人

心と身体の活性化

社会課題の認識

健康とは、「病気ではないとか、弱っていないということではなく、肉体的にも、精神的にも、そして社会的にも、全てが満たされた状態にあること」※1と、世界保健機関（WHO）憲章の前文では定義されており、well-beingという言葉を使って表現されています。

米ギャラップ社による140以上の国と地域を対象とした情緒的健康についての調査では、「感情体験」が評価軸の一つとなっています。

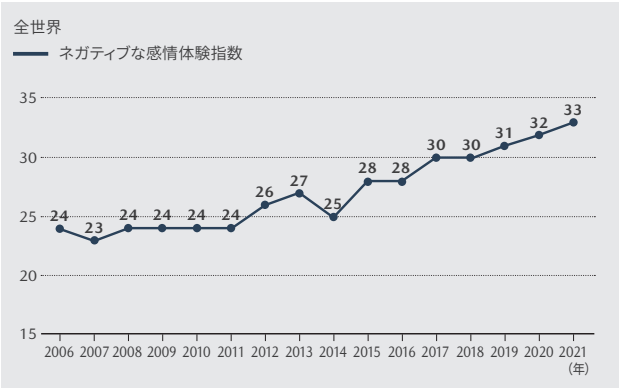
2006年から2021年までの期間、ポジティブな感情体験（十分な休息／他者からの敬意／笑い／楽しい体験／興味深い学び）のスコアはほぼ横ばい、ネガティブな感情体験（体の痛み／心配／悲しみ／ストレス／怒り）のスコアは2015年以降悪化傾向で推移しています。

今後、ポジティブな感情体験の機会を増やしていくことが、人々の情緒的健康の向上につながると考えられます。

情報技術産業をはじめとした産業界の一部企業では、肉体的な健康だけでなく、精神的・社会的な健康も考慮するwell-beingの視点を技術や商品の開発に取り込む動きが始まっています。

ポジティブな感情体験指数（2006年～2021年）

ネガティブな感情体験指数（2006年～2021年）



米ギャラップ社許諾のもと、Gallup Global Emotions 2022 Report に掲載のグラフをマツダにて作成

米ギャラップ社、Gallup Global Emotions 2022 Report

課題解決に向けたマツダの考え方

社会課題解決に取り組む理由

2030年ごろには、機械化や自動化により経済的な豊かさの恩恵を受ける一方で、人とのリアルなつながりや、心豊かなくらしと共生社会、モノを所有する歓びなど社会との関わりが希薄になっていくことが考えられます。さらに、効率を追求できる最適に組み上げられた社会システムの脆弱性などにより、人々は高いストレスにさらされることも考えられます。

こうした中、クルマの価値の多様化は一層進み、インフラ協調型の移動を目的とするもの、運転を楽しむもの、所有することを歓ぶものなどが、用途に応じて選ばれるようになると考えられます。マツダは、「走る歓び」を感じるクルマを通じて、人々の心と身体の活性化に貢献することを目指しています。

社会課題解決に向けた考え方

マツダは、「ひと中心」の価値観のもと、人々の日常に運転すること、移動することの感動体験を創造していきたいと考えています。

- クルマのデザインを芸術の域まで高め、見る人全ての心を豊かにする「魂動デザイン」のさらなる深化
- 人の能力を引き出し、心と身体を活性化させる「人馬一体」感のさらなる追究
- 居心地の良い店舗空間を提供するなど、お客さまと特別な絆を築くためのイベント／体験の充実

※1 Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity.

お客さまとの特別な絆づくり

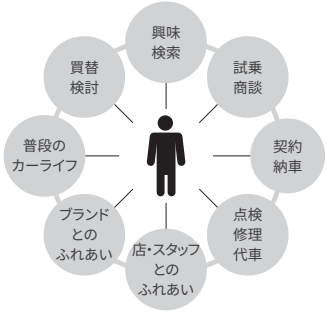
お客さまと特別な絆を築くために必要な3つの視点

特別な絆を築くためには、お客さまとの全ての接点、つまりお客さまがマツダ車を保有している間だけでなく、購入前、さらにクルマを手放した後といった、全ての接点を視野に入れる必要があると考えています。販売・マーケティング・カスタマーサービスなど関係部門合同で取り組むべき3つの視点を定め、それに基づいて各国・各地域のグループ会社が、現地の文化・風土に適した具体的な施策を実施できる体制構築を進めています。

3つの視点

- お客さまの人生に寄り添う。幼い時は家族が運転するクルマに乗り、やがて自らカーライフを楽しみ、高齢となっても誰かに乗せてもらうクルマ。その長い歳月、マツダとマツダ車を身近に感じ続けていただくこと
- 関係性を継続的に保つ。いつもワクワクする発見や刺激を提供し、お客さまが時間の経過とともにマツダとの絆をより強く感じていただくこと
- 「マツダだからできる」「マツダならでは」という視点にこだわる（例：本社のある広島へのこだわり、「走る歓び」にかける想いなど）

全ての接点



商品づくりの考え方

マツダは、世界の自動車産業を取り巻く環境の急激な変化を踏まえ、より長期的な視野に立ち、クルマの持つ魅力である「走る歓び」によって、「地球」「人」「社会」それぞれの課題解決を目指す技術開発長期ビジョン「サステイナブル"Zoom-Zoom" 宣言2030」を2017年に公表しました。マツダは「人」を主体としたアプローチで新たなカーライフ／クルマ文化の実現のため、さまざまな研究・開発に取り組んでいきます。

- 「クルマに命を与える」という哲学のもと、見る人全ての心を豊かにする「魂動デザイン」のさらなる深化
- 人の能力を引き出し、心と身体が活き活きとする体験をお届けする「人馬一体」感を追究するためのSKYACTIV技術の開発

「魂動デザイン」の深化

マツダはクルマを単なる鉄の塊ではなく、「命あるもの」だと考えています。ドライバーとクルマの関係を、まるで愛馬と心を通わせるかのように、エモーショナルなものにするために追い求めつづけた造形が、マツダの「魂動デザイン」です。
深化した魂動デザインでは、「引き算の美学」、すなわち省略することによって生まれる余白の豊潤さを大切にし、要素を削ぎ落としたシンプルな造形、そして研ぎ澄まされた繊細な光の表現でクルマに命を吹き込むことに挑戦しています。
2023年に発売したCX-90では、「魂動-SOUL of MOTION」に基づく生命感の表現とともに、シンプルな造形、ダイナミックかつ堂々としたプロポーションを実現しています。インテリアでは、整然とした上質な空間の中に天然素材や光の動きを織り込みながら、空間全体で日本の美意識を表現しました。

CX-90

人馬一体感の追究：操縦性・快適性・安定性を高める車両運動制御技術「SKYACTIV-VEHICLE DYNAMICS」

マツダはエンジン、トランスミッション、ボディ、シャシーなどのSKYACTIV技術の個々のユニットを統合的に制御することで、「人馬一体」の走行性能を高める車両運動制御技術「SKYACTIV-VEHICLE DYNAMICS（スカイアクティブ・ビークル・ダイナミクス）」を開発しています。2016年7月導入の第一弾「G-VECTORING CONTROL（G-ベクタリング コントロール）※1」に引き続き、2018年10月導入の第二弾「G-VECTORING CONTROL PLUS（G-ベクタリング コントロール プラス）」では、新たにブレーキによる車両姿勢安定化制御を追加しました。旋回中のドライバーのハンドル戻し操作に応じて外輪をわずかに制動し、車両を直進状態へ戻すための復元モーメントを与えることで安定性を向上。ヨー、ロール、ピッチの各回転運動のつながりを高い旋回Gの領域まで一貫させ、素早いハンドル操作に対する車両の追従性を高めるとともに、挙動の収束性を大幅に改善します。これにより、緊急時の危険回避能力を高めるとともに、高速走行時の車線変更や、雪道など滑りやすい路面環境においても、人間にとって制御しやすく、より安心感の高い動きを提供します。
また、2020年度には、電動化技術を活用し、全方位の操作に対する車両応答の一貫性を高め、シームレスなGのつながりを実現した「electric G-Vectoring Control Plus (エレクトリック G-ベクタリング コントロールプラス)(e-GVC Plus)」を導入しました。

※1 ドライバーのハンドル操作に応じてエンジンの駆動トルクを変化させることで、車両の横方向と前後方向の加速度（G）を統合的にコントロールし、四輪への接地荷重を最適化してスムーズで効率的な車両挙動を実現する世界初の制御技術（2016年6月時点の量産車として マツダ調べ）。

人馬一体感の追究：車両構造技術「SKYACTIV-VEHICLE ARCHITECTURE」

「SKYACTIV-VEHICLE ARCHITECTURE（スカイアクティブ・ビークル・アーキテクチャー）」は、マツダの人間中心の設計思想をさらに突き詰め、人間の体が本来持っているバランス保持能力を最大限に活用した技術です。シート、ボディ、シャシー、NVH性能など各機能を見直し、クルマとして全体最適の視点で開発に取り組み、商品化を開始しています。この技術により運転操作に対して体のバランスをとりやすくなるため、究極の「人馬一体」感を目指した、意のままの走りをより高いレベルで提供することが可能となります。

ラージ商品群に採用される新たな技術と価値

CX-60を第1弾としたラージ商品群に採用される、「SKYACTIV-VEHICLE ARCHITECTURE（スカイアクティブ・ビークル・アーキテクチャー）」は、マツダが追求する人間中心設計を次の次元へ高めました。新開発の高出力パワートレインを受け止めるためエンジン縦置き方式を採用し、理想的な前後重量配分によって、四輪のタイヤの性能を最大限に発揮しやすくしました。さらに、ハンドリングの良さと高い安定性を両立した、後輪駆動ベースのAWDとの組み合わせにより、動的性能ポテンシャルを大幅に引き上げています。

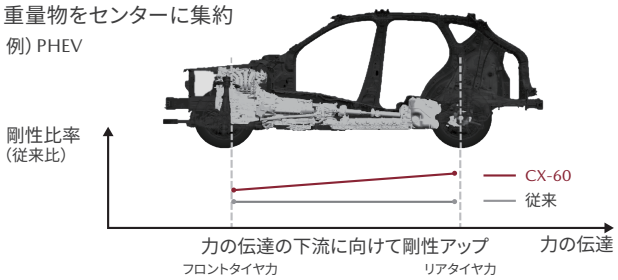
その上で、人間の持つ「身体拡張能力」※1に着目し、この能力をクルマでも発揮できるよう、操作からクルマの動きはもちろん、クルマから感じる音なども統合的につくり込むことで、「脳とクルマが直結」しているかのような感覚の実現を目指しています。

今回、CX-60で取り入れた「身体拡張能力」を引き出すためのプラットフォーム技術の進化により、ドライバーはクルマと常に一体感を感じながら運転することで、より自信をもって運転を愉しむことができます。さらに、同乗者にも、バネ上の動きを滑らかにコントロールするサスペンション設計と、バランス保持能力の引き出しやすいシート、そして静粛性が高く、上質な乗り心地を提供するボディ設計の進化によって、長時間のドライブにおいても、同乗者全員が疲れにくく快適に移動空間を愉しむことができるクルマになりました。

エンジン縦置き方式×後輪駆動ベースAWD

1. 人とクルマが常にシンクロした感覚が味わえる力の伝達設計：

エンジン縦置き方式のメリットを生かし、パワートレインなどの重量物を徹底的にセンターに集約することで、四輪の力を遅れなく、曲がる運動に変換させやすくしました。さらに、人間が操作するハンドルからフロントタイヤ、リアタイヤと力が伝わる順に、下流ほど剛性を高めるというクルマ全体視点での剛性配分見直しにより、力の伝達が遅れなく滑らかになり、よりクルマとの一体感（シンクロした感覚）を味わえるようになりました。

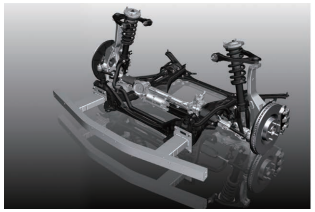


2. シンクロした感覚を保つ姿勢設計：

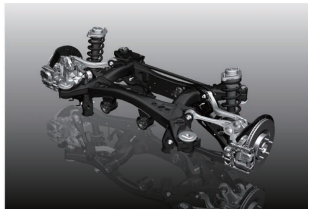
人とクルマとの一体感（シンクロした感覚）を保つために、路面変化などの外乱に対してバネ上の姿勢変化をより安定させるため、フロントにはダブルウィシュボーン、リアにはフルマルチリンクのサスペンションシステムを採用しました。

サスペンションの前後作動軸をそろえることで、初動からスムーズにストロークし、クルマの曲がる力にバネ上がシンプルな動きで追従しつつ、ピッチング挙動※2を上下のバウンス挙動に変えることで、外乱に対しても安定して人とクルマとの一体感を保ちます。この上下のバウンス挙動によって、ドライバーはもちろん、同乗者も骨盤を立てるシートとの相乗効果で、常にバランス保持能力を生かして移動することができ、長距離ドライブにおいても酔いや疲れを軽減しています。

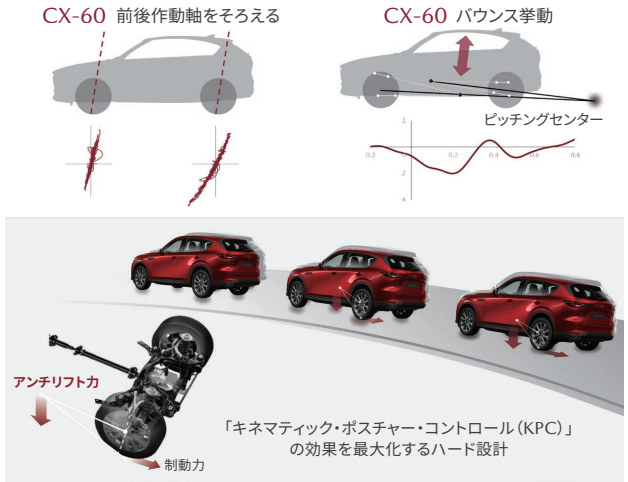
さらに、ハイスピードのコーナリングにおいてもより一体感があり、より安定した旋回姿勢を実現する運動制御技術「キネマティック・ポスチャー・コントロール(KPC)※3」の効果を最大化するように設計しています。



フロント：ダブルウィシュボーン



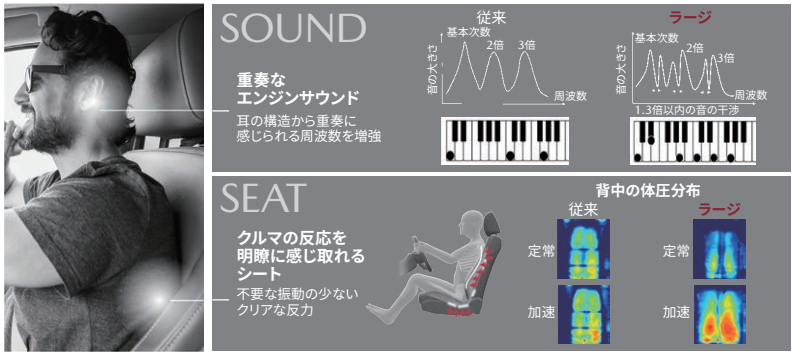
リア：フルマルチリンク

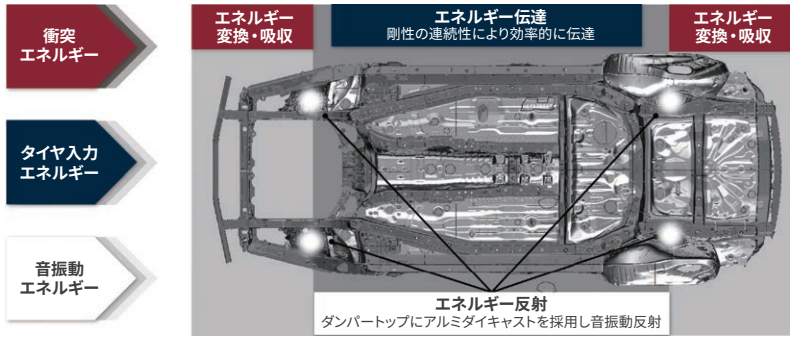


※1 例：人が箸などの道具を使うときに、箸と同化し体の一部として組み込み扱える能力。
※2 シーソーのような挙動。
※3 ブレーキをかけることで車体を引き下げる「アンチリフト力」が発生するリアサスペンションの構造により、横Gが強めにかかるようなコーナリングの際にリアの内輪側をわずかに制動することでロールを抑制しながら車体を引き下げて姿勢を安定させる。

3. シンクロした感覚を感じる「五感のフィードバック設計」：
人とクルマとの一体感（シンクロした感覚）を感じるために重要なのが、「五感のフィードバック設計」です。今回は特に、人とクルマの接点であるシートやエンジンサウンドなど「五感刺激の豊かさ」に注力しました。アクセルを踏み込むほどにシートから背中を押される感覚、そして重奏なエンジンサウンド、視界の移り変わりなどの五感刺激が一体となり、クルマとの一体感、高揚感を感じることができます。

4. 静粛かつ上質な乗り心地を提供するボディ設計：
衝突、タイヤ入力、音振動という三つの主要エネルギーのコントロールに、縦置きプラットフォームのストレートで途切れのない骨格の良さを最大限に生かしました。具体的には、フロントのストレート構造を生かしてダンパートップの前方で衝突エネルギーを効率的に変換・吸収させています。また、ダンパートップより後方は、剛性を高めることで、骨格の共振周波数を高め、必要なエネルギーは効率的に伝達し、不快な周波数の振動を伝達しにくくしています。さらにダンパートップにはアルミダイキャストを採用し、効果的にボディへの音振動エネルギーを反射させて振動を軽減し、静粛性も同時に高めています。





多様なお客さまニーズへの対応

各国・各地域の文化やトレンドを考慮して、お客さまに最適な形で商品やサービスを届ける体制づくりを進めています。日・米・欧・中の開発拠点を中心に市場やお客さまの情報をグローバルで収集、現地でのテストを実施しながら、お客さまのニーズに応える商品を開発し、サービスを検討しています。
お客さまにマツダブランドの認知を高めていただくために、個別車種の訴求ではなく、マツダブランド共通の考え方やものづくりへの思いを理解していただくことに焦点を当てています。

ニーズにきめ細かく応える事例

＜女性視点での研究・企画＞

女性ドライバーの増加に伴うドライバーの多様性に対応するため、さまざまな部門の女性メンバーにより組織されるチームで、使いやすいクルマの企画や研究をしています。

＜カスタマイズ事業（国内）＞

少数派のお客さまニーズにも対応していくことがクルマ社会を豊かにしていくことにつながると考え、国内では以下のような多様なクルマを提供しています。(2022年6月末時点)

乗用架装車	新型コロナウイルス感染症軽症患者など向け搬送車両	新型コロナウィルス感染症患者への対応が求められる自治体／一般企業などにおいて感染リスクを低減する移動手段として従事されている職員の方々やご利用になる患者さまの安全・安心な搬送をサポートします。
	教習車	運転免許取得時に初めて乗るクルマとして、運転の楽しさが感じられ、正しいドライビングが身につくよう、随所に工夫をこらした仕様のマツダ教習車を提供しています。
	福祉車両	「介護する方の使い勝手の良さと、介護を受ける方の乗り心地を最優先に」を開発コンセプトに、1995 年に国内メーカーとして初めて福祉車両を発売しました。また、誰もが自分の意志で移動したり、行動したりすることをサポートすることで、より豊かな人生を過ごしていただくことを目指して Self-empowerment Driving Vehicle を開発し、ラインアップに加えています。
商用車・特装車		ビジネスニーズにお応えするため、さまざまな商用車をラインアップしています。さらに高度なビジネスニーズに対応するため、機能を高めた特装車「TESMA（テスマ）」シリーズを開発し、ボンゴ、タイタンに保冷車、冷凍車、ゲート車などを提供しています。

マツダ教習車

教習生および指導員にとって扱いやすく、正しい運転技量の習得と安全・安心な運転ができることを教習車の理想と掲げ、追求した「マツダ教習車」（2019年5月発売）

福祉車両ラインアップ（2022年6月末時点）

- **助手席回転シート車**：助手席のシートが回転する車両（MAZDA2）
- **助手席リフトアップシート車**：助手席のシートが回転・昇降する車両（CX-5）
- **車いす移動車**：車いすのまま簡単に乗車が可能な専用スロープを装備した車両（フレアワゴン）
- **手動運転装置付車**：「走る歓び」を左右の手のみの操作で味わうことができる福祉車両（ロードスター、MX-30）

Self-empowerment Driving Vehicle（セルフエンパワーメントドライビングビークル）

Self-empowerment Driving Vehicleは、誰もが自分の意志で移動したり、行動したりすることをサポートすることで、より豊かな人生を過ごしていただくことを目指して開発しました。
開発するにあたっては、多くの下肢障がい者の方へ困りごとのヒアリングを実施しました。そして、多くのお客さまに共通することの解決と、マツダがお届けしたい「走る歓び」を実現するために、「運転」「クルマへの乗り込み」「車いすの積み込み」のシーンに焦点を当てて開発を進めました。
2021年12月より予約受注を開始したMX-30 Self-empowerment Driving Vehicleは、「わたしらしく生きる。誰もが好きな時に好きなところへ。自分の意志で行動する、移動する、イキイキと人生を楽しむ」をコンセプトに開発した手動運転装置付車です。装備の一例として、運転システムに手動運転装置を搭載しています。手動運転とペダルによる運転操作の選択が簡単に行え、足の不自由な方が運転したり、友人やご家族と運転を交代しながらドライブをお楽しみいただけます。また、車いすをご利用の方の運転席への乗り移りをスムーズにする「移乗ボード」もご用意しています。
購入時にはオフィシャルウェブサイトを通じて、専門知識を備えたスタッフがオンライン上にてお客さま一人ひとりのご相談やご要望を伺い、お客さまに合わせた装備をご提案しています。2022年12月、第57回機械振興賞※1（主催：一般財団法人機械振興協会）において、MX-30 Self-empowerment Driving Vehicleが「経済産業大臣賞」を受賞しました。
マツダは、カーライフを通じて人生の輝きを人々に提供できるよう、今後も開発を進めていきます。

MX-30
Self-empowerment
Driving Vehicle

※1 機械工業にかかわる優秀な研究開発およびその成果の実用化によって、機械工業技術の進歩・発展に著しく寄与したと認められる業績に対して授与されるもの。その中で「経済産業大臣賞」は最高位の賞となる。

マツダブランドの発信および体験の機会の提供

お客さまがカーライフを通してマツダブランドとのコミュニケーションの機会を持っていただき、マツダとの絆を深めていただくことを目的とした活動を推進しています。コミュニケーションにあたっては、グローバルで一貫した視覚的印象を提供するため、ＶＩ（ビジュアルアイデンティティ）ガイドラインを策定し、マツダグループ全体で共有しています。

新コンセプトの販売店「新世代店舗」

お客さまにマツダの魅力を感じていただくため、新コンセプトの販売店「新世代店舗」を2014年度より国内・海外に順次展開しています（2023年3月時点：国内231店舗）。マツダのデザイン本部が監修し、3つの提供価値※1と4つの店舗デザインコンセプト※2を規定したガイドに基づいた店づくりを行っています。モノトーンとシルバーで配色された内外装に、黒を基調とした専用のファシリティサイン※3や、木目を用いたアクセントにより、品格・質の高さと温かみが調和した居心地の良い空間を実現しています。国内では、マツダ直営ショールーム「マツダブランドスペース大阪」を2015年度に開設し、多くのお客さまにご来場いただいています。海外では、各国の嗜好などを踏まえながら現地の販売関連会社と連携し新世代店舗の展開を進めています。

【国内】新世代店舗

【米国】新世代店舗

会員制サイト「CLUB MAZDA」

「CLUB MAZDA」は、マツダ車のオーナーの方だけでなく、マツダに興味・関心をお持ちの方が登録いただける無料の会員サービスです。

登録いただくと、各種申し込みに関するサービスをご利用いただけるほか、クルマの楽しみ方や、出かけたくなるようなコンテンツなどを提供しています。

また、会員限定の参加型イベントの案内なども予定しており、皆さまの心豊かな理想のカーライフをサポートしていきます。

マツダは、「CLUB MAZDA」を通してお客さま・店舗・マツダがもっとつながり、マツダの輪が広がっていく姿を目指しています。

※1「マツダらしさ 心がときめく」店舗デザイン、「マツダのクルマの魅力が引き立つ」新車ショールーム、「絆が強まる」店舗ゾーニング。
※2「品格あるたたずまい」「惹きつける力」「クルマを美しく魅せる」「居心地のよいしつらえ」。
※3 店舗で使用するブランドマークや店名を記したもの。

CLASSIC MAZDA

「CLASSIC MAZDA」は、「新しいクルマだけではなく、古いクルマをも大切にできる社会を育み、世の中の自動車文化にも貢献したい」という考えのもと、初代「ロードスター」のレストアやパーツ復刻から開始し、「RX-7」の復刻パーツなどサービスを拡大しながら6年目を迎えました。
レストアサービスは12号車の納車を完了しました。マツダのサービスは、お客さまと思いを共有することを大切にしており、12号車はリニューアルオープンしたマツダミュージアムで納車式を行い、お客さまのロードスターとの新たな門出を一緒に祝福しました。
また、「RX-7」のパーツ復刻開始に合わせ、量産が終わっても途切れることなく「技術」「人」そして「志」で車両の維持に必要な多くの部品を生産し続けているロータリーエンジンの製造現場について、ホームページに連載しています。

「CLASSIC MAZDA」ホームページへ

マツダオフィシャルグッズによるお客さまとの絆づくり

創立100周年を記念して誕生したマツダオフィシャルグッズ「MAZDA COLLECTION」は、お客さまが生活のさまざまなシーンでマツダの世界観を楽しんでいただくことを目指し、マツダデザイン本部監修のもと、企画・開発しています。
2021年6月に発売開始した「MAZDA 787B 30TH COLLECTION」では、ルマン24時間耐久レースの優勝から30年という月日を経ても、世代を超えて語り継がれている点にも注目し、親子で懐かしみたいというファンの方をイメージしながら親子ペアルックTシャツなどをラインアップしています。
また、MAZDA CX-60の世界観を表現した「MAZDA JOURNEY」では、お客さまとマツダが共に過ごせる時間を旅に見立て、「手にするだけでクルマと旅に出たくなるアイテム」として、ボストンバッグ、クッションブランケットを日本の老舗ブランドと一緒に企画しています。
今後も、お客さまにマツダブランドへの親しみを感じ、マツダの世界観を楽しんでいただける「MAZDA COLLECTION」をつくり続けていきます。

TOPICS eスポーツ大会「MAZDA SPIRIT RACING GT CUP 2022」を開催

マツダは2022年10月、幅広い年齢層の方々にレースを通じてクルマを操り、走る歓びを感じていただくことを目的に、PlayStation®5*1およびPlayStation®4*1用ソフトウェア「グランツーリスモ7」*1によるeスポーツ大会「MAZDA SPIRIT RACING GT CUP 2022」を開催しました。参加クラスは、18歳以上の方を対象とした「Challenge Class」と6歳以上17歳以下の方を対象とした「U-17 Class」の2クラスがあり、「Challenge Class」では優秀な成績を収めた方をリアルモータースポーツへの挑戦イベントに招待し、バーチャルの世界からリアルの世界へ挑戦する機会を提供しています。さらにその中から選抜された選手は2023年6月以降、マツダファン・エンデュランス（通称：マツ耐*2）への参戦が決定しています。

*1「PlayStation」は株式会社ソニー・インタラクティブエンタテインメントの登録商標。「グランツーリスモ7」は、株式会社ソニー・インタラクティブエンタテインメントから販売中。
*2「マツ耐」は株式会社ビースポーツの登録商標。

eスポーツ大会「MAZDA SPIRIT RACING GT CUP 2022」を開催

Gran Turismo 7: TM & ©2023 Sony Interactive Entertainment Inc. Developed by Polyphony Digital Inc.

お客さまに「走る歓び」を体感いただく活動の促進

初心者から上級者までが気軽に参加し、「走る歓び」を体感しながら、安全・環境に配慮した運転を学んでいただける活動を促進しています。特別協賛しているサーキットイベントにおいては、日常での運転技術を学ぶドライビングレッスン、初心者から上級者までが気軽に参加し楽しめるレースと、段階を踏みながら安心して参加できる多層的な場面を設定しています。また、各活動において、お客さまと従業員のコミュニケーションの機会を設け、「走る歓び」の魅力をお伝えすることでお客さまとの絆づくりを進めています。

協賛イベント事例：

「マツダファン・エンデュランス（通称：マツ耐）」
（主催：各開催サーキット／主管：（株）ビースポーツ）

レース用に特別な改造をしていない通常のクルマでも参加できるマツダ車ユーザーによるサーキットイベント。安全・環境への配慮という観点から、専門のドライビングアドバイザーが待機し、安全面など運転に関するアドバイスを行うほか、レース中のガソリン給油を禁止し燃費を考慮しています。

「マツダファン・エンデュランス（通称：マツ耐）」
（2022年度は646名参加（計6戦実施））

「マツダ・ドライビング・アカデミー」
（主催：（株）ビースポーツ／富士スピードウェイ（株））

日常の中で安全・安心にドライブを楽しみ、充実した生活を送っていただけるよう、理論と技術を学んでいただく運転教室。サーキットの広場を使い、普段出来ない走る、曲がる、止まるの体験に加えて、運転姿勢や低速域での滑らかな運転操作についてマツダのインストラクターがアドバイスしています。

「マツダ・ドライビング・アカデミー」
（2022年度は136名参加（計7回実施））

お客さまに寄り添う カスタマーサービスの実現

マツダと関わることでお客さまの生活にポジティブな変化が生まれ、お客さまの日常にある、ふとした幸せや驚きを見つけられるカスタマーサービスを目指しています。
そのために、従来の安全・安心・快適な保有体験に加え、お客さまがいつもの生活を変えてみるきっかけづくりにチャレンジしています。
このチャレンジには、お客さまの困りごとやご期待を理解することが不可欠です。
整備・修理ツールや整備資料の開発/提供、部品供給ネットワークの構築などの基盤づくりに加え、お客さまの感情や生活に寄り添い、行動できる人づくり、現場オペレーションの変革、お客さまとの新しい接点の創出を国内・海外ディーラーと共に進めています。

ツール・整備資料	・迅速かつ効率的に最新の整備資料を閲覧し、効率的な部品検索発注業務などができるよう、インターネットを利用したサポート体制を整備 ・安全・環境対応技術に幅広く採用されている高度な電子制御システムにも対応可能な、独自の故障診断機の配備 ・マツダ車専用のツール（工具）およびその使い方に関する情報の提供
人材育成	・主要国や地域に専用のトレーニングセンターおよび現地の文化に精通したインストラクターを配置。開発・生産領域における工夫を新機構・新技術研修に取り入れ、グローバルでの人材育成を推進。研修手法としてリモートアクセスツールも積極的に活用し、受講ニーズ充足と受講効率改善を両立。 ・各国におけるサービス技術大会の勝者を対象としたグローバル称賛イベントを通じて、一人ひとりの成長・やりがい・誇りの醸成を支援

サービスオペレーションの改善活動

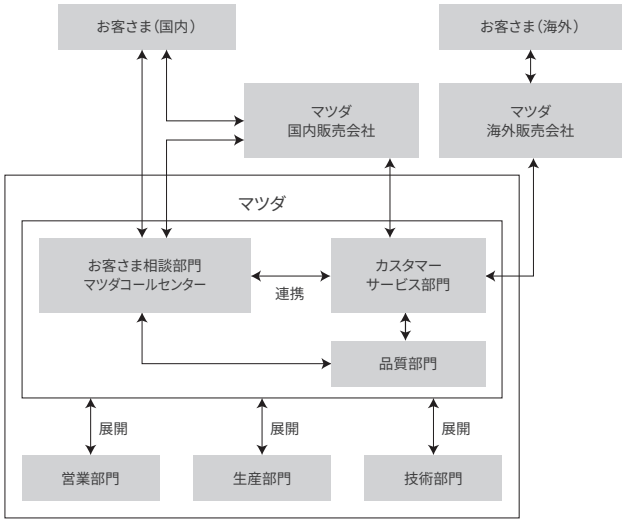
マツダでは、お客さま一人ひとりに寄り添ったサービスの実現に向け、業務品質と従業員の働きやすさの向上を目的とした店舗主体のサービスオペレーション改善活動に取り組んでいます。2021年、社外との協業のもと、社内の生産現場のノウハウを生かした改善活動を国内トライアル店舗にてスタート。接客オペレーションや作業手順などを標準化し、店舗スタッフ全員で話し合いながら実践してきました。改善活動が根付いていくにつれて、サービススタッフも効率的かつ快適に整備作業を行えることを実感し、店舗に来店されるお客さまからもお褒めの言葉をいただけることで、自分たちで積極的に改善案を提案するようになりました。また、作業手順の標準化は、サービススタッフ個人の標準作業習得状況を見える化でき、人材育成の仕組みの構築につながりました。このトライアル店舗での経験を生かして、2023年度からは国内他店舗および海外へも展開していく予定です。

お客さまやビジネスパートナーとのコミュニケーション

お客さまの期待やご意見への対応

各国・各地域の販売会社においては、お客さまのご意見・ご要望を伺い、誠実・正確・迅速にお応えし、マツダ本社と連携し販売・サービスに反映できる体制を整えています※1。公式ウェブサイトを通じて各市場の問い合わせ先やFAQ(よくある質問)※2をご紹介し、お客さまの利便性を高めています。
お客さまとの絆を深化させるため、「マツダブランドの体験」「販売・サービスの対応」「保有コスト」「商品の魅力」など項目別にグローバル調査を進めています。市場別に課題を明確化しながら、販売会社と連携し対応を進めています。お客さまの満足度を測る指標(P108)を設定し、PDCAサイクルを回す仕組みを構築しています。

体制図



販売会社における成功事例の共有と表彰

販売会社のCS※3取り組みのレベルアップを図るために、優れたチームワークを通じてCS向上に貢献された店舗スタッフ全員と、高い営業成果を出された営業、サービススタッフの成功事例を共有し、表彰する制度を設けています。

国内の事例

制度	頻度	目的・内容
スタッフ表彰／店舗表彰	年1回	スタッフの成長に向けたサポートのため、営業スタッフ・サービススタッフの目標到達度や技術スキルの向上度に応じて表彰する機会を設けています。また、各販売会社の店舗スタッフ全員がお客さま視点で目標に向かってチームワークを発揮し、成果を上げている店舗についても表彰しています。特に取り組みが優れた店舗の事例は、各地区の全国マツダ販売店協会主催の発表大会で共有、称賛しています。

販売会社とのコミュニケーション

国内・海外の販売会社に対して、マツダの中長期的な経営戦略や、商品・サービスに関する情報の早期提供に努めるとともに、販売会社からの情報収集を積極的に行っています。

国内の販売会社との主なコミュニケーションの機会

参加対象		頻度	目的・内容
販売会社代表者会議	販売会社の代表者とマツダ(株)の役員	年1回	マツダの政策の伝達
全国マツダ販売店協会 常任理事会	全国マツダ販売店協会 常任理事など	年2回	営業戦略や商品企画、中古車政策、サービス、品質問題などについて意見交換を行う
全国マツダ販売店協会 委員会	全国マツダ販売店協会 委員とマツダ(株)担当者	随時	

海外グループ会社・ディストリビューターとの主なコミュニケーションの機会

参加対象		頻度	目的・内容
商品導入会議	米国・欧州・中国・オーストラリアなど 海外主要拠点の代表者	不定期	新商品導入についてグローバルで情報を共有し、意見交換を行う。
グローバルブランド会議	米国・欧州・中国・オーストラリア・日本など 主要拠点の代表者	年2回	主要地域代表者が一堂に会し、ブランド戦略について共通理解や合意形成、取り組みの共有化を行う。
4A*1ディストリビューター会議	東南アジア、中南米、中近東、アフリカ地域の代表者	年1～2回	2022年11月にはコロナ禍後初の対面で開催。ビジネス・商品導入・ブランド価値経営について再確認。約50名が参加。

*1 欧米・中国・台湾および国内を除く地域の略。

※1 各国の販売会社情報
https://www.mazda.com/en/about/d-list/
※2 国内からのお問い合わせ／FAQ
https://www.mazda.co.jp/inquiry/
※3 Customer Satisfaction(お客さま満足)。