

CQO(最高品質責任者)



常務執行役員
大崎 篤

当社は、お客様へ提供する価値として「安心とゆしさ」を標榜しています。その根幹は「品質」であり、「品質はお客様に対する最も基本的な責任の一つ」と考えています。「品質」と言っても、商品の品質から、お客様への対応品質、社員一人ひとりの日常における業務品質、そして企業活動の質そのものまで広く定義することができ、これらを着実に高めていくことが大切であると認識しています。お客様の生活に寄り添い、人生をより豊かにする高品質な製品づくり、サービス向上に邁進するため、グループ全員が何にも増して「品質が最優先」の価値基準を醸成する先導役を果たしていきたくと考えています。

一方で、エアバッグをはじめとするリコールやサービスキャンペーンを継続して発生させてしまい、株主様、お客様をはじめ多くのステークホルダーの皆様にご心配とご迷惑をお掛けしてしまっており、誠に申し訳なく思っています。また、米国市場における第三者機関による品質評価にて、着実な改善は図ってききましたが、残念ながら他社との比較において相対的に品質評価が低下してしまっている状況にあり、極めて大きな課題と認識しています。

これらの問題・課題への対応として、新車開発では、開発の各段階における節目管理を一層強化し、徹底して過去不具合の再発防止を図りながら、リコールやサービスキャンペーンの撲滅を目指します。また、お客様のご使用状況を踏まえた、分かりやすく、使い勝手の良い、高品質の製品づくりを進めると同時に、コールセンターの拡充や対策部品・補修部品のスムーズな供給体制の構築、サービス作業の効率的な運用に努めるなど、お客様が製品をご使用になれない時間を最小限に留め、満足度の向上を図っていきます。

新中期経営ビジョンにおける最中核は、「品質改革」と認識しています。そのために、これまでの商品企画から生産に至る品質を造り込むすべてのプロセスを見直していきます。見直しにあたっては、これらのプロセスに関わる各部門において、品質が基軸である考え方にぶれが無いように、CQOの権限も強化して横串を刺し、商品づくりにおける品質マネジメント体制を徹底して強化します。

また、品質に関わる技術開発用の設備、例えばシミュレーターをはじめとする制御関連の評価設備、温度や気圧などの変更が可能な環境評価設備や耐久評価設備等に投資を行います。製造においては、これまで生産能力を上げる設備投資が中心でしたが、今後は品質を底上げするため老朽設備更新やトレーサビリティ強化などへ重点的に実施していきます。人的投資も含めて、品質改善に寄与する部分については積極的に投資を行い、「お客様が安心して長く使い続けることができる品質」No.1を目指していきます。

CTO(最高技術責任者)



取締役専務執行役員

大抜 哲雄

クルマの価値観が変わると言われる大変革の時代においても、SUBARUは「安心とゆしさ」を提供することを最も大切にしたいと考えています。クルマを運転することをゆしみ、若者から高齢になってもクルマで自由に移動することをゆしみ、クルマを使った生活をゆしみ、即ち人生を豊かにすることをSUBARU車とそれを取り巻くサービスでご支援できるようにしたいと思います。

スバルグローバルプラットフォームはさらに進化を続けていきますが、大きな課題は、安全と環境対応です。「総合安全」の技術をさらに高めるとともに「つながる安全」を加えて、SUBARU車による死亡事故ゼロを目指します。また、各国環境規制に対応するため、EVやハイブリッド車を投入するとともに、ガソリン車も不断の技術開発を行い、「環境」と「安心とゆしさ」を両立する商品をご提案していきたいと思っています。

2018年4月から技術統括本部を新設しました。当社規模の自動車会社が、クルマの大変革の時代においてもグローバル市場で存在感のある企業であるために、技術統括本部が技術部門全体のリソースの機動性を高め、スピーディで、かつ他銘とは違ったSUBARUならではの商品とサービスを創造し提案できるようにしていきたいと思っています。

CIO(最高情報責任者)



代表取締役専務執行役員

大河原 正喜

情報(IT)とは人と人、部署と部署をつなぐものであり、それを活性化することで「経営品質の向上」をIT側面からサポートしていきたいと考えています。昨今のIT業界では、DX(デジタルトランスフォーメーション)と叫ばれています。我々はこれを①ビジネスプロセスの変革、②新たなビジネスの創造、と定義しています。これらを高次元で実現するために、散在しているデータの利活用やSUBARUのお客様ならではのサービスとは何かなど、さまざまな切り口から検討を進めています。そこには情報セキュリティの強化を柱としたIT基盤の整備や全員参加のITコンシャスな風土づくりが欠かせません。その足固めとして、昨年より取り組んできたものが今年から徐々に具体化していきます。

一方、昨年来の不適切事案の根底にはさまざまな要因が考えられますが、やはりコミュニケーション不足・意思疎通不足の改善が喫緊の課題だと捉えています。それには気づかい気づかれる職場づくりが肝要となりますが、その補完のひとつとしてITツールの展開を進めていきます。

今後ともSUBARUのお客様とのつながりをより深めてSUBARUブランドを磨き、お客様に笑顔になっていただく活動の一翼を担っていききたいと思います。