



品質に対する考え方

S U B A R Uは「お客様第一」を基軸とした品質方針を定め、安全性と愉しさ、環境性能を高度に融合し、お客様に感動いただける高品質な商品とサービスの提供を積極的に推進しています。また、国内・海外の関連会社ではそれぞれの事業内容や地域性を踏まえた品質方針を定め、それに基づいた品質管理を実践しています。

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する。

1994年11月制定

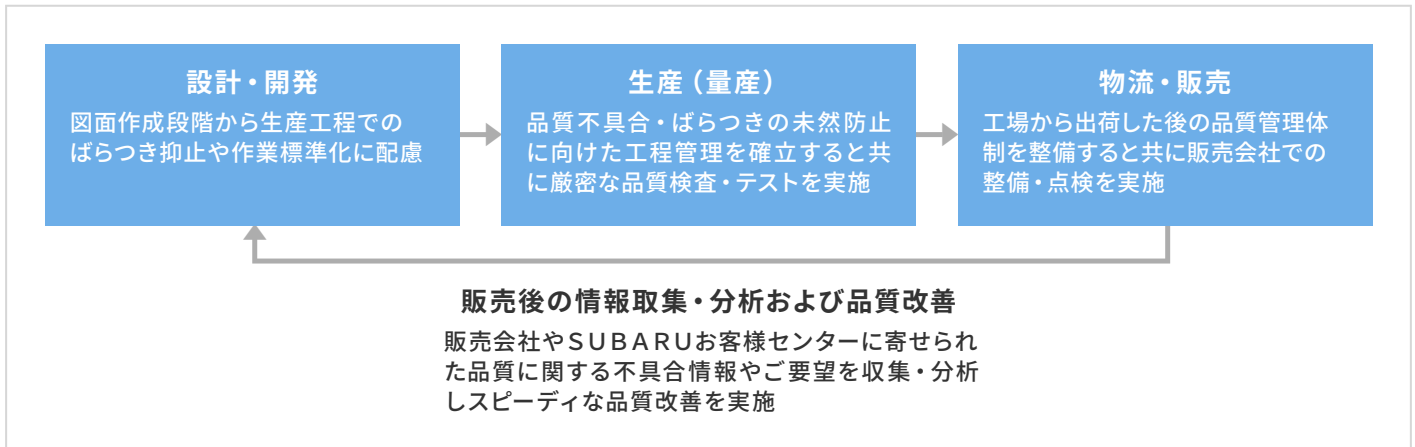
品質マネジメントシステム

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ご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且つ的確に対処し、お客様の信頼に応える。
-

品質マネジメントサイクルの運用

S U B A R Uは品質マネジメントシステムのもと、設計開発から販売に至る各プロセスで品質保証に取り組むと共に、より高品質な商品をつくるためのサイクルを構築しています。また、お客様のニーズにいち早く応えるため、サイクルをスピーディーに回していくことに努めています。

品質マネジメントサイクル



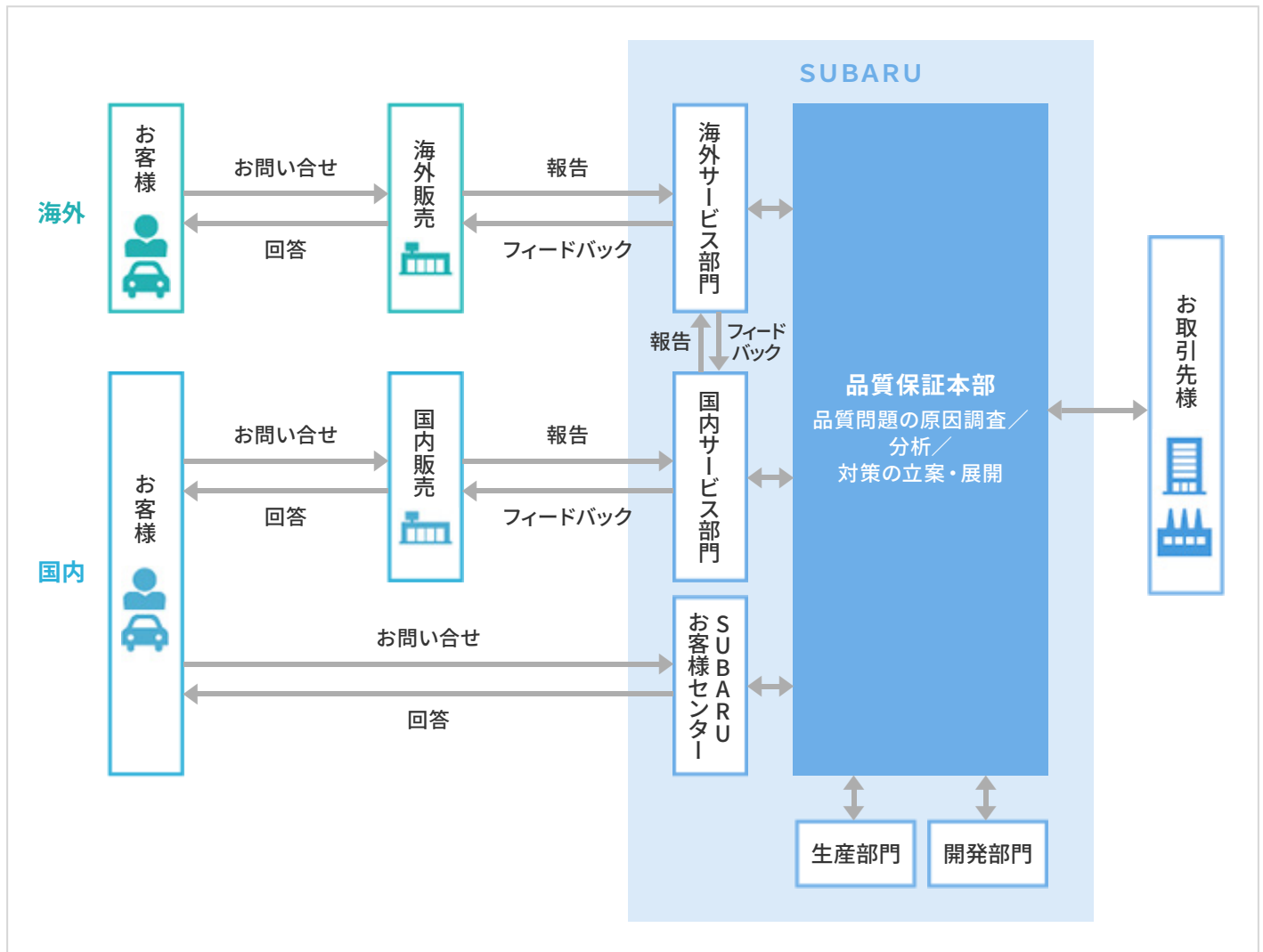
品質改善に向けた体制の構築

S U B A R Uでは、商品販売後の品質不具合やお客様のご要望をいち早く分析し、より高品質な開発・生産に結びつけるため、品質保証本部を中心とする品質改善体制を確立しています。お客様の声をグローバルに収集し、品質に関する課題を抽出し、原因を調査すると共に対策を立案し、社内の関連部門やお取引先様に展開しています。

2017年度は完成検査問題の再発防止を図ることを目的に、COP※監理課を新設し、型式指定業務への取り組みを強化しました。

※CONFORMITY OF PRODUCTION（生産車適合性）

品質改善体制



品質保証教育の実施

品質保証のレベル向上を目指し、従業員教育の一環として、各部門における階層別品質保証教育を実施しています。また、品質保証のエキスパートを育成するための研修や、事業所ごとの個別プログラムなども実施しています。

品質保証に関する主なカリキュラム

- ・初級品質教育 品質保証学習（初級）
- ・指導者向け教育 品質保証学習（職長）
- ・技能職向け教育 品質保証学習（初級・職長）
- ・その他の従業員 各職場内での公開講座

リコールへの対応

S U B A R Uは、事故を未然に防止し、お客様を保護することを目的にリコールへの処置対応をしています。

商品に不具合が生じた場合には、各国の法規に基づいて適切に対応することはもちろん、迅速に会議体を設けて海外を含めた品質関連部門のスタッフが討議し、具体的な対応内容を決定します。また、対象となるお客様には販売特約店からダイレクトメールを送付し、修理（無料）を受けていただくよう案内しています。

なお、2017年度において、品質や安全に関する情報提供に関して法律や自主規定に違反した事例はありません。

関連情報

＜ S U B A R U車のリコールについて

リコール・改善件数（国内）

国内措置件数	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
リコール※1	4件	5件	15件※4	9件※4
改善対策※2	0件	1件	2件	1件
サービスキャンペーン※3	0件	3件	1件	2件

※1 リコール：同一の型式で一定範囲の自動車等またはタイヤ、チャイルドシートについて、道路運送車両の保安基準に適合していない、または適合しなくなるおそれがある状態で、その原因が設計または製作過程にあると認められるときに、自動車メーカー等が、保安基準に適合させるために必要な改善措置を行うこと。

※2 改善対策：道路運送車両の保安基準に規定はされていないが、不具合が発生した場合に安全の確保および環境の保全上看過できない状態であって、かつ、その原因が設計または製作過程にあると認められるときに、自動車メーカー等が、必要な改善措置を行うこと。

※3 サービスキャンペーン：リコール届出や改善対策届出に該当しないような不具合で、商品性・品質の改善措置を行うこと。

※4 タカタエアバッグ対応をモデル別（3モデル）で届け出たリコールが1案件あるため9件となります。（社内審議上は7項目）

航空宇宙カンパニーでの取り組み

航空宇宙産業向け規格に基づいた品質マネジメントシステム

航空宇宙カンパニーでは、SUBARUブランドの一翼を担う決意と責任を込め、「安全と品質を第一に」を行動指針として生産活動に取り組んでいます。

この方針のもと、最新の航空宇宙・防衛産業向けの品質マネジメントシステム規格「JIS Q 9100：2016」に適合した品質マネジメントシステムを構築し活動しています。

また、品質に関する不適切な事象の防止のため、日本の航空宇宙・防衛業界が一体となって独自に制定している「JIS Q 9100の補足事項」（SJAC 9068）も航空宇宙カンパニーの品質マネジメントシステムにいち早く取り入れています。

品質改善に向けた取り組み

航空宇宙カンパニーでは、品質改善やエラー防止に向けて、さまざまな活動を実施しています。定期的に「品質会議」を開催し、顧客満足や製品品質について多様な側面から審議する他、毎年11月を品質月間と定め、品質講演会や品質向上に貢献した従業員の表彰、全従業員への啓発用パンフレット配布などを実施しています。

2017年度の品質講演会は「その気にさせるコミュニケーション術」と題し、アドット・コミュニケーション株式会社代表取締役 戸田久実様にご講演いただきました。カンパニープレジデントをはじめ従業員やお取引先様など500人以上が参加しました。また、年間を通して従業員の自主的な創造力発揮や改善の風土醸成を狙いとする「改善提案制度」等の各種制度を設けています。



品質月間講演会の様子