

家庭用インクジェットプリンター向け新サポートサービスを提供開始 見守り機能と生成 AI でプリンターのトラブル予防・問題解決を支援

キヤノンは、家庭用インクジェットプリンター「PIXUS（ピクサス）」シリーズ※¹ 向けに、既に利用されている対象製品にも対応する、見守り機能と生成 AI※² を活用した新たなサポートサービス※³ を 2026 年 10 月 1 日より提供します。プリンターの状態を継続的に確認し、トラブルの予防を支援するとともに、生成 AI がユーザーの疑問や困りごとの解決をサポートします。



「見守り通知」のイメージ



「Advanced Chat」のイメージ

家庭用プリンターを快適に利用するためには、使い方や設定に関する疑問、トラブルに迅速に対応できることが重要です。ユーザーから寄せられるプリンターに関する問い合わせは、操作方法や初期設定、ネットワークの接続方法、エラー発生時の対応など多岐にわたり、対処方法は利用環境や利用状況によって異なります。そのため、従来の製品マニュアルや FAQ などによる画一的な情報提供では、ユーザーが必要とする情報にスムーズにたどり着くことが難しく、問題解決までに時間や手間を要するケースがありました。本サービスは、キヤノンがオフィス向け複合機で活用しているサービス基盤「DSF（Data-driven Service Foundation）」※⁴ を家庭用プリンターにも展開した、見守り・サポートサービスです。クラウドを通じてプリンターの状態を確認するとともに、生成 AI を活用し、ユーザーの利用状況に応じたサポートを提供します。これにより、トラブルの予防から問題解決までを支援し、ダウンタイム少なくプリンターを利用できる環境を提供します。

■ プリンターの状態を継続的に確認し、トラブル予防を支援する「見守り通知」

クラウドを通じてプリンターの状態を継続的に確認し、プリンターの状態や印刷品質の維持に役立つアドバイスや注意事項を、モバイルアプリ「Canon PRINT」を通じてプッシュ通知します。例えば、プリンターの電源が正しく切られていないなど、印刷品質に影響を及ぼす可能性がある場合、トラブルが発生する前にスマートフォンに適切な操作を促す通知を行います。これにより、プリンターの良好な状態維持をサポートします。

■ 生成 AI がユーザーの疑問やトラブル解決を支援する「Advanced Chat」

PC およびモバイルアプリ「Canon PRINT」のチャット画面から、プリンターの使用・設定方法、印刷時の困りごとなどについて、ユーザーが状況や症状を自由な文章で質問することができます。生成 AI が質問内容を理解し、関連する情報を要約して回答します。さらに、プリンターの状態情報も活用して、トラブル発生時の原因特定や対処方法を提示することで、ユーザー自身による問題解決を支援します。

※¹ 2023 年 10 月以降発売の「PIXUS」シリーズ XK510/XK140/XK130/TS8930/TS8830/TS7630/TS6730/TS6630/TS5630/TS5530/TS3730 が対象。詳細はキヤノン公式ウェブサイトをご確認ください。

※² 学習済みの生成 AI を使用しており、自己学習機能は有しておりません。

※³ 本サービスは無償です。ただし、利用にはプリンター連携サービス「MyPrint With」への登録（無償）およびアプリ「Canon PRINT」のダウンロード（無償）が必要です。また、プリンターの使用状況や稼働状態を適切に把握・管理するため、キヤノン純正インクカートリッジを使用するお客様を対象としています。詳細は、キヤノン公式ウェブサイトをご覧ください。

※⁴ プリンターの稼働情報をクラウド上で収集・分析し、保守・サポート業務を効率化する各種サービスを提供する、キヤノン独自のデータ活用基盤。