

ステークホルダー・エンゲージメント

基本的な考え方

三菱自動車は、企業の持続的成長にとって重要なステークホルダーとの対話を通じて、三菱自動車グループの責任と課題を明確にし、改善の努力をしながら日々の業務に取り組んでいます。

例えば、お客様から寄せられたご指摘のうち、品質・不具合に関する事柄については、販売会社と連携してお客様の問題解決に対応し、さらに品質改善にも活用しています。また、商品性や仕様に関するご意見・ご指摘については、関連部門と共有し、さらなる商品力の向上につなげています。さらに、寄せられた声の中から重要情報は、経営幹部へ定期的に報告しています。

当社はステークホルダーとの対話を一層深め、社会の期待や課題と真摯に向き合い、今後の取り組みに生かしていきます。



コールセンターでのお客様対応



岡崎地区にてお客様の声講座を開催

ステークホルダーとの対話

ステークホルダー	対話方針	対話の機会	頻度	事業への反映
消費者・お客様	お客様の声を、よりよい製品・サービスに反映する活動の推進	お客様相談センター、販売会社、アフターサービス	常時	CS活動の推進 製品・サービスの改善
		ウェブサイト、ソーシャルネットワーク	常時	
		お客様満足度調査	随時	
		イベント、TV・新聞・雑誌の広告、メール配信	随時	
ビジネスパートナー	相互信頼にもとづく共存共栄に向けたコミュニケーション	問い合わせ窓口、お取引先様相談窓口	常時	相互信頼にもとづく共存共栄に向けた関係構築
		定期総会、説明会、イベント、専門ウェブサイト	随時	
		各種業界団体への参加	随時	
株主・投資家	事業・財務状況と成果の適時・適正な開示 持続的な成長・企業価値向上に向けた建設的な対話	IR問い合わせ窓口	常時	持続的な成長・企業価値向上に向けた取り組みの推進
		取材対応	随時	
		決算説明会	年4回	
		中期経営計画説明会	随時	
		個別施策説明会	随時	
		株主総会	年1回	
		IR向けウェブサイト	常時	
		イベント、メール配信	随時	
		統合報告書	年1回	
		従業員	労使相互信頼・相互責任の関係を原則とする、チームワークや一体感の醸成に向けた双方向コミュニケーション	
相談窓口（社員相談室、MMCほっとライン、三菱自動車グローバル内部通報窓口）	常時			
経営幹部とのタウンホールミーティング	随時			
社内ウェブサイト	常時			
社員意識調査	隔年1回			
地域社会	地域社会との良好な関係の構築			地域コミュニティ窓口、ウェブサイト
社会・環境課題の解決に向けた多様なステークホルダーとの対話	自治体との連携	随時		
	社会貢献活動（次世代育成、交通安全、環境保全、地域活動、被災地支援）	随時		
	地域イベント	随時		
	工場見学	常時		