

TOYOTA STARTET UMFASSENDE QUALITÄTSOFFENSIVE NEUES KOMITEE UND NEUE UNTERNEHMENSSTRUKTUREN VORGESTELLT

In Tokio fand heute die erste Sitzung des neuen „Special Committee for Global Quality“ unter dem Vorsitz von Toyota Präsident Akio Toyoda statt. Dieses Komitee soll weltweit gewährleisten, dass der Qualitätsstandard von Toyota weiter verbessert und bei möglichen Problemen schnell und im Sinne des Kunden gehandelt werden kann. Dazu hat Akio Toyoda für die weltweiten Regionen so genannte Chief Quality Officers berufen, die die Interessen ihrer Märkte und Kunden bei Toyota vertreten werden. Für Europa hat Didier Leroy, Executive Vice-President Toyota Motor Europe diese Aufgabe übernommen.

Dieses Komitee wird sich jedoch nicht nur mit Qualitätsproblemen befassen, die einen Rückruf nötig machen könnten, sondern alle Unternehmens- und Produktionsprozesse von der Konstruktion bis zum Service auf ihre Qualität hin untersuchen. So werden die regionalen Kundenbedürfnisse als Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen genommen, sowie Maßnahmen beschlossen, die zu einer transparenten, weltweiten Kommunikation beitragen sollen.

Unter anderem sind folgende Veränderungen vorgesehen: So sind bei Rückrufen und sicherheitsrelevanten Entscheidungen die Chief Quality Officers der betroffenen Regionen und ihrer Mitarbeiter direkt in die Entscheidungsfindung einbezogen. Das garantiert einen schnelleren Informationsfluss und ermöglicht, lokal wie auch global schneller reagieren zu können. Weiter wurde beschlossen, die Möglichkeiten der Informationssammlung zu verstärken und zu verbessern. Zum Beispiel sollen Kundenbeschwerden schneller ausgewertet werden können. Dabei soll auch der Einsatz von verschiedenen technischen Mitteln wie z.B. Daten-Rekordern oder auch einer umfangreicheren Selbstdiagnosefunktion in den Fahrzeugen helfen. Unabhängige Experten werden auf lokaler wie auch globaler Ebene alle neuen Maßnahmen und Strukturen überprüfen und bewerten. Die ersten Ergebnisse dieser Studie werden im Juni erwartet. Neben der schnelleren Auswertung von Kundenbeschwerden möchte Toyota das Thema Sicherheit verstärkt kommunizieren.

Dazu wird es gemeinsam mit den Händlern Fahrsicherheitsprogramme für Kunden geben, ergänzt durch entsprechende Informationen zu verschiedenen Sicherheitstechnologien und einer sicheren Fahrweise. Um das Vertrauen der Kunden zurück zu gewinnen, wird Toyota weltweit in allen Modellen ab 2010 ein „Brake-Override“ System (BOS) installieren, welches automatisch die Motorleistung reduziert, wenn Gas- und Bremspedal gleichzeitig betätigt werden.

Schließlich wird Toyota ab Juli in Japan, Nord Amerika, Europa, Südostasien und China so genannte CF (Customer First) Trainingszentren aufbauen, um Fachpersonal zur Qualitätssicherung auszubilden.