

地球・人・社会

品質向上

マツダの考え方

コーポレートビジョンの実現に向け、マツダは、お客さまにご満足いただくためには「商品」「サービス」をはじめとする「あらゆる提供物の質」を高めていくことが重要であると考えています。カーライフを通じてお客さまに「安心」「信頼」「感動」をお届けし、商品の価値を実感し続けていただくため、以下の3つの考え方にに基づき、マツダグループ全体で品質向上に取り組んでいます。

1. 企画から製造まで一貫通貫した品質のつくり込み
2. 市場問題の早期把握・早期解決
3. お客さまとの特別な絆の構築～お客さまの笑顔のために考え、行動できる人づくり～

品質保証の考え方

1. 企画から製造まで一貫通貫した品質のつくり込み

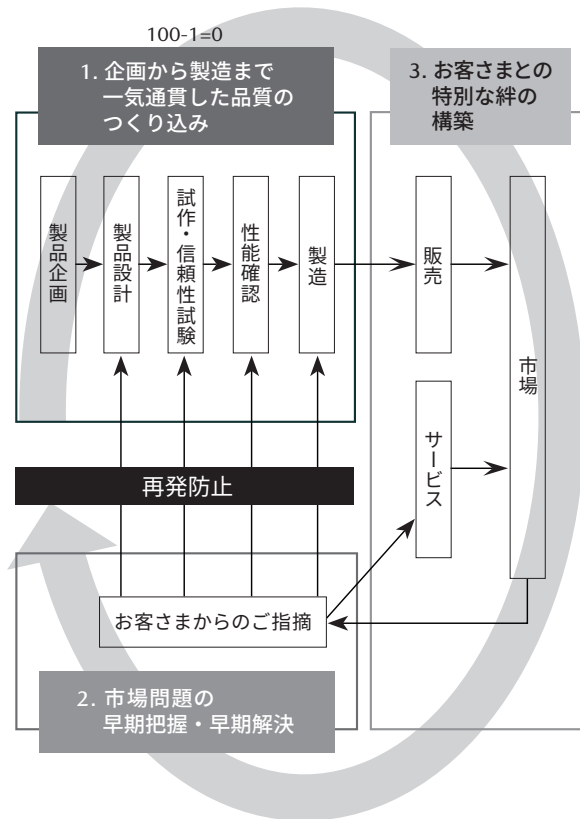
「クルマ100台のうち、お客さまにとってその1台は100分の1台ではなく、唯一無二の1台であり、すべてのお客さまに良い品質をお届けする」という強い思いが「100-1=0」という言葉には込められています。マツダでは“お客さまの1台1台を大切に作るクルマづくり”を追求し、関連部門が一体となり企画から製造まで一貫通貫で徹底して品質をつくり込んでいます。

2. 市場問題の早期把握・早期解決

市場で予測できなかった問題が発生した場合、お客さまからの信頼を失うことになってしまいます。そのため、お客さまのご指摘内容の早期把握と早期解決を目指した品質保証活動を推進しています。

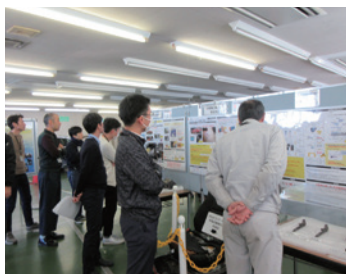
3. お客さまとの特別な絆の構築

常日頃からお客さまと誠実に向き合い、寄り添う気持ちでコミュニケーションをとっていただくことで、お客さまとの間に、いつでも信頼し続けていただけるような特別な絆を築いていくことを目指しています。



お客さまの立場で考え、行動できる人づくり

マツダは、従業員一人ひとりが自ら考え、行動できる人づくりに取り組んでいます。お客さま志向の風土・マインドを醸成していくため、過去の不具合現品の展示や映像を通して体感し、教訓を自分事化することで行動変容につなげる展示ブースを、2018年より設置しています。また2020年度からはコロナ禍での影響を考慮したオンライン配信を開始し、これまでに合計8,700名が体感しています。



展示ブースでの事例共有風景



オンラインでの事例共有風景

SDGsへの貢献

目標およびターゲット

9 産業とインフラの基盤を構築する (9.1) 経済発展と福祉を支える持続可能で強靱なインフラを開発する