

お客様
への責任

顧客満足と品質保証

お客様に喜ばれ、安心してご利用いただけるよう、商品品質・サービス品質の向上に努めています。

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、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では、お客様一人ひとりのお話をじっくりとお聞きした上で、

- ご購入前のお客様に、自信をもってカシオ製品をご紹介する
- ご購入後のお客様からの「ご質問/お困りごと」に誠意を持って取り組む
- 気配りあるコミュニケーションによりお客様の信頼を獲得するという3つの使命を常に心掛け、実践するよう努めています。このためには、ご相談担当者の教育が大切であり、一人ひとりのスキルチェックを定期的に行い改善を図ると共に、カシオ製品の便利な機能を徹底的にマスターすべく全員が常に製品研究に励んでいます。

また、お客様相談センターの中には、海外対応を行う「海外お客様相談室」もあります。こちらでは、海外各地の現地販売会社にあるお客様相談窓口等と連携を取り、海外のカシオ製品ユーザーとも良好な信頼関係が築けるよう、様々な改善活動を行っています。



お客様相談センター



お問い合わせ内容と割合

お客様からいただいた声をきちんと社内関連部署にフィードバックしていくこともお客様相談センターの重要な使命です。お客様の声を無駄にせず、広く社内でも活用するための仕組み構築にも取り組んでおり、現在国内のみならず、世界の「お客様の声」の社内Web公開を実施し、社業改善に繋げています。

今後も質の高い「ご相談対応」が日々行えるよう常にレベルアップを図ると共に、全社のお客様対応の改善・強化に向けて努力していきます。



社内Webサイト「お客様の声」

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を商品ごとに調査し、お客様の声を次の商品に反映できるよう努めています。

お客様の声を反映したデジタルカメラの改善事例

お客様の声



- ★携帯性の良い薄型・小型カメラに高倍率ズームを!
- 光学7倍の高倍率ズームレンズ
- ★暗い所や動く被写体を失敗なくきれいに写したい!

- CCDシフト方式の手ブレ補正機能
- 高感度撮影でブレを軽減する Anti Shake DSP
- 被写体の動きを解析して自動感度調整
- 被写体の動きに合わせた自動追尾オートフォーカス

サポート情報の提供

ホームページ上の「製品サポート」では、お客様に製品を安心してご使用いただくために操作や修理に関する情報を分かりやすくご案内しています。また、よくあるご質問の掲載やソフト



製品サポート情報

ウェアのダウンロードの提供により、ホームページをご覧になられたお客様がその場で問題解決できるように努めています。



「製品サポート」Webサイト
<http://casio.jp/support/>

カシオの考える品質

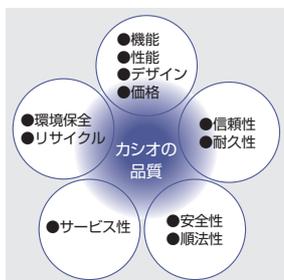
品質理念

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。

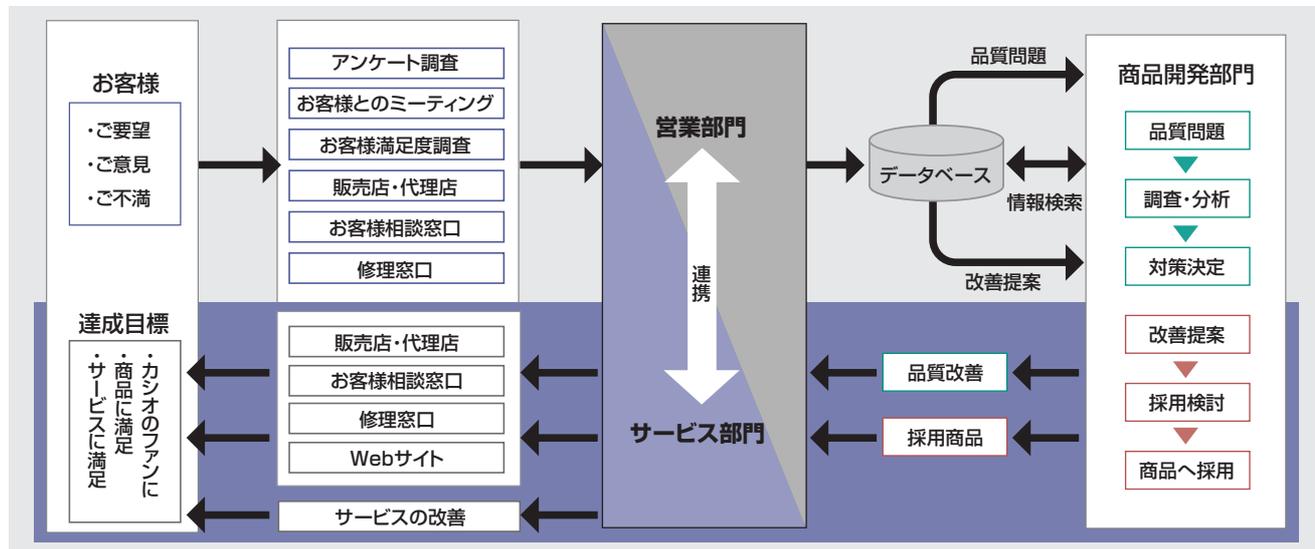
品質経営方針

- 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。

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、価格のもとより、信頼性・耐久性、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。



お客様の声を製品・サービスに活かすフロー図



お客様の信頼に応えるサービス体制

修理対応を担うサービス部門では「迅速・適切な対応」「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つの柱をテーマに、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・適切な対応

一刻も早くお客様のもとへ修理完了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、修理相談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目指しており、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。また、情報機器においては、日本国内に全国規模で拠点を置き、迅速な出向修理体制を実現しています。

●信頼できる技術

お客様の信頼に応え、ご満足いただける修理品質を実現するため、修理技術の向上、商品知識の向上、対面対応能力の向上に努めています。さらに修理現場の情報やお客様の声を開発部門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

再生部材の活用などの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。部材再生は、修理により発生する廃棄部品の軽減、在庫抑制という効果も期待できる重要な施策であり、2006年度より大きな成果をあげています。

お客様
への責任

顧客満足と品質保証

品質保証体制

カシオは、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年からは、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目指して活動しています。



全社品質高揚委員会

品質マネジメントシステム

カシオは、商品の企画から、設計、評価、購買、生産、販売、サービスまでのプロセスチェーンで常にPDCAを実施し、品質の向上を常に図っています。

品質マネジメントシステムにおける主な仕組みをご紹介します。

■ 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、各開発工程の品質責任者と事業統轄責任者が、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

市場で事故や品質不具合などが発生した場合、その内容、レベルに応じた情報ルートが予め決められており、迅速な情報伝達が可能な仕組みを構築しています。また、発生した事案の状況を関係者で共有化できる仕組みや、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。

製品の安全確保への取り組み

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。

カシオは、開発、設計、部品、製造、マニュアル、修理などの工程ごとに製品の安全性を確保し、高めるべく安全性の審査や、未然防止や再発防止活動に努めています。

また、国内においては2007年5月14日に改正法が施行された消費生活用製品安全法の本質と趣旨に則り、事故情報を適確に収集・分析し、万が一の場合にはお客様の安全を第一として、被害の拡大防止を図るべく事故情報の開示や製品の回収、修理に努めていきます。

そのために、現在の情報収集や伝達、開示体制などを検証し、企業としての社会的責任を強く認識した製品安全への取り組みを強化していきます。

品質保証活動の状況

2006年度の品質保証活動について、重点課題に対する活動概要をご報告します。

①お客様の安全確保と安全規格・規制の順守

設計における安全への取り組みが第一に重要であり、2005年度に引き続き設計における安全総点検の実施と設計基準や評価基準等へのフィードバックを行うとともに、安全への意識高揚を図りました。

②市場における製品の品質向上への取り組み

毎月市場での品質状況をまとめ、フィードバックすることにより早期に改善できる体制を継続し、品質状況には改善の傾向が見られたものの、今後ますます高機能化や高密度化が図られることから、設計精度の向上や生産における品質の作り込みに力を注いでいきます。

③品質損失低減活動の実践

品質向上の指標ともなる品質損失低減に向け、品目ごとにそれぞれ課題を持って取り組み、再発防止や未然防止活動に努めました。2005年度に発生した課題案件も多くの品目で損失の低減が実現されています。



ISO 9001 認証取得一覧

ユニバーサルデザインの活動

● 使いやすさへの取り組み

カシオは「小型・軽量・薄型・省電力」を独自のコア・コンピタンスとし、環境負荷の少ない商品の開発を行っていますが、これからの社会環境においては製品の小型化や高性能化に加え、電子機器に不慣れな方やITが苦手な方にも快適に使用していただくための「使いやすさ」を両立させ、お客様の暮らしの中でほんとうに役立つ商品やサービスを提供していくことが重要なテーマだと考えています。

カシオ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、ISO 13407のプロセス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)による商品開発に取り組んでいます。

カシオ ユニバーサルデザイン指針

1. 理解しやすい表示表現
2. 簡単でわかりやすい操作性
3. 身体的、心理的負荷の軽減
4. 安全と安心の提供
5. 製品価値の追求

● お客様の視点に立って

人間中心設計の推進にあたっては、実際に商品をご使用になるお客様に直接ご評価いただき、その結果を商品開発に反映していくことが必須項目です。

カシオは、開発に携わる担当者自らがお客様の声を聞き、お客様の視点に立った商品開発を行うことを最重要課題とし、ユーザーテストでの評価や、お客様相談センターに寄せられるご意見をもとに「使いやすさ」の改善を行っています。



独自のUD活動シンボルマーク

● ユニバーサルデザイン活動による品質改善の事例

2006年度においては、中学生からお年寄りまで幅広いお客様にご利用いただいている電子辞書について、製品本体はもとより、パッケージ、取扱説明書の使いやすさの改善を実施しました。

- 手書き入力機能を採用し、キーボード操作に不慣れな方でも簡単に使用出来るようにしました。
- 取扱説明書を全面的に見直し、基本操作がわかりやすい構成に改めました。
- 本体パッケージの設計を見直し、製品や付属品を出し入れしやすい構造にしました。



使いやすさを追求した電子辞書

● ユニバーサルデザイン コンセプトの共有

カシオは、開発・設計および販売などの業務を推進するにあたって、使いやすさ向上のための品質目標や具体的配慮項目を確認しながら出来るように、ユニバーサルデザインガイドラインを社内Webサイトなどに掲載し、コンセプトを共有しています。

また、ユニバーサルデザイン活動の目的や必要性を社員一人ひとりが理解し、各自のテーマとして取り組めるよう、社内においてユニバーサルデザインセミナーを開催し、社員教育、啓発に努めています。



社内セミナーの様子