



CANON CUSTOMER SUPPORT Inc.

Corporate Profile 2023 / 2024

ごあいさつ

1996年にキヤノン製品のお電話でのお客さま相談窓口として設立以来、顧客接点の最前線として非対面（コンタクトセンター）対面（サービスセンター等）でのお客さまサポートや、写真文化醸成を支援する業務を中心に事業を展開してまいりました。

個人および法人のお客さまの電話・メール・チャット対応はもちろん、WebFAQの運用や機器情報の監視による安定稼働に至るまでのお困りごと相談、写真教室やイベントの運営など購入前後のニーズにお応えし、より良い環境で製品・サービスをご利用いただけるよう支援しています。

“お客さまに寄り添う気持ち”を大切にしながら様々な角度からお役に立てるよう業務品質の向上に努めております。

社員一人ひとりがキヤノン製品・サービスを愛し、お客さまのお悩み事を解決することで「快適」「安心」をお届けし、一人でも多くのみなさまにキヤノンファンになっていただくことが私たちの目指す姿です。



代表取締役社長

高橋 弘

キヤノングループ企業理念

「共生」

キヤノンの企業理念は、『共生』です。

わたしたちは、この理念のもと、文化、習慣、言語、民族などの違いを問わず、すべての人類が末永く共に生き、共に働き、幸せに暮らしていける社会をめざします。

しかし、経済、資源、環境など…現在、地球上には共生を阻むさまざまな問題があります。

キヤノンは、共生に根ざした企業活動を通じて、これらを解消するため、積極的に取り組んでいきます。

真のグローバル企業には、顧客、地域社会に対してはもちろん、

国や地域、地球や自然に対してもよい関係をつくり、社会的な責任を全うすることが求められます。

キヤノンは、「世界の繁栄と人類の幸福のために貢献していくこと」をめざし、共生の実現に向けて努力を続けます。

キヤノングループ行動指針の原点

三自の精神「自発・自治・自覚」

自 発

何事にも自ら進んで積極的に行います。

自 治

自分自身を管理します。

自 覚

自分が置かれている立場・役割・状況をよく認識します。

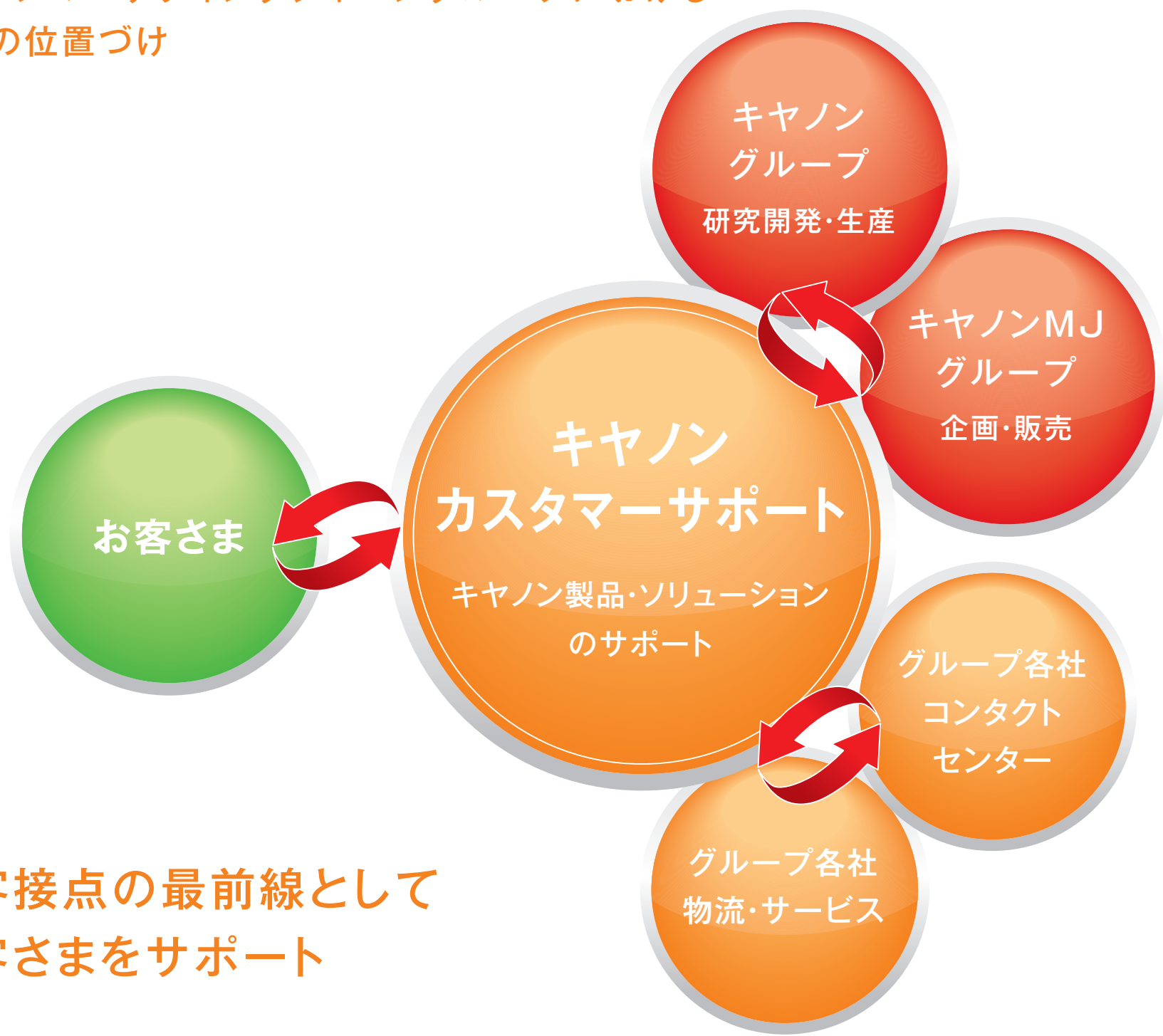


私たちの使命及びグループにおける位置づけ

キャノンマーケティングジャパングループにおける私たちの使命

それは、お客さまのキャノンライフがより快適なものになるよう、お客さまを強力にバックアップすること
また高品質なサービスサポートの提供により、お客さまに感動をお届けすることが私たちの使命です。

キャノンマーケティングジャパングループにおける 当社の位置づけ



顧客接点の最前線として お客さまをサポート

沿革

1996年	キャノンソフトウェア株式会社により秋田市に会社設立（社名:日本レスポンスサービス株式会社）
2003年	キャノンレスポンスサービス株式会社へ社名変更
2007年	福岡事業所を開設（製品サポート窓口）
2009年	札幌事業所を開設（製品サポート窓口）、サービスセンターの運営を開始
2010年	キャノンカスタマーサポート株式会社へ社名変更
2011年	COPC-2000認証取得（コンタクトセンター業務の品質保証規格）
2013年	キャノンフィールドアシスト株式会社と経営統合、EOS学園 東京校の運営開始
2014年	EOS学園 名古屋校、大阪校の運営開始
2019年	医療機器修理業許可証取得 ※画像診断システム関連の修理業者である証明



購入相談から購入後の使い方・修理受付まで一貫してサポート

私たちは、全ての窓口・サービスにおいて、お客さまの購入前から購入後の問題解決支援や修理サポート、講座での使い方フォローなど、お客さまのニーズにお応えしています。

法人のお客さま

お問い合わせ窓口

製品サポート

複合機、レーザープリンター、ネットワークカメラ、プロジェクター、ドキュメントソリューションなど



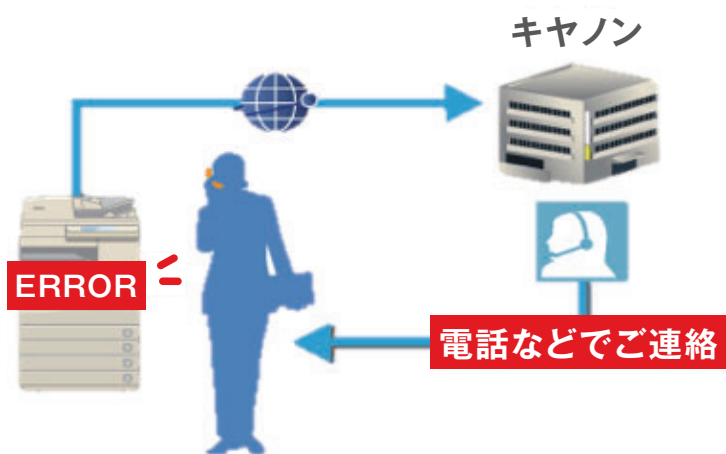
ソリューションサポート(操作設定・運用支援)

修理受付(カスタマーエンジニア手配)

消耗品受付

リモートサポート窓口

遠隔モニタリングサポート 「ネットアイ」運用



個人のお客さま

お問い合わせ窓口

製品サポート

デジタルカメラ、インクジェットプリンター、セキュリティソフトなど



操作説明

修理受付

買替提案

サービスセンター

話して安心の修理サービス

サービスセンターでは、専門のスタッフがカメラやレンズの修理・メンテナンスのご相談に親切丁寧に対応しています。

〈各種サービス〉

修理受付

お持ち込みいただいた製品の状態と一緒に確認し、簡易見積もりを行います。お預かりして工場で修理した後、こちらの窓口でご返却します。

メンテナンス

「あんしんメンテ スタンダード」、「あんしんメンテ プレミアム」、「あんしんメンテ オーバーホール」の3種類をご用意しています。お客さまのご要望やお持ちの製品、製品の状態に合わせてご活用ください。

ご相談

基本的な使い方はもちろん、機能に関するご不明点、各種設定方法など、キヤノン製品についてのご質問にお答えします。

フォトカルチャー支援

お客さまにもっと写真を 楽しんでいただくために

キヤノンマーケティングジャパン株式会社主催のEOS学園をはじめ、カメラ・写真の各種講習会・イベントなどの運営サポート業務、講師業務を行っています。

〈主要サポート講習会・イベント〉

EOS学園

東京校・名古屋校・大阪校

キヤノンフォトサークル 部活

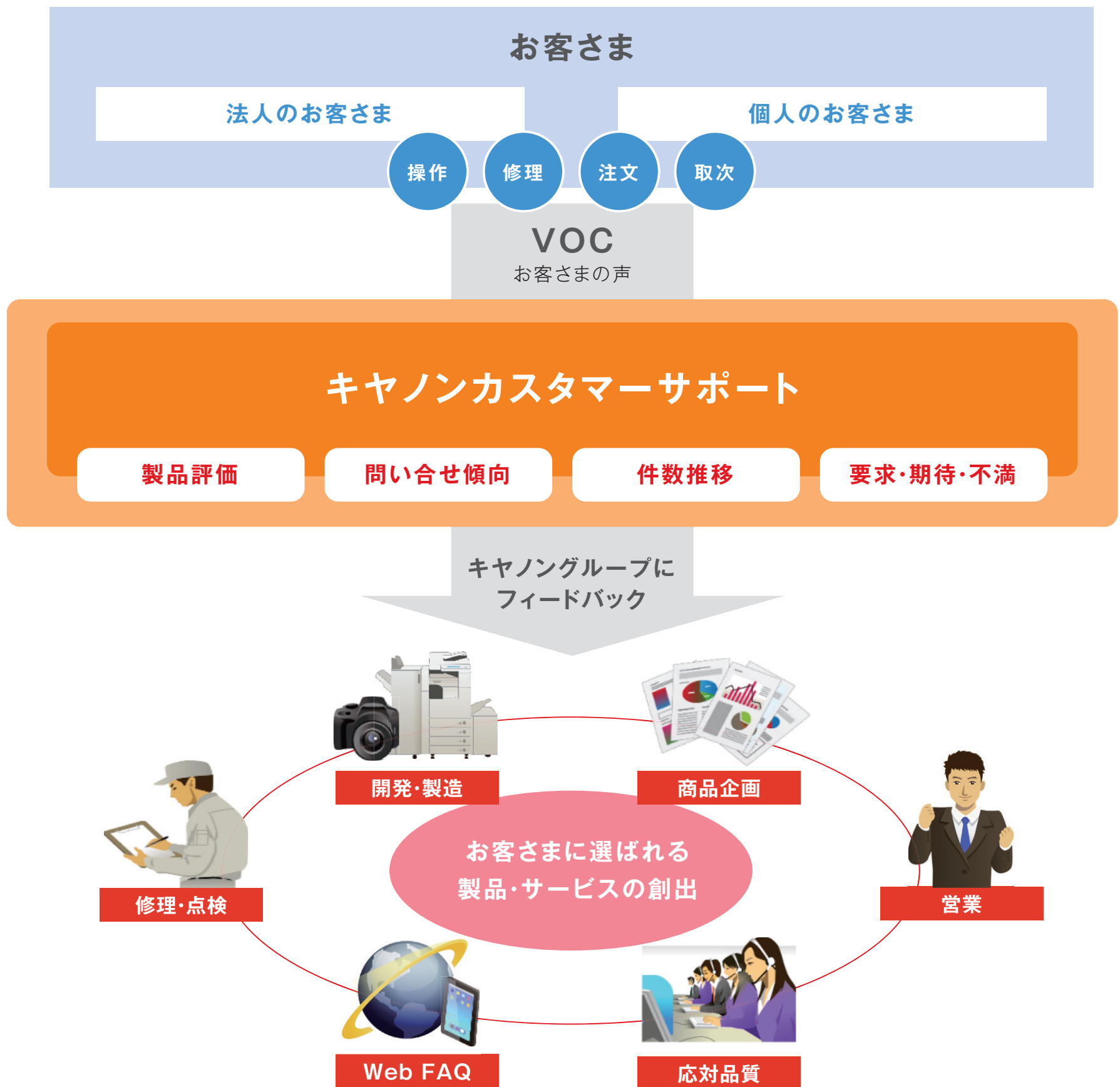
全国各地

未来につなぐふるさとプロジェクト

全国各地



サポート体制



ワンストップサポートで 迅速な問題解決を

キヤノンカスタマーサポートでは直接お客さま対応を行うコミュニケーターや、教育・サポートを行うすべてのスタッフが自社の社員です。定期的に専任の教育スタッフが製品やサービスの学習会を行い、より深い知識の習得に努め、お客さま対応に活かしています。また、関連部署とのスムーズな連携と情報共有で、お問合せの迅速な解決を実現しています。

お客さまの声ひとつひとつが宝物

お客さまから寄せられるご意見、ご要望は、キヤノン(株)の開発・品質・製品事業部門へ。また、キヤノンマーケティングジャパン(株)の商品企画部門、技術部門へフィードバックし、お客さまに選ばれる製品・サービスの提供に役立てています。

「安心」「満足」いただける 対応品質を求めて

お客さまより直接いただいたご意見（CSアンケート調査）と定期的な音声品質評価（モニタリング調査）を実施し、さらなる対応品質の向上に努めています。これらの活動をシステムで運用管理し、データに基づいた分析と改善活動を行い、お客さまに最高の「安心」と「満足」の提供を目指しています。



キャノンカスタマーサポートの取り組み

在宅勤務（テレワーク）

在宅勤務（テレワーク）を積極的に推進しています。
オフィスでの勤務と同等の環境を実現するための機材の提供、
チャットや支援ツールを活用した社員同士の情報共有も積極的に行っています。
在宅勤務を通じたワークライフバランスを実現し、
従業員の働きやすさとモチベーションの向上を目指しています。



社内報奨制度

社員の日頃の功績を称える機会として報奨制度を設けています。
前向きな取り組みや積極的な提案を行った組織・個人に対して表彰する「CCSアワード」や、
お客さまアンケートで高い評価をいただいた従業員に対して定期的に表彰を行っています。
その他、様々な報奨制度を通して社員のモチベーションアップや業務品質の向上を図っています。



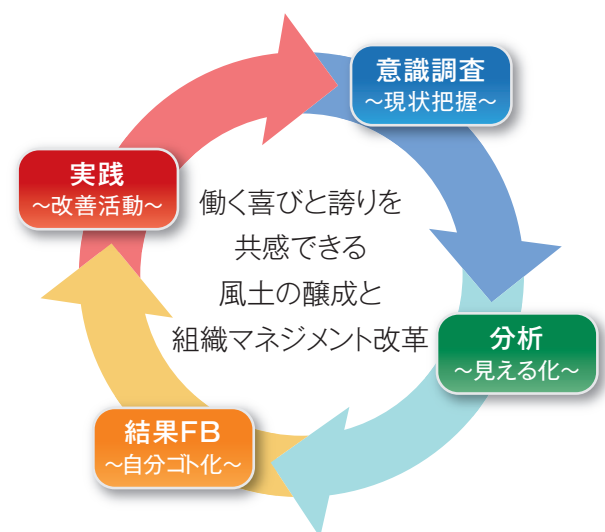
CCSアワード

出産・育児にまつわる諸制度

産前産後の休暇からマタニティ休業制度、育児休業制度、また復職後には育児短時間勤務制度があります。
男性社員の育児休業取得実績もあり、出産や子育てをしながら働く社員をサポートします。

キャノンMJグループ意識調査

キャノンMJグループ全従業員を対象に、会社への満足度や仕事への
やりがいの実態を把握し、改善活動に繋げるための調査を行っています。
個人の能力と組織力を高め、一人ひとりが働く喜びを実感することで、
従業員満足度、さらにはエンゲージメントの向上を目指しています。



CSR（企業の社会的責任）

私たちは、キャノングループの企業理念「共生」と、行動指針である「三自の精神」のもと、
さまざまなCSR活動を着実に続けることで、あらゆる人々、社会から信頼される企業を目指します。

・環境保全への取り組み EMS

ISO14001 キャノングループ統合認証に則り、
省エネ・環境負荷の低減に努めています。



・情報セキュリティ・個人情報保護 ISMS・PMS

ISO27001・JISQ15001を取得し、お客さまに安心してご利用いただけるよう、
個人情報の取り扱いを含めた情報セキュリティの強化を推進しています。



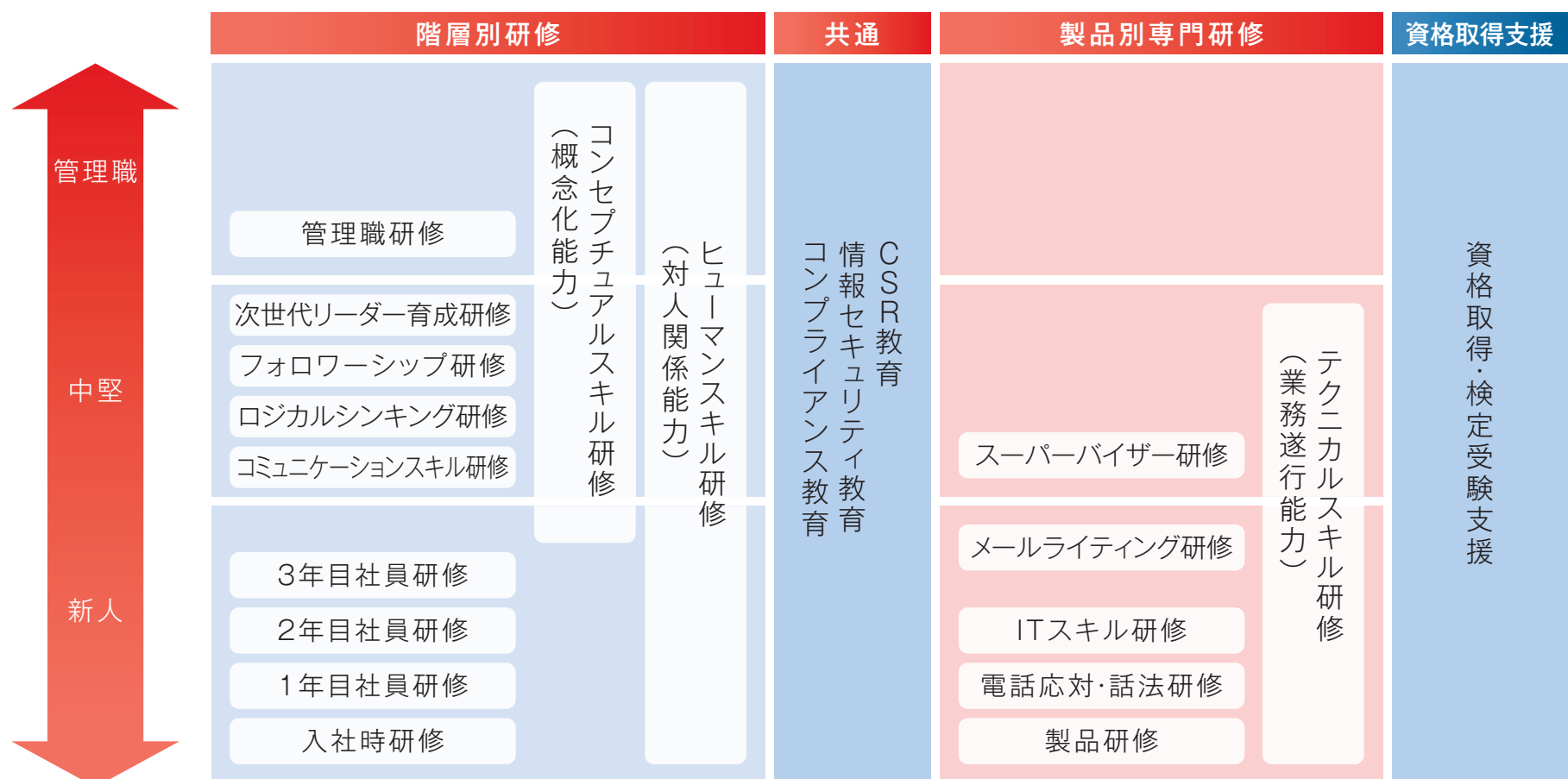


人材育成制度

人材育成制度

キャノンカスタマーサポートでは、キャノングループの企業理念「共生」と行動指針「三自の精神（自発・自治・自覚）」をベースに、自ら主体的に行動する社員を育成しています。入社から成長のフェーズに合わせた研修制度を用意し、社員一人ひとりのキャリアプランをサポートしています。

- ・**入社時研修** キャノンカスタマーサポートの経営理念や業務内容について理解を深めます。
- ・**階層別研修** 業務を行う上で必要なスキル習得や、人間的成長を促すことを目的とします。
- ・**製品別専門研修** 担当業務の基礎知識や製品知識、電話応対・話法などを学びます。
- ・**資格取得支援制度** 自らスキルアップを目指す社員を応援します。
実務に関わる資格取得や、検定の受験に対し支援を行います。



IT活用の推進

応対品質向上の取組み

コミュニケーターの応対音声を定期的にモニタリングをおこない、ITツールを活用し分析管理しています。結果をもとに継続的なフォローをすることで「安心」「満足」いただける応対品質を追求しています。

遠隔研修・教育の実施

研修・教育の分野にもITを取り入れ、全国各地に展開するサポート窓口を支援しています。WEB会議システムを積極的に活用することで、受講生は勤務先から移動することなく、研修・教育を受けることができます。





会社情報

会社概要

名称	キャノンカスタマーサポート株式会社 Canon Customer Support Inc.				
事業概要	キャノン製品および関連機器の ・お問い合わせ窓口業務 ・サービスセンター業務 ・フォトカルチャー支援業務				
設立	1996年4月				
資本金	5,000万円				
所在地	〒261-0023 千葉県千葉市美浜区中瀬1-7-2				
代表者	橋本 圭弘				
株主構成	キャノンマーケティングジャパン株式会社100%				
従業員数	817名(2023年4月現在)				
役員情報	代表取締役社長	橋本 圭弘	取締役	柏原 裕	
	取締役	高橋 真一	取締役	吉田 雅彦	
			監査役	小野 隆司	



お問い合わせ窓口拠点一覧

札幌事業所	〒060-0003	北海道札幌市中央区北3条西4-1-1 日本生命札幌ビル
秋田事業所	〒010-1415	秋田県秋田市御所野湯本6-2-7
品川事業所	〒108-8011	東京都港区港南2-16-6 CANON S TOWER 2F
幕張事業所	〒261-0023	千葉県千葉市美浜区中瀬1-7-2
大阪本町事業所	〒541-0054	大阪府大阪市中央区南本町1-8-14 堺筋本町ビル
福岡事業所	〒812-0024	福岡県福岡市博多区綱場町4-1 福岡RDビル

修理・メンテナンスのお持ち込み窓口一覧

サービスセンター銀座	〒104-0061	東京都中央区銀座3-9-7 トランス銀座ビルディング2F
サービスセンター大阪	〒530-8260	大阪府大阪市北区中之島3-2-4 中之島フェスティバルタワー・ウエスト1F
キャノンプラザ Sコミュニケーションスペース	〒108-8011	東京都港区港南2-16-6 キャノンマーケティングジャパン株式会社 CANON S TOWER 18F
名古屋支店コミュニケーションスペース	〒460-8532	愛知県名古屋市中区錦1-11-11 名古屋インターシティ18F

EOS学園拠点一覧

EOS学園 東京校	〒104-0061	東京都中央区銀座3-9-6 VORT銀座maxim7F
EOS学園 名古屋校	〒460-8532	愛知県名古屋市中区錦1-11-11 名古屋インターシティ18F
EOS学園 大阪校	〒530-0005	大阪府大阪市北区中之島3-2-4 中之島フェスティバルタワー・ウエスト23F

(2023年4月現在)

Canon キャノンカスタマーサポート株式会社

〒261-0023 千葉県千葉市美浜区中瀬1-7-2
電話番号:043-211-9312 / FAX番号:043-211-9329

<http://www.canon-cs.co.jp>