

「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「安心とゆしさ」でお客さまに選ばれるブランドとなるために、国内営業部門を対象に、あるべき姿や行動指針をまとめ、「スバル宣言」として策定しました。国内スバル販売特約店においても、「安心とゆしさ」で選ばれるお店を目指し、それぞれのスバル宣言を掲げて具体的な活動に取り組んでいます。

スバル宣言

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



「SUBARUお客様センター」の設置

お客様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「正確・迅速・適切・公平・親切」を行動の基本として、お客様に対応しています。また、お客様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っています。

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。)

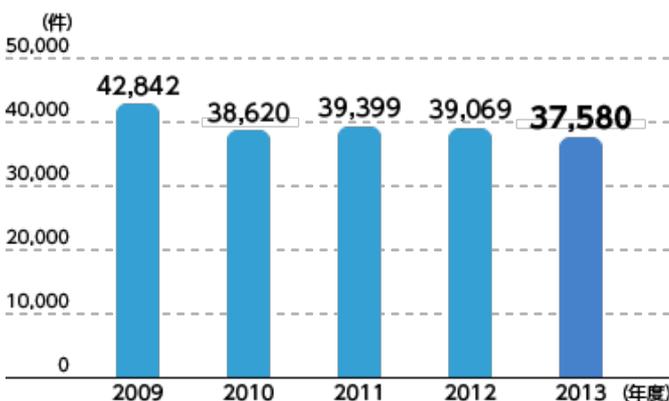
SUBARUお客様センターでは下記の内容を承っております。

- 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)

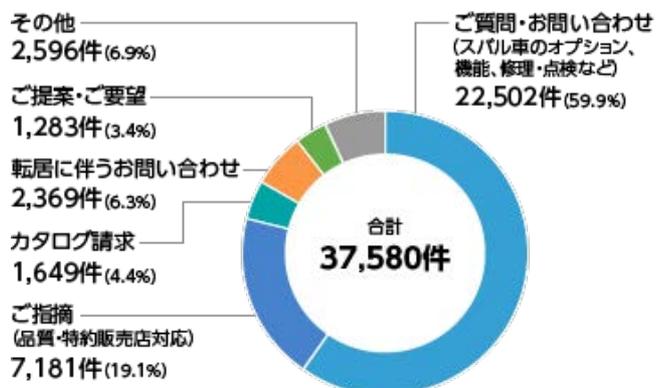
※平日の12:00～13:00および土日祝は、
①のインフォメーションサービスのみとなります。

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まれておりません。

ご利用件数の内訳



満足度調査の実施

自社調査での評価～スバルお客様アンケート～

スバル宣言で掲げる「安心と楽しさ」の提供により、長期的にお客さまから選ばれ続ける関係構築を目指し、スバルでは販売特約店でお車をご購入されたお客さまを対象とする「スバルお客様アンケート」を実施しています。スバルでは、調査結果からお客さまのご意見・ご要望を真摯に受け止め、各販売特約店で改善を続けています。

2013年度は、月を追うごとにお客様満足度の向上が見られました。なかでも「ご利用店の総合評価」においては、「非常に満足」および「満足」という肯定的なご意見の回答比率が84.7%（2012年度は82.2%）を占めるなど、一定の成果をあげることができました。

今後も、お客さまの「安心して楽しいカーライフ」をサポートし、スバル宣言の実現を通じて、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ていきます。

「スバルお客様アンケート」有効回答数

2013年度 80,362件／年

2012年度 67,383件／年

社外調査での評価

サービス産業生産性協会（SPRING）が発表した「2013年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回調査」の「自動車販売店部門」において、スバル販売特約店は顧客満足度第1位（13企業・ブランド中）という高評価を獲得しました。



販売特約店を中心としたCS活動の推進

スバルでは、スバルブランドの基盤となるCS（お客様満足）の継続的な改善に向けて、お客さまとの窓口である販売特約店の支援や推進活動を展開しています。

「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・ご要望を販売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取り組んでいます。

「安心と愉しさ」の提供に向けた販売特約店人材の育成

国内スバル販売特約店のすべてのスタッフが「スバル宣言」を実践し、お客さまに満足していただける行動ができるよう、さまざまな研修を通じて人材育成に取り組んでいます。

また、海外のスタッフについても、現地および日本での研修やE-ラーニングなどを活用した学習により、育成に取り組んでいます。

国内の販売特約店教育プログラム受講人数

	2013年上期	2013年下期	合計
管理者・セールススタッフ (名)	1,145	1,073	2,218
テクニカルスタッフ・他 (名)	1,285	953	2,238
合計 (名)	2,430	2,026	4,456

※出張研修等も含む

販売特約店の支援・教育を担う「スバルカスタマーセンター」

スバルでは、国内外の販売特約店に対してサービス技術情報の提供やサービス経営の指導、人材育成の支援などを行う専任組織として「スバルカスタマーセンター」を設置しています。職種別・階層別教育を担う「スバルアカデミー」も同センターに所属しています。



サービススタッフ向け研修の様子

スバルアカデミー

「スバルアカデミー」では、国内外の販売特約店を対象に、セールススタッフ、サービスアドバイザーおよびテクニカルスタッフの職種別教育、また新入社員から店長・経営幹部までの階層別教育を行っています。

「スバルアカデミー」が本拠地を置く「スバル総合研修センター」は2005年に東京都八王子市に開設し、さまざまな研修室に加え、試走路や整備実習設備、宿泊施設（133室、最大165名宿泊可）が併設されています。



スバル総合研修センター

認定資格制度 STARS

お客さまに「安心と愉しさ」をご提案し、サポートできるスタッフの証として、認定資格制度「STARS (SUBARU STAFF TRAINING AND RATING SYSTEM) ※」を2012年度から設けています。クルマの知識や提案力、接客スキルなどに関する試験を実施し、認定級が決まります。

2014年度からは、従来のセールススタッフに加えてテクニカルスタッフおよびサービスアドバイザーもSTARSの対象とし、お客様に一層「安心と愉しさ」を感じていただくための体制強化を図りました。

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



STARS研修の様子

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だけるよう、教育面と体制面の強化を推進しています。

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「Confidence in Motion」を具現化していきます。

教育面の強化

お客さまに安心していただけるサービスを提供するためには、テクニカルスタッフの技術力向上が欠かせません。

そこでスバルは、世界各国でテクニカルスタッフを指導するインストラクターの養成制度「TTT(Train The Trainer)」を運営するほか、高度化するクルマの技術に対応できるテクニカルスタッフの育成に向けた技術教育カリキュラム「STEP(Subaru Technician Education program)」を実施しています。さらに、技能検定試験を通じて学びの動機づけを行うことで、技術力向上に努めています。



「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

体制面の強化

スバルカスタマーセンターは、お客さまから選ばれ続けることを目指し、海外特約店と連携のもと、海外特約店の技術力・お客様対応力の向上に努めています。

日本で開催する年2回の海外主要特約店会議のほか、現地開催の地域会議などで緊密なコミュニケーションを図り、課題解決のスピードアップを目指しています。

品質に対する考え方

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。

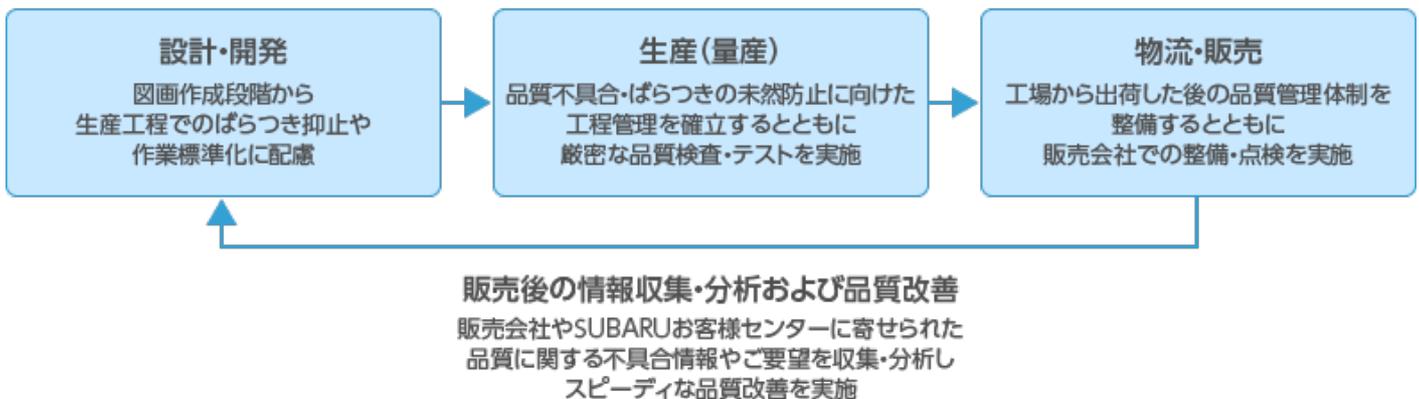
品質マネジメントシステム

- 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。

品質マネジメントサイクルの運用

当社は品質マネジメントシステムのもと、設計開発から販売に至る各プロセスで品質保証に取り組むとともに、より高品質な商品をつくるための
サイクルを構築しています。また、お客さまのニーズにいち早く応えるため、サイクルをスピーディに回していくことに努めています。

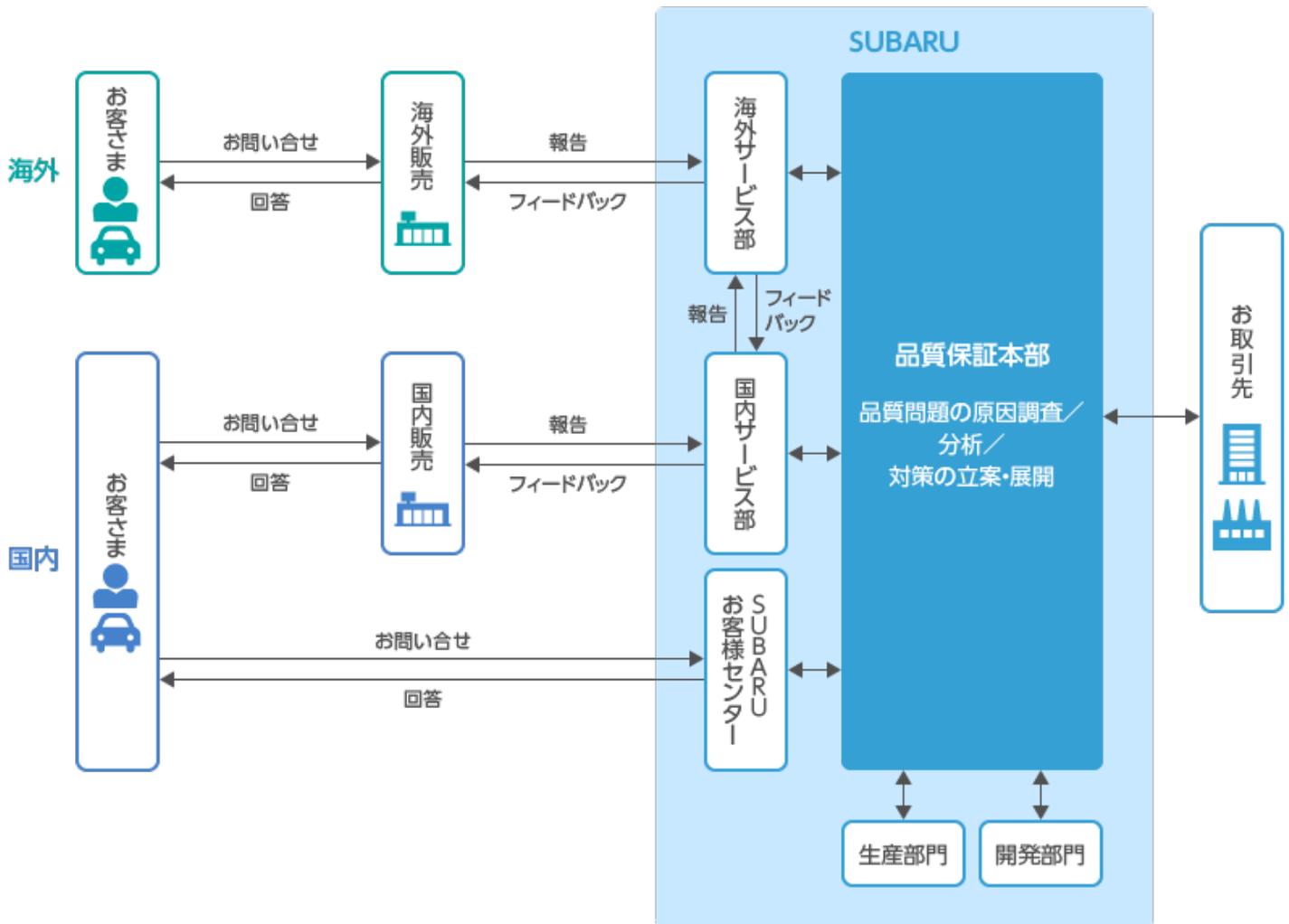
品質マネジメントサイクル



品質改善に向けた体制の構築

スバルでは、商品販売後の品質不具合やお客様のご要望をいち早く分析し、より高品質な開発・生産に結びつけるため、品質保証本部を中心とする品質改善体制を確立しています。お客様の声をグローバルに収集し、品質に関する課題を抽出。原因を調査するとともに対策を立案し、社内の関連部門やお取引先に展開しています。

品質改善体制



品質管理教育の実施

品質保証・管理のレベル向上を目指し、従業員教育の一環として品質管理に関するカリキュラムを用意しています。従業員の階層に合わせた教育はもちろん、品質管理のエキスパートを育成するための研修や、事業所ごとの個別プログラムなども実施しています。

品質管理に関する主なカリキュラム

- 初級品質教育 品質管理学習（初級）
- 指導者向け教育 品質管理学習（職長）
- 技能職向け教育 品質管理学習（初級・職長）
- その他の従業員 各職場内での公開講座

航空宇宙カンパニーでの取り組み

航空宇宙産業向け規格に基づいた品質マネジメントシステム

航空宇宙カンパニーでは、航空宇宙産業向けの品質マネジメントシステム規格「JIS Q9100」に適合した品質マネジメントシステムを構築しています。このマネジメント規格は、世界の航空機メーカーが参画する国際航空宇宙品質グループ（IAQG）が制定したものです。

当社は、日本の航空宇宙関連企業がIAQG活動に参画する航空宇宙品質センター（JAQG）の幹事会社の1社に名を連ね、マネジメント規格の作成やマネジメントシステム認証制度のための運用規則の制定に貢献しています。

品質改善に向けた仕組みづくり

航空宇宙カンパニーにおける品質改善やエラー防止に向けて、さまざまな活動を実施しています。

年4回、「品質会議」を開催し、顧客満足や製品品質について多様な側面から審議するほか、毎年11月を品質月間と定め、講演会や全従業員への啓発用チラシ配布などを実施しています。2013年度の講演会は、「ヒューマンエラー対策の基本と原則」と題し、自治医科大学医学部メディカルシミュレーションセンター センター長 医療安全学教授 河野 龍太郎様をお迎えしてご講演いただきました。係長以上の従業員やカンパニーブレジデント、お取引先を含めて500名以上が参加しました。また、年間を通して、従業員の自主的な創造力発揮や品質改善の風土醸成を狙いとする「改善提案制度」を設けています。

リコールへの対応

当社は、事故を未然に防止し、お客さまを保護することを目的にリコール※への処置対応をしています。

商品に不具合が生じた場合には、各国の法規に基づいて適切に対応することはもちろん、迅速に会議体を設けて海外を含めた品質関連部門のスタッフが討議し、具体的な対応内容を決定します。また、対象となるお客様には販売特約店からダイレクトメールを送付し、修理（無料）を受けていただくよう案内しています。

※リコール：自動車道路運送車両の保安基準に適合しなくなる恐れがある状態、または適応していない状態で、原因が設計又は製作の過程にある場合に、その旨を国土交通省に届け出て自動車を回収し無料で修理する制度。

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/>

「ALL-AROUND SAFETY」をコンセプトに安全性を追求

スバルは「誰でも、いつでも、安心、快適に、運転を愉しんで欲しい」という想いでクルマづくりに取り組んできました。これを実現する重要なテーマの一つが安全性の追求です。

その基本コンセプトである「SUBARU ALL-AROUND SAFETY」とは、あらゆる環境下で安全を目指すということです。起こりうる事故を想定し、事故を未然に防ぐ「アクティブセイフティ」、ドライバーの運転操作をサポートし、衝突を避けるために必要とあればクルマが自ら回避操作を行い、事故被害を軽減する衝突前安全の「プリクラッシュセイフティ」、万一事故が発生した際に被害を最小限に抑える「パッシブセイフティ」など、さまざまな状況でスバルにかかわる人すべての安全性を高めるために取り組んでいます。



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。

詳しくはこちら

<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。

スバルでは、「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

詳しくはこちら

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

プリクラッシュセーフティの思想

「プリクラッシュセーフティ」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。

スバルでは、このプリクラッシュセー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。また2014年6月には、ステレオカメラを全面刷新して認識性能などを大幅に向上するとともに、操舵制御機能を追加した「アイサイト (ver.3.0)」を新型WRXとレヴォーグに搭載し、発売しました。



アイサイト(ver.2) システムイメージ

詳しくはこちら

<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。

スバルは、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。

詳しくはこちら

<http://www.subaru.jp/about/technology/spirit/safety/psafety01.html>

2013年度に実施した自動車アセスメント

米国のIIHS※1において、インプレッサ、XV Crosstrekが2014年トップセーフティピック賞※2を獲得しました。また、レガシィ、アウトバック、フォレスターのアイサイト搭載車が、2013年から評価が開始された前突回避性能評価において最高評価のSuperiorを獲得し、総合評価としても最高評価の2014年トップセーフティピックプラス賞※3を獲得しました。

また、ANCAP※4ではWRXが最高評価の5★を獲得しました。

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

※2 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ーフティピック賞が与えられる。

※3 トップセーフティピック賞の条件に加え、衝突回避評価を実施した結果、Basic評価以上の自動車にトップセーフティピックプラス賞が与えられる。

※4 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。

2013年度の実績

IIHS

- インプレッサ、XV Crosstrek、WRXが2014TSP受賞
- レガシィ、アウトバック、フォレスターのアイサイト搭載車が2014TSP+受賞



ANCAP

- WRXが5★を獲得





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。

2013年9月には、国内最大の総合福祉機器展である「第40回 国際福祉機器展」に出展し、「出かけることが、好きになる。」をテーマにSUBARU XV HYBRIDとフォレスター トランスケアを展示。多くの方々にブースにお立ち寄りいただきました。



国際福祉機器展のスバル出展ブース



お客様への説明の様子



レヴォーグ トランスケア・ウイングシート（リフトタイプ）

トランスケアシリーズ販売台数の推移

