

Akio Toyota – Programme d'amélioration de la qualité en six points

1) Améliorer le processus d'inspection de la qualité -

Toyota passera à nouveau en revue chaque processus, en examinant de plus près les causes liées aux rappels, y compris la qualité de la conception, de la production, des ventes et du service.

2) Améliorer la recherche auprès des clients -

Toyota améliorera les bureaux de recherche auprès des clients dans chaque région afin d'accélérer le processus de cueillette de l'information.

3) Créer un « Centre automobile d'excellence en

matière de qualité » dans les principales régions afin de former des professionnels de la gestion de la qualité.

4) Soutien d'experts indépendants -

Toyota fera appel à des experts indépendants—en conformité avec les meilleures pratiques de l'industrie—pour confirmer et évaluer, en fonction des améliorations ci-dessus, la gestion du contrôle de la qualité récemment améliorée.

5) Accroître la communication -

Toyota s'efforcera également d'accroître la fréquence de la communication avec les autorités régionales.

6) Améliorer l'autonomie régionale –

Afin d'offrir aux clients des produits satisfaisants dans chaque région, Toyota encourage depuis longtemps l'autonomie de ses filiales régionales. Nous avons l'intention de renforcer cette autonomie, d'écouter attentivement chaque client et d'améliorer la qualité.