



## CS活動の考え方

S U B A R Uグループでは「お客様第一」を基軸として全ての事業活動に取り組んでいます。新中期経営ビジョン「STEP」の実現に向けて、「安心とゆしさ」でお客様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。

## 「S U B A R Uリコールお問い合わせダイヤル」の設置

エアバッグのリコール問題をはじめ、各種リコール案件に対するお問い合わせ専用窓口として従来のフリーダイヤルとは別に、新たに「S U B A R Uリコールお問い合わせダイヤル」を2016年11月より設置しています。

「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、お客様に対応しています。また、お客様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、アフターサービスの改善に役立てています。

### S U B A R Uリコールお問い合わせダイヤル



**0120-412215**

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。

S U B A R Uリコールお問合せダイヤルでは  
下記の内容を承っております。

・リコールに関するお問合せ／ご相談

受付時間 9:00～17:00（平日/土日祝日）

## お客様からのお問い合わせ件数

34,725件（2017年4月～2018年3月）

# 「SUBARUお客様センター」の設置

お客様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、お客様に対応しています。また、お客様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。

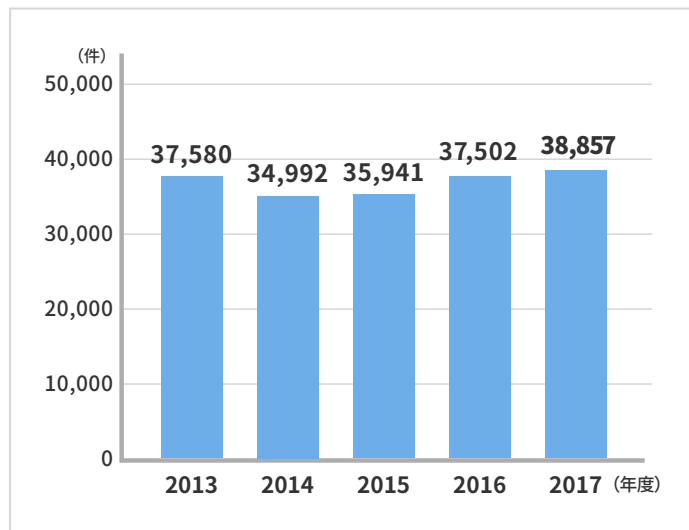
SUBARUお客様センターでは下記の内容を承っております。

- ①ご意見／ご感想
- ②ご案内（カタログ、販売店、転居手続きほか）
- ③お問い合わせ／ご相談

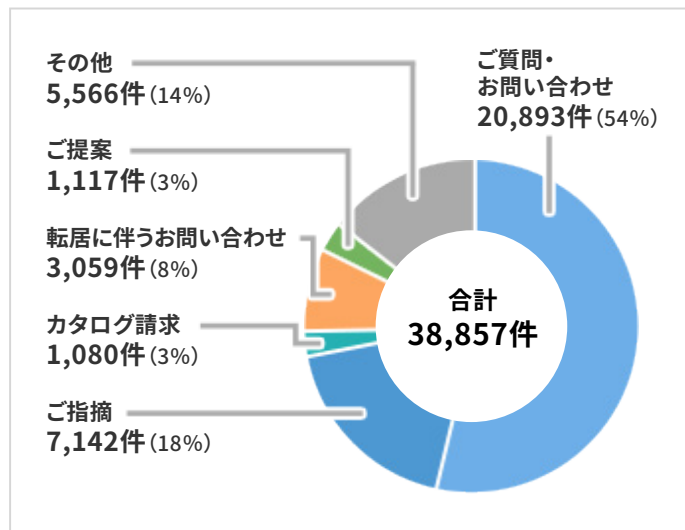
受付時間 9:00～17:00（平日）  
9:00～12:00、13:00～17:00（土日祝）

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

## お客様からのご相談件数推移



## ご相談件数の内訳



また、当社群馬製作所での完成検査における不適切事案などに際しては、一人でも多くのお客様の声を真摯に受け止めるべく、お客様相談窓口のオペレーターを増員しました。

# お客様満足度調査の実施

## S U B A R Uお客様アンケートにおける2017年度からの変更点

「安心と愉しさ」のご提供により、お客様から選ばれるブランドとなるために、S U B A R Uでは販売特約店でお車をご購入されたお客様を対象とする「S U B A R Uお客様アンケート」を実施しています。S U B A R Uでは、調査結果からお客様のご意見・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。

2017年度より、スバルの店舗での対応結果に対する満足度（満点100P）と信頼度（満点100P）を合わせた総合ロイヤリティポイント（満点200P）にて、お客様のスバルに対するロイヤリティを高める取り組みの効果測定を実施しています。

## 2017年度実績

### <有効回答数>

- ・2017年度 107,350件／年
- ・2016年度 98,127件／年
- ・2015年度 95,324件／年

### <2017年度 総合ロイヤリティポイント>

- ・【新車】購入後1年目のお客様への調査結果：176.1P（176P）
- ・【新車】購入後3年目+5年目のお客様への調査結果：171.2P（171P）
- ・【中古車】購入後1年目のお客様への調査結果：170.8P（170P）

※1 カッコ内は取り組み目標

※2 取り組み目標の考え方：前年のスバルチームの平均値に基づいて設定

### <2017年度実績に対する評価>

全ての調査において必達目標を超える結果となりましたが、全てのお客様に「次もS U B A R U」と思っただけのよう、自動車部門全体で継続してさらなる改善活動に取り組んでいきます。

## お客様のご意見ご要望を踏まえた主な改善事例

---

「SUBARU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他、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、SUBARUの商品性にふさわしいCS活動を展開しています。

### <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）
- ・フリードリンク設置、ドリンクメニュー拡充
- ・トイレのアメニティグッズの拡充など

### <自動車部門>

- ・Wi-Fi環境のインフラ整備を行い、SUBARU販売特約店全店舗に「SUBARU Wi-Fi」を導入
- ・待ち時間を快適にお過ごしいただく取り組みとして、一部店舗にて「電子書籍」「SUBARU オリジナルアメニティグッズ」を導入

---

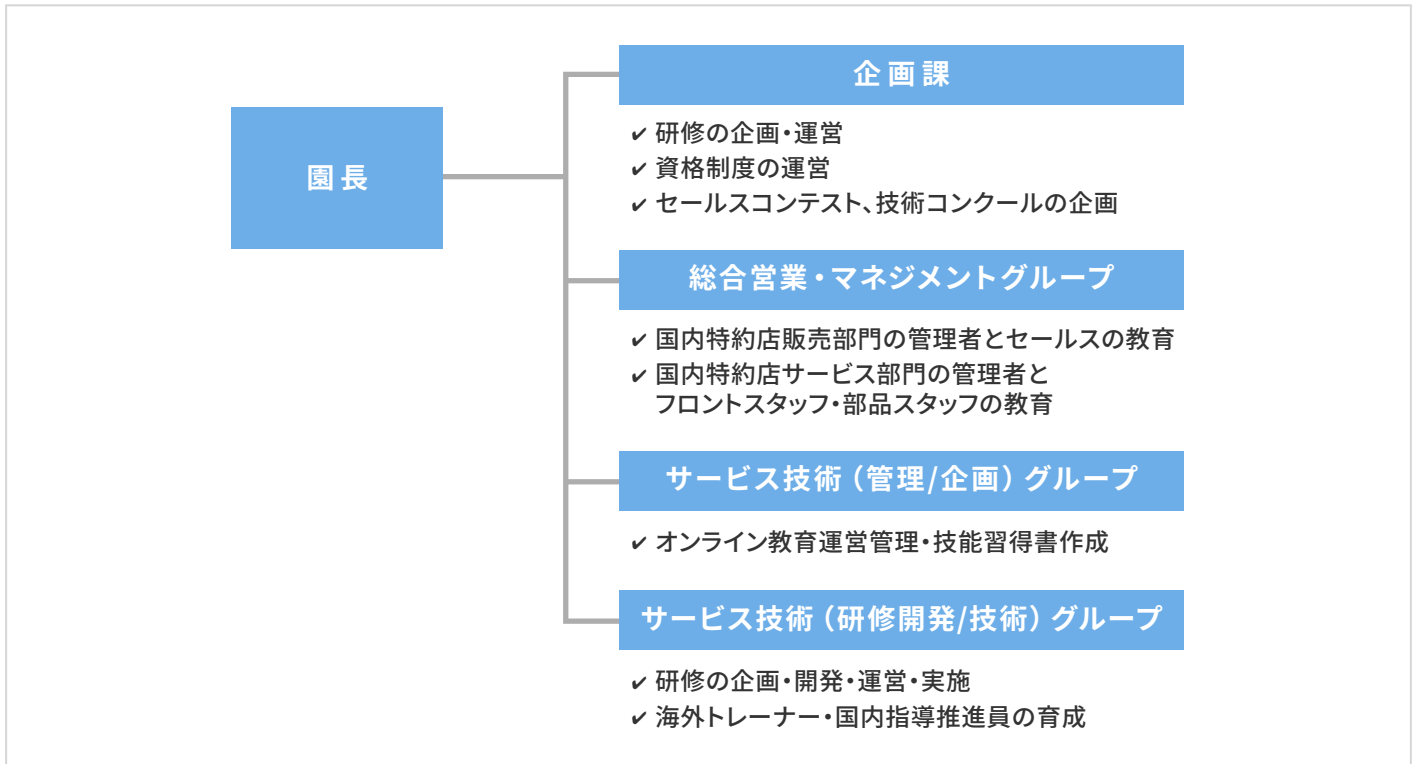
## 「安心とゆしさ」の提供に向けた販売特約店人材の育成

---

「カスタマーサービスを通じてお客様に“次もSUBARU”と言って頂く」をビジョンとして、スバルアカデミー※は、お客様へ「安心とゆしさ」をご提供できる特約店の人材育成に取り組んでいます。

国内向け研修においては、販売とサービスの環境変化に対応した研修の企画・提供をしています。海外のサービススタッフにおいては、地域ごとのニーズに応じたカリキュラムに取り組んでいます。

## スバルアカデミー組織体制



## 教育プログラム受講人数（出張研修含む）

	2017年度
管理者・セールススタッフ、他	3,195人
サービススタッフ	1,776人
合計	4,971人

※ スバルアカデミー：SUBARU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。

2005年に東京都八王子市に「スバル総合研修センター」を開設し、研修室、試走路、整備実習設備を備え、宿泊施設（133室、最大165人宿泊可）が併設されています。



## 認定資格制度STARS

お客様に「安心とゆしさ」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。

2018年3月現在：セールスSTRAS1級55人、2級650人、3級1,275人

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。

2018年4月現在：サービスSTARS

メカニック S級17人、1級911人、2級1,108人、3級1,027人、4級339人

フロント S級9人、1級282人、2級554人

なお、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%にすることを目標としています。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

カスタマーサービス本部では、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、お客様に安心してSUBARU車に乗っていただけるよう、教育面と体制面の強化しています。

お客様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。

## 教育面での強化

お客様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SUBARU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付けを行うことで、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他、SUBARUの従業員が海外特約店において受講する技術研修を増やしていく予定です。また、年間1,000台以上販売している国にはSUBARU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）



スバルアカデミーで実施したATTの様子

## 体制面での強化

カスタマーサービス本部は、お客様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。

近年増加しているリコール作業の実施はSUBARUグループとしても重要な課題であり、各市場の関連法規、実施状況を把握しながら、実施率の進捗のためのサポートを行っています。

また新技術を搭載した車両を導入するのに必要な設備・体制を、海外特約店が円滑に準備できるようサポートしています。

これらの活動には緊密なコミュニケーションも必要であり、主要8カ国の海外特約店を集めた会議を日本で開催（直近では2018年6月、2017年11月）、北米、欧州、中南米、オセアニア、中国、東南アジアなど地域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。2017年度は地域会議を18回開催しました。

また、市場での修理に要求される高度な技術研修も米国・豪州・欧州・チリなどで継続して展開しています。



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に対して定期的にお客様を訪問する他、各種アンケート調査などを行って、お客様からのご要望をきめ細かく把握し、整備、運用を通じてSUBARUの製品とサービスがお客様に満足いただけるように活動しています。

アンケート調査では製品品質をはじめ、サービス対応、緊急対応、訪問対応などの項目について、全体で昨年度より0.3ポイント高い、4.0ポイントの評価（5段階評価）を頂きました。今後もお客様視点での改善活動を継続してお客様満足の向上に取り組んでいきます。

また、製造に関わるSUBARUの整備員が部隊を訪問し、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。



打ち合わせの様子