

# 共感を広げる コミュニケーション

カシオは、今までになかった喜びや楽しみを社会に提案する商品を開発しています。その新しい価値をお客様に理解していただくために、さまざまなコミュニケーションを工夫しています。



## ■ユーザー発信型のWebプロモーション

耐衝撃性能を備えたタフネスカメラ、EXILIM EX-G1。このカメラのコンセプトと魅力を、より多くの方に理解していただくため、実際の愛用者をWebサイトに掲載。製品の良さを、ユーザー自身が生の声で発信する新しいスタイルによって、人から人へ伝わっていく、共感型プロモーションに取り組んでいます。

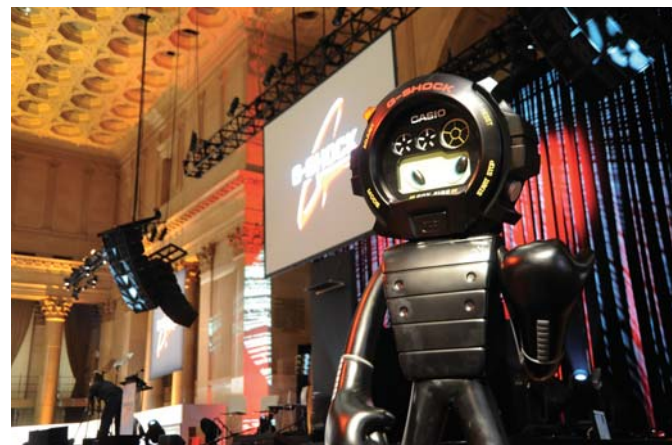
## ■先生との交流で関数電卓の活用を深める

「関数電卓を活用して、数学を深く理解しよう」そんな世界各国の数学教師の声から生まれた「グローバル・ティーチャーズ・ミーティング」。各国の教師が集まって、関数電卓を使った活用事例や意見交換を行っています。カシオはこの活動を支援しながら、先生の意見を聞き、交流活動を通じて、関数電卓のより深い浸透を目指しています。



## ■G-SHOCKの世界を伝えるツアーイベント

G-SHOCKの本質である「タフネス」を、スポーツ・音楽・ファッション・アートなどを通じて世界中の若者に伝えるグローバルプロモーションです。G-SHOCKを支持しているトップアスリートや世界的ミュージシャンなどをゲストに招いたトークや、ダンスパフォーマンスなどのイベントを開催。2009年は12カ国19都市で実施され、合計1万5千人を超えるG-SHOCKファンが集まり、G-SHOCKの世界を楽しみました。



# お客様満足向上への 取り組み

お客様満足の向上を追求するために、お客様からのご相談への対応、アフターサービス、安全対策などに取り組み、改善活動にも結びつけています。

## ■お客様相談

お客様相談センターでは、お客様からのご相談に対して迅速、的確、丁寧に真心を込めてお応えしています。

お客様が望まれる有用な情報を適切に提供できるよう、日頃から、テクニカルスキルやコミュニケーションスキル向上に取り組んでいます。さらにメール対応力を強化すべく、新たにライティングスキルの教育プログラムを拡充しています。



お客様相談センター

## ■アフターサービス

修理対応を担うサービス部門では、「信頼できる技術」「迅速な対応」「適正な料金」の3つの柱でアフターサービスにおけるお客様満足度向上に取り組んでいます。

技術研修や社内競技会を通じて修理技術・商品知識・窓口対応の各スキル向上を図るとともに、公的資格の取得にも力を入れ、2009年度は、写真とカメラの実用知識検定「フォトマスター検定」において優秀団体賞を受賞しました。

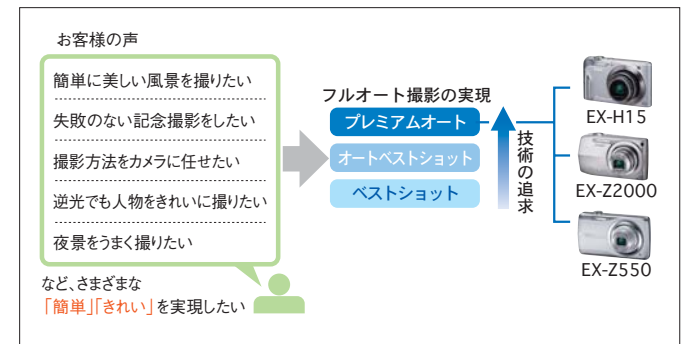
お客様の利便性向上のため、クイックサービス（一部のサービスステーションで実施）や修理品の「引き取りサービス」などを用意。また定額制など、わかりやすい料金体系構築に努めています。



専門スタッフによる修理

## ■お客様の声を商品開発に反映

壊れないこと、安全性、使い心地やデザインなど、製品についてのお客様の満足度調査を定期的に行うとともに、お客様相談センターなどに寄せられるお客様の声を商品開発に活かして、満足度の向上に努めています。例えばデジタルカメラでは、簡単にきれいな画像が撮りたいというお客様の声を参考にしながら、機能を進化させています。



## ■安全対策の強化

製品を安心してお使いいただくために、製品の安全性には特に配慮しています。安全性の確保に大きな役割を持つ設計段階では、設計する人や組織によって製品の安全性にバラツキが出ないように安全設計基準が設けられています。また、温度、湿度、圧力、落下、振動など、さまざまな条件下で耐久試験を行い、安全性を実際に確認したり、材料や構造についての設計基準を見直すなど、安全設計の仕組みの強化に努めています。



信頼性センターの試験装置群