



社会性報告

企業理念

スバルのモノづくりの思想は、前身である中島飛行機時代から受け継がれてきた航空機づくりの伝統の上に築かれています。航空機設計の基本思想である「最高の性能の追求」とそれを実現する「凝縮された無駄のないパッケージ」、さらに「あらゆる環境下での安全思想の徹底」がスバルのDNAです。こうした伝統を大切にしながら新たな価値創造にチャレンジし、環境問題やコンプライアンスなどへも積極的に取り組み、社会との共生・調和を念頭におき、お客さまをはじめとするすべてのステークホルダーの皆さまの満足と信頼を得られる企業を目指します。

- ① 私たちは常に先進の技術の創造に努め、お客さまに喜ばれる高品質で個性のある商品を提供します。
- ② 私たちは常に人・社会・環境の調和を目指し、豊かな社会づくりに貢献します。
- ③ 私たちは常に未来を見つめ国際的な視野に立ち、進取の気性に富んだ活力ある企業を目指します。

企業行動規範

当社では企業理念に基づいた事業活動の実践に向けて、コンプライアンスを順守し社会的責任を果たしながら行動していくための企業行動規範を定めています。社員一人ひとりがお互いを尊重しながら、この企業行動規範を尊び同じ価値観で行動することを通じて、豊かな社会づくりに貢献し、すべてのステークホルダーに信頼される企業となるべく努力を続けてまいります。

- ① 私たちは、環境と安全に十分配慮して行動するとともに、創造的な商品とサービスを開発、提供します。
- ② 私たちは、一人ひとりの人権と個性を尊重します。
- ③ 私たちは、社会との調和を図り、豊かな社会づくりに貢献します。
- ④ 私たちは、社会的規範を順守し、公明かつ公正に行動します。
- ⑤ 私たちは、国際的な視野に立ち、国際社会との調和を図るよう努めます。

スバルのありたい姿

「存在感と魅力ある企業」を目指して

当社は「存在感と魅力ある企業」というありたい姿に向かって、2007年度から2010年度の中期経営計画を策定し、取り組みを進めています。この中期経営計画では、技術重視に偏りがちであった当社の社内基軸を、原点である「お客さま第一」に立ち返り、見直しています。

商品面では水平対向エンジン搭載車をコア領域として、ドライバーのみならず同乗者全員が楽しめる「新しい走り」と「地球温暖化防止などの環境問題」の対応を可能とする技術開発を進めます。

また、これまで以上にお客さまのご要望を商品に反映させる体制や国内外の販売・サービスの体制を充実させるとともに、トヨタグループとの協業を活用し、国内での新型車生産設備、既存設備の合理化・省力化、国内スバル車販売網の再編および環境対応ならびにコスト低減などを主体とした構造改革による体質改善に取り組むことにより、お客さま満足度の向上とスバルブランドを強化し、「存在感と魅力ある企業」、「社会的責任を全うする企業」の実現を図っていきます。

さらに、「新三つの尺度」*1をベースに社内およびグループ全体での議論を活性化しながら、教育をはじめとする人材育成に力をいれ、継続的な発展の源である企業活力を醸成していきます。

こうした活動を一步一步着実に推進して、未来に向けて進化を続けることにより、すべての事業領域において従業員が誇りを持って働く企業の模範となると同時に、全世界のお客さまに支持されるブランドを築いていくことが私たちの夢であり願いです。

CSR方針

富士重工業グループの使命

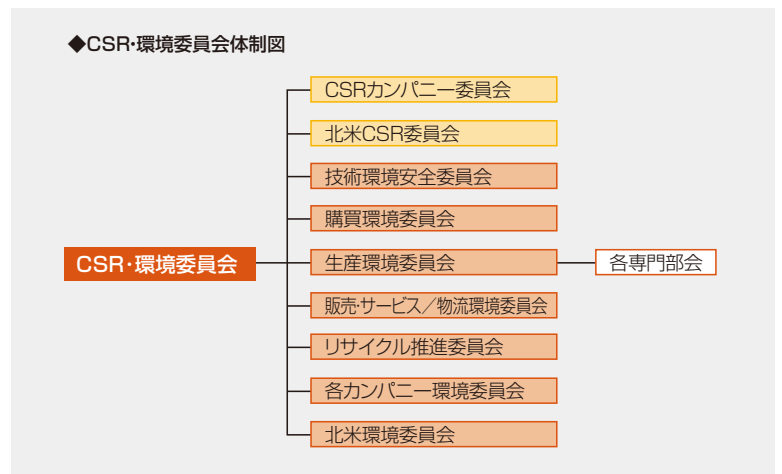
お客さまに喜んでいただけるモノづくり企業として、企業組織レベルの取り組み要件である「企業行動規範や重要項目の尊重を主体とした守りのCSR」と「企業市民として事業活動を通じて社会課題の解決に寄与することを主体とした攻めのCSR」をより明確にするため、CSR・環境委員会の承認を経てCSR方針を改定しました。

「CSR方針」(2009年6月改定)

1. 私たちは、富士重工業の企業行動規範に基づき、法令、人権、国際行動規範、ステークホルダーの権利およびモラルを尊重します。
2. 私たちは、企業市民として、現代社会が抱える世の中の社会問題の改善に向けて取り組みます。

私たちのCSR活動は、さまざまなステークホルダーとのかかわりに重点を置くとともに、グローバルな事業活動を通じて社会の持続的発展に貢献することが、富士重工業グループの使命と考えています。

*1 新三つの尺度
「お客さまのためになるか」
「グループの発展に役立つか」
「従業員の成長に役立つか」の三つの判断尺度。



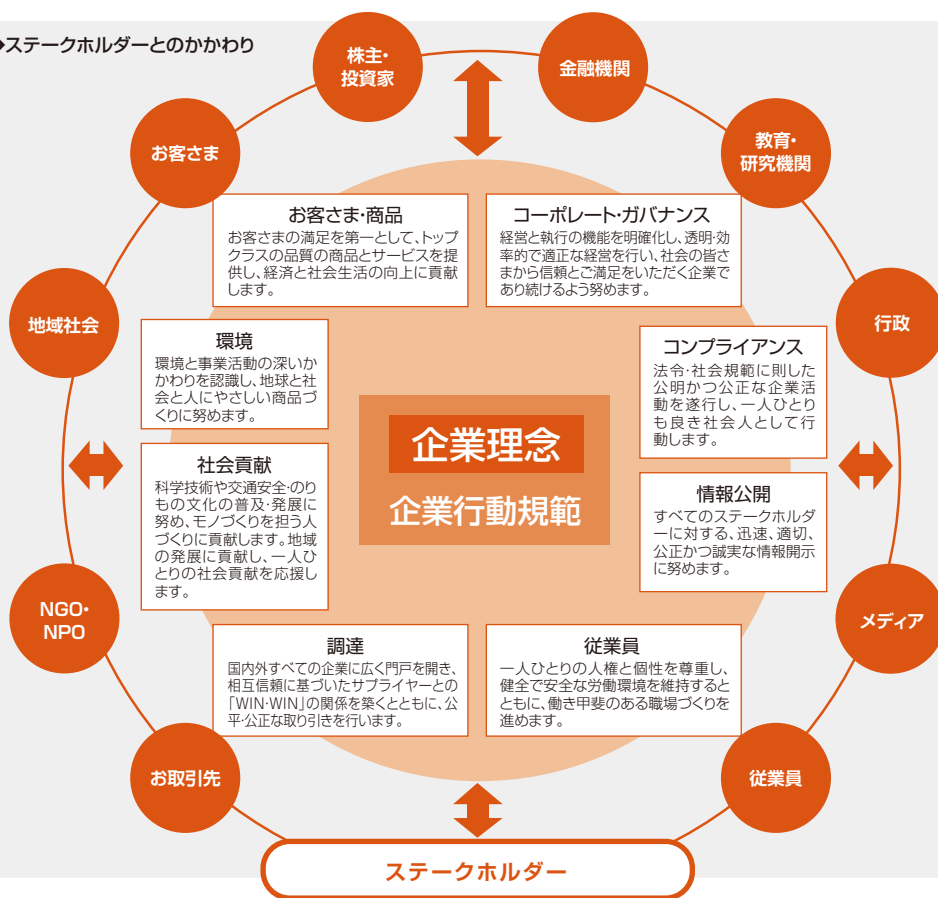
CSR経営

ステークホルダーの皆さまから信頼される企業を目指して

2007年2月28日に公表した2007年度から2010年度の4年間を対象とした中期経営計画の経営ビジョンのひとつとして「社会的責任

を全うする企業」を掲げました。これは、当社の長期ビジョンである「存在感と魅力ある企業」を実現するための必要不可欠な基本事項で、「すべてはお客様のために」という基本方針と併せて、さまざまなステークホルダーの皆さまから信頼される企業を目指して持続的な社会発展へ貢献するとともに企業価値の向上を図っていきます。

◆ステークホルダーとのかかわり



※1 CSR推進体制図についてはP24をご覧ください。

CSR推進体制^{※1}と運営

計画的なCSR活動を推進

当社ではCSR活動を推進するため、経営トップによる全社的な委員会組織として「CSR・環境委員会」を設置し、CSR活動に関する審議・協議・決定・情報交換を実施しています。2008年度は5月29日、12月10日と2回開催しました。また、

製作所、事業所、本社においては、CSR方針に基づくCSR活動計画を毎年度策定、実行し、計画的な自主活動を進めています。



CSR・環境委員会の模様

2008年度の活動振り返りと 2009年度の計画

体系的なCSR活動の定着

2006年から組織的な対応を開始、現状・課題把握、活動整理・立ち上げ、活動推進、活動定着の4つのフェーズに分けてCSR活動を進めています。

(1)2008年度の取り組み

2007年度に制定した全社共通のCSR活動項目である3つの柱(「環境活動、交通安全活動、地域貢献活動」)をベースに、各製作所、事業所、本社においてCSR活動計画書を作成し、CSR・環境委員会における審議を踏まえ、PDCAによるマネジメントを推進しました。

また、2008年9月に北米環境委員会対象企業(5社)^{※1}に富士重工業のCSRの取り組み方針、共通活動項目(環境・交通安全・地域貢献)、PDCAマネジメントを展開、北米CSR委員会活動を立ち上げてグローバルなCSR活動の推進を開始しました。

さらに、企業活動全般に対する企業の社会的責任の重要性の高まり、環境問題に代表される

世界的な課題への的確な対処、ISO26000SR (Social Responsibility)ガイドラインに代表されるCSR活動に対する指針などのさまざまな社外の動向、ステークホルダーのご意見やこれまで継続的に実施してきた社内アンケート結果を参考に、カンパニーCSR委員会での検討を重ね、CSR方針の見直し検討を実施しました。



北米CSR委員会の模様

(2)2009年度の取り組み

企業活動全般に対する企業の社会的責任に対する重要性の高まり、環境問題に代表される世界的な課題への的確な対処、CSR活動に対する指針などを踏まえてCSR方針を改定しました。

このCSR方針の改定により、お客さまに喜んでいただける製品・サービスを継続的に提供するモノづくり企業の基本要件である「守りのCSRと攻めのCSR」を企業レベルの取り組みとして明確にするとともに、「環境活動、交通安全活動、地域貢献活動」の3つの柱を全社共通の個人レベルの取り組みとして位置づけて、体系的なCSR活動の定着とレベルアップをグループ、グローバルに推進していきます。

※1 北米環境委員会対象企業
SIA、SOA、SCI、RMI、SRD

◆スバルグループCSR活動の3つの柱

共通活動項目	考え方	具体的内容
環境活動	事業活動のみならず日常生活における環境影響を理解してできるところから推進を図る。家庭における地球温暖化対策推進として省エネルギー活動の啓発推進を図る。	チーム・マイナス6%への参加、家庭における環境活動推進、グループ企業の取り組み推進
交通安全活動	輸送機器メーカーとしての責任を強く認識して世の中の交通事故削減のために努力する。交通違反と交通事故(加害)ゼロに努める。	安全運転教室の実施、自治体との連携、公共交通機関の利用推進
地域貢献活動	事業活動を行ううえで重要なパートナーである地域社会への貢献に努める。	事業所周辺清掃、自治体との連携、地域イベント支援

◆CSR活動計画

フェーズ	現状・課題把握	活動整理・立ち上げ	活動推進	活動定着
年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
課題項目	従業員個々の行動がCSRに結びついているという意識を高めること	①人事新任管理職研修へCSR講義の組み込みを図った ②グループの取り組み推進の一環として北米関連企業にスバルのCSR概念を紹介した ③EMSの仕組みを活用したCSR活動の推進を試行した(本社)	①各製作所で実施している階層別教育等への一部展開を図った ②北米関連企業において北米CSR委員会を立ち上げ、体系的な推進を図った ③スバルグループ共通の活動項目を策定して展開を進めた ④世間におけるCSR活動の高まりを踏まえてCSR方針の改定を検討	①世の中におけるCSRの動向などを踏まえてCSR方針を改定した ②改定したCSR方針の周知、徹底 ③人事主事研修へCSR講義を実施予定 ④北米CSR委員会のレベルアップを図る ⑤CSRボランティアプランの検討を進める
	CSRに関する情報の共有、調整、展開、集約を効率的かつ合理的に行う仕組みの構築	①CSR委員会と環境総合委員会を統合したCSR・環境委員会を設置し、EMSに加えてCSRに関するもトップマネジメントを開始した ②各製作所に代表者を設置して全社横断的組織を構築した ③全社のCSR活動の棚卸しと活動計画の策定を実施した	①CSR・環境委員会においてCSRおよびEMSのトップマネジメントの徹底を図った ②製作所の代表者による全社横断的組織の活性化を図った ③スバルグループ共通のCSR活動の3つの柱を主体とした各製作所のCSR活動の推進を図った	①CSR・環境委員会の定期開催によりCSRおよびEMSマネジメントのレベルアップを図る ②各製作所におけるCSR活動の理解、浸透を図る ③スバルグループ共通のCSR活動の3つの柱に基づいた活動の定着を図る

コーポレート・ガバナンス ステークホルダーの皆さまの 満足と信頼を得るために

基本的な考え方

当社は企業理念に基づき、株主、お客さまをはじめとするすべてのステークホルダーの皆さまの満足と信頼を得るべく、コーポレート・ガバナンスの強化を経営の重要課題として取り組んでいます。

コーポレート・ガバナンス体制

体制の一層の強化を図ります

1999年6月、執行役員制を採用し各事業の管理執行責任を明確にしました。

また、2003年6月から取締役・執行役員の任期を2年から1年に短縮し、2004年6月には取締役会^{※1}の決議に基づき、役員候補者の選定を行う役員指名会議と、同じく役員の報酬、業績考課などの決定を行う役員報酬会議を設置しています。

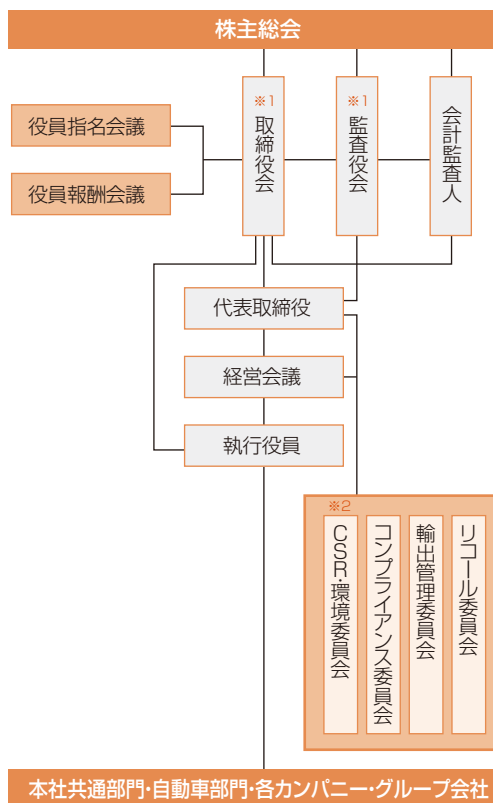
これらの諸施策により、経営と執行の機能を明確にし、意思決定の迅速化を図り、効率的な経営を目指しています。一方、監査役会は監査役4名^{※1}により構成され、監査に関する重要な事項について報告を受け、協議を行っています。今後は、監査体制の一層の強化を図るとともに、経営の透明性を高めるために公正かつタイムリーな情報開示を実施していきます。

内部統制システム構築

グループ全体のシステム構築を完了

内部統制は、企業目的を達成するために欠かせない仕組みであり、経営者には、内部統制を構築するとともにその有効性と効率性を維持する責任があります。具体的には、各事業の横串機能を担う戦略本部を中心とした本社共通部門が各部門、カンパニーと密接に連携して、リスク

◆コーポレート・ガバナンス体制



管理の強化を図っています。また、監査部が各部門およびグループ各社の業務遂行について計画的に監査を実施しています。さらに、当社では、内部統制システムの整備に資するため、リスク管理の最も基礎的な部分に位置づけられるコンプライアンスの体制・組織を整え、運用しています。

また、2007年2月15日に金融庁企業会計審議会から公表された「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準」に対応し、

1. 業務の有効性・効率性
2. 財務報告の信頼性
3. 事業活動にかかわる法令等の順守
4. 資産の保全

を図るため、グループ全体での内部統制システムの整備を継続的に強化しています。

※1
取締役会は7名で構成されています。また、監査役会は4名で構成されていますが、社外監査役を2名おくことで経営の監視を客観的に行っています。(2009年6月24日現在)

※2
2007年5月29日以降、CSR委員会と総合環境委員会を統合し、CSR・環境委員会として運営しています。

リスクマネジメント

リスクを把握し、継続的な事業活動を行います

基本的な考え方

リスク管理の基礎的な部分であるコンプライアンスの体制を整え、運用しています。また、グループ各社の業務遂行について計画的に監査を実施します。

リスク管理

マニュアルをもとに、さまざまなリスクに対応しています

当社の事業活動に何らかの負(マイナス)の影響を与える不確定要素のことをリスクと考えますが、このリスクの中には、さまざまな種類の問題があります。

この中でも、とりわけ経営に重大な影響を及ぼすもので、かつ通常の意思決定ルートでは対処困難なほどに「緊急性」が求められるものを「クライシスリスク」とし、さらに自然災害、事故、内部人的要因、外部人的要因、社会的要因(国内・海外)、コンプライアンスリスクなどに分類しています。

そして緊急事態発生時は、各々の緊急事態ごとに対応したマニュアルをもとに、リスクの発生を知ってからの情報の伝達経路、最適な方法を取り、これに対応しています。

BCP^{※1}の策定

事業の継続推進に取り組んでいます

当社の業務にかかわる災害発生時における、事業継続の的確かつ迅速な実施により、お客さまへのサービスの低下、マーケットシェアの縮小、企業価値の喪失を回避することを目的とし、緊急事態の発生により、当社の事業リソース(人的・物的・金銭的)が損傷を受けた場合には、残存

する能力をもって優先される業務の中断を最小限のレベルに止め、被災前の操業(業務)レベルへの早急な復旧を図ることとします。

緊急事態対応の基本方針を次のように定め、各事業所単位でBCPを策定し、事業の継続推進に取り組んでいます。

- (1)生命・身体の安全を最優先とする。
- (2)ステークホルダー(利害関係者)の利益の喪失、および会社の価値の喪失を最小限とする。
- (3)緊急事態においても、常に誠実、公正、透明を基本とする。

スバル販売会社従業員の 不祥事に関するお詫び

去る2009年6月2日深夜に、スバル販売特約店である北陸スバル自動車株式会社の役員が、酒気帯び状態での自動車運転による物損事故という不祥事をおこしました。交通安全、とりわけ飲酒運転撲滅に向けて役割を果たすべき自動車販売会社としてあってはならない行為であり、本件を厳粛に受け止めるとともにお客さまをはじめ皆さまにご心配、ご迷惑をおかけしたことに深くお詫び申し上げます。

北陸スバル自動車株式会社における経営トップの刷新を含めて、再発防止に向け、スバルグループ全体としてなお一層の努力をまいります。

※1 BCP
Business
Continuity Plan
(事業継続計画)

コンプライアンス

CSR経営の基盤であり、重要課題のひとつ

基本的な考え方

当社の基本方針は、次のとおりです。

『当社は、コンプライアンスの実践を経営の重要課題の一つと位置づけ、全社的なコンプライアンスの徹底が当社の経営の基盤を成すことを強く認識し、企業活動上求められるあらゆる法令・社内諸規定等の順守はもとより、社会規範に則した公明かつ公正な企業活動を遂行する。』

コンプライアンスの順守

企業行動規範と行動ガイドライン

当社は、コンプライアンスを実践するための順守基準として、「企業行動規範」と「行動ガイドライン」を定めています。これらは全従業員が所持している「コンプライアンスマニュアル」で詳細に解説されており、日常の行動の中での徹底を図っています。

コンプライアンス
マニュアル



コンプライアンス体制と運営

コンプライアンス規程

当社は、2001年に、コンプライアンスに関する当社の体制・組織および運営方法を定めた基本規程として、「コンプライアンス規程」を取締役会の承認を経て制定しました。

コンプライアンス体制・組織と運営

コンプライアンスを推進する全社的な委員会組織として、「コンプライアンス委員会」を設置し、重要なコンプライアンス事項に関する審議・協議・決定、情報交換などを行っています。また、各部門は、それぞれコンプライアンス推進のための実践計画(コンプライアンス・プログラム)を毎年度策定し、継続的・計画的な自主活動を進めています。

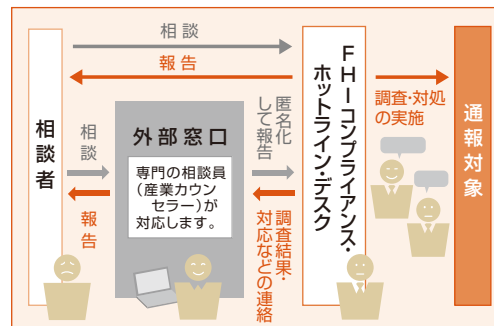
コンプライアンス・ホットライン制度

当社およびグループ企業などで働く従業員などはグループ内のコンプライアンスに関する問題を発見した場合、上司を通じて解決する方法のほかに、「コンプライアンス・ホットライン」を利用して「ホットライン・デスク」に相談することができます。

「ホットライン・デスク」は、当社内に設置されており、規則に基づいて任命された従業員が、郵送・電話・Eメールによる通報を直接受け付け、事実調査や対応にあたります。通報者の所属・氏名は、通報者の同意がない限り厳格に秘匿され、通報したことにより不利益を受けることがないよう十分配慮されます。

2008年4月から、この制度に外部事業者による通報受付窓口を追加し、受付時間の拡大と通報者の氏名・所属の秘匿性強化を図るなど、さらに使いやすい制度とするよう努めています。

◆コンプライアンス・ホットライン(相談・解決の流れ)



コンプライアンス・
ホットラインカード

2008年度コンプライアンス活動実績概要

コンプライアンス教育、研修の実施

2008年度には、グループ企業の従業員を含めて約3,000人強が、法務部や人事・教育部門

の主催するコンプライアンス研修・実務法務研修に参加しました。2006年に導入した、身近な問題について受講者自身が考えて討議する形式の「ケーススタディ研修」には、約120人が参加してコンプライアンスの理解を深めました。また、各部門やグループ企業においても、それぞれの実践計画のもと、「コンプライアンス事例集100選」などのテキストを活用して、業務上重要な法令の勉強会やコンプライアンス啓発研修が開催されています。

また当社グループのコンプライアンスの実践を推進するために、グループ会社に対し教育・研修の実施や社内刊行物による情報提供を行うとともに、コンプライアンス・ホットラインへの門戸を広くすることにより、実効性を高めています。



コンプライアンス事例集
100選



コンプライアンス研修

個人情報保護への取り組み

当社では、個人情報保護法施行に合わせて、社内体制や規程類を整備し、プライバシー・ポリシーを公表するなどの取り組みを行ってきました。特に、国内スバル販売特約店では、お客さま

の個人情報を直接かつ大量に取り扱うことから、特約店ごとに社内体制の整備を徹底するとともに、全特約店共通の「SUBARU特約店スタッフのための個人情報保護ハンドブック」を作成・活用し、従業員一人ひとりが個人情報保護に関して正しく理解するよう努めています。



SUBARU特約店スタッフのための個人情報保護ハンドブック

グループコンプライアンスへの取り組み

コンプライアンスの徹底には、当社だけでなく、グループの企業全体が歩調を合わせて取り組む必要があります。このため、当社では、関係会社や国内スバル販売特約店で働く従業員向けにコンプライアンスハンドブックの作成・提供を行うとともに、コンプライアンス研修の講師として弁護士や当社従業員を派遣するなど、グループコンプライアンスの推進に取り組んでいます。



関連会社向けコンプライアンスハンドブック

Voice

法務部
久松 美喜子



わかりやすい研修を意識して

「コンプライアンス」を言い換えると、「法令順守」となりますが、一般的に「法律」「法令」と聞くと、それだけで難しい、とっつきにくいという印象を持たれがちです。そこで私たちは、コンプライアンスに関する研修を行うときは、少しでも理解を深めてもらえるよう「わかりやすさ」「親しみやすさ」を意識しながら話をしたり、資料を作成しています。限られた時間の中で法令知識を習得・理解してもらうことは難しいことですが、受講者が納得した表情を見せてくれるとたいへんうれしいです。

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

基本的な考え方

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)を設置しています。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、的確な対応を心がけています。

お客さまとのコミュニケーション

お客さま相談部門の活動

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」を設置しています。「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。

お客さまから寄せられた貴重な声は、関連部署へフィードバックさせていただき、品質改善や商品提案、販売・サービス面での改善に役立てています。

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、転居お手続き、ほか)
- (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)

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

CS推進部門の役割

スバル販売特約店を中心に、社内外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・アフターサービスなど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よくなるよう現場改善への働きかけを行っています。

日本自動車セールス満足度(SS1)調査^{SM※1}

第三者調査機関である株式会社J.D.パワーアジア・パシフィック社による2008年日本自動車セールス満足度(SS1)調査SMでは、順位としては12社中7位ではあるものの、業界平均(594ポイント)を5ポイント上回り、国産上位のホンダ(600ポイント)、日産(600ポイント)にわ

◆お客さまからのご相談件数推移

年度	実績件数(件)	前年度比
2004	60,000	130%
2005	59,000	99.7%
2006	59,000	100%
2007	62,000	105%
2008	60,500	97.8%

Voice

カスタマーセンター
企画部
西ヶ谷 豊



販売特約店スタッフとの協働

国内サービス体制推進グループのメンバーとして、特にアフターサービスにおける販売特約店のお客さま対応力強化を行っています。単にお出迎えや挨拶ができるということだけではなく、車検や点検の予約が取りやすいとか、予定時間内に作業がキッチリと完了するといった、お客さまにとって安心・安全・快適に車のメンテナンスを任せていただける体制づくりを目指し、販売特約店スタッフと一緒に改善活動に取り組んでいます。

ずかに1ポイント差に迫るスコア(599ポイント)となっています。これは全国統一の基本活動の徹底と個々の改善活動の成果と考えています。

CS向上へのさらなる強化

2008年度から各地域で「CSエリアNo1」を達成することを目標に掲げ、チーム一丸となってCS向上に励んできました。2008年度からはお客さま満足度調査の内容を大幅に変更し、お客さまに満足いただけたかどうかの結果評価に加えて、お客さまがどのような対応を望まれているかが把握できる内容にしました。また6名の国内体制推進グループが、担当の販売特約店の現場に出向き、CS向上と業務改善に対するサポート・指導を行っています。

一方、海外販売特約店におけるCS向上についても、人員を増強し2名の専任チームによる活動を開始しました。国内で効果を上げているCS調査や現場診断手法、お客さまとのコミュニケーション施策などを現地市況にカスタマイズして導入していくとともに、海外市場での好事例も取り入れ、スバル国内外での教育の充実とCS向上を基軸としたチーム収益体制強化を推進していきます。

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^{※1}、試走路や低μ路^{※2}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、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。

2008年度には、営業系研修2,800人、メカニック研修1,800人を含めて合計5,500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いきます。



スバルアカデミー外観



実習室

販売店への教育、研修

富士重工業のスタッフが講師としてのスキルを磨き、販売店のすべての階層・職種を対象とした教育・研修(Off-JT)を実施しています。加えて、資格検定制度運営や、セールスコンテスト・サービス技術コンクールの主催など、最前線のOJT強化と販売店スタッフのさらなるスキルアップのための仕組みや学習素材を提供しています。

海外特約店などへの教育、研修

海外のチーフメカニックを対象とした各種研修、インストラクター養成のための研修実施と認定の仕組み確立に加えて、資格検定制度導入を強力に推進しています。

さらに、研修対象をマネージャークラスやセールス、サービスフロントなどに拡大する取り組みを展開中です。



海外取引先を対象にしたメカニック技術講習会
[産業機器カンパニー]

※1 4輪シャシーダイナモメーター
4輪を同時にローラーに載せることで、実走行と同じ状態を再現し、馬力や燃費、排出ガスなどを計測する装置。

※2 低μ路
滑りやすい路面を再現した試走路。

高品質な製品の提供

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する。

品質マネジメントシステム

スバルでは、各製作所において品質方針に基づき、品質マネジメントを推進しています。

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. 企画段階でお客様に満足いただける品質目標を明確にする。
3. 開発から販売・サービスまでの各段階における品質保証活動により、品質目標を実現する。
4. 市場からのクレームと要望に迅速かつ的確に対処し、お客様の信頼に応える。

※1 ITS
Intelligent
Transport
Systems
(高度道路交通システム)

最先端の情報通信や制御技術を使い、人と道路とクルマの間で情報の受発信を行い、交通事故や渋滞の解消、環境との共存を目指すシステム。

※2 ASV
Advanced Safety
Vehicle
(先進安全自動車)

先進技術を利用してドライバーの安全運転を支援するシステムを搭載した自動車。ASVプロジェクトは、国土交通省自動車交通局が推進する1期5年(第1期は1991年度～)のプロジェクトで、現在は第4期(2006年度～2010年度)。

※3 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)」。

※4
2008年3月弊社調査時点。

リコールへの対応

2008年度件数:4件

ホームページにて公開しています。

事故を未然に防止し、自動車ユーザーなどを保護することを目的として処置対応をしています。



リコールへの対応は
当社ホームページをご覧ください。
<http://www.fhi.co.jp/recall/>

安全なクルマづくり

基本的な考え方

スバルはクルマに乗るすべての人がさまざまなドライビングシーンで安心・快適な走りを愉しめることはもちろん、周りの環境や人々の安全

をも視野に入れたモビリティ社会全体の安全性向上を目指しています。そのためにスバルは起こりうる事故を多様に想定し、事故を未然に防ぐ「アクティブセーフティ技術」、万が一事故が発生した際に被害を最小限に抑える「パッシブセーフティ技術」などの車両安全技術の開発に取り組んでいます。さらに産官学が連携して進めているITS(高度道路交通システム)^{※1}やASV(先進安全自動車)^{※2}のプロジェクトにも積極的に参加しています。

アクティブセーフティの取り組み

スバル独自の「シンメトリカル AWD」は、水平対向エンジンがもたらす低重心と、左右対称、一直線上に配置したパワートレインによる優れた重量バランスにより、さまざまなシーンで高い走行安定性を実現し、乗る人に安心で快適な走りを提供します。2008年5月に改良したレガシィには先進運転支援システム「EyeSight(アイサイト)」^{※3}を搭載しました。「EyeSight」は、新型ステレオカメラと新開発3D画像処理エンジンによって、歩行者、自転車をも対象とした優れたプリクラッシュセーフティ(衝突被害軽減)を実現する運転支援システムです。世界初^{※4}となる「渋滞時などの極低速時(15km/h未満)のプリクラッシュ制御」や「AT誤発進抑制制御」をはじめ、「車線逸脱警報」、「ふらつき警報」、「全車速追従機能付クルーズコントロール」などの機能を備えています。



パッシブセーフティの取り組み

スバルは独自の安全ボディ「新環状力骨構造ボディ」により、全方位からの衝突に対し優れた

安全性能を有しています。また相手車両や歩行者のダメージ軽減につながるコンパチビリティ（共存）性能の確保など、総合的な衝突安全性能を目指しています。2008年度JNCAPに選定されたフォレスターおよびエクシーガはともに衝突安全性能試験（運転席・助手席）および歩行者頭部保護性能試験で高い評価を得て、2007年度にインプレッサが獲得した「自動車アセスメントグランプリ07/08」に続き、「自動車アセスメント優秀車08/09」※1を受賞しました。



提供:自動車事故対策機構(NASVA)



ASV(先進安全自動車)への取り組み

スバルは、車両間の相互通信（車車間通信）、ならびに道路に設置されたセンサー等の路側インフラとの通信（路車間通信）を通じて、特に交差点における事故を防止する「インフラ協調型安全運転支援システム」を搭載した車両「スバルASV-4」を開発しました。この車両を用い、栃木地区および東京臨海副都心地区での公道実証実験、ならびに2009年2月の「ITS Safety2010」公開デモンストレーションに参加しました。今後、実用化に向け、さらなる検証を行うとともに、事故低減への効果について評価を進めていきます。



スバルASV-4

福祉車両への取り組み

新発売の「エクシーガ」もトランスケアシリーズ※2の仲間入り

スバルでは、「クルマと生きる幸せを、すべての人とわかち合うこと」を目指して、身体が不自由な方やご高齢の方々にも安心して気持ちよく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。

福祉車両の製造販売は1982年より開始し、現在は「トランスケアシリーズ」の名称でご愛顧いただいています。

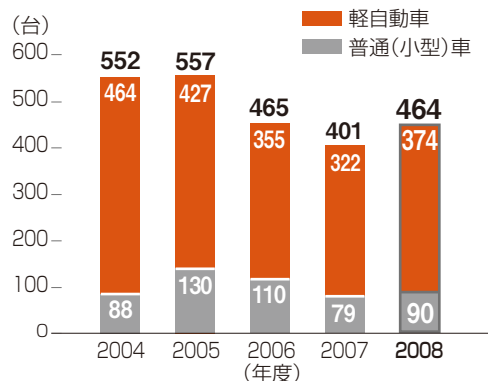
スバルでは、介護する方もされる方もストレスなく扱える省力装置を開発していくことを目指しています。

また、トランスケアシリーズは、「サンバー」「ステラ」などの軽自動車から、「フォレスター」、2008年に新発売した「エクシーガ」などの普通車まで、幅広い選択肢をご用意しています。なお、2008年度のトランスケアシリーズ販売台数は、軽自動車374台、普通車90台でした。



エクシーガ ウイングシートリフトタイプ

◆トランスケアシリーズ販売台数



※1 自動車アセスメント (Japan New Car Assessment Program: JNCAP) 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を評価し、結果を公表する自動車の安全情報公開プログラム。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6☆であり、かつ歩行者頭部保護性能評価についても最高評価のレベル5を受けたものを「自動車アセスメント優秀車」として表彰。

※2 トランスケア 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、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。