



お客さま・商品:お客さま満足度向上への取り組み

CS活動の考え方

富士重工業グループでは「お客さま」第一を基軸としてすべての事業活動に取り組んでいます。新中期経営ビジョンである「際立とう2020」の実現に向けて、「安心とゆしさ」でお客さまに選ばれ続けるブランドになるために、販売特約店を中心にグループ全体でCS活動の推進に取り組んでいます。

「SUBARUお客様センター」の設置

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「正確・迅速・適切・公正・公平・親切」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てています。

SUBARUお客様センター



(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。)

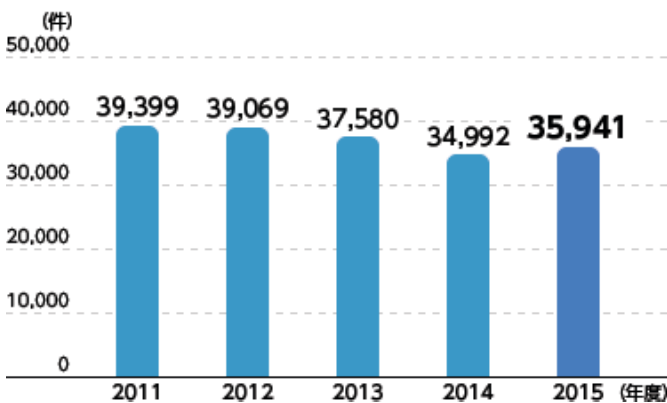
SUBARUお客様センターでは下記の内容を承っております。

- 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)

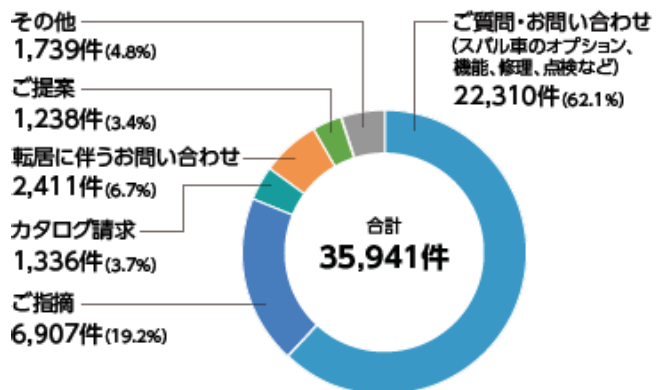
※平日の12:00~13:00および土日祝は、
①のインフォメーションサービスのみとなります。

お客さまからのご相談件数推移



※ご利用件数には、自動車関係企業からのグレードの問い合わせなどは含まれておりません。

ご相談件数の内訳



満足度調査の実施

「安心と楽しさ」のご提供により、お客さまから選ばれるブランドとなるために、スバルでは販売特約店でお車をご購入されたお客さまを対象とする「スバルお客様アンケート」を実施しています。スバルでは、調査結果からお客さまのご意見・ご要望を真摯に受け止め、各販売特約店で改善を続けています。

2015年度は、総合的にご利用店の評価をする総合満足度の項目において、「非常に満足」33.5%、「満足」49.3%、「やや満足」13.0%、と肯定的なご意見の回答比率が95.8%を占め、一定の評価をいただくことができました。一方で「やや不満」3.3%、「不満」0.9%と満足には至らない回答も依然としてあり、スバル自動車部門全体で改善活動に取り組んでいます。

お客さまのご意見・ご要望を踏まえた主な改善事例

販売特約店

- 店内の設備ご利用に関するご案内表示
- キッズコーナーの拡充（お子様を見守るためのカウンターの設置、遊具の種類拡充、安全性の確保）
- ドリンクメニュー拡充、フリードリンク設置
- 雑誌の種類拡充
- トイレのアメニティグッズの拡充 など

スバル自動車部門

- Wi-Fi環境のインフラ整備を行い、スバル販売特約店全店舗に「SUBARU Wi-Fi」を導入
- 待ち時間にご覧いただけるスバルPV集の作成し、全店舗で上映

「スバルお客様アンケート」有効回答数

2015年度 95,324件／年

2014年度 84,090件／年

2013年度 80,362件／年

販売特約店を中心としたCS活動の推進

「スバルお客様アンケート」などでのご意見・ご要望を販売特約店や関連部門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につなげるといった従来の活動に加え、「お客様にショールームで快適に過ごしていただく」という活動に重点的に取り組んでいます。活動推進に向けて、人材育成や他店舗の好事例展開といった支援を行うほか、ショールームやサービス工場のリニューアルも積極的に進めるなど、ソフト・ハードの両側面からCS向上を推進し、スバルの商品性にふさわしいCS活動を展開しています。

「安心と楽しさ」の提供に向けた販売特約店人材の育成

国内スバル販売特約店のすべてのスタッフが、お客さまに満足していただける行動ができるよう、さまざまな研修を通じて人材育成に取り組んでいます。

2016年度からは、国内のほぼすべての研修に「安心と楽しさ」のバックボーンである「スバルDNA」についてのカリキュラムを導入し、特約店スタッフの理解浸透を図っています。また、従来の定型研修に加え、技術力向上を目指したFT研修（現地出張研修）も開始しました。

海外のスタッフについても、現地および日本での研修を年に14～15回実施するほか、年に1～3回ほどE-ラーニングの新規コンテンツを提供するなど、育成に取り組んでいます。

国内の販売特約店教育プログラム受講人数

	2015年度 上期	2015年度 下期	合計
管理者・セールス スタッフ（名）	1,426	1,543	2,969
サービススタッフ・ 他（名）	1,308	1,286	2,594
合計（名）	2,734	2,829	5,563

※出張研修等も含む

販売特約店の支援・教育を担う「スバルアカデミー」

スバルでは、国内外の販売特約店を対象に、人材育成を行う専任組織として「スバルアカデミー」を設置しています。

「スバルアカデミー」では、国内外の販売特約店のセールススタッフおよびサービススタッフの職種別教育、また新入社員から店長・経営幹部までの階層別教育を行っています。

「スバルアカデミー」が本拠地を置く「スバル総合研修センター」は2005年に東京都八王子市に開設し、さまざまな研修室に加え、試走路や整備実習設備、宿泊施設（133室、最大165名宿泊可）が併設されています。



サービススタッフ向け研修の様子



スバル総合研修センター

認定資格制度 STARS

お客さまに「安心と愉しさ」をご提案し、サポートできるスタッフの証として、厳しい基準のもと、認定資格制度「STARS（SUBARU STAFF'S TRAINING AND RATING SYSTEM）※」を設けています。

セールススタッフに対しては、販売などの実績をベースに知識・技能・対人対応スキルの試験を実施し、認定級が決まります。（2016年3月現在：セールスSTRAS1級25名、2級394名、3級1,206名）

サービススタッフについては、サービス業務知識・お客様対応力・技術力などの試験を実施し、認定級が決まります。（2016年4月現在：サービスSTARS メカニックス級10名、1級935名、2級1,182名、3級971名、4級399名／フロントS級4名、1級138名、2級534名）

なお、目標として、セールススタッフは2020年までに1級の取得率を全体の5%、2級を15%、3級を60%にすることを目指しています。サービススタッフは、2018年までに2級以上の取得者の割合を全体の60%以上にするための取り組みを進めています。

※ STARS：Off-JT（学ぶ）、OJT（実践する）、資格試験（挑む）を繰り返し、自主的な成長を促す資格制度



STARS認定に向けた研修の様子

海外での取り組み

スバルカスタマーセンターでは、全世界の特約店（ディストリビューター）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、教育面と体制面の強化を推進しています。

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「Confidence in Motion」を具現化していきます。

教育面の強化

お客さまに安心していただけるサービスを提供するためには、サービススタッフの技術力向上が欠かせません。

そこでスバルは、世界各国でサービススタッフを指導するトレーナーの養成と、高度化するクルマの技術に対応できるサービススタッフの育成に向けて、技術教育カリキュラムとして「ATT（Advanced Technical Training）」や「STT（STEP Trainer Training）」を実施しています。さらに、技能検定試験を通じて学びの動機づけを行うことで、技術力向上に努めています。

2016年度からは世界5カ国にある連携校を活用するほか、当社の社員が海外特約店にて実施する技術研修を増やしていく予定です。また、2015年度中に、年間1,000台以上販売している30カ国を対象として当社が認定した外部トレーナーを配置し、さらなるサービス向上を目指します。



「サービスアドバイザー教育プログラム」資料（抜粋）



2016年3月スバルアカデミーで実施したATTの様子

体制面の強化

スバルカスタマーセンターは、お客さまから選ばれ続けることを目指し、海外特約店と連携のもと、海外特約店の技術力・お客様対応力の向上に努めています。

主要8カ国の海外特約店を集めた会議を日本で2回（6月、11月）開催するほか、北米、欧州、中南米、オセアニア、中国、東南アジアなど地域ごとの会議を通じて緊密なコミュニケーションを図り、課題解決のスピードアップを目指しています。2015年度の地域会議は26回開催しました。

また、最新技術にサービススタッフが容易に対応できるよう、高度な技術に対応した修理ツールや、より使いやすい修理書を2015年度から提供しています。2016年度からは、これらをスタッフが使いこなせるよう技術支援を展開していきます。



主要8カ国の海外特約店を集めた会議の様子

航空宇宙カンパニーでの取り組み

航空宇宙カンパニーでは自衛隊などに納入した機体の整備、運用に関するお問い合わせに対応しています。また、お客様からのご要望をきめ細かく把握し、適切に反映させるため、定期的にお客様を訪問するほか、各種アンケートなどによってお客様満足度の向上を図っています。

また、製造に関わる当社整備員が現場レベルで職場訪問や交流会を開催し、実際に整備にあたるお客様とのお互いの業務理解を深め改善につなげています。

産業機器カンパニーでの取り組み

お客様の声をより広くお聞きするため、Webを活用した社外評価によるアンケート調査を実施しています。その結果を分析することでお客様満足度向上への改善活動につなげています。

品質に対する考え方

当社は「お客さま第一」を基軸とした品質方針を定め、安全性とゆしさ、環境性能を高度に融合し、お客さま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(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。

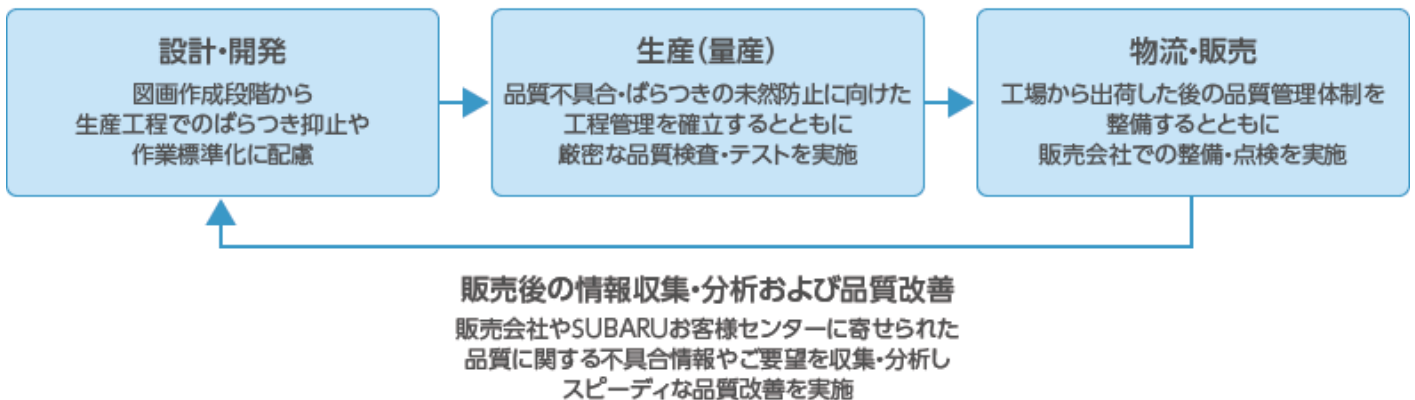
品質マネジメントシステム

- 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。

品質マネジメントサイクルの運用

当社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ともに、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、お客さまのニーズにいち早く応えるため、サイクルをスピーディ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

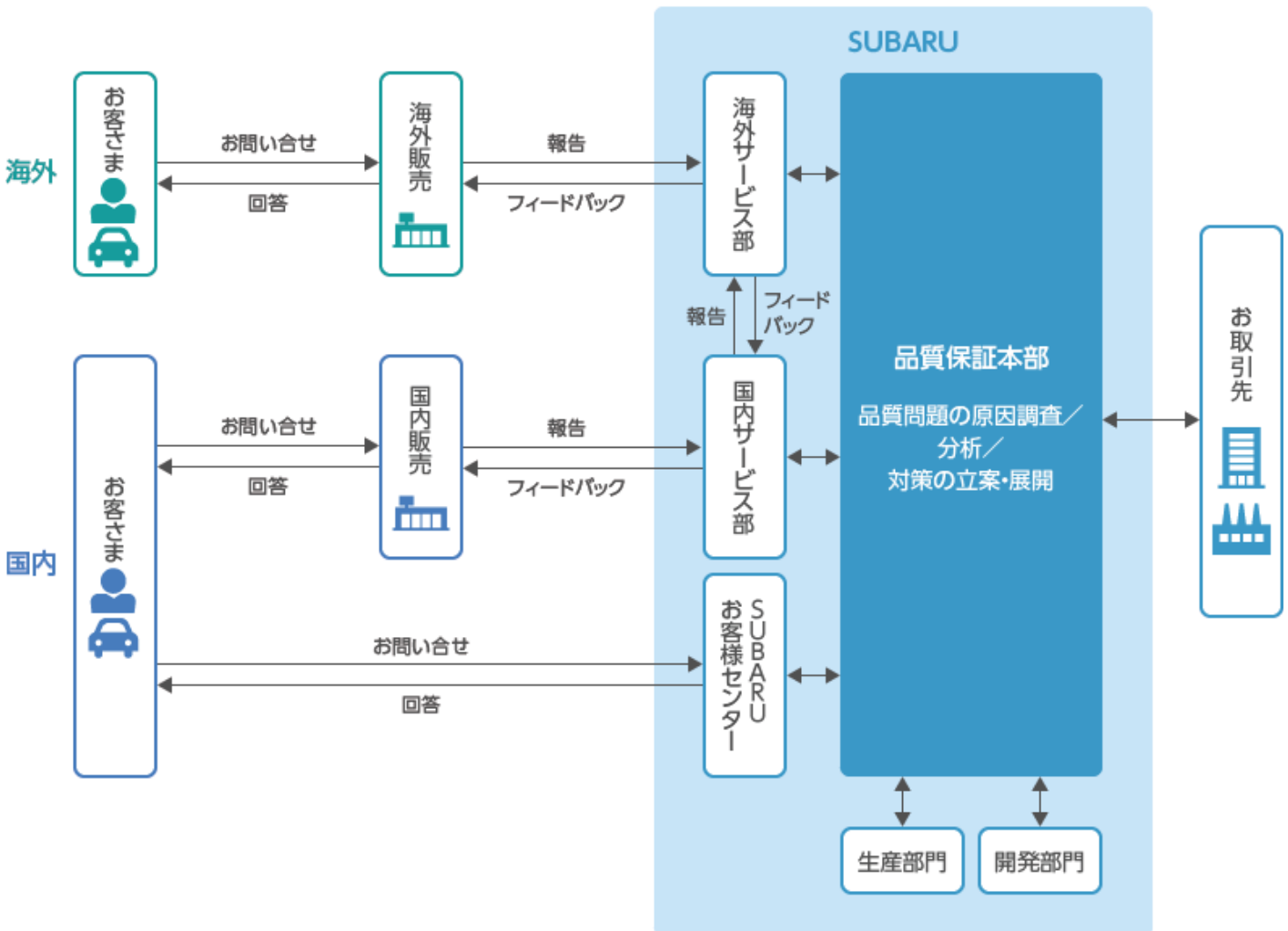


品質改善に向けた体制の構築

スバルでは、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。原因を調査するとともに対策を立案し、社内の関連部門やお取引先に展開しています。

2015年度は、北米における品質改善機能の強化を目的として組織・人員を増強するなど現地体制を強化しました。

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

当社は、事故を未然に防止し、お客さま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、2015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。

リコールへの対応詳細についてはこちらをご覧ください。

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

リコール・改善件数(国内)

国内措置件数	2013年度	2014年度	2015年度
リコール※1	1件	4件	5件
改善対策※2	0件	0件	1件
サービスキャンペーン※3	1件	0件	3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、その原因が設計又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。

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、「安全と品質への拘り・徹底を重点とした」生産活動を進めることを重点方針に掲げています。この方針のもと、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」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。このマネジメント規格は、世界の航空機メーカーが参画する国際航空宇宙品質グループ（IAQG）が制定したものです。

当社は、IAQGの主要投票メンバー会社としてマネジメント規格の作成や品質改善に向けた各種ガイダンス資料の作成、マネジメントシステム認証制度のための運用規則の制定に貢献しています。

なお、品質に関する不適切な事象の防止および強固なQMS構築を目的として、日本の航空宇宙・防衛業界がJIS Q 9100の補足事項（SJAC 9068）を2013年度に制定、発行しました。当社は、発行直後からこの補足事項を航空宇宙カンパニー内の品質マネジメントシステムに取り入れています。

品質改善に向けた仕組みづくり

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ほか、毎年11月を品質月間と定め、講演会や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。2015年度の品質講演会は「ディズニーランドの現場力～すべてはゲストのハピネスのために」と題し、（株）チャックスファミリー 代表取締役 我孫子薫様にご講演いただきました。従業員やカンパニープレジデント、お取引先など500名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品質改善の風土醸成を狙いとする「改善提案制度」をはじめ、現場の意見を取りあげる各種制度を設けています。



品質講演会の様子

産業機器カンパニーでの取り組み

品質マネジメントシステムの国際規格に対応

産業機器カンパニーでは、1996年に品質マネジメントシステムの国際規格「ISO9001（JIS Q 9001）」の認証を取得して以降、規格改訂に沿って継続的に対応しています。

2014年からは、お客様の品質に対するご要望やご期待により一層的確に伝えるため、自動車産業における国際的な品質マネジメントシステム「ISO/TS16949」の要求事項を適宜取り入れ、品質基盤の強化に取り組んでいます。

品質改善に向けた取り組み

産業機器カンパニーでは、全部門から構成される品質管理委員会が、品質目標に対する進捗を四半期ごとに管理しています。

年間を通じた取り組みとしては、定期的にお客様満足度調査（CS評価）を実施してお客様の声を集め、製造から販売における課題を抽出し、改善活動につなげています。また、毎年11月を品質強化月間に定め、啓発活動として全従業員から品質管理標語を募集するなど意識向上を図っています。さらに、階層ごとの品質教育プログラムを展開しレベルアップに取り組んでいます。

安全なクルマづくりの考え方

スバルは「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一つが安全性の追求です。

その基本コンセプトである「SUBARU ALL-AROUND SAFTY」とは、あらゆる環境下で安全を目指すということです。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衝突前安全の「プリクラッシュセイフティ」、万一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、さまざまな状況でスバルにかかわる人すべての安全性を高めるために取り組んでいます。



0次安全の思想

クルマの安全技術はさまざまな面で進化を続けています。しかし、もっとも理想的なのは、危険に遭遇しないこと。その基本となるのは、ドライバーが正しい判断と操作を行えることにあります。

「0次安全」とは、クルマの形やインターフェイスといった初期的・基本的な設計を工夫することで安全性を高めようという考え方です。ドライバーが運転以外のことに気を遣うことなく、安心・集中して運転できるクルマを実現するために、スバルでは視界設計をはじめ、操作パネルやシートのデザインなど細部にまでこだわっています。

詳しくはこちら

http://www.subaru.jp/brand/technology/technology/safety_primary.html

アクティブセイフティの思想

「アクティブセイフティ」とは、起こりうる事故を想定し事故を未然に防ぐという考え方のことを指します。万一の事故に遭遇した時に安全に回避するためには、さまざまな天候や路面状況でも普段と変わらない安定した走りができることが大切です。

スバルでは、「走りを極めると安全になる」という考えのもと、「水平対向エンジン」や「シンメトリカルAWD」という優れた基本性能をベースに、どのような環境・天候においてもお客さまが安心して運転できる車両性能を磨いています。



水平対向エンジン



シンメトリカルAWD

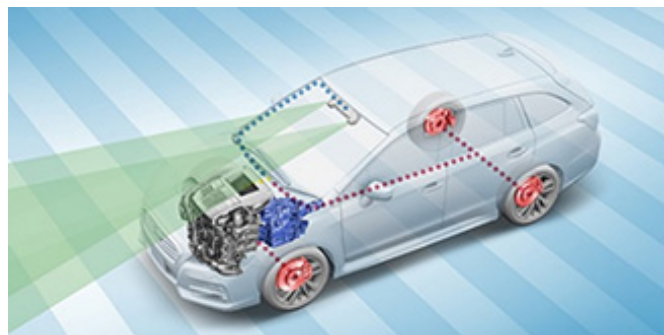
詳しくはこちら

http://www.subaru.jp/brand/technology/technology/safety_active.html

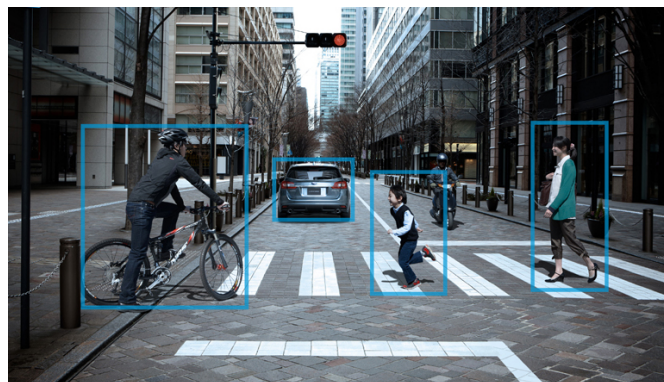
プリクラッシュセーフティの思想

「プリクラッシュセーフティ」とは、ドライバーの運転操作をサポートし、危険を予測することで衝突の被害を軽減する考え方のことを指します。

スバルでは、このプリクラッシュセーフティの考え方をいち早く取り入れ、開発を進めてきました。ステレオカメラを用いて前方の状況を判断し、エンジン・トランスミッション・ブレーキと連携を図ることで、危険を回避する「アイサイト (ver.2)」は、先進の運転支援システムとして高い評価を得ています。また2014年6月には、ステレオカメラを全面刷新して認識性能などを大幅に向上するとともに、操舵制御機能を追加した「アイサイト (ver.3.0)」を新型WRXとレヴォーグに搭載し、発売しました。アイサイト (ver.3.0) はレガシィ、インプレッサ/XV、フォレスターにも搭載し、搭載車種の拡大を図っています。



アイサイト (Ver.3) システムイメージ



ステレオカメラの認識イメージ

詳しくはこちら

http://www.subaru.jp/brand/technology/technology/safety_preventive.html

パッシブセーフティの思想

「パッシブセーフティ」とは、万一の事故において被害を最小限に抑える衝突安全技術の考え方のことを指します。

スバルは、クルマのすべての要素で安全性を考慮に入れた開発を進めてきました。独自の衝突安全ボディ「新環状力骨構造ボディ」や、乗員に衝撃を与えないためのエンジンレイアウトなど、乗員を保護することはもちろん、歩行者との衝突も視野に入れたスバルの衝突安全性能は、日本だけでなく世界中の衝突安全評価において高い評価を得ています。



レガシィアウトバックのJNCAPオフセット前突試験画像
提供：自動車事故対策機構

詳しくはこちら

http://www.subaru.jp/brand/technology/technology/safety_passive.html

2015年度に実施した自動車アセスメント

スバルは、日本のJNCAP※1、米国のIIHS※2、欧州のEuroNCAP※3、豪州のANCAP※4と国内外の公的機関による安全性能試験・評価を受けており、その多くが最高ランクの評価を獲得しています。

2015年度は、JNCAPで新たに評価が開始された「後方視界補助装置評価」において、評価車種すべてが高い評価を得るとともに、2014年度に引き続き、評価車種すべてで最高評価の「先進安全車プラス（ASV+）」を獲得しました。

※1 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試験・評価する自動車アセスメント（Japan New Car Assessment Program）。

※2 米道路安全保険協会（The Insurance Institute for Highway Safety）

※3 欧州で行われている自動車の安全情報公開プログラム（European New Car Assessment Programme）。

※4 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（The Australasian New Car Assessment Program）。

2015年度の実績

日本 JNCAP

- ASV+：
レガシィ、レヴォーグ/WRX、インプレッサ/
XV、フォレスター、エクシーガクロスオーバー
の各アイサイト付車



米国 IIHS

- 2016TSP+賞※5：
レガシィ、アウトバック、インプレッサ、XV
Crosstrek、フォレスター、WRXの各アイサ
イト付車



※5 IIHSが行う自動車の安全情報公開で、オフセット前突試験、スモールオーバーラップ前突試験、側突試験、後突（鞭打ち）試験、ルーフ強度試験のすべての試験結果がGood評価で、かつ衝突回避評価の試験結果がBasic評価以上の自動車にトップセイフティピック（TSP）賞、それらの条件に加え、衝突回避評価の試験結果がAdvanced 評価以上の自動車にトップセイフティピックプラス（TSP+）賞が与えられる。

福祉車両に対する考え方

スバルは、「クルマのある自由で楽しい生活」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。

普通車から軽自動車まで幅広くラインナップ

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、普通車から軽自動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。

2015年度は、レガシィ、クロスオーバー7をトランスケアシリーズに加え、ラインナップを拡充したほか、Webサイトにトランスケアシリーズの動画を掲載しました。

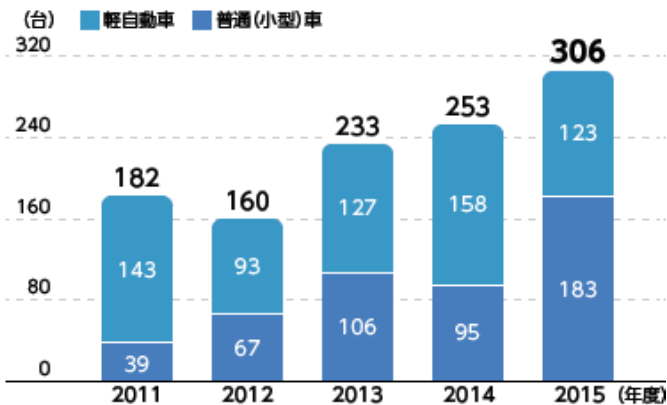
また、2015年10月には、国内最大の総合福祉機器展「第42回 国際福祉機器展」に出展し、「出かけることが、好きになる。」をテーマにレヴォーグとレガシィ アウトバックを展示。多くの方々にブースにお立ち寄りいただきました。

2016年度は、新型インプレッサをラインナップに加えるとともに、店頭でトランスケアシリーズをご覧いただき、デモカーに試乗いただける機会を増やしていく予定です。今後も、より多くのお客さまにスバル車の「安心と楽しさ」を味わっていただけるよう、各種の取り組みを推進していきます。

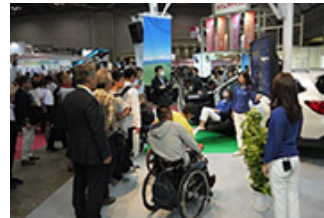
トランスケアシリーズの動画はこちらをご覧ください。

 <http://www.subaru.jp/transcare/wingseat/index.html>

トランスケアシリーズ販売台数の推移



国際福祉機器展のスバル出展ブース



お客さまへの説明の様子



お客さまへの説明の様子



レヴォーグ トランスケア・ウイングシート (リフトタイプ)