

For Customers

「すべてはお客さまのために」の精神を根幹に据えて

POINT

- ① お客様相談部門では2006年にお客さまからのご相談を約59,000件お受けしました。
- ② J.D.パワー社の2006年軽自動車サービス満足度調査でスバルが第1位を獲得しました。
- ③ 今まで以上にお客さまにご満足いただくために「お客様第一推進部」を設置しました。

お客様相談部門

■お客様相談部門の活動

お客さまの意見などを迅速に現場にフィードバック

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メールなど、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。

2006年度、お客さまからのご相談を約59,000件(前年比100.0%)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、社内の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。

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、転居お手続き他)
- (2) お問い合わせ/ご相談

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)

受付時間:9:00~17:00(平日)

:9:00~12:00/13:00~17:00(土日祝)

CS推進部門

■CS推進部門の役割

お客さま満足度を高めるための支援・推進活動を実施

社内ならびにスバル販売特約店を含めたスバルチーム全体に対して、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。特約店・SUBARUお客様アンケートなどで得られましたお客さまのご意見を、関連部署にフィードバックして、商品・品質・販売・アフターサービス等に反映させるとともに、スバル特約店でのお客さま対応がより良くなるよう現場でのチェック・指導を行っています。

■2006年度の活動実績

軽自動車サービス満足度調査で第1位に

第三者調査機関である(株)J.D.パワー アジア・パシフィック社による日本自動車セールス満足度調査^{*1}で、弊社は2004年、2005年と連続業界最下位という結果になってしまいました。この結果を厳粛に受け止め、2006年度は、前年に実施した「接客品質向上プロジェクトチーム」(マネージャー級約35名)によるお客さま視点での巡回改善活動を、再び全国550の新車販売拠点で実施いたしました。また新たに「CS維新重点活動」として、①スタッフ全員によるお客さまのお出迎えの徹底、②週一回の勉強会実施による商品知識の向上に取り組んでまいりました。その結果、2006年調査においては、(株)J.D.パワー アジア・パシフィック社・日本自動車セールス満足度調査^{*1}で最下位を脱出することができたとともに、同じく(株)J.D.パワー アジア・パシフィック社が行った日本軽自動車サービス満足度調査^{*2}では、第1位に(同率)輝くことができました。

■2007年度の取り組み

お客様第一推進部を設置し一層のCS向上を図る

2007年4月より、スバルカスタマーセンターにお客様第一推進部を新設しました。今まで以上にお客さまにご満足いただける商品とサービスをお届けできるよう、体制の強化を図ってまいります。具体的には、従来からのCS向上活動に加え、社内の開発・製造・営業・アフターサービス各部門が、常に「お客さま第一」の観点から業務を行っていただけるよう、教育から情報共有・業務改革にいたるまで、一貫した活動を行ってまいります。また、スバル販売特約店の現場におけるお客さま対応力をさらに強化すべく、専任の現場サポートチームを結成し、特約店と一緒に改善活動を展開してまいります。

^{*1} 出典:J.D.パワー アジア・パシフィック 2004年~2006年日本自動車セールス満足度調査SM。2006年調査は新車購入時の販売店対応に関して乗用車(除軽自動車)を新車で購入したユーザー5,996名から回答を得た結果。

^{*2} 出典:J.D.パワー アジア・パシフィック 2006年日本軽自動車サービス満足度調査SM。販売店におけるアフターサービスに関して軽乗用車を新車で購入したユーザー2,402名から回答を得た結果。

お客さまに安心して乗っていただけるクルマづくりを最優先に

POINT

- ① 独自の安全ボディ「新環状力骨構造ボディ」を採用して全方位からの衝撃に対応します。
- ② 事故を未然に防ぐために、シンメトリカルAWDを核に基本性能を進化させています。
- ③ 交通事故のない社会を目指して“ぶつからないクルマ”の研究開発に取り組んでいます。

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

交通事故のない社会を目指して安全技術を開発

スバルはどのような道においても「安全に、快適に、そして走る楽しさ」を得ることのできる高性能AWDを進化させ続けてきました。クルマは便利で楽しい乗り物である一方、地球環境への負荷、交通事故などネガティブな面を持ち合わせていることも事実です。スバルはお客さまに安心して乗っていただけるクルマの開発を最優先とした安全思想のもと、スバルらしい走りの楽しさと地球環境との融合を目指した商品開発に取り組んでいます。

安全に関しては、事故時の安全を確保する「パッシブセーフティ」はもちろん、事故を未然に防ぐ「アクティブセーフティ」技術の開発を重点的に進め、交通事故のない社会を目指した車両安全技術の開発に取り組んでいます。

■パッシブセーフティの取り組み

新環状力骨構造ボディを核に衝突時の安全を確保

スバルでは軽量で強度の高い独自の安全ボディ「新環状力骨構造ボディ」を採用し、全方位からの衝突に対して安全なキャビン(生存空間)を確保しています。プリテンショナー&ロードリミッター付シートベルト、鞭打ち低減シートの採用拡大や、自車の安全性能と相手車両や歩行者に対する加害性低減を両立させるコンパチビリティ(相互安全)の安全思想を取り入れ、パッシブセーフティのさらなる向上に取り組んでいます。



コンパチビリティボディ

軽乗用車スバルR1とステラは「新環状力骨構造ボディ」に普通乗用車と同じ高さのフレーム構造を持ち、普通乗用車との衝突に対応できる高い安全性を実現しています。

歩行者保護ボディ

事故の際、歩行者の頭部や脚部への衝撃を軽減するため、フェンダー、フード、フードヒンジ、ワイパー、バンパー等に衝撃吸収構造を採用しています。

■アクティブセーフティの取り組み

クルマの基本性能を磨くことが事故を未然に防ぐ

クルマの「走る」・「曲がる」・「止まる」の基本性能を磨くとともに、VDC(ビークル・ダイナミクス・コントロール)やブレーキアシストの装備拡大や、事故を生み出すさまざまな不安全要因をクルマ側が事前に認識してドライバーを支援する先進安全自動車の開発により、アクティブセーフティのさらなる向上に取り組んでいます。

■運転支援システム

“ぶつからないクルマ”の研究開発に取り組む

スバルは世界に先駆けて運転支援システムADA(アクティブ・ドライビング・アシスト)を商品化。2003年にスバルのコア技術であるステレオカメラとミリ波レーダーとのセンサーフュージョンにより、天候に左右されにくく広範囲に前方の交通環境を認識し、さまざまな情報提供や警報によりドライバーの安全運転を支援するシステムを実用化しました。さらにスバルでは交通事故のない社会の実現に向けて“ぶつからないクルマ”の研究開発に取り組んでいます。

スバルの福祉車両 「トランスケアシリーズ」

当社では、福祉車両の製造販売を1982年より開始し、「トランスケアシリーズ」の名称で皆さまにご愛顧いただいています。トランスケアシリーズは、ステラ、サンバーなどワゴンタイプの軽自動車から、レガシなどの小型・普通車まで、幅広い選択肢を提供しています。スムーズな乗り降りをサポートするウイングシート^{※3}シリーズをはじめ、近年需要の高い車いす移動車では、軽自動車サンバーにおいて、車いすに乗ったまま乗降できる電動リフター^{※4}や、寝たまま乗降できるストレッチャー搭載タイプ^{※5}を提供しています。



フォレスター・ウイングシート

※3 ウイングシート：助手席または左後席が回転し、スムーズな乗り降りをサポートできるシートです。

※4 軽自動車唯一の「サイドリフト方式」を採用しています。横乗りの電気リフト式で、車道からではなく歩道から乗降でき、乗り降りする方の安全と安心感に配慮しています。

※5 ストレッチャー：患者を寝かせたまま移動させる際に用いる車輪のついたベッドのこと。

with Employee

従業員一人ひとりの成長が企業の成長につながります

POINT

- ① 技能の向上と伝承への取り組みとして「スバル技能向上プログラム」を策定しました。
- ② 仕事と家庭との両立を目指しワーク・ライフ・バランスへの取り組みを推進しています。
- ③ 「安全衛生はすべての業務に優先する」を基本理念に災害・事故ゼロを目指します。

人材育成・福利厚生・雇用

■スバル技能向上プログラム

技能の向上と伝承へ新たなプログラムを策定

2006年より専門性向上施策の一つとして次のような「スバル技能向上プログラム」を立ち上げました。

- ① **全体の底上げ**: 従業員の仕事に必要な知識やスキルについて具体的基準を作成、それをベースに技能道場であるスバルテクニカルスクールで基本や原理原則を重視した知識教育・技能訓練を積む内容です。また、技能の向上を技能評価で力量確認できる仕組みとしています。
- ② **技能の伝承**: 高度熟練技能者の卓越技能やカンやコツを含む特殊技能を継続的に伝承していくための仕組みで、「特殊技能伝承」「ノウハウ伝承」の2コースを設けています。

■仕事と家庭との両立を支援

ワーク・ライフ・バランスの取り組みを推進

従業員が能力を存分に発揮していくためには、仕事と家庭との両立を支援し、働きやすい環境を整備することが重要と考えています。2005年に次世代育成支援対策推進法に沿った一般事業主行動計画を策定し、育児支援制度の充実に向けた自主的な取り組みを推進。2006年4月には、育児休業の取得可能期間を、従業員の希望により最長で子供が2歳の誕生日を迎えた後の4月末日までとし、法定を上回る休業の取得が可能となりました。また同時に、育児や介護を行う従業員が希望すれば、勤務時間を短縮できる短時間勤務制度も合わせて導入しています。今後も2次計画等を策定していく中で、より良い職場環境づくりに向け、ワーク・ライフ・バランスの取り組みを推進します。

◆当社の取り組み項目：次世代法1次計画

- ① **子育て従業員のニーズに応えた勤務制度の拡充**
…2歳4月まで育児休業期間延長、
小学校入学前まで最大1日2時間の短時間勤務可能
- ② **時間外労働短縮策の実施**…ノー残業ディの導入
- ③ **拡充した育児支援制度の社内への周知徹底**…パンフレットの配布



次世代育成支援
対策推進法
認定マーク

特別休暇
子供のための看護休暇
(5日/年)

経済的な支援
カフェテリアプラン型福利厚生制度の中で
育児支援メニューを設定し、
利用ポイントを優遇。

■公的資格取得への支援

OJTや社内研修の他に自己啓発支援を強化

業務遂行を通じた職場での育成指導におけるOJTや社内研修などの他に、積極的に個人の自己啓発支援を進めています。2007年度から会社が指定する公的資格の取得を目的とした受験費用やセミナー受講費等が、カフェテリアプラン型福利厚生制度「マイビジョン」による会社補助の対象に加わりました。今後も従業員のニーズに応じた、発展性ある福利厚生制度を通じて一人ひとりの夢の実現に向けて支援していきます。

◆カフェテリアプラン型福利厚生制度「マイビジョン」一覧

カテゴリー	会社補助内容
自己啓発	選択型社内集合研修や社内通信教育、当社指定公的資格の講習・取得、各種スクールなど。
生活支援	介護（介護施設）や育児（保育所やベビーシッター）に関する利用、子どもの教育など。
人生設計	人生設計関連のセミナーや相談。
リフレッシュ	スポーツクラブや宿泊施設、バック旅行、文化鑑賞、スポーツ観戦、レジャー施設などの利用。
自社製品	社内製品（車を除く）の購入や系列版社の車検・修理など。

■60歳定年後の再雇用の促進

シニアパートナー制度を通じて後進の指導や技術を伝承

当社では、2003年に定年後再雇用制度である「シニアパートナー制度」を導入。その後「65歳までの雇用継続」へ対応するため、当制度の一部見直しを行い、定年後の再雇用を進めてまいりました。また、2006年度には、定年後再雇用による人材活用を積極的に行うため、当制度の見直しを再度実施いたしました。今後も定年を迎える従業員が持つ経験や能力を、後進の指導育成や技能の伝承に活かし、60歳定年後の再雇用の促進に取り組んでいきます。

■障がい者雇用の促進

法定雇用率1.8%を達成し雇用促進を継続

障がい者雇用率は2007年3月時点で法定の1.8%を達成し約1.9%となっています。当社では誰もが輝ける豊かな社会の実現を目指し、障がいをお持ちの方の採用を積極的に進めています。社内では現在約150名の方が活躍されており、今後も継続的な採用活動に取り組み、障がい者雇用の促進していきます。

安全衛生・健康づくり

スバルは「安全衛生基本理念」「基本方針」を制定し、また「中央安全衛生委員会」などの推進体制により安全衛生に取り組んでいます。

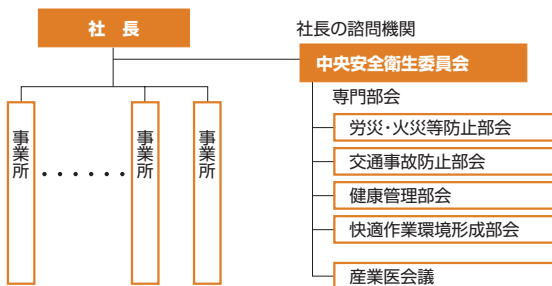
安全衛生 基本理念

安全衛生はすべての業務に優先する。

安全衛生 基本方針

労働災害、交通事故、疾病、火災等災害のゼロをめざし、全員が安全衛生の重要性を認識し合い、設備・環境・作業方法の改善と管理・意識の向上を図り、安全快適な職場作りを進める。

安全衛生推進体制



労働安全

意識面と管理面の両面から危険排除に取り組む

当社は安全意識・職場管理の向上と危険を排除する活動に取り組んでいます。意識面ではKYT^{※1}、ヒヤリ・ハット^{※2}活動の実施、管理面では1992年からTSZ^{※3}という各職場の自主管理活動を早期に導入しました。2000年からは、小グループリスクアセスメントを導入し、安全資質の向上とリスクの排除を行っています。また、労働安全衛生マネジメントシステム^{※4}を導入している事業所では、新リスクアセスメントを導入し、内部監査を通じてマネジメントシステムの継続的改善に取り組み、安全衛生水準の向上および労働災害防止に努めています。

労働災害発生状況推移

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
労働災害発生件数	80	77	64	48	45	34	37
度数率(当社自動車部門)	1.17	0.77	0.81	0.59	0.37	0.55	0.32
度数率(製造業平均)	1.02	0.97	0.98	0.98	0.99	1.01	1.02

健康づくり

法定健康診断項目に健康維持に必要な項目を追加

いつも体と心が健康な状態で、能力・技術を十分に発揮できることは、事業活動の活性化からも重要なことです。当社では、疾病休業日数を減らす取り組みを行うにあたり、法定健康診断

項目に、健康維持に必要な健診項目を加え、疾病の早期発見・早期治療に取り組んでいます。また、メンタルヘルス対策として国の示す4つのケアにのっとり施策を実施。臨床心理士による「こころの健康相談窓口」を全事業所に設置しています。

交通安全

安全運転をするための教育訓練を実施

当社は従業員の業務、通勤、私用すべての交通事故を防止するため、さまざまな取り組みを実施。

東京事業所では警察白バイ隊の指導のもと所内で二輪車安全運転教室を開催し、安全運転基本講習と実技指導を行いました。また、安全運転ドライビングシミュレーターを使用して、より安全運転をするための教育訓練を実施しています。

群馬製作所では職場の自主的な交通安全活動の一環として安全運転体験教育を実施しています。運転者だけの訓練でなく歩行者等から見た運転者の危険行動や正しいタイミングでの右折の仕方等、違った視点での教育訓練を実施しています。



二輪車安全運転教室の様相(東京)

安全運転体験教育の様相(群馬)

快適職場形成

働きやすい職場を作るため改善活動を実施

国の示す快適職場指針の実現に向け、作業環境・作業方法・環境設備などの各項目について、改善活動をしています。また、より働きやすい職場をつくるため、休憩所・トイレ・喫煙所・食堂などについての改善、施設のユニバーサル化も進めています。

講演会「21世紀のドライビング新常識」

第31回全社安全衛生大会で、自動車ジャーナリスト孤田潔氏より「21世紀のドライビング新常識」と題し、エコミー・エコロジー・セイフティの3つを満足できるドライビングについて講演が行われました。「安全で快適な運転と交通安全思想の普及」を皆で確認、誓いあう大会となりました。



講演を行う孤田潔氏

※1 KYT：危険予知訓練のこと。K=危険、Y=予知、T=トレーニング

※2 ヒヤリ・ハット：ニアミス事例を収集する活動

※3 TSZ：Total Section Zero（関連する部署が一体となって災害をゼロにする当社の安全活動）

※4 組織的・安定的な安全衛生管理を推進するため「計画-実施-評価-改善」という一連のプロセスを明確にした連続的・継続的に災害ゼロから危険ゼロの職場を目指すための仕組み。

Social Contribution

社会とのかかわり:CSR活動の一環として社会貢献活動を展開

POINT

- ① 当社のIT技術を活かし「路面凍結情報による安全運転支援プロジェクト」に参画しました。
- ② プライベートでボランティアに取り組んでいる従業員を表彰する制度を新たに設けました。
- ③ 世界ラリー選手権への参加を通じてモータースポーツ文化に貢献しています。

社会貢献活動

社会貢献活動方針

スバルでは、CSRの取り組みの一つの分野として、「社会貢献活動方針」を制定して、社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

社会貢献活動方針

- 私たちは、科学技術やのりもの文化の発展、交通安全の普及に貢献します。
- 私たちは、ものづくりの楽しさ、大切さや尊さを知る、人づくりに貢献します。
- 私たちは、私たちが活動する地域の発展に貢献します。
- 私たちは、一人ひとりも良き市民として、社会に貢献することを互いに応援します。

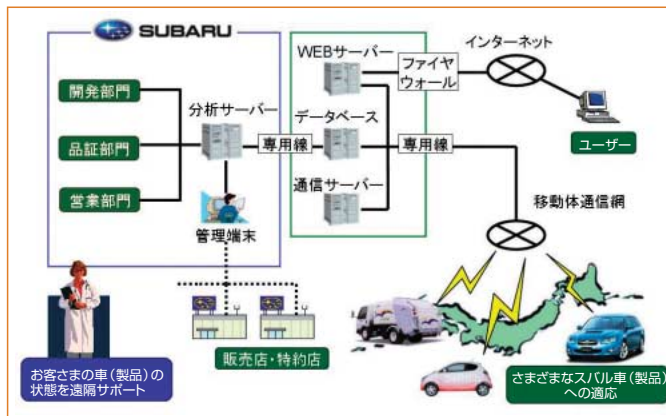
■ のりもの文化の発展と交通安全の普及のために

先進のIT技術を使って情報を共有化

クルマと社会をネットワークで結びつけるITS技術。この技術を活用し、より安全で快適な社会の実現を目指しスバルはクルマの情報の遠隔管理システム「スバル・ユーザー・コミュニケーション・システム」の開発を進めてきました。

スバルは、この技術を電気自動車に適用し、電力会社と共同で実証実験を進めてきました。これらの取り組みにより、走行から充電に至るまで、車両に搭載される各機器の実用フィールドで

◆スバル・ユーザー・コミュニケーション・システム



の性能の把握が容易になり、将来の環境自動車のいち早い普及促進に向けて開発に取り組んでいます。

一方、クルマから得られる情報を、積極的に社会に提供することで、安全な社会の実現に向けた取り組みも進めてきました。クルマを社会における1つのセンサーと考え、これらから得られる情報を共有することで新たな社会的価値を生み出す「プローブ情報活用技術」がその1つです。スバルは官学産連携による「路面凍結情報による安全運転支援プロジェクト」(つるナビプロジェクト)に参画し、スバル・ユーザー・コミュニケーション・システムを応用した社会実験システムを開発、提供してきました。

本社会実験は積雪地域を走行するクルマから、ABS等の作動情報や路面の滑り易さの判定情報を収集、加工し、社会実験専用ホームページ「秋田つるつる路面ナビゲーター」を通じて、広く一般に、安全運転支援情報として提供するもので、2006年12月から2007年3月までの4ヶ月間、秋田スバル自動車(株)、北海道スバル(株)による車両協力のもと、地域密着型のプローブ社会実験として、秋田市、札幌市で実施してきました。^{※1}

■ ボランティア支援

従業員の社会貢献意識を高めるための表彰制度

社員がだれでも気軽にボランティアに参加できるように、社内に使用済み切手・プリペイドカードなどの回収箱を設置し、集まったものをボランティア団体などに寄付しています。

また、プライベートの時間を使ってボランティアに取り組んでいる従業員を、2006年度から会社として表彰する制度を設け、7月に第1回ボランティア表彰として4名の従業員を表彰しました。



表彰された4名の従業員と高木CSR委員長、坂本総務部長。

※1 本社会実験の詳細は、つるナビ専用ホームページよりご覧下さい。
<http://tsurunavi.ce.akita-u.ac.jp/> のサイトの「つるナビへGO」から、毎日のスリッパし易い路面の位置情報をまとめたかたちで見ることができます。

■WRC [世界ラリー選手権] チャレンジ

WRCへの参加を通じて自動車文化に貢献

当社は世界最高峰のラリーイベントであるWRCに参戦し、2004年からは日本国内でもWRCイベントが開催されるようになるなど、モータースポーツという自動車文化の発展と振興にも大きな役割を果たしています。

■地域貢献活動

地域医療の中核を担う総合太田病院

各事業所では地域社会との共生をめざして、地域行事に積極的に参加するとともに、催しものを継続的に開催して、地域の皆さまとの交流を図っています。

また、富士重工業健康保険組合が所有する総合太田病院（群馬県太田市）は、単に当社グループ従業員を対象とした病院としてではなく、一般にも開放され主に太田市および周辺の地域医療の中核を担う病院となっています。例えば、患者さんの九割以上は一般市民の皆さまであり、また、太田市の救急車による搬送の約半数を受け入れています。

■運動部（硬式野球部、陸上競技部）の活躍

地域社会との共生を目指して社会貢献活動を実施

当社硬式野球部は、地域社会との共生を目指し、群馬県を中心に野球教室を開催しています。野球を通して地域の子供たちの健康と健全な育成に役立てればと、2007年度は3回開催しました。硬式野球部は、2006年11月に開催された第33回社会人野球日本選手権大会で優勝しました。

また、当社陸上競技部小指監督は2007年3月に群馬県東毛地区新入社員研修会で「運動部の活動と将来像」について講演を行いました。陸上競技部は、毎年元旦に群馬県で開催される「全日本実業団対抗駅伝競走大会」には7年連続で出場しています。



2006年11月に開催された第33回社会人野球日本選手権大会で優勝した硬式野球部。



硬式野球部が開催した少年野球教室の様相。



毎年元旦に開催される「全日本実業団対抗駅伝競走大会」。

2006年度の地域貢献イベント・地域清掃活動

群馬製作所

[地域貢献イベント] ●矢島工場 スバル大感謝祭（来場者約35,000名）●大泉工場 ふれあい感謝祭（来場者約2,000名）●工場見学受け入れ（小学生中心に82,130名）●夏休み乗り物教室（小学生とその保護者、約430名）●スバル環境交流会（地域の小学校28校、計2,282名参加）●太田市、伊勢崎市、大泉町、邑楽町の各夏まつりへの参加●スバルカップ争奪学童軟式野球大会主催（参加者約400名）●少年野球教室主催（参加者約1,000名）●スバル地域交流会主催ふれあいコンサート（年4回計2,000名参加）

[地域清掃活動] ●スバル地域交流会活動として※2金山清掃（350名参加）●環境美化活動（延べ約20万人/年参加）



350名が参加した金山清掃（群馬製作所）。



来場者35,000人を集めたスバル大感謝祭（群馬製作所）。

埼玉製作所

[地域貢献イベント] ●北本宵まつり参加（約300名）[地域清掃活動] ●製作所周囲の清掃活動●びかびか北本おまかせプログラム（延べ819名参加）

宇都宮製作所

[地域貢献イベント] ●ふれあい祭り（来場者約10,000名）●環境交流会（地域の小学校5校、358名参加）[地域清掃活動] ●製作所周囲クリーンキャンペーン（300名参加）●宇都宮南警察職場警察連絡協議会主催ボランティアクリーンアップ参加（30名）

東京事業所・本社

[地域貢献イベント] ●納涼祭開催●東京事業所・小学生事業所見学会（地域の小学校5校、410名参加）



のべ819名が参加したびかびか北本おまかせプログラム（埼玉製作所）。



地域の小学校生徒を集めた環境交流会（宇都宮製作所）。

※2 当社とその取引先54社からなる組織で、太田市と周辺地域住民との相互交流、ならびに地域発展を図り「住みよい街づくり」に貢献することを目的とした組織です。活動内容はHPでもご覧になれます。
<http://www.chiiki-kouryuukai.com/index.html>