

お客さま・商品

お客さまとのコミュニケーション

2012 年度

「お客さま第一」を基軸としたスバル宣言を策定

2011年10月、スバルが「安心と楽しさ」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。販売店舗においても、「安心と楽しさ」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。

スバル宣言

- スバルはお客さまに「安心と楽しさ」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、お客さまに「安心と楽しさ」を提案し、**全力でサポート**します。



お客さま・商品

お客さまとのコミュニケーション

2012 年度

お客さま相談部門の活動

お客さまからのお問い合わせやご相談、ご要望、ご指摘をお聞きする窓口として「SUBARU お客様センター」を設置しています。安心とゆしさをご提供するため「迅速・的確・公平」を行動の基本として、お客さまに対応しています。また、お客さまからいた

だいた貴重なご意見、ご要望、ご指摘などは、関連する部署にフィードバックし、品質・商品改善や提案、販売・アフターサービスの改善に役立てています。

■ SUBARU お客様センター



(内容確認のために録音させていただいております。予めご了承ください。)

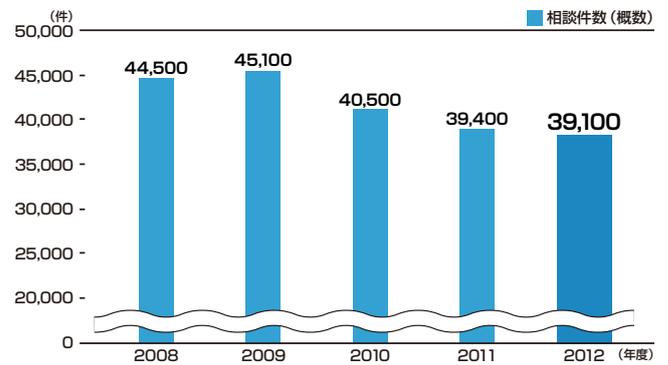
SUBARUお客様センターでは
下記の内容を承っております。

- ① ご意見/ご感想/ご案内(カタログ、販売店、転居手続き、ほか)
- ② お問い合わせ/ご相談

受付時間 9:00~17:00 (平日)
9:00~12:00、13:00~17:00 (土日祝)

※平日の12:00~13:00および土日祝は、
①のインフォメーションサービスのみとなります。

■ お客さまのご利用件数推移



※ ご利用件数には、自動車関係企業からのグレードの問い合わせなどは含んでおりません。

お客さま満足度調査結果

2011 年度の中期経営計画から取り組みをスタートした「スバル宣言」では、「スバルお客さま満足度調査」も大きな見直しを行いました。これまでの活動指標であった「満足度(=お店の提供したサービスに対する評価)」に加えて、「信頼度(=対応の結果

抱いた将来に対する期待)」も併せて確認し、スバル宣言で掲げている「安心とゆしさの提供」と「中長期的な視点でお客さまから選ばれ続ける関係の構築」を目指していきます。

社外評価での調査

サービス産業生産性協会 (SPRING) が発表した「2012 年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第 2 回調査」において、スバルの販売店は自動車業界の顧客満足度において 2 位 (11 社中) の好評価を獲得しました。

「スバルお客さまアンケート」での調査

2012 年度の調査結果は、年度を通じてお客さまのご意見・ご要望に対して真摯に受け止め、改善を続けたことで、月を追うごとに満足度ポイントが向上するなど、一定の成果をあげることができました。一方で、購入後一定の年数が経過したお客さまの販売店に対する「満足度」や「期待値」が、購入後間もないお客さまと比較し、低下傾向にあることがわかりました。

改めてアフター CS 向上が課題であると認識し、2013 年度はアフターフォローの徹底に主眼を置いた活動により、お客さま満足度向上に努めています。お客さまの「安心して楽しいカーライフ」をサポートし、スバル宣言を実現していくことで、長期的にお客さまから選ばれ続ける関係の構築を目指します。



■ 特約店を中心とした CS 活動

スバルブランドの基盤となる CS の継続的な改善に向けて、国内スバル販売特約店を中心に、お客さま満足度を高めるための支援や推進活動を行っています。「スバルお客様アンケート」などで

得られたお客さまのご意見を特約店や関連部署にフィードバックし、商品、品質、販売、アフターサービスの向上などに反映させています。

■ 特約店スタッフ育成の取り組み

お客さま満足度の継続的な向上のため、国内スバル販売特約店への CS 推進活動を行っています。スバルアカデミーでは、「スバル宣言」に基づき、人材育成、および、人を育てる風土作りを支

援することを目的として、販売特約店への教育や改善指導を行っています。

スバルアカデミー

「スバルアカデミー」は、2005年1月に東京都八王子市にオープンした宿泊施設（133室）を併設したスバルチームの研修施設です。ここでは、国内・海外の販売特約店の営業スタッフからメカニックの全職種において、それぞれ新入社員から店長・経営幹部までの階層毎の教育プログラムを実施しています。



スバルアカデミー

認定資格制度「STARS」

国内スバル販売部門では、セールスのプロを育成するための認定資格制度「STARS※1」を2012年度より導入しました。これは、上位級を目指して商談力、接遇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しくみです。2012、2013年度の認定試験では、頂点である「スバルセールスマイスター」に計7名が認定されています。

※1 STARS : SUBARU SALES' TRAINING AND RATING SYSTEM Off-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

■ 特約店教育プログラム受講人数

	2012 年上期	2012 年下期	合計
管理者・販売 (名)	1,267	838	2,105
サービス・他 (名)	1,179	1,344	2,523
計 (名)	2,446	2,182	4,628

※出張研修等も含む



「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

海外での取り組み

スバルカスタマーセンターでは、全世界の特約店（インポーター）が販売店（ディーラー）を通じて高水準で均一なアフターサービスを提供することでお客さまに安心してスバル車に乗っていたできるように教育面と体制面の強化を推進しています。「サービスア

教育面の強化

お客さまの信頼を得るサービスを提供するためには、いかにディーラーで働くメカニックの技術力を高めるかが鍵となります。スバルカスタマーセンターでは、スバル車に特化した技術教育カリキュラム "STEP(Subaru Technician Education program)" を開発、特約店インストラクターに指導方法を教授することで、海外のスバルメカニックに技術教育を提供しています。

また、お客さまの要望を把握し、それに応じたサービスを提案するディーラーのサービスアドバイザーは、CS向上におけるキーパーソンと言えます。サービスアドバイザーを育成するスバル専用の教育プログラムを開発し、お客さまと最も接するサービスアドバイザーを通じて「スバルらしいサービス」を提供できるよう教育面の強化に取り組んでいます。

Realizing the Subaru Way of Service
3. Creating Subaru fans
3-3. Service advisors and CS/CR (Kansha Day)
- Deepen customer's understanding of the Subaru brand

Work demonstrations Technical car seminars
Work shop tours New vehicle displays

0 Fuji Heavy Industries Ltd.

「サービスアドバイザー教育プログラム」資料（抜粋）



サービスアドバイザー教育の様子

ドバイザー教育プログラム」や「アフター CS No.1 委員会」といった活動を通じて、お客さまのニーズに合ったサービスを提供できる仕組みを構築し、全世界の特約店・販売店において「スバルらしいサービス」を具現化していきます。

体制面の強化

スバルカスタマーセンターでは、新中期経営計画 "Motion-V" において「地域でアフター CS No.1 の実現」を目標に掲げています。これを実現すべく、海外特約店と一体となって CS 向上を図る目的で「アフター CS No.1 委員会」を設立しました。昨年は 2 回の会合を開催し、CS を向上させるための具体策について討議しました。

Subaru Customer Center - Conclusion

“Subaru Way of Service”
Dependable, Individual & Impressive for expanding Subaru Fans.
1 in After-Sales Customer Satisfaction
Confidence in Motion

「アフター CS No.1 委員会」会合資料（抜粋）



「アフター CS No.1 委員会」の様子

お客さま・商品

品質マネジメント

2012 年度

品質方針

当社は「お客さま第一」を基軸とした品質方針を定め、安全性と愉しさ、環境性能を高度に融合し、お客さまに感動いただける高品質な商品とサービスの提供を積極的に推進しています。

品質方針（1994年11月制定）

常にお客さまの満足を第一に考え、仕事の質を高めて、トップクラスの品質の商品とサービスを提供する。

品質マネジメントシステム

- ① 当社の品質方針ならびに ISO9001 規格に基づいた品質マネジメントシステム（QMS）を構築し、円滑かつ効果的に運用。
- ② 企画段階でお客さまにご満足いただける品質目標を明確にする。
- ③ 開発から販売・サービスまでの各段階における品質保証活動により、品質目標を実現する。
- ④ 市場からのクレームと要望に迅速且つ的確に対処し、お客さまの信頼に応える。

お客さま・商品

品質マネジメント

2012 年度

リコールへの対応

当社は事故を未然に防止し、自動車ユーザーなどを保護することを目的として処置対応をしています。

2012 年度件数：7 件

リコールへの対応詳細についてはこちらをご覧ください。 [▶ http://www.fhi.co.jp/recall/](http://www.fhi.co.jp/recall/)

お客さま・商品

安全なクルマづくり

2012 年度

0 次安全の思想

クルマの安全技術はさまざまな面で進化を続けています。しかし、もっとも理想的なのは、危険に遭遇しないこと。その基本となるのは、ドライバーが正しい判断と操作を行えることにあります。「0 次安全」とは、クルマの形やインターフェイスといった初期的・基本的な設計を工夫することで安全性を高めようという考え方で

す。ドライバーが運転以外のことに気を遣うことなく、安心・集中して運転できるクルマを実現するために、スバルでは視界設計をはじめ、操作パネルやシートのデザインなど細部にまでこだわっています。

詳細はこちらをご覧ください。▶ <http://www.subaru.jp/about/technology/spirit/safety/sdesign01.html>

アクティブセイフティの思想

「アクティブセイフティ」とは、起こりうる事故を想定し事故を未然に防ぐという考え方のことを指します。万一の事故に遭遇した時に、安全に回避するためには、さまざまな天候や路面状況でも普段と変わらない安定した走りができることが大切です。当社では「走りを極めると安全になる」という考えのもと、「水平対向エンジン」や「シンメトリカル AWD」という優れた基本性能をベースに、どのような環境・天候においてもお客さまが安心して運転できる車両性能を磨いています。



水平対向エンジン



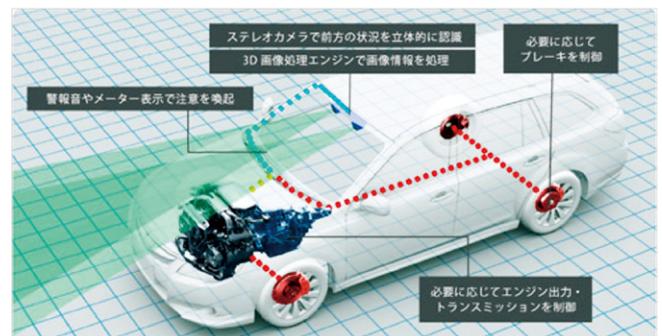
シンメトリカル AWD

詳細はこちらをご覧ください。

▶ <http://www.subaru.jp/about/technology/spirit/safety/asafety01.html>

プリクラッシュセイフティの思想

「プリクラッシュセイフティ」とは、ドライバーの運転操作をサポートし、危険を予測することで衝突の被害を軽減する考え方のことを指します。当社では、このプリクラッシュセイフティの考え方をいち早く取り入れ、開発を進めてきました。ステレオカメラを用いて前方の状況を判断し、エンジン・トランスミッション・ブレーキと連携を図ることで、危険を回避する「アイサイト (ver.2)」は、先進の運転支援システムとして高い評価を得ています。



EyeSight(ver.2) システムイメージ

詳細はこちらをご覧ください。▶ <http://www.subaru.jp/about/technology/spirit/safety/pcsafety01.html>

パッシブセーフティの思想

「パッシブセーフティ」とは、万一の事故において被害を最小限に抑える衝突安全技術の考え方のことを指します。当社は、クルマのすべての要素で安全性考慮に入れた開発を進めてきました。独自の衝突安全ボディ「新環状力骨構造ボディ」や、乗員に衝撃を与えないためのエンジンレイアウトなど、乗員を保護することはもちろん、歩行者との衝突も視野に入れたスバルの衝突安全性能は、日本だけでなく世界中の衝突安全評価において高い評価を得ています。



新環状力骨構造ボディ 画像提供：自動車事故対策機構 (NASVA)

詳細はこちらをご覧ください。 [▶ http://www.subaru.jp/about/technology/spirit/safety/psafety01.html](http://www.subaru.jp/about/technology/spirit/safety/psafety01.html)

お客さま・商品

安全なクルマづくり

2012 年度

2012 年度に実施した自動車アセスメント

2012 年度の JNCAP^{※1} では、インプレッサとレガシィが新・安全性能総合評価でファイブスター賞^{※2} を受賞しました。レガシィは昨年度に引き続き受賞となります。海外では IIHS^{※3} の 2013 年トップセイフティピック賞^{※4} を、米国で販売している全モデルラインナップで獲得しました。さらにレガシィとアウトバックについては、IIHS^{※3} が新たに導入したスモールオーバーラップ前突試験を実施した結果、新設された最高評価の 2013 年トップセイフティピックプラス賞^{※5} を獲得しました。また Euro NCAP^{※6} では、フォレスターが 2012 年評価で最高評価の 5★を獲得、ANCAP^{※7} ではフォレスター、スバル BRZ が最高評価の 5★を獲得しました。



JNCAP

- インプレッサが 2012 年度ファイブスター賞受賞
- レガシィが 2012 年度ファイブスター賞受賞



IIHS

- 2013MY のスバル車の全モデルラインナップで TSP 受賞
- 2013MY レガシィ、アウトバックが TSP + 受賞



Euro NCAP

- フォレスターが 2012 年評価で 5★を獲得



ANCAP

- フォレスターが 5★を獲得
- スバル BRZ が 5★を獲得



※1 自動車アセスメント（Japan New Car Assessment Program：JNCAP）国土交通省と独立行政法人自動車事故対策機構（NASVA）が自動車の安全性能を評価し、結果を公表する自動車の安全情報公開プログラム。

※2 新・安全性能総合評価の得点が 170 点以上であり、フルラップ前面衝突試験、オフセット前面衝突試験、側面衝突試験、後面衝突頸部保護性能試験、歩行者頭部保護性能試験及び歩行者脚部保護性能試験に係る個別評価が、それぞれにおける最高評価から 2 段階以上下回っていないこと。

※3 The Insurance Institute for Highway Safety（米国道路安全保険協会）

※4 IIHS が行う自動車の安全情報公開で、オフセット前突試験、側突試験、後突（鞭打ち）試験、ルーフ強度試験の結果がすべて Good 評価の自動車にトップセイフティピックが与えられる。

※5 IIHS が行う自動車の安全情報公開で、オフセット前突試験、側突試験、後突（鞭打ち）試験、ルーフ強度試験、スモールオーバーラップ前突試験のうち 4 つの試験結果が Good 評価で、1 つが Acceptable 評価以上の自動車にトップセイフティピックプラスが与えられる。

※6 ヨーロッパ各国の交通関連当局などで構成された独立機関が 1997 年より実施している安全性能評価。

※7 オーストラリア、ニュージーランドの交通関連当局などで構成された独立機関が 1993 年より実施している安全性能評価。

お客さま・商品

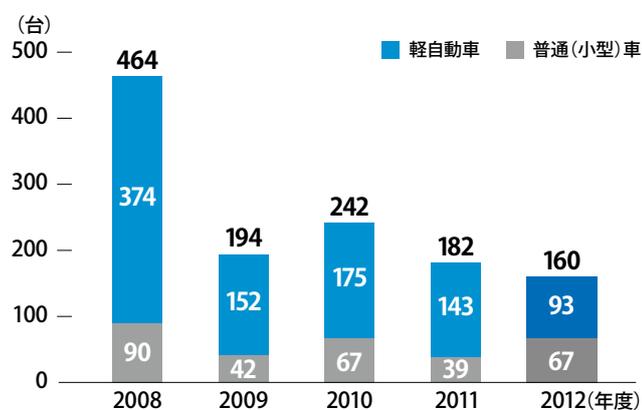
福祉車両への取り組み

普通車から軽自動車まで幅広くラインナップ

スバルは、クルマと生きる幸せをすべての人と分かち合うことを目指して、身体が不自由な方やご高齢の方にも安心して気持ち良くお乗りいただくために、福祉車両の開発・普及に努めています。福祉車両の製造販売は1980年より開始し、現在は「トランスケアシリーズ」の名称でご愛顧いただいています。トランスケアシ

リーズでは、普通車から軽自動車まで幅広い選択肢をご用意し、介護する方もされる方もストレスなく扱える福祉車両を開発していくことを目指しています。より多くのお客さまにスバル車の安心と楽しさを味わっていただけるよう、これからも取り組んでいきます。

トランスケアシリーズ販売台数の推移



フォレスター トランスケア・ウイングシート (リフトタイプ)