

Panasonic

パナソニック マーケティング ジャパン株式会社 (Panasonic Marketing Japan)



日本のくらしを、未来を、家電でもっと豊かに。

会社説明会の内容

- 1 パナソニックグループブランドスローガン
- 2 パナソニックマーケティングジャパン (PMJ) について
- 3 CS社 修理・サービス部門について
- 4 働く環境について
- 5 就業場所一覧



パナソニックグループ ブランドスローガン

幸せの、チカラに。

私たちは、変化する世界の中で、
皆さまの幸せを生み出す「チカラ」であり続けたいと思います。

人と社会と地球を健やかにし、くらしを支える設備と家電で
それぞれのお客さまに強く向き合い、その人の、その場所での、
持続可能な幸せをつくりだすために、一步を踏み出します。

※一部抜粋



『理想の社会』の実現に向けた、パナソニックグループの歩み。



創業者
松下 幸之助

松下電気器具製作所を設立

(現在のパナソニックグループ)



最初の一步は、電気が一家に
1 灯しかなかった時代。
二股ソケットが、電源を
他製品にも使えるようにした

家事労働からの解放



はじまりは、
幸之助の「妻への想い」から。
女性を家事から解放するための
電化製品を展開

週休2日制を 他社に先駆けて開始



「一日教養、一日休養」
従業員の能率と勤労意欲の
向上を願って今では当たり前
の「週休二日制」を導入

サステイナブル・ スマートタウンの開発



生きるエネルギーがうまれる街づくり
電気をつくり、使い、長く快適に暮らせる
まちづくりに貢献。持続可能な社会のため
のスマートシティを実現

1918年

1950年

1965年

2014年

現在

2

PMJについて

日本のくらしを、未来を 家電でもっと豊かに。

私たちの仕事は **パナソニックブランドとお客さまをつなげ続けること。**

社員全員が家電のプロとして 専門性や経験を活かし

日本で暮らす**お客さま一人ひとりに寄り添いながらより豊かなくらしをご提案。**

お客さまとのつながりから生まれた 大切なデータと 培った経験や熱い想いで

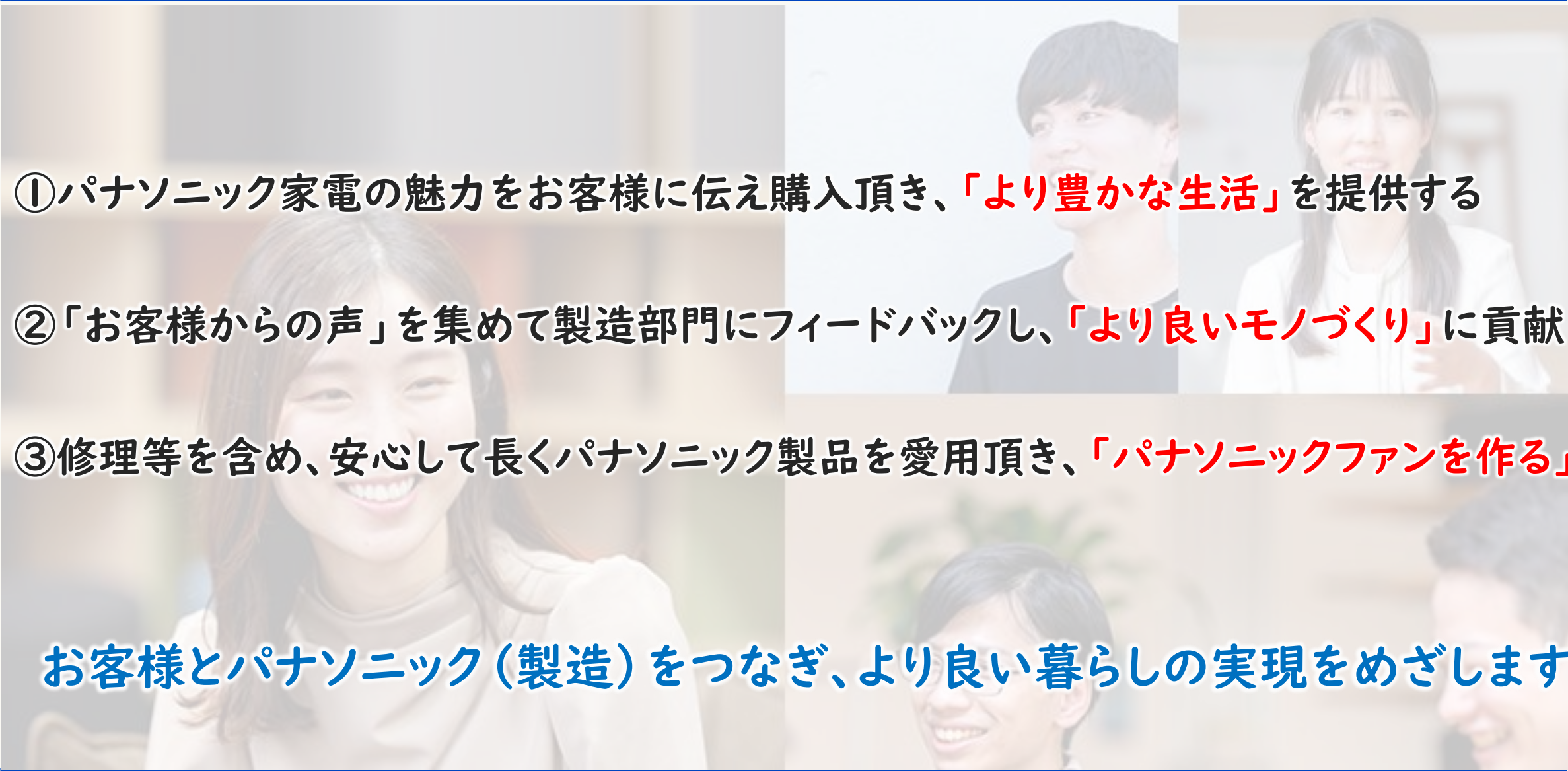
お困りごとに、丁寧に対応。

家電のリサイクルやオフィス 配送プロセスから出る

CO₂や廃棄物の削減にも取り組み サステナブルな未来へ。

いま豊かさを届けるだけでなく、それを未来につなげることも私たちの大切な使命です。

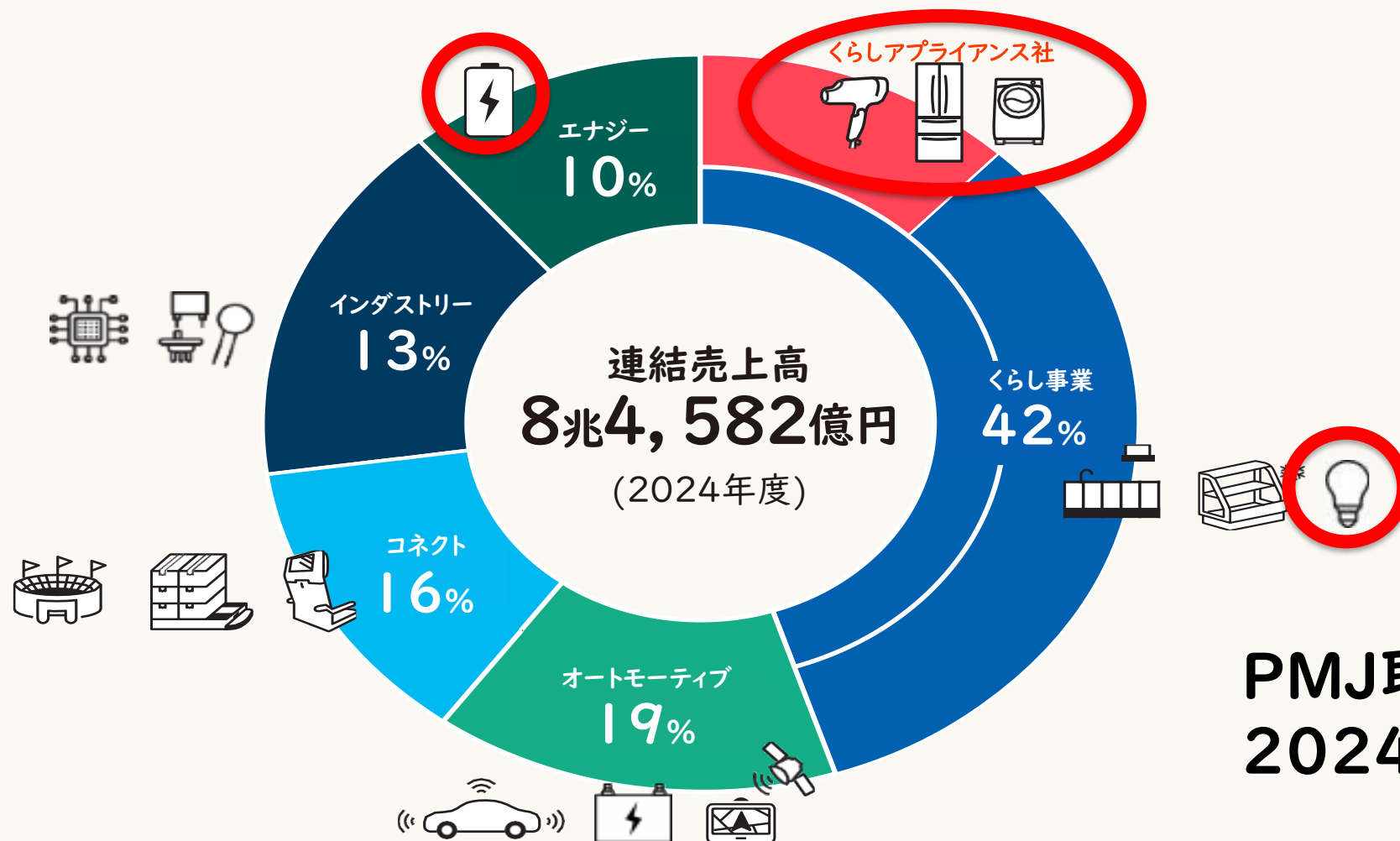
PMJミッション

- 
- ① パナソニック家電の魅力をお客様に伝え購入頂き、「より豊かな生活」を提供する
 - ② 「お客様からの声」を集めて製造部門にフィードバックし、「より良いモノづくり」に貢献
 - ③ 修理等を含め、安心して長くパナソニック製品を愛用頂き、「パナソニックファンを作る」

お客様とパナソニック（製造）をつなぎ、より良い暮らしの実現をめざします

PMJは国内家電市場を担当

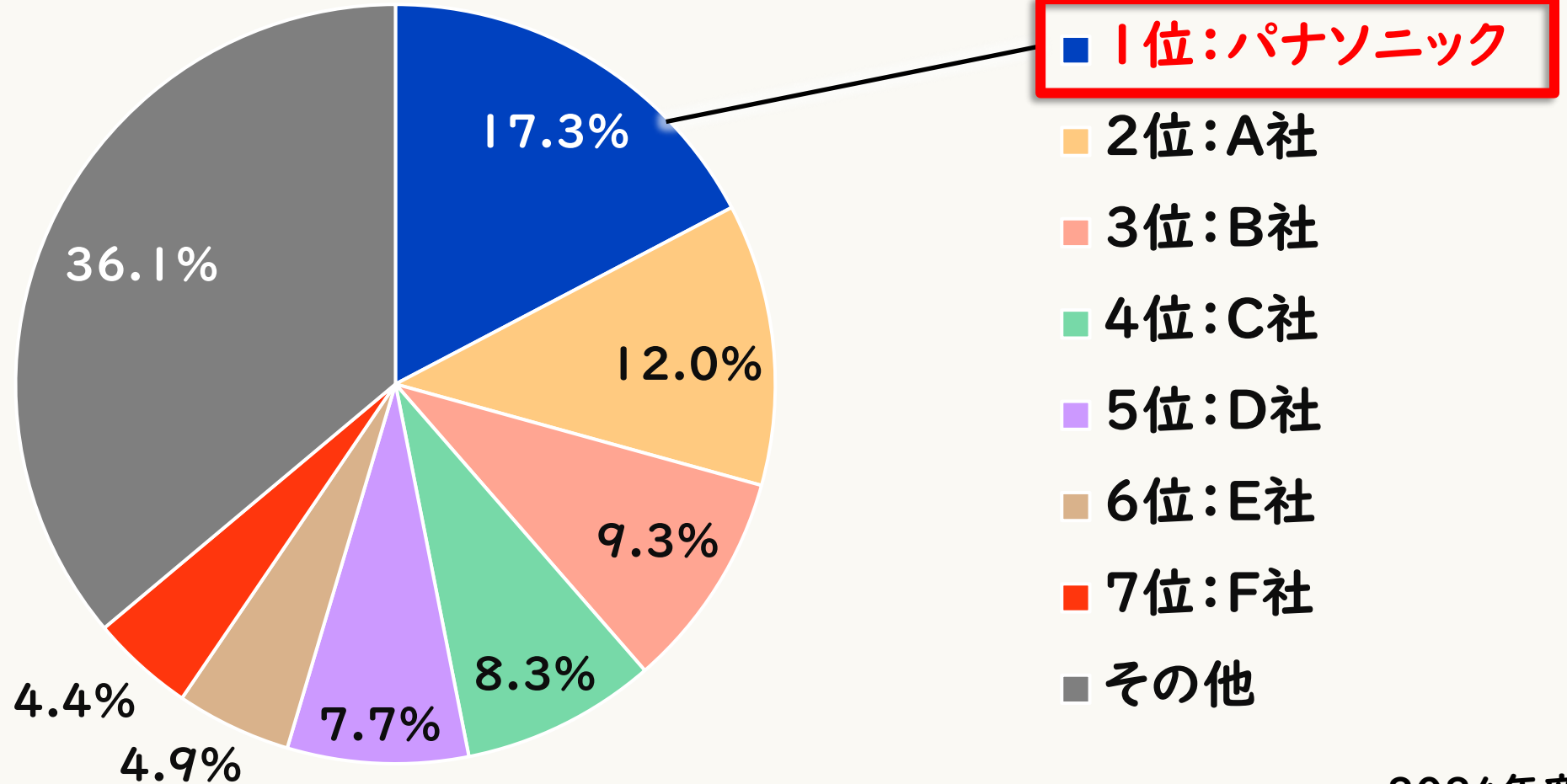
パナソニックグループ約10分の1の大きなビジネスを展開



PMJ取扱高:
2024年度:8,049億円

国内の家電業界シェア

国内シェアNo.1を譲ったことはありません。堂々の常勝!



2024年度実績

『100円の電池から300万円の太陽光まで』

『100カテゴリー・10,000品番』を取扱い、多様なニーズに応える

生活・健康・美容家電商品群



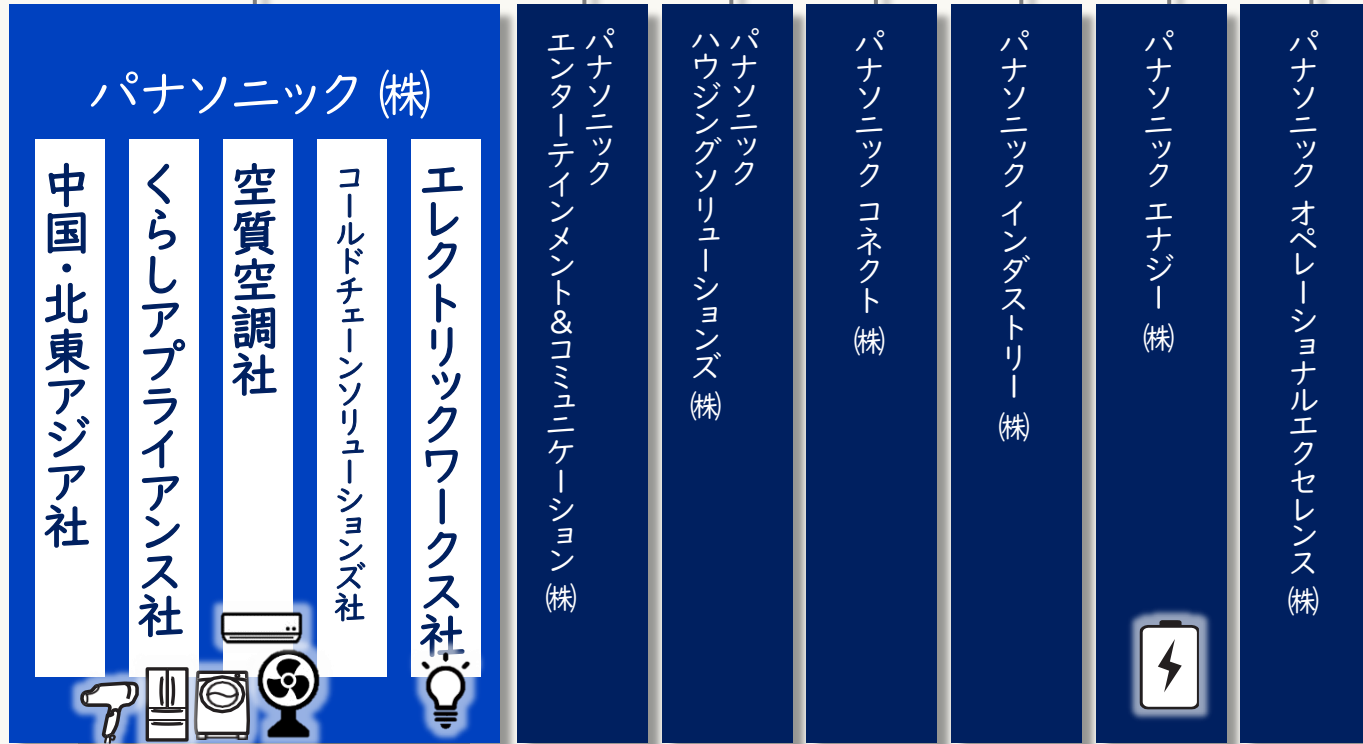
デジタル・AVC商品群



PMJとパナソニック

※2026年2月時点

パナソニック ホールディングス (株)



パナソニック マーケティング ジャパン株式会社



家電製品における日本国内の

「顧客接点」

販促企画、拡販、修理・サービスを担当

PMJの仕事内容

家電製品の販売促進

地域電器専門店



家電量販店



生活業態店



ECサイト



家電商品の修理・サービス

CS(カスタマーサービス)社



今回、募集する
お仕事です!

3

CS社 修理・サービス部門 について

CS社 パーパス

顧客接点活動を通じて、Panasonicのブランド価値を高め、
コアファンを増大し、パナソニックグループに生成発展を続けながら貢献する会社

私たちCS社は
お客様のお困り事をきっかけに、
「喜び」と「感動」をお届けし、その瞬間を大切にします。

「期待を超える感動」に輝くお客様の「笑顔」を喜びとして
一人ひとりが全力を尽くします。

パナソニックと私たちの成長のために
そして笑顔あふれる日々の暮らしのために

リアル接点

パナソニックCSスローガン

全力・感動サービス!
～お客様の笑顔が、私たちの喜び～

Our passion, your delight.
Your smile is our smile.

Δοκιμὴ ζωῆς ἰσὺς ζωῆς
οὐκ ἐγγύου' Δοκιμὴ ζωῆς

CS社 修理・サービス部門の役割

サービス活動を通じ、お客様の「**安心して安全な暮らし**」に貢献する

修理サポート



サービスの市場責任の完遂

出張・お預り修理

出張: 129万件
お預り: 24万件

品質・モノづくり貢献

品質の把握とフィードバック

品質不良の兆しの共有
品質・サービス向上の提案

流通サポート

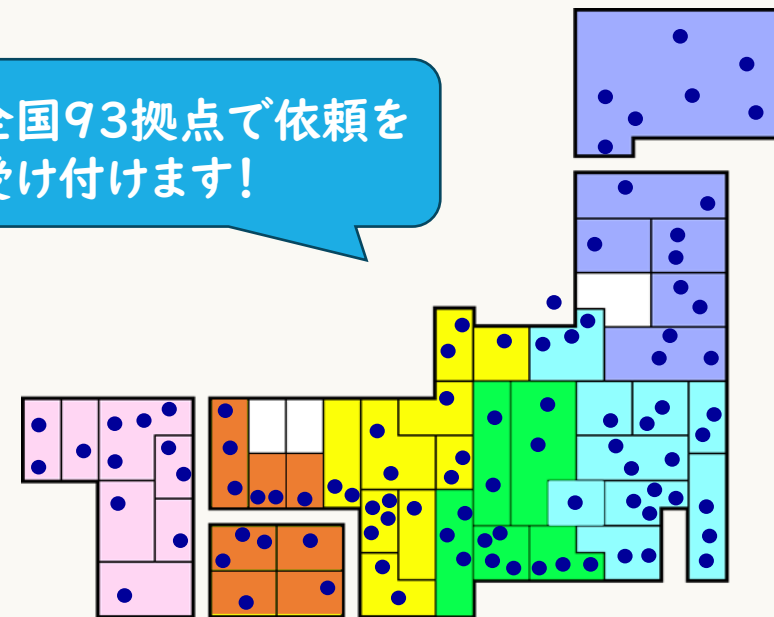
ご販売店への**部品供給**と
修理サービス技術支援

技術相談 (TAC)
技術講習会活動



サービス拠点

全国93拠点で依頼を受け付けます!



※2025年4月時点

フロントスタッフの仕事

お客様との訪問調整（アポイント～部品管理）で技術員への的確・迅速なバトンを渡す

アポイント業務

修理訪問前の業務

訪問日調整

症状確認

部品発注

技術員決定



主な業務内容

- ・お客様と訪問日調整
- ・故障内容の問診/概算案内
- ・部品発注
- ・采配エリア調整/技術員選定
- ・SMS

完了入力/出納業務

修理完了後の業務

売上
伝票処理

出納
業務



主な業務内容

- ・完了入力データの精査（一部RPA）
- ・売上/伝票処理
- ・出納業務

その他の業務

その他の業務

受電
業務

ご来社
対応

部品
業務



主な業務内容

- ・ご相談/お問合せの受電対応
- ・お預り修理ご来社対応
- ・部品管理/サテライトへ返品

カスタマーエンジニア(修理技術)の仕事

■ 出張修理



出張対象商品

エアコン
冷蔵庫
洗濯機
テレビ
食洗機
エコキュート
電子レンジ
IHクッキングヒータ
業務用機器 等



洗濯機



冷蔵庫



テレビ



食洗器

■ お預り修理



お預り対象商品

炊飯器
掃除機
理美容関連
(ドライヤー等)
デジタルビデオカメラ
デジタルカメラ
小型オーディオ
電話・FAX 等



炊飯器



掃除機



理美容



BD・DVD

カスタマーエンジニアの仕事

確かな技術力と丁寧な対応でパナソニックファンを創る

出発前

拠点内での業務

訪問時間調整

スケジュール登録

部品・工具準備

出発



主な業務内容

- 当日スケジュールを確認
- お客様へ架電し訪問時間調整
- 部品/工具の準備

修理実務

お客様宅での業務

修理実務(訪問)

お客様へご説明

帰社



主な業務内容

- 養生作業/故障症状確認/概算説明
- 修理実務/最終テスト/お客様へ説明
- プラスワンサービス依頼内容以外の使い方アドバイス等
- ダイレクト販売(拠点限定)
- エアコンクリーニング

1日5~7件
回ります!

帰社後

拠点内での業務

帰社後処理

翌日準備



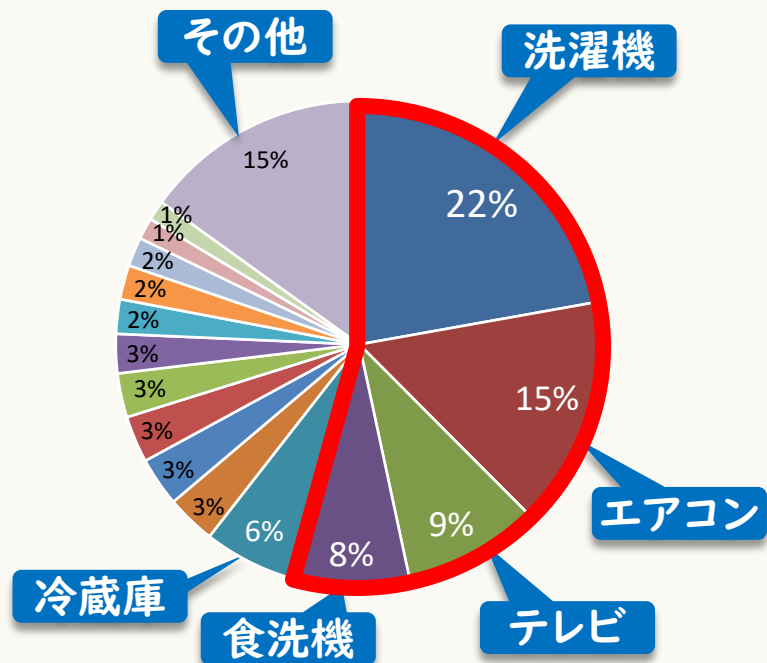
主な業務内容

- ご相談/お問合せの受電対応
- お預かり修理ご来社対応
- 部品管理/サテライトへ返品

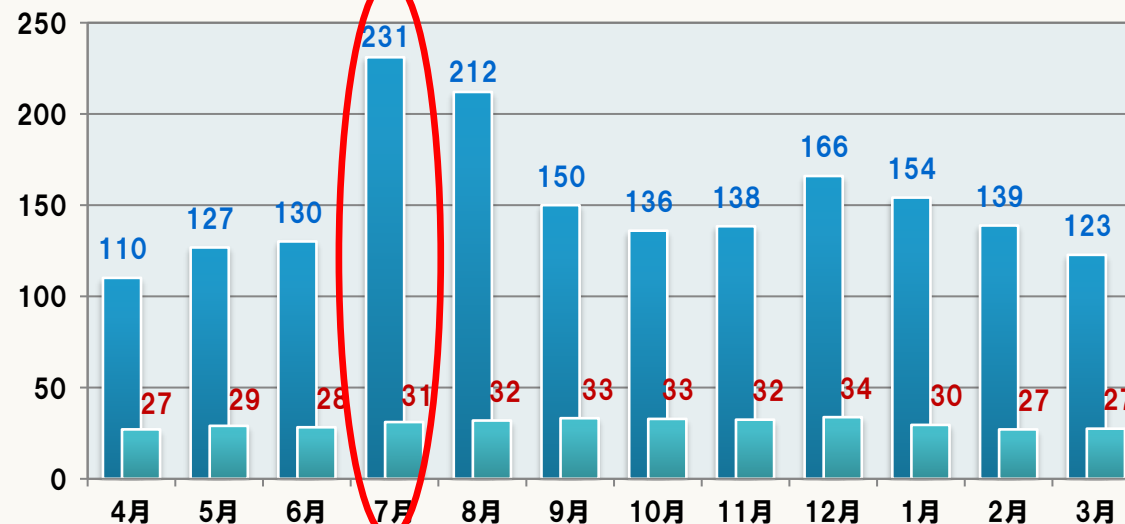
修理商品と修理件数

修理商品

修理件数のトップは「洗濯機」！
右の5商品で修理の5割を占める！



1年間の修理件数



2024年度 得意先量販店CS調査結果

8年連続「出張」「お預り」「部品」全ての部門トップ！

■総合順位(300点満点)

()は前年/前年差

1位 パナソニック (1位) 総得点**218.0点**
(前年214.1点/+3.9)

2位 A社 (↑4位) 199.6点 (192.4点/+7.2)

3位 B社 (3位) 197.9点

4位 C社 (↑5位) 199.6点

5位 D社 (↓2位) 194.0点

6位 E社 (↑7位) 192.5点

7位 F社 (↓6位) 186.3点

■業務区分別順位

()は前年順位

	出張修理	お預り修理	部品
1位	パナソニック (1位)	パナソニック (1位)	パナソニック (1位)
2位	G社	A社	A社
3位	F社	B社	C社
4位	B社	C社	D社
5位	A社	H社	B社
6位	C社	D社	G社
7位	E社	E社	E社

お客様からの感謝の声

お客様からの感謝の手紙

お暑い中、忙しい所
パナソニックのぞにお会い
いただき、ありがとうございます。
その後、エアコンの調子は
いいです。
パナソニックとこのおかげ
で、後1ヶ月、愛用して
ゆきついで
ぜひ、頑張ってください。



様
先日は、給湯器を修理していただき
ありがとうございます。
鍋のお湯を沸かすのが
解放され、快適な日々を過ごして
おります。
丁寧な対応、温かい人柄
に感動しました。
これから、暑く2ヶ月の間
お仕事、作りの気をつけて
お過ごし下さい。



拝啓 昨日は、テレビの修理をしていただき有難うございました。
おかげでとても綺麗に映るようになり92歳の高齢の父親も大変喜んで大好きな
テレビを楽しんでおります。

外出自粛の昨今テレビの故障は大変な困りごとで翌日にすぐ修理していただけて
とても助かりました、これからもパナソニックの製品を愛用させていただきます。

技術課 東エリア係 担当者様 ありがとうございます。 敬 具

まずは書中を以つて御礼申し上げます。

令和2年5月吉日

修理後のフォロー電話での感謝の声

親切に説明して頂き感じも良く、
暑い中一生懸命修理して頂き、
さすがパナは違うなと思いました。
パナソニックで購入して正解でした。



修理依頼者の気持ちへの気配りをとても
感じられ、**さすがパナソニック**と思いました。



とても丁寧なご説明と親切なご対応を
いただききました。
今回は買換えする事になりましたが、
今後購入する際のアドバイスも頂けました
ので大変満足です。
次回もパナソニック製品を購入したいと
考えています。

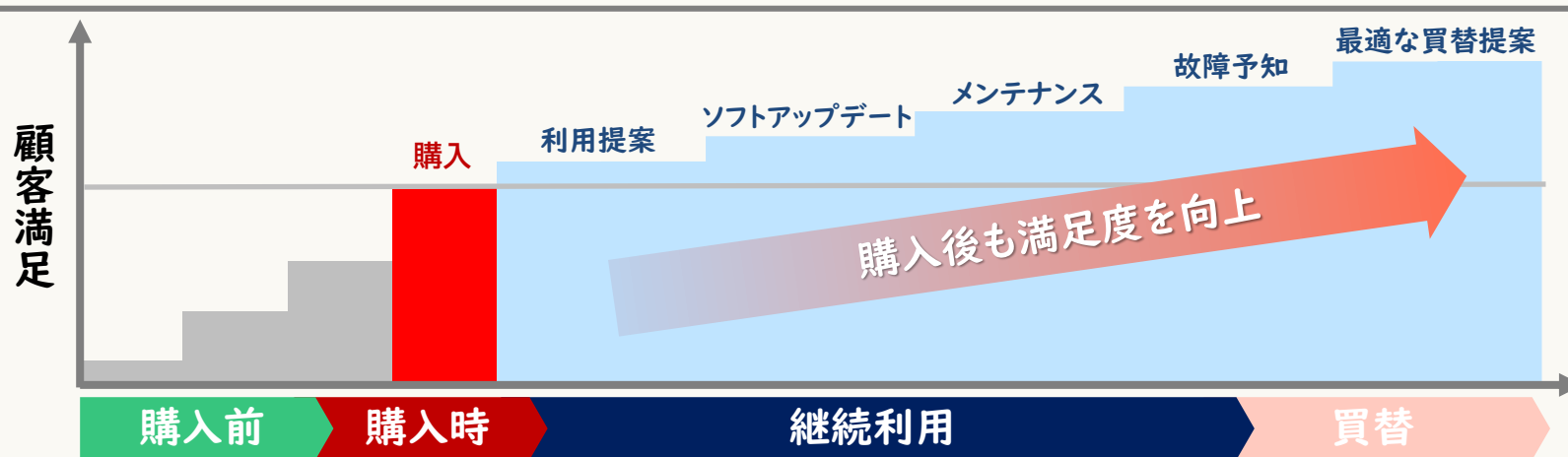


お客様に喜ばれる対応が、「ファンづくり」や買い替え時の「Panasonic製品再購入」につながります！

現在目指しているビジネスモデル

購入後もお客様とつながり、体験価値を提供し続ける「継続型」のビジネスモデルへ

「継続型」ビジネスモデル



データを駆使した
IoTの活動へ進化



購入後もお客様とつながり
直接お役立ちする活動へ



One Teamで顧客に寄り添いつづける

お客様との関係性

購入前・後でつながり続けることで
パナソニック製品を再購入する
「循環」を作り出す



パナソニックとの絆を深め
「熱狂的なパナソニックファン」へ



CS社の新たな挑戦

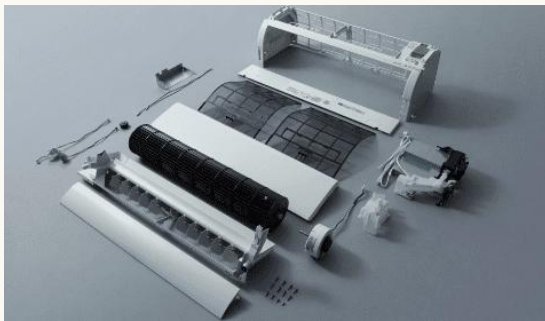
エアコンクリーニング × Panasonic GREEN IMPACT

修理技術員がもつ高度な技術を使い、長く・快適にご使用いただくお手伝い

エアコンクリーニングとは

清潔な空気の中で過ごせる「より良い暮らし」と、運転効率の向上による「電気代節約」を実現します。
壊れた時以外でも、技術を活かしお客様のお悩みに応えます。

部品をすべて分解



内部洗浄・高圧水・手洗い



組み立て



点検・動作確認



いま

高品質・高単価
(完全分解)

高価格帯の商品ユーザーが中心

これから | 市場規模の拡大

低価格メニュー拡充
(通常分解)

ブランド力でクリーニング市場拡大

他メーカーエアコン対応
(通常分解)

他社を含めたご使用商品の情報を蓄積

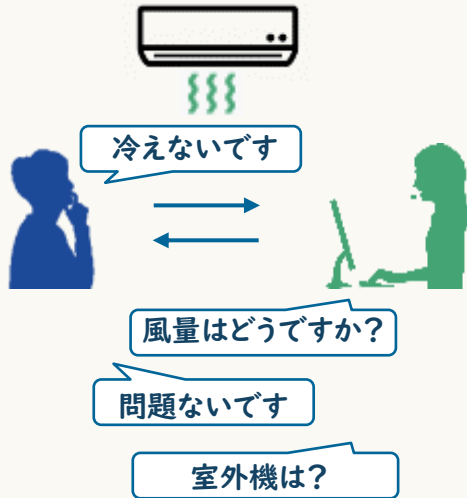
IT活用 (DX) による顧客体験価値の向上

遠隔診断「イマミル」

フロント

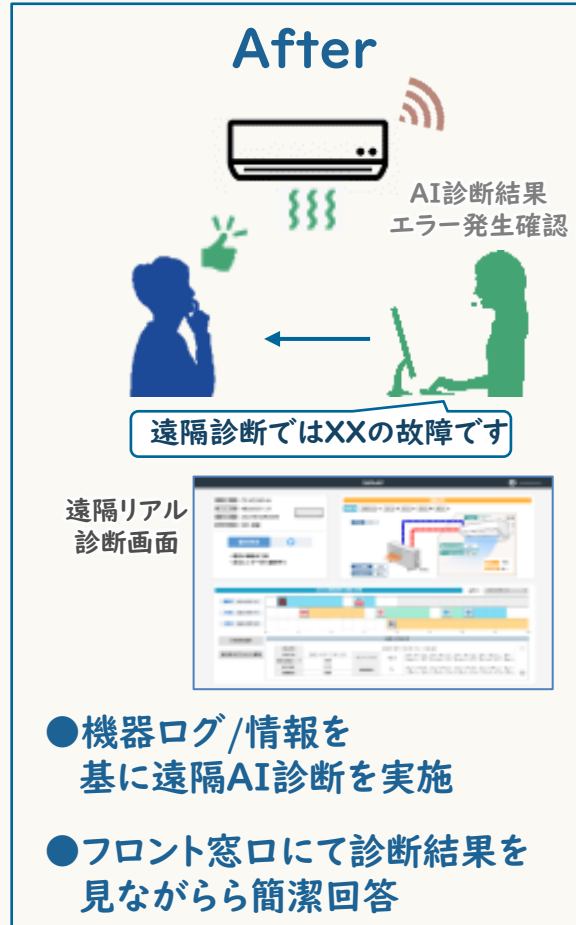
お客様の商品状況をIoT接続で遠隔確認
誰でも簡単に診断、前捌きが可能

Before



- 蓄積されたデータや知識 (修理診断ナビ) を活用
- 電話でのヒアリングによる故障診断を実施

After



- 機器ログ/情報を基に遠隔AI診断を実施
- フロント窓口にて診断結果を見ながら簡潔回答

iPadで故障診断

技術員

エアコン・冷蔵庫・洗濯機の状態を視覚化
お客様に視覚で伝わるiPadでの故障診断



修理データの蓄積で
モノづくり貢献 + 修理診断の精度向上に貢献

4

働く環境について

多様な挑戦の
機会がある。



地域に根差した
貢献ができる



快適な環境で
働くことができる



多様な挑戦の
機会がある。



地域に根差した
貢献ができる



快適な環境で
働くことができる



『人づくり』が 事業活動の原点。

創業者の言葉

年若き社員に、

「松下電器はなにをつくるか」とたずねられたならば、

「松下電器は人をつくるところでございます。

併せて電気製品をつくっております」

こういうことを申せと

いうたことがあります。

松下幸之助



「ものをつくる前に、人をつくる」(1961年～)

充実の研修制度

入社後は、各4か月間の新入社員研修、CS社研修があり、未経験でも安心して働くことができます。その後もキャリア・年次に応じた様々な研修プログラムを用意しています。

★新入社員研修(4月～7月)

入社式

パナソニックグループ 基礎研修

パナソニックグループの企業理念やビジネスマナー等、社会人の基礎を学びます。1か月間研修施設で合宿しながらの研修です。

▼研修の様子▼



ものづくり実習

工場での研修です。製造ラインに入りものづくりを体験し、商品がどのようにつくられているのかを学びます。

▼滋賀県草津工場▼



販売実習

街のでんき屋さん(パナソニックショップ)での研修です。お店に入り込み、店舗業務のお手伝いをしながら、お店がお客様とどのような関係をつくり商売をしているのかを学びます。



お客様宅へ同行し、商品説明

サービス実習

修理拠点での研修です。お客様に一番近い現場の最前線を体験します。修理現場への同行、拠点業務のサポートを行います。



現場へ同行!



配属前研修



CS社研修

CS社員向け新人研修

8月にCS社配属後、CS社員向けの新人研修を経て、12月に拠点に正式配属されます。

★CS社員向け新人研修(8月～11月)

カスタマーエンジニア

フロントスタッフ

CS社 実習前研修

8月以降の研修は、CS社の新入社員のみとなります。今後の実習に向け、5日間東京で研修を行います。夏休みをはさみ、次の研修から、いよいよ実習に入ります！

技術実習

TRCにて、先輩社員とともに、実際に家電の分解・組み立ての演習を行います。



フロント実習

自宅近くの拠点にて、修理受付に必要なPC操作やシステムの学習・演習を行います。



CS職能実習

経営理念や社会人・お客様と関わる上でのマナーを学びます。また、部品センター見学や禅の体験で自身を見つめなおします。



技術認定研修

教室での講義や実演を通し、認定試験に向け技術を身に付けます。



フロント実習

再度、自宅近くの拠点にて、先輩社員とともにフロントの仕事を学びます。



正式
拠点
配属

資格取得に向けたバックアップ体制

公認資格取得の費用助成など、自ら学び成長する人を全力で支援します。

★公認資格一覧(費用助成あり)

電気工事士 (第2種)	工事担任者AI (第1級・第2級)	工事担任者DD (第1級・第2級)
工事担任者 (総合通信)	医療機器修理業責任技術者	給水装置工事主任技術者
ガス溶接作業者	ガス溶接作業主任者	ガス機器設置スペシャリスト
ガス消費機器設置工事監督者	ガス可とう管接続工事監督者	冷媒回収技術者
第一種冷媒フロン類取扱技術者	第二種冷媒フロン類取扱技術者	冷凍空気調和機器 施工管理技能士
冷凍空調技士	簡易内管施工士	高圧ガス販売主任者
高圧ガス製造保安責任者	石油機器技術管理士	電気取扱者 (低圧)
家電製品エンジニア		

技術力を高める取り組み

フロント No1決定戦



FRONT OF THE YEAR **NEW**
2025

2025年度 第1回 大会開催 3月

全国フロント従業員 | 社員・契約社員

予選

総合ポイント合計
順位決定

- ① アポイントモニタリング審査 1Q
- ② 筆記審査 9月頃
- ③ お客様アンケート評価実績 3ヶ月分

本選

電話対応サービス 技能審査 上位 3名表彰



技術員 No1決定戦



技ノリンピック
2027

2027年度 第10回大会開催

全国技術員 | 社員・協力会社

予選

筆記審査

出張9商品／お預り9商品

本選

技能審査

各コース | 上位 3名 表彰



社員のチャレンジを後押し

社内公募『オープンチャレンジ』
自分の意思でジョブチェンジ！

2016年～
累計実績 **49**人



CS推進⇒
ECサイト企画



フロント⇒
営業企画

表彰制度『PM Award』
1年間のチャレンジを称え合う！

- Best Performance 部門
- Best Challenge 部門
- Best Shining 部門



2024年度はCS社より**59**人が受賞！

昇格選考は自薦式
活躍の場を広げよう！

一定の評価で自薦が可能に！
公平なチャンスを活かして、
若いうちから活躍できます。



多様な挑戦の
機会がある。



地域に根差した
貢献ができる



快適な環境で
働くことができる



地域限定社員制度について

全国を6つのエリア分けた社員制度

北海道・東北

北海道・青森・岩手・秋田・宮城・福島

首都圏・関東

埼玉・千葉・東京・神奈川・山梨・新潟・栃木・茨城・群馬

中部

長野・静岡・愛知・岐阜・三重

関西

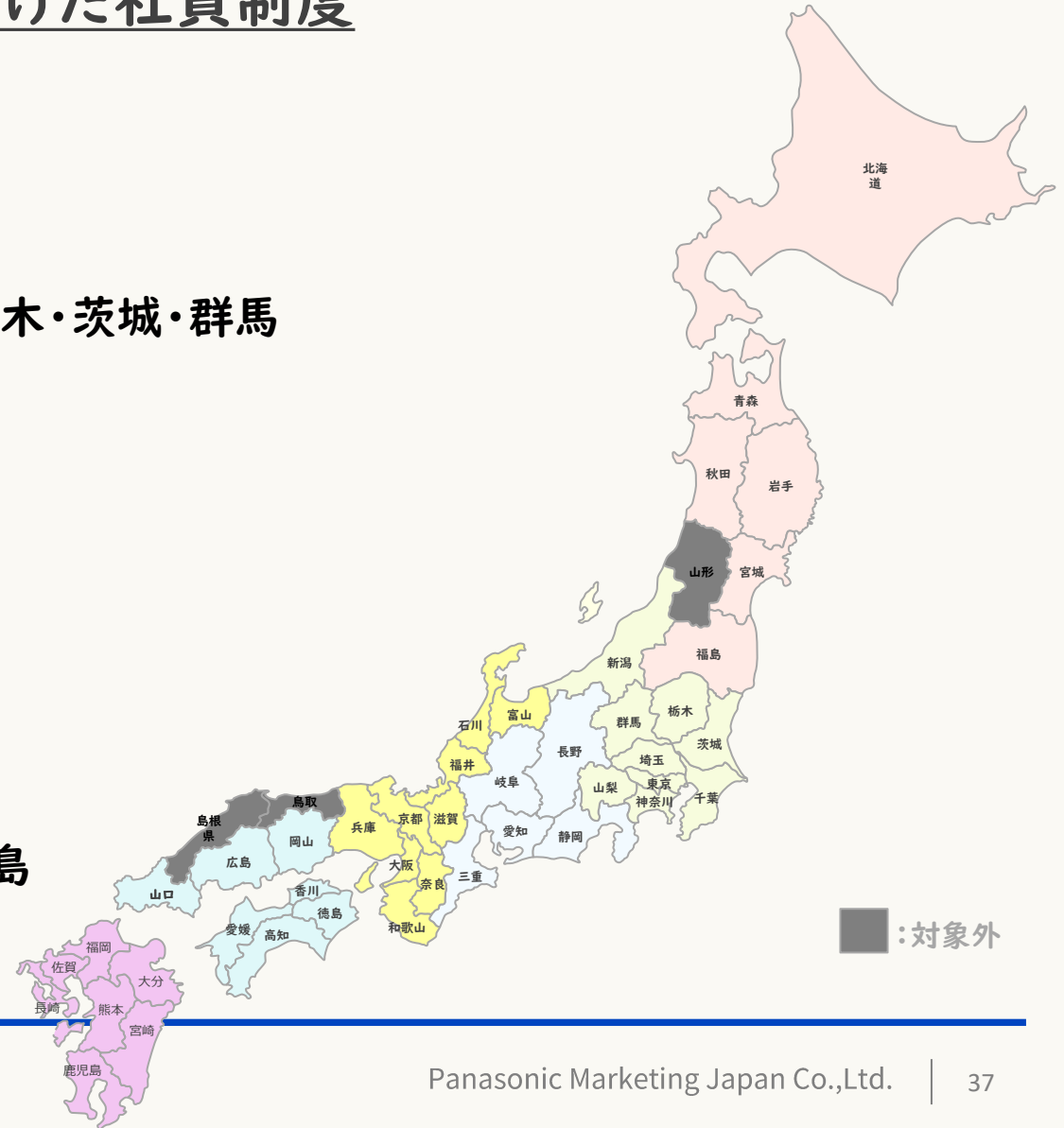
富山・石川・福井・滋賀・京都・奈良・
大阪・和歌山・兵庫

中四国

岡山・広島・山口・香川・徳島・高知・愛媛

九州

福岡・佐賀・長崎・大分・熊本・宮崎・鹿児島



地域限定社員制度について

各エリアで活躍できる人材育成、中長期的に希望エリアでキャリアが形成できる仕組みを構築。

目指す人材像

地域へ愛着やモチベーションを持ち、各エリアの最適なサービスを提供できる人材

- ▶▶老若男女に愛され、幼少期から地元で親しみがある人材
- ▶▶自治体と連携し、地域の「顔」となる人材
- ▶▶地域ビジネスキーマンより信頼される人材



エリア希望制度

	G(Global)	R(Regional)	L(Local)
志向性	■全国で活躍	■ <u>愛着を持つ地域で活躍</u>	■自宅から通えるオフィスで活躍
転勤有無	■全国転勤あり	■ <u>エリア内転勤あり</u> (原則エリア外転勤なし)	■原則転勤なし
報酬水準	■G社員水準100	■G社員水準100	■L社員水準90

※初任給は同じ。その後の昇給時に反映

多様な挑戦の
機会がある。



地域に根差した
貢献ができる



快適な環境で
働くことができる



メリハリをつけて働ける環境

平均残業時間

16.6h

年間休日

127日
(個人別休日)

平均勤続年数

17.2年

平均有給取得日数

15.4日/22日

本給(26年入社)

211,000円

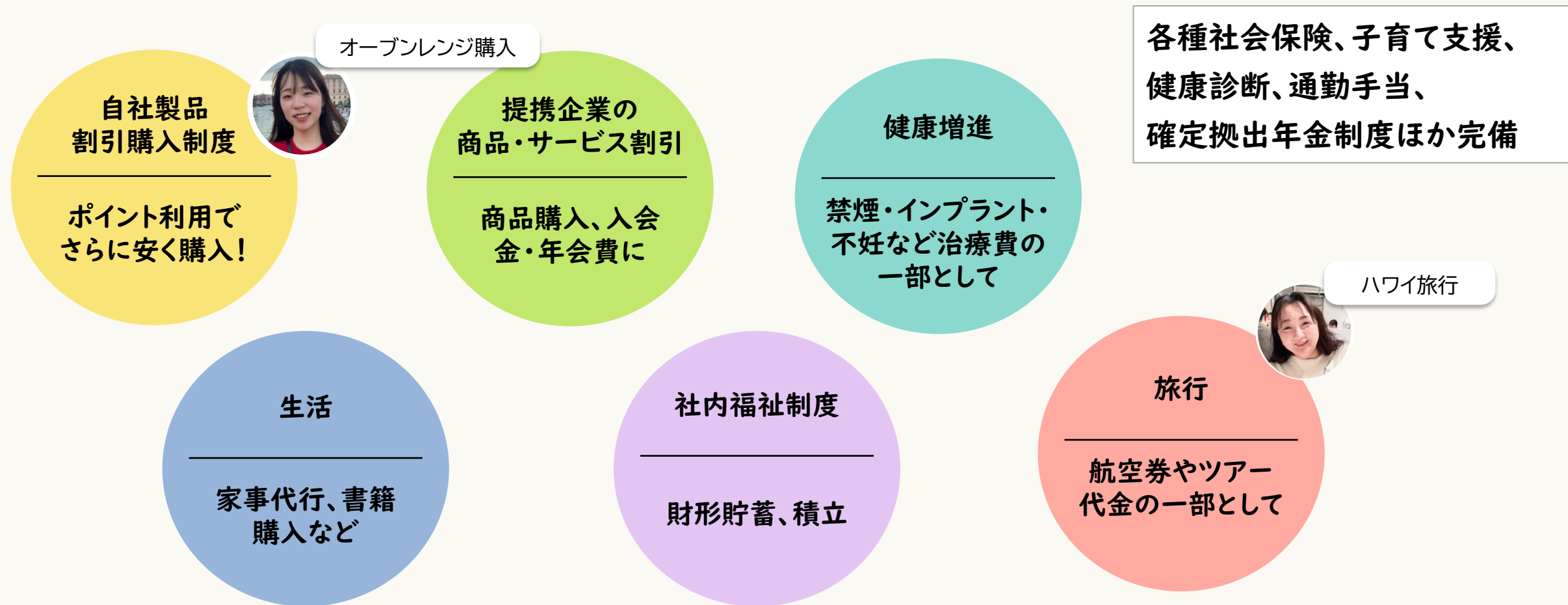
育児休暇取得率

男女100%

※すべて25年度実績

充実の福利厚生

福利厚生の一部は**ポイントで支給**します。付与されたポイントは自分の生活スタイルや価値観に応じて使い道を自由に選ぶことができます。



● 明るく元気がある人

周囲の人を前向きにさせる雰囲気作りや、積極的なコミュニケーションをとろう。

● 変化に対応し自ら考え行動できる人

他責や指示待ちではなく、自ら何をすべきかを柔軟に考え、行動に移そう。

● 困難であっても最後まで諦めない人

最後まで粘り強くやり遂げる責任感や、失敗を恐れず挑戦する意欲を持とう。



募集職種は、「フロントスタッフ(各種サービス業務)」です。

5

就業場所一覧

フロント(北海道・東北・関東)

番号	名称 (店舗名、施設名、営業所名等)	住所	電話番号	受動喫煙対策 該当欄に○印		
				あり 屋内禁煙	あり 喫煙室有	なし 喫煙可
1	厚別事業場	北海道札幌市厚別区厚別南2丁目17-7			○	
2	新潟サービスセンター	新潟県新潟市中央区神道寺2-7-1		○		
3	水戸サービスセンター	茨城県水戸市千波町1797-8		○		
4	茨城サービスC	茨城県つくば市筑穂3-15-3		○		
5	群馬サービスC	群馬県前橋市箱田町325-1		○		
6	埼玉東サービスC	埼玉県川口市戸塚2-23-20		○		
7	桶川オフィス	埼玉県桶川市赤堀2-4-2		○		
8	埼玉北サービスC	埼玉県熊谷市宮町1丁目29番		○		
9	埼玉西サービスC	埼玉県川越市神明町65-6		○		
10	千葉南サービスC	千葉県千葉市中央区末広5-9-5		○		
11	千葉北オフィス	千葉県鎌ヶ谷市くめぎ山4-9-14		○		
12	横浜オフィス	神奈川県横浜市戸塚区品濃町561-4		○		
13	神奈川西サービスC	神奈川県厚木市水引2-5-11		○		
14	東京南サービスセンター	東京都大田区平和島6-1-1		○		
15	東京西サービスセンター	東京都立川市幸町4-3-1		○		

フロント(中部・関西・中国)

番号	名称 (店舗名、施設名、営業所名等)	住所	電話番号	受動喫煙対策 該当欄に○印		
				あり 屋内禁煙	あり 喫煙室有	なし 喫煙可
1	名古屋オフィス	愛知県名古屋市瑞穂区塩入町8番地10号		○		
2	尾張サービスセンター	愛知県一宮市大和町妙興寺坊ヶ池21-1		○		
3	三河サービスC	愛知県安城市今池町1-5-3		○		
4	奈良事業場	奈良県大和郡山市筒井町800番地		○		
5	大阪南サービスセンター	大阪府高石市西取石1丁目24-30		○		
6	大阪北サービスセンター	大阪府豊中市上新田2丁目20-16		○		
7	大阪東サービスセンター	大阪府枚方市菊丘南町2番10号		○		
8	兵庫オフィス	兵庫県神戸市須磨区弥栄台3丁目13-4		○		
9	岡山西オフィス	岡山県岡山市北区野田3丁目20-14		○		
10	広島サービスセンター	広島県広島市西区南観音1丁目13-5		○		
11						
12						
13						
14						
15						