

財務戦略(財務資本)

果敢な成長投資を継続することで、
持続的な成長への道筋を確立します。

取締役
 上席執行役員
 グループ監査、グループ経理、
 グループ調達担当
 経理本部長
大里 剛



業績の状況

社長メッセージにて2022年の業績について触れていますが、私からはもう少し詳細な説明をさせていただきます。2022年は、2025年までの新たな中期経営計画の初年度として、非常に重要な年と位置付けていました。結果として、売上高が前年比7%増の5,881億円、営業利益は同26%増の499億円を達成でき、非常に良いスタートを切ることができました。営業利益は2年連続で最高益を更新し、経常利益と親会社株主に帰属する当期純利益も過去最高益となりました。加えて、すべてのセグメントで増収増益を達成しています。

業績を牽引したのは、最も注力しているITソリューション事業で、前年比9%増の2,414億円でした。DX(デジタルトランスフォーメーション)に対する世の中の機運が高まる中、これまで築いてきた独自技術と長年培ってきたお客さまへの提案

力により、需要を上手く取り込むことができたと捉えています。振り返ると、2022年は年初から部材の供給不足や物流費の高騰などの逆風がありました。そのような中で好業績を収めることができたのは、ITソリューション事業の拡大という基本戦略が社内に浸透した結果です。

この2022年の実績を踏まえ、2025年の全社連結の財務計画を2023年1月に上方修正しました。営業利益目標値は2021年4月公表の2025年目標から80億円上方修正し580億円に、ROEは当初に掲げていた8%という目標を前倒しで達成していることから、2025年までの取り組みの中で、新たに9%以上を確実に達成できる体制を確立し、近い将来10%以上を実現できるよう計画を進めています。

財務計画の更新 全社連結

2022-2025 中期経営計画 財務計画の更新

(単位: 億円)

	2022年 (実績)	2023年 (計画)	2025年 (計画)	2025年 (2021年4月公表値)	2025年対前回公表値 (2021年4月公表値)
売上高	5,881	6,240	6,500	6,500	0
うち、ITソリューション売上高	2,414	2,692	3,000	3,000	0
営業利益	499	500	580	500	+80
営業利益率	8.5%	8.0%	8.9%	7.7%	+1.2%
ROE	9.2%	8.7%	9.0%	8.0%	+1.0%

キャッシュアロケーションの考え方

成長投資

「2022-2025 中期経営計画」では2025年までの4年間で2,000億円以上の成長投資を行うことを表明しており、成長事業への投資、システム投資、人的投資を進めています。サービス型事業モデルへの変革を加速させ、更なる成長を図る上で、積極的な投資を重要視しています。

成長事業への投資では、2022年に人事業務BPOを展開しているキュービーファイブをグループに迎えるとともに、現在多くの企業が取り組んでいる電子帳簿保存法へ対応するためのソリューションとして電子取引管理サービス「DigitalWork Accelerator」をリリースするなど新商材の開発にも力を入れています。ほかにも、キヤノンITソリューションズのローコード開発ツール「WebPerformer」を改良しクラウド化も行うことで、市場成長率の高いローコード市場のニーズに、より応えられるようにしました。

システム投資では、当社グループの次世代基幹システムの構築を企画・推進しています。システムの刷新と同時に業務の進め方を見直すことで、生産性の更なる向上を目指しています。

人的投資では、社内から高度専門人材を生み出すための取り組みや仕組みづくりを進めています。高度ITソリューション人材や、新たな領域に事業進出するために不可欠なイノベーション人材を社内で育成しつつ、事業拡大のスピードを上げるため外部からも専門人材を迎えています。このほか、近年の物価上昇を受けて、キヤノンMJグループ全体の従業員に対する特別昇給を実施しました。今後も人材の高度化や社員のエンゲージメント向上など、働きやすい環境を整備していきます。

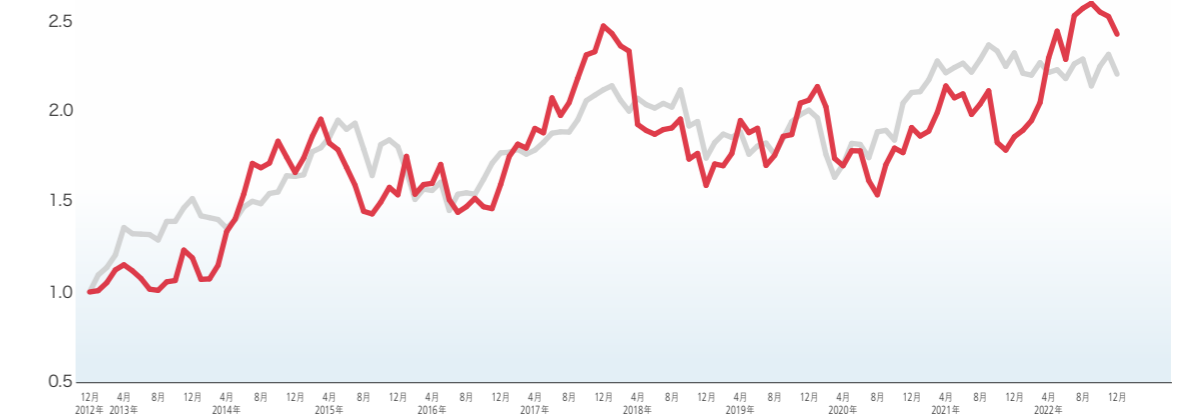
株主還元

キャッシュアロケーションにおいて、成長を見据えた投資と同様に、株主の皆さまへの還元も重視しています。利益の拡大に合わせて着実に配当額を引き上げ、従前から続けている配当性向30%以上を確実に実施し、TSR(株主総利回り)を高めていく考えです。一方で、投資家の皆さまから「配当性向をもう少し高められないか」とご指摘いただくことがあります。これについては、利益を伴う成長を継続することで、将来的により多くの親会社株主に帰属する当期純利益を得て、配当性

向を高めていきたいと考えています。当社株式の流動性を高めるための施策については今後も幅広く検討していきます。2022年は、当社が保有している政策保有株式を見直し、売却を進め市場全体の流動性を高める活動を推進しました。同様に、当社の株式を政策保有株式として持つ企業から株式の売却等の意向を示された場合には、それを推進する立場を取ってまいります。

株価推移

(単位: 倍)



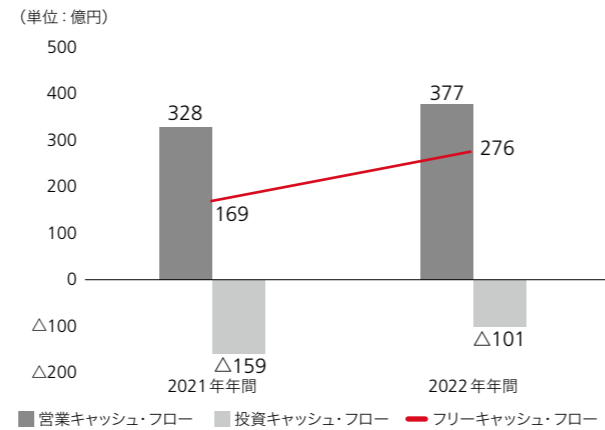
■ キヤノンマーケティングジャパン ■ TOPIX

※2012年12月を1.0とした倍率

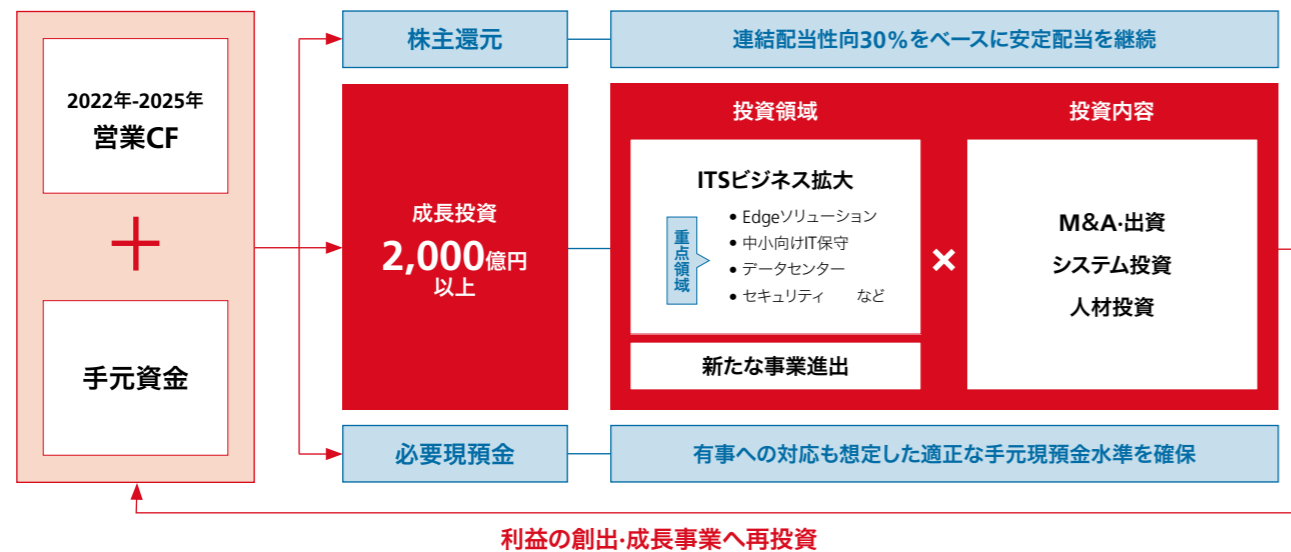
当社のキャッシュ・フローは、ここ数年の利益の拡大と、運転資本の徹底管理により、潤沢なキャッシュを創出する力が備わってきました。現時点で、すぐに使用用途が決まっていない資金については、親会社への短期貸付という形を採っておりますが、これは当社がM&Aなどで資金需要が生じた際にはすぐに返却してもらうことが可能であり、フレキシブルな対応ができるためです。

中期経営計画にて、2022年から2025年までの4年間で2,000億円以上の成長投資の実施を掲げています。創出したキャッシュを効率的に活用し、将来の持続的成長につなげていきます。

キャッシュフロー



キャッシュアロケーションの考え方



成長の加速に向けて

私の果たすべき最も重要な役割とは、2030年、2050年に向けて当社グループが持続的に成長していくための仕組みを財務面で支え、定着させることだと考えています。

中期経営計画の達成に向けて既存事業はストレッチしていきますが、その先の持続的成長のためには、新しい領域に踏み出していく必要があります。新規事業への投資を加速させる仕組みや効果測定する仕組み、投資戦略人材やイノベーションを創出することができる人材を生み出す人材育成の仕組みを整えていきたいと思えます。

特にこの一年、投資の判断を早める仕組みを整えてきました。当社では投融資を判断する際、取締役会にかけ前段階で、投融資を審議するための委員会において議論を行います。従来は、その委員会でほとんどの案件について多くの時間をかけ議論していました。しかし、昨今はより多くの案件について迅速に判断する必要があることから、2022年にルールを変更し、投資額によって決裁権限を委譲することで判断にかかる時間を短縮し、投資額が大きく、より重要なものについてはしっかり議論をするという方法にしました。

今後も、投資の判断をさらに早める必要があれば、よりフレキシブルな判断ができるようにルールを見直していきます。同時に、財務規律も維持できるよう注意していく所存です。

新しい領域に踏み出すべく、多くの新規事業を手掛ける場合、当然ある程度は失敗するものも出てくるはずですが、そういった事業から撤退するための財務的な判断基準も既に定め、運用していますが、投資の判断と同様、会社の状況に応じて柔軟に変えていきます。

ここ数年は大型のM&A案件はありませんでしたが、当社グループはM&Aによって成長してきた歴史があります。M&Aは既存事業とのシナジーが得られるまでにある程度の時間がかかるため、すぐに利益につながるわけではありません。一方で、現在はのれん償却によるマイナスの影響が一定期間続いたとしても、それに耐えられる十分な財務基盤が整っている状況です。良い案件があれば積極的に投資をしていきます。

株主・投資家とのコミュニケーション

当社グループは組織改編以降、決算情報のセグメントもお客さまを軸に開示しています。確かな成果が上がっている一方で、ITソリューション事業の認知度がまだまだ低い点は課題であると認識しています。「注力しているITソリューション事業についてもわかりやすい形で数字を公表してほしい」というお声を多数いただきました。そこで2022年の決算から、ITソリューションの事業内訳をマトリックスで開示しました。これ

により、各事業がどのように伸びているかをご理解いただきやすくなると思います。

今後も株主・投資家の皆さまとの積極的な対話や、わかりやすい情報開示を通じて当社グループに関するご理解と信頼を深めていただけるよう努めていきます。ご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願いいたします。

グループITソリューション売上高 年間累計(1月~12月)

	コンシューマ		エンタープライズ		エリア		プロフェッショナル		その他		合計		構成比
	2021年	2022年	2021年	2022年	2021年	2022年	2021年	2022年	2021年	2022年	2021年	2022年	
SIサービス (前年比)	0	0	573	647 +13%	99	100 +1%	75	96 +28%	▲16	▲23	730	820 +12%	34%
保守・運用サービス/ アウトソーシング (前年比)	0	0	390	405 +4%	92	101 +9%	14	14 +4%	▲20	▲15	476	505 +6%	21%
ITプロダクト・ システム販売 (前年比)	288	293 +2%	322	374 +16%	432	451 +5%	0	0	▲37	▲29	1,005	1,088 +8%	45%
合計 (前年比)	288	293 +2%	1,284	1,426 +11%	623	652 +5%	89	111 +24%	▲73	▲67	2,211	2,414 +9%	

※ 2022年より、一部商品事業の組み換えを行っており、2021年実績についても、その影響等の組み換えを行っています。「その他」の区分は、報告セグメントに含まれない事業セグメントであり、シェアードサービス事業、セグメント間取引消去を含んでいます。

人材戦略(人的資本)

更なる事業成長を見据え、
採用や育成を先行して行うことで、
タイムラグを最小限に
新たな挑戦を実行できる環境を整えていきます。

取締役 常務執行役員
グループ総務・人事、グループ法務・知的財産、
グループプロジスティクス担当、
総務・人事本部長、秘書室長
溝口 稔



サービス型事業モデルに適した人材ポートフォリオの確立

当社グループの人材の特質について、長年実施している外部機関のアセスメントの結果をご紹介します。そこで高く評価されたのは、「目標を何としてもやり遂げる意識が強い」ということでした。一方で、「自ら将来予測を立てることや、自由な発想力といった創造性の面では伸びしろがある」と指摘がありました。

当社グループはキヤノン製品の国内販売からスタートしました。販売型の事業モデルであることから、お客さまに一生懸命営業をして成果を出すことや、そのプロセスをしっかり管理することが社員に求められてきました。結果として外部機関に評価していただいた通り、目標遂行の能力が高い社員が多く在籍しています。

しかし、近年はビジネスの状況が変わっています。お客さまから求められるのは製品単体ではなく、製品やITソリューションを組み合わせた課題解決サービスに変化しました。それに伴い当社もITソリューション事業を強化し、販売からサービス型への事業転換を進めています。

このために重要なことは、お客さまの課題を把握し、それを解決するソリューションを仕立て、お客さまが望む一歩先を見据えた提案をする力の強化と、この活動を積み重ねることで新たなビジネスの創出につなげることです。しかしながら、これまでの当社グループのビジネスの変遷から、新しい価値を生み出すような創造性に富んだ人材は目標に届いていない状況です。

こうした課題を解消し、サービス型事業モデルに適した人材を多く育てるため、2022年に人材ポートフォリオを設定

しました。新しい人材ポートフォリオ策定にあたっては、大きく2つのステップを設定しています。「事業戦略上で求める人材の定義」と、「グループ全体でのITスキルに関する基準の統一」です。

2022年は1つ目のステップである、「事業戦略上で求める人材の定義」に取り組みました。ITソリューション事業に注力する中で、競争に勝つためにはどういった人材が必要かということを中心に置き、それぞれの分野において目指す事業の方向性とそれに必要な専門性レベルを定めました。

具体的には、営業やエンジニアなど専門領域別に人材の能力をレベル1~5で定義しました。レベル4と5は専門性が非常に高いため、目指すべき能力として設定しており、将来の事業規模拡大に合わせて同レベル帯の人材がどのくらい必要になるかということも算出しています。現状で目標値を設定しているのは中期経営計画の最終年度である2025年ですが、2030年、2035年も見据えて取り組んでいきます。

2つ目のステップである、「グループ全体でのITスキルに関する基準の統一」は、2023年から取り組んでいます。M&Aで当社グループに加わった会社が数多くあるため、現状ではグループ各社がITスキルについて別々の基準を持っています。しかし今後の事業拡大のためには、当社グループ全体でどれくらいのITスキルを持った人材が在籍しているかを把握することが不可欠です。そのため、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)と経済産業省が発表したデジタルスキル標準(DSS)なども参考にしながら、目指す人材像の基準を設定していきます。

基準が統一されることで、グループ横断的に人材を育成することが可能になるので、各事業から優秀な人材を選抜し、データサイエンティスト教育を受けさせるといった、さまざまな育成プログラムを実施したいと考えています。また、人事異動もしやすくなることで、社員は新たなチャンスを得やすくなり、モチベーションの向上につながると考えます。

販売からサービス型のビジネスに転換するにあたり、従来のビジネスを長く経験してきたシニアの社員には、これからITスキルを身に付けることは大きな苦勞と負担になるでしょう。

エンゲージメント向上ループの形成が、人的資本の価値最大化につながる

事業戦略の実行をより加速させることを狙いとして、「2022-2025 中期経営計画」の基本方針に「人的資本の価値最大化」を追加しました。

人的資本の価値最大化を実現するために重要なことは、「エンゲージメント向上ループ」を確立することです。エンゲージメント向上ループとは、「社員の働きがい」「人材の高度化」「顧客満足」の3つの要素から成り立っており、互いに作用し合うことが企業の持続的な成長につながるという考え方です。

具体的に説明すると、社員は自分の仕事によってお客さまの満足を得られた際に働きがいを感じます。働きがいを感じた社員は成長しようと努力するので、スキルが高まります。そのスキルを活かしてお客さまへの提供価値を高めれば、更なるお客さまの満足につながります。こうした循環によってエンゲージメント向上ループを回すことで企業の成長にもつながっていきます。

私は、エンゲージメント向上ループを回す前提となる、「エンゲージメント」についても非常に大切であると考えています。エンゲージメントとは、個人の成長実感と会社の成長を同期させることだと認識しているためです。

当社グループでは、社員のエンゲージメントを測る指標として「従業員意識調査」のスコアを開示しています。20個の設問に対して「そう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「そう思わない」の4択で回答してもらい、その結果を1,000点満点に換算しています。2022年は686点で、すべての設問に「ややそう思う」と肯定的に回答した場合の666点を超えています。前年から8点増えており、この結果はある程度評価できるのではないかと感じています。

項目別に見ると、特に点数が高かったのが、「経営ビジョンへの共感」に関するものでした。一方で点数が低かったのが、

このことは大きな課題でしたが、一つ嬉しい誤算がありました。ITスキルを高めてもらうため、当社グループ社員にDX検定・DXビジネス検定を受けてもらった際のことです。55歳以下は受験を必須にしましたが、56歳以上は負荷を考慮して任意にしました。その中で受験する人は少ないのではないかと考えていましたが、予想以上の結果でした。56歳以上の当社グループ社員の62%、キヤノンMJ単体では83%が受験した上に、全体的に高得点でした。シニアの社員がまだ勉強する気持ちを持ち、研鑽を積んでいることがわかったことは、我々経営陣も刺激になりました。

「成長につながるローテーション」と「成長実感」です。このような項目に対しては、グループ間でのITスキル基準の統一や、エンゲージメント向上ループを推進することによって改善していきます。

社員の成長や企業文化の変革について想いを巡らせると、改めてキヤノンの行動指針の原点である「三自の精神」が重要だと気付きます。三自の精神とはキヤノンの創業期から受け継がれているもので、何事にも自ら進んで積極的に行う「自発」、自分自身を管理する「自治」、自分が置かれている立場・役割・状況をよく認識する「自覚」を指します。

お話ししてきた通り、現在はサービス型事業モデルへの転換を標榜しており、「従来のビジネスではあまり使ってこなかった創造的な能力を身に付けてほしい」と社員に伝えています。しかし、そもそも「言われたことだけをやる」という姿勢は三自の精神に反していますし、「お客さまの課題を自ら見つけ、その解決にチャレンジしていく」ことは三自の精神を体現した姿勢です。三自の精神こそ、今でも変わらず大切にすべきもので、失ってはいけない当社グループのDNAだと改めて感じています。

更なる事業成長を考えた場合、新たなビジネスチャンスを見つけ、スピーディーな事業の立ち上げが求められるケースは増えていきます。その際に、事業を展開するのに必要な人材がいなかったら、実行までかなりの時差が生じます。

時代の流れを捉えて素早く事業を進めるには、採用や育成を先行して行い、タイムラグをなくす努力が必要です。人の成長は一朝一夕には実現しないため、適切な予想、経営戦略に基づいて推進する必要があります。私はこのタイムラグを最小限にすることに努め、人的資本の価値最大化に貢献していきます。

人材のありたい姿

進取の気性を発揮し、新たな価値創造で選ばれ続ける プロフェッショナルな人材

行動指針

キヤノンマーケティングジャパングループの従業員は、キヤノンの5つの行動指針に則って日々の業務を遂行することで、従業員一人ひとりが仕事にやりがいを感じ、健康で豊かな生活を送ることを目指しています。

キヤノンには創業当時より、「従業員が生涯を豊かに、幸せに」という経営哲学があります。この創業時の経営哲学は、「三自の精神」「実力主義」「国際人主義」「新家族主義」「健康第一主義」という人間尊重主義を基本概念とした5つの行動指針となって今日まで受け継がれており、従業員一人ひとりがいきいきと誇りを持って仕事に取り組む企業風土の醸成を図っています。

行動指針

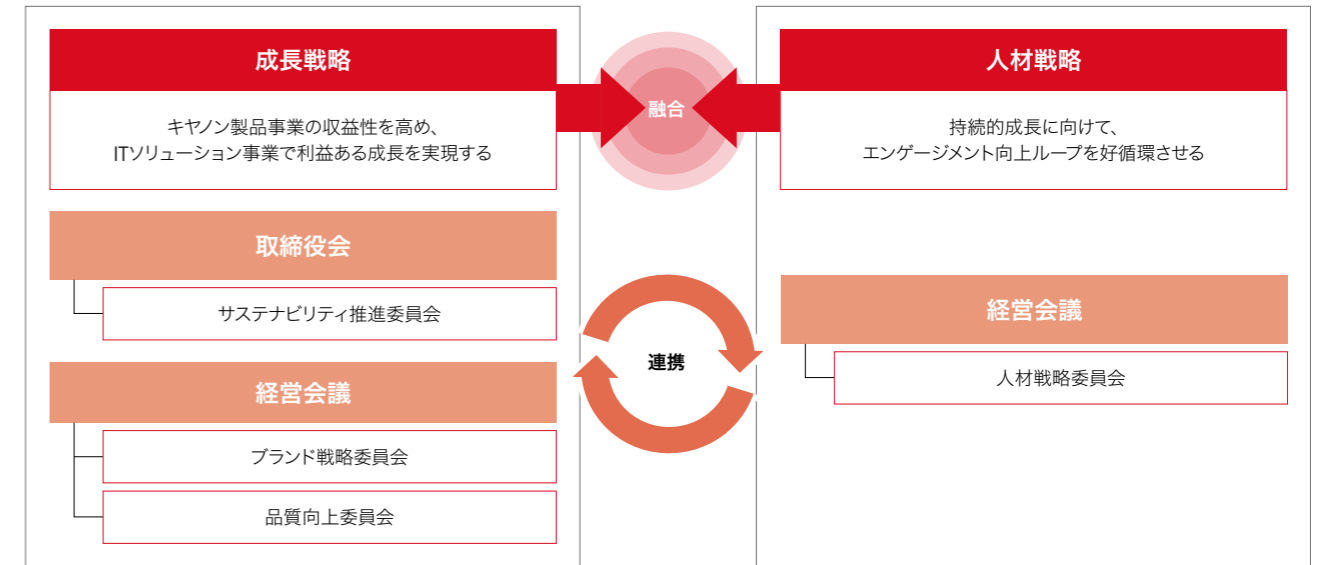
三自の精神	自発・自治・自覚の三自の精神をもって進む
実力主義	年齢や性別に関係なく、重要な仕事、責任ある仕事に就き成果をあげた人を公正・公平に評価する
国際人主義	異文化を理解し、誠実かつ行動的な国際人をめざす
新家族主義	互いに信頼と理解を深め、和の精神をつらぬく
健康第一主義	健康と明朗をモットーとし、人格の涵養につとめる

キヤノンMJグループの2025年ビジョン「社会・お客さまの課題をICTと人の力で解決するプロフェッショナルな企業グループ」を共有し、専門性の高い人材集団を形成していくためには自律的なキャリア形成の促進が不可欠との考えのもと、2021年を当社の「キャリア元年」と定義付け、キャリア支援組織の設置とともに、社内での経験が豊富で、確かな知識を持つコンサルタントを社内配置し、従業員のキャリア意識を醸成しています。また、組織として部下のキャリアビジョンづくりを支援するために、面談や専門知識を醸成する研修を実施しています。

創業当時からの変わらない考え方を大切にしながら、世界経済の不確実性が高まるとともに、デジタル技術が進歩する中、外部環境の変化に伴って必要なスキルやリテラシーは絶えず変わっています。世の中の動きやお客さまの機微に対する「感度」「感性」を磨くことを含め、そうした変化にシなやか、かつ迅速に対応することで、多様な人材がいきいきと輝くキヤノンMJグループを目指しています。

経営戦略と人材戦略の融合

「2022-2025 中期経営計画」基本方針に『人的資本の価値最大化』を加え、人材戦略を経営戦略の一つとして明確に打ち出し、実行推進の加速に経営トップがコミットしています。



人材戦略を支える体制

① 人材戦略委員会

キヤノンMJグループ全体の人材戦略を立案し、「適所・適材」の人材活用を図る体制を設計する場として、代表取締役社長が委員長を務める「人材戦略委員会」を設置しています。

2022年は「人材の高度化」「エンゲージメントの向上」をテーマに議論を行いました。人材の高度化に向けては、次期経営人材育成研修の開催、新職種であるITビジネスプランナーの採用と育成、DX検定・DXビジネス検定の全社一斉受検、高度専門性ポジションへの登用などの施策を決定・実行しました。また、エンゲージメント向上では、全社一斉の調査を実施し、その分析と今後の活用について議論しています。

② 委員会連携

人的資本の価値最大化と関わりが深い4つの委員会が連携することによって経営戦略と人材戦略の融合を実現しています。キヤノンMJグループにおけるサステナビリティ経営の推進を担う「サステナビリティ推進委員会」、ブランド価値の維持向上を担う「ブランド戦略委員会」、お客さま満足度を含め、継続的な品質向上への取り組みを推進する「品質向上委員会」、そして「人材戦略委員会」の4委員会が密接に意見交換を行い、各委員会での施策を連携させることで、多面から人材の能力を最大化し、現場で成果につなげていく仕組みや環境づくりを促進しています。



「サステナビリティ推進委員会」「ブランド戦略委員会」「品質向上委員会」「人材戦略委員会」の連携会議の様子



エンゲージメント向上ループ

「個人」の自立的成長や専門性向上が「組織」を活性化させ、お客さまの満足を生み出し、それを社員の働きがい・成長意欲の向上につなげることを目指しています。この一連の好循環(エンゲージメント向上ループ)を回すことで、人的資本の価値最大化に取り組んでいます。

エンゲージメント向上ループを構成する3つの要素である「社員の働きがい」「人材の高度化」「顧客満足」のうち、2022

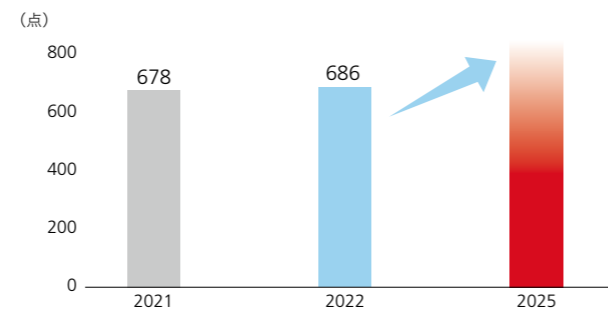
年は「社員の働きがい」「人材の高度化」について現状とありたい姿のギャップを可視化し、ギャップを埋めるための施策の検討を進めました。2023年はそれら施策の実行に取り組むとともに、「顧客満足」についてより具体的に取り組むための指標づくりを検討していきます。



「社員の働きがい」を図る指標として、2021年よりグループ従業員意識調査を毎年1回実施しています。全体結果の分析に加え、会社・部門・年齢層などに分け調査結果を分析することで、全社課題と部門課題を区別、可視化しています。前年の結果との差異も踏まえ、好事例施策の横展開を行うとともに、各部門の事業計画にエンゲージメント向上の取り組みを落とし込むことで具体的なアクションにつなげています。

グループ従業員意識調査

- キヤノンMJグループ従業員を対象とした意識調査を実施
- 設問に対し、「そう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「そう思わない」の4段階で回答し、1,000点満点で集計
- 2022年の回答率87%(前年比+2%)



TOPIC

2021年の従業員意識調査の結果を分析する中で、目には見えない社員の内なる部分(性格、価値観)がエンゲージメントに大きく影響を与えていることが見えてきました。

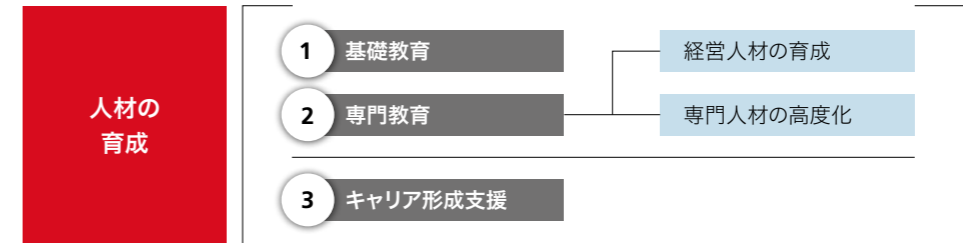
それを踏まえ、2022年は従業員意識調査と並行して社員の性格、志向・仕事観を可視化する調査をグループ全社で実施しました。調査結果は社員本人にフィードバックを行い、自己理解や今後のキャリアを検討する参考情報として活用し、上司向けには部下の性格・志向性に基づいた育成支援報告書を開示しました。加えて、管理職研修や解説動画の視聴を通して調査結果の正しい理解と活用を促進する取り組みを実施しました。

テレワークをはじめとする働き方の変化により日常のコミュニケーション機会が減少し、これまで上司と部下の間で感覚的に培われてきた相互理解の低下が懸念される中で、上司が部下の性格、価値観を客観的なデータを参考に深く理解し、部下のモチベーションを高める仕事の任せ方を行うことで、エンゲージメント向上を図っています。

今後は他のさまざまなデータと掛け合わせることで、ハイパフォーマンス分析による要員選抜や配置・配属に関する参考情報、多様性・推進力のあるチームビルディングなどへの活用を検討しています。

人材の育成

キヤノンMJでは全職種共通の基礎教育と各分野での専門性を高め部門を牽引する人材を輩出するための教育を行っています。



1 基礎教育

「学ぶ・挑む・変わる」を目指す行動変容として、「自立的に学習」し、それを活かして「新たな仕事にチャレンジ」し、その結果として「何かを変える・あるいは自らが変わる」、というサイクルを目指しています。新入社員研修や各階層別研修は、変化のタイミングを挑むチャンスと捉え、マインドセットとスキルインプットを行います。これらは、「考える力・実行する力・人を巻き込む力」を段階的に定義した人材育成体系をもとに実施しており、ロジカルシンキング・マーケティング・会計・戦略などのビジネススキルに加えてデザイン思考やキャリア教育、人材育成などを段階的に習得できるようにしています。このほか、資格取得支援制度や通信教育、eラーニングなど学

びの場を多彩に取り揃え成長を支援しています。また、ITスキル強化に向けて、ITパスポート、DX検定・DXビジネス検定の全社一斉受検を実施したほか、データの取り扱いに特化したデータリテラシー教育の全社員受講などに取り組んでいます。

2022年の年間総研修時間数	60万時間
2023年2月 DX検定/ DXビジネス検定*受検者数	13,887名(87.1%)
DXビジネス検定認定者数	4,843名(46.7%)
うちプロフェッショナルレベル以上の認定	531名

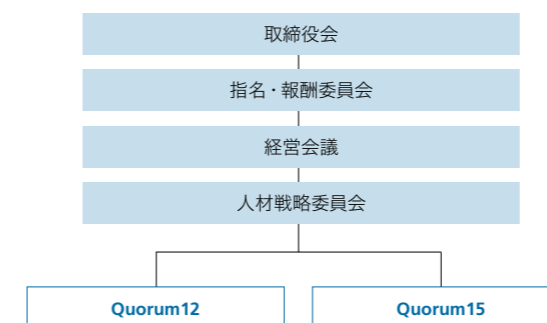
*DX検定/DXビジネス検定いずれかを選択

2 専門教育

経営人材の育成

次期経営人材は、社長を議長とし社外取締役と社内取締役で構成された指名・報酬委員会で決定されます。また、その候補者となる人材の育成については、常設されている人材戦略委員会において議論されます。重要ポジションへの任用や選抜研修への参加など具体的な検討が行われ、長期にわたる経営人材育成の仕組みを構築しています。

次期経営人材育成の体制



選抜研修

将来の経営人材候補として多様な人材を育てるために、部長クラスを対象とした選抜研修を実施しています。部長クラスの選抜であるQuorum12を2014年から開催し、経営スキルを磨くことに加え、人間力の向上も図っています。一例として、リベラルアーツを取り入れることで多様な視点や柔軟な思考を目指し、「感性」「感性」に磨きをかける取り組みを行っています。

さらに、2019年からは人材の早期育成を目指して課長クラスのQuorum15を開講しました。ビジネススクールでの他流試合や地方創生のフィールドワークなどを通して鍛錬しています。

いずれも、研修後は未経験のポジションへのアサインを行うことで幅広い知見と多様性のある人材育成を実現しており、将来の人材選抜の一役を担った実践的な仕組みとして機能しています。

人材戦略(人的資本)

専門人材の高度化

2022年は事業戦略に基づく職種別人材の定義と人数の可視化を実施しました。職種別に人材をレベル1～5のレンジで定義し、レベル4、5については高度なスキルを有する人材と位置付け、目標人数を明確にした上で、その育成に取り組んでいます。中でもITソリューション人材の獲得と高度化に注力しています。

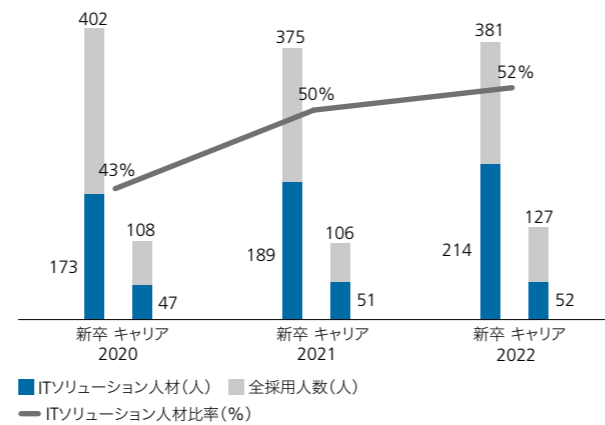
ITソリューション人材の獲得

採用においてもITソリューション事業の強化に向けた人材の獲得に重点を置いています。

2022年から開始した「ITビジネスプランナー」という新職種の採用はその取り組みの一つであり、データリテラシーや事業構想の素養を持つ人材の増強を進めています。また、事業拡大に向けた重要テーマを早期に実現するために、キャリア採用にも力を入れています。この数年で採用全数におけるIT関連人材の割合は増加しています。特に、新たな価値創造に向けた取り組みとして事業責任者も外部から招聘しています。2018年以降、新規事業やITソリューション関連事業等において10名の多様な人材が加わり、事業を牽引しています。

さらに、継続したITソリューション事業の拡大に向けて、ITソリューションパートナーへの出資を通じ、人材をより安定的に確保できる体制を推進しています。

採用人数に占めるITソリューション人材の割合



ITソリューション人材の高度化

SI事業に関わる人材を中心に、ITスキル標準(ITSS)に基づいた人事制度を敷き、それぞれの職種に要するスキルの研修や資格取得の支援などを通じ人材の成長を支援してきましたが、近年ではITSSの枠に収まらない役割も増えています。2022年末に経済産業省がデジタルスキル標準(DSS)を制定

したことが示すように、これまで定義されていなかった人材が世の中に必要とされていることがわかります。キヤノンMJでは、事業戦略に基づく職種別人材の定義と人数の可視化を進める上で、DSSも活用し、ITソリューション人材の高度化に取り組んでいます。

取り組み事例①

▶ MA事業部でのソリューションスペシャリストの育成

キヤノンMJの職種の一つであるMA事業部(エンタープライズセグメント)のソリューションスペシャリストは、主に大手企業向けにITソリューションの提案をする上で必要な知識やノウハウを持ち、お客さまと一体となり、お客さまの課題解決につながるITソリューションを軸とした企画立案を行います。

社会課題と技術革新をベースにお客さまの成長戦略を意識したビジネスITを発想、構築するスキルを強化するため、特に「ソリューション企画力」と「ビジネス構想力」の強化に努めています。「ありたい姿(SS)定義書」とスキルアセスメント制度を策定し、高スキル人材を育成する実践型研修を実施して

います。

新しいビジネスモデルを創出する手法・プロセスを学ぶ「DX人財育成塾」、「デザイン思考」のプロセス全体を学び実践的に体験する「デザイン思考ワークショップ」、「デザイン思考」の中でも特に重要な「共感」から「問題定義」までのプロセスを実践する「新規ソリューションワークショップ」など、実践に重きを置いています。グループワーク、座学、現場での実践、発表、フィードバックなど定着を深める多面的な活動を展開しています。

* SSは、ソリューションスペシャリストの略

取り組み事例②

▶ キヤノンITソリューションズでの高度人材育成

キヤノンITSでは、VISION2025で掲げた「共創共創カンパニー」を実現する「ビジネス共創モデル」「サービス提供モデル」を推進しており、そのカギを握るコンサルタント人材やサービスを構想する人材の育成に取り組んでいます。

共創共創塾 ビジネス共創コース

ビジネス共創モデルでは、お客さまのビジネス環境や戦略に関する「想い」を共有した上で、新たなビジネスやサービスの立ち上げに伴走する人材を必要としています。この役割を担うには企業経営の知識、お客さまの戦略・動向等の鮮度の高い情報を収集する能力、コンサルティングフレームワーク等の実践力、活きた複数のICT知見などの高度な知識とスキルを併せ持つことが求められます。「ビジネス共創モデル」を推進していく人材として、半年間の学習カリキュラムを経てイシューを抽出する能力を磨き、実案件を通して生きた経験を積むことで、高度な知識とスキルを併せ持つ人材へと成長する支援を行っています。

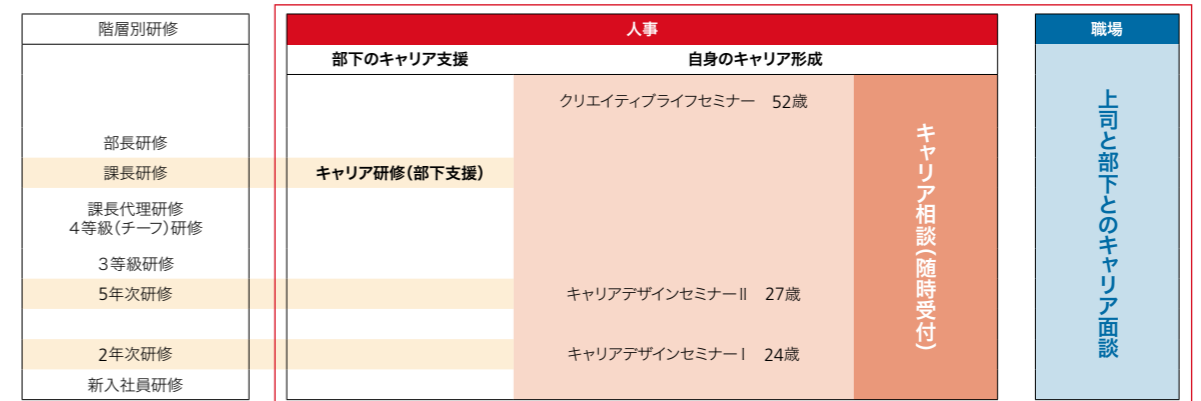
共創共創塾 サービス創造コース

サービス提供モデルでは、業界・業種・業務に共通する課題を解決するためのサービスや高い競争力を持つサービスを生み出す人材を必要としています。この役割を担うには、業界や業種、業務への深い理解と洞察力、市場調査・分析によって社会課題や困りごとを見つけ、それを解決する新しいサービスを構想・創出する力、実現性のあるIT技術を駆使してサービスを立ち上げられる実行力が求められます。サービス提供モデルの推進役を担う人材として成長してもらうため、事業構想大学院大学を中心としたカリキュラムを経て、新しいサービスを創り出す能力を磨いていく取り組みを実施しています。

3 キャリア形成支援

キヤノンマーケティングジャパンでは、「社員が自律的に自らのキャリアを考え、目指すべきキャリアに向けて主体的に業務に取り組むことによる働きがいの向上と、自律した社員により活性化された組織風土の醸成」を目的に、社員のキャリア形成支援に取り組んでいます。

上司・部下間による定期的なキャリア面談のほか、専任のキャリアコンサルタント(国家資格保有)によるキャリア相談の実施、また階層別、年代別のキャリアセミナーを開催し、社員のキャリア自律の実現を支援しています。



海外(アジア)トレーニー制度

将来のグローバル人材を輩出するために、アジア地域において現地の言語や文化・商習慣に精通したプロフェッショナル人材を育成することを目的として、若手人材をキヤノングループの海外現地法人拠点に派遣し、現地で語学研修や実務研修を行う「海外(アジア)トレーニー制度」を実施しています。

これは、キヤノン株式会社における研修プログラムの一つであり、グループの制度利用者が将来の有力な海外出向者候補となることを目指しています。

社内公募制度

キヤノンMJグループでは、キャリア形成支援の一環として、新しいポジションに果敢にチャレンジすることを促すとともに、グループ内における人材の活性化を図ることを目的に、社内公募制度「JOBS(Job Opening Bulletin System)」を実施しています。

2021-2025 長期経営構想

2022-2025 中期経営計画

2021-2025 長期経営構想

ビジョン

**社会・お客さまの課題をICTと人の力で
解決するプロフェッショナルな企業グループ**

2022-2025 中期経営計画

財務計画(2025年)

<p>営業利益</p> <p>580億円</p>	<p>売上高</p> <p>6,500億円</p> <p>うち、ITソリューション売上高 3,000億円</p>	<p>ROE</p> <p>9.0%</p>
---------------------------------	--	-------------------------------

基本方針1

利益を伴った
ITソリューション事業拡大

顧客層別ITソリューション戦略の
実行・加速

サービス型事業モデルによる
ストックビジネス拡大

基本方針2

既存事業の
更なる収益性強化

顧客層に応じた戦略展開

主要製品事業の
更なる高収益化

基本方針3

専門領域の強化・
新たな事業の創出

産業機器事業の
更なる成長

新たな事業の創出

基本方針4

持続的成長に向けたグループ経営

人的資本の価値最大化 「エンゲージメント向上ループ」の確立 成長に向けた事業投資の加速

2022-2025 中期経営計画の進捗



基本方針1
利益を伴った
ITソリューション事業拡大

顧客層別ITソリューションビジネスで掲げている4つのKPIすべてにおいて、2021年を上回る結果となりました。サービス型事業モデルにつながる高付加価値なサービスやソリューションを中心に拡大し、ITソリューション事業の拡大を実現しています。

▶ 顧客層別ITソリューションビジネス(P.35-42)、
事業戦略(P.43-54)、知的財産(P.59-60)

基本方針3
専門領域の
強化・新たな事業の創出

専門領域の一つである産業機器事業においては、旺盛な半導体需要を受け、これまでに進めてきた案件の受注とともに、マルチベンダー保守対応などによるサービス事業を中心に実績を拡大し、大きく成長することができました。

▶ 事業戦略(P.43-54)



基本方針2
既存事業の
更なる収益性強化

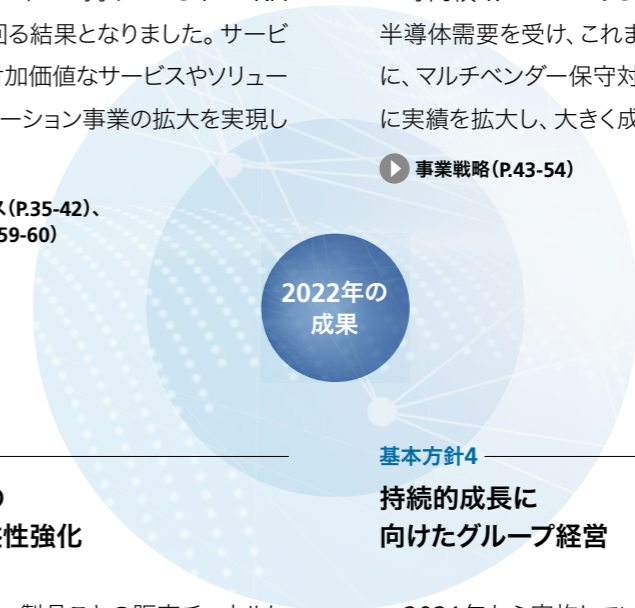
キヤノン製品事業においては、製品ごとの販売チャネルに適した戦略を展開することにより、効率的で収益性の高いビジネスを展開してきました。魅力的な製品の投入と高付加価値な提案により、製品1台当たりの販売単価を上げるとともに、高いシェアを堅持しています。

▶ 事業戦略(P.43-54)

基本方針4
持続的成長に
向けたグループ経営

2021年から実施しているグループ全社員を対象とした従業員意識調査において、2022年は2021年より数値が向上しました。また、ITスキル向上に向けた人材投資や、顧客層別ITS戦略に沿った出資も着実に実行しています。

▶ 財務戦略(P.19-20)、人材戦略(P.23-30)、出資・業務提携実績(P.37)、サステナビリティマネジメント(P.61-62)

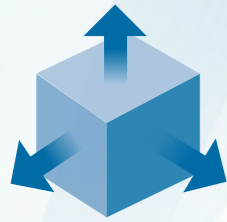


財務計画の更新

2022年実績を踏まえ、2023年1月に全社連結の財務計画を更新しました。2025年の営業利益目標値を80億円上方修正し、580億円としました。ROEは、当初掲げていた2025年にROE8%という目標は前倒して達成できました。2025年までの取り組みの中で、ROE9%以上を確実に達成できる体制を確立し、近い将来にROE10%を実現できるよう進めていきます。

財務計画の更新 全社連結

	2022年(実績)	2022-2025 中期経営計画 財務計画の更新		(単位: 億円)	
		2023年(計画)	2025年(計画)	2025年 (2021年4月公表値)	2025年対前回公表値 (2021年4月公表値)
売上高	5,881	6,240	6,500	6,500	0
うち、ITS売上高	2,414	2,692	3,000	3,000	0
営業利益	499	500	580	500	+80
営業利益率	8.5%	8.0%	8.9%	7.7%	+1.2%
ROE	9.2%	8.7%	9.0%	8.0%	+1.0%



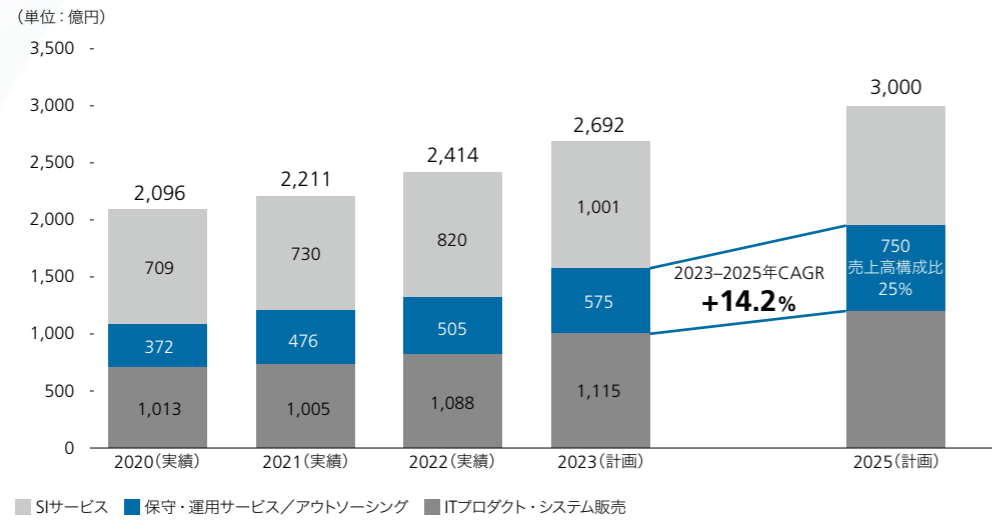
基本方針1

利益を伴ったITソリューション事業拡大

顧客層別ITソリューション戦略を中心に実行・推進することでサービス型事業モデルの領域を広げ、保守・運用サービス/アウトソーシング領域を中心に利益を伴ったITソリューション事業の成長を実現していきます。

▶ 顧客層別 ITソリューションビジネスについてはP.35-42をご覧ください。

ITソリューション事業領域別売上の推移



基本方針2

既存事業の更なる収益性強化

▶ セグメント別事業紹介についてはP.43をご覧ください。

■ カメラ事業

お客様のニーズに応える製品ラインアップとトータルサービスの拡充によるリレーション強化を図るとともに、キヤノングループの総合力を結集し、「カメラ」から「イメージング」への領域の拡大を進めます。

■ プリンティング事業領域

顧客層ごとに顧客の業務課題に向き合った提案を実施し、顧客の不の解決と新たなプリントニーズの獲得に取り組みます。

顧客層に応じた戦略展開(プリンティング事業領域)

顧客起点の組織体制を活かし、顧客層ごとのニーズを的確に捉えた戦略をスピーディーに展開していく。

対象顧客	セグメント	戦略
大手企業	エンタープライズ	<ul style="list-style-type: none"> 顧客基盤を活用した業種別・業務別案件の拡大 コロナ禍におけるオフィスの多様化によって生まれた新たなドキュメントニーズの獲得
準大手・中堅企業		<ul style="list-style-type: none"> 準大手・中堅顧客層の新規攻略によるビジネス拡大 組織再編による営業体制強化
中小企業	エリア	<ul style="list-style-type: none"> エリアマーケティングの強化・徹底 ビジネスプロセスの見直しによる生産性の向上

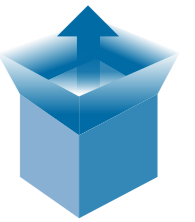
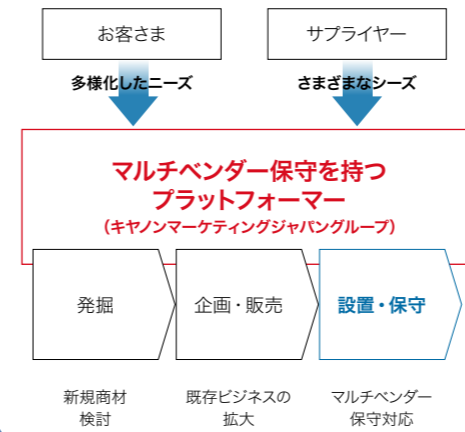


基本方針3

専門領域の強化・新たな事業の創出

■ 産業機器事業

新規商材の発掘を進め事業規模を拡大していくとともに、設置・保守領域に関わる人材を強化することで、継続的な売上・利益が得られる事業体制を確立します。



■ 新たな事業創出

全社でのイノベーションスキル定着の取り組みを進めるとともに、これまで進めてきた社内起業プログラム等から、スピンアウト・JV(ジョイントベンチャー)として独立、事業創出を目指します。



基本方針4

持続的成長に向けたグループ経営

基本方針の「利益を伴ったITソリューション事業の拡大」「既存事業の更なる収益性強化」「専門領域の強化・新たな事業の創出」の取り組みを加速していくために、2023年から「人的資本の価値最大化」を追加しました。



Focus 顧客層別 ITソリューションビジネス

利益を伴ったITソリューション事業の実行の加速とM&Aや戦略的投資を含めた成長戦略の具体化により、キヤノンMJグループの飛躍的な成長を実現してまいります。

上席執行役員
グループITS戦略統括センター長
井本 勝也



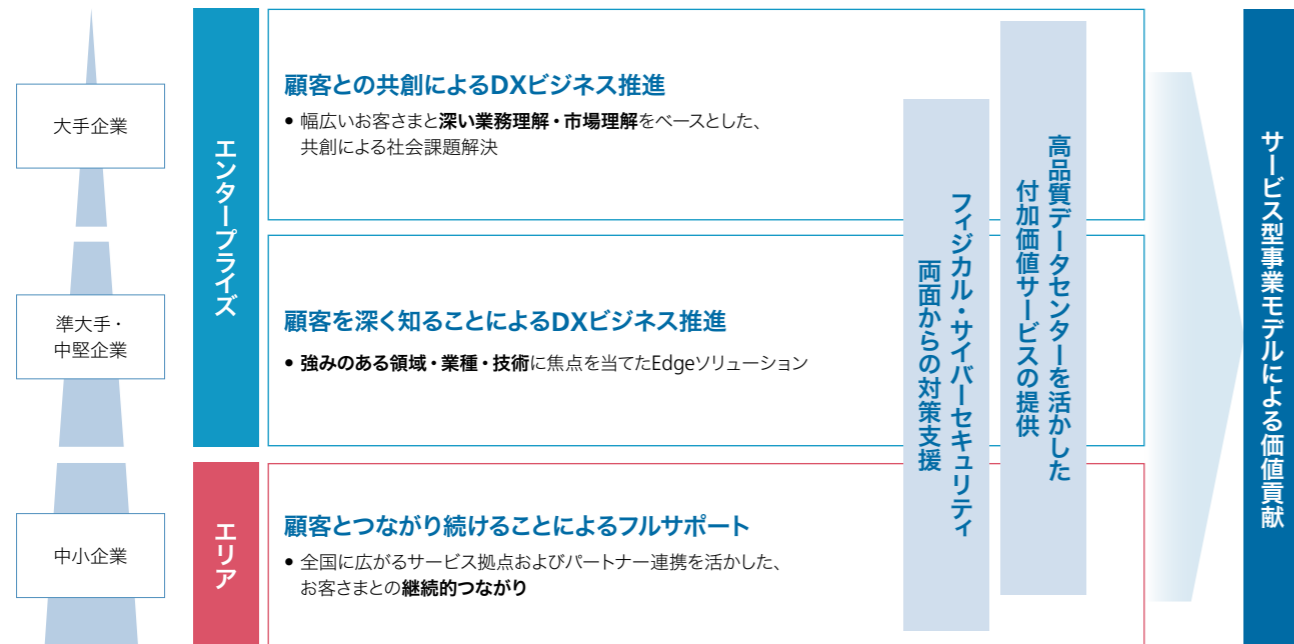
当社グループは、設立以来55年の歴史を多くのお客さまとつながることにより創ってきました。お客さまとのつながりこそ我々の最も大切にしている財産の一つであり、中小企業から中堅・準大手、大企業に至るまでの幅広い顧客基盤です。「2021-2025 長期経営構想」において、ITソリューションの

売上目標3,000億円を掲げましたが、お客さまの規模ごとに異なるニーズに合わせた価値提供をITソリューション事業展開の基本方針とし、顧客層別に注力すべき領域を明確に定め、成長戦略の中核として取り組んでいます。私は、その目標を達成するための具体的な戦略の策定と実行を牽引しています。

顧客層別 ITソリューションビジネスの実現

コロナ禍で大打撃を受けた日本経済において、企業数で全体の98.6%を占めるといわれる中小企業は、以前にも増して人材の獲得が事業継続における最大の課題となっており、中

でもIT要員やセキュリティ要員は、ほとんどの中小企業において自前で用意することが困難な状況にあります。キヤノンシステムアンドサポートの「まかせてIT DXシリーズ」



は、そのような中小企業の課題を解決するために、単に「IT機器」を導入・設置するだけでなく、保守・運用サービスまでセットにして、お客さまに末永く寄り添うことをコンセプトに2021年8月にサービス提供を開始しました。2023年は中小企業の経営者からの要望が多い、「ITコーディネート」、「営業力強化」、「社員教育」をご支援するサービスを順次提供し、「まかせてIT DXシリーズ」をさらに充実していきます。

中堅・準大手のお客さまの課題を解決するためには、より深くお客さまを知ることがもちろん重要であり、さらには業界、業種が抱えている共通課題も同時に捉える必要があります。そのようなお客さま、社会の要請に応えるのが、Edgeソリューションです。キヤノンらしさを集結したコアソリューションで、現在、映像ソリューションをはじめ4つのソリューションを提供していますが、さらに磨きをかけるとともに、第5、第6のEdgeソリューションを創出していきます。

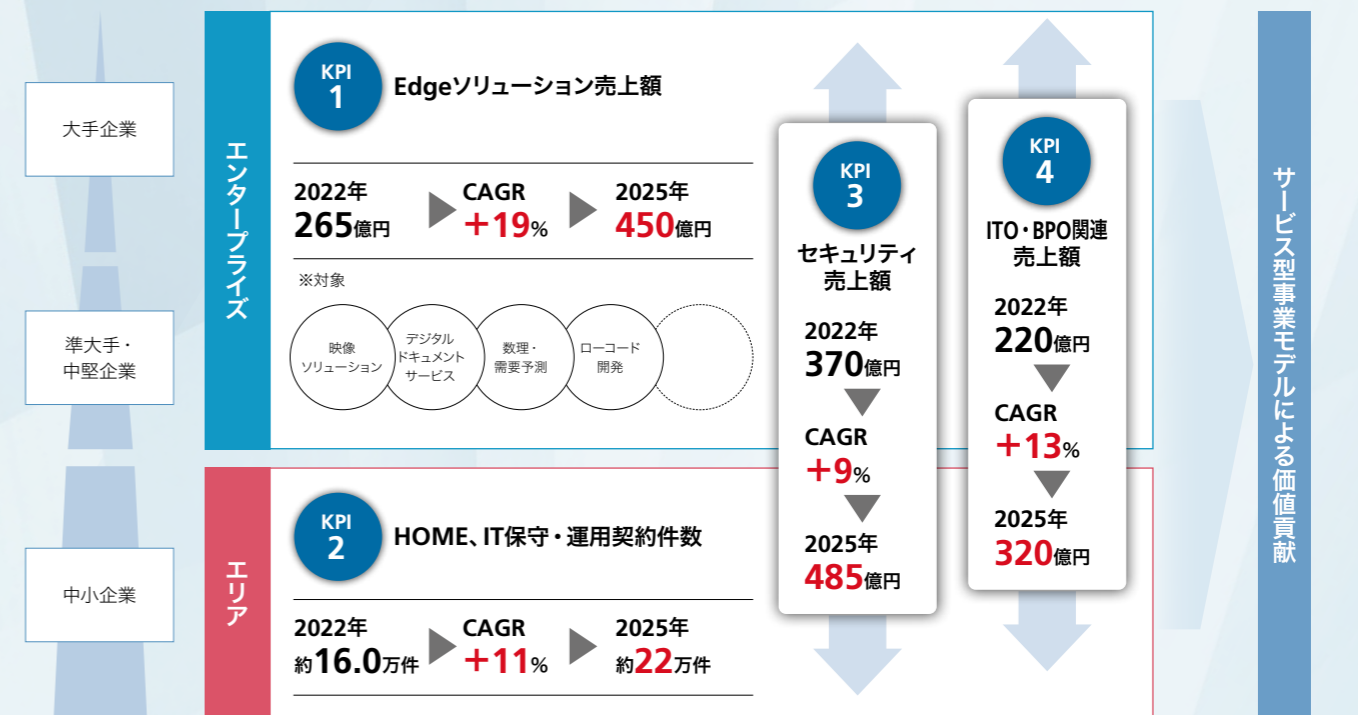
大企業のお客さまには、Edgeソリューションの展開にとどまらず、お客さまと共に多様な社会課題を解決する「共創」型のサービス創出にも取り組んでいます。お客さまと共に、デジタル技術を駆使し、斬新なアイデアを、社会に役立つサービス、社会課題を解決するソリューションへと具現化していきます。

また近年、企業規模にかかわらず、需要が増しているサイバー攻撃対策のセキュリティ支援サービスや、高い品質評価を得ているデータセンターサービスを基軸にITOやBPOなどのアウトソーシングサービスを提供することで、お客さまのDX実現に貢献していきます。

上述の中小企業向け「HOME、IT保守・運用」、大手企業、準大手・中堅企業向け「Edgeソリューション」「セキュリティ」「ITO・BPO」の4つの注力領域に対し、「2022-2025 中期経営計画」では、下図記載のKPIを掲げています。

これら4つのKPIを確実に達成するために、2020年10月に「ITソリューション推進委員会」を立ち上げました。本委員会は社長の足立が委員長を務め、グループ企画担当役員の蛭川と私が副委員長として参画しています。委員会の傘下に、「Edgeソリューション実行推進タスク」「SMB-ITS実行推進タスク」「トータルセキュリティ実行推進タスク」を設け、それぞれのタスクには、当社グループ会社・組織の垣根を取り払い、ITソリューション事業に関係する本部長クラスが実行責任者として参画し、戦略実行のPDCAを回し続けることでスピード感のあるビジネス成長を実現しています。

顧客層別ITソリューションビジネス KPI目標



2022年の実績と成長加速に向けて

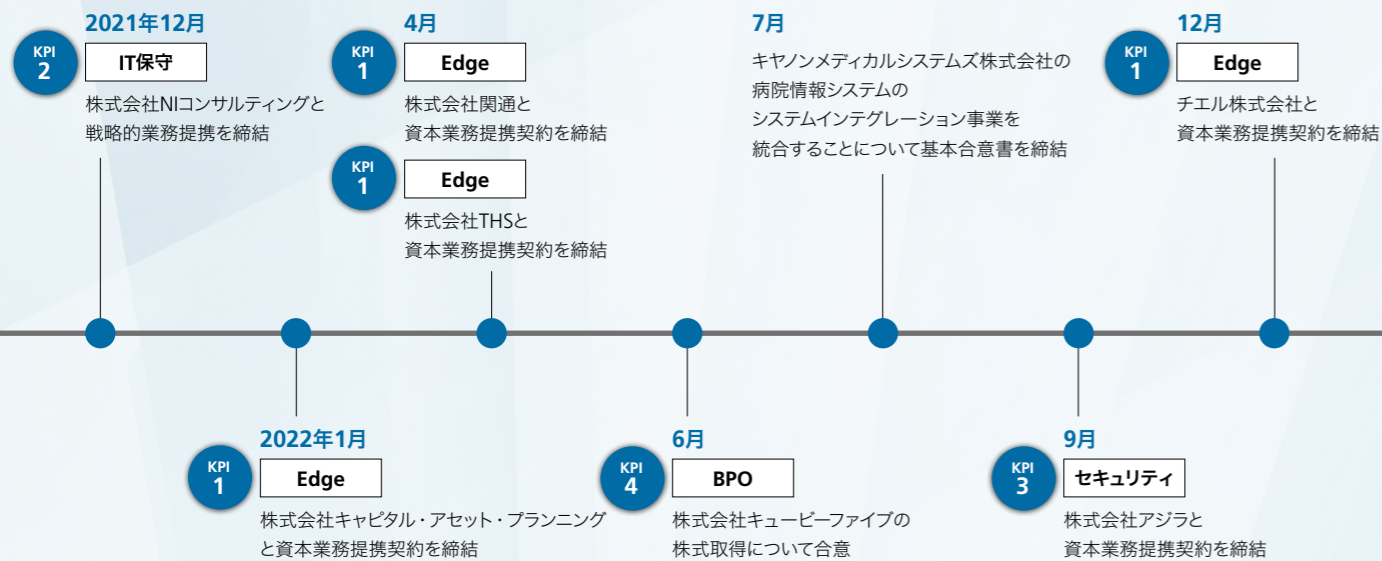
「2022-2025 中期経営計画」の初年度である2022年は、すべてのKPIにおいて前年を上回る結果となり、非常に良いスタートを切ることができました。

また、2025年の目標達成に向け、積極的な投資も実施してきました。戦略的業務提携に向けた出資に加え、ヘルスケアIT事業においては事業移管、BPOではM&Aを実施し、利益を伴ったITソリューション事業の実行を加速させています。

2025年におけるITソリューション事業の売上3,000億円達成を通過点とし、その先の更なる事業成長を実現していくためには、従来の延長線ではなく、よりダイナミックな投資が必須となります。4つのKPI達成に向けた重要施策を実行し、M&Aや戦略的投資を含めた成長戦略を具体化することで、キヤノンMJグループの飛躍的な成長を実現してまいります。

ITソリューションビジネス KPI	2021年実績	2022年実績	伸び率(前年比)
KPI 1 Edgeソリューション売上額	230億円	265億円	+15%
KPI 2 HOME、IT保守・運用契約件数	13.5万件	16.0万件	+19%
KPI 3 セキュリティ売上額	325億円	370億円	+14%
KPI 4 ITO、BPO関連売上額	215億円	220億円	+2%

顧客層別ITソリューションビジネス 出資・業務提携実績



KPI 1 Edgeソリューション



強み(Edge)を磨き、“他社の追随を許さない”ITソリューション・サービスを創り出す

当社グループが強み(Edge)とする領域・業種および技術にフォーカスしたソリューションを「Edgeソリューション」と表現し、現在「映像ソリューション」「デジタルドキュメントサービス」「数値・需要予測」「ローコード開発」の4つの領域で提供しています。

Edgeソリューションでは、現在保有するさまざまなソリューションの強みをさらに磨き、“他社の追随を許さない”ITソ

リューションを創出するとともに、領域を拡大していきます。また、顧客基盤を活かし、大手企業のお客さまと個別に創出したソリューションを、同業種のお客さまへ展開を行うとともに、そのソリューションをサービス化し、準大手・中堅企業や中小企業への展開を行うことでサービス型事業モデルを確立していきます。

映像ソリューション

豊富なデバイス群と多様な映像基盤と分析・解析サービスでDXを支援

祖業のカメラから脈々と続く光学技術と200種類を超えるデバイス群、多様な映像基盤を有し、最先端の画像・映像を分析・解析する要素技術がキヤノングループの強みです。キヤノンMJグループでは、さらに国内外の複数のベンダーとアライアンスを組むことにより提供する映像解析ソリューションの領域を広げ、また、最適なセキュリティ商材も併せてご提供することで、お客さまの安心・安全の実現とデータの利活用を支援しています。



デジタルドキュメントサービス

豊富なキヤノン製の出入力デバイス×ITソリューションで業務プロセス変革を支援

キヤノン製の出入力デバイスの提供を通じて培ったお客さまの業務フローへの深い理解をベースに、法制度・働き方の変化に対応した業務プロセスの変革を支援します。一例として、取引関係書類を電子帳簿保存法に対応した形で長期保管・運用することなどにも適応した「DigitalWork Accelerator シリーズ」を2022年から提供しており、「ドキュメントソリューション」から「デジタルドキュメントサービス」へ領域を拡大しています。



Focus 顧客層別 ITソリューションビジネス

数理・需要予測

長年の経験に裏打ちされた自社の数理技術と最新のAI技術で、製造・販売・物流分野における最適なソリューションを提案

数理技術(OR:オペレーションズリサーチ)の研究・開発実績や、最新のAI技術の活用ノウハウを有しており、企業経営に関わるさまざまな課題を、高度なアルゴリズムを用いて解決します。特に、サプライチェーンマネジメント領域(需要予測、生産計画、配送計画など)では、「データアナリティクス技術」や「数理最適化技術」等のデータ分析力に長け、業務にも精通したコンサルタントが、データドリブンで最適なソリューションを提供し、お客さまの課題解決に貢献しています。



ローコード開発

Webシステムを素早く開発できる
自社ローコード開発プラットフォームを提供

ローコード開発の先駆けとして2005年より販売開始した「WebPerformer」は、直感的な開発、素早いリリース、自動生成による品質の均一化などにより、開発期間を短縮し、システムを利用するビジネス部門と開発部門との共創型開発を実現します。ビジネス環境変化にも柔軟に対応したシステム構築が可能であり、1,300社を超えるお客さまに導入していただいています。2023年からはクラウド版である「WebPerformer-NX」の提供を開始し、フロントシステムはクラウドで、基幹システム周辺はオンプレミスで提供するなど、提案の幅を広げています。



企画担当者の声 デジタルドキュメントサービス「DigitalWork Accelerator」

キヤノンマーケティングジャパン株式会社



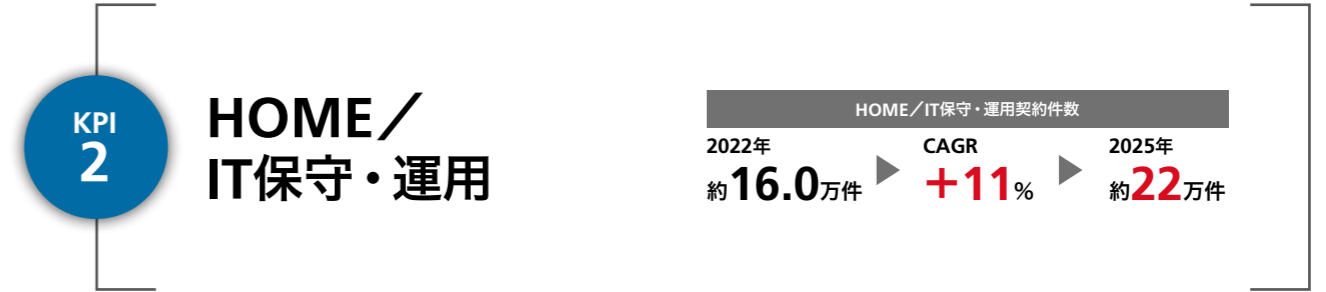
マーケティング統括部門
ビジネスイノベーション部門
ソリューション
開発センター
デジタルドキュメントサービス
企画部 部長
林 寛之

当社では多くのお客さまからの要望に応えるべく、20年以上前からキヤノン製品と連携した「帳票ソリューション」「デジタルワークフロー」などのデジタルドキュメントサービスを展開してきました。その中で得た、さまざまなお客さまのデータのインプットからアウトプットまでの利活用の流れ、業務フロー全体に関する知見を有していることが強みです。その知見を活かし、2022年12月に、電子帳簿保存法やインボイス制度に対応したクラウドサービス「DigitalWork Acceleratorシリーズ」をサービスインしました。

「DigitalWork Accelerator」は、取引関係書類の一元管理および、紙書類の「電子化・承認・保管の業務プロセス」を重視した情報管理の仕組みをご提供します。

導入していただいたお客さまからは、「シンプルで使いやすい」「注文書・請求書等の書類登録およびインデックス情報の入力業務が不要で、会計システムとの連携も容易であり、現場の負荷を軽減できた」などの声をいただいています。

今後は、インボイス対応等の法制度対応から、業務アプリケーションや業種別サービスとの連携を強化し、業務プロセス変革の支援と新たな価値を創出するプラットフォームへとサービスを拡充し、お客さまのビジネスの加速に寄与していきます。



中小企業のお客さまのITの運用をサポートし、お客さまとつながり続ける

中小企業では以前にも増して人材の獲得が課題となっており、特にIT要員、セキュリティ要員を自社で確保することが困難な状況にあります。そのような中小企業のお客さまの課

題を解決するために、DX支援サービスの「HOME」「HOMEセレクトシリーズ」や、IT保守・運用サービスを包含した「まかせてIT DXシリーズ」などを提供しています。

HOME

中小企業のお客さまに強固なセキュリティと効率的なクラウドサービスを提供

「HOME」は、当社オリジナルのDX支援サービスで、セキュリティ対策やクラウドサービスを月額課金型のサービスとしてワンストップで提供しています。セキュリティ対策として、統合脅威管理(UTM)機器の導入・運用をサポートすることなどに加え、「HOMEセレクトシリーズ」のサービス提供により、電子帳簿保存法への対応を実現し、業務のデジタル化と生産性の向上を支援しています。

IT保守・運用

「まかせてIT DXシリーズ」で中小企業の困りごとを解決

中小企業ではIT機器の障害対応だけでなく、環境の変化に伴う運用面での課題が増加しています。「まかせてIT DXシリーズ」は、お客さまのお困りごとを速やかに解決し、業務ソフトの使い方やIT機器の安定稼働に向け運用を支援するサービスで、お客さまが安心・安全に業務を遂行できる環境を提供します。さらに、経営者の課題を解決する「経営支援サービス」や「教育支援サービス」などを拡充していきます。

営業担当者の声 IT保守・運用

キヤノンシステムアンドサポート株式会社



営業統括部門 東京営業本部
東京第二営業部
東京第二営業第一課
課長代理
藤村 靖

「加速するデジタル化へどのように対応していくべきか」、IT専任者のいないお客さまからこのような課題を多く聞きます。「まかせてIT DXシリーズ」は、機器の選定から導入にとどまらず、障害切り分け・運用までを含むサービスであり、営業として「機器選定から運用までおまかせください」と自信を持って提案でき、お客さまからも「ITのパートナーとして信頼できる」と支持をいただいています。また、今後IT投資計画策定や営業戦略策定、営業活動の課題解決を支援する経営支援サービスも拡充されますので、現場から経営層まで幅広くつながり続けるためにも、私自身、ITスキルの向上を図り、お客さまと共に進化していきます。

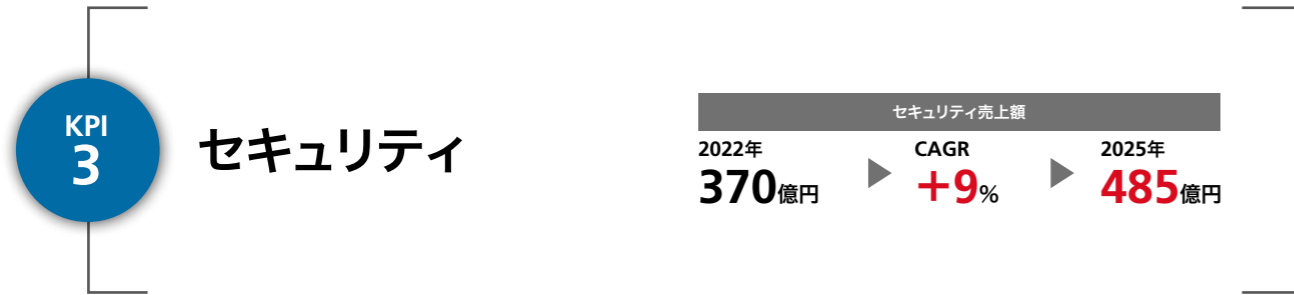
カスタマーサポートセンター担当者の声 IT保守・運用

キヤノンシステムアンドサポート株式会社



エンジニアリング統括部門
ITインフラエンジニアリング統括本部
インフラエンジニアリング本部
カスタマーサポートセンター
インフラ運用サポート第一課
主任
立岩 泰

カスタマーサポートセンターではIT保守・運用ご契約のお客さまからのお問い合わせを受け付けています。日々のお客さまのお困りごと対応においては、リモートツールを活用し遠隔操作により迅速な復旧支援に努めています。また、お問い合わせ内容を分析した対応策のナレッジ化に取り組み、解決率向上につなげています。「まかせてIT DXシリーズ」のリリース以降は、運用に関わるお問い合わせが増加しており、日々変化するビジネス環境に合わせた運用支援は、お客さまから非常に期待されていると感じています。今後も障害対応から運用支援までお客さまに寄り添い、新しい価値を提供していきます。



フィジカルセキュリティとサイバーセキュリティ両面のトータル支援を提供

現在、世界中のあらゆる分野でサイバー空間とフィジカル空間の融合が進んでいます。両者がつながることにより多くのメリットがある一方、サイバー空間で受けた攻撃がフィジカル空間にも影響を及ぼすといったリスクも増加しています。キ

ヤノンMJグループは、映像監視などのフィジカルセキュリティと、ネットワーク侵入検知・防御などのサイバーセキュリティの両面からトータルセキュリティを展開することでお客様の安心・安全を支援しています。

フィジカルセキュリティ

キヤノングループのハードウェア、ソフトウェアを活用し幅広いソリューションを提供

キヤノングループが有する多様なネットワークカメラに、映像管理ソフトウェアや独自の映像クラウドサービス「VisualStage」と、顔認証や行動認識などのAI技術を組み合わせることで、監視に加え、画像診断や映像解析など映像データの利活用を行い、さまざまな業種や業態のお客様のDXを支援しています。

サイバーセキュリティ

ウイルス対策ソフトウェア「ESET」を中心に多彩な製品・サービスとサポートを提供

ウイルス対策やWebサイトを外部攻撃から守るソリューションの提供に加え、脆弱性診断やマルウェア解析サービスなどサイバー攻撃に対するさまざまなサービスをご提供しています。国内総販売代理店となっているウイルス対策ソフトウェア「ESET」は高い検出力と軽快な動作を多くの方にご支持いただき、「日経コンピュータ 顧客満足度調査2022-2023」セキュリティ対策製品部門で10年連続1位を獲得しています。

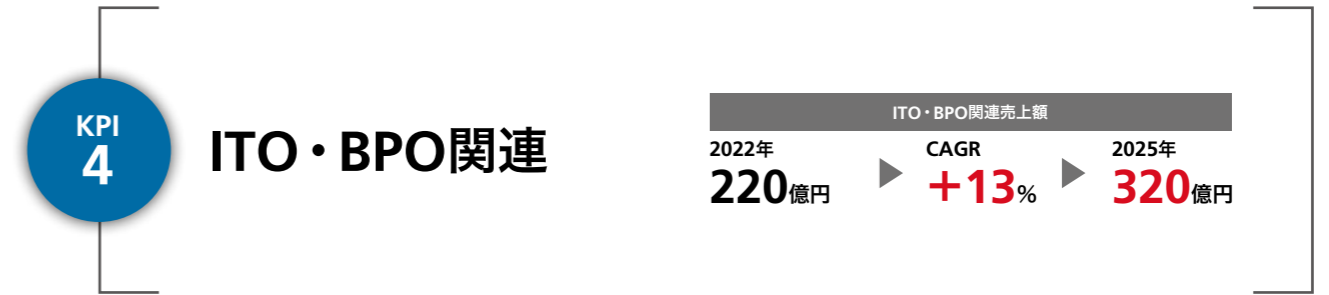
企画担当者の声 サイバーセキュリティ

キヤノンマーケティングジャパン株式会社



マーケティング統括部門
ITプロダクトマーケティング部門
セキュリティソリューション企画本部
セキュリティソリューション企画部
セキュリティソリューション企画
第一課 課長
関口 幸司

当社は総合的なエンドポイント保護対策ソフトウェア「ESET」の国内総販売代理店として、仕入・販売するのみならず、お客様が安心してご利用いただけるよう、当社グループで定める品質基準に則り技術部門が実施するプログラム検証により、一定以上の品質を満たすことを確認した上でプログラムをリリースしています。また、カスタマーサポートセンターも運営しており、ESETをご利用のお客様からのご意見やご要望を、開発元であるESET社にフィードバックすることで、品質要求レベルの高い日本国内のニーズに合わせた改良を継続して行っています。長年にわたり蓄積した製品の技術的知見やノウハウを活かし、導入前のご相談やご購入後の製品サポートなど、さまざまな形でお客様に価値を提供しています。今後も、「高いマルウェア検出率」「軽快な動作」「技術力・サポート力・情報発信力」で引き続き皆さまに評価していただけるように、安心のセキュリティソリューションをお届けしていきます。



お客様のIT業務を担うとともに、コア業務に注力できる環境を支援

少子高齢化に伴い労働力の確保がより困難となり、またDX進展によるクラウド化の加速やセキュリティ対策の高度化などの観点から企業のアウトソーシングに関する需要はますます

高まっています。キヤノンMJグループでは、お客様の業務全体を深く理解し、お客様がコア業務により注力できる環境を支援しています。

ITO

西東京データセンターを中心にお客様のIT環境を継続的にサポート

お客様のニーズにアジャストするクラウドインテグレーションサービス、20年以上の豊富な運用実績でお客様の運用負荷を軽減するシステム運用・保守サービス、高性能な設備と優れた運営品質でお客様のITシステムを24時間365日支え続けるデータセンターサービスなどの提供を通じてお客様のIT環境を継続的にサポートしています。

BPO

独自の技術を活かした特長のあるサービスを展開

当社グループが提供するビジネス・プロセス・アウトソーシングサービスは、お客様のノンコア業務に加え、特定プロジェクトのアウトソーシングもお引き受けしています。プロジェクトに合わせた要員の動員力のほか、お客様の業務フローを深く理解し、当社グループが保有する豊富な入出力機器や技術を活用し、一連の業務を効率化・高度化できることが強みです。さらに、お客様のコア業務を効率化させるための業務改善のご提案も展開しています。

運用担当者の声 ITO(西東京データセンター)

キヤノンITソリューションズ株式会社



ITプラットフォーム事業部門
ITサービス技術統括本部
データセンターサービス本部
DC運営部 部長
小林 信一(右)
古崎 友子(左)

当社グループが所有・運営する「西東京データセンター」は、お客様の厳しい要求にも応える高いセキュリティや運営品質と、堅牢なファシリティが特長で、金融業、製造業、クラウド事業者など数多くの企業に利用されています。データセンターはどれほど高度で堅牢な施設であっても、それだけではお客様のニーズに応えるサービスを提供することはできません。私たちはサービスの安定稼働を支える運営品質の向上を目指し、設備障害など日常的に発生し得る障害に対して、迅速かつ正確に対応するための訓練や、大規模障害が発生した場合に備えるためのDCP*1を策定し、200を超えるシナリオに沿った訓練を毎週実施しています。加えて、年に1度、実際に給電を停止して発電機給電を行う総合連動点検を実施しており、複数設備での障害を想定したものや、実際に起こり得る障害点と障害事象を盛り込むなど、訓練シナリオを毎年改善しています。その結果として、M&O認証などの各種認証を取得・更新*2するなど、高水準の品質を維持しています。

また、「西東京データセンター」の1号棟、2号棟ともに、地球温暖化対策の推進体制が特に優れた事業所として、東京都環境局より「優良特定地球温暖化対策事業所」(準トップレベル事業所)に認定されています。今後も、エネルギー効率の良いデータセンターを運用することにより、社会全体の省エネルギーへの貢献を進めてまいります。

*1 データセンター・コンティンジェンシー・プラン

*2 各種認証については当社Webサイトをご覧ください。https://www.canon-its.co.jp/solution/idc/