

## 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ることにより、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。

### お客様相談室

スズキお客様相談室には、年間15万件(2015年度実績)を超えるお客様からの声が寄せられています。

お客様とスズキが直接つながる窓口として、これらの様々なお申し出に対し、お客様の立場に立った迅速で的確、丁寧な対応を心がけ、お客様にご満足いただける相談室を目指して、日々CSの向上に努めています。



#### 対応品質の向上

ハイブリッド、エネチャージ、衝突被害軽減ブレーキといった環境・安全技術、ネットワークと連携する車載情報機器など、自動車の構造はますます複雑化しています。スズキお客様相談室では、こうした新技術へのお問合せはもとより、初めて車を運転されるお客様の初歩的なご質問やリコール修理のご相談など、多様なお申し出に対し、わかりやすい説明を心がけて対応に努めています。また、迅速・的確な対応をさせていただくため、お客様サポート支援システムなどのツール整備を図るほか、製品のご購入やメンテナンス等、当地での対応が必要なご用件には、全国のスズキ・ネットワークと連携して、適切にサポートを実施しています。

#### 利便性の向上

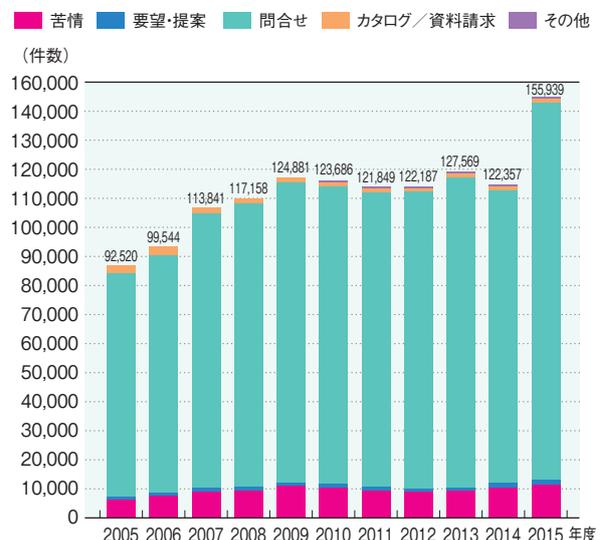
お客様からの多くのお申し出に対してスムーズに対応させていただくため、一般加入電話・携帯電話からのフリーダイヤル受付や、インターネットからの受付等、多様なメディア環境を整備するとともに、休日受付の実施等、利用しやすいお客様相談室を目指してアクセスの利便性を図っています。

#### 製品・サービス品質の向上

お客様からいただいた貴重な声は、品質やサービスを向上させるための“大切な宝物”と捉え、お申し出を社内各部門に伝えて、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。これらの貴重な情報は、データを一元管理するシステムによって効率的に管理し、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するほか、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。また、直接的なご意見、ご要望だけでなく、集められた情報を精査することにより、お客様の潜在的な要望を抽出してまとめ、担当部門に情報提供する場合もあります。

スズキお客様相談室は、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



## 福祉車両(ウィズシリーズ)

スズキは身体に障がいのある方やご高齢の方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」の2タイプ4車種を設定しています。目的や使用環境に合わせてお客様が選択しやすいように福祉車両の充実を図っています。

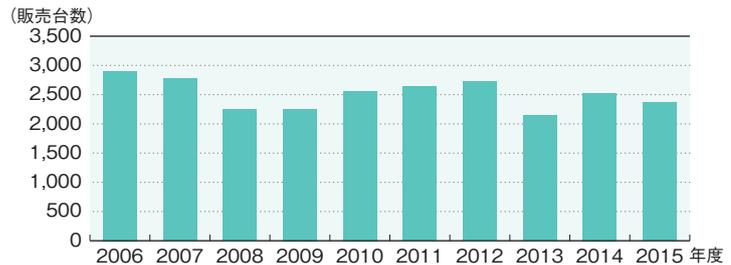
スズキ福祉車両

# WITH

シリーズ



### 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、スペーシア、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、介助者の負担が軽減します。ワゴンRに昇降シート車を設定しています。



## 電動車いす

スズキは、身体に障がいのある方やご高齢の方が目的や使用状況に合わせて選択しやすいようにセニアカーやモーターチェア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。

スズキは身体に障がいのある方やご高齢の方の移動手段として、1974年以来「電動車いす」を提供しています。

※1 電動車いす(セニアカー、モーターチェア)は道路交通法上、歩行者として扱われ、運転免許は不要です。

### 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。ご高齢の方や足腰の不自由な方が気軽に外出できるように作られた電動車いすで、時速2~6km(タウンカートは時速1~6km)で速度の調整が可能です。



ET4D



ET4E

## タウンカート

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は、2005年に販売開始しました。速度調節が時速1～6kmの範囲で可能で、1.1mの旋回半径で小回りがききます。また、一部の鉄道にも乗車可能です。(一定条件の事前の手続きが必要です。)



タウンカート

## 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。この電動車いすは身体に障がいのある方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、2つのモーターで後二輪をそれぞれ直接駆動することによりその場での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。



MC 3000S

### ●安全運転講習会“事故防止に向けて”

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、購入を検討されている方を対象に、電動車いす専任販売員を配置しての対面販売並びに実車を使った取り扱い指導を実施し、製品の取り扱い方法について理解を深めていただくよう取り組んでいます。更にご購入いただいた後も地域警察や交通安全協会等と協力し「電動車いす安全運転講習会」を実施するとともに安全運転指導員の育成にも取り組んでいます。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、交通事故等の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、利用者に電動車いすを正しく安全にお使いいただくために、メーカーや販売会社等が発足させた団体のことです。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、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。

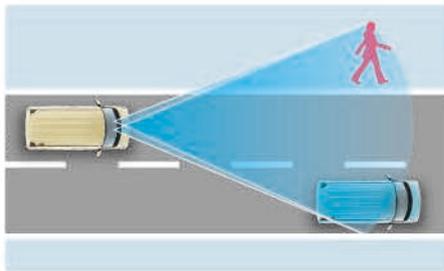
## 安全への取り組み

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」を強化し、積極的に安全性を向上させています。



### 2つのカメラを搭載した衝突被害軽減システム 「デュアルカメラブレーキサポート」

衝突被害軽減システムに、2つのカメラを搭載したステレオカメラ方式を採用。人の目と同じように左右2つのカメラが対象との距離や形を捉え、そのサイズや輪郭から歩行者やクルマを認識します。また、車線の左右の白線(区画線)も認識するなど、カメラで捉えたさまざまな情報をもとに警報や自動ブレーキ機能で衝突回避をサポートする、先進の安全技術です。



#### 前方衝突警報機能

約5km/h～約100km/hで走行中、ステレオカメラが前方の車両や歩行者を検知。衝突の可能性があると判断すると、ブザー音とメーター内の表示によって警報します。

#### 作動イメージ



#### 前方衝突警報ブレーキ機能

さらに衝突の可能性が高まると、警報に加えて自動的に弱いブレーキを作動させ、ドライバーに衝突回避を促します。



#### 前方衝突被害軽減ブレーキアシスト機能

前方衝突警報ブレーキ機能が作動しているときにドライバーがブレーキを踏むと、ブレーキアシストが作動し、ブレーキ制動力を高めます。



#### 自動ブレーキ機能

「このままでは衝突が避けられない」と判断した場合には、自動で強いブレーキをかけ、衝突の回避または衝突被害の軽減を図ります。



作動したときの速度が約5km/h～約50km/h未満(歩行者の場合は約5km/h～約30km/h未満)であれば、衝突を回避できる場合があります。周囲の環境や対象物の動きなどによっては、警報のみでブレーキが作動しない場合があります。また、警報と同時に自動ブレーキが作動する場合があります。

\*自動ブレーキ機能作動時は強いブレーキがかかりますので、全ての乗員が適切にシートベルトを着用していることを確認してください。  
\*自動ブレーキ機能作動後は、クリープ現象により前進しますので、必ずブレーキを踏んでください。



### 誤発進抑制機能

シフトを「D、L(Sモード含む)」の位置に入れて停車または約10km/h以下の徐行中に、壁や車両など、前方約4m以内の障害物を認識。アクセルを強く踏み込むと、エンジン出力を自動制御して急発進・急加速を抑制すると同時に、ブザー音とメーター内の表示灯によって警報。駐車場などでの操作ミスによる衝突回避に貢献します。



\*ブレーキをかけて車両を停止させる機能はありません。



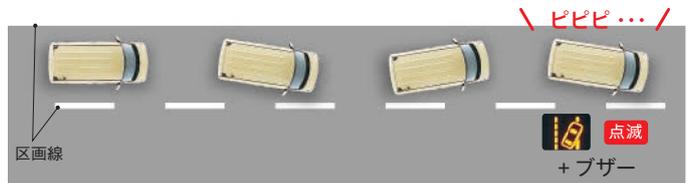
### 車線逸脱警報機能

約60km/h～約100km/hで走行中、車線の左右区画線を検知し進路を予測。前方不注意などでクルマが車線をはみ出すと判断した場合、ブザー音とメーター内の表示灯により警報を発生し、ドライバーに注意を促します。



### ふらつき警報機能

約60km/h～約100km/hで走行中、車線の左右区画線を検知し、直前の走行データをもとに自車の走行パターンを計測。眠気などで車両が蛇行し、システムが「ふらつき」と判断した場合、ブザー音とメーター内の表示灯によって警報を発生し、ドライバーに注意を促します。



### 先行車発進お知らせ機能

シフトが「D、L(Sモード含む)、N」の位置でブレーキ操作をして停車中、先行車が発進すると自車との距離を計測。先行車が約4m以上離れても、自車が停車し続けたときに、ブザー音とメーター内の表示によって、ドライバーに先行車の発進をお知らせします。



### エマージェンシーストップシグナル

約55km/h以上で走行中に急ブレーキを検知すると、ハザードランプが自動で高速点滅。後続車に急ブレーキを知らせ、注意を促します。

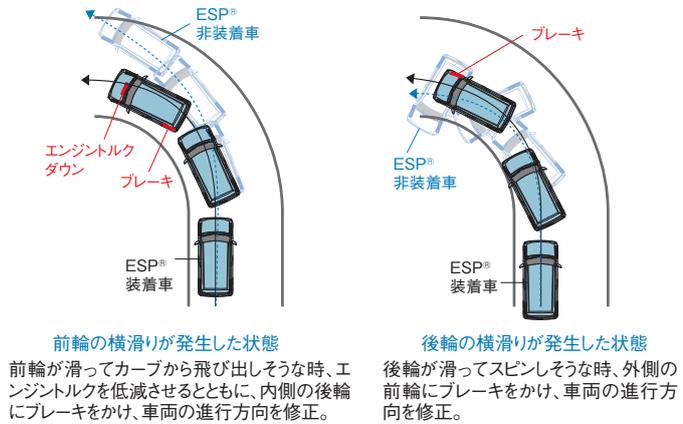




**ESP®** [車両走行安定補助システム]

ESP®はコーナーなどでの横滑りを抑えるスタビリティコントロール、発進・加速時に駆動輪の空転を抑えるトラクションコントロール、急ブレーキ時にタイヤのロックを抑えるABSを総合的に制御するシステムで、さまざまなセンサーによって走りを監視し、必要に応じてコンピューターがエンジンとブレーキを制御することで車両の安定走行に貢献します。

\*エンジントルク低減の度合いやブレーキをかける車輪とその強さは走行状況により変化します。ESP®はあくまでも安定走行を補助する装置です。タイヤと路面間のグリップの限界を超えてスリップや横滑りを起こした場合はESP®が作動したとしても、その効果は期待できません。



前輪の横滑りが発生した状態

前輪が滑ってカーブから飛び出しそうな時、エンジントルクを低減させるとともに、内側の後輪にブレーキをかけ、車両の進行方向を修正。

後輪の横滑りが発生した状態

後輪が滑ってスピンしそうなお時、外側の前輪にブレーキをかけ、車両の進行方向を修正。

●ESPはDaimler AGの登録商標です。●ESP=Electronic Stability Program

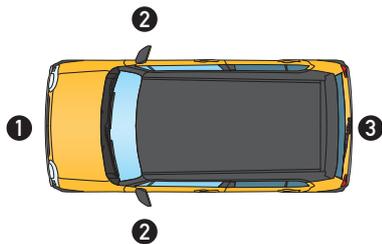


<デュアルカメラブレーキサポート・誤発進抑制機能・車線逸脱警報機能・ふらつき警報機能・先行車発進お知らせ機能などについて>  
 ■検知性能・制御性能には限界があります。これらの機能に頼った運転はせず、常に安全運転を心がけてください。■状況によっては正常に作動しない場合があります。■ご注意ください項目がありますので、必ず取扱説明書をお読みください。■詳しくは販売会社にお問い合わせください。<デュアルカメラブレーキサポートについて> ■対象物、天候状況、道路状況などの条件によっては、衝突を回避または被害を軽減できない場合があります。■ハンドル操作やアクセル操作による回避行動を行っているときは、作動しない場合があります。

**■全方位モニター**

上から見るから、前後も左右もつかみやすい。  
 見えない場所を映し出す「全方位モニター」

フロント、リヤ、左右両サイドの計4カ所に設置したカメラで、車両周辺の映像を映し出し、駐車などを支援するシステムです。真上から見下ろしたような俯瞰(ふかん)映像、前方/後方ワイド映像などをナビ画面で確認することができます。



① フロントカメラ



② サイドカメラ(左右)



③ バックカメラ

ボタンひとつで映像を切り替え。

3つの視点を選べます。

俯瞰(ふかん)の映像のほか、見通しが悪い場所などで便利な前方/後方ワイド映像や、狭い道でのすれ違いなどで役立つ助手席側のサイド映像など、全方位モニターボタンで視点を切り替えてさまざまな角度から周囲の環境を映し出します。



① トップ映像＋前方/後方映像

② 前方/後方ワイド映像

③ サイド映像＋前方/後方映像

\*前方/後方映像はシフトをR(リバース)に入ると後方映像、その他のシフト位置では前方映像となります。画像は後方映像です。



全方位モニターはドライバーの駐車等を補助するものであり、あらゆる状況で自車の周辺環境を映し出すものではありません。またカメラの位置より上にある物体は映像で見ることができません。そのほかバンパーによる死角や、トップ映像にはカメラ映像間のズレによる死角があります。システムの能力には限りがありますので、ドライバーは天候や路面状況にあわせた運転、周囲の車両・歩行者の確認、的確な運転操作など安全運転に努めてください。

## TOPICS

ハスラーがJNCAP予防安全性能アセスメントにおいて軽自動車ですべて満点を取得し、最高ランクの「先進安全車プラス(ASV+)」を獲得

スズキ株式会社のステレオカメラ方式の衝突被害軽減ブレーキ「デュアルカメラブレーキサポート」及び「全方位モニター」を搭載した軽乗用車「ハスラー」※1が、JNCAP※2予防安全性能アセスメントにおいて軽自動車ですべて※346点満点※4を取得し、最高ランクの評価「先進安全車プラス(ASV+※5)」を獲得しました。

予防安全性能アセスメントは、国土交通省と独立行政法人 自動車事故対策機構(NASVA※6)が自動車の先進安全技術について評価し、結果を公表する制度です。前方車両に対する衝突被害軽減制動制御装置(AEBS※7)、車線逸脱警報装置(LDWS※8)、後方視界情報提供装置(バックビューモニター)の3項目の試験を基に、46点満点の評価点が与えられます。評価点が2点以上の場合には「先進安全車(ASV※9)」として認定され、さらに12点以上の場合には「ASV+」として認定されます。

スズキは今後も「安全技術の取り組み」を強化し、積極的に安全性を向上させてまいります。



## スズキの「ASV+」獲得車種

	衝突被害軽減ブレーキ	車種
ASV+	デュアルカメラブレーキサポート (ステレオカメラ方式)	ハスラー スペースアジア・スペースアジア カスタム ソリオ・ソリオバンディット
	レーダーブレーキサポート (レーザーレーダー方式)	アルト ラバン



ハスラー

試験結果詳細(NASVAホームページ)

[http://www.nasva.go.jp/mamoru/active\\_safety\\_search/](http://www.nasva.go.jp/mamoru/active_safety_search/)

- ※1 衝突被害軽減ブレーキ「デュアルカメラブレーキサポート」及び「全方位モニター」を搭載した「X」、「Xターボ」、特別仕様車「J STYLEII」、「J STYLEIIターボ」が対象。
- ※2 Japan New Car Assessment Program
- ※3 2016年3月現在、スズキ調べ。
- ※4 他社にも同得点の車があります。
- ※5 Advanced Safety Vehicle +
- ※6 National Agency for Automotive Safety and Victim's Aid
- ※7 Autonomous Emergency Braking System
- ※8 Lane Departure Warning System
- ※9 Advanced Safety Vehicle

## 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

一般社団法人日本二輪車普及安全協会に参画し、二輪車安全運転推進委員会と協力して、「二輪車安全運転実技講習会」等への指導員派遣や、「グッドライダーミーティング」等、安全運転講習会の開催に努めています。また、二輪車の盗難防止を目的に実施している「グッドライダー防犯登録」の普及推進にも協力しています。

一般財団法人全日本交通安全協会主催の「二輪車安全運転特別指導員育成講習会」や「特別指導員中央研修会」にも専門員を派遣し、指導員の育成・普及推進に協力すると共に、毎年行われている同協会主催の「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を行い、広く二輪車の安全啓発活動に取り組んでいます。

8月19日は「バイクの日」として、一般社団法人日本自動車工業会等の業界団体と協力し、バイクの楽しさと交通安全をPRするイベントの開催等を行っています。



### 「スズキ セーフティスクール」の開催

2008年よりスズキの二輪車を購入された一般のお客様を対象に、竜洋コース内二輪車教習所にて、手軽に楽しく安全運転が学べる「スズキ セーフティスクール」を開催しています。対象は、運転に自信のないビギナー、久しぶり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」・「ハイウェイ体験走行」まで、セットで楽しく学ぶことができる講習会として、2015年は5回開催しました。



## 「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」。2003年より開催され、2015年は13回目の開催となりました。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育成や、ツーリング企画、観光産業を通じた二輪車愛好家が集う街づくりに貢献しています。



## 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、代理店社員等を対象に、「二輪車安全運転講習会」を毎年定期的で開催しており、2015年は5回実施しました。

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な交通安全教育を実施し、交通マナーの向上を指導してまいります。



## 「サンデーSRF※ in 竜洋」オフロード講習会の開催

オフロードモータースポーツの社会的普及の根おし活動として、スズキのコンペティションモデルDR-Z50、RMシリーズをご購入いただいたビギナーからベテランまで幅広いユーザーを対象に、毎年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。国際A級ライダーをインストラクターに招き、マンツーマンで手ほどきが受けられる充実した内容になっています。2015年は、7回の開催で263名のお客様に受講していただきました。

これまでも多くのお客様に参加していただき、オフロードで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。

※SRF(スズキ・ライディング・フォーラム)は、マシンメンテナンス、ライディングテクニックからメンタルトレーニングまで、オフロードテクニックのレベルアップを目指すことで、スズキのコンペティションモデルを安全に正しく扱っていただき、スズキモータースポーツユーザーの育成と、オフロードモータースポーツの普及を目的に活動するクラブ組織です。

