

声を聞く。
声を届ける。
声で育つ。

Canon

キヤノンカスタマーサポート株式会社

声を聞く。 声を届ける。 声で育つ。

「ありがとうございます」。

お客さまからのお問い合わせに、まず感謝の気持ちをお伝えしたい。

たとえ顔が見えなくても、

大切な声に、まっすぐお応えしたいという想いからです。

一方、対面しながら声を聞くことができる

さまざまなサービスもまた、かけがえのないお客さまとの接点です。

最前線でお客さまと触れ合い、声を聞き、しっかりとキヤノン全体へ届けること。

私たちキヤノンカスタマーサポートの使命です。

その根底には、キヤノンマーケティングジャパングループが培ってきたDNAがあります。

お客さまという「人」に対して、「人」として向き合い寄り添う。

そして、ひとつひとつの課題にお応えする。

こうして商品、サービス、ホスピタリティーは絶え間なく成長を続け、

多くのお客さまから信頼を獲得してきました。

私たちの今は、お客さまの「声」によって育てられたと言っても過言ではありません。

もっと声を聞かせてください。もっと成長してお客さまの期待も想像も超えていくために。

今日も「ありがとうございます」。

お客さまにいちばん近い“キヤノン”。

私たちはキヤノンカスタマーサポート。



お客さまの声を
直接聞ける貴重なポジションで
そのお困りごとを解決する。
誰かの役に立っている
という実感がある。

コールセンタースタッフ
オフィス向け複合機担当[幕張]
鈴木 里奈



現場で解決できない
困難なトラブルに対応し
お客さまの利便性を追求。
一人でも多くの
キヤノンファンを増やしたい。

本社 センター支援スタッフ
コンシューマ製品担当[幕張]
林 貴史



お客さまの不安なお気持ちを
声で感じて、その気持ちを
安心の声色に変える。
満足を超え
感動してもらいたい。

ソリューション対応スタッフ
テクニカルサポート担当[大阪]
大野 達彦



わたしたちはお客さまからの
製品に対するご相談やお悩みに
最前線で寄り添う存在。
どんなお問い合わせにも
全力で向き合いたい。

コールセンタースタッフ
カメラ製品担当[秋田]
杉崎 望



耳が不自由なお客さまから
手話で「ありがとう」と
言ってもらえた。
そんな感謝の声がわたしのやりがい。

ショールーム・サービスセンタースタッフ
カスタマーリレーション担当[大阪]
岩城 美江



ここでわたし、
活きている。



「共生」

キヤノンの企業理念は、『共生』です。

私たちは、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。

キヤノンマーケティングジャパングループパーパス

「想いと技術をつなぎ、想像を超える未来を切り拓く」

キヤノンMJグループは、多様なステークホルダーとともにマーケティングの力でより広範な未来の社会課題を解決し続けていくため、キヤノンMJグループを象徴する表現として「未来マーケティング企業」を宣言しました。

そして、変化の速度と不確実性が高まる時代においても、「未来マーケティング企業」として常に未来を見据え、社会的な存在意義を明示することで、グループ社員の志を一つにするとともに、ステークホルダーとの共創・協業をより一層進め、社会課題解決を加速していくために、キヤノンMJグループのパーパス「想いと技術をつなぎ、想像を超える未来を切り拓く」を制定しました。

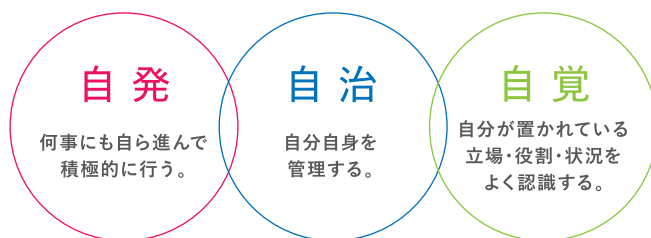


想いと技術をつなぎ、
想像を超える未来を切り拓く

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」

キヤノンの行動指針の原点。それが、創業期から受け継がれる「自発・自治・自覚」の「三自の精神」です。企業DNAを伝承しながら、真のグローバルエクセレントカンパニーをめざすキヤノンにとって、いまも最も重要な指針となっています。



ごあいさつ

お客さまとのつながりを大切にし、新たな価値を提供します

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、一人でも多くのお客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

三 上 公 一



キヤノンカスタマーサポートのミッション

お客さまに寄り添い、永続的な関係を構築し続けるために

- キヤノンの最前線で、お客さまをお迎えします
- キヤノンの製品やサービスを通して、お客さまの生活や業務が便利に、そして豊かなものになるよう、期待を超えるサポートをします
- お客さまの状況を正確に把握し、最適なソリューションを提供します
- お客さまの声と想いをキヤノングループに届け、新たな価値提供に繋がります
- IT技術の知見を高め活用する力を、社員全員で磨きます
- 社会課題解決について考え、地域貢献活動に取り組みます
- 社員の自己実現を支え、幸せで豊かな暮らしを実現します

購入・買い替えのご相談から購入後の使い方や修理受付などを一貫してサポート

お客さま（パーソナル・ビジネス）

お客さまの声

顧客接点

製品・サービス

非対面業務

電話、メール、チャットでの対応の他、オンライン購入相談やWebFAQの改善など、様々な手段で お客さまをサポートします

製品サポート業務

カメラ、インクジェットプリンター、電卓/電子辞書、ウイルス対策ソフト 他



- 購入・買い替え相談
- 製品の操作説明、障害切り分け
- 修理受付

保守契約サポート業務

オフィス向け複合機、大判プリンター、映像監視機器、レーザービームプリンター/複合機 他



- 保守契約顧客専用窓口
- ソリューションサポート
- 修理受付 ● 契約更新

対面業務

お客さまにもっと楽しく、もっと安心して製品をお使いいただけるよう、対話を大切にしたコミュニケーションによる共創を図ります

ショールーム・サービスセンター運営

ショールームでは専門のスタッフが製品のご相談に対応する他、サービスセンターではカメラやレンズの修理・メンテナンスのご相談をお受けしています。



- 製品説明
- 修理品持ち込み受付
- メンテナンス
- 各種相談

写真文化醸成

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。



- 写真教室
- 講習会
- イベント運営

お客さまの声をキヤノングループにフィードバック
改善提案

企画・開発

お客さまに選ばれる製品・サービスの創出



ウェルビーイングへの取り組み

社員の一人一人が心身共に健康でイキイキと活躍できる状態でのための取り組み。

2022年には「Well-being Customer Center Award」において従業員の幸福度が高いカスタマーセンターとして優秀賞を獲得しました。

健康経営

「健康第一主義」に基づき、従業員とその家族の幸せが持続的な企業価値向上をもたらすと捉え、健康経営に積極的に取り組んでいます。

2022年より健康経営優良法人の認定を受けている他、

スポーツ活動の促進によってスポーツエールカンパニーにも認定されています。

また、従業員の働くモチベーションアップや業務品質の向上を図るために、

社内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・個人やお客さまアンケートで高い評価をいただいた従業員を表彰しています。



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。



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。

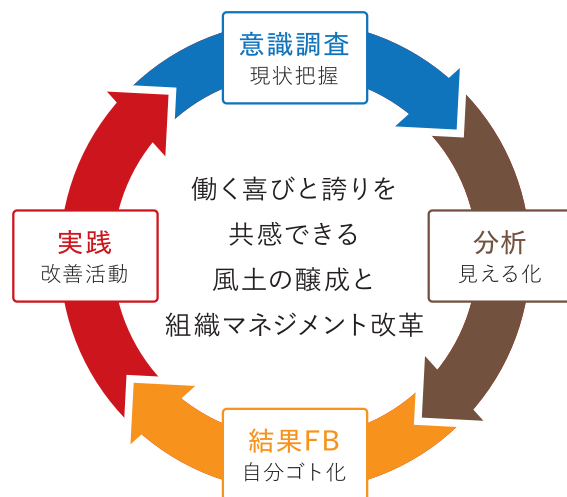


キャノンMJグループ意識調査

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。



キャノンマーケティングジャパングループとして情報セキュリティマネジメントの認証を受けています



人材育成制度

人材育成制度

キヤノンカスタマーサポートでは、キヤ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

キヤ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

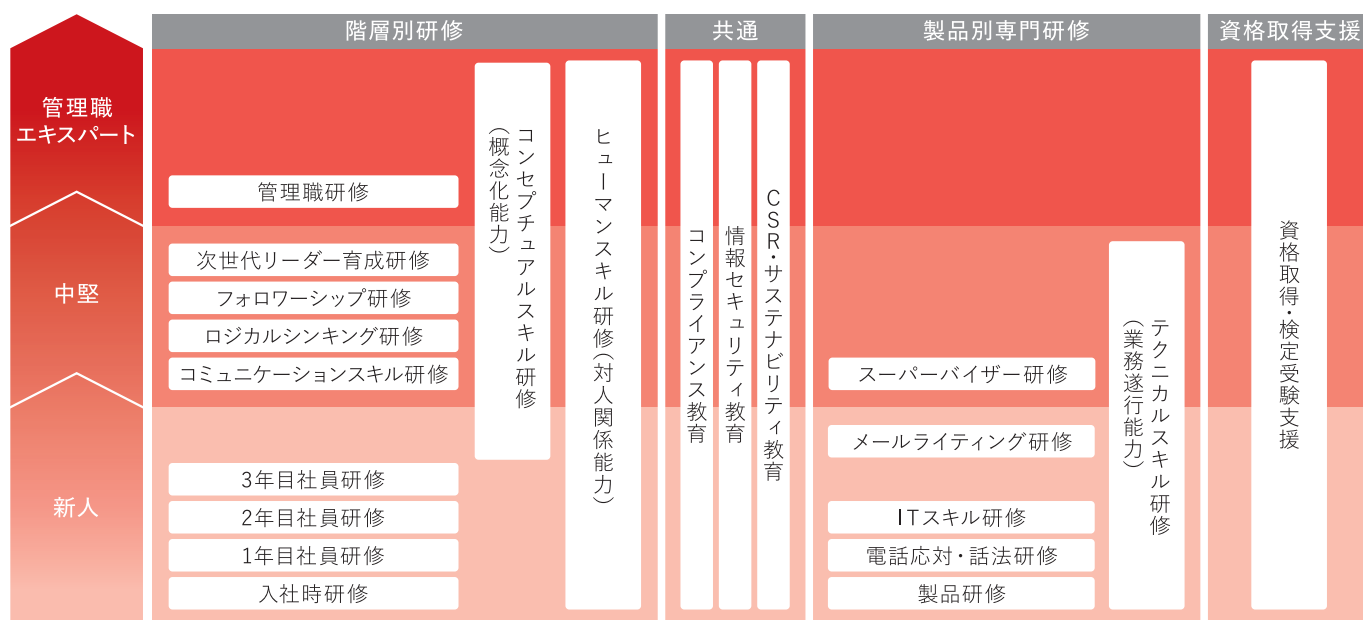
業務を行う上で必要なスキル習得や、人間的成長を促すことを目的とします。

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

応対品質向上の取り組み

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行い、ITツールを活用し分析管理しています。

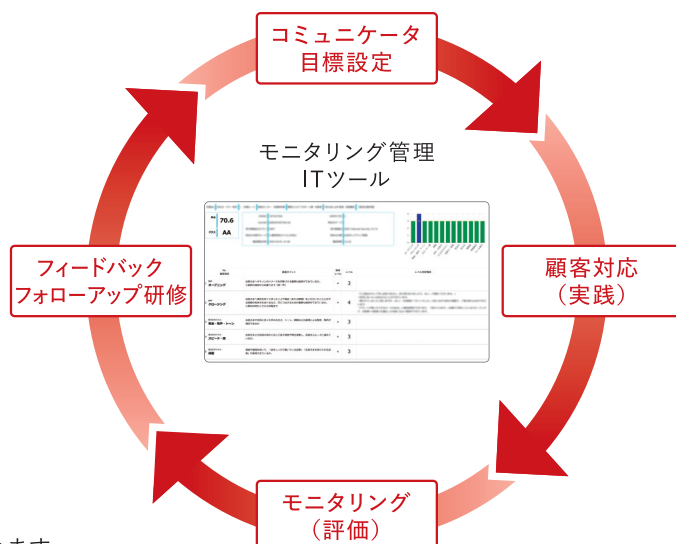
結果をもとに継続的なフォローをすることで「安心」「満足」いただける応対品質を追求しています。

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。

顧客応対へのITツール採用

ビデオ通話を利用したオンライン接客やコールバック予約など、お客さまの利便性を高めるためのITツールの選定と活用を進めています。





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 ・修理受付業務 ・写真文化醸成支援業務		
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 キヤノンマーケティングジャパン幕張事業所		
代表者	三上 公一		
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	764名（2024年4月現在）		
役員情報	代表取締役社長	三上 公一	取締役 柏原 裕
	取締役	長谷川 真	取締役 吉田 雅彦
	取締役	松村 謙	監査役 白根 昭宏



拠点一覧

所在地	業務	住所
札幌	お問い合わせ窓口	〒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	お問い合わせ窓口	〒010-1415 秋田県秋田市御所野湯本6-2-7
幕張	本社・お問い合わせ窓口	〒261-0023 千葉県千葉市美浜区中瀬1-7-2 キヤノンマーケティングジャパン幕張事業所
銀座	キヤノンフォトハウス・サービスセンター	〒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
銀座	EOS学園	〒104-0061 東京都中央区銀座3-9-6 VORT銀座maxim
品川	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 キヤノン S タワー
名古屋	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
大阪	キヤノンフォトハウス・EOS学園・サービスセンター	〒530-5260 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
大阪	お問い合わせ窓口	〒541-0054 大阪府大阪市中央区南本町1-8-14 JRE堺筋本町ビル
福岡	お問い合わせ窓口	〒812-0024 福岡県福岡市博多区綱場町4-1 福岡RDビル

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