お客様

顧客満足と品質保証

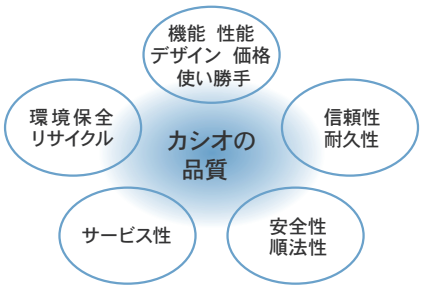
私たちは常にお客様の視点に立った新商品を作り出し、すべての業務に５ゲン主義（現場・現物・現実・原理・原則）で取り組んでいます。お客様からのご要望とご指摘に誠実・迅速に対応し、「信頼と安心」をお届けするよう「毎日改善」をしています。

カシオが取り組む品質保証とは

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、安全性はもちろんのこと、機能やデザイン、価格、そして、信頼性・耐久性、サービス性、さらには環境保全など、あらゆる面で確かな評価をいただけるモノづくりが重要です。

これらすべてを「カシオの品質」と位置付けて、ご満足いただける品質を着実にお客様にお届けするのが品質保証の役割と考えています。

■カシオの品質

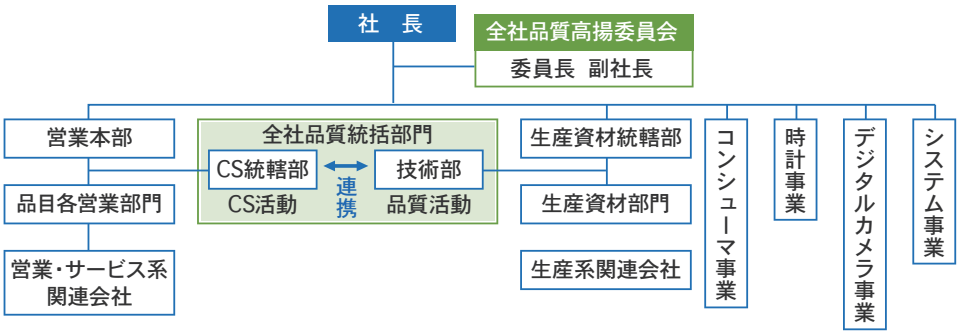


品質保証体制

「カシオの品質」を実現し、それを維持・継続するとともに、さらに高い品質レベルを目指す事は、顧客満足を高め、ひいては事業の発展にもつながります。そのためには、ぶれのないしっかりした品質保証体制が不可欠となります。

カシオでは、下図に示すように全社的な品質保証体制を構築し、製造、販売、サービス部門が協力して品質の確保に取り組んでいます。

■品質保証体制



品質についての最高決議機関である「全社品質高揚委員会」は、年に２回開催され、各事業の責任者と生産系･サービス関連会社の責任者により、品質の全社方針や重点課題に対する施策を決議します。そしてその方針と施策は、各事業部門の具体的な品質保証活動に展開されます。

また、営業本部内の「CS 統轄部」と生産資材統轄部内の「技術部」が連携し、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。

こういった品質方針や活動目標が着実に浸透し実施できるよう、全社品質高揚委員会などにおいて経営トップや品質管理責任者を対象に品質経営スキル向上のプレゼンテーションを行い、品質や安全などに関する規制・規格への理解・周知や技術ノウハウの習得を目的に教育を実施しています。また、外部講師を招聘してレベルの高い品質への考え方を勉強するなど、品質スキルの向上に努めています。

生産工場においては、品質マネジメントシステム ISO9001 を活用して、PDCA を実施し、製品をお使いのお客様に「信頼と安心」をお届けするため、絶えず「毎日改善」に努めています。

■ ISO9001 認証取得一覧

区分	認証登録拠点	初版登録日
国内開発・生産・サービス拠点	カシオ計算機 システム事業部 PS 統轄部	1994 年　6 月 25 日
	甲府カシオ	1994 年　8 月　1 日
	カシオ電子工業	1994 年　8 月　5 日
	山形カシオ	1994 年 12 月 16 日
	カシオマイクロニクス	1996 年　3 月 29 日
	カシオテクノ	2004 年　5 月 21 日
海外生産拠点	香港カシオ番禺工場	1998 年　7 月 29 日
	カシオタイ	2000 年 10 月 24 日
	カシオ電子シンセン官渡工場	2002 年　3 月 22 日
	カシオ電子科技中山	2006 年 10 月 26 日

品質に取り組むにあたって

カシオでは、品質に取り組むにあたって、次のような基本的な考え方と方針を掲げ、品質活動の指標としています。

品質理念

お客様に感動され、喜ばれる商品品質・サービス品質をつくり上げ、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つくり上げます。この事により企業の発展と社会への貢献に寄与するとともにお客様の『信頼と安心』を築き上げます。

品質経営方針

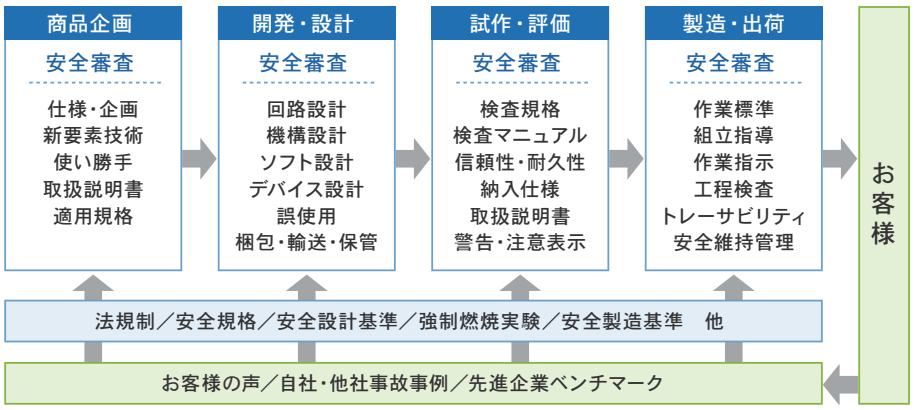
●お客様に感動され、喜ばれる商品とサービスを提供し、高い信頼と安心を得る事により、良い企業イメージをつくり出します。
●お客様からのご要望・ご相談に誠実・迅速に対応し、お客様の大切な声を商品とサービスに活かします。
●全ての業務プロセスにおいて、５ゲン（現場・現物・現実・原理・原則）主義に基づいて行動し、業務の基本を守ります。
●品質保証活動を信頼できるデータで定量的に把握、分析し、継続的な改善に繋げます。また、問題の共有化と未然防止、再発防止ができる品質情報体制をつくり上げます。

安心してお使いいただくために

お客様に安心してご利用いただける製品を提供するためには、その安全性に万全を期す事が重要です。

カシオは、下図のように商品企画、開発、設計、試作、評価、製造、出荷などの工程ごとに製品の安全性を確保し、高めるべく、安全審査や未然防止、再発防止に努めています。

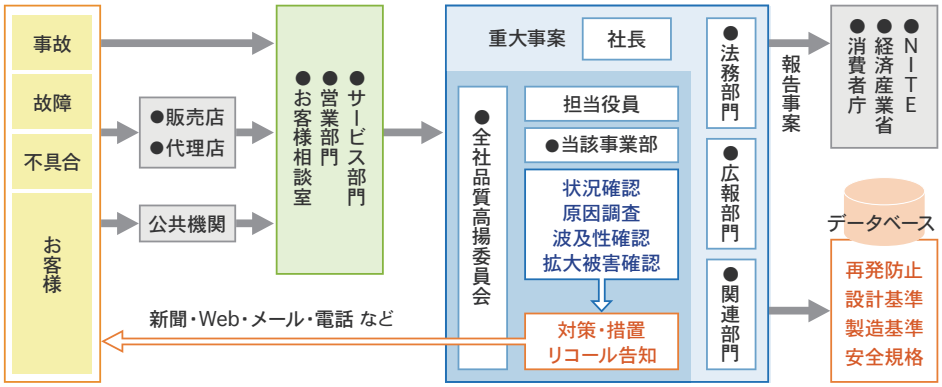
■製品安全体制



2007 年 5 月 14 日には改正消費生活用製品安全法が施行され、同法の精神と主旨に則り、「製品安全に関する基本方針」を取締役会で決議し、それに基づき実際にとるべき行動を明確にするための「製品安全に関する自主行動計画」を策定しました。万が一製品事故が発生した際には、事故情報の着実・迅速な収集や伝達およびお客様や所管官庁への告知・報告、そして事故への迅速・適切な対応や原因究明と再発防止など、対処すべき手順を定め、対応体制の再構築を行いました。

残念ながら製品事故や品質問題が発生した場合には、下図のようにその情報が迅速に伝達されて適切に対応できるよう体制をつくり、万全を期しています。

■製品事故・品質問題発生時の対応フロー

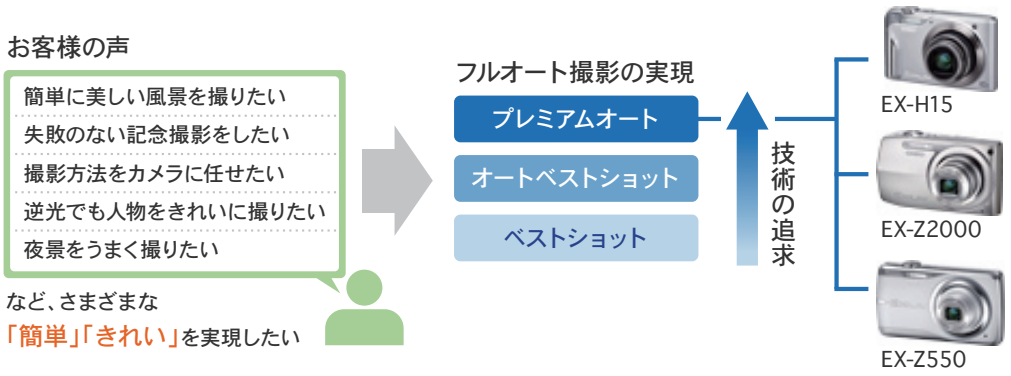


※お客様に対する製品安全や品質不具合についての関連情報は、カシオホームページの「重要なお知らせ」にてご案内しています。

満足してお使いいただくために

お客様に満足して製品をお使いいただくために、壊れない事や安全性だけでなく、使い心地やデザインなどお客様の製品について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も参考にして、満足度の向上に努めています。

■お客様の声を反映したデジタルカメラの改善事例



お客様満足度向上活動

CS（お客様満足）の向上を追求するために、2008 年度より次の三大 CS 活動の取り組みを強化し、お客様の声を今まで以上により良い製品創りにつなげるために取り組んでいます。

1. アフター CS：　お客様のからのご相談・ご要望に、迅速、的確、丁寧にお応えする活動の実践
2. 機能 CS：　お客様にご満足いただける価格・機能を追求する活動
3. 品質 CS：　お客様にご満足いただける製品品質強化を追求する活動

三大 CS 活動においては、お客様にご満足いただけるアフターサービスを提供するために、商品知識・修理技術・ご相談対応における各種スキルアップ施策を実行しています。また「お客様の声」を確実に社内関係各部署に届け、改善提案を行い、製品の機能改善（機能 CS）に結び付けるなど継続的に取り組んでいます。

新製品については時に製品を回収するなど重点的に品質を監視し、問題の早期発見・早期対応に努めています。

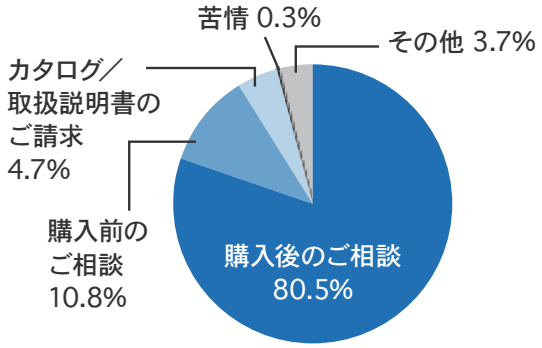
お客様相談センターの活動

お客様に信頼いただき、ライフパートナーとして末永くお付き合いいただくために、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、丁寧に真心をこめてお応えし、お客様の「お困り事」を解決するよう努めています。

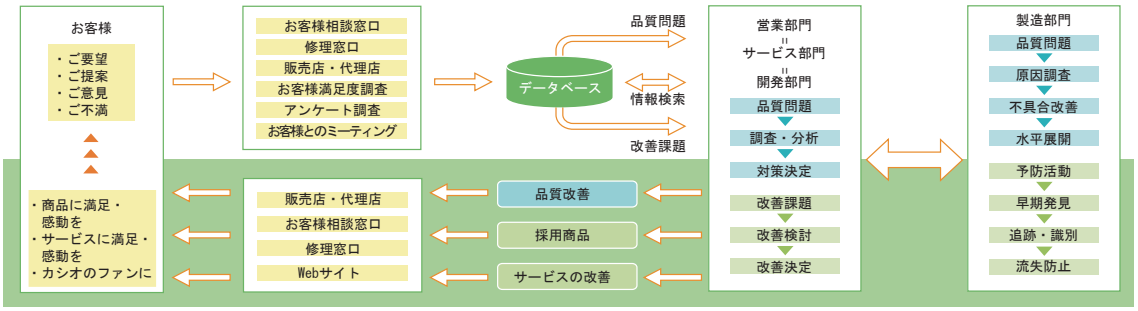
日頃より、お客様が望まれる有用な情報を適切にご提供できるようテクニカルスキルやコミュニケーションスキル向上のための教育活動に取り組んでいます。さらにメールでのご相談対応力を強化すべく、新たにライティングスキルの教育プログラムを拡充し、お客様から信頼の得られる対応を一人ひとりが実践できるよう目指しています。

また、お客様からのご相談や苦情の内容は、「お客様の声」として重要に受け止め、寄せられた多くの声を分析の上、関連部門と一体になった改善活動を実施し、お客様にご満足いただける製品やサービスに活かしています。

■ご相談内容件数の比率（2009 年度）



■お客様の声を製品・サービスに活かすフロー



Web サポートページ

365 日 24 時間お客様のご都合に合わせてアクセスしていただける Web サイトでは、お客様に製品を安心かつ快適にご使用いただくために、世界各地域向けのカシオ Web サイトにおいて操作や修理に関する情報をはじめとするサポートなど、お客様の知りたい情報をご案内しています。2009 年度は、国内向けカシオ Web サイト上において、導線の短縮やビジュアル面の強化、また目的別メニューのアイコン化を行い、名称も新たに「お客様サポートページ」として全面リニューアルを実施しました。さらに、お客様の困り事の解決を促進するために、お役立ち情報を掲載するコンテンツを新設し、情報提供の充実化に努めています。

今後も、継続的にページごとのアクセス数などを監視・分析し、Web サイトをご覧になったお客様が各相談センターへお問い合わせする前にお客様ご自身がその場で問題解決できるよう、改善および充実に取り組んでいきます。

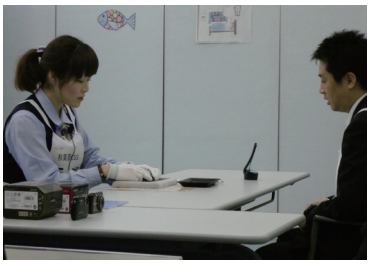
Web サポートページ　http://casio.jp/support/

修理サービス

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。また独自の手法にてアフター CS に対するお客様満足度調査を実施し、各取り組みにおける自社の立ち位置と評価を把握し、問題点や課題点の抽出を行い、改善を加えています。

信頼できる技術

お客様の信頼に応え、ご満足いただけるサービス品質を実現するため、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に努めています。2009 年度には社内スキルの底上げの一環として技能ランク制度を導入。この制度を通して、修理技術だけでなくお客様への接客対応能力や商品知識に優れた従業員を育成し、より質の高い、きめ細かなサービスを提供できるよう努めています。また、さまざまな公的資格の取得にも力を入れ、2009 年度はフォトマスター検定において優秀団体賞を受賞しています。社内競技会においては第 1 回フォトコンテストを実施し、実際に製品を見て“触って使って”といったお客様視点に立った商品知識の習得の取り組みを始めています。


技術コンテスト

技術コンテスト

第7回 フォトマスター検定
優秀団体賞
カシオテクノ株式会社 殿
右は当財団の主催する文部科学省後援フォトマスター／写真とカメラの実用知識検定試験において優秀な成績を収められましたここにその栄誉を讃えます
平成二十二年 二月 二十二日
財団法人 国際文化カレッジ
理事長 品川惠保

フォトマスター検定優秀団体賞

迅速な対応

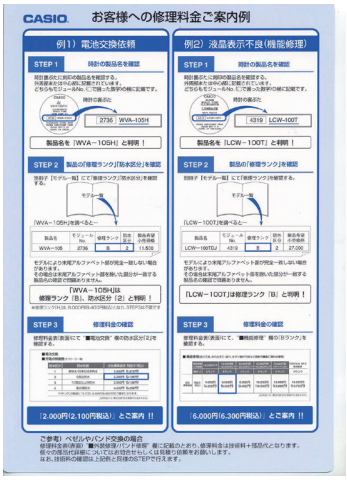
一刻も早くお客様のもとへ修理完了品をお届けできるよう、修理時間の短縮に向けて、部品調達・修理体制・修理技術の業務改善に取り組んでいます。一部のサービスステーションにおいては窓口にて約 60 分を目安にデジタルカメラの修理や時計の電池交換を行うクイックサービスを導入しています。またデジタルカメラ・電子辞書・時計の品目においては修理品をサービスステーションや販売店へ持ち込む時間的余裕のないお客様のために、パソコンにて修理受付が可能な「引き取りサービス」をご用意しています。さらに本サービス利用時には簡単専用箱を導入する事により、お客様自身での梱包の煩わし

さを解消するなど、さまざまなサポートメニューにてお客様利便性の向上に努めています。

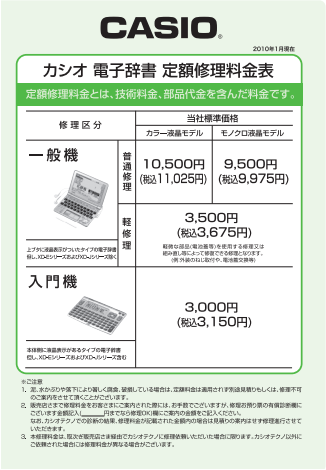
Web 引取修理画面

適正な料金

修理方法や修理部品調達方法の改善を通じてコストを抑える事により、適正な修理料金を実現できるよう努めています。また定額制など、お客様にとってわかりやすい料金体系構築に努めています。2009 年度においては時計の修理料金について市場分析や他社分析を行い、よりお客様に満足いただけるよう料金改定を実施いたしました。さらに改定にあたり、販売店様向けの料金案内リーフレットもお客様への料金案内の具体例を裏面に記載する事でよりわかりやすさを実現しています。またカラー液晶電子辞書の新規市場参入に際して、定額制を導入し、わかりやすい料金体系を実現しています。



時計修理料金ご案内例



電子辞書料金表