

お客様とともに

スズキでは、常にお客様の声に耳を傾け、お客様の立場に立ったものの考え方をするにより、お客様から信頼されご支持いただける商品の開発、サービスの提供に努めてきました。スズキは、これからもこの努力を惜しむことなく、お客様のご期待に応えていきます。

01 お客様相談室

お客様相談室に寄せられるお客様の声は、1995年の開設以来増え続け、当初の年間9千件が、2000年に2万8千件、2003年に6万件、2005年に9万2千件と急速に増加し、2008年には11万7千件となりました。これらのお客様からのご要望に応えるため、一般加入電話・携帯電話からのフリーダイヤル受付や、インターネットからの問合せなど、多様なメディアへの対応を整備するとともに、休日受付の実施など、利用しやすいお客様相談室を目指してアクセスの利便性を図ってまいりました。

また、アクセスしていただいたお客様にご満足いただける対応のため、情報を一元管理するシステムを導入して効率化したほか、迅速・確かな回答のための資料整備や、対応技術のレベルアップにも努めています。

なお、製品のご購入や整備など、直接の対応が必要なご用件に対しては、お客様相談室が全国のスズキ・ネットワークと連携して、適切なサポートを実施しています。

さらに、システムに集められた膨大な情報は“お客様からの貴重な声”との考えから、個人情報の保護に配慮した上で社内イントラネットに掲載し、各部門の担当者が確認できるシステムと

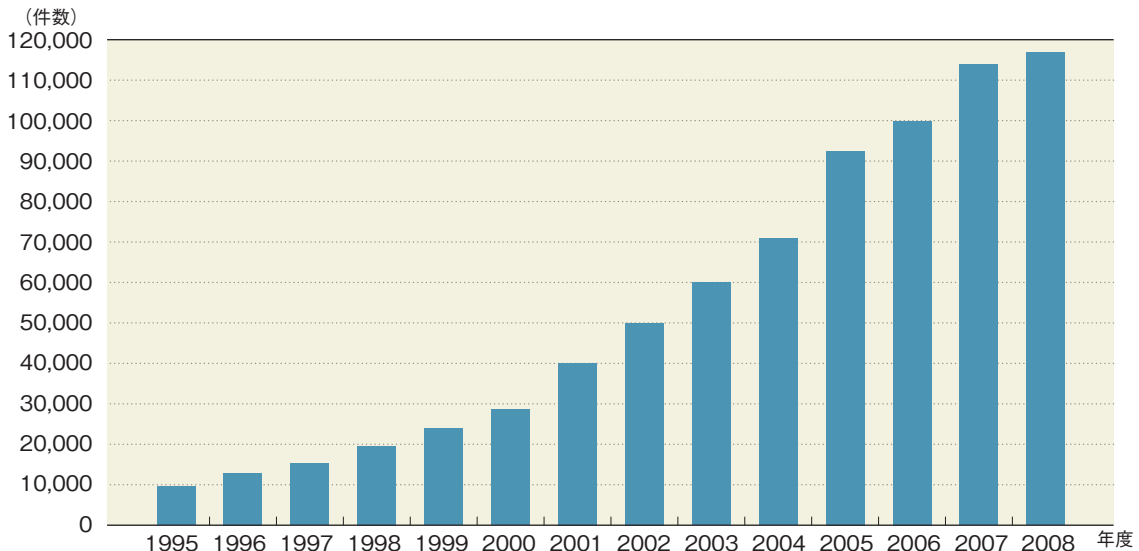
して、商品開発、製造、品質、販売及びアフターサービス等の改善や向上につなげています。

「お客様相談室は、お客様と直接つながる窓口」との立場から、情報の重要度に応じて即時に社内展開する体制作りも行っています。

今後も皆様がより利用しやすく、安心して信頼のできる「お客様相談室」を目指し、常に業務の改善に努力してまいります。



お客様相談室受付件数の推移



02 CS (Customer Satisfaction) 活動

ファンネット宣言のスタート

一人でも多くのお客様にスズキのファンになっていただく為に、国内四輪代理店では、昨年ファンネット宣言を立ち上げました。これは、常にお客様と接して仕事をしている代理店スタッフがお客様の為に何をすべきかを自ら考え、気付き、行動に移す活動のことです。各拠点では選抜された推進委員が中心となり、定期的にファンネットミーティングを開催しています。

具体的活動の例を挙げると、ハード面においてはお客様によりわかりやすく商品を知っていただくために「大型モニターシステム」を使っ

て始まり、各種イベントなど、常にお客様の立場に立った対応の向上に努めています。システム面では「顧客情報システム」を活用し、アフターサービスでもご満足頂き、お客様とより強い絆をつくれるよう取り組んでいます。

また、お客様に対して私たちが行うこと、つまり行動理念をショールームのお客様から見えるところに貼り出しています。この行動理念は全国の推進委員が「お客様との絆作りに対する想い」というテーマで意見を出し合い、それを基に作成したものです。



「スズキ販売店経営研修生制度」

スズキでは、全国のスズキ販売店様に対して様々な支援を行い、地域に密着したネットワークの構築を目指しています。なかでも、1979年よりスタートした「スズキ販売店経営研修生制度」は、スズキ販売店様の後継者の方にスズキ代理店(スズキ販売会社)の従業員として一定期間従事していただくことで、営業・整備に関する知識、技術の研鑽と各種資格取得を支援するもので、スズキグループの信頼関係とおお客様の信頼にお応えできる質の高いサービスの確立に貢献しています。



03 電動車両

スズキは、身体に障害のある方や高齢者が目的や使用状況に合わせて選択しやすいように電動車いすや福祉車両のラインナップを充実させています。今後も、利用者や使用状況等を考慮した新規車両の開発を積極的に進めることで、社会に貢献していきます。

電動車いす※1

スズキは身体障害者及び高齢者の方々の足として、1974年以来「電動車いす」を提供しています。

●車種

「セニアカー」、「モーターチェア」、「カインドチェア」の3タイプです。

セニアカー

自採用ハンドル形の電動車いすで、1985年に販売開始しました。高齢者等が気軽に外出できるように作られた車いすで、時速2～6kmで走行できます。最高速度が時速1～6kmのタイプもあります。(タウンカート)



タウンカート

公共施設への乗り入れやマンション内での移動、ショッピング等、市街地や都市部での使用に配慮したコンパクトタイプのセニアカーであるタウンカートを、2005年に販売開始しました。1.1mの旋回半径で小回りがきき、操作性や乗り心地、使いやすさにも配慮し、東海道・山陽新幹線N700系で東京～博多間乗車可能です。(一定条件の事前の手続きが必要です。)



モーターチェア

自採用標準形の電動車いすで、1974年に販売開始しました。この車いすは比較的障害が重い身体障害者用として開発したもので、方向や速度を操作レバー(ジョイスティック)で操作し、後二輪直接駆動方式によりその場旋回を可能にしています。屋内外で利用でき、利用者の行動範囲を広げます。



カインドチェア

自採用簡易形の電動車いすで、2001年に販売開始しました。一般の手動車いすに電動ユニットを取り付けた車で重量も28kg(バッテリー除く)と軽く、折りたたむことで小型乗用車に積載※2することもできます。また、このカインドチェアに搭載する電動ユニットも単体で提供しており、市販の手動車いすにこのユニットを取り付けることで電動車いすとして使用※3することができます。



※1 電動車いす(セニアカー、モーターチェア、カインドチェア)は道路交通法上、「歩行者」扱いになっており、運転免許は不要です。
 ※2 小型乗用車の種類、仕様により積載できない場合があります。
 ※3 手動車いすの中には構造上、電動ユニットの装着ができないものもあります。

トピックス

2008年5月から第三者認証によるJISマーク表示制度が始まりました。以前から電動車いすのJISは存在し、スズキではそれに準じた製品開発を行ってきましたが、2009年1月にこの認証を受け、以降目的付記型JISマークを表示しています。

TOPICS



目的付記型JISマーク

●安全運転講習会

スズキは電動車いすを「より安全に楽しく」ご利用いただくため、ユーザーや購入を検討されている方を対象に、警察等と協力し「スズキ電動車いす安全運転講習会」を実施しています。

講習会では講義と実技講習によって受講者の交通安全意識の向上を図り、交通事故の未然防止に努めています。



●電動車いす安全普及協会での活動

電動車いす安全普及協会（電安協）とは、日々の生活において、身体障害者及び高齢者の方々に電動車いすを正しく安全にご利用いただくために、メーカーや販売会社等が発足させた団体のことです。身体障害者及び高齢者の方々の電動車いすの安全かつ健全な利用を推進することによりその普及を図り、道路交通の安全に寄与することを目的としています。スズキは、電安協の会員として、そして、電安協の事務局として、安全のための普及活動をはじめ、調査研究や関係官庁・関係団体との連携等を通じて、電動車いすを安心して利用できる社会づくりをサポートしています。

●電動車いす安全指導表彰制度について

電動車いす安全指導表彰制度とは、電動車いすの安全利用方法等について、交通安全教育、広報啓発活動を促進し、電動車いすが関係する交通事故を防止するための活動を積極的に実施している電動車いす関係者を警察庁交通局が表彰する制度です。スズキは、電動車いす安全普及協会（電安協）の事務局として、電動車いす安全指導表彰制度を積極的に推進しています。

トピックス

●県と共同で燃料電池セニアカーの実証試験を実施

「国際福祉機器展」に2006年と2007年に参考出品した燃料電池セニアカー「MIO」を改良し、2008年11月28日から1年間静岡県ヘリスして、浜名湖ガーデンパークにおいて県と共同で実証試験を実施しています。

燃料電池セニアカー「MIO」は、市販のハンドル型電動車いす「スズキ セニアカー」のバッテリーを“ダイレクトメタノール型燃料電池”に置き換えたセニアカーで、使い勝手の良い液体燃料であるメタノールを使用し、市販セニアカーのほぼ倍の60kmという長距離走行を可能にしています。

本試験においては、燃料電池セニアカー「MIO」に加え、既販のセニアカー「ET4D」を同時に運行させることで、燃料電池セニアカーの長短所を評価し、高齢者用の福祉車両としての実用化に向けた開発を行っています。

TOPICS

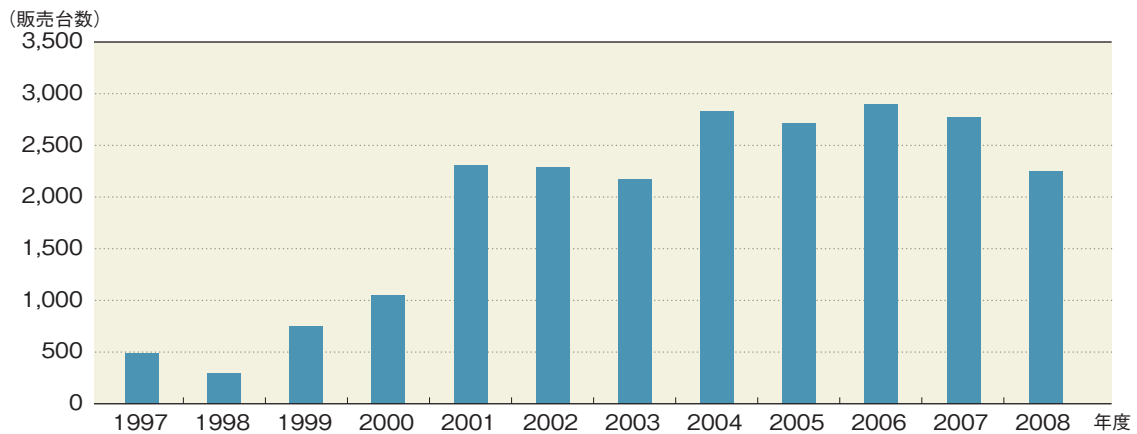


04 福祉車両 (ウィズシリーズ)

スズキは身体障害者及び高齢者の方々が容易に四輪乗用車に乗降できるように設計した福祉車両(ウィズシリーズ)を1996年から提供しています。

現在は「車いす移動車」、「昇降シート車」、そして「回転スライドシート車」の3タイプ7車種を提供しています。目的や使用環境に合わせて選択しやすいように充実を図っています。

ウィズシリーズ販売台数



車いす移動車

要介助者が車両後部から車いすに座った状態で乗降できる車両です。低床設計のため、介助者は容易に要介助者を乗降させることができます。この車両には手動車いすや電動車いすを載せることができ、スズキはワゴンRとエブリイワゴン、エブリイに設定しています。



昇降シート車

リモコンで要介助者のシートを上昇、回転、降下させることができる車両です。要介助者が乗降する際、シートを乗降しやすい位置まで動かせるため、介助者の負担は軽減します。スズキはソリオとワゴンR、エブリイワゴンに昇降シート車を設定しています。



回転スライドシート車

助手席が約90度回転し、車外へスライドする車両です。「昇降シート車」と異なり、シートの回転・スライドは手動で行います。助手席シートを横に向けた状態からスムーズに座ることができるように左前ピラー下部にアシストグリップ(取っ手)や足元に専用のフットレストを装備しています。スズキはこのタイプをワゴンRに設定しています。



05 安全への取り組み

スズキは、歩行者、自転車、二輪車、四輪車等、すべての人がお互いに安全なモビリティ社会で暮らせるよう、「安全技術の取り組み」を最重要課題と考え、積極的に安全性を向上させています。

スズキでは、事故をおこさないためのアクティブセーフティ技術（ABS（アンチロックブレーキシステム）、ESP[®]（エレクトロ

ニックスタビリティプログラム）、ブレーキアシスト等）、万一事故が発生した場合の被害を最小限にするためのパッシブセーフティ技術（TECT—軽量衝撃吸収ボディ、歩行者傷害軽減ボディ、SRSエアバッグ、頭部衝撃軽減インテリア等）、地域、社会の一員として交通安全活動、安全運転励行の普及活動等へ積極的に取り組んでいます。

※ESPはDaimler AGの登録商標です。



Photo:TS エアバッグ膨張時イメージ写真



オフセット前面衝突試験
出展:独立行政法人自動車事故対策機構(NASVA)

トピックス

TOPICS

スズキ「ワゴンR」は、自動車の安全性能を比較評価する平成20年度自動車アセスメント（JNCAP^{※1}）の乗員保護性能試験において、対象となる新型軽自動車の中で最高評価（運転席5☆、助手席6☆）を獲得しました。

スズキ「ワゴンR」は、「個性的で存在感あふれるスタイリング」「乗り降りや運転のしやすさ」「室内空間の広さ」といった優れたパッケージングにより、年齢、性別を問わない幅広い層のユーザーから好評を得ており、6年連続で国内軽自動車車名別新車新規届出台数第1位^{※2}を達成した軽自動車です。

※1 Japan New Car Assessment Program
※2 社団法人 全国軽自動車協会連合会資料よりスズキ調べ

●自動車アセスメント(JNCAP)概要

自動車アセスメントは、独立行政法人自動車事故対策機構（NASVA^{※3}）が市販車の安全性能評価試験を行い、自動車ユーザーの安全な車選びをしやすい環境を整えるとともに、自動車メーカーのより安全な自動車の開発を促進することによって、安全な自動車の普及を促進しようとするものです。

※3 National Agency for Automotive Safety and Victim's Aid

先進安全技術の大規模実証実験「ITS-Safety2010」に参加

スズキは、2009年1月12日より東京都の臨海副都心にて官民合同組織(ITS推進協議会)主導で順次実施されている先進安全技術を搭載した車両の大規模実証実験「ITS-Safety2010」に、二・四輪併せて3台の車両で参加しています。この実験には、主に3つの取り組み項目があります。①電波を用いた車車間通信によって車両相互に情報交換をすることで、他車との衝突の可能性を運転者に一早く注意喚起するシステムの実証。②光ビーコンによる路車間通信によって信号などの見落としを抑止し、見通しの悪い交差点での注意すべき車両を事前に把握できるシステムの実証。③路側センサーからの情報を電波による路車間通信で受けることにより、高速道路などの渋滞時の末尾車両を事前に察知して追突事故などを未然に防ぐシステムの実証。

スズキはこれらの実証実験の結果などを通して、これからの交通社会に求められる安全技術の研究を引き続き行っていきます。



スイフト ASV-4



ワゴンR ASV-4



スカイウェイブ250 ASV-4



ナビ表示画面

06 二輪車における取り組み

二輪車業界団体との協力による安全と防犯への取り組み

(社)全国二輪車安全普及協会に参画し、二輪車の安全運転実技講習会等に二輪車安全運転推進委員会と協力して安全運転指導員を派遣し、グッドライダーミーティング等の安全運転講習会の開催に努めています。

また、二輪車の盗難抑止を目的に実施しているグッドライダー防犯登録の普及促進にも協力しています。毎年行われる(財)全日本交通安全協会主催の「二輪車安全運転全国大会」には競技用車両の提供や審判員の派遣等の協力をしています。

(社)日本自動車工業会と協力して、二輪車駐の駐車場整備促進等の利用環境の改善活動や、交通事故防止のためのキャンペーン活動等を行っています。

ABS体験試乗会

スズキは大型車を中心に安定したブレーキ性能を引き出すための補助装置であるABSを装着した二輪車の拡充を図っています。これまでにABSを装着したGSR400、バンディット1250S、スカイウェイブ400・650等を商品化しました。

スズキはABS体験試乗会を2008年中に全国で21回開催し、約500名のお客様に体験していただきました。

先進のブレーキシステムを体験していただけるABS試乗会を今年も全国で50回、1,500名以上を目標に開催し、二輪車ABSの普及促進を図ってまいります。



スズキセーフティスクールの開催

2008年より一般のスズキ二輪車ユーザーを対象に、竜洋コース内二輪教習所にて、楽しく安全運転を学べる「スズキセーフティスクール」を開催しています。対象はちょっと運転に自信の無いビギナーや久々にバイクに乗るリターンライダーから、運転には自信があるが、再度、基本や新交通ルール、マナーを学びたいというベテランライダーまで幅広く受け入れています。

「走る、曲がる、止まる」といった基本カリキュラムから、「危険予測」「ABS体験走行」まで、セットで楽しみながら体験できる講習会として、年間4回実施しています。



「バイクのふるさと浜松」への協力

国内オートバイ産業発祥の地である浜松から、全国へその情報や文化、魅力の発信を行う「バイクのふるさと浜松」。2007年には入場者3万人を超える一大イベントとなりました。スズキはこのイベントに協力することで、二輪車に憧れ、ものづくりを担う次世代の人材の育成や、産業観光・ツーリング企画を通じた二輪車愛好家の集う街づくりに貢献しています。



市販車展示「タッチ&トライ」 モーターショーのコンセプトモデル展示
浜松市内～イベント会場をパレードし交通安全運転をアピールします

社内安全運転講習会

二輪車を製造、販売しているメーカーとして、新入社員や二輪通勤者、関連会社、代理店の従業員等を対象に二輪車安全運転講習会を、毎年定期的に開催しています。

2008年度は既に大卒、高卒新入社員、二輪通勤者、代理店社員等を対象に20回の講習会を実施しました。

今後も継続的に開催することにより、安全運転意識と基本操作の向上、交通ルールの遵守、マナーの向上を目的に、二輪車メーカーの社員として他のライダーの模範となるよう教育、指導していきます。



サンデーSRF in 竜洋オフロード講習会の開催

これからのオフロードモータースポーツの社会的普及と根おこし活動として、スズキコンペティションモデルRMシリーズをご購入頂いた初心者からベテランまで幅広いオフロードユーザーを対象に、毎年7～10回、竜洋オフロードコースを利用して、テクニカルスクールを開催しています。インストラクターには国際A級ライダー及び全日本レディスV8チャンピオンライダー鈴木沙耶を招いて、マンツーマンで手ほどきを受けられる、充実したテクニカルスクールとなっています。これまで多くのお客様に参加していただき、モトクロスの基本テクニックを習得していただきました。今後も継続して開催していきます。