

お客様とのかかわり

確かな品質、安心して使用できる商品の提供はもちろん、信頼できるメーカーであるべくお客様とのコミュニケーションを大切にしています。

お客様にお届けする商品への信頼と感動を通して

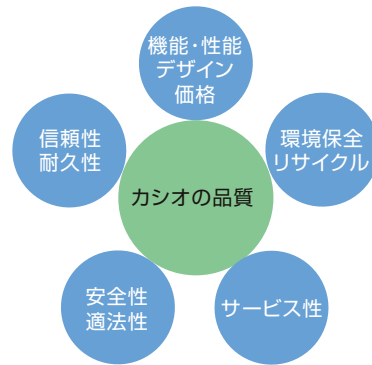
カシオは、お客様のご期待に応えた商品やサービスを提供し、「満足」を超えた「感動」をもたらすべく、商品開発やサービスに努めています。商品開発においては、お客様が、「何を要望しているのだろう」、「どんなモノが欲しいのだろう」、「どんなモノが便利になるのだろう」と常に考えて、お客様の「必要」を創造するべく絶えず取り組んでいます。カシオの「品質」は、その創造した「必要」＝「商品」の確実な保証を裏付けるもので、お客様が、使いやすい、長く、安心して、お使いいただけるよう万全を期して取り組んでいます。



■全社品質高揚運動推進会議

信頼第一の品質活動

「品質」を保証するため、商品の企画、設計、評価、購買、生産、販売、サービス、リサイクル、廃棄までの各業務プロセスに関する各種社内規格を作成し、遵守徹底の仕組みを運用し、「品質」の向上に努めています。



■カシオの品質

商品ライフ・プロセスチェーン



全社品質高揚運動推進会議

ハード・ソフト新製品量産化決裁システム

市場情報対応処理システム

品質・環境情報支援システム

カシオ環境会議

環境アセスメントレビューシステム

■商品開発の業務プロセスとマネジメントシステム

お客様に安心して商品をお使いいただくために

カシオの商品をお求めいただいたお客様に安心して、快適に商品を使い続けていただくため、商品に万が一不具合が発生した際の修理や消耗品の手配等迅速に対応できるよう万全なサービス体制で臨んでいます。

サービス部門の使命

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、修理日程短縮に向けた部品調達面、修理体制面、修理技術面の業務改善に取り組んでいます。

信頼できる技術

満足していただける修理品質でお客様の信頼に応えるため、修理技術の向上に努めています。

より安価に

修理コストを抑え、お客様のご負担をなるべく軽くし、ご納得いただける修理費を実現するため、効率の良い修理へと工夫に努めています。

お客様とのコミュニケーションを大切にするために

カシオは、お客様とのコミュニケーションを大切にします。それは、カシオというメーカーをお客様に信頼していただき、末永くお付き合いいただきたいと考えているためです。

お客様相談センターの活動

お客様相談センターでは、お客様のご意見、ご要望、ご質問をお受けする際、お客様のご意向を十分に汲んだ上で、取り組むよう次のような基本姿勢で臨んでいます。

- ・迅速、的確、丁寧な応対
- ・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努力
- ・お客様の声を改善へ

そのため、適性人材の配置、コミュニケーションスキルやテクニカルスキルの向上に励みつつ、お客様の「ありがとう」の一言を糧として、今日も活動を行っています。



■お客様とのコミュニケーション窓口「お客様相談センター」

お客様満足度調査活動

カシオ商品のお客様満足度調査を定期的実施し、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商品ごとに調査し、お客様の声を次の商品に反映するべく努めています。

カシオは、お客様とともに商品を育てて行ければと常に考えています。