

環境への配慮 使用済み部品のリユースによるCO2排出削減への取り組み

キヤノンシステムアンドサポート（以下、キヤノンS&S）では、ゴミの廃棄処分によるCO2排出などの環境負荷を軽減するため、複合機やプリンターなどの使用済み部品のリユース（再使用）に取り組んでいます。

複合機やプリンター本体や部品の修理・交換は、現在、全国3カ所のテクニカルリペアセンター（TRC）で行っています。

その一つ、TRC寝屋川では、2013年よりお客さま先で交換した使用済み部品を一つひとつ手作業で修理し、新品と変わらない品質にまで修復。さらに、その部品をユニット化し、カスタマーエンジニアに提供しています。

ユニット化とは、複数の部品を組み立てた状態にすることで、それにより、使用済み部品の廃棄量が削減でき、お客さま先での修理時間の大幅短縮化と新品の部品と比べてコストダウンが図れるなどのメリットが生まれています。

使用済み部品をリユースした「修理ユニット」の提供数は、2015年には1万3000台を超え、取り組みが始まった2013年の2倍以上に拡大しています。CO2削減量は、2015年は5万3000トンを達成しました。

また、キヤノンS&Sでは、CS（顧客満足）の向上にも取り組んでいます。

西日本地区のインクジェットプリンター修理工場でもあるTRC寝屋川では、販売店経由で依頼されるインクジェットプリンター修理のスピード化を図るため、販売店とTRC寝屋川間の物流期間の短縮や工程管理の徹底、作業工程間のムダの排除、修理作業スタッフのマルチジョブ化、運送会社との協業体制による作業時間の拡大を実施。その結果、大幅な修理期間の短縮を実現しています。

これまで、インクジェットプリンターの修理は、お客さまによるサービスセンターへの持ち込みと運送会社による引き取りについては、「即時修理」や「はやメンテ」というサービス体制を構築し、お客さまの満足の向上に努めてきました。

修理依頼ルート約半分の割合を占める販売店経由の修理についても、この取り組みによってCSが向上し、2013年には、キヤノンマーケティングジャパングループエクセレントアワードで入賞しました。



作業風景



TRC寝屋川 集合写真

CSR情報

- [キヤノンMJグループのCSR活動ページへ](#)

お問い合わせ

- [キヤノンMJグループのCSRに関するお問い合わせはこちら](#)

➤ [これまでの取り組み一覧へ](#)

➤ [Business with CSR トップへ](#)