

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「お客さま第一」の視点ですべての業務目標の見直しを図りつつあります。

2008年度下期以降の世界的な経済危機などによる影響は、自動車市場でも大きく、また、一方でさらに厳しくなる環境規制への確実な対処が求められました。当社はこれらの外部環境変化に対して、業務プロセスやコスト構造を見直して企業体質の改革を推進するとともに、世の中のニーズを踏まえた商品の提供を進めました。

商品面では、5代目となる新型レガシィにおいて、快適な室内空間、優れた走行性能と燃費性能を実現し、「ゆとりのグランドツーリング」という新たな価値を提案し、当社が提案している「新しい走り」と「地球温暖化防止などの環境問題」の対応の具現化を図りました。

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、軽自動車を中心に商品ラインナップの充実を図りました。さらに、国内スバル販売特約店においては、環境省が推奨する「エコアクション21」の認証取得による環境対応ならびに販売網の再編および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。

※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3つの判断尺度。

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^{※2}の承認を経てCSR方針を改定しました。

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であり、富士重工業グループの使命と考えています。

※2 CSR環境委員会の組織体制は40ページに掲載しています。

「CSR方針」(2009年6月改定)

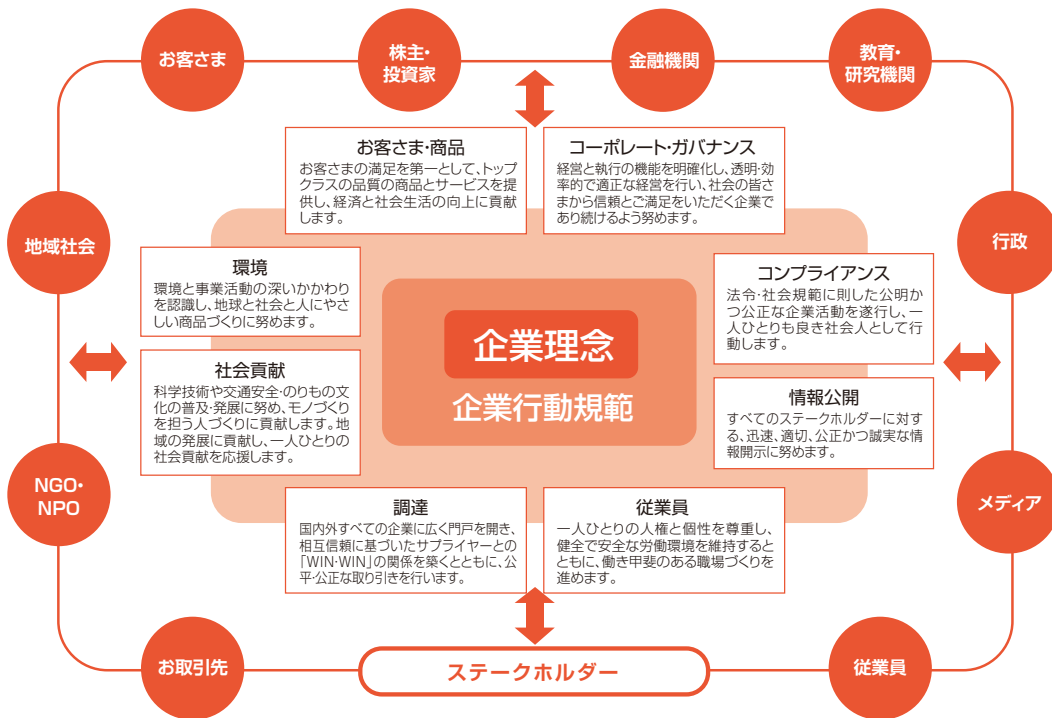
1. 私たちは、富士重工業の企業行動規範に基づき、法令、人権、国際行動規範、ステークホルダーの権利およびモラルを尊重します。
2. 私たちは、企業市民として、現代社会が抱える世の中の社会問題の改善に向けて取り組みます。

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

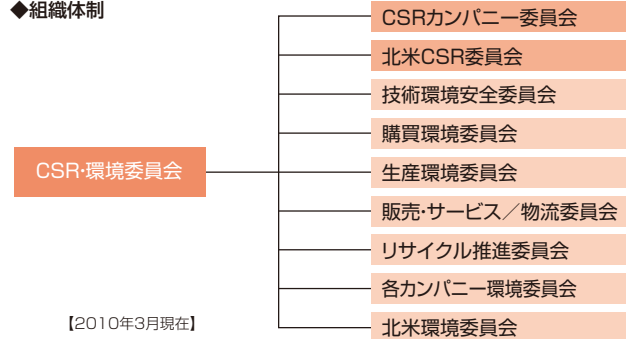


CSR推進体制と運営

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。2009年度は5月27日、11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推進体制の強化としては、CSR・環境委員会を見直し、CSRにおける重点課題を確実にマネジメントできる体制を検討し、CSR活動のさらなる充実、強化を目指します。

◆組織体制



[2010年3月現在]



CSR・環境委員会の様子

2009年度の活動振り返りと2010年度の計画

体系的なCSR活動定着

2006年度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。

■2009年度の取り組み

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応、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皆さまからのご意見を踏まえて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しました。

また、2007年度に制定したCSR活動の3つの柱（「環境活動、交通安全活動、地域貢献活動」）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図るとともに、北米CSR委員会を通じて海外グループ企業へも展開を進めています。

■2010年度の取り組み

2010年度においては、各部門が果たすべきCSRの重点課題を明確にし、従業員一人ひとりが業務を通じて社会的責任を全うできる体制づくりを推進します。

このCSRの重点課題については、CSRボランティアプランとして検討・策定し、ステークホルダーの皆さまに対して当社の取り組みを明確にするとともに、さまざまな社会課題の解決に向けてCSR活動を推進します。CSRボランティアプランの策定においては、ISO26000SR (Social Responsibility) ガイドラインをはじめとする指針やステークホルダーの皆さまからのご要望に基づき検討します。

CSR推進体制の強化としては、CSRにおける重点課題を確実にマネジメントできる体制を検討し、CSR・環境委員会の見直しを行います。

◆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% ^{※1} への参加、家庭における環境活動推進、グループ企業の取組み推進
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)のゼロに努める。	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

※1 2010年1月14日から「チャレンジ25」に変更されています。



北米CSR委員会の様子
(2009年11月5日テレビ会議で開催)

◆CSR活動計画

2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
フェーズ1		フェーズ2	フェーズ3	フェーズ4
現状・課題把握	活動整理・立ち上げ	活動推進	活動定着	充実・強化
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の動向等を踏まえてCSR方針を改定した ②改定したCSR方針の周知、徹底をした ③人事主事研修でCSR講義を実施した ④北米CSR委員会のレベルアップを図った ⑤CSRボランティアプランの検討を開始した	①各部門が果たすべき業務におけるCSR重点課題の明確化 ②CSRボランティアプランの検討・策定 ③北米CSR委員会へのCSRボランティアプラン展開
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・環境委員会を制定し、EMSに加えてCSRに関して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のレベルアップを図った ②各製作所におけるCSR活動の理解、浸透を図った 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った	①CSR・環境委員会を見直しCSR推進体制の強化を図る ②CSR重点課題のマネジメントのレベルアップを図る

ステークホルダーの皆さまの信頼を得るために

スバルで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

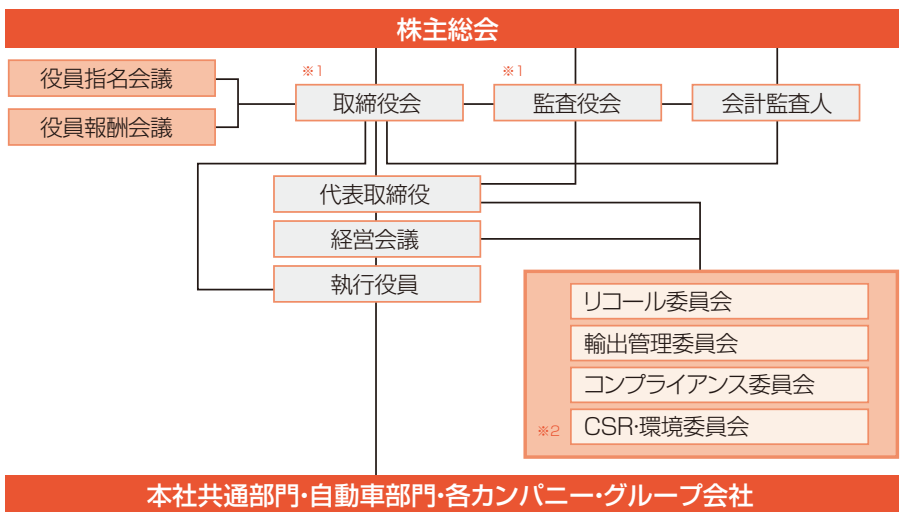
体制の一層の強化を図ります

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。

◆コーポレート・ガバナンス体制



※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(1名は独立役員)おくことで経営の監視を客観的に行っています。(2010年3月31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。

内部統制システム構築

グループ全体での内部統制システムを強化

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および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。

リスクマネジメント

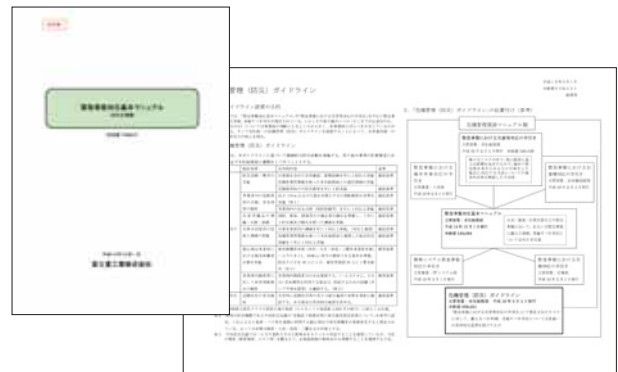
リスクを把握し、継続的な事業活動を行います

リスク管理の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を整え、各部門・カンパニーと密接に連携して、リスク管理の強化を図っています。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ています。

リスク管理

リスクを分類し、適切に管理しています

スバル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、かつ通常の意味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等に分類しています。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。



当社の緊急事態対応基本マニュアルと危機管理(防災)ガイドライン

BCP^{*1}の策定

各事業所単位でBCPを策定

当社の業務に係る災害発生時における、事業継続の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とどめ、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。

以上、3つを基本方針とし、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} BCP
Business Continuity Plan(事業継続計画)。

新型インフルエンザ対策

新型インフルエンザの感染拡大に伴い、当社としても安全衛生を中心に、その感染防止策を講じています。しかしながらそれでも感染の拡大が防げず多くの従業員が出勤困難となり、事業の継続に支障が出る可能性も懸念されます。

このような事態に備え当社では感染予防策、また感染が拡大し部門ごとに通常の業務・生産に影響を及ぼす場合の事業継続策等、その対応方法を定めクライシスに備えています。



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

スバルでは、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します。

コンプライアンス順守

企業行動規範と行動ガイドライン

スバルは、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。

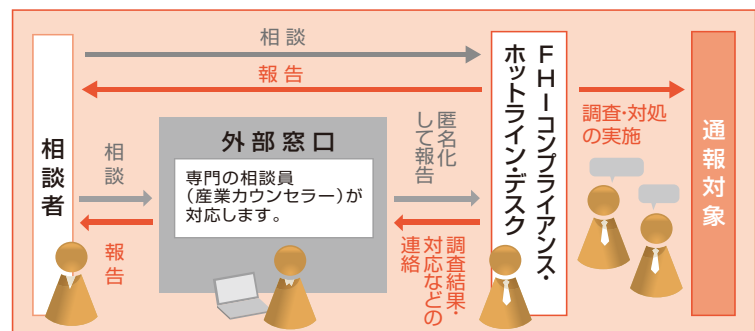
「ホットライン・デスク」は、当社内に設置されており、規則に基づいて任命された従業員が、郵送・電話・Eメールによる通報を直接受け付け、事実調査や対応にあたります。通報者の所属・氏名は、通報者の同意がない限り厳格に秘匿され、通報したことにより不利益を受けることがないよう十分配慮されます。

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・
ホットラインカード

コンプライアンス・ホットライン(相談・解決の流れ)



2009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

2009年度には、グループ企業の従業員を含めて約3,900人が、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。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たり、法務部員が出張講師をつとめたりして、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

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



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でき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



Close Up



法務部
所 浩之

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。そこで私どもは、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」「身近さ」を意識しながら話をしたり、資料を作成しています。限られた時間のなかで法令知識を習得・理解してもらうことは難しいことですが、研修を受けてよかったと思ってもらえるよう取り組んでいます。

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

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。お問い合わせやご相談には業界トップレベルのお客さま対応により、お客さま満足度向上を目指しています。

お客さまとのコミュニケーション

お客様相談部門の活動

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、業界トップレベルのお客さま対応を目指しています。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。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推進の役割

ブランドの基盤たるCSの抜本的な改善に向けて、国内スバル販売特約店を中心に、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。「スバルお客様アンケート」などで得られたお客さまのご意見を特約店、関連部署にフィードバックし、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の向上につながる販売現場への改善指導・支援を行っています。

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)

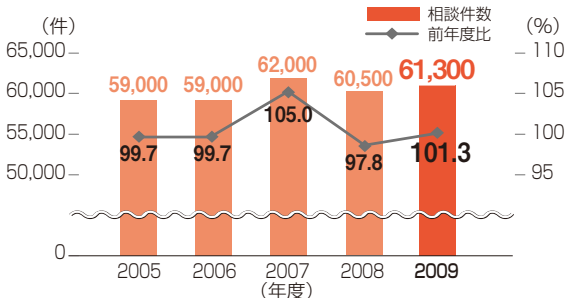
スバルお客さま満足度調査結果

国内スバルチームで実施している「2009年度スバルお客さま満足度調査」において、全国スバルチームの平均では、調査ポイントでは改善が見られたものの、購入初期対応部門/アフター対応部門ともに業界6社中5位という結果でした。

また、地域ごとの「CSエリアNo.1」達成状況については、購入初期対応部門/アフター対応部門ともに45エリア中で1エリアのみ達成という結果でした。

これまで継続してきた基本活動の徹底により、各スタッフの行動量には変化が見えてきましたが、行動の質(心のこもったサービス)や、特約店・拠点における取り組み格差に課題が見られるため、これらを改善し、ランクアップを図ります。

◆お客さまからのご相談件数推移



国内での取り組み

CS向上に向けての取り組み

2008年度から各地域で「CSエリアNo.1」を達成することを目標に掲げ、スバルチーム一丸となってCS向上に取り組んでいます。2010年度からは、CS向上を基軸とした国内スバルチームの総合営業収益の拡大をさらに加速させるため、国内CS推進部署をカスタマーセンターから国内営業本部へ移し、国内営業部門が一体となってさらなる各活動を徹底させています。

特に『お客さまが入店された際のお店全体の第一印象向上』と『継続的なアフターフォローの徹底』により、各スタッフの行動の質を改善し、CS向上を狙ってまいります。

販売特約店への教育、研修

当社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。2009年度には、営業系研修1,900人、サービス系研修3,600人の合計5,500人が受講しました。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。



国内特約店向けの研修の風景

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)を併設した研修施設です。ここでは、国内・海外の販売特約店の営業スタッフからメカニックの全職種、新人から経営幹部までの教育プログラムを実施しています。



海外での取り組み

CS向上に向けての取り組み

海外販売特約店におけるCS向上の取り組みについては、昨年よりさらに人員を増強しました。現在、管理職3名とスタッフ4名の計7名の海外市場専任部署として、CS向上を基軸とした海外戦略を策定し、業務に取り組んでいます。

特に市場の成長が著しい中国市場については市場専任担当主査を置いて、CS向上とアフターサービス体制強化による、中国におけるスバルブランドの向上を図っています。

またほかの海外市場についても、国内で効果をあげているCS調査・お客さまとのコミュニケーションプログラムおよびサービス入庫促進策などを“サービス収益向上のためのサービスマーケティング活動”と位置づけ、最近出資した特約店ならびに新興市場をメインに、市場状況に合わせて導入を図っています。

今後、成熟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。



中国スバル販売店の1コマ

実車講習

朝礼風景

CS・お客さま対応研修

店頭での対応訓練

販売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

高品質な製品の提供

品質方針 [1994年11月制定]

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。

リコールへの対応

2009年度件数:2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。

リコールへの対応詳細については、当社ホームページをご覧ください。



<http://www.fhi.co.jp/recall/>

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。

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

スバルは「気持ちよい走りを、快適に、安心して愉しんでほしい」という想いでクルマづくりに取り組んできましたが、これを実現する重要なテーマのひとつが「安全性の追求」と考えています。当社の安全思想は、「あらゆる環境下で安全を最優先する」ことであり、さまざまな場面を想定した総合的な取り組みを行っています。そのためにスバルは起こり得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。

※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)。

EyeSight(ver.2)については、当社 スバル オフィシャル webサイトで詳細をご紹介します。

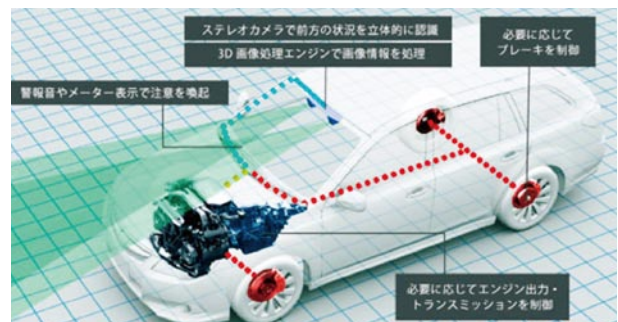


<http://www.subaru.jp/about/technology/safety/precrashsafety/>

アクティブセーフティの取り組み

当社独自の「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、乗る人に安心して快適な走りを提供します。2010年5月よりレガシィには、ステレオカメラを用いた先進運転支援システム「EyeSight(アイサイト)」^{※3}をベースに、自動ブレーキによって車両を停止させる制御などの最新技術を加えた「EyeSight(ver.2)」を搭載しました。「EyeSight(ver.2)」は、自動ブレーキによって車両を減速・停止させる「プリクラッシュブレーキ」で、前方衝突の回避または衝突被害の軽減を図るとともに、通常の追従走行に加えて先行車が停止した場合も、追従して停止制御する「全車速追従機能付クルーズコントロール」の追従性能を強化することによって、運転支援範囲を大幅に拡大しました。

※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)」。



EyeSight(ver.2)システムイメージ

パッシブセーフティの取り組み

当社独自の安全ボディ「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。

2009年度JNCAP^{※1}に選定されたレガシィは衝突安全性能総合評価(運転席・助手席)、歩行者頭部保護性能評価での最高評価をはじめ、今年度より追加された前面衝突後席乗員保護性能評価でレベル4、後面衝突頸部保護性能評価でも最高評価をいただき、「自動車アセスメントグランプリ'09/'10」^{※2}を受賞しました。スバル車としては、2007年度に選定されたインプレッサに続き、二度目のグランプリ受賞となりました。

またレガシィは海外でも、EuroNCAP^{※3}で最高評価の5☆、IIHSでトップセイフティピック^{※4}、ANCAP^{※5}で最高評価の5☆を獲得し、主要国の安全情報公開においても安全性が高く評価されています。

- ※1 JNCAP(Japan New Car Assessment Program):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。
- ※2 自動車アセスメントグランプリ 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☆、歩行者頭部保護性能評価が最高評価のレベル5、前面衝突後席乗員保護性能評価でレベル4以上、後面衝突頸部保護性能評価4段階評価の3段以上の評価を受けた自動車の中で最高評価を得た自動車を「自動車アセスメントグランプリ」として表彰。
- ※3 EuroNCAP(European New Car Assessment Programme) 欧州で行われている自動車の安全情報公開プログラム。
- ※4 トップセイフティピック The Insurance Institute for Highway Safety(米国道路安全保険協会)が行う自動車の安全情報公開で、前突、側突、後突(鞭打ち)、ルーフ強度の結果がすべてGood評価で、一般の人が購入できるグレードにスタビリティコントロールシステムを装備している自動車にトップセイフティピックが与えられる。
- ※5 ANCAP(Australasian New Car Assessment Program) 豪州で行われている自動車の安全情報公開プログラム。



提供:自動車事故対策機構(NASVA)



福祉車両への取り組み

新型「レガシィ」もトランスケア^{※6}シリーズの仲間入り

当社では、「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。

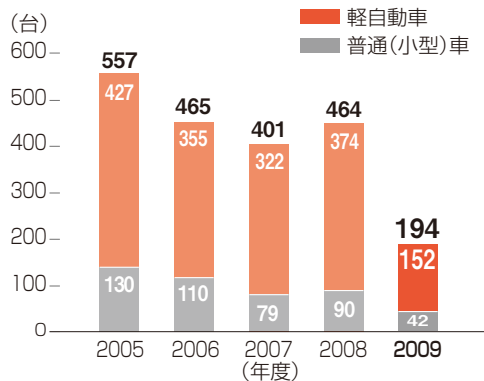
スバルでは、介護する方もされる方もストレスなく扱える省力装置を開発していくことを目指しています。また、トランスケアシリーズは、軽自動車から普通車まで、幅広い選択肢をご用意しています。2009年に発売したスバルの基幹車種である「新型レガシィ」にもトランスケア ウイングシート^{※7}を設定しています。

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味わっていただけるよう、充実化を進めています。

※6 トランスケア 英語の「Transportationトランスポーター(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。

※7 ウイングシート 簡単なスイッチ操作によりシートが電動で回転。快適な乗降をサポートします。

◆トランスケアシリーズ販売台数



レガシィウイングシート