

お客さま・商品

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

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。安心とゆしさをご提供するため「迅速・的確・公平」を行動の基本として、お客さまに対応しています。また、お客さまからいただいた貴重なご意見、ご要望、ご指摘などは、関連する部署にフィードバックし、品質・商品改善や提案、販売・アフターサービスの改善に役立っています。

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。

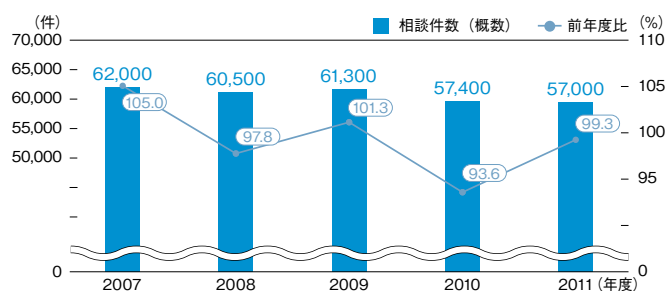
- ① ご意見／ご感想／ご案内
(カタログ、販売店、転居手続き、ほか)
- ② お問い合わせ／ご相談

受付時間

9:00 ~ 17:00 (平日)

9:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00 (土日祝)

お客さまからのご利用件数推移



販売特約店を中心としたCS活動

スバルブランドの基盤となるCSの継続的な改善に向けて、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や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や関連部署にフィードバックし、商品、品質、販売、アフターサービスの向上などに反映させています。同時に、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や支援も行っています。

特集1 社外からの評価～お客さま満足度調査結果▶ P16

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)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、新入社員から経営幹部までの教育プログラムを実施しています。



スバルアカデミー

私たちの取り組み

販売促進部

新しいお客さま満足度調査を導入しました。

2011年度の中期経営計画から取り組みをスタートした「スバル宣言」の実現を目指して、「スバルお客さま満足度調査」も大きな見直しを行いました。これまでの活動指標である、「満足度(=お店の提供したサービスに対する評価)」に加えて「信頼度(=対応の結果抱いた将来に対する期待)」も併せて確認し、スバル宣言で掲げている「安心とゆしさの提供」と「中長期的な視点でお客さまから選ばれ続ける関係の構築」を目指していきます。



品質マネジメント

品質方針 (1994年11月制定)

常にお客さま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

- 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 企画段階でお客さま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、お客さまの信頼に応える。

リコールへの対応

2011年度件数：2件
(SUBARU：1件 エコテクノロジー：1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/>

私たちの取り組み

海外での取り組み

CS向上に向けての取り組みを進めています。

スバルカスタマーセンターでは、全世界の特約店(インポーター)が販売店(ディーラー)を通じて高水準で均一なアフターサービスを提供することでお客さまに安心してスバル車に乗っていただけるように技術面の指導と体制面の強化を推進しています。

● 技術面の指導

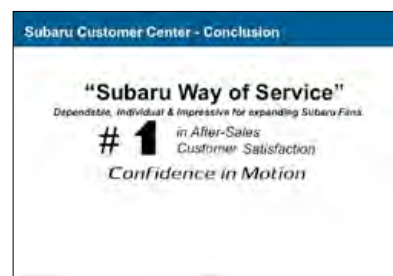
お客さまの信頼を得るサービスを提供するためには、いかにディーラーで働くメカニックの技術力を高めるかが鍵となります。このため、スバルアカデミーでは、世界統一の教育カリキュラム“STEP (Subaru Technician Education Program)”を開発、特約店インストラクターに指導方法を教授することで、海外のスバルメカニックに技術教育を提供しています。

また、より高度な整備や診断技術の習得に向けた動機付けとして、各国・地域における技術コンテストの開催を推奨しています。その頂点の大会として、昨年は日本において全世界の代表13ヶ国が参加する世界技術コンクールを主催しました。

● 体制面での強化

スバルカスタマーセンターでは、新中期経営計画“Motion-V”において「地域でアフターCS No.1の実現」を目標に掲げています。これを実現すべく、海外特約店と一体となって各国のサービス体制の強化を推進しています。同時に、メーカーとして全世界のスバルチームの人的資源強化に向けた教育プログラムの開発に取り組んでいます。

こうした活動を通じて、お客さまのニーズに合ったサービスを提供できる仕組みを構築し、全世界の特約店・販売店において「スバルらしいサービス」を具現化していきます。



技術コンクール出場者と競技の様子



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

当社は「誰でも、いつでも、安心、快適に、運転を愉しんで欲しい」という想いでクルマづくりに取り組んできました。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。当社が目指す安全は、あらゆる環境下で安全を優先することです。そのために当社は、起こりうる事故を想定し事故を未然に防ぐ「アクティブセイフティ」、ドライバーの運転操作をサポートし、衝突を避けるために必要とあればクルマが自ら回避操作を行い、事故被害を軽減する技術である衝突前安全の「プリクラッシュセイフティ」、万が一事故が発生した際に被害を最小限に抑える「パッシブセイフティ」などの車両安全技術の開発に取り組んでいます。

特集1 設計・開発 ▶

P11

アクティブセイフティの取り組み

当社は、万一事故に遭遇したとき安全に回避ができること、さまざまな環境下で普段と同じような安定した走りができることを考え、「走る・曲がる・止まる」というクルマの基本を磨いてきました。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高い走行安定性を実現し、さまざまなシーンで走りを楽しんできました。この基本性能に安定したブレーキ性能、横滑り防止装置 VDC（ヴィークルダイナミクスコントロール）の採用などにより、乗る人に安心で快適な走りを提供しています。



シンメトリカル AWD (イメージ)

プリクラッシュセイフティの取り組み

当社は、事故を未然に防ぐ「ぶつからないクルマ」の実現を目指し、先進運転支援システムの開発に取り組んできました。ステレオカメラを用いた先進運転支援システム「EyeSight (ver.2)」を開発し、2010年5月よりレガシィに搭載しました。これは衝突の危険性が高いと判断した場合に自動ブレーキによって、衝突を回避あるいは衝突被害軽減を行う「プリクラッシュブレーキ」、設定速度から停止までの速度範囲で先行車両に追従走行を可能とした「全車速追従機能付きクルーズコントロール」などの先進の機能をもつ運転支援システムです。2011年12月に発売した新型インプレッサへ搭載するなど展開車種の拡大や、さらなる衝突回避性能の向上に取り組んでいます。



EyeSight (ver.2) システムイメージ

スバル AWD40 周年を迎えて

当社が AWD (All Wheel Drive) を初めて搭載した「スバル レオーネ エステートバン 4WD」を、1972年9月に発売してから40年を迎えます。AWDはエンジンの力を四輪に分散することで効率よく駆動力を路面に伝え、さまざまに変化する路面状況や走行環境でも安定した高速走行と俊敏なコーナリングを実現し、スバルの安全思想と走る楽しさを支える中核の技術となっています。AWD車の生産累計^{※1}は11,782,812台(2012年1月31日現在)となり、スバル車生産台数累計の55.7%を占めています。当社はこれからも、クルマの「安心と楽しさ」を個性ある独自の技術で実現していきます。

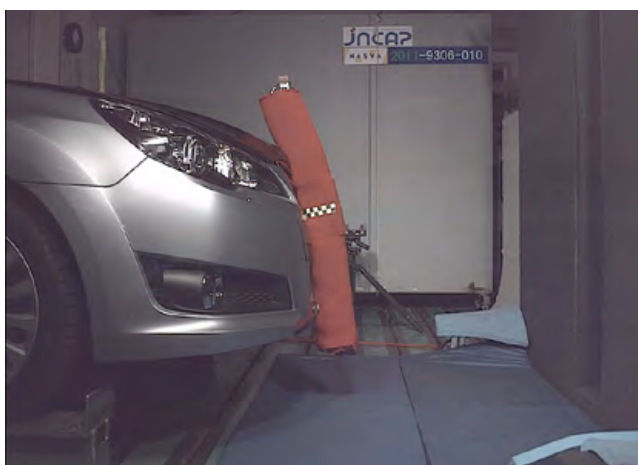
※1 パートタイム四輪駆動方式の生産台数を含む



パッシブセーフティの取り組み

スバル独自の安全ボディ「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。

JNCAP^{*1}では自動車アセスメントグランプリをインプレッサが2007年度、レガシィが2009年度に受賞し、フォレスターとエクシーガが優秀車を2008年度に受賞しています。2011年度から開始された新安全性能総合評価では、レガシィがファイブスター賞^{*2}を獲得しました。また海外でも、IIHS^{*3}のトップセーフティピック^{*4}を米国で販売しているモデルラインナップ全車種（レガシィ、アウトバック、フォレスター、トライベッカ、インプレッサ）が2010年以降、3年連続で2012年も獲得しました。



画像提供：自動車事故対策機構（NASVA）

福祉車両への取り組み

軽自動車から普通車まで幅広くラインナップ

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にも安心して気持ち良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1980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。トランスケアシリーズでは、軽自動車から普通車まで幅広い選択肢をご用意し、介護する方もされる方もストレスなく扱える福祉車両を開発していくことを目指しています。より多くのお客さまにスバルの走りを味わっていただけるよう、これからも取り組んでいきます。

2011年度に実施した自動車アセスメント



JNCAP

レガシィが2011年度
新・安全性能総合評価ファイブスター賞受賞



IIHS

スバルが米国2012MYモデルラインナップ全車種でTop Safety Pickを獲得した唯一のメーカー



Euro NCAP^{*5}

スバルXVが
2012年評価で5★を獲得



ANCAP^{*6}

2012MYインプレッサ、
2012MYスバルXVが5★を獲得

^{*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。

^{*2} 新・安全性能総合評価の得点が170点以上であり、フルラップ前面衝突試験、オフセット前面衝突試験、側面衝突試験、後面衝突頸部保護性能試験、歩行者頭部保護性能試験及び歩行者脚部保護性能試験に係る個別評価が、それぞれにおける最高評価から2段階以上、下回っていないこと。

^{*3} The Insurance Institute for Highway Safety（米国道路安全保険協会）

^{*4} IIHS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ーフティピックが与えられる。

^{*5} ヨーロッパ各国の交通関連当局などで構成された独立機関が1997年より実施している安全性能評価。

^{*6} オーストラリア、ニュージーランドの交通関連当局などで構成された独立機関が1993年より実施している安全性能評価。



ステラ トランスケア・ウイングシート（リフトタイプ）

トランスケアシリーズの販売台数

