

クルマをつくり、お客さまにお届けする “安心と愉しさ”を実現するための想いと技術



dialogue 対談

「Fun to Drive」を実現するクルマづくり

クルマには、ドライバーや同乗者を守るためにさまざまな技術が駆使されています。しかし安全を確保する技術とクルマの性能向上は、ときに相反することもあります。“走りのスバル”といわれるスバルは、それをどのように考え、取り組んできたのか。2011年12月に発売された新型インプレッサ（4代目）の開発責任者である竹内明英PGM（プロジェクトゼネラルマネージャー）に、経済ジャーナリストの船木春仁氏が聞きました。

走りの性能と環境性能、
安全性能は別個なものではない

船木 スバルのクルマづくりには不思議な感慨を覚えます。安全の確保や環境対応、そしてクルマの性能追求が別個にあるのではなく、すべてを融合して総合性能を向上させる姿勢を感じます。

竹内 自動車業界には昔から「Fun to Drive」という言葉があり、新型インプレッサに限らず、スバルの自動車開発のモットーは「環境性能と Fun to Drive の両立」であり、それを実現するのが開発陣の仕事です。ですから、スバル独自の技術である水平対向エンジンや「シムメトリカル AWD」※1などは、その技術だけを追求してきたので

はなく、常に安全や環境などとも絡む総合性能としてレベルを上げてきました。

船木 スバルの安全に対する基本的な発想を考えると、「ゆとり」や「余裕」というキーワードが浮かび上がってきます。「走りの性能と乗り心地は相反しない」とか「正しいドライビングポジションを追求した室内空間」とかという特徴に、それを感じるのです。

竹内 まさに、「運転する人にストレスを感じさせず、ゆとりを生むクルマでなくてはならない」に尽きます。安全とは、事故によるケガが軽いとか重いとかではなく、ドライバーが運転に専念できるような「ゆとり」を生み出すことです。高速道路で運転していてもふられないとか、ブレーキが踏んだ感覚通りの停止距離でクルマが止まるなどですね。

船木 スバルの視界設計は、運転席からクルマの周りがある1メートルほどのものが



船木春仁氏
(ふなき・はるひと)

経済ジャーナリスト。新聞社勤務を経て1989年に独立。編集工房PRESS F主宰。モノづくりや情報通信分野を中心に幅広く取材、執筆活動を続け、安全問題にも詳しい。著書に「GIS 電子地図ビジネス入門」（東洋経済新報社）、「時代がやっど追いついた～新常識をつかったビジネスの異端者たち」（新潮社）など。

見えることにこだわっていますね。それは、ものすごく活発な時期にある4～5歳児を想定したものでしょう。そういう部分にも安全に対する考え方は如実に表れています。

竹内 乗り込んだ時の姿勢や見渡した視界の広さなど、人間工学に基づいた研究を開発の初期段階で「パッケージング検討」と呼びますが、そこからすでに安全と Fun to Drive の融合作業は始まっているのです。今回の新型インプレッサの開発では、そうした点もきっちり検証しています。

船木 試乗させていただきましたが、確かに室内が明るかった。視力が数ポイント上がったような感じです。

竹内 室内が明るいのは視界が広いことの証明なのです。視界が広くなれば当然、安全性は高まります。ドライバーがキョロキョロしなくて良いですからね。明るいと人の気持ちもわくわくして余裕の感覚が生まれます。

船木 ゆとりや余裕は、日本の自動車交通が高齢化する、つまりドライバーが高齢化していくのを考えると非常に重要な技術開発テーマになります。ただ、何もかもをクルマに任せきりにするのではなく、運転者と車が協調していく技術が求められますね。

マン・マシンのコミュニケーション技術が、安全の新たな地平を開く

竹内 例えば運転支援システムの「EyeSight」※2は、どんなに注意していても起こりうる状態に対して機械がサポートする技術のひとつです。若い人ならば注意で

竹内明英

(たけうち・あきひで)

スバル商品企画本部 PGM 1982年富士重工業入社。初代アルシオーネをはじめとする車体構造開発・設計畑を歩む。2001年に商品企画本部に移り、2006年から3代目インプレッサ専属 PGM。2008年から4代目インプレッサ開発に挑んできた。53歳



きてもご高齢の方だと欠落してしまう部分はあり、ついつい前方車両に接近し過ぎたりする。そんなときに機械がバックアップして安全を確保し、クルマと人間が二人三脚で走って行く形になります。

船木 EyeSight のような「目」をクルマが持つ効用は計り知れません。技術の信頼性は、半導体や MEMS ※3 で十分に確保されていますから、今後は精度の向上や、ドライバーとコミュニケーションの取り方などが重要になってきますね。

竹内 そうですね。障害物をより細かく見分けられるように精度を高めるとか、交通信号や道路標識まで読むほど認知能力を高めるとか、さらには状況に応じて警告を出すなど期待が膨らみます。また、インプレッサのマルチファンクションディスプレイには、2時間走ると、それを伝える仕掛けがすでに組み込まれているのですが、そこからさらに一歩踏み込んで「休憩しましょう」などと具体的な行動を促す仕組みも重要になってきます。

船木 ささまざまな想いと技術が新型インプレッサには込められている訳ですが、開発で

一番ご苦労なさったのはどのような点ですか。

竹内 やはり、お客さまから「おっ、いいね」と言ってもらえるクルマの追求でした。「このクラスで、この格好良さで、この性能で、この価格か」と驚いていただけるクルマを目指しました。エンジンやパワーユニットだけでなく、クルマから醸し出されるすべてに Fun to Drive が宿ると考えています。キャッチフレーズである「ニュー・バリュー・クラス」の「クラス」には、今までとは違う上質感を表す新しい「インプレッサクラス」と呼んでいただけるような価値をお届けしたい、という熱意を込めています。

船木 会社から離れて、1人のエンジニアとして竹内さんがつくってみたいのは、どんなクルマですか。

竹内 奇をてらっていない美しいクルマです。スポーツカーではなく、自分の感性に触れて美しい日常の道具となるものですかね。ブランドの靴を買うと日常の中にちょっとしたおしゃれが加わって「やっぱり良いよね」と思うことがあります。そんな感覚で「スバルのクルマは良いよね」という言葉をお聞かせいただけるようなクルマです。



今回の対談前に、船木氏にはインプレッサに試乗いただき、EyeSight (ver.2) のプリクラッシュブレーキなどを体験していただきました

※1 シンメトリカル AWD = 水平対向エンジンと左右対称 (SYMMETRY) のパワートレインで構成された、スバル独自の AWD システム。重心位置が低く、前後左右の重量バランスにも優れた構造で、高速での直進安定性や悪路でのコントロール性など、さまざまな状況下で高い走行性能を発揮できる。

※2 EyeSight = ステレオカメラによって前方を監視するスバル独自の技術で、前方車両などとの異常接近時にブレーキ制御を行って衝突を避ける「プリクラッシュブレーキ」、車間距離を制御して前方車両に追従走行する「全車速追従機能付きクルーズコントロール」などの機能をもつ。

※3 MEMS = Micro Electro Mechanical Systems。電子回路や機械要素部品などをシリコン基板などの上に集積化した電子デバイス

設計・開発 ▶

製造

販売

安全性と楽しさ、 環境性能の融合を目指して

スバルの技術進化の根底にあるのが、「クルマの走行性能は、ただ楽しみのためだけでなく、安全のためにも大切である」という思想です。一方でクルマには事故の危険があり、CO₂や有害物質も排出します。その思想と現実を踏まえ、安全性と楽しさ、環境性能を高度なレベルで融合させることを開発の目標と定め、そのために必要な合理的なアプローチには偏見を一切持たないというクルマづくりを進めています。



「走りを楽しめる」ことが、安全性を高め環境性能の向上にもつながる

ピストンを左右対称に水平に配置した水平対向エンジンは、回転バランスが良く、低振動、低重心による優れた走行安定性を生み出し、前面衝突時にはエンジンが下の方に潜り込むため衝突安全性の向上にも貢献します。新型インプレッサに搭載された新しい水平対向エンジン「新世代 BOXER」は、クラストップレベルの燃費性能だけでなく、中低速域を重視した実用性の高いトルク特性を備え、環境性能とスポーティーな走りを高い次元で実現しています。

一方、AWD (All Wheel Drive=4 輪駆動) には、走行安定性や走破性に優れるという特徴があります。スバルのシンメトリ

カル AWD は、AWD の特性を極限まで追求。水平対向エンジンを核とした左右対称のパワートレインがもたらす重量バランスの良さや AWD の相乗効果により、どのような走行シーンでも安心かつ気持ち良い走りが続きます。

そして、スバルが追求しているのは、クルマの形やインターフェースなどの初期的・基本的な設計に工夫を凝らすことで安全性を高める「0 次安全」です。ドライバーが疲れず、安心して運転に集中できる視界設計やシートデザインなど、クルマの細部にも安全への配慮を盛り込んでいます。

V O I C E

エンジンのこだわり

新型インプレッサに搭載されている「新世代BOXER」は、環境性能を根本的に見直し、一方で中低速域でも力強さを感じられるようにしました。環境性能と走る喜び、そして安全性能の高次元での融合が、またひとつ進化したと自負しています。また無段変速機のリニアトロニックもインプレッサ専用を開発。スバルの無段変速機技術は、軽自動車での燃費向上への取り組みから始まっており、その制御と燃費向上のノウハウには他社よりも一



BOXER エンジンイメージ

日の長があります。新型インプレッサの開発では、新しいものをつくる喜びと、求められているレベルの高さへのプレッシャーが半々でした。しかし新型インプレッサの大ヒットは、私たちの考えがお客さまに受け入れられたものと考えられ、とてもうれしく思っています。

燃費性能

(インプレッサ G4 1.6 BOXER DOHC)

JCO8モード

10・15モード

17.6 km/ℓ **20.0 km/ℓ**

(国土交通省審査値) 数値はいずれも 1.6i-L 2WD・リニアトロニック車。10・15 モード燃費は車両重量 1,270kg 未満の場合

*燃料消費量は定められた試験条件のもとでの数値です。従って、実際の走行時には、運転条件、習慣および整備状況等により燃料消費量が異なってきます。なお、JCO8 モード年譜は 10・15 モード燃費に比べ、より実際の走行に近くなるように新たに設けられた試験方法で、一般的に燃料消費量はやや低い値になります。



木島浩
スバル技術本部
パワーユニット研究実験第一部
主査

V O I C E

視界設計のこだわり

内装設計部は、車内でドライバーや同乗者の身体に触れるもの、つまりシートやスイッチ類、インパネなどを設計・開発しています。例えばインパネとシートの間隔は、ミリ単位で乗り心地に変化をもたらします。新型インプレッサの視界設計では、室内の空間や窓の高さに細かな検証を重ねています。窓は小さいほどクルマの外観は格好良くなりますが、幅広いユーザーが存在するインプレッサのお客さまを想定すると見晴らしが良いほうがよく、室内も明るくしました。その際、機能一辺倒にならないように、お客さまの感覚と細かい数値での定量化を実施し、「お客さま視点」での検証を何度も重ね、明るく安心して運転できる視界をお客さまに提案できました。



三角窓やサイドミラーなどを最適に配置し、安心感のある視界に



半田昌巳
スバル技術本部 内装設計部シート設計課 主事

テクノロジーで運転を支援し、効率よく車を制御する

事故をなくし、人の命を守るのは自動車メーカーの究極の目標です。安全確保には、初期的・基本的な設計による「0次安全」、走りを極める「アクティブセイフティ」、衝突を予知して制御する「プリクラッシュセイフティ」、衝突時の安全性能である「パッシブセイフティ」の4つの取り組みがあります。

現在、注目されているのがプリクラッシュセイフティの革新的技術で、新型インプレッサをはじめとするスバル車に装着されているEyeSight(ver.2)です。

フロントウィンドウの内側に据えられた2つのCCDカメラが、前方の交通環境をセンシング。映像は、3D画像処理エンジン(マ

アイコン)で超高速処理され、障害物までの距離や位置、速度などを把握します。さらにエンジンの制御や横滑りを防止するVDC(ヴィークルダイナミクスコントロール)などのセンサーから送られてくる自車の走行情報をもとに車両制御ソフトウェアが必要な制御を判断します。衝突の危険があると判断した場合は、警告を発するほか、自動でブレーキを制御して衝突を回避したり被害の軽減をアシストします(プリクラッシュブレーキ)。

また、速度に関係なく前方車両との車間距離を制御して自動的に追従走行する全車速追従機能付きクルーズコントロール機能でも、EyeSightのセンシング機能が活躍しています。

V O I C E

EyeSight(ver.2)のこだわり

EyeSightは、多くのお客さまから熱烈的な支持を得ており、将来は標準的な装備となると信じています。EyeSightには、うっかりしたときに助ける機能と、運転を楽にして安全を確保する2つの機能があります。どうしても衝突防止が話題になりがちですが、実は、後者もEyeSightの重要な効能なのです。また画像分析は、2つのカメラの位置による違いをもとに行うために、カメラは1,000分の1ミリ単位の精度で取り付けられています。耐熱性や耐震性の確保など高い生産技術が安全を支えているのです。さらに、どのタイミングで、どのように制御するか。「運転がうまい」といわれるドライバーの運転や、運転中の気持ちを徹底的に研究して制御プログラムに反映させました。



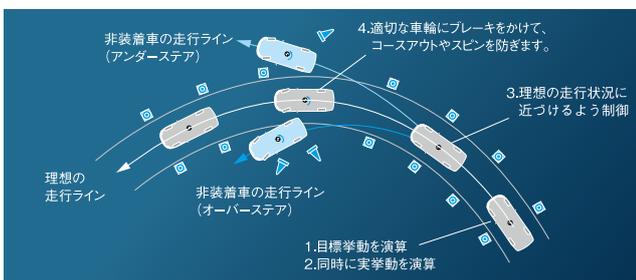
人の目と同様、2つのカメラで距離を測る



碓井茂夫
スバル技術本部 電子商品設計部
電子商品設計第2課 課長

VDC (ヴィークルダイナミクスコントロール)

VDCは、ステアリングの舵角やエンジンの回転数、ギアやブレーキの状態などから走行状況を判定し、横滑りを防止して車両の姿勢を安全な状態に戻したりします。スバルではVDCを主要車種(軽自動車を除く)に標準装備しています。



VDC 走行イメージ

新型アイドリングストップ

燃費向上のために新型インプレッサでは新たにアイドリングストップを搭載。ブレーキを踏んでクルマが停車すると約0.5秒で自動的にエンジンが停止し、ブレーキから足を離すと約0.35秒でエンジンが再始動します。

エンジンの累積停止時間と燃料の節約量をマルチファンクションディスプレイで表示



安全アセスメントへの対応

さまざまな自動車アセスメントで、スバル車の安全性能が高く評価されています。

日本 — JNCAP:レガシィが2011年度新・安全性能総合評価ファイブスター賞受賞

海外 — IIHS:スバルが米国2012MY モデルラインナップ全車種でTop Safety Pickを獲得した唯一のメーカー

Euro NCAP:スバルXVが2012年評価で5★を獲得

ANCAP:2012MY インプレッサ、2012MY スバルXVが5★を獲得

設計・開発

製造

販売

“確かなクルマ”を生み出す 現場の着実な取り組み

優れた思想をもとに設計されたクルマを「優れたクルマ」として世に送り出すためには、製造段階での徹底した品質の作り込みと、環境・社会への配慮が必要となります。ここでは、インプレッサをはじめとするスバルの代表的な車種を製造している群馬製作所を例に、製造段階での取り組みをご紹介します。



群馬製作所：本工場、矢島工場、自動車用部品を製造する太田北工場（以上太田市）、伊勢崎工場（伊勢崎市）、エンジンや変速機を製造する大泉工場（邑楽郡大泉町）からなる。群馬製作所全体で7,000人以上の従業員が働いている。（写真は矢島工場）

クルマづくりを支えているのは「人」

1台のクルマには、約3万点の部品が必要です。その部品をつくるにも、それらをクルマとして組み立てるにも、多くの人の手を必要とします。もちろん、溶接や塗装など機械化が進んでいる工程もありますが、最後には人の技能や経験なくしてクルマを完成させることはできません。たくさんの人が働く場だからこそ、安全への配慮は不可欠です。また、一人ひとりがそれぞれの職場で働きやすいよう配慮しています。

安全への取り組み

安全への取り組みは、労働安全マネジメントシステム OHSAS18001 の考え方をベースに活動を推進しています。工場内の各工程ごとに「安全衛生活動板」を設置。安全スローガンや目標と実績、事故の例などを掲載するとともに、従業員が署名をして安全への意識づけを行っています。



安全意識の徹底のために

自動車工場が一番怖いのは火災です。たくさんの人が働いていますし、一度燃えると消えにくい塗料なども使っているためです。矢島工場では、1996年4月13日に塗装工場で大規模な火災が起き、3,675㎡を焼失しています。消防署から広域出動で消火の対応をいただくなど、周辺の皆さまにもご迷惑をおかけしました。そこで群馬製作所では毎年4月13日を防災訓練の日と定め、二度と火災を出さないよう、未然の取り組みを徹底しています。また、危険予知の取り組みとして、毎月第1月曜日は労働災害防止、第3月曜日は交通事故防止の強化をしています。クルマづくりでは、砥石の使用や溶接などの危険を伴う工程があったり、フォークリフトやクレーンも日常的に使われます。こうした各業務ごとに必要な安全教育も、各課の安全担当と連携しながら進めています。



渡辺政一
群馬製作所 総務部
環境課 課長

働きやすい職場づくり

外国人従業員への対応

群馬製作所では、ブラジル、ペルー、ミャンマー、ナイジェリアなどさまざまな国から来た従業員が働いています。日本語の読み書きができる人でも、製造の細かい指示や専門用語などを正確に理解するのは難しいこともあるため、ポルトガル語のマニュアルを作成したり、通訳を用意して対応しています。



ポルトガル語のマニュアル

身体にかかる負担を軽減する

クルマの組立では、重い部品やタイヤを持ち上げなければならない工程があります。人の力だけで作業をすると身体を痛める可能性があるため、そのような工程では機械によるパワーアシストを導入するなどして、スピーディに作業をしながらも身体への負担が少なくなるようにしています。



タイヤ取付のパワーアシスト

障がいをもつ従業員のために

群馬製作所全体で、法定雇用率を超える障がい者雇用を実現しています。工場や事務所のバリアフリーを進めるなど、障がいを持つ方にも働きやすい職場づくりを目指しています。



工場内に設置されたスロープ

ライフサイクル全体での環境配慮の要となる製造段階

クルマのライフサイクル全体での環境負荷は使用段階が最も高いですが、素材製造・車両製造の負荷も全体の約 20% (新型インプレッサの場合) を占めており、製造段階での負荷低減も重要な課題となります。また、工場敷地内はもちろん、敷地外の周辺地域に対して有害物質や騒音を出さないよう、日常的に取り組んでいます。

省エネルギーの取り組み

群馬製作所では以前からコージェネレーションシステムを導入し、省エネルギーに取り組んできました。本工場でも新たに 7,800kW の高効率のコージェネ設備を導入しています (2012 年 7 月稼働)。これまで塗装の前工程で必要な液剤を温めるためにボイラーで蒸気をつくっていましたが、新しいコージェネ設備の蒸気を活用できるようになり、ボイラーの負荷を減らすことができます。また、コージェネ設備のエンジンからはお湯も発生するため、今後の利用法を検討していきます。



コージェネレーション設備

排気の管理

クルマのバンパーを塗装しているブースの排気はシンナー臭がするため、消臭の処理を施したうえで屋外に排出しています。また、工場の敷地境界には臭気計測器を設置し、悪臭防止法より厳しい基準で 24 時間の監視をしています。



塗装工程の排気を無害化して排出

食品残さのコンポスト

食堂から出る細かい残さは、コンポスト処理設備でバクテリアで分解しています。



コンポスト処理設備

排水の無害化

クルマづくりでは、塗装工程でボディを洗浄する際に最も水を使います。使用した水はクリーンな状態で敷地外に排出できるよう、排水処理装置で何重にも処理をしています。



排水処理設備

敷地外への排出はカメラで監視

V O I C E

テストコースの防音

本工場では2011年度より、スポーツカーのBRZの製造を行っています。スポーツカーの特性上、テスト走行の際に棒状のゴム材を並べた路面を走らせてチェックをする必要があり、テストコースの一部にその設備を設けました。この走行テストではどうしても音が出てしまうのですが、コースは本工場の敷地の端にあり、敷地外の周辺には住宅や学校があります。このため、防音壁も新しく設置しています。壁の中にグラスウールが入っているため、音を跳ね返すだけでなく吸収し、より防音効果が高くなっています。



辻修一
群馬製作所 総務部
環境課 主任

リサイクルのしやすさも、クルマの大切な性能

限りある資源を有効に利用するために、スバルは自動車リサイクルを重視しています。その実現のために、リサイクルしやすい車両の開発も積極的に進めています。

自動車リサイクルにおけるメーカーの取り組み

Reduce (減らす)

- 車両や液類 (オイルなど) の長寿命化
- 車両の軽量化による燃費の向上
- カーエアコン用冷媒などの削減
- リターナブルパレットの採用などによる流通資材の削減など

Reuse (再利用)

- 中古部品 (リサイクル部品) の販売拡大
- 流通資材の再利用など

Recycle (再資源化)

- クルマを解体しやすい構造にしてリサイクルを容易に
- リサイクル容易樹脂の使用促進
- リサイクル材を利用した外装部品や内装部品の生産など

設計・開発

製造

販売 ▶

お客さまと直接触れ合う販売店で “安心と愉しさ”をお伝えする

優れた設計思想から生み出されたクルマが工場から出荷され、お客さまの手元に届くまでの最後の段階に位置するのが販売店です。販売店のスタッフはお客さまのクルマ選びのお手伝いをするのはもちろん、点検や整備などの購入後のアフターフォローも含め、お客さまとクルマを通じた深い関係を築きます。スバルのクルマに乗り続ける限り“安心と愉しさ”を感じ続けていただけるよう、販売店では日々、お客さま満足を最大限にするための取り組みを進めています。



「スバル宣言」を策定

スバルの国内営業部門では、2011年10月、スバルが「安心と愉しさ」でお客さまに選ばれるブランドとなるためにあるべき姿や行動指針を「スバル宣言」として策定しました。

販売店の店舗においても、「安心と愉しさ」で選ばれることを目指し、それぞれのスバル宣言を掲げて具体的な活動を進めています。



全国から800名以上の特約店幹部、拠点長が集った「2011年度下期スバル宣言キックオフ」では、代表取締役社長 吉永泰之が「スバル宣言」に込めた想いを伝えました

スバル宣言

- スバルはお客様に「安心と愉しさ」をご提供するブランドとして、No.1を目指します。
- スバルのスタッフは、お客様に「安心と愉しさ」を提案し、全力でサポートします。

主な取り組み

- お客様のカーライフをサポートする中核商品「安心3兄弟」の提供
「新SUBARU自動車保険プラン」「点検パック」「保証延長プラン」
- “乗るだけOK!”をコンセプトとした、「スバルの試乗はたのしじょプロジェクト」の実施
豊富な試乗メニューの設定と試乗イベント「お気軽試乗DAY」（月に一回程度）を実施
- 「安心と愉しさ」の提案力強化に向けた人材育成策、セールス認定資格制度「STARS」の導入
- その他、「安心と愉しさ」のご提案に向け、様々な取り組みを進めてまいります

私たちの「スバル宣言」

国内営業部門での「スバル宣言」策定を受け、各販売店でも「スバル宣言」を決め、日々実践しています。

新潟スバル 本社黒崎店

「私たちはお客さまに『また来るね』と言っていただけ、今日精一杯のおもてなしをします」



東京スバル 青梅店

「操る愉しさをもう一度」
「お客さまの疑問・不安を取り除くお手伝いをします」



奈良スバル 香芝店

「私たちは必ずお客さまを主語にしてお話いたします」



福岡スバル 上津店

「お客さまに『安心と愉しさ』を感じていただくために、信頼される整備と気軽に立ち寄れる店づくりを行ないます」



設計・開発

製造

販売 ▶

接客品質の向上に向けた取り組み

スバルでは、セールスのプロを育成するための認定資格制度「STARS^{※1}」を導入しました。これは、上位級を目指して商談力、接客スキルなどさまざまな研修を行い、認定試験を経てセールス一人ひとりの認定級が決まるものです。2012年5月の認定試験では、頂点である「スバルセールスマイスター」に4名が認定されました。

また、2012年6月には「第8回全国スバルセールスコンテスト」を開催しました。これは、各地区予選を勝ち抜いたセールススタッフが持ち時間10分のロールプレイング形式での商談でセールスのスキルを競うもので、新車部門ではSTARSとの連動も図っています。

この他にも、新車発売時にセールススタッフに対してサーキットで実車体験の場を設けるなどの取り組みも進めています。こうした活動で、商品知識と接客技術の双方を兼ね備えたセールススタッフを育成しています。

※1 STARS: Of-JT (学ぶ)、OJT (実践する)、資格試験 (挑む) を繰り返し、セールスの自主的な成長を促す資格制度



STARS 研修の様子



「スバルセールスマイスター」に認定された、東京スバル 竹の塚店 浅岡裕章

V O I C E

STARSを活用して、クルマの知識だけでなく接客のマナーも今以上に身につけたい

接客の際には「お客さまのライフスタイルを確実に把握する」という基本に重きを置いています。自分もインプレッサに乗っていてスバル車が大好きなので、実体験をもとに、自信を持ってお客さまにアドバイスしています。

鎗田あかり
千葉スバル 新港店



販売店での環境への取り組み

スバルでは、国内の全販売特約店・全拠点でエコアクション21^{※2}の認証取得を完了しています。その一環で省エネルギー活動に取り組み、電力使用量を年々削減してきました。

2011年度は東日本大震災の影響を受け、5月に政府が東京電力・東北電力管内で一律15%の電力使用抑制を発表したため、各販売店でも取り組みを進めました。特に東京スバルでは、2011年4～9月の電気使用量が前年比30%減と、全販売店の中でもトップの削減率を記録しました。東京スバルの取り組みを全国に紹介することで、成果を広げることもできました。

※2 エコアクション21: 環境省がISO14001をベースに策定した環境マネジメントシステム

V O I C E

一人ひとりの地道な活動の積み重ねが目標を上回る成果に結びついた

東京スバルではまず、各拠点で電力消費器具をリストアップし、間引きや消費時間の削減をシミュレーションしました。そして、個々の機器の削減量を積み上げ、全体で前年の15%以上削減を目指しました。

また、サービス工場でも、エアコンプレッサーの稼働率削減や圧力の設定変更を行ったり、作業手順を見直してリフトの作業効率を上げるなど、節電に着手しました。

本郷店には、資源エネルギー庁から「節電達成証」も授与され、電力需要の逼迫に對して貢献ができたものと考えています。

(左) 田中仁 節電推進委員
(中央) 川田一人 CSR推進室 OM推進課
(右) 樋口和弘 販売課長
東京スバル 本郷店



クリーンな販売・サービス ▶ P55

社外からの評価～お客さま満足度調査結果

サービス産業生産性協議会 (SPRING) が発表した「2011年度JCSI (日本版顧客満足度指数) 第1回調査」で、スバルは自動車業界の顧客満足度No.1の評価を獲得しました。この調査では、顧客満足の原因・結果を含めた6項目 (顧客期待、知覚品質、知覚価値、顧客満足、クチコミ、ロイヤルティ) を指数化しています。今回の調査でスバルはすべての項目で自動車業界の中央値を上回り、特にクチコミやロイヤルティに対する評価が高いという結果が表れました。