



CS活動の考え方

SUBARUグループでは「お客様第一」を基軸としてすべての事業活動に取り組んでいます。中期経営ビジョン「STEP」の実現に向けて、「安心と愉しさ」でお客様に選ばれ続けるブランドになるために、販売特約店を中心にグループ全体でCS活動の推進に取り組んでいます。

お客様の声を経営に活かす取り組み

「安心と愉しさ」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、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」の設置

SUBARUコール



0120-052215

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。

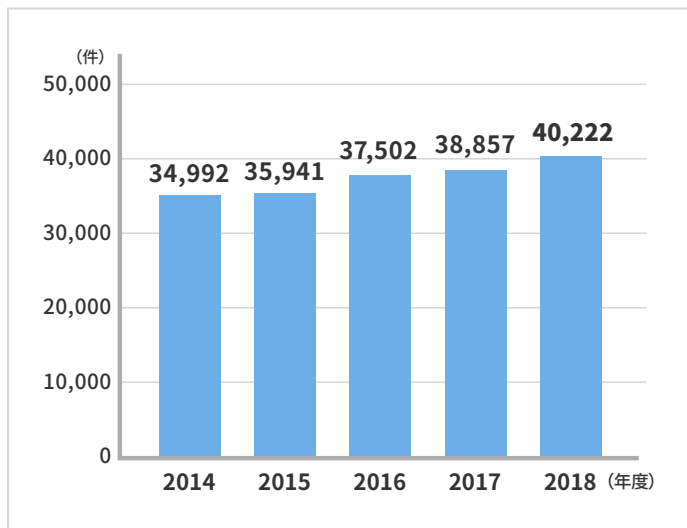
- ①ご意見／ご感想
- ②ご案内（カタログ、販売店、転居お手続きほか）
- ③お問い合わせ／ご相談

受付時間 9:00～17:00（平日）

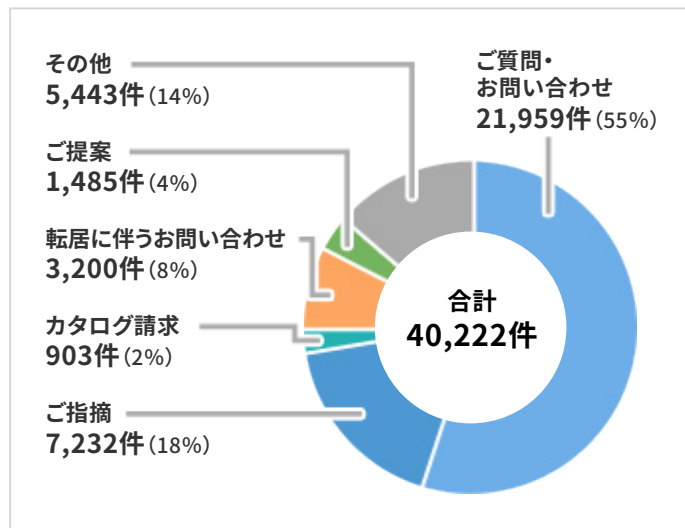
9:00～12:00、13:00～17:00（土日祝）

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

お客様からのご相談件数推移



ご相談件数の内訳



また、2018年度より365日年中無休のお問い合わせ対応に拡大しました。

「SUBARUリコールお問い合わせダイヤル」の設置

エアバッグのリコール問題をはじめ、各種リコール案件に対するお問い合わせ専用窓口として従来のフリーダイヤルとは別に、新たに「SUBARUリコールお問い合わせダイヤル」を2016年11月より設置しています。なお、2018年度より365日 年中無休のお問い合わせ対応に拡大しました。

SUBARUリコールお問い合わせダイヤル



0120-412215

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リコールお問い合わせダイヤル

では下記の内容を承っております。

- ・リコールに関するお問合せ／ご相談

受付時間 9:00～17:00（平日/土日祝日）

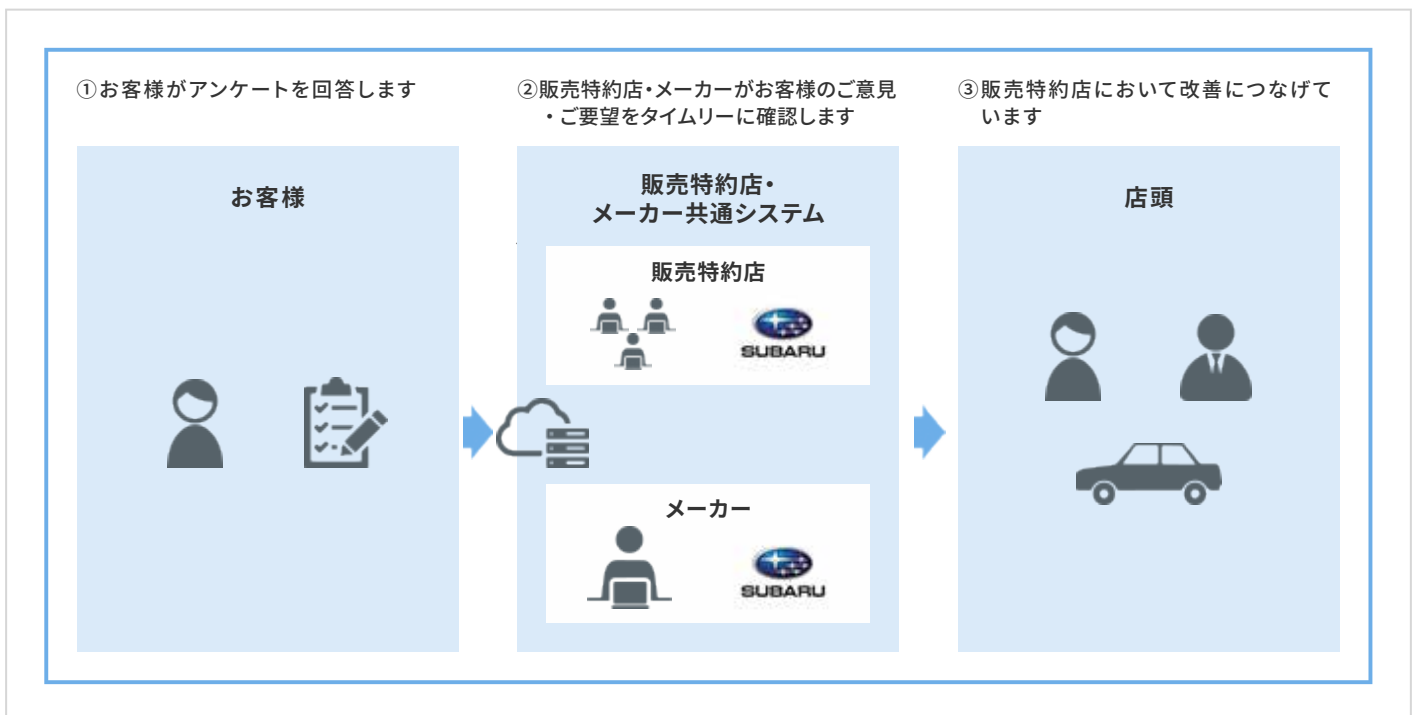
お客様からのお問い合わせ件数

34,821件（2018年4月～2019年3月）

お客様満足度調査の実施

SUBARUお客様アンケートの継続実施

SUBARUでは、販売特約店でクルマを購入いただいたお客様を対象とする「SUBARUお客様アンケート」を実施しています。調査結果からお客様のご意見・ご要望を真摯に受け止めるべく、お客様のご意見・ご要望を販売特約店にフィードバックするシステムを構築し、改善活動につなげています。



2018年度実績

<有効回答数>

2017年度に続き2018年度においても、10万件以上のお客様のご意見をいただくことができました。

年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
回答数	84,090件	95,324件	98,127件	107,350件	102,571件

<お客様評価結果>

S U B A R Uの店舗での対応結果に対する「満足度（満点100点）」と「信頼度（満点100点）」を合わせた「総合ロイヤリティポイント（満点200点）」にて効果測定をしています。

総合ロイヤリティポイント	【新車】納車後1カ月のお客様への調査結果	【新車】購入後3年目+5年目のお客様への調査結果	【中古車】納車後1カ月のお客様への調査結果
取り組み目標	176.0P	171.0P	171.0P
2018年度実績	177.5P	169.9P	175.2P
前年差	+1.4	-1.3	+4.4

<2018年度実績に対する評価>

「【新車】納車後1カ月のお客様への調査結果」「【中古車】納車後1カ月のお客様への調査結果」において取り組み目標を達成し、前年を上回る実績となりました。一方で「【新車】購入後3年目+5年目のお客様への調査結果」においては、昨年までに発生した完成検査に関わるリコールに対する厳しいご意見をいただいたことも影響し、取り組み目標ならびに前年を下回る結果となりました。お客様からのご意見を真摯に受け止め、S U B A R Uと国内SUBARU販売特約店とが一丸となり、さらなる改善活動へ取り組んでいきます。

<2019年度改善点>

昨年までに発生した完成検査に関わるリコール対応が続くなか、お客様に信頼いただける店頭対応につなげるために、これまで以上にお客様の声に寄り添うことが重要であると考え、店舗に対する率直なご意見をご記入いただけるアンケート調査スキームに変更しました。

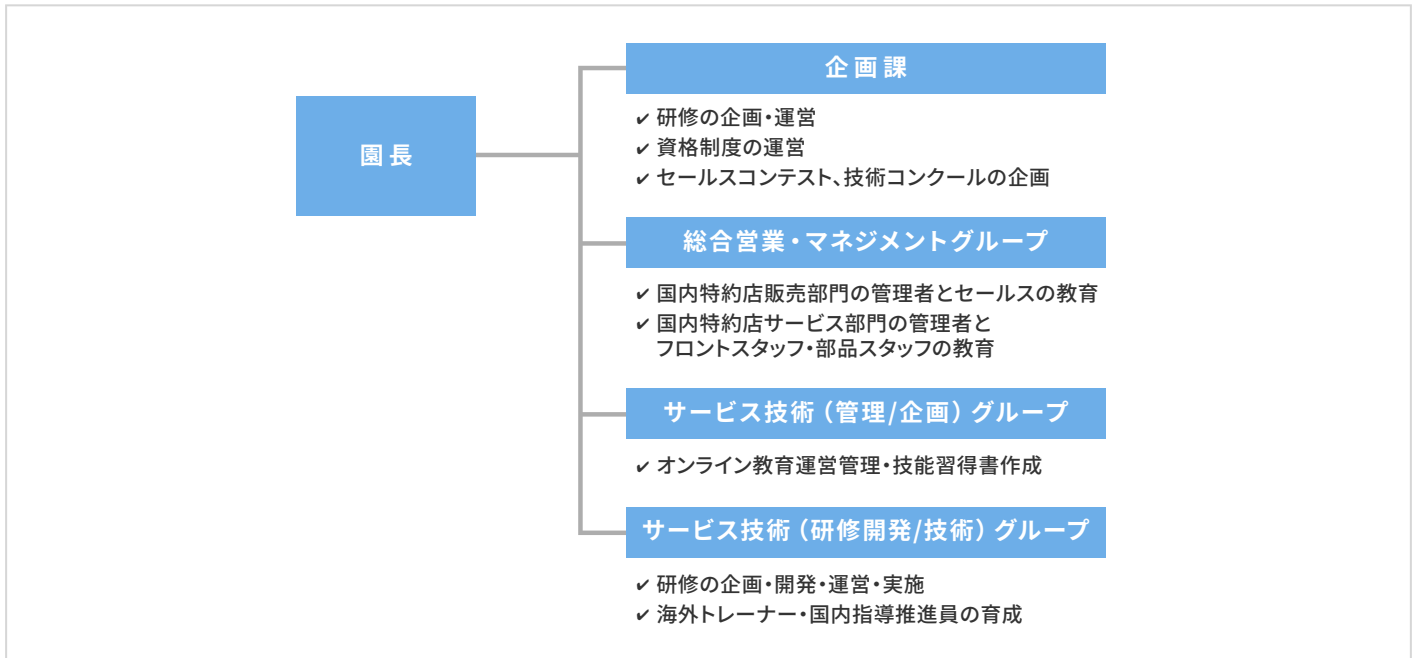
「安心と愉しさ」の提供に向けた販売特約店人材の育成

国内での取り組み

「カスタマーサービスを通じてお客様に“次もS U B A R U”とさせていただく」をビジョンとして、スバルアカデミー※は、お客様へ「安心と愉しさ」を提供できる特約店の人材育成に取り組んでいます。

国内向け研修においては、販売とサービスの環境変化に対応した研修の企画・提供をしています。海外のサービススタッフにおいては、地域ごとのニーズに応じたカリキュラムに取り組んでいます。

スバルアカデミー組織体制



教育プログラム受講人数（出張研修含む）

	2018年度
管理者、セールススタッフ、サービススタッフ	3,388人

※SUBARU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。2005年に東京都八王子市に「スバル総合研修センター」を開設し、研修室、試走路、整備実習設備を備え、宿泊施設（133室、最大134人宿泊可）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

お客様に「安心とゆしさ」を提案し、サポートできるスタッフの「証」として、厳しい基準のもと、認定資格制度「STARS（SUBARU STAFF'S TRAINING AND RATING SYSTEM）※」を設けています。

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。

2019年3月現在：セールスSTARS1級46人、2級1,324人、3級3,318人



STARS認定に向けた研修の様子

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。

2019年4月現在：サービスSTARS

メカニック S級18人、1級936人、2級1,138人、3級1,022人、4級387人

フロント S級14人、1級363人、2級502人

※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

海外での取り組み

S U B A R Uではカスタマーサービス本部が、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、お客様に安心してSUBARU車に乗っていただけるよう、教育面と体制面を強化しています。

お客様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。

教育面での強化

お客様に安心していただけるサービスを提供するためには、サービススタッフの技術力向上が欠かせません。そこでS U B A R Uは、世界各国でサービススタッフを指導するトレーナーの養成と、高度化するクルマの技術に対応できるサービス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。

2016年度からは世界5カ国にある連携校を活用する他、S U B A R Uの従業員が海外特約店において受講する技術研修を増やしていく予定です。また、年間1,000台以上販売している国にはS U B A R Uが認定した外部トレーナーを配置し、さらなるサービス向上を目指します。



「サービスアドバイザー教育プログラム」資料（抜粋）

体制面での強化

S U B A R Uでは、お客様から選ばれ続けることを目指し、カスタマーサービス本部が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。

近年増加しているリコール作業の実施はS U B A R Uグループとしても重要な課題であり、各市場の関連法規、実施状況を把握しながら、実施率の進捗のためのサポートを行っています。海外そして国内のリコールを含む市場対応を迅速化するために、2017年4月にサービス支援部を設置しました。

また新技術を搭載した車両を導入するために必要な設備・体制を、海外特約店が円滑に準備できるようサポートしています。これらの活動には緊密なコミュニケーションも必要であり、主要8カ国の海外特約店を集めた会議を日本で開催（直近では2018年6月、11月）、北米、欧州、中南米、オセアニア、中国、東南アジアなど地域との会議を通じて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。地域別の会議も併せて開催しています。また、市場での修理に要求される高度な技術研修も北米・豪州・欧州・チリなどで継続して展開しています。



主要8カ国の海外特約店を集めた会議の様子

福祉車両に対する考え方

SUBARU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。

2018年度は、e-BOXER搭載の新型SUBARU XV “Advance”グレードにトランスケアシリーズを新たに設定しました。またトランスケアシリーズを紹介するSUBARU WEBサイトの内容も改訂し、福祉車両をご検討される方に必要な情報を充実させました。

今後も、より多くのお客様にSUBARU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。

▶ [トランスケアシリーズの動画はこちらをご覧ください。](#)



シフォン [スロープタイプ]



SUBARU XV トランスケア [ウイングシート (助手席リフトタイプ)]

航空宇宙カンパニーでの取り組み

航空宇宙カンパニーでは、自衛隊などに納入した機体が継続して稼働状態を維持できるようお困りごとに積極的に耳を傾け、一緒に課題対策に努めています。その取り組みが有効に機能しているかどうか、定期的にお客様を訪問する他、各種アンケート調査なども行い、お客様からのご要望をきめ細かく把握し、整備、運用を通じてSUBARUの商品とサービスがお客様に満足いただけるように活動しています。

アンケート調査では、商品品質をはじめ、サービス対応、緊急対応、訪問対応などの項目について、全体で3.8ポイント（2016年度）、4.0ポイント（2017年度）、3.8ポイント（2018年度）と推移しており5段階評価で継続して高い評価をいただいています。今後もお客様視点でのさらなる改善活動を継続してお客様満足の向上に取り組んでいきます。

また、製造に関わるSUBARUの整備員が部隊を訪問し、実際に整備にあたるお客様の業務理解を深め、仕事の質改善につなげています。



打ち合わせの様子