

# すべてはお客さまのために

## 「お客さま第一」のさらなる向上を目指して

2007  
POINT

- ① お客さま相談部門では、2007年度、お客さまからのご相談を約62,000件お受けしました。
- ② (株) J.D.パワー アジア・パシフィック社の日本自動車セールス満足度 (SSI) 調査で業界順位を上げることができました。
- ③ 「お客様第一推進部」の新設とともに、CS向上を図ることができました。

## お客さま相談部門

### ■ お客さま相談部門の活動

#### 「迅速・誠実・傾聴」を行動の基本に

スバルでは、お客さまからのお問い合わせやご相談、ご要望、ご指摘をお聞きする窓口として「SUBARU お客様センター」(お客様相談部運営)を設置しております。電話やEメールなど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、スピーディーかつ的確な対応を心がけています。

2007年度はお客さまからのご相談を約62,000件(前年度比105%)お受けしました。お客さまから寄せられた貴重なご意見、ご要望、ご指摘などは、社内の関連部署へフィードバックし、品質改善や商品提案、販売・サービスでの対応改善などでお客さまのご満足度を高めるために役立てております。

お客さまの声はスバルへのご期待でもあり、お客さま一人ひとりとのコミュニケーションを大切にしながら、常にご満足をいただけるよう真摯に対応を行ってまいります。

### SUBARUお客様センター

**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/ご案内(カタログ、販売店、転居手続き他)

(2) 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)

### ◆ お客さまからのご相談件数推移

年度	2003	2004	2005	2006	2007
実績件数(件)	46,000	60,000	59,000	59,000	62,000
前年度比	—	130%	99.7%	100%	105%

## CS推進部門

### ■ CS推進部門の役割

#### お客さま満足度向上への取り組み

社内ならびにスバル販売特約店を含めたスバルチーム全体に対して、お客さま満足度を高めるための支援・推進活動を行っています。「スバルお客さまアンケート」などで得られましたお客さまのご意見を関連部署にフィードバックして、商品・品質・販売・アフターサービス等に反映させるとともに、スバル特約店でのお客さま対応がより良くなるよう現場でのチェック・指導を行っています。

### ■ 2007年度の活動実績

#### 日本自動車セールス満足度 (SSI) 調査で業界中位にアップ

第三者調査機関である(株) J.D.パワー アジア・パシフィック社による日本自動車セールス満足度 (SSI) 調査では、2006年の10社中8位から、2007年は11社中5位まで順位を上げ業界中位に入ることができました。これは、2005年から継続して取り組んできた、販売特約店とメーカーが一体となったお客さま対応力向上の取り組みが実を結んだものと考えています。特に2007年4月からは、スバルカスタマーセンターにお客様第一推進部を新設するとともに、専任の現場サポートチームを結成し、全国統一の基本活動の徹底と個別の問題解決を行うことで、お客さま対応力の強化を図ってまいりました。

▶ P9 特集参照

■ 2008年度の取り組み

**CS向上へのさらなる強化**

自社で実施しているお客さま満足度調査(アンケート)の内容を、2008年4月から大幅に変更しました。お客さまにご満足いただける対応ができたかどうかの結果評価だけでなく、お客さまがどんな対応を望まれているのかを把握できる内容にし、すぐに改善に盛り込めるものとなりました。

6月にはお客様第一推進部のさらなる強化のため人員と機能を増強しました。特に販売特約店と一緒に改善にあたるディーラーサポートグループについては、新たに専任の主管を置くとともに、現場サポートチームを今までの6人から9人に増やし、よりきめ細かなフォローができるようにしました。また、ディーラーサポートグループ内に企画部門を設置し、サービス面における生産性の向上、対応力の強化について企画立案するとともに、成功ノウハウをグループ内で共有できる体制を構築しています。

さらに、日本国内だけではなく、海外特約店におけるお客さま対応を強化すべく、グローバルCS推進課内に新たに海外担当主査グループを設置し、情報収集とノウハウの共有を図っています。

■ 人材育成の研修施設

**スバルアカデミー**

2005年1月に東京都八王子市にオープンした「スバルアカデミー」は、宿泊施設(133室)、4輪シャシーダイナモメーター、試走路や低μ路※1などの設備を備えた研修施設です。ここでは、販売特約店の営業スタッフからメカニックの全職種にわたり、また新人から経営幹部までの計画的な育成が可能な教育プログラムを実施しています。さらに国内に限らず、海外からも特約店経営者や販売・サービスの管理責任者・インストラクターを受け入れ、グローバルな視点での人材育成施策を提供しています。

2007年度には、セールス研修4,360人、メカニック研修3,100人を含めて合計8,600人が受講しました。

研修の成果を実践することでお客さま第一のさらなる向上を図ってまいります。



スバルアカデミー外観

**スバルの福祉車両「トランスケアシリーズ」※2**

■ 福祉車両への取り組み

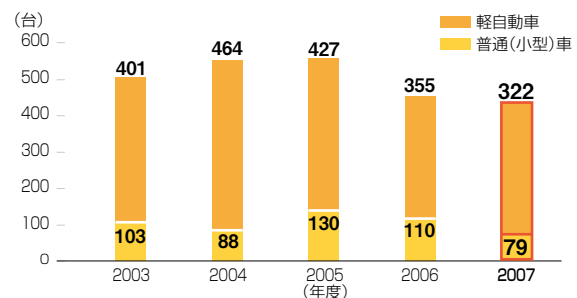
**新型フォレスターもトランスケアシリーズ提供**

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」の名称で皆さまにご愛顧いただいています。トランスケアシリーズは、ステラ、サンバーなどのワゴンタイプの軽自動車から、レガシィなどの小型・普通車まで、幅広い選択肢を提供しています。2007年度はフルモデルチェンジを行ったフォレスターにトランスケア ウイングシート※3リフトタイプを設定。より多くのお客さまに、スバルの快適・信頼の新しい走りを提供できるよう、取り組んでまいります。



フォレスターウイングシート

◆トランスケアシリーズ販売台数



※1 低μ路：滑りやすい路面を再現した試走路

※2 トランスケア：英語の「Transportation(トランスポート=移動)」と「Care(ケア=介護、思いやり)」を組み合わせた造語で、スバルの福祉車両を総称するものとして1997年に商標登録しています。

※3 ウイングシート：助手席または左後席が回転し、スムーズな乗り降りをサポートできるシステムです。

# すべてはお客さまのために

## 交通事故のない社会を目指して

2007  
POINT

- ① インプレッサが「自動車アセスメントグランプリ07/08」<sup>\*1</sup>を受賞しました。
- ② 優れたプリクラッシュセーフティ(衝突被害軽減)機能を備えた先進運転支援システム「EyeSight」<sup>\*2</sup>を商品化しました。

## 安全なクルマづくり

### ■ 「安全なクルマづくり」の基本的な考え方 交通事故のない社会を目指した開発

スバルはお客さまに安心して乗っていただけるクルマの開発を最優先とした安全思想のもと、「快適・信頼の新しい走り」と地球環境の融合を商品開発の方向性と定め取り組んでいます。

安全に関しては、事故時の安全を確保する「パッシブセーフティ」と、事故を未然に防ぐ「アクティブセーフティ」の双方を高い次元でバランスさせることを目標として開発を進め、交通事故のない社会を目指した車両安全技術の開発に取り組んでいます。

### ■ パッシブセーフティの取り組み 自動車アセスメントグランプリを受賞

パッシブセーフティでは、スバルは全方向からの衝突に対し、常に高い衝突安全性を目指した開発を行っています。スバル独自の安全ボディ「新環状力骨構造ボディ」を採用し、全方向からの衝突に対して安全なキャビン(生存空間)を確保しています。また、自車の安全性能と相手車両に対する加害性低減を両立させるコンパチビリティ(相互安全)の安全思想を取り入れた開発、歩行者への被害軽減にも取り組んでいます。

これらの取り組みにより開発したインプレッサでは、2007年度

自動車アセスメント<sup>\*3</sup>において衝突安全性能試験(運転席・助手席)および歩行者頭部保護性能試験とともに最高評価を獲得し、「自動車アセスメントグランプリ07/08」を受賞しました。



自動車アセスメントグランプリ07/08授賞式



### ■ アクティブセーフティの取り組み 先進安全自動車の開発

アクティブセーフティのためにはクルマの「走る」・「曲がる」・「止まる」の基本性能がドライバーの意思どおりになることが重要です。スバルではこれらの基本性能を磨きあげ、横滑り防止装置VDC(ビークル・ダイナミクス・コントロール)やBA(ブレーキアシスト)の装備拡大を図っています。さらに事故を生み出すさまざまな不安全要因をクルマ側が事前に認識してドライバーを支援する先進安全自動車の開発により、アクティブセーフティのさらなる向上に取り組んでいます。

## 先進運転支援システム「EyeSight」

アクティブセーフティの取り組みのなかで、スバルは世界に先駆けて運転支援システムADA(アクティブ・ドライビング・アシスト)を商品化し、2003年にはスバルのコア技術であるステレオカメラとミリ波レーダーとのセンサーフュージョンにより、さまざまな情報提供や警報によりドライバーの安全運転を支援するシステムを実用化してきました。

スバルではさらにADAを進化させ、プリクラッシュセーフティ(衝突被害軽減)を実現した先進運転支援システム「EyeSight」を商品化しました。「EyeSight」はステレオカメラのみで歩行者、自転車の検知を可能としたプリクラッシュブレーキ機能を有し、「速度ゼロ」「距離ゼロ」まで物体を認識することにより、世界初<sup>\*4</sup>の15km/h未満の低速度域のプリクラッシュ制御を実現しました。また、AT誤操作による急発進事故の被害軽減機能を世界で初めて実現しました<sup>\*4</sup>。

今後もスバルは交通事故のない社会の実現に向けて「事故をおこさないクルマ」の研究開発に取り組んでいきます。



ADAの歩行者認識イメージ

次世代ADA  
新しい衝突被害軽減制御  
(プリクラッシュ)の開発  
・歩行者、自転車事故対応  
・低速度域の事故対応  
・誤操作による事故対応

2003年~2006年  
全車速追従クルコン  
先行車発進モニタ  
ふらつき警報

1999年  
追従クルコン  
車間距離警報  
車線逸脱警報

新ADAシステムによる  
支援範囲拡大

<sup>\*1</sup> 自動車アセスメントグランプリ07/08：衝突安全性能総合評価が運転席および助手席ともに最高評価の六☆および歩行者頭部保護性能評価についても最高のレベル5の評価を受けた自動車の中から最も評価結果の得点が高い自動車を自動車アセスメントグランプリとして選定。

<sup>\*2</sup> EyeSight：2007年10月に当社が発表した「次世代ADA(アクティブ・ドライビング・アシスト)」

<sup>\*3</sup> 自動車アセスメント：国土交通省と独立行政法人自動車事故対策機構(NASVA)が、自動車の安全性能について評価を行い、結果を公表する自動車の安全情報公開。

<sup>\*4</sup> 2008年3月現在当社調べ。





## 株主の皆さまとの双方向コミュニケーション

2007  
POINT

- ① 公正な情報開示に努め、最新IR情報を提供しています。
- ② 工場見学会を実施し、103人の個人株主の皆さまにご参加いただきました。

## 株主の皆さまとともに

### ■ 富士重工業の経営状況(連結)と配当

2007年度は、  
 売上高1兆5,723億円(前年同期比105.2%)775億円の増収  
 営業利益457億円(前年同期比 95.4%)22億円の減益  
 経常利益454億円(前年同期比107.6%)32億円の増益  
 当期利益185億円(前年同期比 57.9%) 134億円の減益  
 となりました。

このような状況の中で、配当につきましては、当社は長期的安定配当の基本方針に基づき、1株につき年間9円(中間期末4円50銭、期末4円50銭)とさせていただきます。

2008年度につきましては、前年度を上回るスバル車販売を目指し、全体の通期売上高は前年実績を上回る1兆6千億円を見込んでいます。利益面では、鉄鋼、原油、貴金属などの原材料の高騰や市況の悪化、大幅な円高などの影響を考慮して、それぞれ前年同期比減益となりますが、営業利益230億円、経常利益200億円、当期純利益100億円を計画しています。

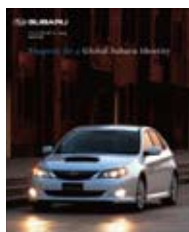
### ■ 情報公開

#### 公正な情報開示とコミュニケーション

当社のホームページには、「株主 投資家の皆さまへ」のページを設けて、当社の最新IR情報を提供しています。また、各種IR資料(ホームページから全てダウンロード可能です)も用意しております。



最新IR情報は当社ホームページをご覧ください。  
<http://www.fhi.co.jp/ir/index.html>



### ■ 個人株主の皆さまとともに

#### 工場見学会の開催

当社では、2004年より毎年1回「株主さま工場見学会」を開催しております。2008年は、第5回として2008年3月20日(祝日)に103人の個人株主の皆さまにご参加いただきました。

当日は、太田市にある当社群馬製作所矢島工場ビジターセンターにお集まりいただき、工場の概要説明、スバル車生産工程見学、質疑応答などをさせていただきました。



当社役員による説明会



ビジターセンター見学



リサイクルラボ見学

#### ◆株主さま工場見学会のアンケート結果

【好印象項目】	【ご指摘事項】
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 製造現場に見学者を迎え入れる姿勢を感じた</li> <li>・ 質疑応答の際、役員が前列に並んだのはよかった</li> <li>・ 車椅子でもカート対応で見学できてよかった</li> <li>・ 自動車は従業員の労働の賜物と思うと大切にしたいと思った</li> <li>・ 質疑応答が丁寧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 工場内の説明が騒音でほとんど聞こえない</li> <li>・ 工程の説明だけでなく、効率よく作る、安全などについても説明してほしい</li> <li>・ もう少し環境対策の話が聞きたい</li> <li>・ プレゼン資料を配布するか、説明時間を増やすかしてほしい</li> <li>・ 生産工場、モノづくり提案改革を表面に出してください</li> </ul>