

Lezione di umiltà

Cari amici,

mentre qui da noi (in Italia intendo) molti fanno il gioco del ranocchio a chi gonfia di più il gozzo per essere superiore agli altri, altrove qualcuno molto in alto (più precisamente il Presidente di Toyota Motor Co. Akyo Toyoda) ha avvertito la necessità di un bagno di umiltà e ha chiesto pubblicamente scusa a tutti (ripeto: a tutti e non solo ai clienti coinvolti nella vicenda del richiamo).

Akio Toyoda, il numero uno di Toyota, ha espresso oggi il suo commento alla brutta vicenda dei difetti -e conseguenti richiami "milionari"- al pedale dell'acceleratore di numerosi modelli venduti in tutto il mondo. Il presidente ha offerto le sue formali scuse ai clienti.

Nonostante alcuni dei top manager più in vista delle filiali europea ed americana fossero già intervenuti nella questione mostrando un atteggiamento simile, Toyoda non aveva ancora esternato le sue reazioni dall'inizio della vicenda, eccezion fatta per un breve accenno al World Economic Forum di Davos, Svizzera, risalente a venerdì scorso.

Oggi il presidente del colosso giapponese ha ritenuto opportuno tornare sulla questione ed ha colto l'occasione per annunciare un ulteriore provvedimento: la casa istituirà un comitato interno per tenere sotto controllo i futuri problemi di qualità e risolverli nel minor tempo possibile. L'iniziativa non è del tutto inedita: già nel 2006, Katsuaki Watanabe, il predecessore di Toyoda, aveva fatto qualcosa di simile.

«Farò tutto quanto in mio potere per evitare il ripetersi di una situazione del genere: la mia personale priorità è la qualità». Il presidente di Toyota, Akio Toyoda si scusa al Congresso americano per la serie di gravi difetti all'acceleratore e ai freni di quasi tutti i modelli e promette riforme agli scettici parlamentari che lo incalzano con le loro domande. E per garantire una maggiore qualità annuncia la creazione di una commissione di controllo.

«Non siamo mai scappati dai nostri problemi. Io, così come Toyota, non sono perfetto. Il mio nome è su tutte le vetture», ha affermato Toyoda, precisando che Toyota ha condiviso tutte le informazioni a sua disposizione con le autorità statunitensi. «A volte riscontriamo dei difetti. Quando questo accade, ci fermiamo sempre, cerchiamo di capire il problema e di effettuare i necessari cambiamenti. Non fuggiamo mai dai nostri problemi e non facciamo finta di non notarli» – ha detto ancora il presidente della casa giapponese. E il discorso al Congresso sembra aver portato qualche frutto: a Wall Street il titolo ha guadagnato tra il 2 e il 3 per cento.

In genere io non sono filo-giap però ho apprezzato molto questo gesto e, anche se il fatto in questione è molto grave (ricordo che si tratta di un richiamo per il pedale dell'acceleratore che poteva rimanere bloccato e che ha coinvolto circa 3.000.000 di veicoli nel mondo) sono convinto che questo atteggiamento non potrà che far bene ad una delle più grandi industrie automobilistiche del mondo.

Penso che sia una bella lezione di umiltà per quei manager che in una situazione simile avrebbero fatto volentieri di tutto per minimizzare.

Morale della favola: Se prima Toyota (e le giap in generale) non era la perfezione assoluta, ora non è tutto un assoluto difetto. Ma a volte un gesto vale più di mille parole

Lo Zio

(Mail trasmessa alla Pro Loco da *Raffaele Fiorindo*)