



品質に対する考え方

SUBARUは「安心と愉しさ」の提供を通じて、お客様から共感され信頼していただける存在となるため、新しい品質方針を旗印として、全従業員が「品質第一」を合言葉に、お客様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。また、国内・海外の関係会社ではそれぞれの事業内容や地域性を踏まえた品質方針を定め、それに基づいた品質管理を実践しています。

品質方針の改定

品質方針

私たちは何より品質を大切にしてお客様の信頼に応えます

1. お客様に安心して長くお使いいただける商品をお届けします
2. お客様の声に常に耳を傾け、商品とサービスに活かします
3. 法令・社会規範・社内規則を遵守し、お客様に信頼される仕事をします

2019年4月改定

品質方針の改定にあたっては、若手従業員からも意見を募り、全従業員が共有する道標となるよう議論を重ねてきました。

経営トップ主導のもと、全従業員が日々の業務の中で活用し、「品質第一」の実現を推進しています。

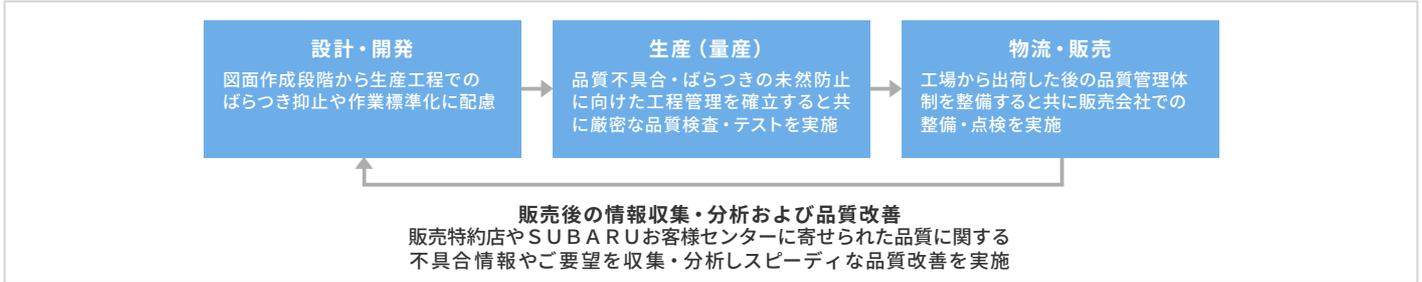
品質マネジメントシステム

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. 顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項に適合することを保証することにより顧客満足の向上を目指す。
3. 業務の改善を通してQMSの継続的改善を図る。

品質マネジメントサイクルの運用

S U B A R U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いたる各プロセスで品質保証に取り組むと共に、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、お客様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。

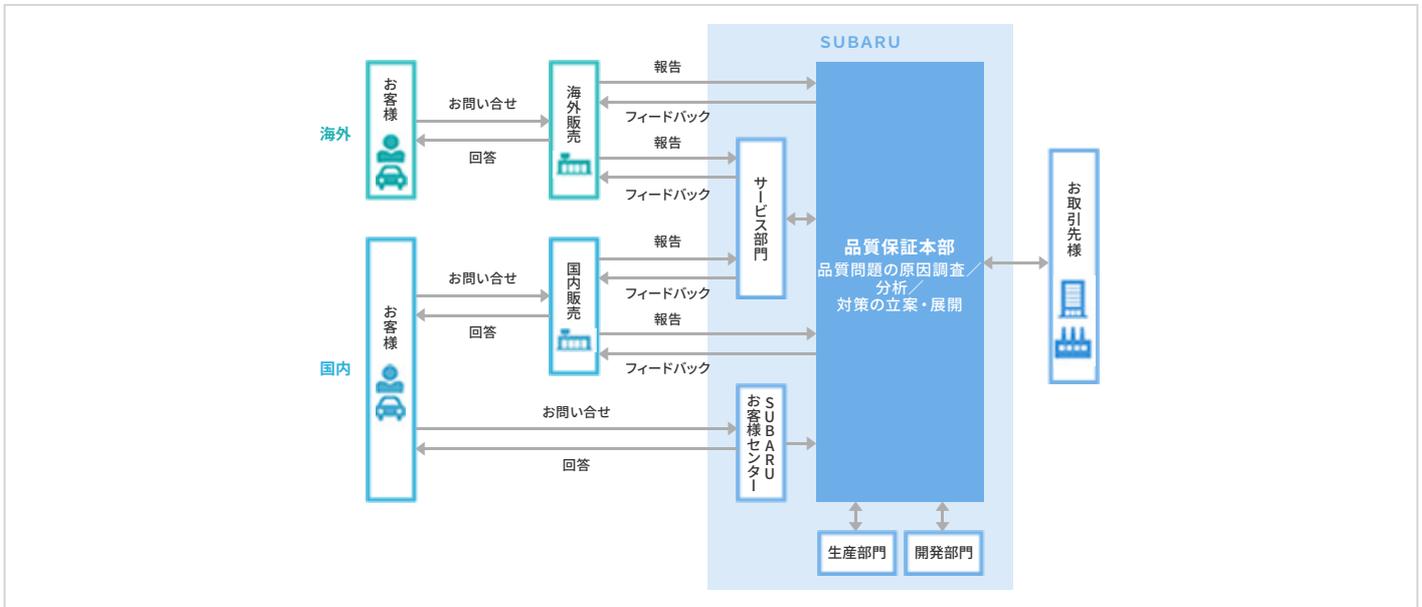
品質マネジメントサイクル



品質改善に向けた体制の構築

S U B A R U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。グローバルに収集したお客様の声をもとに、社内の関連部門やお取引先様と共に、品質に関する課題の抽出、原因の調査、対策の立案を行っています。

品質改善体制



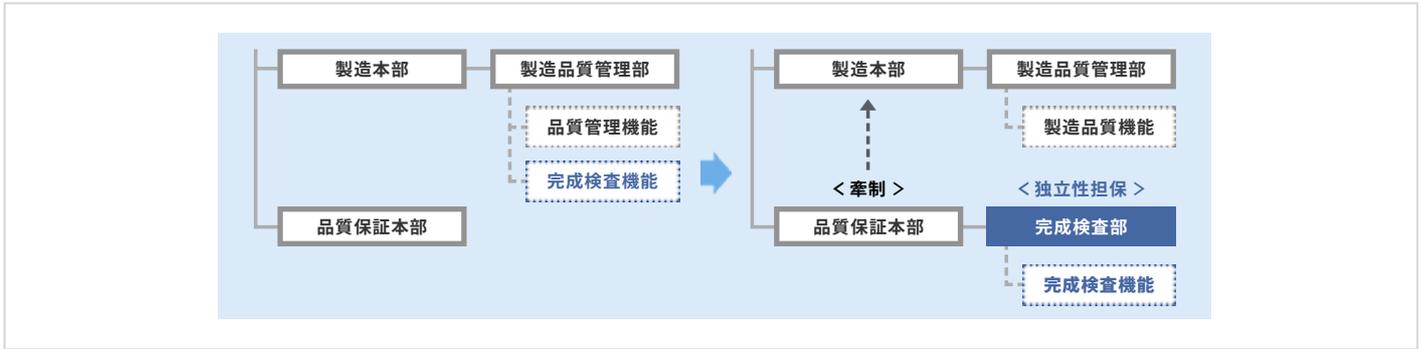
2017年度に設置したCOP※監理課が中心となり、完成検査問題の再発防止策の着実な推進を図ってきました。

2018年度からは、製造部門に対する完成検査業務の独立性を確保し、「品質最優先」の検査業務・設備投資を担保するため、完成検査業務を製造部門（本部）から品質保証部門（本部）へ移管。完成検査員への意識づけや職場環境改善など足元固めを行うと共に、将来を見据えた完成検査の抜本的見直し検討に着手しました。

そのような状況を外部のステークホルダーの皆様と共有するため、株主・投資家様向けに自動車製造工場のご視察会を開催するなど、SUBARUの取り組みをご理解いただけるよう取り組んでいきます。

※CONFORMITY OF PRODUCTION（生産車適合性）

完成検査体制の見直し



品質改善に向けた取り組み

品質最優先の徹底

2019年1月、SUBARUの一部車種で使用している自動車部品に不良が生じている可能性があることが判明し、品質最優先の観点から、群馬製作所（本工場・矢島工場）でのすべての車両生産・出荷を停止し、原因究明に努めました。

品質保証教育の実施

品質保証のレベル向上を目指し、従業員教育の一環として、入社年次や資格要件に応じ、QC※基本手法や問題解決手法を習得できるような品質教育を実施しています。

品質に関する主なカリキュラム

- ・品質管理教育（初級、中級、上級）
- ・品質意識醸成講座

※Quality Control：品質管理

品質グローバルミーティング

SUBARUは、品質改善の取り組みにおいて「お客様第一」の姿勢を貫くため、世界各地のお客様対応に責任を持つ特約店との対話を重視しています。日本市場においては年2回開催される技術連絡会議、海外市場においては年2回開催されるG8サービス会議ならびに6つの地域で開催されるブロック会議に参加して、お客様にご迷惑をおかけする商品課題への最適な対応方法について販売特約店の意見を取り入れて決定しています。



G8サービス会議の様子

品質キャラバン

一人ひとりがSUBARUの現状を正確に把握したうえで、常に「品質最優先」を意識し日々の業務へ取り組む環境をつくるため、SUBARUグループ従業員に対し、SUBARUの品質状況やお客様の声を伝える「品質キャラバン」を2018年11月に全事業所で開催しました。さらに対象をお取引先様にも広げ、多数の参加を得ました。

今後もプログラムの充実や実施期間の拡大などの改善を織り込みつつ、継続的に啓発活動を実施していきます。



品質キャラバンの様子

リコールへの対応

SUBARUは、事故を未然に防止し、お客様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。

商品に安全や法規に抵触する可能性のある不具合が生じた場合には、迅速に会議体を設けて品質関連部門のスタッフが討議し、各国の法規に基づき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。

なお、2019年4月現在において、品質や安全に関する情報提供に関して法律や自主規定に違反した事例はありません。

関連情報

＜SUBARU車のリコールについて

リコール・改善件数（国内）

国内措置件数	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
リコール※1	5件	15件	9件※4	11件
改善対策※2	1件	2件	1件	1件
サービスキャンペーン※3	3件	1件	2件	4件
合計	9件	18件	12件	16件

※1 リコール：同一の型式で一定範囲の自動車等またはタイヤ、チャイルドシートについて、道路運送車両の保安基準に適合していない、または適合しなくなるおそれがある状態で、その原因が設計または製作過程にあると認められるときに、自動車メーカーなどが、保安基準に適合させるために必要な改善措置を行うこと。

※2 改善対策：道路運送車両の保安基準に規定はされていないが、不具合が発生した場合に安全の確保および環境の保全上看過できない状態であって、かつ、その原因が設計または製作過程にあると認められるときに、自動車メーカーなどが、必要な改善措置を行うこと。

※3 サービスキャンペーン：リコール届出や改善対策届出に該当しないような不具合で、商品性・品質の改善措置を行うこと。

※4 タカタエアバッグ対応をモデル別（3モデル）で届け出たリコールが1案件あるため9件となります。（社内審議上は7項目）

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、SUBARUブランドの一翼を担う決意と責任を込め、「安全と品質を最優先に」を行動指針として生産活動に取り組んでいます。

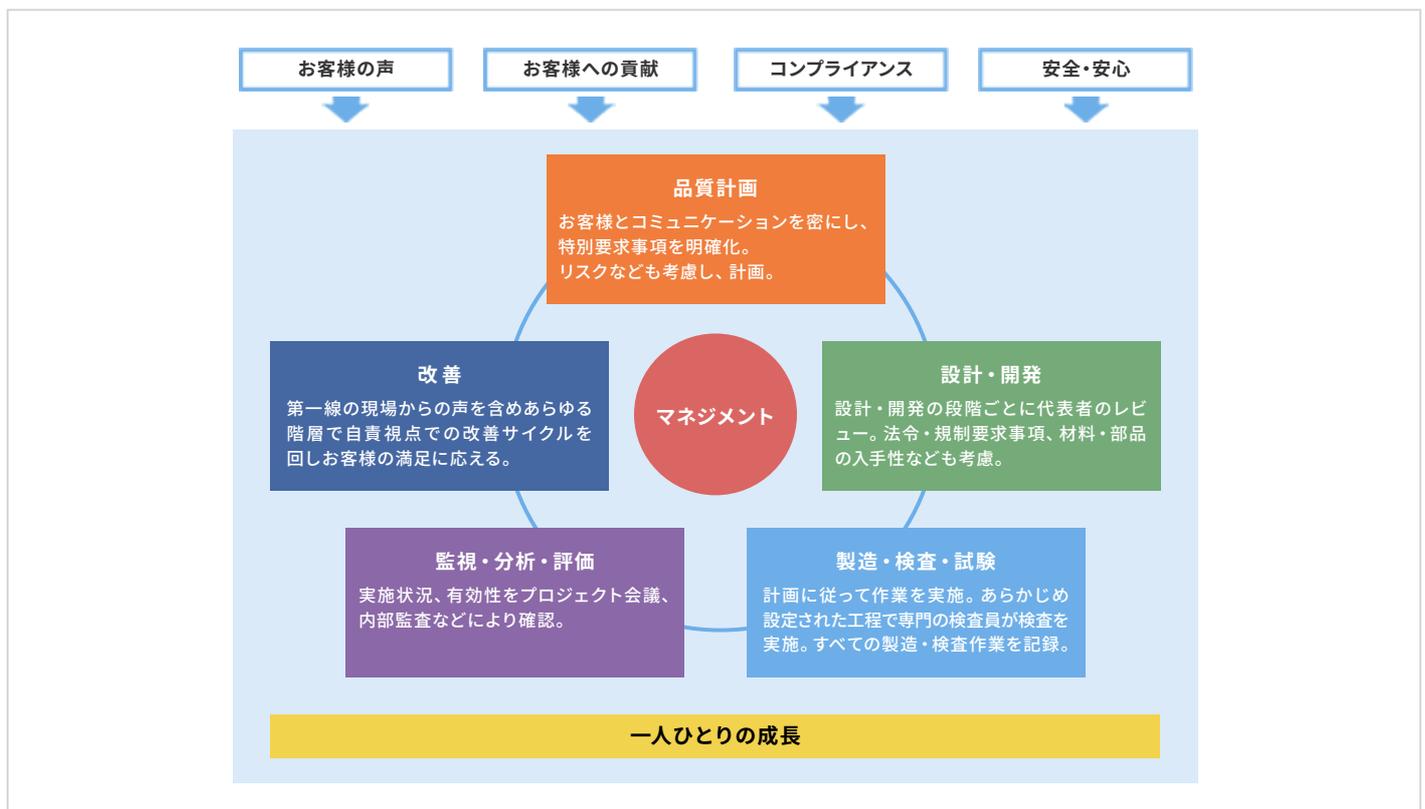
この方針のもと、最新の航空宇宙・防衛産業向けの品質マネジメントシステム規格「JIS Q 9100：2016」に適合した品質マネジメントシステムを構築し活動しています。

また、品質に関する不適切な事象の防止のため、日本の航空宇宙・防衛業界が一体となって独自に制定している「JIS Q 9100の補足事項」（SJAC 9068）も航空宇宙カンパニーの品質マネジメントシステムにいち早く取り入れています。

品質マネジメントサイクルの運用

航空宇宙カンパニーでは、お客様および適用される法令・規制要求事項を満たす、またはそれを上回る安全性および信頼性のある商品の実現のために、要求事項の明確化から製造にいたる各プロセスで品質保証に取り組むと共に、よりお客様の満足度を向上させるための品質マネジメントサイクルを構築しています。

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

航空宇宙カンパニーでは、QMS推進室がクオリティマネジメントシステム（QMS）の維持・推進を行うと共に、カンパニーの質向上に向けたシステム改善に取り組んでいます。

また、品質保証部が商品の製造・修理・販売・サービスにいたる一連の品質保証活動を推進。

お客様の声を収集し、品質に関する課題を抽出し、原因を調査すると共に対策を立案し、社内の関連部門やお取引先様に展開しています。

品質改善に向けた取り組み

品質保証教育の実施

品質保証のレベル向上を目指し、従業員教育の一環として、各部門における品質保証教育を実施しています。また、品質保証のエキスパートを育成するための研修なども実施しています。

品質保証に関する主なカリキュラム

	教育項目	対象	頻度
品質教育	検査員ベーシックマナー教育	検査員	1回/年
	品質リマインド教育	主に製造に関わる従業員	2回/年
	ヒューマンファクター教育	主に製造に関わる従業員	1回/年
	航空安全教育	主に製造に関わる従業員	1回/年
	QMS定着教育	全従業員	2回/年
検査員基礎教育	新規認定/定期更新教育	検査員	新規/3年毎
	検査員レベルアップ教育	検査員	1回/月
検査員技量教育	テクノスクール	検査員	10回/年

品質月間講演会

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、様々な活動を実施しています。定期的に「品質会議」を開催し、顧客満足や商品品質について多様な側面から審議する他、毎年11月を品質月間と定め、品質講演会や品質向上に貢献した従業員の表彰、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。

2018年度の品質講演会は「チーム力を引き出せるリーダーになる第一歩」と題し、社内講師による講演を実施し、カンパニープレジデントをはじめ、従業員やお取引先様など500人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改善の風土醸成を狙いとする「改善提案制度」などの各種制度を設けています。



品質月間講演会の様子