

安全と品質(安心・安全な製品提供への取り組み)

三菱自動車は、ステークホルダーとの対話を通じて、安心・安全な製品提供といった社会課題の解決に積極的に取り組み、「三菱自動車らしさ」を生かしながら地域と共に持続的成長を目指していきます。

道路交通事故の削減に寄与する製品の提供

■基本的な考え方

三菱自動車は、クルマづくりの企業として交通安全への責任を認識し、「道路交通事故の削減に寄与する製品の提供」をサステナビリティ活動における重要課題として掲げています。

世界では年間約135万人が交通事故により亡くなっているといわれています*。特に新興国では、クルマの保有台数増加にともない、交通事故の死者数が増加傾向にあります。交通事故削減はグローバルに喫緊の課題であり、国連の持続可能な開発目標(SDGs)でも「2020年までに、世界の道路交通事故による死傷者を半減させる(ターゲット3.6)」ことが掲げられています。

当社は、交通事故ゼロのクルマ社会に向けたR&D安全理念を掲げ、安全技術の開発と、交通安全教育・普及の2つの側面から取り組みを進めています。

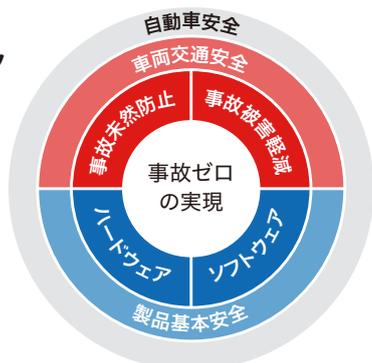
※：2018年 世界保健機関(WHO) 調査より

■マネジメント体制

製品開発における安全理念として「事故ゼロのクルマ社会の実現」をビジョンに掲げ、製品安全委員会において安全開発指針・戦略と共に、安全技術の考え方として自動車安全フレームワークを策定しました。ここでは、1.交通事故を未然に防止する技術(予防安全)、2.交通事故による被害を軽減する技術(衝突安全)、3.工業製品としてハードウェア、ソフトウェア両面から想定される危険の回避(製品基本安全)の3点を軸として取り組んでいます。

また技術開発従事者にR&D安全理念および自動車安全フレームワークを教育を通じて浸透させ、マネジメント体制強化を図っています。

自動車安全フレームワーク



製品品質、セールス・サービス品質の向上

■品質方針

三菱自動車は、2019年4月1日に品質方針を以下の通り改定しました。

品質方針

事業を支える重要な基盤として“品質”を位置づけます。

1. お客様の期待を上回る製品品質、およびセールス・サービス品質を追求します。
2. 全社的なマネジメント品質の向上に取り組めます。
3. 法令とグローバル規範を遵守し信頼される三菱自動車の品質を約束します。

この方針にもとづき、お客様の購入検討から車両の保有期間、すべての段階で品質を向上させるため、「製品品質」「感性品質」「セールス品質」「サービス品質」の4つのカテゴリーで改善に取り組んでいます。

「製品品質」には、お客様が新車購入直後に経験される「初期品質」と、未永くお使いいただく中で経験される「耐久品質」があり、市場において発生する様々な問題やお客様から寄せられる声を真摯に受け止め、迅速に改善につなげていく体制を強化しています。

また、お客様が商品を“見て・触って・使ってみて”感じる使い勝手や心地よさ、見た目の良さなど、感性で受け止める「感性品質」の向上にも取り組んでいます。

お客様と接する販売会社での「セールス品質」や「サービス品質」は、お客様の声を確実に聞き取り、ご要望に沿った提案や対応によりお客様がご満足いただけるよう日々改善を行っています。

このようにお客様とのすべての接点においてご満足いただけるよう、お客様視点でトップレベルの品質を目指します。

