

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

17 octobre 2023



Le Groupe IMA et Mazda renforcent leur partenariat : Mazda opte pour l'offre d'assistance technique DIAG du Groupe IMA.

Mazda et le Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), déjà liés depuis 2018 dans le domaine de l'assistance routière des conducteurs, étendent leur collaboration à l'assistance technique des professionnels. Destinée à améliorer la satisfaction client, l'offre DIAG du Groupe IMA propose un accompagnement quotidien aux conseillers techniques du constructeur japonais grâce à une équipe dédiée d'experts techniciens en capacité d'apporter des solutions claires et rapides.

Lancé en 2023, ce nouveau partenariat traduit la relation de confiance qui s'est nouée au fil des années entre Mazda et le Groupe IMA. En optant pour l'offre DIAG opérée par IMATECH, la filiale nantaise du Groupe IMA spécialiste des services de relation client à forte technicité, Mazda Automobiles France confirme sa volonté d'apporter à ses utilisateurs une expérience client toujours plus pointue et fluide.

Afin de poursuivre sa route vers sa trajectoire *premium* et de toujours renforcer son expérience client, Mazda Automobiles France a souhaité accentuer sa capacité à toujours mieux répondre aux sollicitations techniques de son réseau de Réparateurs Agréés. Fort de son partenariat fiable et de qualité avec le Groupe IMA, c'est tout naturellement que Mazda Automobiles France a choisi de s'appuyer sur l'expertise d'IMATECH pour optimiser son support technique Réseau.

Après quelques mois de formation intensive aux spécificités techniques et technologiques de la marque Mazda, l'équipe IMATECH est dévolue à 100 % aux sollicitations techniques des réparateurs agréés Mazda. Encadrée par une structure robuste, l'équipe IMATECH est complètement intégrée au plateau technique de Mazda Automobiles France.

Conçue pour répondre aux problématiques des constructeurs et des réseaux réparateurs, l'offre d'assistance technique DIAG permet de bâtir des solutions personnalisées dans le but d'augmenter la satisfaction client et d'accroître la fidélisation tout en réduisant les délais de traitement et la gestion administrative. Opérée à distance après une période d'intégration coconstruite avec Mazda, cette assistance technique s'appuie à la fois sur l'expérience constructeurs et multimarque d'IMATECH mais aussi sur le savoir-faire et l'engagement de son équipe d'experts techniciens ayant tous travaillé plusieurs années en atelier.

Nicolas Germann, Directeur Réseau, Expérience Client et IT, Mazda France : « Dès les premiers échanges concernant notre volonté de renforcer notre plateau technique, les équipes d'IMATECH se sont montrées particulièrement volontaires et soucieuses de répondre précisément à nos besoins. Il en résulte aujourd'hui une parfaite intégration à l'équipe technique et à notre réseau ainsi qu'une réponse « millimétrée » à ce que nous recherchions. L'équipe est fiable, solide et a su en quelques mois consolider la confiance forte que nous avons dans notre partenariat avec le Groupe IMA. »

Gérard Dacosta, Directeur Délégué, IMATECH : « Ce nouveau partenariat avec Mazda représente une grande fierté pour les équipes du Groupe IMA et particulièrement pour les équipes d'IMATECH. Il vient renforcer notre position d'assistanteur de référence de la filière automotive capable d'intervenir sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Le professionnalisme, l'engagement et la réactivité de nos experts techniciens sont autant d'atouts pour accompagner au plus près Mazda dans sa quête d'amélioration continue de son expérience client. »

À propos de Mazda :

Mazda Motor Corporation est un des principaux constructeurs automobiles japonais avec une production de 1,6 million de voitures par an. L'entreprise a été fondée en 1920 et son siège social se situe à Hiroshima au Japon où la marque dispose de 3 sites de production. La recherche et le développement occupent une place prépondérante chez Mazda avec 5 centres dédiés dans le monde. L'innovation est au cœur de la stratégie de l'entreprise, cela a permis à Mazda de remporter les 24 heures du Mans en 1991 avec une voiture à moteur rotatif ou, plus récemment, de développer les Technologies Skyactiv qui équipent dorénavant tous les nouveaux modèles Mazda. La marque est présente dans 130 pays et compte 38 117 employés. Mazda Automobiles France compte 45 collaborateurs et un réseau de 107 concessionnaires.

À propos d'IMATECH :

Depuis plus de 20 ans, IMATECH, filiale du Groupe IMA, est le spécialiste de la relation client omnicanal (téléphone, web, tchat), basé à Nantes. Elle compte plus de 650 collaborateurs. 1^{re} plateforme d'assistance juridique indépendante de France, ses 170 juristes répondent à plus de 522 000 appels par an sur plus de 30 domaines de droit, pour les particuliers et les professionnels.

À propos du Groupe IMA :

Le Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance) conçoit, assemble et met en œuvre des solutions d'assistance et de services adaptés à ses actionnaires* et clients. De l'assistance d'urgence à l'accompagnement au quotidien, le Groupe IMA propose une offre complète dans les domaines de la Mobilité (automobile, déplacement, voyage et de loisirs), de l'Habitat (travaux, télésurveillance, maison connectée), de la Santé Bien-vivre et du Juridique.

En 2022, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 1 006 millions d'euros pour un résultat net consolidé de 10,8 millions d'euros. Il est au service de plus de 45 millions de bénéficiaires et compte plus de 5 500 salariés.

*MACIF, MAIF, MATMUT, AMF, SMACL, MAPA, AGPM, MAE, Mutuelle des Motards, BPCE ASSURANCES IARD, GROUPE P&V, WAFA Assurance