

品質・顧客満足

## 安心・安全なサービスを提供します



### 品質・サービス向上の推進

カワイグループでは、経営の理念のひとつである「お客様の満足を第一に商品・サービスを提供します」の実現のために、法令順守はもとより、品質の継続的な改善による製品およびサービスのさらなる向上が必須と考えています。

国内外の主要な工場では品質マネジメントシステム ISO9001 を導入しており、また品質に関する不具合や異常を未然に防ぐために品質会議を毎月開催し社内の情報共有の強化と迅速な対応に努めています。

#### 品質マネジメントシステム

カワイでは、品質およびサービスの維持向上のために品質マネジメントシステム ISO9001 の導入を推進しています。品質マネジメントシステムで要求されている PCDA サイクルをまわすことで、品質・サービスの継続的な改善に取り組んでいます。

現在、国内では竜洋工場、(株)カワイハイパーウッド、カワイ精密金属(株)が認証を取得し、海外では PT. カワイインドネシア第 1・第 2・第 3 工場、上海カワイ電子有限公司、河合楽器(寧波)有限公司が認証を取得しています。



品質マネジメントシステム導入拠点一覧

導入年	導入拠点
1997年	カワイ精密金属(株) 浜松事業所 (ISO9002 認証取得)
2003年	カワイ精密金属(株) 浜松事業所 (ISO9001 認証取得)
2004年	カワイ精密金属(株) (ISO9001 認証を全社に拡大)
2005年	竜洋工場 (ISO9001 認証取得)
2008年	河合楽器(寧波)有限公司 (ISO9001 認証取得) PT. カワイインドネシア第 3 工場 (ISO9001 認証取得)
2009年	PT. カワイインドネシア第 1・第 2 工場 (ISO9001 認証取得)
2013年	上海カワイ電子有限公司 (ISO9001 認証取得)
2016年	(株)カワイハイパーウッド (ISO9001 認証取得)

### お客様満足度向上の取り組み

#### お客様相談室

楽器購入前のご相談、購入後の楽器のご使用方法に関するご相談、品質に関するご相談等、お客様から寄せられる様々なご質問に誠実で迅速な対応を行うべく、お客様相談室で受付を行っています。音楽を愛するスタッフが皆様にとってかけがえのないパートナーを目指してサービスに努めています。

いただいたご意見は総合的に分析し社内にフィードバックすることで、製品の品質やサービスの改善に活かしています。

▶お客様相談室 TEL : 053-457-1311

受付時間 : 9:00 ~ 12:00 / 13:00 ~ 17:00 (土曜、日曜、祝日および弊社規定の休日を除きます)

#### お客様サポートサイト

カワイお客様サポートサイトでは、ピアノの修理や調律、各種製品の修理などのアフターサービス、カタログや取扱い説明書、プログラム更新等の各種データのダウンロード、カワイピアノ、デジタルピアノ等のカタログ請求や試弾のご予約、見積依頼のためのサポートサイトをホームページ上に設けてサービスに努めています。

▶お客様サポート  
<https://www.kawai.jp/support/>

