

お客様に愛され、親しまれるカワイを目指して

情報発信

CS (顧客満足) への取り組み

〈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おります。音楽を愛する専門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おります。

お客様相談室 TEL: 053-457-1311

受付時間：月曜日から金曜日までの 9:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00

〈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、関連楽譜の購入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おります。

<http://www.kawai.jp/support/>



アフターサービスの実施

「ピアノは生きています」というと驚かれるでしょうが、ピアノには木材・羊毛・皮革など多くの天然素材が使われています。

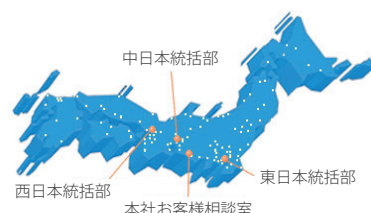
これらの材料はとても敏感で、温度や湿度の影響をまともに受けてしまうのです。ピアノの大部分を占める木材やハンマーのフェルトは常に呼吸をしている、まさに“生命体”であり、ピアノは大変デリケートなメカニズムを持つ楽器でもあります。そこで私達が健康管理をするようにピアノにも“調律”という名のメディカルチェックが必要なのです。カワイの調律師たちは厳しい訓練を受けた技術者で、ピアノの主治医として、ピアノを常にベストコンディションに保つためのケアをしています。

世界有数のアフターサービス網

約200名の調律師が直営ネットワーク（日本全国108拠点）に配置され、全国津々浦々のお客様の大切なピアノのアフターサービスに従事しています。全てカワイの社員です。入社後も、数々の技術研修制度により技術の研鑽に努め、お客様のご希望にお応えします。さらに、コンサート会場でのピアノ調律を担当するMPA*は、国内外のコンクールやコンサートの場面でアーティストのハイレベルなご要望にもお応えしております。

* MPA: Master Piano Artisan (マスターピアノアーティスト：社内資格)

(調律担当部門) 国内統括部 調律推進課 TEL: 053-457-1256



ピアノメンテナンスを通じた社会貢献

カワイは、ピアノの調律の啓蒙や技術の向上を目的とした団体である(一社)日本ピアノ調律師協会（通称ニッピ）の主旨に賛同し、その活動に協力しています。

日本ピアノ調律師協会は、ピアノを国民の芸術的財産として位置づけ、その運営管理を行なうことにより社会道徳的要請に応えるべく、会員資質の向上、調律技術者の社会的信用の維持向上に取り組んでいます。カワイでは調律技術者のほとんどがニッピの会員です。