

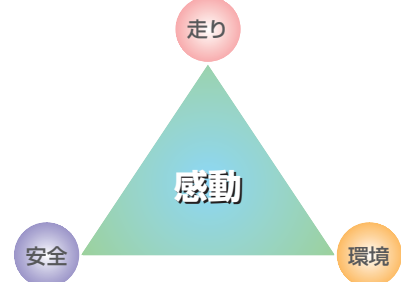
お客様とのかかわりにおいて

安全なクルマづくり

安全なクルマづくりの方針

スバルは「安全」を最優先したクルマづくりを心がけています。「Think. Feel. Drive.」という理念のもと人にやさしいクルマの実現を目指し、①社会環境への積極的な適応、②事故調査やお客様のニーズ、③先進の安全技術の追及という考えを基本に、スバル独自の安全基準を設けています。この考え方に基づき、事故を回避するための「アクティブセーフティ」と、被害を最小限にとどめるための「パッシブセーフティ」の両面から安全性能の開発に取り組んでいます。

スバルの開発理念



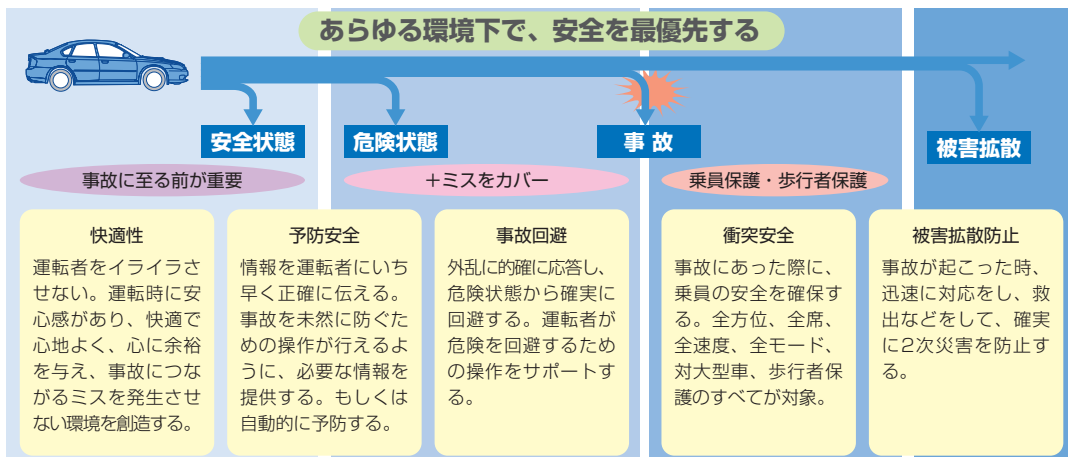
「走り」と「環境」と「安全」とを高度に融合しお客様に感動を提供する商品を開発します。

安全なクルマづくりの取り組み

スバルは「アクティブドライビング・アクティブセーフティ」をコンセプトとし、どのような道においても「安全に、快適に、そして走る楽しさ」を得ることのできる高性能 AWD を進化させ続けてきました。「走りを極めると安全になる」、スバルはこう考え、事故時の安全を確保するパッシブセーフティ技術の開発はもちろんのこと、事故を未然に防ぐための高度なアクティブセーフティ技術の開発を進めてきました。

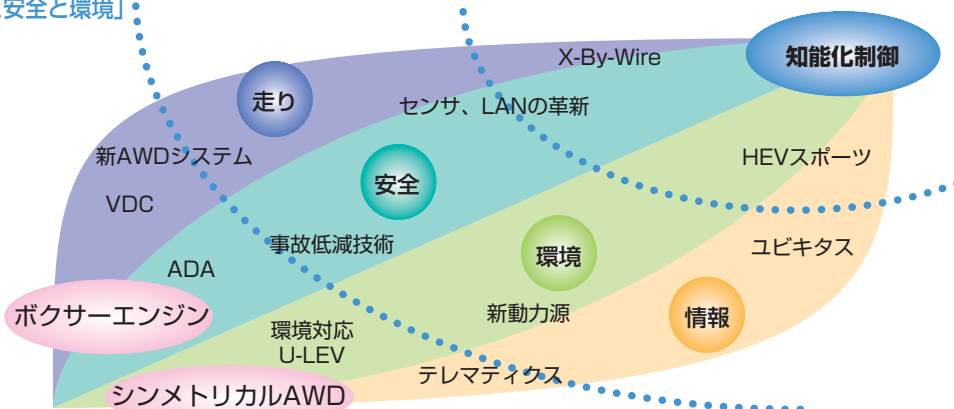
スバルは環境保全への取り組みとともに、安全問題に関しても、最新技術を駆使してトータルセーフティとしての向上を目指したクルマづくりに取り組んでいます。

スバルの安全思想



「スバルの走り」と安全と環境

ロードマップ



アクティブセーフティ

スバルが「走り」にこだわるのは単に速く走りたいたいというためだけではありません。

クルマの基本である「走る」「曲がる」「止まる」を極めることで、運転者が事故を回避する能力を強力にサポートし、事故の発生を未然に防ぎねらいがあります。また、ADA等の独自技術によって、お客様が危険に遭遇する機会をクルマ側が事前に指摘して事故を減らす取り組みも行っていきます。このように、スバルはクルマ本来の基本性能を日々磨き続けることや、最新技術を積極的に活用することでお客様に「安心」という性能を提供しています。

●スバル ADA*1

ステレオカメラとミリ波レーダーを融合させ、悪天候に左右されにくくワイドに前方の交通環境を認識します。

さまざまな警報や制御によりドライバーの認知・判断を的確に補助し、快適で疲れの少ない運転を支援します。



ミリ波レーダー



ステレオカメラ

*1 ADA：アクティブドライビングアシスト

パッシブセーフティ

スバルが考えるパッシブセーフティはクルマの中の乗員安全はもちろんのこと、クルマ社会全体の被害を最小限にとどめることにあります。衝突相手となりうるクルマや二輪車、歩行者等の保護にも十分な配慮をすることを目指し、スバルではコンパチビリティ(相互安全)という安全思想でクルマの開発に取り組み、幅広い安全性を備えたクルマに仕上げています。

●前面衝突のコンパチビリティ

クルマどうしの事故では、自車より大きな車両や重い車両と衝突した場合、衝撃は相手よりも大きくなります。スバルではこのようなときにも相互の安全が十分に保たれるよう、効率よく衝撃を吸収する車体骨格、乗員の生存空間を守る強固なキャビン、確実に乗員を受け止める拘束装置等、広い視点でクルマづくりを行っています。



前面衝突のコンパチビリティ



前面衝突のコンパチビリティ(上方からみる)

●歩行者保護

クルマ社会において歩行者は最も弱い存在です。スバルは早くからこの問題にも注目し、バンパーやフード、フェンダー等、歩行者への安全も考慮したクルマづくりに取り組んでいます。

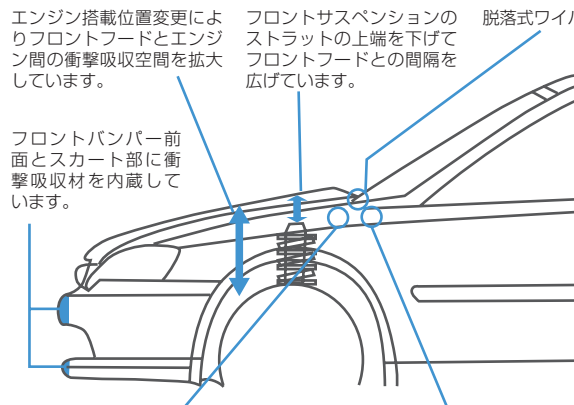
▶歩行者の安全に対する配慮

エンジン搭載位置変更によりフロントフードとエンジン間の衝撃吸収空間を拡大しています。

フロントサスペンションのストラットの上端を下げてフロントフードとの間隔を広げています。

脱落式ワイパー採用

フロントバンパー前面とスカート部に衝撃吸収材を内蔵しています。



フェンダーの上部に衝撃吸収構造を組み込んでいます。



フロントフードのヒンジに衝撃吸収構造を採用

人に優しいクルマづくり

「トランスケアシリーズ」について

当社では、福祉車両の製造販売を1982年より開始し、「トランスケアシリーズ」の名称で皆様にご愛顧いただいております。「トランスケア」とは、英語の「Transportation トランスポーターション(移動)」と「Care ケア(介護・思いやり)」を組み合わせた造語であり、スバルの福祉車両を総称するものとして1997年に商標登録を行いました。スバルでは、介護用商品に焦点を当て、介護する方もされる方もストレスなく扱える省力装置を開発していくことを目指しています。

福祉車両の概要

クルマとしてのトランスケアシリーズは、小回りの利く「サンバー」などワゴンタイプの軽自動車から、長距離ドライブが楽しい「レガシィ」などの普通車まで、幅広い選択肢を用意しています。2003年度は、「レガシィ」や軽自動車「R2」にも、新型車の発売と同時にトランスケア「ウイングシート*1」シリーズを発売しています。

*1 ウイングシート：助手席が回転し、スムーズな乗り降りをサポートできるシートです。



レガシィウイングシート
装備車
レガシィやR2では、室内の居住性を重視し、室内でのシートスライドも電動で行えるようにしました。

また、近年需要の高い車いす移動車では、軽自動車「サンバー」において、車いすに乗ったまま乗降できる電動リフター*2や、寝たまま乗降できるストレッチャー*3搭載タイプを提供しています。

*2 リフター：「サイドリフト方式」を採用しているのは軽自動車では唯一です（2003年11月現在）。横のりの電気リフト式で、車道からではなく歩道から乗降でき、乗り降りする方の安全と安心感に配慮しています。

*3 ストレッチャー：患者を横になったまま移動させる際に用いる車輪のついたベッドのこと。ストレッチャー搭載タイプは軽自動車では唯一（2003年11月現在）です。

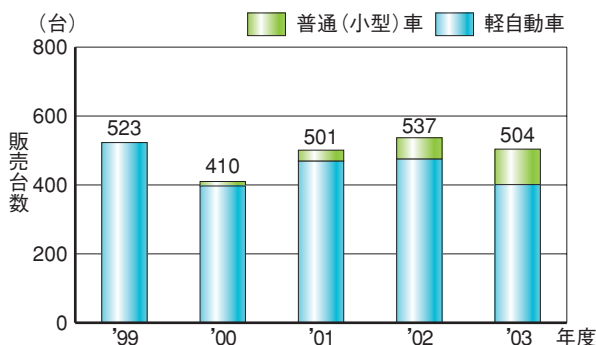


サンバーディアスワゴン
サイドリフト方式を採用

トランスケアシリーズ 販売実績

スバルでは、「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お高齢の方々にも安心して気持ちよくクルマに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。これまでの販売実績は、下図に示されるとおりです。

スバルトランスケアシリーズ販売台数の推移



お客様に満足いただくために

富士重工業の品質方針のもと、お客様への対応部署としてスバルカスタマーセンターがあります。

スバルカスタマーセンターには、お客様からのご質問やご提案等を直接お受けするお客様相談部門、お客様満足度の向上を図るCS推進部門、購入していただいた後、安心して車に乗っていただくために数々のメニューを準備するサービス部門、そしてスバル販売特約店への教育機関でもある富士学園があります。

品質方針

「常にお客様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します」

お客様相談部門

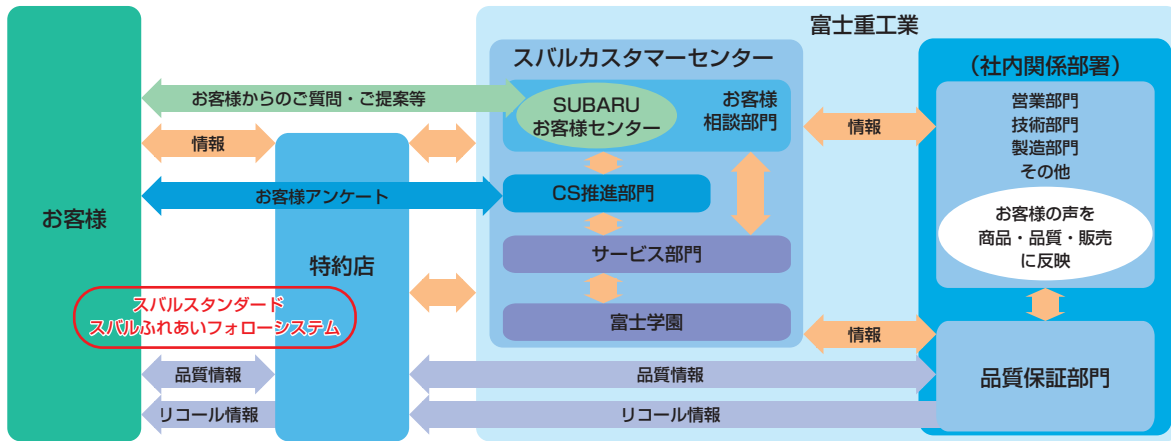
お客様相談部門では、「SUBARU お客様センター」を設置して、お客様の生の声を直接お聴きしています。電話や手紙など、声や文字による対応が主となることから、お問い合わせやご相談に対しては「迅速・誠実・傾聴」を行動の基本として、スピーディかつ的確な対応を心がけています。また、即答できない案件に関しては、社内関連部署はもとよりスバル販売特約店とも連携してお答えしています。

市場で起きている事象、商品に対するご要望、ご指摘事項など、多くのお客様から寄せられた相談情報は、週報、月報、半期報、年報という形で、社内へフィードバックしています。これらお客様からの相談情報を企業の諸活動に役立てることが、最終的にはお客様にご満足いただける商品の提供や、お客様対応の向上につながると考えています。お客様の声はスバルへのご期待でもあり、お客様一人ひとりとのコミュニケーションを大切に、「相談して本当に良かった」と思われるような存在であり続けたいと考えています。

2003年度の活動実績

お客様相談の専任組織は1982年5月に発足し、現在に至っています。2003年度は「レガシィ」や「R2」など新型車の市場投入により、ご相談件数が大幅に増加しました。総件数約46,000件のお問い合わせをお受けし、そのうちご指摘事項が5,600件ありました。その内電話によるものが約42,000件(90%)、手紙が約2,000件(5%)、また5月より始めたe-mailでのお問い合わせも約2,000件(5%)ありました。

▶お客様とのかかわり



CS 推進部門

社内の全ての部署だけでなく、特約店を含めたスバルチーム全体としてお客様満足度地域 No.1を目指しています。特約店・市場動向調査などで得られましたお客様のご意見は、関連部門にフィードバックして商品、品質、販売に反映させる活動を行っております。また、商品、品質についての調査で注目すべきご意見をいただいたお客様については、技術部門とともに直接お伺いして詳しくインタビューさせていただくこともあります。

2003 年度の活動実績

●国内特約店

「レガシィ」を発売した直後から「お客様の声」を真摯に伺おうと毎年「お客様満足度調査」を行い、特約店のお客様対応・設備面での改善活動につなげてきました。また、特約店での行動基準「スバルスタンダード」を示して、どこでもいつでもすべてのお客様が均質なアフターサービスを受けられるよう全特約店が取り組んでいます。10年以上にわたる調査結果から順調にお客様満足度を高めてきましたが、新型「レガシィ」、新型軽自動車「R2」を発売した2003年度は、対象を軽自動車、初回車検後のお客様にも広げて調査を行い、新たな課題も見えてきました。

なお、さらなるCS向上を目指して、特約店全員への情報誌「COMPASS」による啓蒙活動や、「GOOD SMILE CSキャンペーン」などを展開しています。

●米 国

販売・サービス・施設など全般にわたる項目について、各ディーラーが設定したスタンダードを評価して認定していく仕組み「ステラパフォーマンス」を展開し、ディーラーレベルの底上げを図っています。また、独自 CS 調査を行って各拠点の改善活動につなげるとともに、ディーラースタッフを対象としたカスタマーサービストレーニングなどを行っています。

情報誌 COMPASS から

お客様満足度調査第1位
拠点レポート

～名古屋スバル大高営業所～

ターニングポイントは厳しい評価を受けて開いたスクラム会議

何が悪かったのか……出てくるのは他人や環境のせいばかり。「そうじゃない、CSは人だ。原因は我々の中にある！」という店長の一言をきっかけに本音をぶつけあい「何をしなくてはいけないか」を夜遅くまで話し合いました……。



GOOD SMILE CS キャンペーン

お客様のお出迎えからお見送りまで「スバルは全員で明るくキビキビとしたお客様対応をいたします」

CS アクションカード

基本行動7項目を携帯カードにして、いつも意識して取り組んでいます。

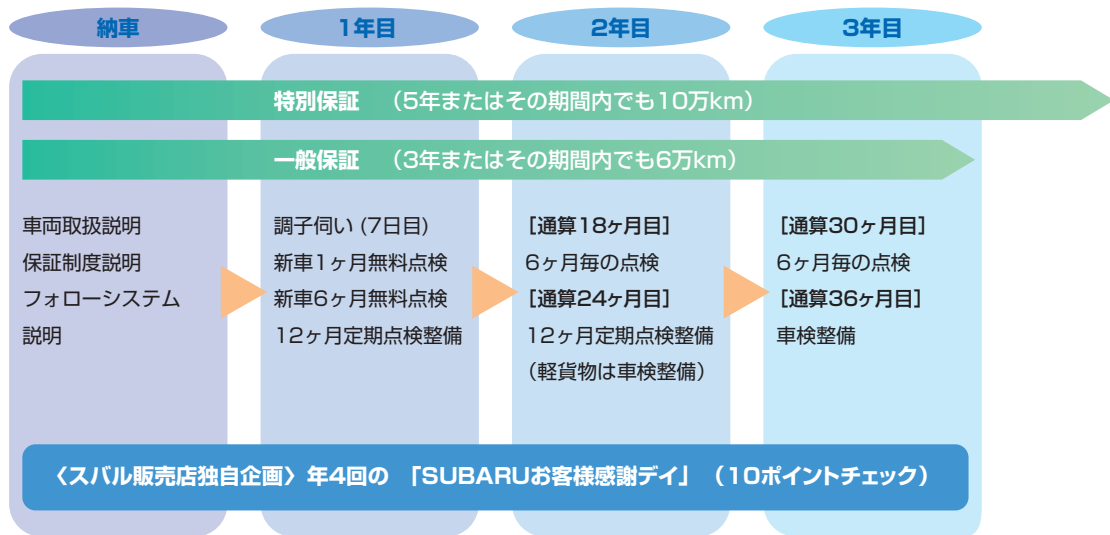


サービス部門

販売後の点検等のサービスプログラム

●スバルふれあいフォローシステム

納車から車検まで、お客様の安心・安全・快適なカーライフをお守りするサービスシステムが「スバルふれあいフォローシステム」です。



●SUBARU お客様感謝デイ

「スバルふれあいフォローシステム」の中でもひとときお客様に心待ちにされているイベントが、10年以上継続して開催されている、全国53販売店統一のスバル独自イベント「SUBARU お客様感謝デイ」です。年4回開かれ、営業・サービス・部品・事務全てのスタッフが力を合わせ企画を立て準備します。イベント期間中も、日頃のご愛顧に感謝の気持ちを込め、スタッフ全員で、お子様、女性からお年寄りまで全てのお客様が楽しくお過ごしいただける時間と空間を提供しています。

「スバルを買ってよかった」「スバルに乗っていてよかった」とお客様に心から喜んでいただけるよう、スバルは「SUBARU お客様感謝デイ」をはじめ、各種サービスメニューを設け、お客様の快適なカーライフを強力にサポートしています。

●リコール等への取り組み

全世界から集められたお客様の情報をもとにしたスバルの品質改善活動への取り組みは、商品の改善へつなげるとともに、スバル独自のブランドにさらに磨きをかける役目も持っています。スバル車の品質情報は、専用のインターネット網、FAX、電話等を利用して全世界のディーラーから集められています。集められた情報及び車両、部品の調査結果にもとづき、以下のようにしています。

- (1) お客様に安心してお乗りいただくことを最優先し、国内及び海外の法規に則り判断しています。
- (2) お客様への告知は、①新聞掲載、②ダイレクトメールによるお知らせ、③当社ホームページ*¹への掲載、などで広く開示しています。

* 1 ホームページ：http://www.fhi.co.jp/recall/main.htm