

お客様とともに

お客様に高品質な商品やサービスをお届けし、安心してお使いいただくために、さまざまな取り組みを行っています。

お客様とのコミュニケーション

当社では、お客様からの声を直接承る窓口として1968年に「お客様相談センター」を開設し、お客様からのお車の購入や取り扱いに関するお問い合わせ、ご意見・ご要望などあらゆるご相談に対して、下記の対応方針に沿って取り組み、お客様満足のさらなる向上を目指しています。

お客様相談センターの対応方針

1. お客様のお申し出は最優先の課題と認識し、迅速・的確・親切かつ誠実な対応に努めるとともに公正・公平な解決を促進します。
2. お客様からいただいた貴重な情報を社内にフィードバックし、商品・サービスの改善に活用します。
3. お客様の権利を保護するため、関係する法規や社内自主基準を遵守します。
4. お客様の疑問が容易に解消できるよう、ホームページのQ&Aなど情報発信の充実に努めます。

また、年末年始の12月31日～1月3日を除いて無休で営業してお客様の利便性向上を図り、2010年度は約61,000件のご相談を受け付けました。さらに、お客様相談センターでは、大切なお客様の声を活かし、さまざまな取り組みを実践しています。



三菱自動車 お客様相談センター

☎ 0120-324-860
受付時間：9時～17時
(土・日：9時～12時、13時～17時)

お客様の声のフィードバック

お客様相談センターに寄せられたお客様からのご意見・ご指摘は、社内関連部門にフィードバックし共有することで、お客様目線での商品改良・次期車開発やサービスの向上に活用しています。

また、不具合情報については、リコールなど市場措置判定の基礎資料となる品質情報連絡書の作成に活用しています。

ホームページでの情報提供

インターネットご利用のお客様のために、ホームページ上にお問い合わせのページを開設しています。

お客様ご自身で不明な点をお調べいただけるよう、充実した「よくあるお問い合わせ」コーナーを設けているほか、メールでのご相談も承っており、フリーダイヤル受付時間外の利便性向上を図っています。

また、お車を安全にお使いいただくため、安全運転に関する基礎知識などを掲載した安全啓発サイト「安全なドライブのために」を開設しています。

安全啓発サイト内の「クルマを安全にお使いいただくために」では、特に注意していただきたい装備の操作方法などを写真やアニメーションで分かりやすくご紹介しています。2011年3月には、コンテンツの拡充を行いました。



お問い合わせ(トップページ)

Web <http://www.mitsubishi-motors.co.jp/reference/index.html>

安全なドライブのために

Web <http://www.mitsubishi-motors.co.jp/support/safety/index.html>

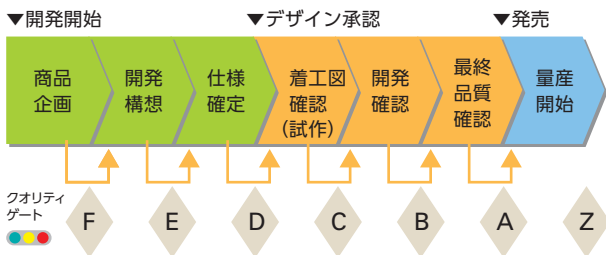
三菱自動車の社会への取り組み

開発品質・製造品質の造り込み

MMDS (Mitsubishi Motors Development System)

クルマの企画段階から開発・製造・販売・サービスに至るすべてのプロセスでQG(クオリティゲート)を設置したマネジメントシステム「MMDS」を導入し、目標達成度を総合的に審査・評価しています。7つの各ステップに分けて設置したゲートごとに、安全性・法規・品質などの項目に関して世界各地のお客様に満足していただけるよう確実な確認を行っています。

MMDSの流れ



MMPW (Mitsubishi Motors Production Way)

当社のものづくりへの思想・精神である「三菱自動車生産方式(MMPW)」を海外工場にも展開し、全世界で統一した品質管理体制を構築しています。基本理念として、ISQC(工程完結; In Stage Quality Creation)を取り入れ、各工程での品質保証の徹底に努めています。

特に、近年海外工場生産増加に伴い、指導員の育成が急務となっており、「ものづくり塾」・「ものづくり道場」を活用した講習や即戦力が必要な場合は、スキルを持ったOBや定年到達者の再

雇用などにより海外工場へ派遣する技術者を確保しています。これら高度技能者は、タイムリーに適材適所へ派遣できるよう「人材バンク」に登録する制度を2011年度から導入しました。

品質マネジメントの構築

当社は、2003年に開発・製造・販売・サービスを含む全社でISO9001を取得しました。この中には、全国に配置されているテクニカルセンターや部品センターも含み、全社員が品質マネジメントの改善に取り組んでいます。

お客様情報への迅速な対応

品質情報システム(SQM-BC^{※1})の活用

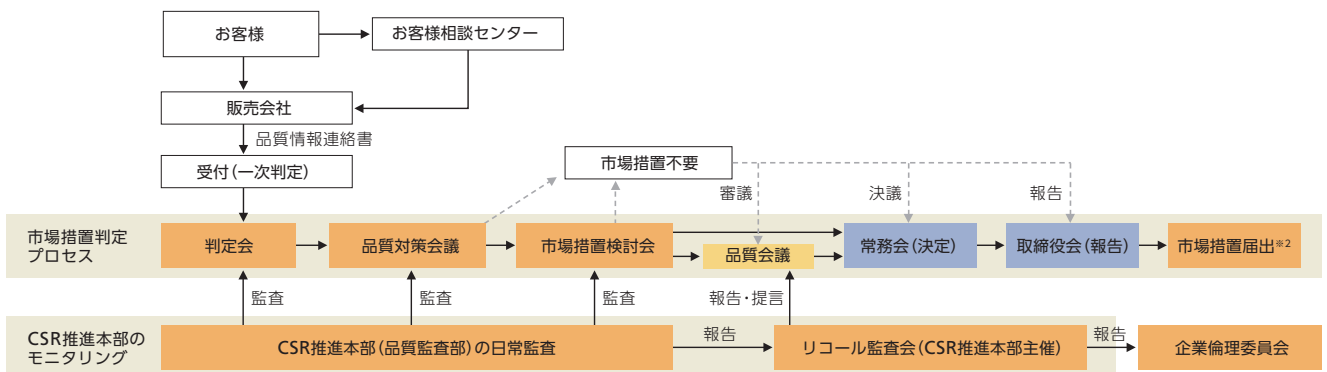
お客様からの品質に関わる情報をリアルタイムに入手し、迅速に対応するため、「SQM-BC」システムを使って不具合の早期把握を行うとともに、当社および販売会社間で情報共有を図っています。

またこのシステムにより、車種別・部品別・生産日別などの詳細分析が容易となり、設計・製造・サービスの速やかな改良のため、開発出身者を加えたチームが徹底した原因調査を行っています。

迅速で透明性を確保したリコール等判定プロセス

リコールの実施要否について公正で統一した判定を行うために、厳格な判定基準を設けています。また、判定会議は、お客様関連部や組合などからもメンバーが出席しさまざまな視点から討議を行い、判定結果は経営幹部にすべて報告しています。さらに、これらの活動内容はCSR推進本部によるモニターを受け、透明性の確保を図っています。

お客様からの品質情報の流れ(リコール等市場措置判定プロセスと監査体制)



※1 Strategic Quality Management-Backward Chain

※2 社内決定後、5日以内に実施