

10月20日発表内容	実施・進捗状況
<p><b>リコール関係業務の適正な実施に対する改善対策</b></p>	
<p><b>1. 品質関連部門を強化するための組織改正</b></p>	
<p>〈乗用車関係〉</p>	
<p>(1) 品質保証担当職制として品質保証本部を新設し、今後の人事面・能力面の増強を図る。</p>	<p>①品質保証本部を新設 : 11月1日付 &lt;設置済&gt;</p>
<p>(2) 品質保証部を市場品質部と改称し、市場情報の収集力強化とその処理の迅速化を図るため、乗用車国内営業本部乗用車サービス部からサービス技術業務を移管する。</p>	<p>①品質保証部を市場品質部と改称、乗用車サービス部からサービス技術業務を移管 &lt;実施済&gt;</p>
<p>(3) 品質関連部門すなわち品質保証本部、乗用車サービス部、乗用車技術センター等の人員増強を計画的に実施するとともに、業務処理のスピードアップと対策内容の質的向上を図るため、市場品質関連業務の担当者の一部を、順次乗用車技術センターのある岡崎地区に集約する。</p>	<p>①品質関連部門の人員(約450人)を約20%増強予定 ②市場品質関連業務の担当者の大半を岡崎地区への集約(01/4月~実施)</p>
<p>〈トラック・バス関係〉</p>	
<p>(1) 三菱ふそうトラック・バスカンパニーは、技術品質部を廃止して、品質統括部を新設し、品質関連業務を集約する。</p>	<p>①品質統括部を新設 : 11月1日付 &lt;設置済&gt; ②人事面の増強:品質関連部門の人員を24名増強 &lt;実施済&gt;</p>
<p><b>2. 内部監査機能の強化</b></p>	
<p>(1) 社長直属として「品質監査委員会」を新設し、品質関連職制における品質管理・サービス体制および業務遂行状況の監査を全社的に実施する。</p>	<p>①品質監査委員会を新設 : 11月1日付 &lt;設置済&gt; ②3月13日、「第1回品質監査委員会」を開催予定</p>
<p>(2) 保安品質確保が確実に実施されていることを確認する専任者として、保安品質監査プロジェクト・マネージャー(保安品質監査PM)を新設する。</p>	<p>①保安品質監査PMを新設:11月1日付 &lt;設置済&gt;</p>
<p>(3) リコール監査会は従来の反省も踏まえ、法令遵守の観点から法務・広報等のメンバーを追加するとともに、開催頻度を3ヶ月毎とし、監査実施状況を執行役員会議に報告する。</p>	<p>①1月24日、「第1回リコール監査会」を開催(00/10~00/12 商連書受付分を監査) ②1月30日、執行役員会議に結果報告</p>
<p>(4) 三菱ふそうトラック・バスカンパニーについても、上記(2)および(3)に準じた体制とする。</p>	<p>①2月21日、「第1回リコール監査会」を開催予定</p>
<p>(5) 今回の一連の品質問題の改善・推進をモニターする会議体として、社外メンバー主体の品質諮問委員会を9月1日に設置し、原則1回/月の開催で1年間活動する。 第1回品質諮問委員会(9月22日開催)では、 ①今回の品質問題に対する具体的対応策の実施促進、②社員の志気低下に対する活性化策、③お客様の視点に立った開発・生産過程の強化等について提言があった。 なお、品質諮問委員会からは、品質問題対策委員会が策定した品質問題の対応策について承認を得ており、今後は、各部門で進めていく実施状況フォローと、定着状況の評価を重点に活動していく。</p>	<p>①「品質諮問委員会」 &lt;実施中&gt; 第1回 :9月22日、品質諮問委員会から、以下の意見・提言 ①具体的対応策の実施促進 ②社員の志気低下に対する活性化策 ③お客様の視点に立った開発・生産過程の強化 等 第2回 :10月22日、対策実施計画の評価他 第3回 :11月24日、園部社長から、新経営方針、品質向上に対する取り組みについて所信を表明 第4回 :12月15日、「お客様の声」「市場品質情報管理及び不具合対応方法の改善」につき活発な議論 第5回 :1月24日、「トラック・バス事業の概要と品質維持確保に係わる事業特色」「お客様への信頼回復活動取り組み状況」「各部門の進捗状況」</p>

### 3. 市場品質情報処理システムの改善

- (1) 商品情報連絡書を一貫番号体系による管理に変更し、情報の抜け防止と確実なフォローを実施する。
- (2) 商品情報連絡書のフォーム等を見直すとともに、品質フィールド・マネージャーの増員を行い、販売会社の指導の徹底、サービス・スタッフの保安品質意識向上のため、更に教育を強化する。
- (3) リコール・改善対策等の検討を要する品質不具合（重要不具合）の基準を明確にし、機械的に登録するシステムを新規に構築することにより、人による判断のバラツキ・抜けを防止する。  
また、重要不具合の処理は、品質対策会議（旧クレーム対策会議を改組・強化）、さらにはリコール検討会で順次検討するが、併せて今回新規に構築した登録システムで進捗を管理する。  
リコール検討会での検討の結果、リコール対象とならない登録済み重要不具合については、リコール監査会で検討経緯を監査する。
- (4) 重要不具合を検討する会議体は、決裁者のランクアップを図り、処理の迅速化と抜けの防止を図る。
  - i) 品質対策会議：品質保証本部副本部長決裁
  - ii) リコール検討会：品質保証本部長決裁

- ①一貫番号体系の改訂を含め実施 <実施済>
- ①商品情報連絡書のフォーム見直し <実施済>
- ②品質フィールド・マネージャーの増強  
01/4月にフィールド・マネージャ35人増強予定
- ③教育の強化（具体例）フィールド・マネージャの知識教育(1ヶ月)等実施予定
- ①システムの新規構築 <実施済>
- ②新システムでの進捗管理 <実施中>
- ③リコール監査会で検討経緯を監査 <実施中>  
(1月24日、「第1回リコール監査会」実施)
- ①品質対策会議決裁：品質保証部長→品質保証本部副本部長 <実施済>
- ②リコール検討会決裁：品質保証部長→品質保証本部長 <実施済>

### 4. 開発・生産プロセスにおける品質向上対策

- (1) 設計・生産・部品メーカーが一体となった保安品質確保策（部品スペック・試験方法等）の見直しとその確実な実施を図る。
  - (2) 車種毎に開発初期段階から量産に至る各段階に Quality Check Gate(※)を設け、品質の確保を図るとともに、保安品質監査PMIによる監査を実施することによって品質確保体制の強化を図る。
- (※) Quality Check Gate とは、開発から量産までの各段階における品質確認の関門
- (3) 購入部品の品質確認・向上のため、取引先に対し現在は品質部門による社外監査を実施しているが、保安品質に関しては、設計者も加えて保安品質巡回パトロールを実施する。

- ①保安品質確保策（部品スペック・試験方法等）の見直し <実施済>
- ①開発から量産までの各段階に15関門を設置 <実施済>
- ②保安品質監査PMIによる監査実施 <実施中>
- ①設計者も加えた保安品質巡回パトロール <実施中>  
(現在まで17社19工場実施済)

### 5. 法令遵守意識の徹底

社員意識調査結果および社員相談室（9月1日付新設）での相談事項等に基づいて、従来から実施してきた企業倫理・法令遵守教育を見直し、全社的に法令遵守意識を再徹底する。

- (社員相談室設置以外の具体例) <実施中>
- ①法令遵守意識の徹底の一環として、現在、社内規定の見直しを全社的に行っており、策定次第IT活用による情報公開を行う予定
- ②品質部門においては、法令の再徹底・再教育を実施済

### 6. お客様サービスの向上

お客様の信頼回復を図るため、次のサービスを実施する。

- (1) 「愛車無料チェックサービス」を乗用車の全ユーザーに対して、平成12年11月から平成13年6月まで実施する。
- (2) 「3年間無料点検サービス」を、平成12年10月から平成13年3月までの新しい乗用車購入者に対して実施する。

- ①予定通り実施中 <実施中>
- ①予定通り実施中 <実施中>