

お客様
への責任 3

品質保証の取り組み

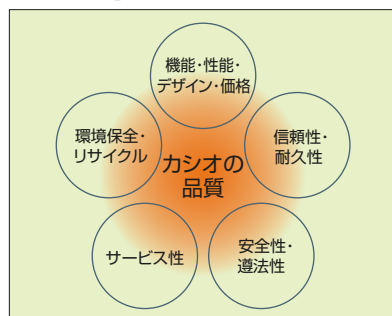
安全な商品・サービスの提供を通じて、
信頼されるメーカーをめざしています。

カシオの考える品質

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、安全性、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ものづくりが必要になります。

カシオでは、これら商品の評価につながる全ての要素を“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おります。1996年からは、カシオの商品・サービスに対する考え方のグループ全従業員への浸透を図るべく「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と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。

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年には、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めざ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／製造などの各品質責任者と、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。

品質保証体制

