

## 「お客さま第一」を基軸としたスバル宣言を策定

富士重工グループでは「お客さま」第一を基軸としてすべての事業活動に取り組んでいます。2011年10月には、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、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、「安心と楽しさ」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。



## 「SUBARUお客様センター」の設置

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。安心と楽しさをご提供するため「正確・迅速・適切・公正・公平・親切」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。)

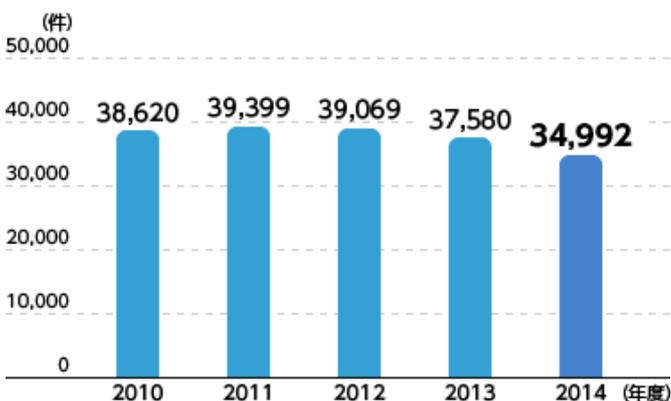
SUBARUお客様センターでは下記の内容を承っております。

- 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)

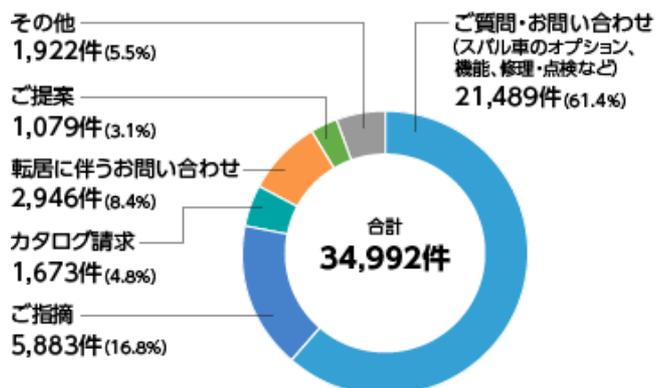
※平日の12:00～13:00および土日祝は、  
①のインフォメーションサービスのみとなります。

### お客さまからのご相談件数推移



※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。

### ご相談件数の内訳



## 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「安心とゆしさ」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。

2014年度は、総合的にご利用店の評価をする総合満足度の項目において、「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82.1%を占めるなど、一定の成果をあげることができました。なかでも新車購入後3ヵ月調査では、「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84.4%と非常に高くなっています。

また、この先も継続してカーライフを任せることができるお店であるかを示す「総合信頼度」の指標についても、「とてもそう思う」、「そう思う」という肯定的なご意見の回答比率が83.8%を占めています。

今後もお客さまの「安心で楽しいカーライフ」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まいります。

#### 「スバルお客様アンケート」有効回答数

2014年度 84,090件／年

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議会（SPRING）が発表した「2014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8位（13企業・ブランド中）でした。

また、『日経ビジネス』2014年11月3日号で発表された「2014年版アフターサービス満足度調査」の「自動車（新車及び自社ディーラー認定中古車）部門」において、富士重工業は第5位でした。

引き続き、顧客満足度向上のために、サービスの改善に取り組みます。



## 販売特約店を中心としたCS活動の推進

当社の新中期経営ビジョンである「際立とう2020」実現に向けて、お客様に選ばれ続けるブランドになるために販売特約店を中心としたCS活動の支援・推進をしています。

従来の「スバルお客様アンケート」などでのご意見・ご要望を販売特約店や関連部門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につなげるといった従来の活動に加え、「お客様にショールームで快適に過ごしていただく」「お客様をお待たせしない」という活動に重点的に取り組んでいます。活動推進に向けて、人材育成や他拠点の好事例展開といった支援を行うほか、ショールームやサービス工場のリニューアルも積極的に進めるなど、ソフト・ハードの両側面からCS向上を推進し、スバルの商品性にふさわしいCS活動を展開しています。

## 「安心と楽しさ」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

	2014年度 上期	2014年度 下期	合計
管理者・セールス スタッフ (名)	954	1,453	2,407
サービススタッフ・ 他 (名)	1,187	1,070	2,257
合計 (名)	2,141	2,523	4,664

※出張研修等も含む

## 販売特約店の支援・教育を担う「スバルアカデミー」

スバルでは、国内外の販売特約店を対象に、人材育成を行う専任組織として「スバルアカデミー」を設置しています。

「スバルアカデミー」では、国内外の販売特約店のセールススタッフおよびサービス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。



サービススタッフ向け研修の様子



スバル総合研修センター

## 認定資格制度 STARS

お客さまに「安心と楽しさ」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) ※」をセールススタッフは2012年度から、サービススタッフは2014年度から設けています。

セールススタッフに対しては、販売などの実績をベースに知識・技能・対人対応スキルの試験を実施し、認定級が決まります。（2015年3月現在：セールスSTRAS1級13名、2級294名、3級1,228名）

サービススタッフについては、サービス業務知識・お客様対応力・技術力などの試験を実施し、認定級が決まります。

※ 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認定に向けた研修の様子

## 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（ディストリビューター）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と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て、技術教育カリキュラムとして

「ATT (Advanced Technical Training)」や「STT (STEP Trainer Training)」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

### TOPICS

## ディーラー向けセールス・トレーニング・イベントを開催（SCI）

SCIは2014年11月、バンクーバー、モントリオール、トロントでスバル インプレッサのセールス・トレーニング・イベントを開催し、ディーラー各社から約400名が出席しました。イベントでは、セールスに役立つ製品情報を提供したほか、試乗による「アイサイト」の体験、車載システム「スターリンク」やコンテンツ提供アプリ「Aha」のデモンストレーションを実施しました。



### 体制面の強化

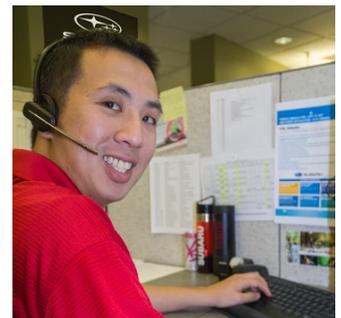
スバルカスタマーセンターは、お客さまから選ばれ続けることを目指し、海外特約店と連携のもと、海外特約店の技術力・お客様対応力の向上に努めています。

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。

### TOPICS

## 電話対応やWebサイトを通じてお客さまサービスを強化（SOA）

お客さまにご満足いただけるサービスをお届けするため、SOAではお客さま対応を強化しました。土曜日の電話対応をはじめ、お客さま向けWebサイトで各種情報を充実させたほか、専任チームを結成してお客さまの声に個別対応しています。





## 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。

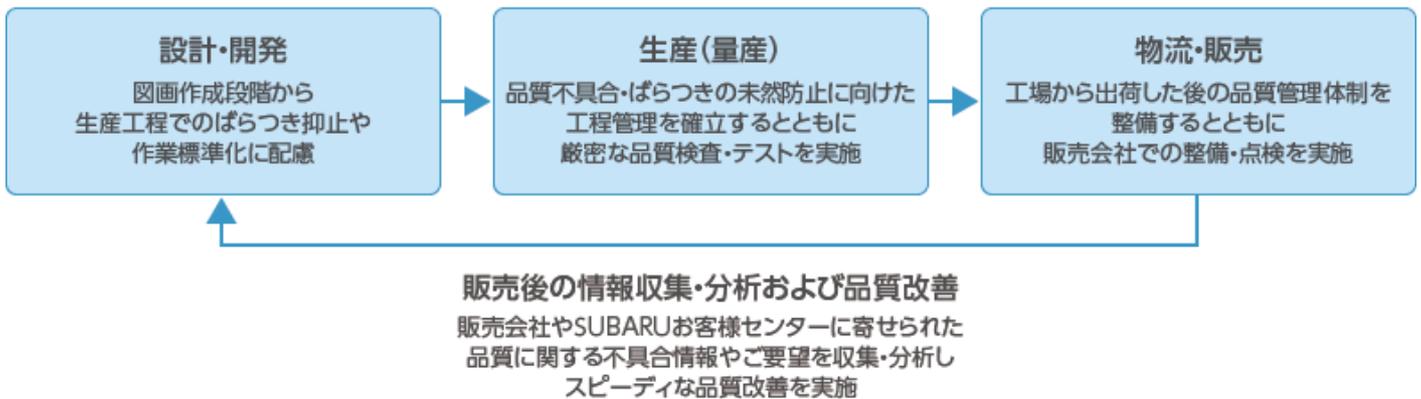
## 品質マネジメントシステム

- 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。

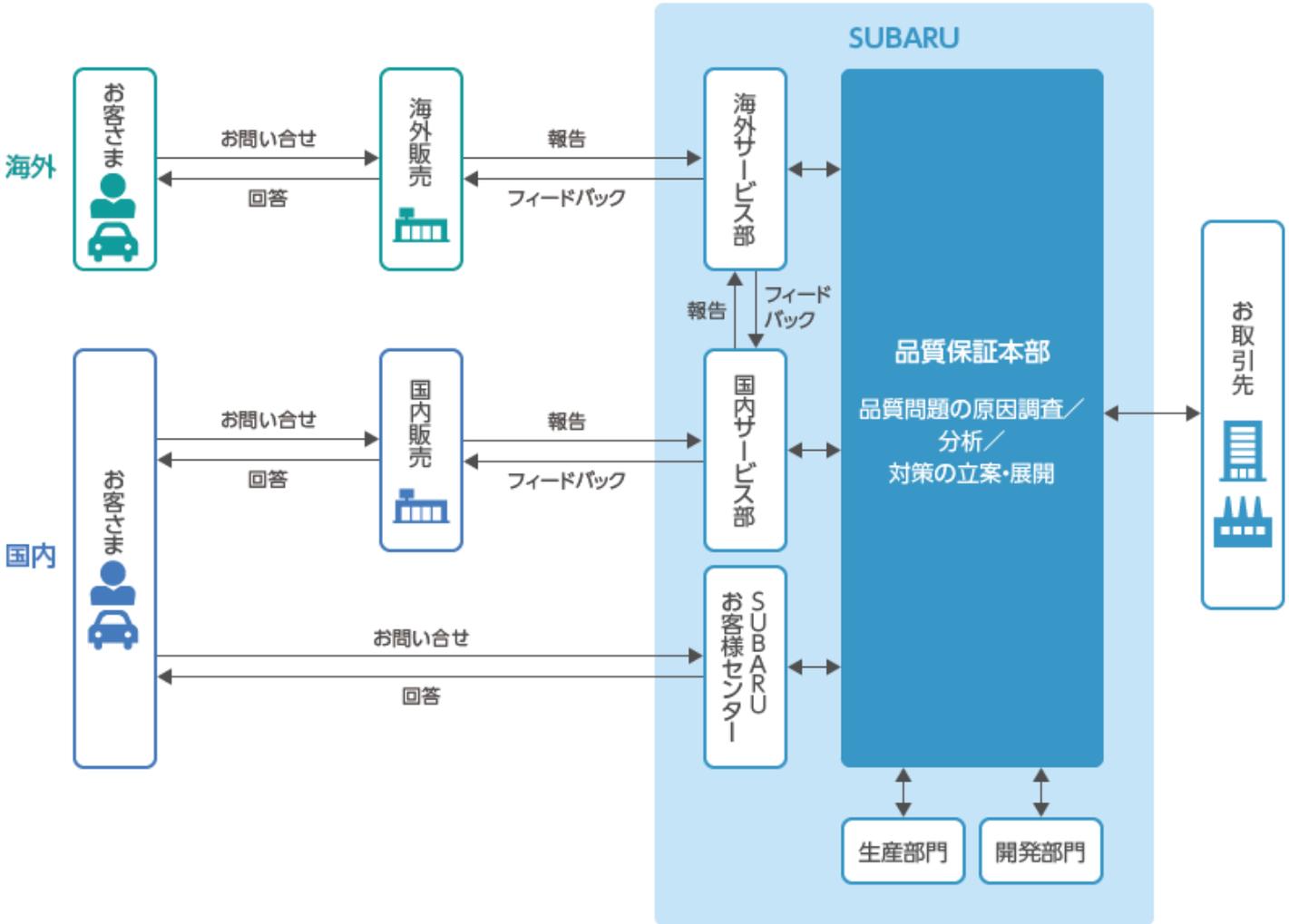
### 品質マネジメントサイクル



## 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、「安全と品質への拘りの徹底を重点とした」生産活動を進めることを方針に掲げています。この方針のもと、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活動しています。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、IAQG活動を通じてマネジメント規格の作成や品質改善に向けた各種ガイダンス資料の作成、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では、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。

定期的に「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パンフレット配布などを実施しています。2014年度の品質講演会は「リスクマネジメントのための失敗学～再発防止と未然防止～」と題し、東京大学大学院工学系研究科 機械工学専攻 特任教授 濱口哲也様にご講演いただきました。係長以上の従業員やカンパニープレジデント、お取引先など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。



品質講演会の様子

## 産業機器カンパニーでの取り組み

### 品質マネジメントシステムの国際規格に対応

産業機器カンパニーでは、1996年に品質マネジメントシステムの国際規格「ISO9001（JISQ9001）」の認証を取得して以降、規格改訂に沿って継続的に対応しています。

2014年からは、お客様の品質に対するご要望やご期待により一層的確に定めるため、自動車産業における国際的な品質マネジメントシステム「ISO/TS16949」の要求事項を適宜取り入れ、品質基盤の強化に取り組んでいます。

### 品質改善に向けた取り組み

産業機器カンパニーでは、全部門から構成される品質管理委員会が、品質目標に対する進捗を四半期ごとに管理しています。

年間を通じた取り組みとしては、定期的にお客様満足度調査（CS評価）を実施してお客様の声を集め、製造から販売における課題を抽出し、改善活動につなげています。また、毎年11月を品質強化月間に定め、啓発活動として全従業員から品質管理標語を募集するなど意識向上を図っています。さらに、階層ごとの品質教育プログラムを展開しレベルアップに取り組んでいます。

## 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：自動車が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「アクティブセーフティ」、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「プリクラッシュセーフティ」、万一事故が発生した際に被害を最小限に抑える「パッシブセーフティ」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>

### アクティブセーフティの思想

「アクティブセーフティ」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

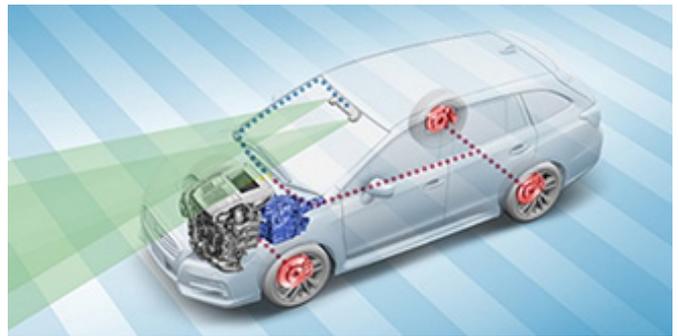
詳しくはこちら

 <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.3.0) はレガシィ、インプレッサ/XVにも搭載し、搭載車種の拡大を図っています。



アイサイト (Ver.3) 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。



レガシィアウトバックのJNCAPオフセット前突試験画像  
提供：自動車事故対策機構

詳しくはこちら

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

## 2014年度に実施した自動車アセスメント

スバルは、日本のJNCAP※1、米国のIIHS※2、欧州のEuroNCAP※3、豪州のANCAP※4と国内外の公的機関による安全性能試験・評価を受けており、その多くが最高ランクの評価を獲得しています。

2014年度は、日本で新たに実施されたJNCAP「予防安全性能アセスメント」において、評価車種すべてが最高評価の「先進安全車プラス（ASV+）」を獲得しました。

※1 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試験・評価する自動車アセスメント（Japan New Car Assessment Program）。

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

※3 欧州で行われている自動車の安全情報公開プログラム（European New Car Assessment Programme）。

※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（The Australasian New Car Assessment Program）。

### 2014年度の実績

#### 日本 JNCAP

● ファイブスター賞：レガシィ、レヴォーグ／WRX、フォレスター



● ASV+：  
レガシィ、レヴォーグ／WRX、インプレッサ／XV、フォレスターの各アイサイト付車



#### 米国 IIHS

● 2015TSP+賞※5：  
レガシィ、アウトバック、インプレッサ、XV Crosstrek、フォレスターの各アイサイト付車



● 2015TSP賞：  
WRX、BRZ



#### 欧州 EuroNCAP

● 2014年基準5★：アウトバック



#### 豪州 ANCAP

● 5★：リバティ、アウトバック



※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、ルーフ強度試験の全ての試験結果がGood評価で、スモールオーバーラップ前突試験結果がAcceptable評価以上の自動車にトップセイフティピック（TSP）賞、それらの条件に加え、衝突回避評価の試験結果がAdvanced 評価以上の自動車にトップセイフティピックプラス（TSP+）賞が与えられる。



# 福祉車両への取り組み

## 福祉車両に対する考え方

スバルは、「クルマのある自由で楽しい生活」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。

## 普通車から軽自動車まで幅広くラインナップ

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」の名称でご案内いただいています。

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。

2014年度は、レヴォーグをトランスケアシリーズのラインナップに加えしました。また、2014年10月には、国内最大の総合福祉機器展「第41回 国際福祉機器展」に出展し、「出かけることが、好きになる。」をテーマにレガシィとフォレスターを展示。多くの方々にブースにお立ち寄りいただきました。

2015年度も、クロスオーバー、インプレッサスポーツハイブリッド、レガシィと、ラインナップを拡充する予定です。さらに2015年度は、スバル本社ショールーム「スバルスタースクエア」にトランスケアシリーズを展示するほか、リフト動作などの動画を特約店に配信するなど、トランスケアシリーズをご覧いただく機会を充実させていく計画です。今後も、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、各種の取り組みを推進していきます。



国際福祉機器展のスバル出展ブース お客さまへの説明の様子



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

