

お客様との かかわりにおいて

富士重工業は、クルマと人と社会の調和を目指し、優れた環境性能、安全性を備えた商品の提供を心掛け、人にやさしく、お客様に感動を与えることのできる商品の開発を積極的に進めています。また、お客様に常に高い満足をいただくために、お客様一人ひとりとのコミュニケーションを大切にしながら、お客様の期待にお応えできる取り組みを、スバルチーム全体で推進しています。

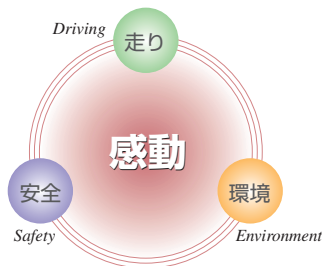
安全なクルマづくり

「安全なクルマづくり」についての基本的な考え方

スバルは車と社会の調和を目指して卓越した環境、安全性能の実現を徹底的に推進しています。人にやさしいクルマの提供を心がけ、最新技術を駆使したトータルセーフティとしての向上を目指しています。

スバルは、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*¹ を進化させ続けてきました。「走りを楽しめると安全になる」、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、事故を未然に防ぐ高度なアク

「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。



ティブセーフティ技術の開発を重点的に進めています。

環境保護や省エネルギーとの調和を図り、「アクティブ」「パッシブ」両面から安全性能の開発に積極的に取り組んでいます。

安全なクルマづくりの取り組み

クルマの基本である「走る・曲がる・止まる」機能の操作性能を磨き上げ、先進のセーフティシステムを駆使した事故を未然に防ぐ「アクティブセーフティ」。衝突から乗員を守る性能、歩行者や小さい車に配慮し共存するための性能「パッシブセーフティ」。この2つの安全性能を常に極めるクルマづくりに取り組んでいます。

「どんな状況下でもクルマは安全」というスバルの安全思想をもとに、最新技術を積極的に活用し、お客様に「安心」という性能を提供しています。

走りと安全の技術開発

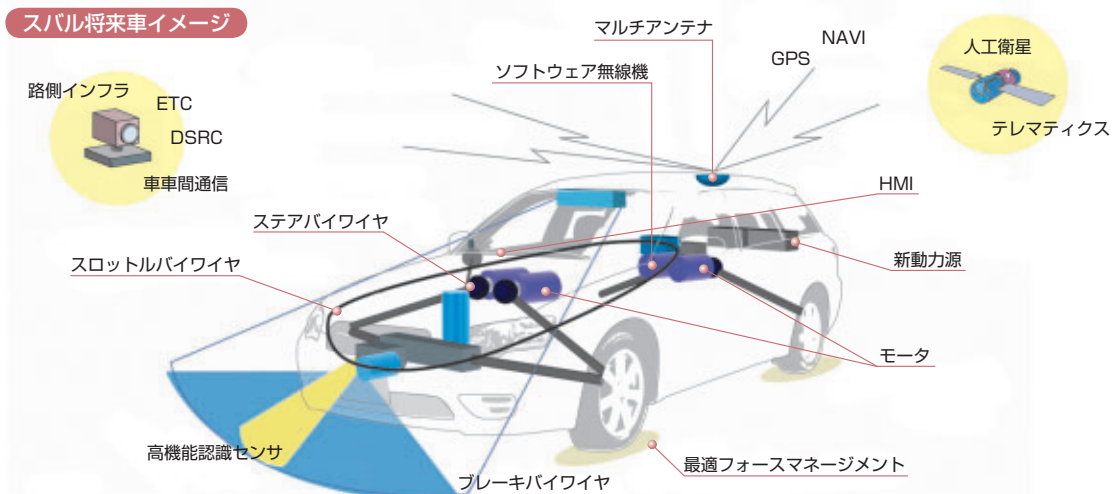
モビリティに求めるものは、「いつでも、どこでも、どんな環境でも、自分の意志で、自由に走り抜けられる」ことです。人と車と社会の共存性を図るため、スバルは事故を起こさないことが究極の安全と考え、その研究車両として自律自動運転；SUBARU IVX*²の研究開発を進めています。

IVX は、スバルのコア技術であるステレオカメラによる前方認識技術と高精度 GPS による自律誘導技術を融合した自律自動運転車両です。

スバルは、ステレオカメラによる画像認識技術により商品

■「IVX」スバル知能自動車開発理念

自動車の知能化・合理化を高め、究極のドライバビリティとアクティブセーフティの両立を目指し、その研究活動で生まれた独自の革新的システムを市場に提供することを目的としています。



化したADA(アクティブ・ドライビング・アシスト)により、車線逸脱警報、車間距離警報、車間距離制御クルーズコントロール、カーブ警報機能を実現しました。さらにステレオカメラとミリ波レーダを融合させ、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、様々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。



スバル ADA

衝突安全

スバルは安全、軽量、走りのベースとなる合理的な車体構造を常に追求し、「レガシィ」を始め軽自動車に至るまで、軽量で強度の高いスバル独自の安全ボディ「環状力骨構造ボディ」を採用しています。

最新の軽自動車スバル「R2」、「R1」にも小さい車だからこそ、しっかりした安全性を目指しました。高度なバランスで融合させた「新環状力骨ボディ」により軽量化と衝突安全性を確保し、安心して走れるボディのしっかり感と、万一の際の安全性を実現しています。

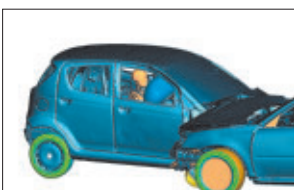


クルマ社会全体の被害を最小限に留めるには、実際の交通環境で起こりうる事故形態を考慮に入れ、今できる全ての努力をしなければいけないと考えています。

エアバッグ、シートベルトなどの安全装備の充実、市場事故で多くの割合を占める鞭打ち傷害を低減するシート構造の採用を始め、衝突相手となりうるクルマや二輪車、歩行者などの保護にも十分な配慮をすることを目指しています。スバルではコンパクトビリティ(相互安全性)という安全思想でクルマの開発に取組み、幅広い安全性を備えた車に仕上げています。

これら多くの衝突安全開発を効率よく進めるため、CAEシミュレーション技術を活用し、また全天候型のCar to Car衝突試験設備や鞭打ち用最新計測人体ダミーなどを用い、最新の技術開発を行っています。

安全性能は、これで良いということはありません。全ての人が安心できる安全性能の向上に向け、飽くなき追求を進めて行きます。



CAE シミュレーション技術



鞭打ち最新計測人体ダミー



Car to Car 衝突試験設備

人にやさしいクルマづくり

「トランスケアシリーズ」について

富士重工業では、福祉車両の製造販売を1980年より開始し、現在は「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 トランスポートーション(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商標登録もされています。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。2004年度は新型軽自動車「R1」にも、発売と同時にトランスケア ウイングシート*1を設定しています。



R1 トランスケア ウイングシート

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。



サンバーディアスワゴン トランスケア 電動リフター

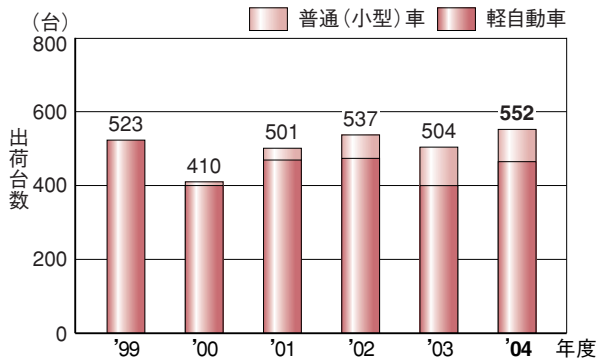
* 1 ウイングシート：助手席が回転し、スムーズな乗り降りをサポートできるシートです。* 2 リフター：「サイドリフト方式」を採用しているのは軽自動車では唯一です(2004年8月現在)。横のりの電気リフト式で、車道からではなく歩道から乗降でき、乗り降りする方の安全と安心感に配慮しています。* 3 ストレッチャー：患者を横にならせたまま移動させる際に用いる車輪のついたベッドのこと。ストレッチャー搭載タイプは軽自動車では唯一(2004年8月現在)です。

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。

また、2004年より販売セールスのサービス・ケア・アテンダントの資格取得を推進し、福祉車両販売におけるソフト面の充実も図っております。

■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、そして国内外のスバル特約店の人材教育を担う「スバルアカデミー」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

お客様相談部は、お客様と接する社内唯一の部署として「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E-Mail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 他という形で、品質改善や商品提案、対応の改善等に役立たせるために関連部署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、常に高いご満足をいただけるような存在であり続けたいと考えています。

2004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。2004年度はお客様のご要求水準の高まり、E-Mailによるご相談への定着化、等によりご相談件数が大幅に増加しました。

総件数約60,000件(前年比129%)のお問い合わせをお受けし、その内ご指摘事項が7,000件(同126%)ありました。問い合わせ方法は電話によるものが約56,000件(全体の93%)、E-Mailでのお問い合わせが約3,200件(同6%)、手紙が約500件(同1%)ありました。

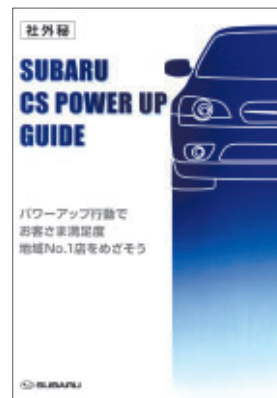
また、今回新しく「お客様相談対応マニュアル」を作成しました。これにより①特約店を含めた高品質なお客様対応によりご満足度を向上させ、②スバルの思いを伝えてスバルファンの増大を図り、③お客様のお声を「商品・品質・販売やサービスのお客様対応」等に活かすことによりトータル品質を高めていきます。

CS推進部門

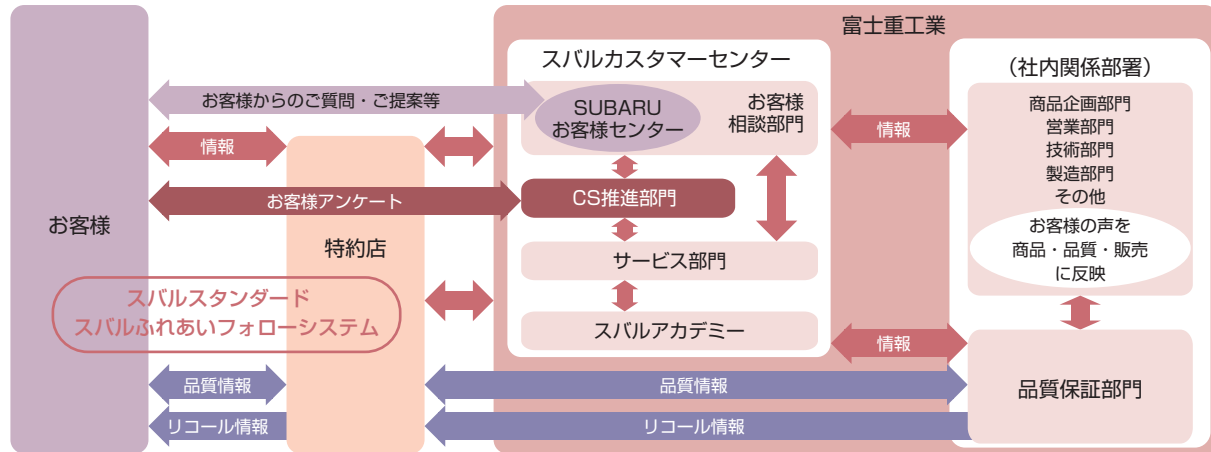
社内の全ての部署だけでなく、特約店を含めたスバルチーム全体としてお客様満足度地域No.1を目指しています。特約店・SUBARU お客様アンケートなどで得られましたお客様のご意見は、関連部門にフィードバックして商品、品質、販売に反映させる活動を行っております。

2004年度の活動実績

「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、お客様をおもてなしする気持ちが伝わる「CSパワーアップ行動」を示し、お客様に愛されるお店を目指して店舗スタッフ全員で取り組んでいます。



■お客様とのかかわり



サービス部門

納庫から車検まで、お客様の安心・安全・快適なカーライフをお守りする「スバルふれあいフォローシステム^{*1}」を実施しています。また、全国サービス技術コンクールなどの開催などにより販売特約店のサービスメカニックの技術力の向上を図っています。

サービスメカニックWRCラリー参戦

1990年からスバルは、全国販売会社から選抜したメカニックをモータースポーツの最高峰“WRC(世界ラリー選手権)”に派遣してきました。2004年は日本初のWRC『ラリー・ジャパン』において、量産車に最も近いグループNクラスで参戦するSUBARUラリーチームジャパンとして出場し、2台の車を完走させました。2005年も9月開催予定の同WRCラリーに精鋭14名が参戦する予定です。

メカニック達は、WRCラリーへの参戦を目標の一つとして掲げ、日常業務において日々技能研鑽を図っています。また、参戦したメカニック達は過酷なラリーの現場で、本物の判断力・技術力・チームワークを体得します。これらの経験を



WRC「ラリー・ジャパン」においてインプレッサを整備する選抜メカニック

を大切なお客様のお車に対する『正確且つ迅速な整備』につなげています。

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、電話など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、部品の調査結果に基づき、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^{*2}への掲載、などで広く開示しています。

スバルアカデミー

富士重工業のグローバルな販売網の体制強化に対応し、東京都八王子市にある教育施設「スバル総合研修センター」内に「スバルアカデミー」を2005年1月に開設しました。新人から経営幹部まで計画的な育成が可能な2階層の教育プログラムを設けています。マネジメント層を対象とした「ビジネススクール」では、国内外に限らず、海外からも特約店経営者や販売・サービスの管理責任者を受け入れ、グループ全体での営業力強化を目指しています。「トレーニングスクール」では、セールス、サービスフロント、メカニックなど若手層を受け入れ、技術力やお客様対応力の向上を目指しています。この新しい開設となって、スバルアカデミーで、年間約12,000名の教育受講者を見込んでいます。

これまで国内スバル特約店向けの教育を東京事業所内(東京都三鷹市)にある「富士学園」で行ってきましたが、一層の顧客満足度の向上を狙い、海外における人材育成も行う国



スバル総合研修センター外観

内外スバル特約店の人材育成機関として名称を「富士学園」から「スバルアカデミー」に変更し、新たにスタートしたものです。

* 1 「スバルふれあいフォローシステム」については「2004 環境・社会報告書」の57ページを参照下さい。
 * 2 ホームページ：http://www.fhi.co.jp/recall/main.htm