



MAZDA AUTOMÓVILES ESPAÑA, S.A. – NOTA DE PRENSA

MAZDA MOTOR EUROPE Y DATASOLUT DESARROLLAN UNA HERRAMIENTA DE IA PARA OBTENER INFORMACIÓN AUTOMATIZADA A PARTIR DE LOS COMENTARIOS DE CLIENTES

- Información práctica para mejorar la atención al cliente.

Madrid, 27 de marzo de 2026. Las empresas con equipos de atención al cliente repartidas por distintos países suelen encontrarse con datos fragmentados que requieren un procesamiento manual lento. Para dar solución a este desafío, Mazda Motor Europe y Datasolut han creado una solución que centraliza el procesamiento de las consultas, comentarios y opiniones de los clientes en múltiples idiomas.

Esta solución traduce automáticamente el feedback que reciben los doce centros de atención al cliente de Mazda en Europa desde cualquier idioma a un formato uniforme, de modo que la información no quede condicionada por la lengua de origen. Además, la herramienta aplica una clasificación temática estandarizada en todos los mercados, lo que permite comparar de manera sistemática tipos concretos de consultas entre países

Adicionalmente se ha integrado un “análisis de sentimiento”, que contribuye a detectar las emociones de los clientes, así como tendencias emergentes. La plataforma opera en tiempo real por lo que se pueden obtener conclusiones de forma inmediata. Todo ello con menos esfuerzo manual, lo que abre la posibilidad de responder más rápidamente a la voz del mercado. En definitiva, este planteamiento unificado permitirá detectar tendencias de forma más temprana, hacer comparaciones entre mercados y tomar decisiones de negocio mejor informadas.

“En el servicio de atención al cliente, la inteligencia artificial no sustituye a la experiencia humana”, afirma Thomas Fontaine, Senior Manager Consumer Analytics de Mazda Motor Europe. “Todo lo contrario, la refuerza, ya que libera a nuestro personal del trabajo manual y les permite centrarse más en los clientes y tomar mejores decisiones”.

El proyecto se presentó el pasado 26 de marzo en la conferencia Data Unplugged celebrada en Münster

###



Para más información:

Juan Antonio Moya

Manager de prensa

Telf. 91 418 54 80 / 616 455 295

jmoya@mazdaeur.com

Web de prensa: www.mazda-press.es

Web oficial: www.mazda.es

Facebook: www.facebook.com/MazdaES

Twitter: [@MazdaEspana](https://twitter.com/MazdaEspana)

Instagram: [@mazdaespana](https://www.instagram.com/mazdaespana)

LinkedIn: [@Mazda Automóviles España](https://www.linkedin.com/company/Mazda-Automoviles-Espana)

Mazda Motor Corporation, empresa fundada en 1920 y con sede en Hiroshima (Japón), es uno de los mayores fabricantes de automóviles de Japón con unas ventas de más de un millón doscientas mil unidades, que fabrica en diez plantas. Mazda cuenta con cinco centros de I+D, está presente en más de 130 países con casi 50.000 empleados y acumula cerca de 1.500 premios desde el año 2002.

Mazda Automóviles España, S.A., empresa fundada en marzo de 2000 y con sede en Madrid, con más de 50 empleados, es la filial de Mazda Motor Corporation en España y actualmente distribuye ocho modelos en el mercado español: Mazda2 Hybrid (utilitario), Mazda3 (compacto), Mazda MX-5 (roadster descapotable), gama todo camino (SUV): Mazda CX-80 (PHEV y diésel hibridado), Mazda CX-60 (PHEV y diésel hibridado), el nuevo Mazda CX-5 y Mazda CX-30, además de la nueva berlina 100% eléctrica el Mazda6e. Una gama que ofrece multisoluciones de tecnologías ultraeficientes para satisfacer las necesidades de todos los clientes. Etiqueta CERO y ECO.