

CSR行動計画

キヤノンMJグループは、6つの重点テーマ(マテリアリティ)と5つの基礎となるテーマに基づいたCSR行動計画を策定し、活動を行っています。2019年度における活動状況をテーマ別にご報告します。

重点テーマ		2019年の施策	実施会社	2019年の実績	自己評価	2020年の施策
1 写真・映像分野での価値創造	さまざまなイベントやコンテンツサービスの提供を通じた豊かさや楽しみの創造、文化発信への貢献	2019年度より銀座・大塚2拠点での巡回展示となり、より一層クオリティの高い作品をプログラム問わず展示していく、プリントの営業活動にも力を注ぐことで、より一層の写真的楽しさ・可能性を増強していく。	キヤノンMJ	全国3拠点(銀座・名古屋・大塚)にて写真展を実施。1週間ごとに展示替えを行い、56回の写真展を開催。来場者数は、全国合計23万人。ハイエンドユーザーの目標拠点としての役割、および写真文化の発信活動として多くのお客様に楽しんでもらった。	○	
		● 第一回「SHINES」受賞者の写真集を高麗書店で販売。 ● 第二回「SHINES」は、2019年6月12日より募集中予定。一次選考、二次選考を経て、最終選考は12月1日予定。	キヤノンMJ	SHINESの写真集は2018年12月29日から2019年1月31日まで販売し、1月22日には高麗書店にてトークイベントを実施。第二回を実施し、350名が応募。老若男女、多様多様なジャンル8名の入選者が決定した。	○	第二回SHINES入選者の写真集を制作し、高麗書店にて販売。
		会員向けサイト「CANON IMAGE GATEWAY」における、顧客ニーズに対応した新たなサービスの提供	キヤノンMJ	写真への興味やキヤノンへの関心を増してもらうために、カメラ趣味人向/カメラ初心者向/プリンタ向のコンテンツ制作やフォトコンテスト、プレゼント企画を実施した。	○	継続
2 環境・情報セキュリティ分野でのソリューション創造	環境・情報セキュリティ分野のお客さま企業の課題解決への貢献	【前年からの継続】 製品・ITソリューションの提供によるお客さまのCO ₂ 排出削減への貢献 ＜数値目標変更(2018年～2020年)＞ ・お客さまのCO ₂ 年間削減貢献量: 5万t以上 ・「自社のCO ₂ 排出量」と「お客さまのCO ₂ 削減貢献量」の比: 1:3.0	キヤノンMJグループ	● 自社グループCO ₂ 年間排出量: 58,423t-CO ₂ ● お客さまのCO ₂ 年間削減貢献量: 135,515t-CO ₂ ● 自社のCO ₂ 排出量と「お客さまのCO ₂ 削減貢献量」の比: 1:2.3	△	継続
		中小企業向けITソリューション事業の拡大	キヤノンMJ/キヤノンS&S	● 新たにリリースしたソリューション ・中小オフィス向けIT支援サービス「HOME」にて、ローカルストレージの快適さとクラウドストレージの機能性を兼ね備えたハイブリッドストレージサービス「type-SL」を10月にリリース。また、IPV4/v6デュアルスタックのインターネット接続サービス「type-CJ」を6月にリリース。 ・中小企業向けの「スマートSMEサポート」に認定。2月 ・ネットワークセキュリティを強化する「お手軽認証ソリューション」リリース。8月 ・SECURITY ACTION 普及賛同企業等について当該制度の普及促進に協力する企業としてIPAサイトに公開。9月 ・IT保守(ファイアウォール製品メンテナンスサービス) 契約件数(※2019年12月末時点) 契約数21,915件 台数22,488台	○	継続
		【変更】 セキュリティを担保する安心・安全な社会を実現し、映像ソリューションを活用した新たな価値を提供する(業種×用途)にフィットした映像ソリューション提案	キヤノンMJグループ	● 新たにリリースしたソリューション ・屋外の常時監視運用に威力を発揮するキヤノン独自の「観測コーティング」を採用したネットワークカメラ9機種 ・カメラ映像の画像解析から業務負荷軽減・効率化を図るソリューション「Vision Edition」 ・従来のPeople Counter機能に群衆人数カウントとグラフィックツールを追加した映像解析ソフトウェアの「新バージョン」"People Counter Pro"	○	継続
		高度なセキュリティを確保し、環境に配慮したデータセンタービジネスの拡大	キヤノンITS	● エネルギー(電力)管理状況(PUE)1.4(設計値)のDC設備による省電力化 ⇒東京都「特定地球温暖化対策事業所」として指定、「基準排出生量決定申請書」、「基準排出生量変更申請書」及び「地球温暖化対策計画書」を提出 ※期間中達成の実績が、設計値1.4以下を達成。 ● 経営削減義務を果たすための、使用量を把握、分析し、対策を検討 ⇒CO ₂ 削減会議を毎月開催 ※年度のCO ₂ 削減義務を予定 また2016～2019年度までの削減義務についても達成する見込み ● セキュリティ事故発生状況 ⇒重大なセキュリティ事故発生し	○	継続
3 健康・医療分野でのソリューション創造	医療関連ソリューションの提供を通じた人々の健康や病気の予防への貢献	【医薬品】 CXD新製品 【ヘルスケア】 OCT新機能リリース 新型OCT 過酸化水素減菌器ESシリーズモデルチェンジ 血圧計モデルチェンジ	キヤノンLGS	● 新たにリリースしたソリューション 【医薬品】 ・なし(CXD)新製品の開発遅延により、2020年発売となる 【ヘルスケア】 ・OCT-AI、OCT-SI(眼科機器) ・分包機ベトリJS1(調剤)		【医薬品】 ・なし× 【ヘルスケア】 ・OCT-AI、 OCT-SI(眼科機器)○ ・分包機ベトリJS1(調剤)○
		AEDによる心臓蘇生法とAED機器普及の両輪による、救命救命率の向上に貢献する。	キヤノンMJ/キヤノンS&S	2019年までの心臓蘇生法講習の受講者数: 延べ182,973名(実施件数12,980件) 2019年単年実績: 21,076名(実施件数1,496件) 目標の20万名まで、あと、17,027名(年間 約2万2千名実施により2020年達成予定) 順調に推移しております。	◎	継続
			キヤノンMJ/キヤノンS&S	【キヤノンS&S】 全国17都府県にAEDを設置。一部テナントビルを除き、それぞれの近隣の方にも開放しています。全国に約500名の社内資格認定インストラクターがおり、全47都道府県でお客さま向けの心臓蘇生講習会を実施できる体制を整備。また、全社員がAEDを使えるよう2019年4月から社員向けにも心臓蘇生講習を実施し、全社員が受講を修了。 2019年までの心臓蘇生法講習の受講者数: 延べ182,973名(実施件数12,980件) 2019年単年実績: 21,076名(実施件数1,496件) 目標の20万名まで、あと、17,027名(年間 約2万2千名実施により2020年達成予定) 順調に推移しております。	○	継続

重点テーマ	2019年の施策	実施会社	2019年の実績	自己評価	2020年の施策																				
4 品質向上と品質管理の強化（商品・サービス品質）	<p>商品・サービスに関する品質向上と品質管理の強化</p> <p>①製品法規制アセスメントの対応力向上 ②製品リスクを明確にするための製品評価機態立上 ③リスク対応が不十分なまま商品化することを防ぐ仕組み（ITインフラ）の本格運用</p> <p>● 購入品の有害化学物質不使用の確認 ● 仕入先の有害化学物質廃棄体制の確認 ● 仕入先への選別、紛争処理などに関する啓発活動</p> <p>故障予兆の遠隔監視と最適メンテナンスによる機器導入後の品質維持管理強化</p>	<p>キヤノンMJグループ</p> <p>キヤノンMJグループ</p> <p>キヤノンMJ/キヤノンS&S</p>	<p>● 商品化意図に基づき選んだインフラ・施策の展開をおこなった。 ①Beyond製品の商品化W/フィジカルで「MSゲート」に認定される商品について、製品安全法規制（電安法/電波法/電通法/消安法/VCCI/安衛法/化管法/毒劇法）の適法アセスを実施。電安法および化学関連法規制のコンサル会社と業務委託契約し、コンサル委託を開始。 ②製品評価機態立上とリスク対応力向上を促進し、実際に業務を委託するなどして評価対象をS/Wにも拡充。 ③Beyond製品の商品化W/フィジカルで「MSゲート」を、CMJ（単体機）に展開済み（廃棄を除く）。</p> <p>● 購入品の有害化学物質不使用の確認 ● 仕入先の有害化学物質廃棄体制の確認 ● 仕入先への選別、紛争処理などに関する啓発活動</p> <p>【ビジネスソリューション製品】 ● 複合機（MF）においてカスタマーエンジニアが確認した故障内容や実施した保守実施内容をデータベースに蓄積。また、機器のオンラインサポートサービス「NETEYE」（ネットアイ）による、お客様との複雑な故障状況や高いセキュリティレベルの元管理。これらのデータを活用して故障品質を多角的に捉え、最適なタイミングでの部品交換、故障予兆の遠隔監視を行い、機器の品質維持活動を差めた。</p>	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<p>①リスク対応が不十分なまま商品化することを防ぐ仕組み（ITインフラ）のグループ各社への展開 ②MS運用を品質保証センター主導から事業主導へ変革 ③製品評価機態立上の主要な製品単体から組み合わせ製品へ拡充</p> <p>○ 継続</p> <p>○ 継続</p> <p>○ 継続</p>																				
5 お客さまへの対応力の向上（対応・対応品質、OS）	<p>商品・サービスの企画、販売からお客さまのご利用時まで、プロセス全体（ビューチェーン）にわたる対応力向上</p> <p>お客さま対応・対応力の基盤強化と啓発・啓蒙活動の推進</p> <p>バリューチェーンにおけるビジネスパートナーと協働した対応力向上</p> <p>BtoB領域におけるIT活用によるお客さまへの対応力向上</p> <p>修理・保守サポートに関する対応力向上</p> <p>VOC（Voice of Customer: お客さまの声）の収集・分析・活用</p>	<p>キヤノンMJグループ</p> <p>キヤノンMJ</p> <p>キヤノンS&S</p> <p>キヤノンMJグループ</p> <p>キヤノンMJグループ</p>	<p>● CSR関連ウェブ教育（CSR経営、環境基礎、コンプライアンス、情報セキュリティ、個人情報保護実践）の実施 ● 法律・知的財産研修の実施</p> <p>【ビジネスパートナー（販売パートナー）向け】 ● 顧客価値の創造を目的に、体系的な研修メニューを含めたプログラムとして「バリューチェーンマスタースタディ」を提供 ● 品質/情報セキュリティ向上をテーマにした物流パートナー向け学習会を開催 ● ロジスティクス部門と物流パートナー合同での小集団改善活動を実施</p> <p>● CRMシステムの運用 ・営業上の顧客管理、商談管理のDBとサービスメンテナンス状況を管理するDB等を連携し、お客さまのステータス情報全体を一目で把握可能なCRMシステムの運用を実施。お客さまとの良好な関係を構築・維持するための社内マネジメントにも活用している。</p> <p>● オンラインセミナーの実施 インターネットを利用してWeb上でオンラインセミナーを実施。ビジネス上の多くの課題を抽出し、その解決策のヒントとなる情報を中心に放映。LIVE放送に参加できない方にも過去の人気コンテンツを3日間限定でオンデマンドで流すことにより取りこぼした。2019年開催回数11、受講者4,980人</p> <p>● オンライン直販のテストマーケティングを実施 一部の部門では、Web会議システムを活用して、お客さまとの打ち合わせやデモンストレーションをテストにスタート。オンラインコミュニケーションによりお客さまの課題解決を実現。</p> <p>● IT保守サービスにご加入のお客さまへのインターネットリモートサポートを実施 ネットワーク/PC/サーバー等のトラブルを解決するIT保守サービスにご加入のお客さまへ、遠隔からインターネットコミュニケーションツールを利用したサポートを実施。これまで訪問対応していた作業をリモート作業にて対応することで、お客さまのお困りごとをよりスピーディーに解決するサポートを実現。リモート実績6,952件（2019年12月末時点）</p> <p>● 保守サービス インターネットを利用した遠隔保守サービス「NETEYE」で、機器の故障予兆等を遠隔モニタリングや消耗品残量の事前交換を実施することで、お客さま機種の安定稼働を実現。 ● 修理依頼の発生から修理完了までの時間を短縮できる「アプリ」で修理依頼サービスの効率化により、修理依頼の利便性向上とあわせて、メンテナンス対応の迅速化を実現。 ● CSMA（電子化レポート）の運用による修理履歴を見やすい作業報告書と、紙帳票の削減による紛失リスク並びにシステム運用による効率化を実現。</p> <p>【パーソナル製品】 ● 特約サービスメニューの開発、拡充、提供により顧客対応力を強化しお客さまのお困りごとと解決に寄与した。 ①あんしんメンテ：前年の対象機種拡大に加えサービスセンター営業終了地域を中心に全国6か所で体験キャラバンを実施しお客様の利便性を向上した。 ②安心保証：予てから要望が多かった「下取りサービス」を開始し多くのお客様にご利用をいただいた。よりお客様のニーズにあった付加価値のあるメニューへと成長し、アフターサービスに付随した価値をお客様に提供し、より「下取り」を促進した。また「プリンター本体は環境に配慮しながら、キヤノンのグループ会社であるキヤノンのエコソリューションズ社にて、解体分別して再資源化するなど環境負荷にも取り組んだ。 ● 集中修理による品質・生産性・CS向上 メーカー集中修理体制を構築・強化し、修理の確実性、修理納期の短縮を実現し、さらに修理内容説明の改善によりお客様への信頼と利便性が向上した。</p> <p>【ビジネスソリューション製品】 ● カスタマーエンジニアの技能の向上を目的に、「キヤノンスキルコンテスト」「エクセレントCE」を開催。再施策を通じて、カスタマーエンジニアのスキルの見える化と自己研鑽の意欲を醸成し、キヤノン全体としてのお客さま対応力を向上させた。 ● オンラインサポートサービス「NETEYE」（ネットアイ）の導入台数を拡大。デバイス（機器）の稼働状況や消耗品残量などをリアルタイムで把握することで、故障・予兆監視、消耗品の自動配送などの迅速な修理・保守サービスを提供し、お客さまの管理負担軽減へ貢献。 ● 複合機の障害発生時に、お客さまに修理依頼の電話をかけて頂かなくても直接複合機から簡単な操作で修理依頼ができる、「アプリ」で修理依頼サービスの導入台数を拡大。（※ NETEYEモニタリングサービスのオプションメニュー）</p> <p>【パーソナル製品】 ● VOC活用によるFAQ/QA改善による対応品質向上 ①お客様の声にお応えする形でFAQシステムを一新し、探しやすさ（検索性の向上）、見やすい（モバイル機器対応）内容に改善。お問い合わせの多いお困りごとについてどこでもWebで解決できる体制を構築し、対応品質の向上を図った。 ②コールセンターと製造・開発部門間でITインフラを活用したダイレクトパスの体制を継続し、市場の声をタイムリに反映できた。</p> <p>【ビジネスソリューション製品】 ● ユーザーセンターではVOC（Voice of Customer: お客さまの声）を収集・分析。結果をフィードバックし、お客さまの視点に立った保守サービス開発、製品作りへ繋げる仕組みを取り入れている。 ● CSS独自の保守サービス向上アンケートを実施して修理後、設置後にお客さまへのアンケートを実施して迅速な改善活動を実現</p>	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<p>○ 継続</p> <p>○ 継続</p> <p>○ 継続</p> <p>○ 継続</p> <p>○ 継続</p> <p>○ 継続</p> <p>○ 継続</p> <p>○ 継続</p>																				
6 省資源・省エネルギーの強化	<p>地球温暖化防止・製品リサイクル推進と環境情報の積極的発信</p> <p>お客さまの環境配慮活動を支援する情報発信（持続可能な消費への支援）</p> <p>【前年からの継続】 ● 市場から回収した製品のリサイクルの推進 ● 数値目標：再資源化率99.8%以上</p> <p>【継続施策】 自社グループのCO2排出量の削減 ● 数値目標：2018年～2020年 ・ 自社グループのCO2排出量1.2%削減（前年比） ・ 「自社のCO2排出量」と「お客さま先のCO2削減貢献量」の比：1:3.0</p>	<p>キヤノンMJグループ</p> <p>キヤノンMJグループ</p> <p>キヤノンMJグループ</p>	<p>● 予ども向けコンテンツの最新化 ● ガーボン・オフセット普及のためのサイトリニューアル</p> <p>● 回収量：14,840t ● 再資源化率：99.9%</p> <p>● 自社グループCO2排出量原単位：5.3%削減（2018年比） ● 自社グループCO2年間削減貢献量：135,515t-CO2 ● お客さま先のCO2年間削減貢献量：135,515t-CO2 ● 自社のCO2排出量」と「お客さま先のCO2削減貢献量」の比：1:2.3</p> <table border="1" data-bbox="1131 1276 1668 1364"> <thead> <tr> <th>目標</th> <th>2017年</th> <th>2018年</th> <th>2019年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自社グループCO2排出量原単位1.2%削減</td> <td>6.9%</td> <td>6.3%</td> <td>5.3%</td> </tr> <tr> <td>自社グループCO2排出量実績</td> <td>48,954t-CO2</td> <td>57,552t-CO2</td> <td>58,423t-CO2</td> </tr> <tr> <td>お客さま先のCO2削減貢献量 15万t以上</td> <td>123,075t-CO2</td> <td>128,071t-CO2</td> <td>135,515t-CO2</td> </tr> <tr> <td>「自社グループのCO2排出量」と「お客さま先のCO2削減貢献量」の比 1:3.0</td> <td>1:2.4</td> <td>1:2.3</td> <td>1:2.3</td> </tr> </tbody> </table>	目標	2017年	2018年	2019年	自社グループCO2排出量原単位1.2%削減	6.9%	6.3%	5.3%	自社グループCO2排出量実績	48,954t-CO2	57,552t-CO2	58,423t-CO2	お客さま先のCO2削減貢献量 15万t以上	123,075t-CO2	128,071t-CO2	135,515t-CO2	「自社グループのCO2排出量」と「お客さま先のCO2削減貢献量」の比 1:3.0	1:2.4	1:2.3	1:2.3	<p>○</p> <p>○</p> <p>△</p>	<p>○ 継続</p> <p>○ 継続</p> <p>○ 継続</p>
目標	2017年	2018年	2019年																						
自社グループCO2排出量原単位1.2%削減	6.9%	6.3%	5.3%																						
自社グループCO2排出量実績	48,954t-CO2	57,552t-CO2	58,423t-CO2																						
お客さま先のCO2削減貢献量 15万t以上	123,075t-CO2	128,071t-CO2	135,515t-CO2																						
「自社グループのCO2排出量」と「お客さま先のCO2削減貢献量」の比 1:3.0	1:2.4	1:2.3	1:2.3																						

重点テーマ		2019年の施策	実施会社	2019年の実績	自己評価	2020年の施策	
7	コンプライアンス	グループ全従業員に対する多面的な教育・啓発の推進	メールマガジンによる情報配信の実施(月次+臨時) 「コンプライアンス・ミーティング」の実施 「コンプライアンス意識調査」の実施を一旦休止し、これに代わる施策を検討中	コンプライアンス啓発メールマガジンを月次および臨時で年間合計19回発信	○	継続	
				キヤノンMJグループ	「コンプライアンス・ミーティング」を国内グループ全社のすべての部門(約2,000)で年2回実施	○	継続
				キヤノンMJグループ	新たな施策として、職場の潜在的なリスクを確認するアンケートを検討・企画し、キヤノンMJにて実施。分析結果を経営層にフィードバック	○	新たな施策である、職場の潜在的なリスクを確認するアンケートについて、グループ各社での展開を検討、実施する
8	情報セキュリティ	ISMS統合認証の推進と情報セキュリティのリスク管理体制強化	ISMS統合認証の継続・拡大	グループ統一化したISMS運用を継続。外部審査にて、グループ14社でISMS認証の更新・拡大が承認(キヤノンビジネスサポートが部門取得から全社取得に拡大)、ISMS-CS認証範囲の拡大が承認(GTSクラウドサービスSOLTAGE)。	○	継続	
			キヤノンMJグループ	CSIRT活動にて下記を実施 ・サイバー攻撃に対する予防・監視・対応の実施 ・全社員向けセキュリティ教育・訓練の実施 ・日本ユーザー協議会のWG活動参加等	○	継続	
9	環境	国内外のすべてのグループ会社へのEMS導入と非財務情報開示の強化	国内主要関係会社の認証取得・維持	国内グループ全12社取得済み	○	継続	
			キヤノングループスコープ1.2GHG排出量の第三者検証取得	第三者検証取得完了	○	継続	
			キヤノンMJグループスコープ3GHG排出量の継続的な算出と開示	2018年結果を2019年6月公開	○	継続	
			キヤノンMJグループ製品環境保証ルールの確実な運用	製品環境保証体制の維持	○	継続	
10	事業継続	首都圏下地震と新型インフルエンザ対応のBCPを強化	キヤノンMJグループ内の重要業務に対するBCM活動の推進	事業継続を含むキヤノンMJグループのクライシスマネジメント体制の整備に着手。また、重要業務の主要部門において年間の活動計画を策定し、計画に基づいた活動を実施。	○	キヤノンMJグループ内の重要業務の見直し及びBCM活動の推進	
			キヤノンMJグループ	非常用通信機器の定期的な訓練を実施 拠点被災状況収集訓練の実施 新たなクラウドサービスへの一部移行と訓練の実施。災害時情報共有メンバーの拡充	○	非常用通信機器及び非常時用SNSを用いた定期的な訓練を実施	
11	ダイバーシティ	公平・公正を基本としたダイバーシティの浸透	全社での「働き方の見直し」の実施等、公平・公正を意識した働き方・職場風土の醸成のさらなる向上	・新任管理職に向け、公平・公正を意識した部下の評価・育成の研修を実施 ・評価納得度向上のため管理職研修を実施 ・時間外労働の削減・業務の効率化・ジョブローテーション制度や時間単位休暇など柔軟な働き方実現に向けた取り組みを実施	○	【一部変更】 全社での「働き方の見直し」の実施等、公平・公正を意識した、新しい働き方の実現	
			社内異動公募制度による自発的なキャリア形成機会の提供	社内公募制度の定期的な実施	○	継続	
			上長とキャリアに関する面談を定期的に実施	上長と部下の面談を定期的に実施(中間・評価の年2回)	○	継続	
			障がい者の働きやすい環境の整備	・障害者の働きやすい環境を整備するために、就業している障がい者の方にヒアリングを実施 ・必要に応じて個別の改善策の実施	○	継続	