

品質保証の取り組み

品質マネジメントシステム

カシオでは、品質マネジメントシステムISO9001の考え方に基づく品質管理体制を構築しています。

また、商品の企画段階から、設計、評価、購買、生産、販売、サービスのプロセスチェーンで常にPDCAを実施し、品質の高揚を図っています。

ISO9001 認証取得一覧(抜粋)

区分	認証登録拠点	初版登録日
開発本部	カシオ計算機システム統轄部	1999年 6月25日
	甲府カシオ	1994年 8月 1日
国内生産拠点	カシオ電子工業	1994年 8月 5日
	山形カシオ	1994年12月16日
	高知カシオ	1996年 1月12日
	カシオマイクロニクス	1996年 3月29日
	韓国カシオ	1994年 9月15日
海外生産拠点	香港カシオ 番禺工場	1998年 7月29日
	カシオ電子(中山)	1999年 9月 1日
	カシオ電子(珠海)	1999年10月19日
	カシオタイ	2000年10月24日

新製品出荷開始決裁システム

新製品の出荷開始にあたり、企画、設計、評価、生産の各工程の品質責任者と品質統括責任者が、各工程を確認し、客観的なチェック(開発本部長・技術部長の確認)を踏まえ、新製品の出荷を決裁する仕組みです。

市場トラブル対応処理システム

市場で事故、クレーム、その他品質不具合が発生した際、その事案の内容、レベルに応じた情報ルートが決められており、迅速な対応に向けた判断のできる部署・責任者に速やかに伝達される仕組みを構築しています。また、発生した事案のその後の推進状況を、責任者を含めた関係者がウェブサイト上で確

認できる仕組みや、告知を含めた市場対応を審議決裁する仕組み、再発防止策を明確にする報告・周知の仕組みを整備し、発生した事案の迅速・的確な対応処理を実現しています。

品質情報支援システム

市場や生産の状況を信頼できるデータで定量的に分析して品質関係者に提供するとともに、法規制や社内規格・規則を周知するため、社内ネットワークを活用して品質ウェブサイトを用い、品質活動を支援しています。

製品の安全性確保に向けた取り組み

お客様が安心してご利用いただける製品を供給するためには、その安全性に万全を期すことが重要です。

カシオでは、製品規格のなかの1項目として「安全性規格」を設けるとともに、工程ごと、製品ごとに製品の安全性を評価する「製品安全責任システム」を構築し、全製品の安全性確保に努めています。

安全性確保のための専門組織としては、全社品質高揚委員会の下に、電気安全規格およびEMC規格に対応する常設の委員会を設置し、専門スタッフが技術指導や業務支援を行っています。さらに、必要に応じて臨時委員会を開催し、ルール設定や情報交換を行っています。このような活動により、安全法規制などを遵守しています。

品質保証活動の状況

2004年度の品質保証活動について、重点課題に対する実績概要をご報告します。

①顧客満足度向上に向けた取り組みの推進

お客様からの声をデータベース化し、開発・設計部門にフィードバックして新製品の改善を図る仕組みを活用することで、満足度向上に努めました。

②市場事故発生防止に向けた取り組みの実践

新製品の出荷決裁時の安全設計確認を強化するとともに、万一事故が発生した際の情報伝達体制を見直しました。また、事故の恐れのある欠陥が見つかった際のWebサイトを用いた告知ルールを作成して、お客様への周知徹底の仕組みを作りました。

③品質損失低減活動の実践

品質損失を効果指標として、事業品目ごとに重点的に施策を打つべき対象を明確化し、的確な対策を取ることで、設計や仕組みの改善を行いました。これにより品質損失低減が図られました。

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めざしており、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。

●信頼できる技術

お客様の信頼に応え、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本部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、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、2004年度は特に携帯電話・デジタルカメラの修理において、改善を実施しました。

お客様相談センターの活動

カシオは、お客様に信頼いただき、末永くお付き合いいただくために、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

お客様相談センターは、開発、生産、サービス、営業の各部門を横断してCS(顧客満足)の向上を追求する目的で、2004年3月に設立されたCS統轄部

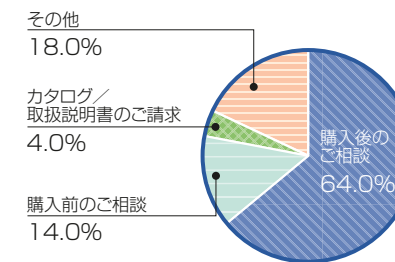
に所属しています。ここでは、お客様からご意見をいただく際に、

- 迅速、的確、丁寧な対応
- 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

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するよう努めています。

また、お客様相談センターの中には、海外お客様相談室があり、国内のみならず海外のお客様方とも良好なコミュニケーションが行えるよう、その体制作りにも努めています。全世界の声を社業改善に繋げて参ります。

お問い合わせ内容割合



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できるよう努めています。

お客様満足度調査の結果を活かした改善事例



コーティング仕上げの表面パネルによる光沢のある電卓

ユニバーサルデザイン活動

カシオの製品デザイン全般を担当するデザインセンターでは、2003年よりユニバーサルデザイン活動を製品設計における重点テーマとして位置づけ、本格的な取り組みを開始しており、実践的手法の活用、ユーザーテストの実施による改善点の抽出と具体的な解決案を盛り込んだデザイン開発を行っています。

2004年度においては、お子様からお年寄りまでの幅広いお客様にご使用いただく機会が多い特定の商品において、ハード、ソフト両面から、製品の安全性や使い勝手に関する改善点の抽出を行いました。

今後は、ユーザーテストからの意見をユニバーサルデザイン製品開発にフィードバックする仕組みづくりを推進するとともに、カシオユニバーサルデザイン指針の策定を推進し、グループ全社活動へと拡大していきます。



カタログにつけている独自のシンボルマーク(UDマーク)

カシオのユニバーサルデザイン活動の流れ

