

ЛЕГКИЕ НА ПОДЪЕМ

«КЛИЕНТ НА ПЕРВОМ МЕСТЕ» — ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЙ ПРИНЦИП ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ «ТОЙОТА» СО ДНЯ ОСНОВАНИЯ КОМПАНИИ. ОБ ЭТОМ КРАСНОРЕЧИВО СВИДЕТЕЛЬСТВУЕТ ЭПИЗОД, КОТОРЫЙ В КОМПАНИИ ПОСТОЯННО РАССКАЗЫВАЮТ: В 1930-Х ГОДАХ БЫЛА ВЫПУЩЕНА ПЕРВАЯ МАССОВАЯ МОДЕЛЬ — ГРУЗОВИК TOYOTA G1. КОГДА ОДИН ИЗ ЭТИХ АВТОМОБИЛЕЙ СЛОМАЛСЯ, ОСНОВАТЕЛЬ «ТОЙОТА МОТОР КОРПОРЭЙШН» КИИЧИРО ТОЙОДА С НЕКОЛЬКИМИ ИНЖЕНЕРАМИ ЛИЧНО ПОСПЕШИЛИ К КЛИЕНТУ.

ОЛЬГА МЕЛЬНИКОВА



ОСНОВАТЕЛЬ «ТОЙОТА МОТОР КОРПОРЭЙШН» КИИЧИРО ТОЙОДА

Как гласит легенда, основатель компании и персонал дилерского центра усердно работали и смогли починить автомобиль. Сегодня компания «Тойота» — крупнейшая японская автомобилестроительная корпорация, и хорошие отношения с каждым клиентом остаются приоритетом для ее сотрудников.

Создавая производственную систему Toyota, Киичиро Тойода вводит в работу принцип «точно вовремя». Так он сформулировал основополагающий принцип компании

«Тойота» — «Клиент на первом месте». И осенью 1933 года в Toyota Automatic Loom Works открывается автомобильный департамент. В 1937 году была основана компания Toyota Motor Co., Ltd.

В 60-е годы прошлого века корпорация стремительно росла. В 70-е были сформулированы корпоративные принципы Toyota. «Клиент на первом месте» — этот принцип лег в основу философии обслуживания клиентов компании по всему миру. В нем заложена действен-

ная формула успеха для дилерских центров «Тойота» по всему миру: «Забота о клиенте + точность операций = доверие клиента».

«Тойота Сервис Менеджмент» (TSM) — всеобъемлющая программа развития послепродажного обслуживания в дилерских центрах «Тойота» по всему миру. Основные цели TSM — достижение максимального уровня удовлетворенности Клиентов качеством предоставляемых им услуг.



ЛЕГЕНДА О РЕМОНТЕ ГРУЗОВИКА TOYOTA G1 САМИМ КИИЧИРО ТОЙОДА, ВОПЛОЩЕННАЯ В ПАПЬЕ-МАШЕ

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

ПАМЯТНЫЕ ДАТЫ

1918 ГОД. Январь. Сакичи Тойода основывает фирму Toyota Spinning and Weaving Co., Ltd.

1926 ГОД. Ноябрь. Начинает работу Toyota Automatic Loom Works, Ltd.

1930-Е ГОДЫ. Создание Производственной системы Toyota: Киичиро Тойода вводит в работу принцип «точно вовремя». Киичиро Тойода сформулировал основополагающий принцип компании «Тойота» — «Клиент на первом месте».

1933 ГОД. Сентябрь. В Toyota Automatic Loom Works открывается Автомобильный департамент.

1936 ГОД. Май. Начинает работу сборочный завод Kariya. **Июнь.** Открывается лаборатория Shibaura.

1937 ГОД. Август. Основана компания Toyota Motor Co., Ltd.

1957 ГОД. Февраль. Представительство TMS открывается в Таиланде. **Август.** Toyota Crown стал первым японским легковым автомобилем, который экспортируется в США. **Октябрь.** В США основана компания Toyota Motor Sales, USA, Inc.

1959 ГОД. Ежемесячно производится 10 тыс. автомобилей. **Январь.** Автомобили Toyota начинают производиться за пределами Японии — в Бразилии. **Июль.** Открыто представительство в Австралии. **Август.** Начинает работу завод Motomachi.

КОНЕЦ 1950-Х ГОДОВ. Развитие Производственной системы Toyota: Таичи Оно создает принцип «канбан» — метод, который предусматривает производство и доставку изделий (деталей, компонентов) в точно заданные моменты времени, определенные технологическим процессом и установленной датой исполнения заказа. Принцип «канбан» позволяет существенно уменьшить объем незавершенного производства и запасы материалов.

1956 ГОД. Октябрь. В Великобритании основана компания Toyota GB. **Ноябрь.** Начинаются работы на заводе Kamigo (Япония). **Ноябрь.** Toyota получает Deming Prize — высшую японскую награду за качество.

1970 ГОД. Появление «Философии обслуживания клиентов „Тойоты“». В философии заложена действенная формула успеха для всех дилерских центров «Тойоты» и «Лexus» по всему миру: «Забота о клиенте + точность операций = доверие клиента».

1991 ГОД. Появление премии Ichiban — общеевропейского конкурса профессионального мастерства сотрудников дилерских центров «Тойоты».

«ТОЙОТА» УДЕЛЯЕТ БОЛЬШОЕ ВНИМАНИЕ ПОДГОТОВКЕ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ КАДРОВ, СПОСОБНЫХ РЕШАТЬ САМЫЕ СЛОЖНЫЕ ЗАДАЧИ В ОБЛАСТИ ДИАГНОСТИКИ, ПЕРИОДИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА АВТОМОБИЛЕЙ

