

佳能香港榮膺兩項優質顧客服務大獎 以「Delighting You Always」理念實踐貼心服務

(2017年1月24日, 香港) 佳能香港有限公司(佳能香港)一直以「Delighting You Always」為理念, 除了提供最高品質的產品及技術支援外, 更致力以卓越服務感動每位顧客及員工。佳能香港參與由香港優質顧客服務協會舉辦的 2016 年度優質顧客服務大獎, 並從眾多企業中脫穎而出, 榮膺兩項大獎, 肯定佳能香港全面的優質服務。於 2017 年 1 月 24 日, 佳能香港的獲獎團隊出席香港優質顧客服務協會十七週年會慶暨優質顧客服務大獎頒獎典禮, 分享喜悅時刻。

佳能香港所榮獲之 2016 年度優質顧客服務大獎包括:

欣賞服務獎

- **銀獎: 從欣賞開始, 讓「感動常在」**
佳能香港以「Delighting You Always」為理念促進欣賞服務文化, 提供多項讓顧客及員工交流的平台, 包括網上的 iThanks 及 iAppreciation 系統、員工每天與同事問好的「早晨團」、售後服務團隊的優質服務經驗分享會以及佳能客戶服務中心的「親切笑容大使」選舉等, 令公司建立一個正面及雙向的回饋文化, 客戶及同事亦樂於以不同渠道表達意見。這些活動有效激勵員工士氣, 從而提供高水平的客戶服務, 令顧客滿意, 最終達到公司、顧客、員工三贏的成果。

傑出個人獎

- **內部支援服務獎 - 銅獎: 佳能香港法律部高級顧問 陳櫻先生**
陳櫻先生帶領法律部負責提供有關法律、知識產權、合規以及與潛在危機相關的法律意見予公司各部門。由於陳先生以往擁有前線服務經驗, 理解前線服務人員要向客人解釋條款的困難, 故他自 2013 年加入公司起, 除了提供專業的法律支援之外, 更為前線服務人員策劃及提供全新的培訓, 以輕鬆的方式講解產品保養或服務的條款, 更打破傳統律師的冰冷形象, 以親切互動的方式提供專業內部支援。

佳能香港董事長及行政總裁守永俊一先生稱: 「一眾管理層非常支持同事參加這個比賽, 這兩項優質顧客服務大獎對我們來說是極大鼓舞。感謝前線服務團隊的盡心付出, 使我們無論在前線的消費產品銷售及售後服務、或是為企業提供的影像方案服務上均令客人稱心滿意。展望將來, 佳能香港深信只有透過不斷進步, 推出更多的貼心服務, 才能使每一位顧客及員工『感動常在』。」

###



Delighting You Always

關於香港優質顧客服務協會

香港優質顧客服務協會於 2000 年成立，是由資深服務業界代表領導的非牟利機構，現時共有 12 間創會會員機構及 42 間會員機構，當中都是來自各行各業的「星」級服務機構。在政府、社區及行業領袖的支持下，協會躬行實踐，透過舉辦不同的活動、獎項及教育項目等，全力推廣優質顧客服務文化，把優質顧客服務之道傳遍整個香港。

關於優質顧客服務大獎

為促進香港以及會員發展卓越顧客服務，香港優質顧客服務協會由 2002 年開始舉辦優質顧客服務大獎，旨在表揚傑出表現的企業和僱員，以及推動會員機構建立優質顧客服務文化。現時，優質顧客服務大獎已成為協會一年一度的盛事，透過頒發卓越大獎、卓越項目獎、欣賞服務獎，和不同組別的優秀組別獎及傑出個人獎，嘉許企業及前線服務人員於推動優質顧客服務的努力。

關於佳能香港有限公司

佳能總公司（TSE:7751 / NYSE:CAJ）於 1937 年於日本創立，其前身東京精機光學研究所於 1934 年生產日本首部 35mm 焦平面快門相機 Kwanon。公司成立後更將業務推廣至打印機及影印機，並先後於 1970 年推出日本首台影印機 NP-1100，以及於 1985 年推出全球第一部噴墨打印機 BJ-80。多年來，佳能在光學影像產品的生產和研發方面累積了豐富的經驗，不斷帶領業界開發突破性的產品，不但成為業內擁有最多光學影像專利的科技公司，亦為推動攝影文化作出卓越的貢獻。時至今日，佳能業務遍佈全球，在影像產品、辦公產品以及工業產品等領域均佔有重要位置。截至 2015 年 12 月 31 日，佳能總公司全球的營業總額高達 314 億美元。

佳能香港有限公司（下稱「佳能香港」）於 1971 年成立，是佳能總公司在亞洲最早成立的海外辦事處。佳能香港負責所有於香港及澳門的影像產品銷售、市場推廣及售後服務的工作。除銷售業務外，佳能香港致力實踐佳能的企業理念「共生」（Kyosei），積極推動及參與多項公益慈善及環保活動。此外，佳能香港實行國際公認的管理體系，獲得 ISO 9001:2008、ISO 14001:2004 及 OHSAS 18001:2007 認證。如欲查閱更多關於佳能香港的資訊，請瀏覽官方網站 www.canon.com.hk。





圖一：佳能香港很榮幸於優質顧客服務大獎 2016 獲頒兩個獎獎項。



圖二：三位佳能香港同事代表服務團隊上台領取「欣賞服務獎」銀獎獎項。



圖三：「傑出個人獎 - 內部支援服務獎」銅獎得獎者佳能香港法律部高級顧問陳櫻先生(中)。



圖四：佳能香港董事長及行政總裁守永俊一先生及同事非常支持欣賞服務文化。