

お客さまにご満足いただくために

スバルのお客さま・商品に関する企業理念：お客さまの満足を第一として、トップクラスの品質の商品とサービスを提供し、経済と社会生活の向上に貢献します。

スバルは上記理念のもと、お客さまへの対応部署としてスバルカスタマーセンターを設置し社内の品質保証体制を構築しています。スバルカスタマーセンターには、お客さまからのご質問やご提案など直接お受けするお客さま相談部、お客さま満足度の向上を図るCS推進部門、さらには安心してクルマ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、そして内外のスバル販売特約店の人材教育を担う「スバルアカデミー」があります。

お客さま相談部門

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-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、スピーディーかつ的確な対応を心がけています。

2005年度、お客さまからのご相談件数を約59,000件(前年比 99.7%)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、社内に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。

CS推進部門

社内のすべての部署だけではなく、スバル販売特約店を含めたスバルチーム全体としてお客さま満足度地域NO.1を目指しています。特約店・SUBARU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います。

2005年度の活動実績

2004年、2005年と第三者調査機関であるJDパワー社のセールス満足度調査で2年連続業界最下位という結果となってしまいました。この結果を重く受け止め、お客さま対応の品質向上活動を加速化し飛躍的なレベルアップを図るため、以下の活

動に取り組んでまいりました。①スバルをご購入いただいた直後から「お客さまの声」を真摯に伺い、特約店のお客さま対応や設備面での改善につなげ、地域No.1のお客さま満足を獲得するようにお客さま満足度調査の方法を変更しました。②国内営業本部・部品用品本部・カスタムセンターのマネジャー級約35名による「接客品質向上プロジェクト」を結成し、全国の新車拠点巡回、お客さま視点での拠点の改善にチーム全体で取り組みました。③第三者機関によるミステリーショッパー(覆面)調査を全国展開し、よりお客さまに近い視点でのCS向上を図りました。

また特約店全店へのCS情報誌

「COMPASS」を隔月で年6回発行しお客さまと直接対応するお店スタッフの意識を高めると共に、スバル他店のCS取り組み事例を共有し店頭での実践につなげています。



特約店向け情報誌「COMPASS」

サービス部門

納車から車検まで、お客さまの安心・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により販売特約店のサービスメカニックの技術力向上を図っています。

リコールなどへの取り組み

全世界から集められたお客さま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、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。集められた情報および車両、部品の調査結果

に基づき、以下のようにリコールなどの判断、ご案内に取り組んでいます。

- (1) お客さまに安心してお乗りいただくことを最優先し、国内および海外の法規に則りリコールに該当するか判断しています。
- (2) お客さまへの告知は、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 (<http://www.fhi.co.jp/>) への掲載などで広く開示しています。

2005年度、リコール^{*2}は合計4件(スバル車3件、塵芥収集車1件)ありました。ご愛用のお客さまには、お詫びと無償修理のご案内をダイレクトメールでお知らせするとともに、当社ホームページ上でもリコールのお知らせを展開しております。

スバルアカデミー

2005年1月、当社のグローバルな販売網の体制強化を図るため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」を開設し2階層対象の教育プログラムを設け計画的な育成教育を行っています。マネジメント層を対象とした「ビジネススクール」では国内外から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、メカニックなどの若手層を受け入れ、技術力やお客さま対応力の向上を目指しています。2005年度は、年間で約10,000名の教育受講の実績がありました。

*1: 「スバルふれあいフォローシステム」とは、おクルマの納車後、新車時1ヶ月無料点検などきめこまかなサービスによって、安心して楽しいカーライフをサポートする、全国のスバル販売特約店で実施しているアフターフォローシステムのことで、詳しくは最寄りのスバル販売特約店にお問合わせください。

*2: リコールのお知らせにつきましては、当社ホームページ上で詳細を掲載しております。 <http://www.fhi.co.jp/>