



CANON CUSTOMER SUPPORT Inc.

Corporate Profile 2021 / 2022

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。

ごあいさつ

1996年にキヤノン製商品のコールセンター事業として設立されて以来、顧客接点の最前線として、コールセンターからサービスセンター、フォトカルチャーの醸成支援など、事業を展開してまいりました。

個人向け商品からビジネス向け商品まで、電話やメールによる購入前から購入後までのニーズにお応えしお客さまのキヤノンライフを様々な角度から支援しています。このような活動の中心となるのは当社の企業理念です。

・お客さま第一主義

顧客視点で考え、行動します

お客さまからの声を製品・サービスに活かすための取り組みを推進します

・毎日改善、毎日改革

社員一人一人が自ら考え改善活動を推進します

・公平・公正・オープン

相互尊重の精神の基、公明正大に行動します

当社はこの企業理念の基、お客さまにより質の高い「満足」と「安心」をお届けするために、業務品質の向上に積極的に取り組んでいます。

キヤノン製品やサービスを信頼していただき、一人でも多くのキヤノンファンを増やすこと、また、お客さまの気持ちに寄り添い、つながりを大切にしていくことが私たちの目指す姿です。

—「お客さまと感動のステージへ」—

わたしたちはこの思いを胸に、お客さまの期待をこえる「感動のアフターサポート」を実現するために前進を続けてまいります。



代表取締役社長

森田浩喜

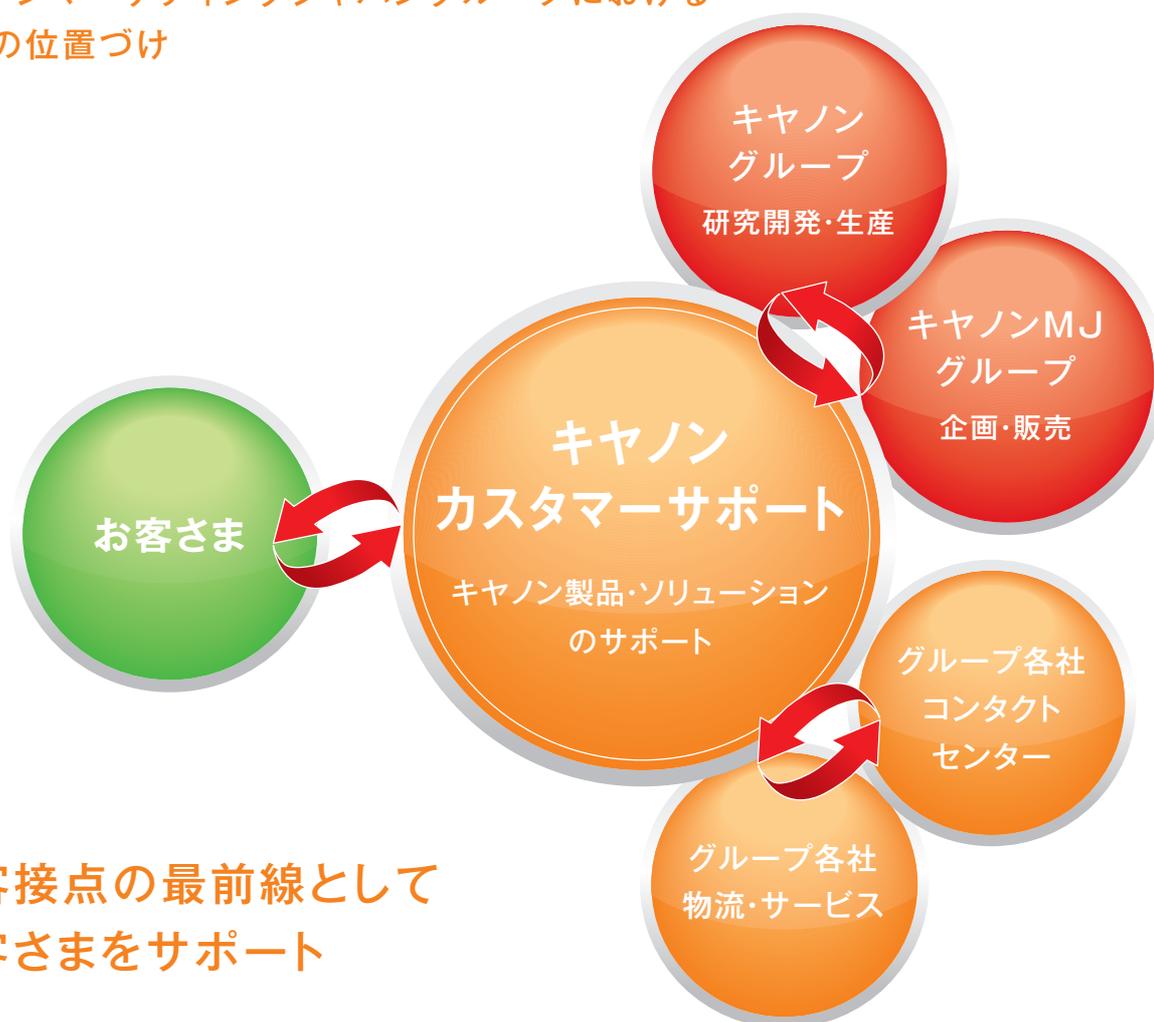


私たちの使命及びグループにおける位置づけ

キヤ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、お客さまのキヤ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。

キヤ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 | キヤ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 | キヤ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 | キヤ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 | キヤ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



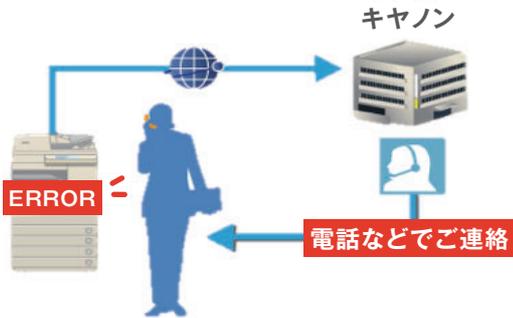
ソリューションサポート(操作設定・運用支援)

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の修理した後、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

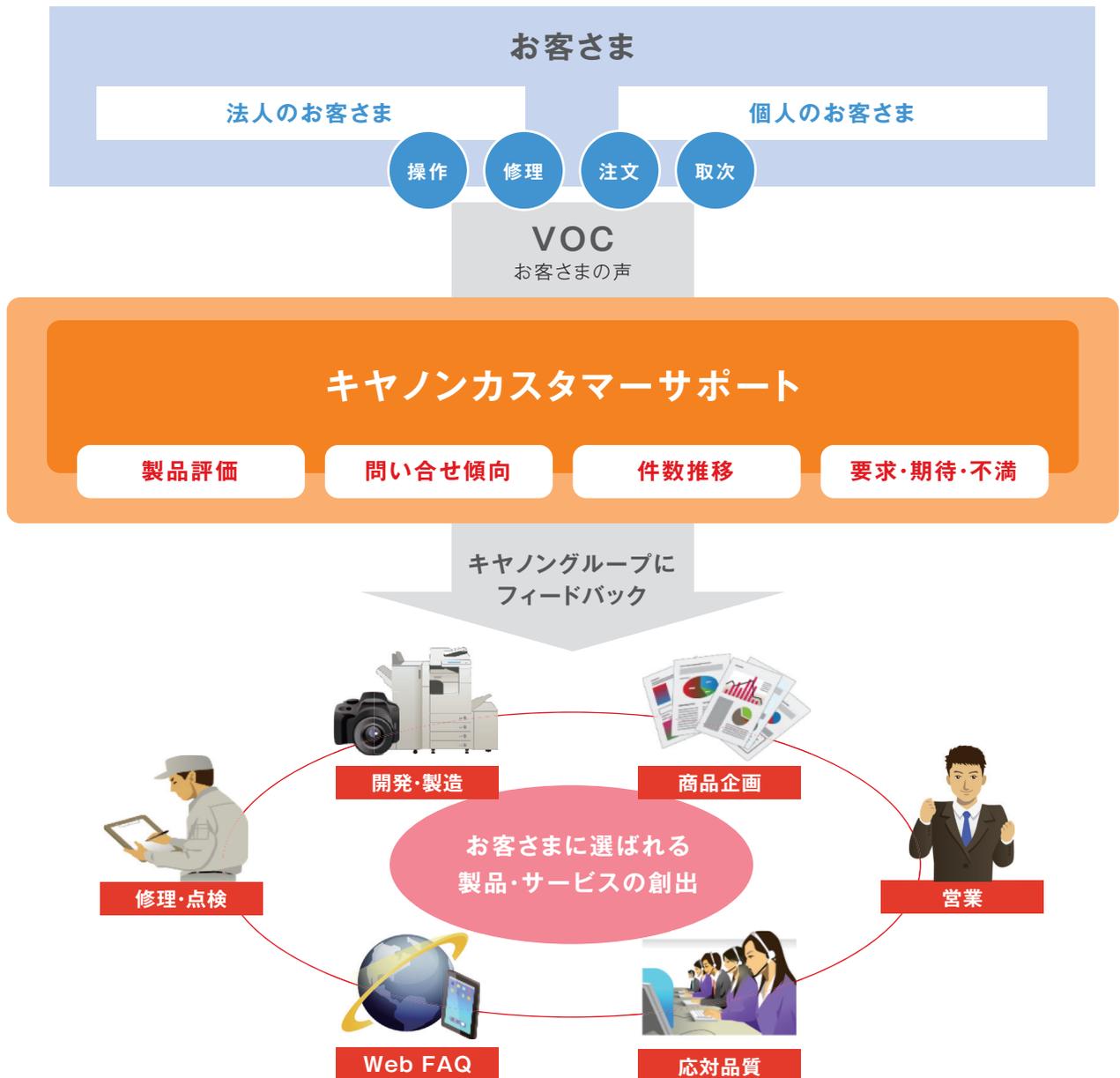
全国各地

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様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、お客様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。

お客様の声ひとつひとつが宝物

お客様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、お客様に選ばれる製品・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

お客様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、お客様に最高の「安心」と「満足」の提供を目指しています。



キヤノンカスタマーサポートの取り組み

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「ありがとう大賞」を授与しています。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。



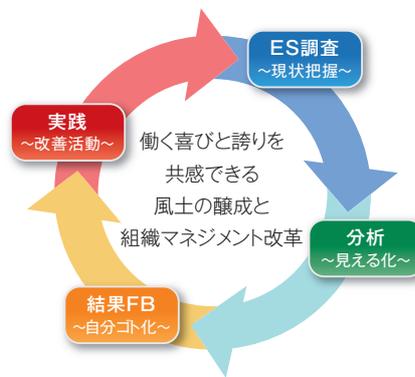
CCSアワード

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。出産や子育てをしながら働く社員をサポートします。

従業員満足度調査

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、ESさらにはCSの向上を目指しています。



CSR (企業の社会的責任)

私たちは、キヤ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 キヤ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。



「電話対応コンクール」と「企業電話対応コンテスト」への参加

日頃の電話対応技能向上とCS(お客さま満足度)向上を目的に 財団法人 日本電信電話ユーザ協会主催の「電話対応コンクール」と「企業電話対応コンテスト」に参加しています。「電話対応コンクール」は電話対応技能のレベルアップを通じて、CS向上の推進を図る人材育成を目的として毎年開催されています。毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。



「電話対応コンクール全国大会」

積極的な取り組みの結果、毎年全国大会出場者を輩出しています。一方、「企業電話対応コンテスト」は日頃の電話対応が評価されるコンテストです。ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって参加企業へ電話をかけ、その際の電話対応を専門家が評価します。実際の対応について客観的な評価やアドバイスを受けることにより、改善活動へつなげ、よりお客さまにご満足いただける電話対応を目指しています。



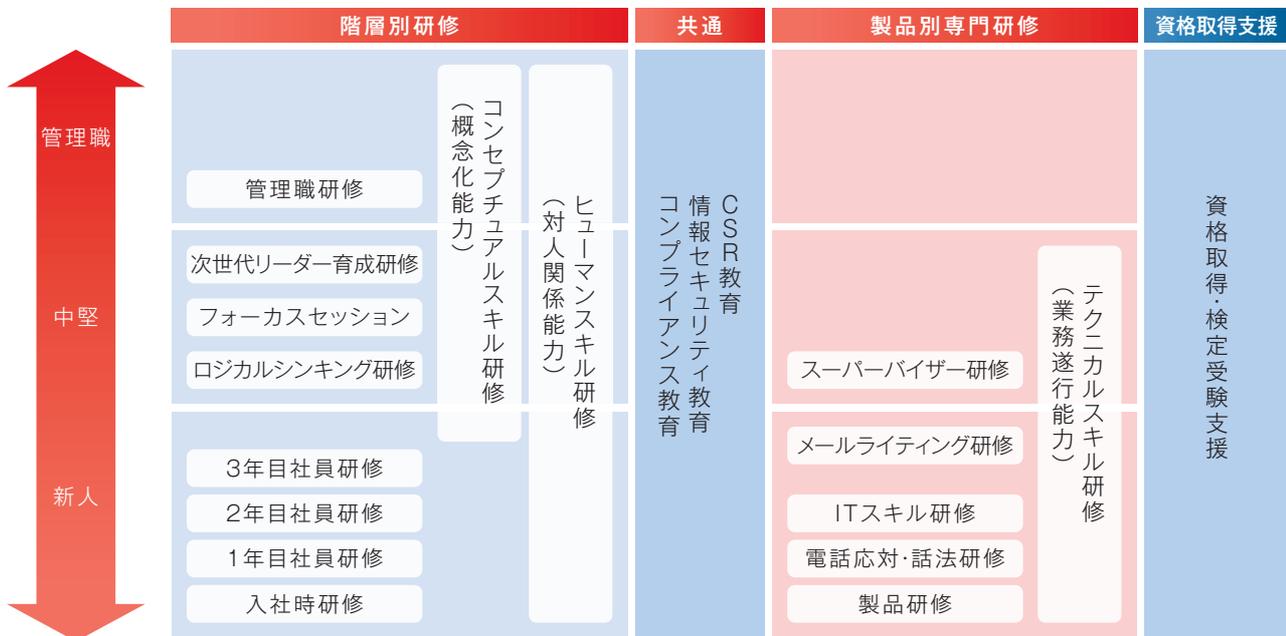
人材育成制度

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、電話対応・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 | キヤノンカスタマーサポート株式会社 Canon Customer Support Inc. | | |
| 事業概要 | キヤ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 | 森田 浩喜 | | |
| 株主構成 | キヤノンマーケティングジャパン株式会社100% | | |
| 従業員数 | 863名(2021年4月現在) | | |
| 役員情報 | 代表取締役社長 | 森田 浩喜 | 取締役 橋本 圭弘 |
| | 取締役副社長 | 松井 秀和 | 取締役 柏原 裕 |
| | | | 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 |

サービスセンター拠点一覧

| | | |
|--------------------------|-----------|--|
| サービスセンター銀座 | 〒104-0061 | 東京都中央区銀座3-9-7 トレ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 |
| キヤノンプラザ[修理・メンテナンス受付]コーナー | 〒108-8011 | 東京都港区港南2-16-6 キヤノンマーケティングジャパン株式会社 CANON S TOWER 2F |

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2F |
| 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 |

(2021年4月現在)

Canon キヤ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>