

お客様とカシオ

Responsibilities to Customers



お客様との関係性を大切にしながら市場に認められ、信頼される企業経営を継続していきます。

▶ 開発設計での取り組み

新しい価値を持った製品を開発し、新しい文化を創造する。「ゼロから1を生む」事が、カシオの開発です。



▶ 知的財産の取り組み

知的財産を創出する仕組みづくりに取り組み、事業の競争優位性と自由度の確保および事業収益拡大を図っていきます。



▶ お客様満足度向上活動

お客様満足の向上を追求するため、三大CS活動の取り組みを強化しています。



▶ 品質保証

お客様に信頼され、安心してお使いいただくため、「誠実」を基本に品質向上に取り組んでいます。



▶ お客様相談センターの活動／満足してお使いいただくために

お客様に末永くお付き合いいただくため、スキルの向上に努めるとともに、お客様の声を製品・サービスに活かしていきます。



▶ サポート情報の提供・修理サービス

お客様に喜ばれ、安心してご利用いただけるよう、サポート情報の提供体制の改善とサービススキルの向上に努めています。



▶ 製品の安定供給

製品需要の高まりに応えるグローバルサプライチェーンの強化に努めています。



開発設計での取り組み

カシオの開発姿勢は、0 から1を生み出すこと。
お客様の潜在ニーズをとらえる独創的な商品企画力とデザイン力。
それを実現する高水準の技術で、新たな価値を生む製品開発に取り組んでいます。

想像（アイデア）を現実にするコア・テクノロジー

カシオは、斬新な発想を製品として実現させるために、開発の核となる5つのコア・テクノロジーを絶えず進化させています。

5つのコア・テクノロジー



企画

従来の発想にとらわれず本質を追求する「0→1」の開発姿勢

カシオは、製品を使う人の立場で発想し、時には長年培ってきた技術的な資産にとらわれず、常に新しい着眼点で企画に取り組んでいます。高速画像処理エンジンにより、思い通りに次々とシャッターが切れるデジタルカメラがその好例。「我が子が自転車に初めて乗れた瞬間」を高速連写カメラで撮り損ねてしまった開発者・西坂信義の苦い経験から、新しいアイデアが誕生しました。

自ら手掛けた高度な連写機能も、いつ何度訪れるか分からないシャッターチャンスを実際に撮るには適していないと実感。高速連写で全てをとらえようとする今までの考えを改め、「本当に残したい一瞬を誰もが手軽に撮影できるカメラ」という原点に立ち戻って考案したものでした。従来の発想にこだわらない柔軟性と、本当に求められているものが何かを考えること。それがカシオの原動力となっているのです。



QV事業部 西坂信義

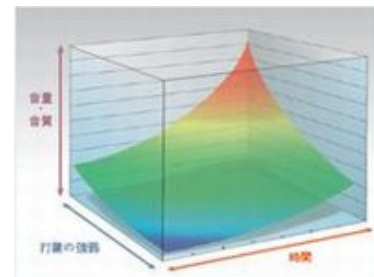


いつ訪れるかわからない子どもの笑顔

技術

不可能を可能にする技術で新しい感動を創出

カシオは、コア・テクノロジーの一つであるデジタル技術を駆使し、さまざまな分野で不可能を可能にすることに挑み続けています。例えば電子ピアノでは、グランドピアノのような豊かな音色や響きを追求した「AiR音源」を開発。鍵盤を強く弾けば明るく力強い音になり、弱く弾けば優しく繊細な音を表現できるほか、連続する打鍵の強弱の変化もなめらかに奏でることができます。さらに、筐体や数多くの弦が同時に共鳴するグランドピアノ独特の響きをはじめとする、発音から消音までの時間軸でみた3次元的な音色変化を加えることで、自然で深みのある音を実現しました。これらは、鍵盤一つひとつの音を収録して再生するPCM音源方式だけでは不可能で、グランドピアノ内部で起こる複雑な響きの音色変化を、高速演算処理で瞬時にシミュレーションをすることで実現しています。不可能と思われてきたことを可能にし、次の領域へと進化し続けるカシオのデジタル技術の粋がここにあります。



時間の経過で自然に音色が変化する「Air音源」

デザイン

ライフスタイルの多様性を表現し持つ人の感性を主張

カシオでは、製品のデザイン表現に「CMF=Color（色）・Material（素材）・Finish（仕上げ）」という手法を採用しています。製品のバリエーションをつくる際に、カラーだけではなく、素材の質感や表面の仕上げなども幅広く用意することで、同じモデルでも多様な表現を可能にする手法です。例えばG-SHOCKでは、プラスチック素材の上に特殊な印刷やメッキ処理を施すことで、実際の金属や天然皮革では難しい新しい感覚のデザイン表現を可能にしています。時計の場合、その手法は針や文字板はもちろんバンドにまで反映され、強烈な個性を放ちます。製品の多様で斬新な表情が、持つ人の自己主張になる。そんな新しい価値の提供を目指しています。



特殊な加工により、本物の天然皮革のような質感に

人間中心設計によるユニバーサル・デザインの拡大

カシオではユニバーサルデザイン活動の目的を「使いやすさの品質向上」と定め、ISO13407に則った人間中心設計（HCD：ヒューマンセンタードデザイン）プロセスによる商品開発に取り組んでいます。また、人間中心設計の推進にあたっては、お客様の声や現場での行動観察から課題を設定し、評価検証を繰り返す事により使いやすく、魅力ある商品を追求しています。業務用タブレット端末V-T500の開発においては、長時間運用を可能にするユーザー交換可能な大容量充電電池の採用をはじめ、高いセキュリティレベルに対応できるSAMスロットの搭載、落下強度1.0m、IP54準拠の防塵・防沫性能、動作温度-20°~50°に対応するなど、多様な業務環境への活用をサポートしています。

さらに、画面周囲の段差や本体背面の溝状の指掛かりなどについて複数の形状を試作・評価することにより、雨天時などの手が滑りやすい環境下でも快適な操作が可能な高いホールド性能を実現しています。



業務用タブレット端末 V-T500

デジタル設計データをネットワークで共有

カシオの製品はすべてコンピューター上で立体設計され、デジタルデータとして蓄積されます。これらは回路図、部品データ、仕様書、生産日程表などのデータと併せて統合管理され、ネットワークで生産拠点や物流拠点と共有されています。これによってユーザーニーズや経済環境などの条件の変化に柔軟に対応できる体制を確立しています。

全社でデータを共有することにより、製品分野が異なっても同じ働きをもつ回路や部品は統一し、調達コストの低減や組み立ての効率化を実現しています。品質面・環境面で問題が発生した場合でも、過去のラインアップまでさかのぼって部品交換の必要性を調べたり、特定化学物質の含有量など、環境に対する影響を全社単位で横断的に調べることも効率的にできるようになりました。

設計データは、カタログや取扱説明書の制作にも活用されています。設計データからは製品の立体図や断面図を生成できるので、新たに図を描き起こす必要がなく、制作のスピードアップとコストダウンに貢献しています。



柔軟な生産ができるプラットフォーム設計

電子辞書では、ユーザーごとのニーズに合わせて、多彩なラインアップと豊富なカラーバリエーションを展開しています。これらの多岐にわたる商品群を効率良く製造するため、各製品の共通部分をひとつの「プラットフォーム筐体」に統合しています。同じ部品を大量に発注してコストを下げることができ、工程の共通化によって製造効率も高まりました。

出荷直前に市場の状況を見て各製品を作る量を決め、プラットフォーム筐体に各コンテンツの書き込み、外観の仕上げ、梱包を行います。これによって必要なモデルに必要な数だけ、短い日程で供給できます。

電子辞書のプラットフォーム化



知的財産の取り組み

カシオは知的財産活動を経営戦略に沿って研究開発部門・事業部門と連携して積極的に推進しており、その活動によってカシオの事業を守り企業収益への貢献を目指しています。

知的財産活動推進の方針・目標

カシオは技術経営力を高めるために中長期的な視点に立って、将来の事業を展望して研究及び開発を計画的に推進しており、研究開発で生まれた成果物を知的財産と認識して適正に管理・活用して収益の獲得に繋がるよう活動しています。

また、カシオは知的財産を企業の価値を評価する重要な尺度として位置付けており、知的財産活動を効果的に推進するために、以下の「知財目標」を掲げ、全社で知的財産の有効活用を推進しています。

知財目標

“カシオをより強い知財力を持つ企業に”

カシオは、次に掲げる目標の下、知財力強化に向けて邁進します。

- ・カシオを知財力の強い企業にする。
- ・強い知財力によってグローバルに技術・製品を保護する。
- ・強い知財力によって自由な技術開発・製品開発を保証する。

知的財産部門の役割

独創的でそれまでにない斬新な新技術・新製品の開発は、カシオ創業以来の開発姿勢であり、その成果物である知的財産を権利化して守ることは、企業としての競争力を左右する重要なテーマです。また同時に、カシオのブランドおよびデザインを権利化して模倣品などから守ることも、企業としてのもうひとつの重要なテーマです。

知的財産部門では、グローバルな権利化を目指し、権利化された特許権、意匠権、商標権などを活用して企業経営上の競争優位に立つことを役割として担っています。

また、著作権、営業秘密など知的財産（権）あるいは無形財産全般について広く掌握し、第三者との間の契約締結や紛争解決も担当しています。

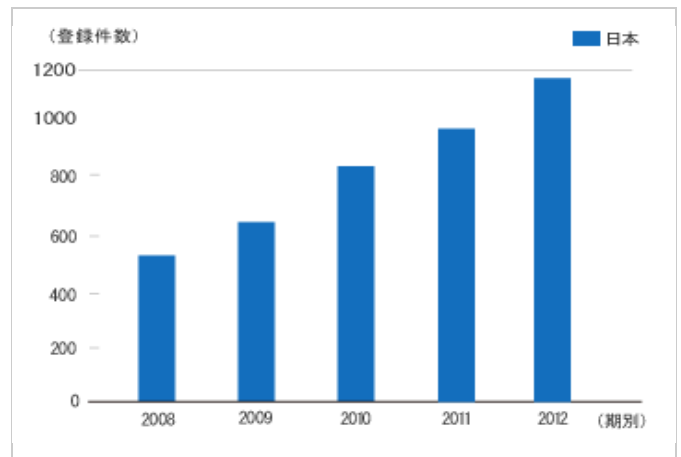
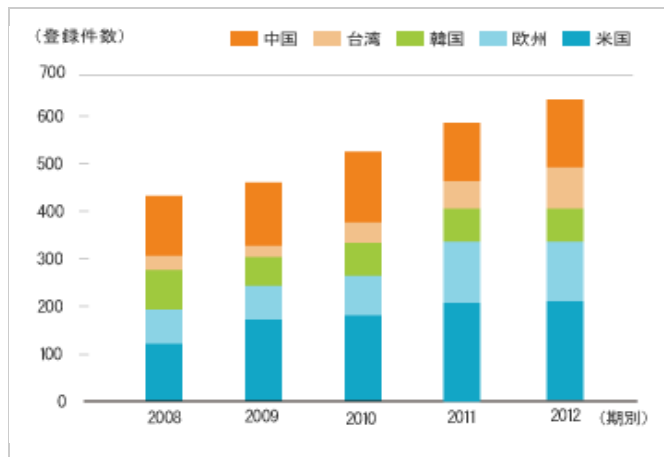
主な知的財産活動

カシオは、これまで蓄積した知的財産を積極的に活用し事業を守る活動を行うとともに、カシオが持続的成長をするために必要な研究・開発を継続的に行い、新たな知的財産を生み出せるように各種制度を整備しながら、さまざまな活動を行っています。

1. 特許出願・権利化活動

重点分野に対する出願・登録（選択と集中）による特許網の構築および、「質の向上」による有効特許の取得活動を積極的に推進しています。また、米国のみならず、中国、韓国、台湾などのアジア諸国におけるグローバルな特許出願・権利化活動にも取り組んでいます。

グローバルな特許ポートフォリオ



2. 知的財産権の活用

単に創出された発明などを権利化するだけでなく、事業の自由度の確保（他社からの攻撃を防ぐ）や、他社に対するライセンス供与（クロスライセンス含む）による収益の確保、また、知的財産を事業参入障壁として利用し、他社の参入を排除するなど、企業経営上の競争優位に立つための活動を行っています。特にカシオの模倣品に対しては厳しく対処しており、徹底的な排除活動を行っています。

3. 特許技監制度

優れた知的財産を継続的に創出させるために1994年にスタートした制度です。知的財産力の強化により事業の強化発展を図る目的で、技術理解度が高く、かつリーダーシップがとれる優秀な技術者を、「特許技監」として事業部ごとに配置しました。自部門内部の立場から知的財産部門と協力して自部門の知財力強化に取り組んでいます。

具体的な活動内容は、次のようなものがあります。

- (1) 自他社の技術動向・開発動向の把握をベースにした特許活動計画の策定および目標管理
- (2) 発明の発掘・ブラッシュアップ
- (3) 出願の評価、事業方向に沿った権利化の方向性判断、権利維持の評価など
- (4) 他社の特許調査、特許回避、特許リスク管理
- (5) 知財を核とした新規事業の創出



特許技監会議開催の様子

4. テクノパワー

「技術開発者の活性化と技術の共有化と蓄積」を目的として、1992年にスタートした制度です。エンジニアの経営トップに対する成果発表の場や、優秀なエンジニアやデザイナーに対する表彰の場を設ける（知財成果を適正に評価し、それに対する褒賞を行う）ことで、誇りとやりがいをもって新技術へ挑戦する意欲を醸成しています。



テクノパワー開催の様子

5. 発明褒賞制度

カシオは、1968年より、社員の発明・創作の貢献に対する「褒賞制度」を設けており、発明・创作者のインセンティブを高めることで、社内技術者の新技術への挑戦意欲を隆盛する活力源としています。また、法律を遵守する立場から、2005年4月の改正特許法第35条（職務発明）の施行に合わせて、知的財産規程を改訂し、発明者が規程改訂に意見参加できる協議プロセス、発明者が褒賞額について異議を申し立てられる制度などの環境を整備しました。さらに、発明者の要望などを踏まえ2006年4月および2011年4月においても、規程改訂を行いました。

6. 知的財産教育制度

カシオは、強い知的財産を獲得する意識改革のために、社員の知的財産に対する理解・関心を深める知財セミナーの開催や、Webサイト（知財Webサイト内のコンテンツ）を活用した情報発信、知的財産協会や発明協会などの外部教育機関の活用など、さまざまな知的財産教育を推進しています。

7. ブランド支援活動

「CASIO」ブランドの権利保護

カシオは、グローバルな企業活動を円滑に遂行するために、事業品目を中心にワールド193の国と地域、1,973件の商標権で「CASIO」ブランドを保護しています。2009年には、中国当局により馳名（著名）商標に認定されました。

近年、「CASIO」の著名性に便乗した紛らわしい商標の他社商標出願が、中国やインドなどの新興国を中心に激増しているため、監視・権利化阻止活動を強化しています。

「CASIO」ブランド権利化状況(2013年3月31日現在)

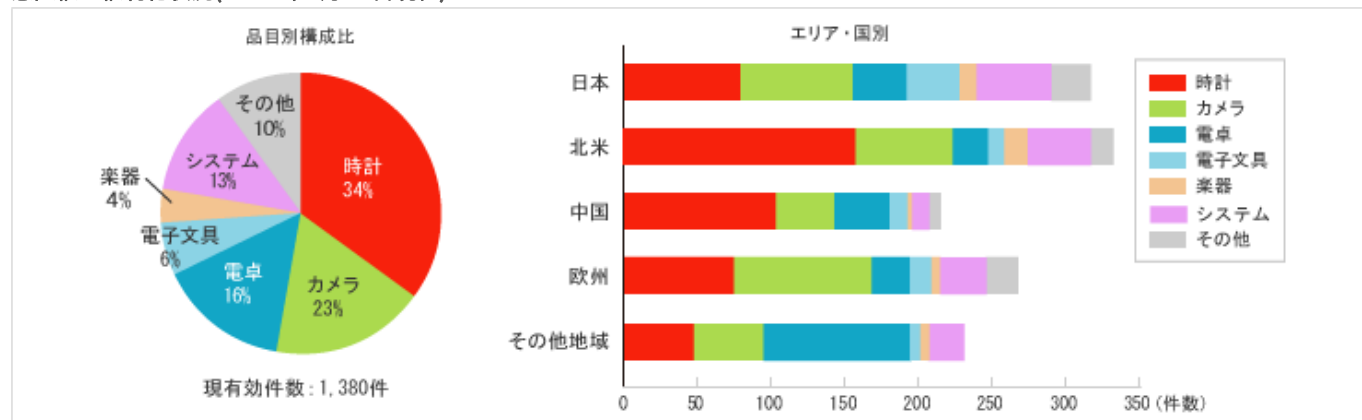


緑色の国は、事業品目の分野で登録済み、黄色の国は一部分野で審査の遅延や、商標制度がない、あるいは政情不安で出願が受け付けられないなどの国々を示しています。

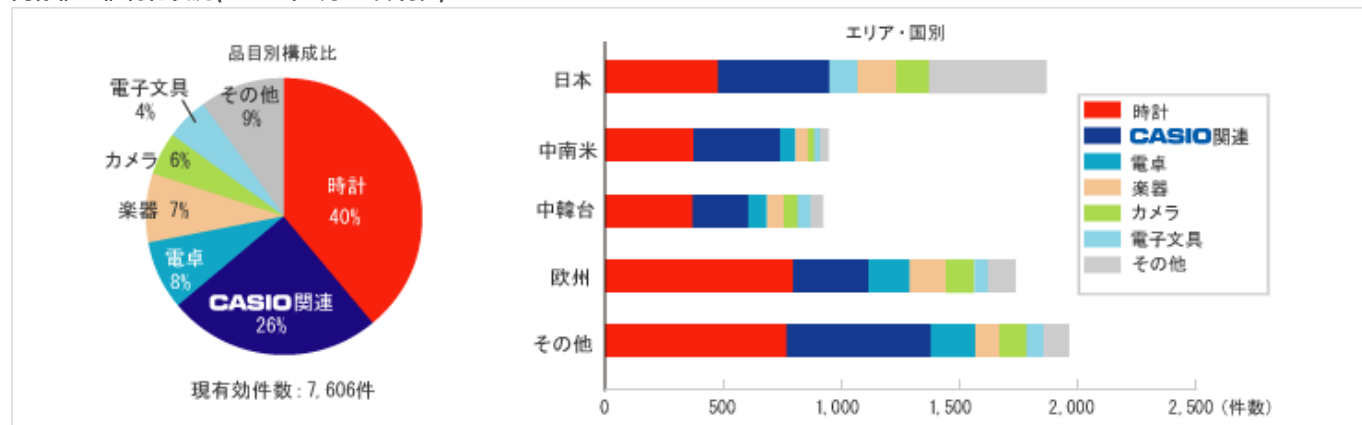
新規ネーミング、デザインのリスク回避と権利化活動

他社の意匠権や商標権の侵害リスク回避と同時に、自社の意匠権・商標権の権利強化による事業支援活動を、積極的に推進しています。

意匠権の権利化状況(2013年3月31日現在)



商標権の権利化状況(2013年3月31日現在)



模倣品排除による事業支援・消費者保護活動

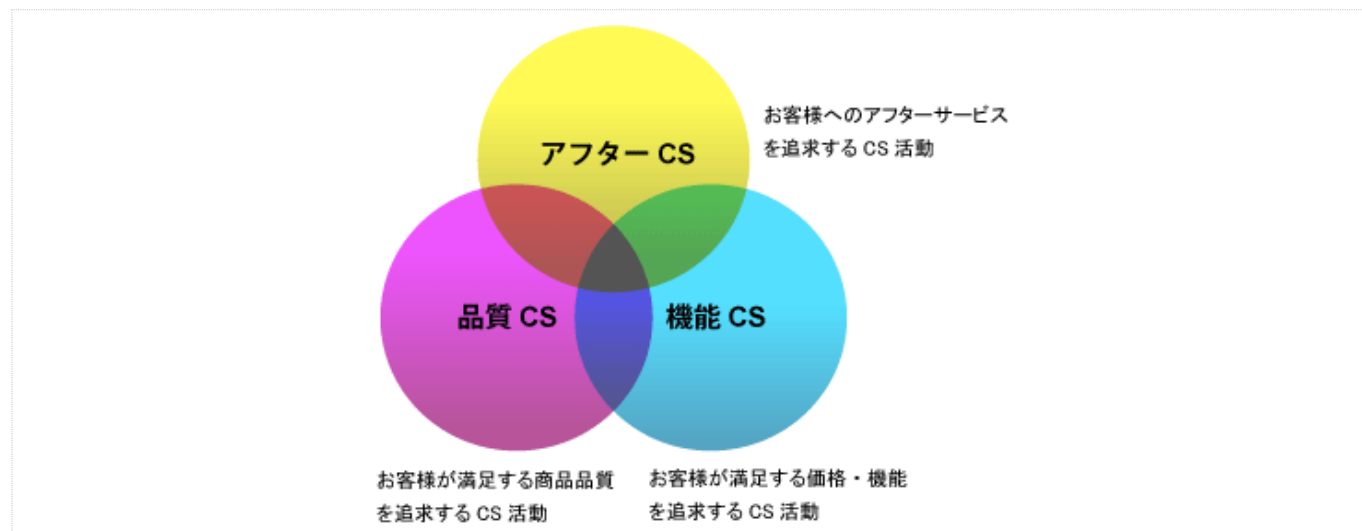
時計・電卓を中心に模倣品が世界中に蔓延し、売上に大きく影響をおよぼしたため、2005年から全社レベルで模倣品対策会議を定期的に行っています。模倣品対策会議では、被害状況・対策の優先・重点度を審議し、事業部・営業部の予算を投入して、中国香港やそれ以外の消費国における模倣品対策の強化に努めています。同時に、カシオ上海に模倣品対策専任を配置して、中国工場や税関での差し止めも強化しています。

お客様満足度向上活動

お客様満足の向上を追求するため、三大CS活動の取り組みを強化しています。

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良い製品創りにつなげるために取り組んでいます。



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。特にアフターCS活動に関しては、継続的にお客様の満足度を把握することが重要と考え、2010年度に確立したインターネットを活用した独自手法の調査を2012年度も実施しています。

また国内外の「お客様の声」を確実に社内に届け、関係各部署と一体になった改善活動を実施し、製品の機能改善(機能CS)に結び付ける活動についても継続的に取り組んでいます。

更に国内外のお客様から寄せられたご相談や製品の不具合の情報を収集・分析し、問題の早期発見・早期対応・再発防止に努めています（品質CS）。

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（現場・現物・現実・原理・原則）主義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。

品質保証

私たちの製品・サービスがお客様に「信頼と安心」をお届けするために、常に「お客様にとっての最善」を意識しながら、「毎日改善」に取り組んでいます。

カシオが取り組む品質保証とは

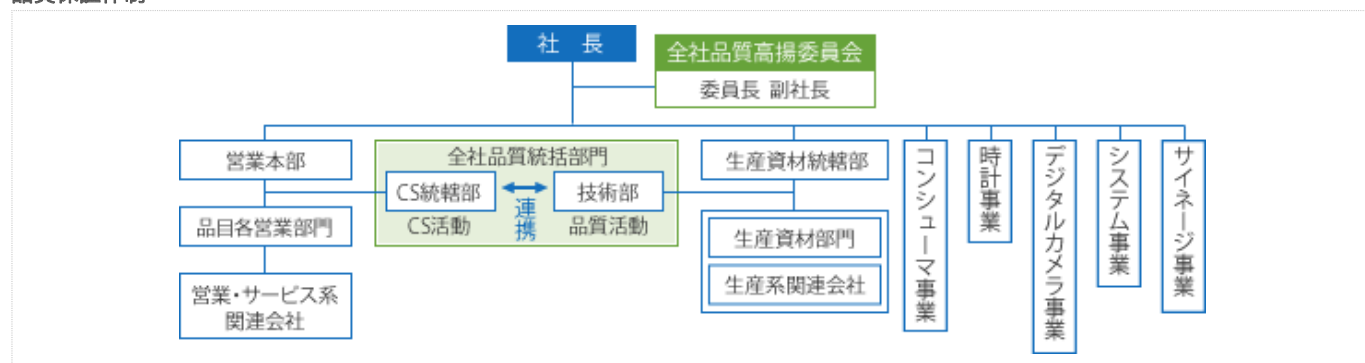
お客様に喜ばれる製品・サービスを提供するのはもちろんのこと、社会全体に受け入れられ、相互に発展していくことが大切だと考えています。そのために、製品そのものの品質にとどまらず、環境保全やリサイクルまで含めた全てを「カシオの品質」と位置付け、お客様にご満足いただける品質をお届けするのが品質保証の役割です。



品質保証体制

「カシオの品質」を実直に守り続けるため、そして更に高めるために、下図のような品質保証体制を構築しています。副社長を委員長とする全社品質高揚委員会を年2回開催し、品質の可視化、品質情報の共有化、品質方針・施策の決議などを行い、その結果を各事業部門の品質保証活動に展開しています。

品質保証体制



全社品質統括部門として、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、開発系と営業系をしっかりと結びつけることで、「お客様にとっての最善」を常に意識しながら、全部門が協力して、品質の確保に取り組んでいます。

品質を全ての業務の基本とする「品質絶対」を全社の共通意識とするには、経営トップや品質責任者の強いリーダーシップが不可欠であり、全社品質高揚委員会において、品質経営スキル向上のプレゼンテーションを行うなど、品質や安全に関する規制・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、外部から講師を招いた講習会を開催するなど、品質に関する取組みのレベルアップや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ISO 9001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 開発統轄部	1999年6月25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
	カシオテクノ	2004年5月21日
海外生産拠点	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
	カシオタイ	2012年7月13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。

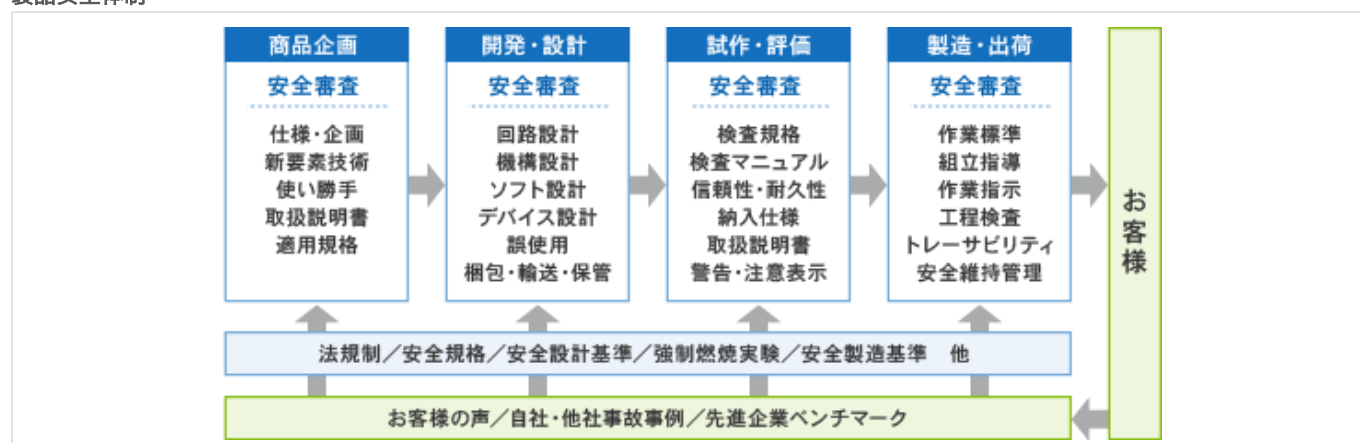
品質経営方針

- 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つくり上げます。

安心してお使いいただくために

品質の中でも、最も基本となる要素は「安全性」であると認識しています。カシオでは安全性に万全を期するため、下図のように商品企画～開発・設計～試作・評価～製造・出荷に至る各工程で安全審査を行い、徹底した品質のつくり込みに努めています。

製品安全体制

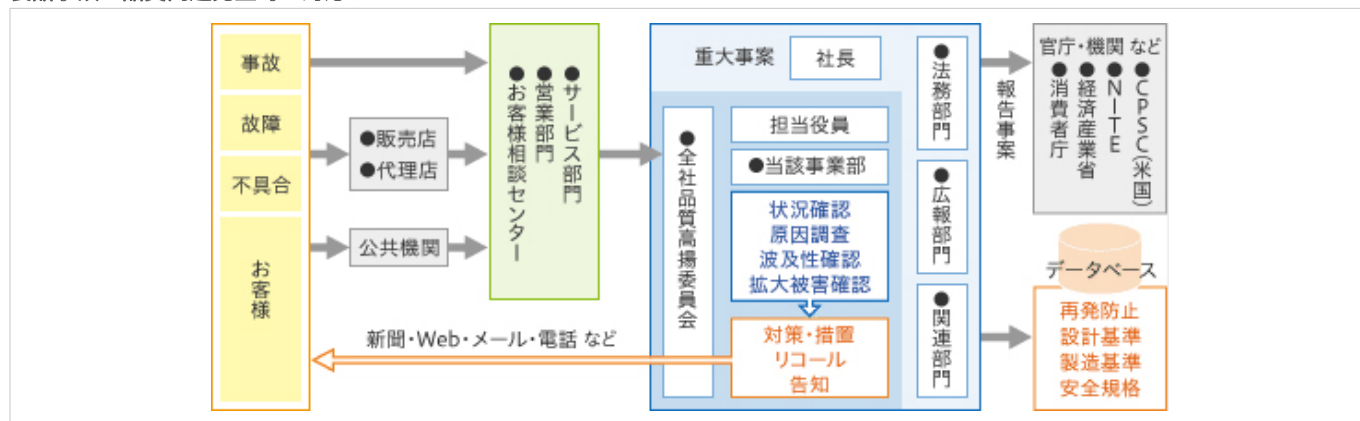


また、2007年5月14日に施行された改正消費生活用製品安全法の精神と主旨に則り、「製品安全に関する基本方針」を取締役会で決議し、それに基づき実際にとるべき行動を明確にした「製品安全に関する自主行動計画」を策定しています。

万が一、製品事故や品質問題が発生した際は、下図のように情報が迅速に伝達されるとともに、所管官庁への報告やお客様への告知、原因究明・是正処置・再発防止など、対処すべき手順を明確にして、適切に対応できる体制を構築しています。

2012年度は、「[製品に関する重要なお知らせ](#)」に記載すべき不具合等の発生はありませんでした。

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「製品に関する重要なお知らせ」にてご案内しています。

お客様相談センターの活動／満足してお使いいただくために

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、お客様とのコミュニケーションを大切にしお客様の声を製品・サービスに活かしていきます。

お客様相談センターの活動

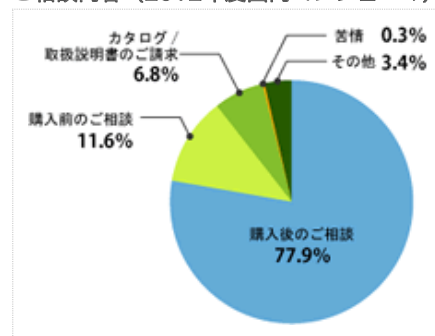
お客様に信頼いただき、ライフパートナーとして末永くお付き合いいただくために、お客様相談センターではお客様からのご相談に対して迅速、的確、丁寧に真心こめてお答えし、お客様の「お困り事」を解決するよう努めています。

また、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、日頃より教育プログラムの充実に取り組んでいます。例えば入社・異動による配属者についてはその教育メニューを体系化・再構築し、その後の継続的基本資質向上についてはテクニカル、コミュニケーション、ライティングなどの主要スキルの見える化と教育を推進しています。対応品質向上の面でも対応手順のドキュメント化、標準化を進め、情報一元化データベースを構築しています。

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、社内フィードバックを行い、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。

また、海外各地の現地販売会社にあるカスタマサポートセンターと連携を取ることで、全世界のお客様と良好な関係が築けるよう、その体制作りに努めています。

ご相談内容（2012年度国内コンシューマ）



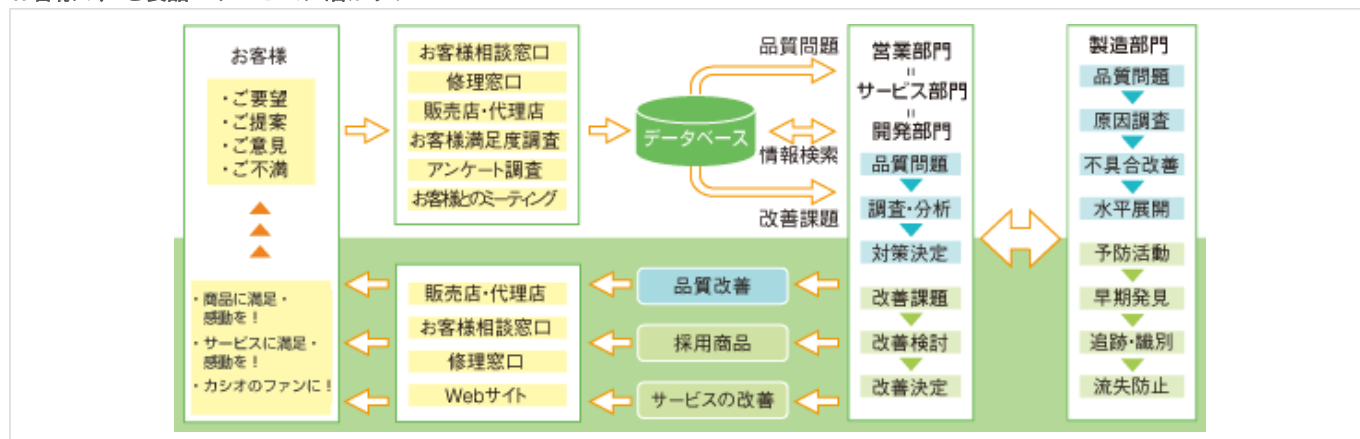
ご相談品目(2012年度 海外/国内)

品目	2012年度	
	海外	国内
時計	43.1%	29.4%
デジタルカメラ	24.0%	17.0%
電卓	7.3%	3.2%
その他コンシューマ製品	8.8%	27.0%
システム機器	16.8%	23.4%
計	100.0%	100.0%

相談センター全景



お客様の声を製品・サービスに活かすフロー



満足してお使いいただくために

お客様の「声」は、私たちの製品改善になくてはならない大切な情報です。カシオでは定期的に満足度調査を行っており、お客様相談センターなどに寄せられるご意見も参考にして、より良い製品の開発、満足度の向上に努めています。

■お客様の声を反映した時計の改善事例

ピュアアナログモデルPRX-7000Tを製品化。

お客様の声

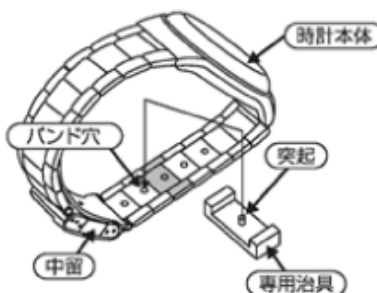
プロトレックのピュア
アナログモデルが欲しい



プッシュアンドリリースタイプの新構造バンドを開発。
2013年4月発売のWVQ-M410DEより採用。

お客様の声

自分でバンドの長さを
調整できると良い



Global Teachers Meetingを活用した商品造り

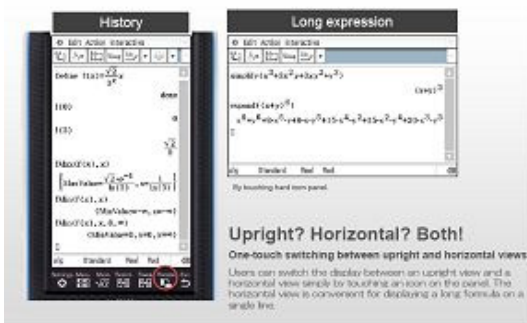
カシオでは、数学教育研究に熱心な海外の先生を羽村技術センターや初台本社にお招きし、Global Teachers Meetingを2007年からほぼ毎年開催しています。この会議は先生方のご意見をカシオの関数電卓へ反映し、実際の教育現場のニーズに即した商品で、現場の数学教育発展へ貢献することを目的としています。2012年は、近年、教育のIT化が目覚ましい先進国における高機能グラフ関数電卓にターゲットを絞り、より使いやすく、より教えやすい、より生徒の理解が深まる機能や仕様に関する熱い討議が繰り広げられました。それらの要望や思いは、2013年3月に発表されたClassPad II (fx-CP400)にて、「画面縦横表示機能」として実現されることになり、発売前から各国の先生より高い評価をいただいています。



Global Teachers Meeting 2012



関数電卓 ClassPad II (fx-CP400)



「画面縦横表示機能」を搭載

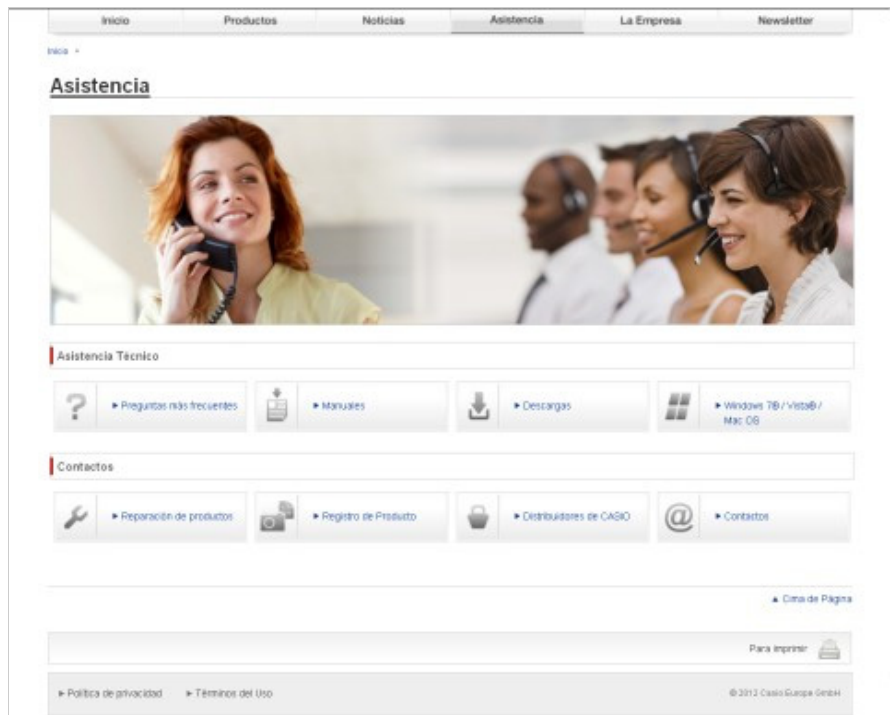
サポート情報の提供・修理サービス

お客様に喜ばれ、安心してご利用いただけるよう、サポート情報の提供体制の改善とサービススキルの向上に努めています。

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17カ国語でご案内しています。2011年度においては、国内向けカシオWebサイト上において、ページごとのアクセス数や滞在時間などの分析を行い、導線の短縮化により目的のページに辿り着きやすくするように改善いたしました。今後も、継続的にページごとに監視・分析を行い、お客様が各窓口へお問い合わせする前にWebサイトで問題解決できるよう、継続的に改善および充実に取り組んでいきます。

お客様サポート Web サイト



お客様サポート画面

国内修理サービス

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。

2012年9月より修理返却品にアンケートサイトを記載した投込みを同封させていただき、Webを使用してカシオのお客様に対する取り組みを直接お客様から評価していただく仕組みを構築しております。実際に修理サービスを経験したお客様からの評価や貴重なご意見に耳を傾けることでより一層のサービス向上に役立てていきます。

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。

カシオ製品の修理を担っているカシオテクノでは、公的資格及び専門資格の取得に力を入れています。幅広い資格の取得を促進することで、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、お客様へより質の高い、きめ細かいサービスを提供できるよう努めております。カシオは従業員一人一人が、高い技術力の習得と心からお客様に喜ばれ信頼される人格形成に錬磨し、弛みない努力が続けられてこそ、お客様に安心と感動を与えるサービスをお約束できるものと考えています。

迅速な対応

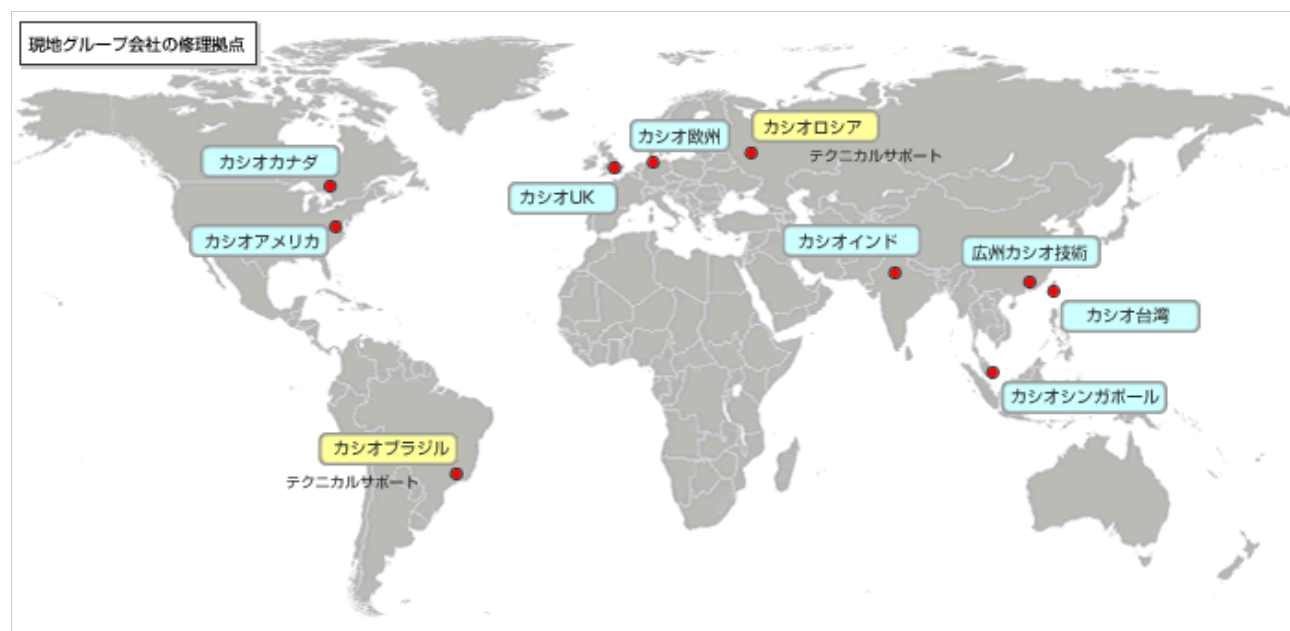
一刻も早くお客様のもとへ修理完了品をお届けできるよう、修理時間の短縮に向けて、部品調達・修理体制・修理技術の業務改善に取り組んでいます。その一環としてコンシューマ製品の修理を行うリペアセンターの再編と修理品物流網の見直しを行い、お客様視点に立った修理返却時間の短縮を進めています。またデジタルカメラ・電子辞書・時計の品目においては修理品をサービスステーションや販売店へ持ち込む時間的余裕のないお客様のために、機器の引き取りをWebにて申込み頂ける「引き取りサービス」を更に充実させ、積極的に推奨することでお客様の利便性向上に努めています。

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ことにより、常に適正な修理料金を実現できるよう努めています。

海外修理サービス

海外においては、現地グループ会社8社および修理協力会社の720社の合計728社で全世界のカシオ商品の修理を行っています。海外のお客様に対しても質の高い修理サービスが受けられるように、修理技術の習得と技術レベルの向上のために、世界の各地域ごとに定期的に技術講習会を開催するとともに、各修理拠点での修理時間、品質、コストなどを常に調査し改善に取り組んでいます。また、CS（お客様満足）の向上に向けた三大CS活動の取り組みを全世界に浸透させるため、世界各国のサービス責任者を地域別に招集した会議を定期的に行っています。2012年度においては中南米（ブラジル／ベネズエラ／コロンビア）、ロシアにて開催いたしました。



現地グループ会社の修理拠点



【中南米】
技術講習 2013年1月



【ロシア】
技術講習 2013年3月

製品の安定供給

私たちの第一の使命は、お客様が欲しいと思う商品を欲しい時にお届けする事です。そのために、グローバルサプライチェーンを強化し、最新の商品を途切れる事なく供給し続けるように努めています。

製品の安定供給の考え方

製造業にとって、お客様に対する製品の安定供給は、お客様の満足、支持をいただくために最も重要な責任のひとつです。

カシオの使命は、独創的な商品を通して、お客様に喜びと感動をお届けすることであり、そのために以下の方針を掲げています。

製品安定供給の方針

1. ITを駆使し、サプライチェーン（部材調達～生産～物流～販売～サービス）の合理化により、生産リードタイムの短縮と計画実行精度を向上させる
2. 部材供給企業と良好な協力関係を構築し、安定した材料調達を確保する
3. 生産活動における様々なリスク要因に対して柔軟性を確保する為に
 - ・ 1品目2拠点（以上）での生産体制構築
 - ・ カシオグループ工場の複数品目化推進
 - ・ 主要機構部品製造のインハウス化、インライン化を推進する

需要の変化に素早く対応する供給ネットワーク

電子辞書の学販（学校、先生、生徒）向け商品のように、需要が春先に集中するシーズン商品では販売計画精度を出す事は難しくなります。一方で、基幹となる部品（半導体、表示デバイスなど）の調達リードタイムは市場で決まっています、長期の手配が必要になります。

そこでカシオは、販売チャンスロスを最小限にするためのいろいろな工夫を行い、マーケットシェアの拡大に取り組んできました。

そのひとつが、生産拠点とカシオで平行にサプライチェーンマネジメントシステム（SCM）を運用する事で、シミュレーションのスピードアップを図っています。

営業部門が立案した販売計画に基づき、生産拠点で生産工程能力シミュレーションを行い、人員計画の見直し、必要な設備治工具の手配を行うと同時に、資材調達部門では資材情報（納入情報）と営業の機種優先情報を週次の最新情報で更新し、タイムリーな生産出荷指示を行っています。

電子辞書では、ベースモデルを共通化（プラットフォーム化）して生産（一次組立）しておき、モデル固有の仕様（辞書コンテンツ、表面パネル、入力キー仕様など）を出荷直前に決定（二次組立）し、短納期でお客様の需要の変化に対応できるようにしました。

従来は出荷の3カ月前にすべての部品調達を行っていましたが、プラットフォーム化により、最終製品仕様の決定を出荷の2週間前までリードタイムを短縮する事ができ、不用資産の圧縮にも貢献しています。

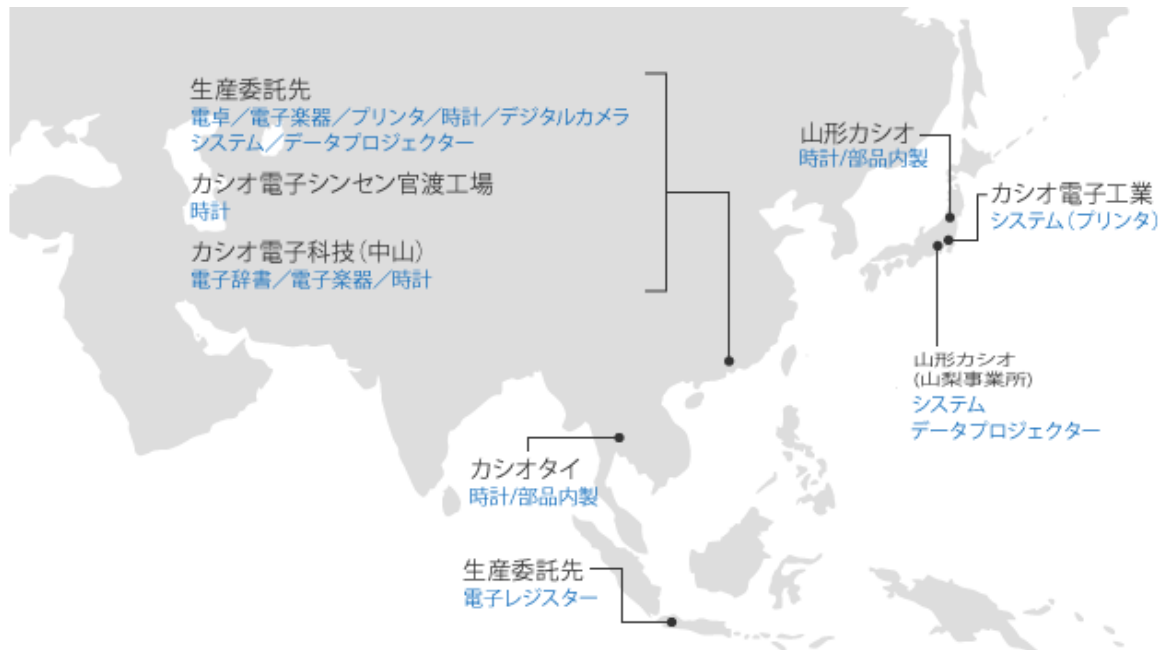
さらにデジタルカメラでは、営業・調達・生産の全ての部門で、「週次」でSCMを運用して競合・変化の激しいマーケットへの対応を行っています。

生産リスク分散とコア部品内製化

カシオでは、ひとつの拠点が複数の品目の生産に対応し、どの商品に対しても生産できる拠点を2カ所確保する事によって、安定供給を実行しています。

また、新たに発生する技術の保持および部品の調達リスクを軽減するために部品の内製化の拡大を図っています。

品目別の生産拠点体制



TOPICS

2012年に立ち上げたタイの新工場（ナコンラチャシマ県）は、洪水被害を受けにくい高台に位置し、BCP（事業継続計画）の視点からも、またグローバルな生産拠点政策におけるリスク分散の方針からも、カシオグループの主要生産拠点の1つとして位置づけ、生産規模の拡大と生産機能の拡張を図っていきます。



カシオタイ