

# 品質保証

## 考え方

### 社会的背景

近年、お客様の製品品質・安全性への関心は益々高まっています。このような中、カシオは、常に「お客様にとっての最善」を意識しながら、高い品質・安全性の高い製品・サービスを通じてお客様に「信頼と安心」をお届けすることが必要と考えています。



### カシオグループにおけるリスクと機会

一度品質・安全性に関わる事故を起こせば、お客様の信頼、ブランドイメージを損ね、企業の存続にも関わる問題となります。その一方で、高品質で安全・安心な製品、サービスの提供は、企業競争力の強化につながります。

カシオは、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、相互信頼に基づき持続的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と考えています。



### 方針

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

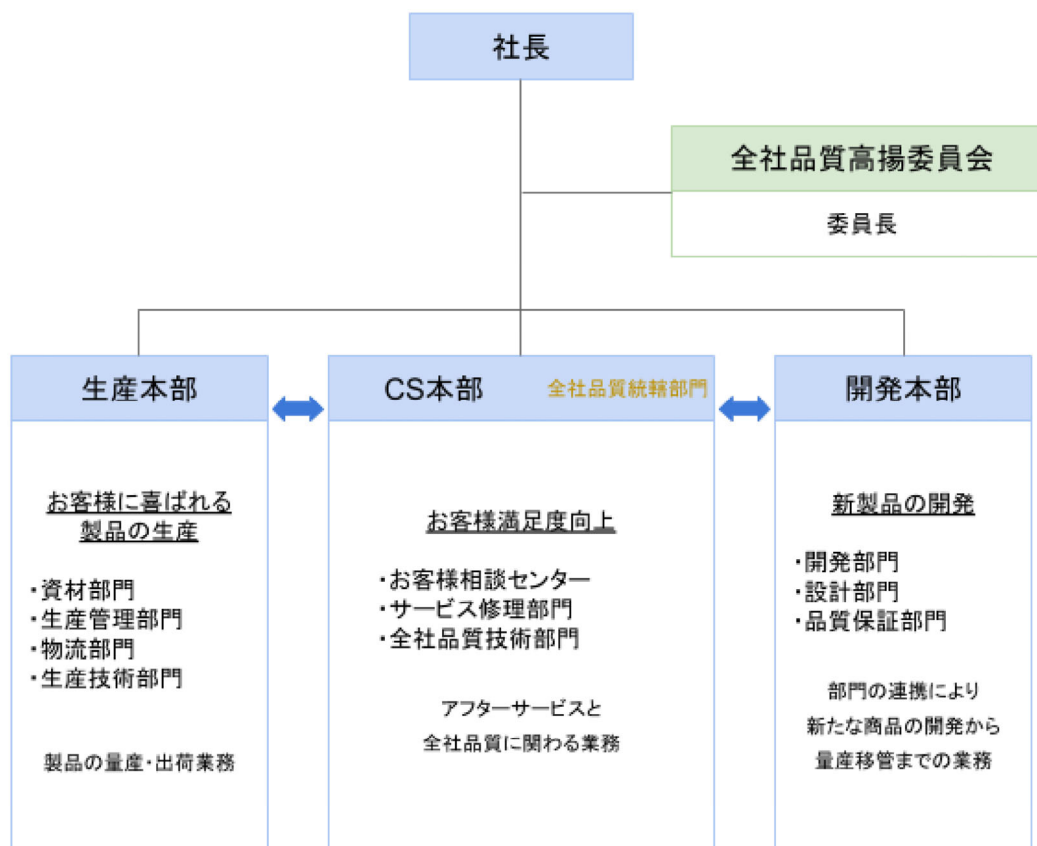
- お客様に感動され、喜ばれる商品とサービスを提供し、高い信頼と安心を得る事により、良い企業イメージをつくり出します。
- お客様からのご要望・ご相談に誠実・迅速に対応し、お客様の大切な声を商品とサービスに活かします。
- 全ての業務プロセスにおいて、5ゲン（現場・現物・現実・原理・原則）主義に基づいて行動し、業務の基本を守ります。
- 品質保証活動を信頼できるデータで定量的に把握、分析し、継続的な改善に繋がります。また、問題の共有化と未然防止、再発防止ができる品質情報体制をつくり上げます。

## マネジメントアプローチ

### 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。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



全社品質統轄部門として、「CS本部」が連携し、「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。

生産工場においては、品質マネジメントシステムISO9001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「品質改善」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 開発本部 システム開発統轄部	1999年6月25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	カシオ電子科技中山	2006年10月26日
	カシオタイ	2012年7月13日
	カシオ電子（韶関）有限公司	2017年4月5日

## 社会活動 行動目標・実績

2017年度の行動目標・計画	2017年度の実績	評価	2018年度の行動目標・計画
社内・安全設計基準の体制強化。	社内・安全設計基準の体制強化 新たな基準の策定	○	社内・安全設計基準の体制強化。
再発防止の徹底。	再発防止の徹底により再発案件 なし	○	再発防止の徹底。
新規問題の撲滅。	安全設計基準及び安全審査の徹 底により新規問題なし	○	新規問題の撲滅。
品質管理体制強化。	構造改革による体制強化の実施	○	-

## 活動実績

### 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」と認識しています。カシオでは安全性に万全を期すため、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<sup>\*</sup>を行い、徹底した品質のつくり込みに努めています。

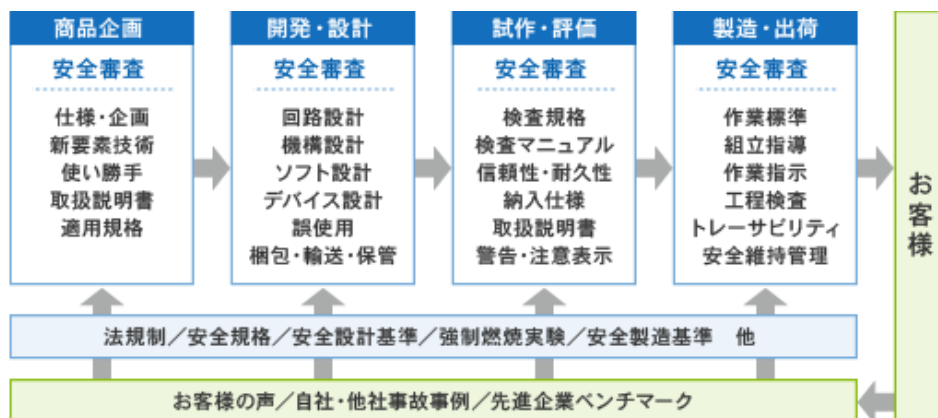
<sup>\*</sup> 安全審査：カシオ安全設計基準に基づき設計審査を行うこと

新製品を「新技術要素」製品・「通常ランク」製品に分け、新技術要素を含んだ製品に関して、カシオ独自の安全設計基準に沿った安全設計審査を第三者視点で実施しています。

通常ランクの製品は各事業部内で安全設計の確認を実施しており、100%の製品に対し安全設計審査を実施しています。

### 製品安全に関する基本方針

#### 製品安全体制

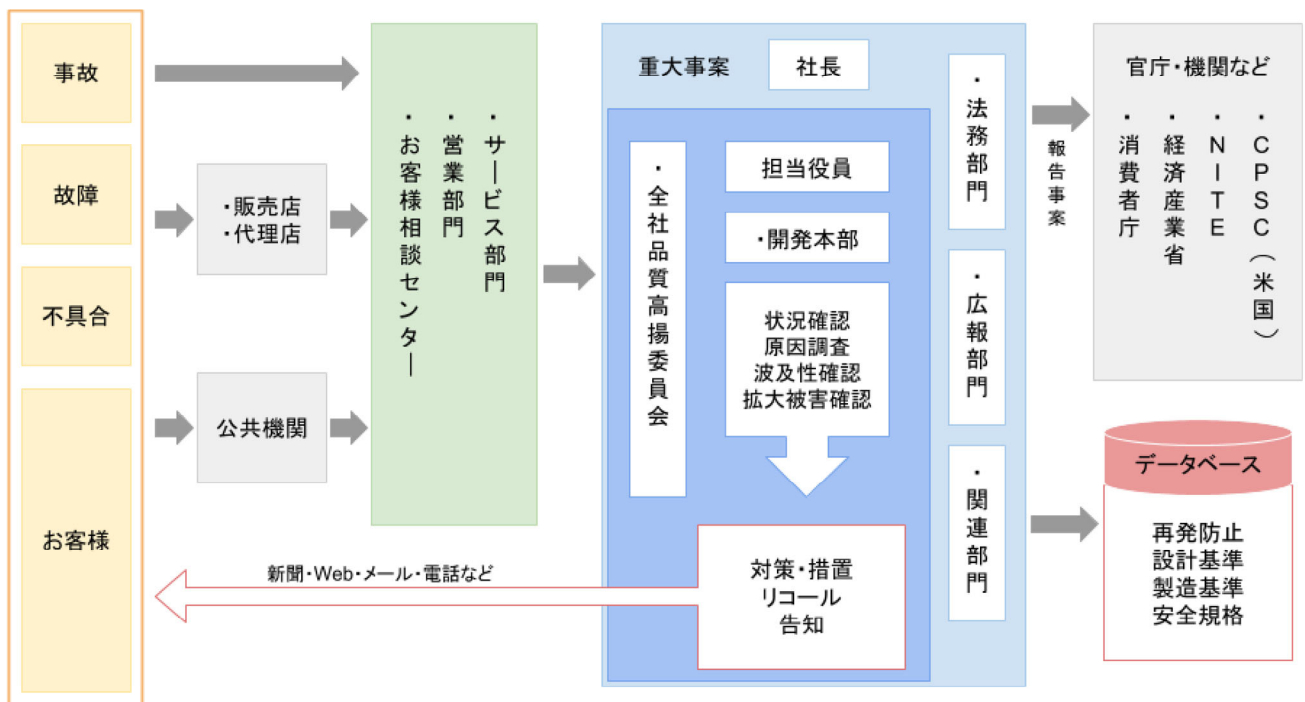


また、2007年5月14日に施行された改正消費生活用製品安全法<sup>1</sup>の精神と主旨に則り、「製品安全に関する基本方針」を取締役会で決議し、それに基づき実際にとるべき行動を明確にした「製品安全に関する自主行動計画」を策定しています。

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。

2017年度は、「[製品安全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。