



Política de calidad a medio plazo para toda la empresa (YQ2027)

Compañía creadora de Kando



Calidad que respalda al *Kando*

Garantizaremos la confianza, la seguridad y la tranquilidad del cliente y construiremos una calidad que respalde la marca Yamaha Motor a través de iniciativas altamente transparentes basadas en el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Calidad y la cooperación entre todo el personal preocupado por la calidad.

Descripción general del diseño

Al formular la política de calidad a mediano plazo, transversal a toda la compañía (YQ2027), hemos alineado conscientemente nuestros esfuerzos con la visión a largo plazo 2030. Hemos visualizado el estado de calidad deseado en 2030 y hemos establecido nuestra política en consecuencia.

A través del esfuerzo diligente de todos los empleados, en sus respectivos roles, nos esforzamos por garantizar la calidad de los productos y servicios que brindamos a nuestros clientes, así como la información que difundimos a la sociedad.

En una era donde el escrutinio social sobre el cumplimiento corporativo se intensifica, nuestra empresa enfrentó un desafío significativo en junio de 2024 cuando se reportaron prácticas inapropiadas en nuestras pruebas de certificación. Este incidente amenazó con socavar la confianza en nuestra marca. Para cumplir con las expectativas de la sociedad, es imperativo mejorar la transparencia de nuestras medidas de cumplimiento.

Nos encarnamos para actualizar “confianza” y “seguridad”, permitiendo que nuestros clientes y la sociedad experimenten la “Calidad Yamaha”, mejorando así el valor de nuestra marca.

Descripción general del diseño

Nuestra misión corporativa como "empresa que crea Kando" se basa en el deseo de mejorar nuestra imagen de marca a través de la calidad. Hemos posicionado la "Calidad Yamaha" como una frase clave. **Para garantizar que nuestros clientes y la sociedad experimenten la "Calidad Yamaha", hemos definido cinco elementos esenciales:**

- **“Mono” y “Koto”**
- **Enfoque orientado al cliente**
- **Personal con mentalidad de calidad**
- **QMS adecuado**
- **Transparencia**

Estos elementos forman la base de nuestros esfuerzos. Al integrar e influir eficazmente en estas iniciativas, hemos materializado nuestra política de calidad fundamental de "confianza" y "seguridad y tranquilidad", creando un corriente ascendente. Esto eleva la "Calidad Yamaha" y crea una imagen que respalda nuestra visión de ser una empresa que crea Kando. Además, las actividades de "WATASHI GA YAMAHA" han transformado las cuatro iniciativas anteriores en estos cinco elementos, lo que nos permite comunicarlas de forma más directa.



Glosario de términos

Glosario - 5 elementos clave

1. **“Mono” y “Koto”:** alcance de la implementación, “Mono” se refiere al valor proporcionado a través de nuestros productos. “Koto” se refiere al valor proporcionado a través de las experiencias del cliente. Todos los empleados participan activamente en estas áreas a través de los elementos 2, 3, 4 y 5. Nota: Mientras que “Mono” y “Koto” puede tener varias interpretaciones dependiendo del contexto, este documento adopta las definiciones anteriores.
2. **Enfoque orientado al cliente:** estado deseado, esto se refiere a priorizar al cliente (incluidos los procesos posteriores). Es la base fundamental de nuestra mentalidad y debe practicarse constantemente. Establecemos las normas necesarias y mejoramos continuamente nuestros procesos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
3. **Personal con mentalidad de calidad:** estado deseado, esto se refiere a personas que continuamente adquieren nuevas tecnologías, mejoran sus conocimientos técnicos y se hacen cargo de resolver problemas y alcanzar objetivos para satisfacer a los clientes (incluidos los procesos posteriores).

La satisfacción en los procesos posteriores conduce a la satisfacción del usuario final.

Glosario - 5 elementos clave

4. QMS adecuado: estado deseado, esto se refiere a contar con sistemas que puedan adaptarse de forma flexible a diversos cambios tanto internos como externos, y garantizar que estos sistemas se implementen correctamente. *Nota:* QMS (Sistema de Gestión de Calidad) es un marco que define cómo una organización mejora continuamente la calidad de los productos y servicios que ofrece a sus clientes, mejorando así su satisfacción. La calidad en el SGC no se limita a productos o servicios superiores, sino a satisfacer las expectativas del cliente. Es un esfuerzo continuo por mejorar la satisfacción del cliente. Establecemos directrices y actuamos en consecuencia, verificando nuestras acciones mediante auditorías internas y externas. Revisamos y revisamos estas acciones según sea necesario.

5. Transparencia: estado deseado, esto se refiere a la capacidad de la empresa para comunicar de forma clara y abierta sus esfuerzos para prevenir el fraude de calidad y las no conformidades de calidad no deseadas a las partes interesadas, garantizando que los empleados y la organización puedan cumplir claramente con su responsabilidad.

El cumplimiento incluye no solo la adhesión a las leyes y regulaciones, sino también a las normas sociales y reglas.

Actividades de “WATASHI GA YAMAHA.”: antecedentes y desarrollo futuro

«WATASHI GA YAMAHA» encarna el concepto universal de que cada uno de nosotros tiene un fuerte sentido de responsabilidad personal, reconociendo que **«somos nosotros mismos quienes hacemos brillar la marca Yamaha»**. Este concepto nos anima a fortalecer nuestra conciencia y a mejorar continuamente no solo la calidad de nuestros productos, sino también la de nuestro trabajo.

Las actividades de “WATASHI GA YAMAHA” ya llevan diez años en marcha y están bien integradas entre todos nuestros empleados y socios comerciales, quienes ahora trabajan con un fuerte sentido de responsabilidad personal. Por otro lado, a pesar de nuestra mayor concienciación, también es cierto que seguimos causando a nuestros clientes inconvenientes y problemas similares a los que experimentaron en el pasado.

Por lo tanto, con las actividades de “WATASHI GA YAMAHA” que hasta ahora se han centrado en la concienciación de nuestros empleados, daremos el siguiente paso adelante y, al promover acciones que involucren nuestra propia iniciativa y producción, brindaremos un mejor “Mono” y “Koto” para nuestros clientes y la sociedad como organización de forma permanente y, al reducir los inconvenientes y problemas para nuestros clientes, apuntaremos a ser reconocidos como “Calidad Yamaha” tanto en nombre como en la realidad.

T2024 ~ Nosotros que trabajamos para Yamaha Motor Group (incluidos nuestros socios comerciales) hemos tenido como objetivo lograr una Calidad Kando en movimiento llevando a cabo nuestro trabajo con un sentido de responsabilidad personal a través de las actividades “WATASHI GA YAMAHA.”

YAMAHA Motor Company Group Midterm Quality Policy 

Making the Yamaha brand shine by exceeding customer expectations
Through *Kando* arising from our products and services.
Gaining high levels of trust and continuing to challenge ourselves
Will be the fruits our “*Watashi ga Yamaha.*” endeavors.

Kando Quality, Maximized

 

Reliable Quality Challenging Quality

WATASHI GA YAMAHA.

YQ2027 ~ En los ámbitos “Mono” y “Koto”, nuestro objetivo es ser reconocidos por nuestros clientes como “Calidad Yamaha” tomando la iniciativa en la promoción de acciones que involucren resultados en relación con los cuatro objetivos.



Kando Creating Company

Yamaha Quality

Reliability Safety/Peace of mind



Customer oriented approach Quality minded personnel

“Mono”, “Koto” Transparency Suitable QMS



Quality that supports *Kando*

We will ensure customer trust, Safety and Peace of mind, and build quality that supports Yamaha Motor brand through highly transparent initiatives based on proper operation of Quality Management System and cooperation among all quality-minded personnel.

YAMAHA Motor Company Group Midterm Quality Policy



Making the Yamaha brand shine by exceeding customer expectations
Through *Kando* arising from our products and services.
Gaining high levels of trust and continuing to challenge ourselves
Will be the fruits our "*Watashi ga Yamaha.*" endeavors.



Actividades "WATASHI GA YAMAHA" implementar las cuatro iniciativas como actividades para individuos y organizaciones.

- Mejorar la sensibilidad del cliente
- Aprendiendo de los fracasos
- Aumentar la interacción
- Realizar un trabajo de calidad

Compromiso con las iniciativas



Kando Creating Company



Quality that supports *Kando*

We will ensure customer trust, Safety and Peace of mind, and build quality that supports Yamaha Motor brand through highly transparent initiatives based on proper operation of Quality Management System and cooperation among all quality-minded personnel.

En el área del "Mono" y Koto" tomar la iniciativa para lograr los cuatro objetivos.

- Enfoque orientado al cliente
- Personal con mentalidad de calidad
- Sistema de gestión de calidad adecuado
- Transparencia

Acción con salida

