

お客様
への責任

顧客満足と品質保証

お客様に喜ばれ、安心してご利用いただけるよう、商品品質・サービス品質の向上に努めています。

お客様相談センターの活動

カシオは、お客様にご信頼いただき、ライフパートナーとして末永くお付き合いいただく為に、お客様とのコミュニケーションを大切にしています。お客様のご意見やご要望、ご質問などを受け付けるコミュニケーションの窓口となるのが「お客様相談センター」です。お客様相談センターは、開発、生産、営業、サービスの各部門を横断してCS(顧客満足)向上を図るCS統轄部に所属しています。ここでは、常に質の高いサービスをご提供できるよう、担当者一人ひとりのスキルチェックを定期的に行い改善を図るとともに、お客様からご意見をいただく際に、

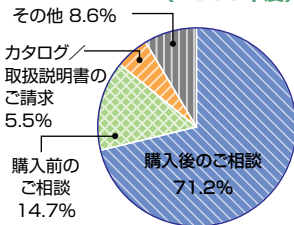


お客様相談センター

- 迅速、的確、丁寧に应对
 - お客様のご発言を真摯に受け止め、事実を的確に把握
 - お客様の視点で解決につなげるよう努力
 - お客様の声を製品/サービス等、企業活動の改善へ
- という4つの姿勢を徹底することで、お客様に満足と感動をご提供できるよう努めています。また、お客様相談センターの営業体制面としても、休日対応の拡充を一步一步進め、利便性の向上を図るべく努力をしています。最後に、お客様相談センターの中には、海外対応を行う「海外お客様相談室」もあります。こちらでは、海外各地の現地販売会社にあるお客様相談窓口等と連携を取り、海外のカシオ製品ユーザーとも良好な信頼関係が築けるよう、様々な活動を行っています。

今後も質の高い「ご相談対応」が日々行えるよう常にレベルアップを図るとともに、全世界のお客様の声を事業改善に繋げていきます。

お問い合わせ内容と割合 (2005年度)



お客様満足度調査活動

カシオは、商品のお客様満足度調査を定期的を実施し、商品の機能、性能、デザインはもとより、使い勝手やサービス対応などを商品ごとに調査し、お客様の声を次の商品に反映できるよう努めています。

● お客様の声を反映した電子辞書の改善事例

お客様の声

- ★文字を読み易くして欲しい!
- ★外国語の読み上げ機能が欲しい!
- ★辞書を追加できるようにして欲しい!



どこでも見やすい

スーパー高精細液晶 バックライト

バックライト付
「スーパー高精細液晶」

2つの発音方式

EX-VOICE しゃべる!

ネイティブ発音 6言語音声読み上げ機能

クリアな音声を
実現する
「EX-VOICEシステム」

どんどん増やせる

コンテンツプラス

CD-ROM データカード テキスト

必要なコンテンツを追加できる
「コンテンツプラス」

顧客サービスの充実

修理対応を担うサービス部門では「迅速な対応」「信頼できる技術」「お客様にご満足いただける適正な料金」の3つをテーマに、それぞれ次のような対応を通じて、顧客満足を追求しています。

●● 迅速な対応

一刻も早くお客様のもとへ商品をご返却できるよう、修理時間の短縮に向けて、部品調達面、修理体制面、修理技術面での業務改善に取り組んでいます。日本国内では電機メーカーでトップクラスの修理時間を目指しており、海外においても日本の水準を目標に修理時間の短縮に取り組んでいます。また、情報機器においては、日本国内に全国規模で拠点を置き、迅速な外向修理体制を実現しています。

●● 信頼できる技術

お客様の信頼に応え、ご満足いただける修理品質を実現するため、修理技術の向上に努めています。さらに修理現場の情報を開発部門や製造部門にフィードバックすることにより品質改善に努めています。

●● お客様にご満足いただける適正な料金

修理方法の改善を通じて修理コストを抑え、ご納得いただける修理料金の実現により、お客様の負担軽減に努めています。修理方法の改善は、修理により発生する廃棄部品の軽減という効果も期待できる重要な施策であり、2005年度は日本国内で始めたデジタルカメラの修理方法の改善を海外に拡大し大きな成果をあげています。

カシオの考える品質

品質理念

お客様に感動され、喜ばれる商品品質・サービス品質を創り上げ、社員一人一人が品質を全ての業務の基本とする『品質絶対』の意識に基づき強い品質体制を創り上げます。この事により企業の発展と社会への貢献に寄与すると共にお客様の『信頼と安心』を築き上げます。

品質経営方針

- お客様に感動され、喜ばれる商品とサービスを提供し、高い信頼と安心を得る事により、良い企業イメージを造り出します。
- お客様からのご要望・ご相談に誠実迅速に対応し、お客様の大切な声を商品サービスに活かします。
- 全ての業務プロセスに於いて、5ゲン(現場・現物・現実・原理・原則)主義に基づいて行動し、業務の基本を守ります。
- 品質保証活動を信頼できるデータで定量的に把握、分析し、継続的な改善に繋がります。また、問題の共有化と未然防止、再発防止ができる品質情報体制を造り上げます。

お客様に感動され、喜ばれる商品・サービスを提供するためには、機能やデザイン、価格はもとより、信頼性・耐久性、サービス性、さらには環境への配慮や法規制への適合性など、あらゆる面で確かな評価をいただけるモノづくりが必要になります。

カシオでは、商品の評価に繋がるこれら全ての要素を“品質”と

捉え、「品質理念」「品質経営方針」に基づき、品質向上に向けた取り組みをグループ全体で推進しています。1996年からは、カシオの商品・サービスに対する考え方をグループ全従業員へ浸透を図るべく「カスタマー・ディライト」活動を展開し、従業員の意識啓発を推進しています。

カシオが考える品質



品質保証体制

カシオでは、品質保証体制を構築し、グループ全体での品質向上活動の徹底を図っています。

品質保証に関する最高機関である「全社品質高揚委員会」は、年に2回開催され、「エレクトロニクス機器事業(コンシューマ事業・時計事業・システム事業)」「デバイス事業」「通信事業」の事業責任者と生産系・サービス関連会社の品質責任者を集め、品質の全社方針や重点課題に対する施策を決議します。この会議での決議事項は、各事業部門内に伝達され、各事業部門における具体的な品質保証活動に反映されます。

また、2004年からは、エレクトロニクス機器事業において顧客サービスの向上を図るべく営業本部内に「CS統轄部」を設置し、商品開発における品質保証の徹底を図るべく開発本部内の「技術部」と連携し、品質とサービスのさらなる向上を目指して活動しています。

さらに、開発部門では、品目・事業ごとに製品仕様/ソフトウェア/実装/外装/回路/デバイス/製造等の各品質責任者と、全体を統括する品質責任者を設け、商品の品質を保証しています。

Teachers Meeting開催(お客様の意見や要望を製品へフィードバック)

2005年12月19・20日、羽村技術センターにて、オーストラリア・米国・南アフリカ・イラン・トルコ・韓国・マレーシア・シンガポール・フィリピンより数学の先生方11名をお招きし、Teachers Meetingを開催しました。Teachers Meetingは、海外の先生方の要望等を製品へフィードバックするために実施しています。

今回は、カシオの関数電卓の現行モデル機能への意見収集をメインテーマとし、先生方から事前にカシオ製品に関する100項目を越える要望のレポートをいただきました。会議ではこうした要望へのカシオの回答や先生方の活発な意見交換が行われました。

こうした意見や要望は今後の商品開発に向けられる貴重な情報になりました。また普段現場の先生方に接する機会の少ない開発メンバーにとって、生の声を聞ける好機ともなりました。



Teachers Meeting