

RICOH

リコーグループ

社会的責任  
経営報告書

2005

R I C O H   G R O U P

S U S T A I N A B I L I T Y

R E P O R T (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY)

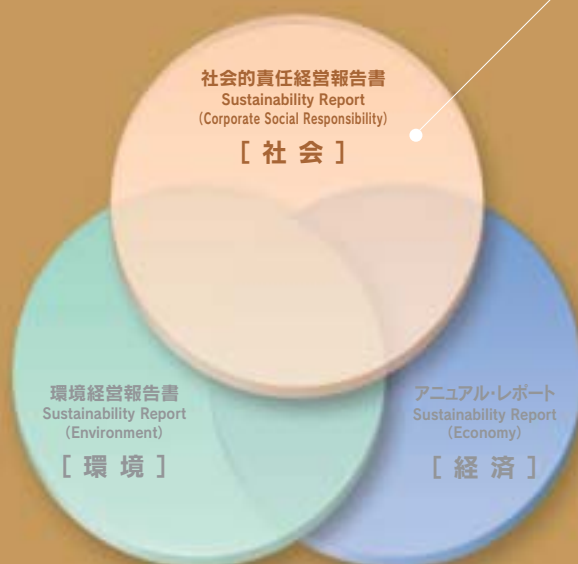
# 社会から愛され、存続を望まれる企業を目指し、 その活動を「環境」「社会」「経済」の3つの報告書で開示します。

企業は、社会の一員です。企業が社会から愛され、存続を望まれるためには、社会の持続的な発展に貢献することが前提条件になります。リコーグループは、「環境」「社会」「経済」の全ての視点から見て、優れた活動を行うとともに、活動に関する情報を適切に開示することが重要であると認識しています。リコーグループは、「環境」「社会」「経済」の3つの報告書で、情報を開示しています。当報告書は、リコーグループの「社会的責任経営」に関する情報を開示し、関係者（ステークホルダー）の皆様とコミュニケーションを図り、社会的責任経営の改善に役立てることにより、持続可能な社会づくりに貢献することを目的に発行しています。

## ● 企業情報の入手方法

- ・社会的責任経営情報  
<http://www.ricoh.co.jp/csr/>
- ・環境経営情報  
<http://www.ricoh.co.jp/ecology/>
- ・IR(株主・投資家向け)情報  
<http://www.ricoh.co.jp/IR/>
- ・社会貢献情報  
<http://www.ricoh.co.jp/kouken/> (日本語のみ)

社会的責任経営報告書の位置付け



## SUSTAINABILITY REPORT (ENVIRONMENT)



## SUSTAINABILITY REPORT (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY)



## SUSTAINABILITY REPORT (ECONOMY)



私たちはCSR\*に基づいた企業活動を通じて、  
持続可能な社会づくりに貢献します。

## ◎リコーグループのCSR活動領域と推進

私たちリコーグループは、持続可能な社会と企業の存続のため、ステークホルダーごとに社会的責任(CSR)の領域を設定しました。全ての領域の活動において、リコーグループ社員が自らの責任として行動すべき必要があると自覚しています。

- ①活動の基盤:「誠実な企業活動」を全ての活動の基盤として、各ステークホルダーに対して果たすべき責任を明らかにしています。
- ②行動の明確化:責任を実行するための必要な体制や推進管理方法、また教育など社員自らが取るべき行動も明らかにしています。
- ③果たすべき責任の明確化(三つの行動原則):「誠実な企業活動」の中でも重要である「地球環境の保護」「人権の尊重」「企業を取り巻く社会との関係」については、三つの行動原則(環境との調和・人間尊重・社会との調和)を設定することにより、果たすべき責任を明らかにし、行動しています。

今後私たちは、これら社会的責任(CSR)の各領域における考え方、あるいは活動の計画・目標をより高いものにスパイラルアップしていき、社会から存続が望まれる企業になるよう一人ひとりがそのことを認識し、行動すると共に、社会的責任のある行動を経営のレベルにまで高める努力を行ってまいります。

\* Corporate Social Responsibility (企業の社会的責任)

● 社会的責任経営報告書



- ・CSRの考え方
- ・誠実な企業活動
- ・環境との調和
- ・人間尊重
- ・社会との調和

● 環境経営報告書



- ・環境経営の考え方
- ・製品に関する取り組み
- ・事業所に関する取り組み
- ・環境経営の基盤
- ・環境社会貢献／環境コミュニケーション

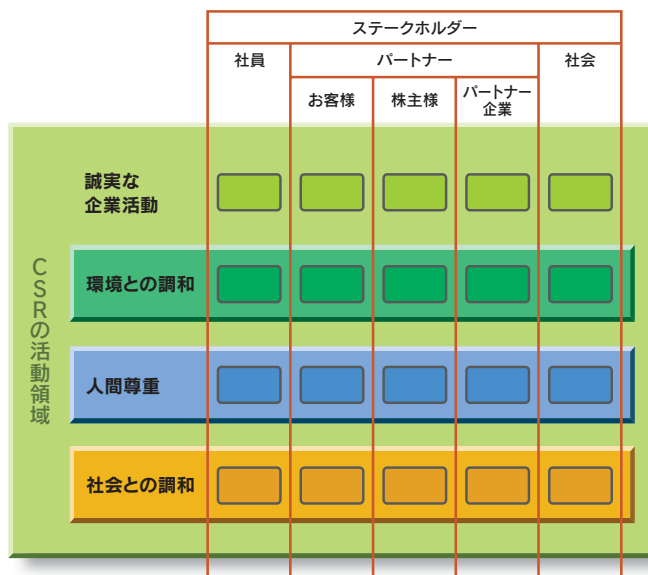
● アニュアル・レポート\*



- ・経営方針
- ・経営成績
- ・財政状態

\* 印刷物としての発行は英語版のみです。  
 ホームページ上では日本語版も掲載しています。  
 ([http://www.ricoh.co.jp/IR/financial\\_data/annual\\_report/](http://www.ricoh.co.jp/IR/financial_data/annual_report/))

■ 社会的責任のフレームワーク



◎ 対象読者

お客様、株主・投資家などの皆様、お取引先様、地域の皆様、CSR専門家、企業のCSR担当者、研究者、学生、社員など、および格付・評価機関、行政、NPO、リコーグループの企業活動にかかわる現在および将来のすべてのステークホルダーの方々。

リコーグループのCSR活動領域と推進 ——— 1  
 社会的責任のフレームワーク／対象読者 ——— 2  
 社会的責任経営活動のご報告にあたって ——— 3

CSRの考え方

①コーポレートガバナンス ——— 5  
 ②CSRの対象領域 ——— 7  
 ③CSR活動の展開 ——— 9

誠実な企業活動

リスクマネジメントとコンプライアンス教育 — 11  
 情報セキュリティ(ISMS)と個人情報保護 — 13

環境との調和

環境経営の考え方と2005年度からの環境行動計画 15  
 2004年度までの環境行動計画とその成果 — 17

人間尊重

健全な企業風土作り ——— 19  
 安全衛生 ——— 21

社会との調和

社会貢献活動 ——— 22  
 ステークホルダーとのコミュニケーション — 23

資料

報告組織の概要 ——— 25  
 第三者意見 ——— 26



### 社会から常に愛され、 成長と発展をしつづける会社を目指して

#### 世の中から存続を望まれる企業を目指して

これからの企業は、社会に対する責任を果たしながら、企業本来の役割である企業価値の増大や、利益の創出を図っていく必要があります。企業の社会的責任とは、コンプライアンス(法令遵守)を前提として、社会のニーズに応え、自ら高い目標を掲げ、その目標に向かって自主的に責任を持って活動し、新たな付加価値を生み出し続けることであり、それによって社会から愛され、存続を望まれる企業を目指すというものです。私たちは、社会的責任経営を企業価値の創造ととらえて積極的、能動的に進めるとともに、グローバルな展開を視野に入れて推進することで、持続可能な社会づくりに貢献していきたいと考えています。

#### 社会との対話の重要性

企業は今、社会環境の変化に積極的に対応し、人々から歓迎され、持続的な成長と発展を実現していく経営姿勢を強く求められています。このような視点から考えますと、社会的責任経営は、法令遵守の確立によるコンプライアンス経営のみを指すものでもなく、また、利益の一部を社会に還元する単なる社会貢献活動だけでもないことがわかります。企業の社会的責任経営の対象は、「地球環境」「市場」「社会」「人」等々の領域にまで及ぶものであり、さらには企業の業態や、関わりを持つ地域の違いなどによって、取り組むべき対象や活動内容の重みも変わってまいります。現在はまだ、社会的責任についての定義自体もグローバルで統一化されたものではありません。つまり、社会的責任経営はまだまだ発展途上にあると言えます。しかし重要なことは、グローバルな統一基準の存在ではなく、それぞれの企業が自ら社会との対話を通して企業価値の増大とより良い社会の創造を果たしながら、自ら

の社会的責任経営のあり方をより明確にしつつ、それを実践していくことにあります。新しい価値を生み出していく活動は、むしろ企業の個性を創造的な活動にどう活かしていくかということに委ねればよいと考えております。リコーグループはこれまで、地球環境保全に対して地球の住民としての自覚と責任を持ち、グループを挙げてグローバルな取り組みを展開してまいりました。そしてまた、その活動を通して社会から多くのことを学ぶことができました。その教訓をベースに、より広い社会との関わりという視点から、リコーグループが取り組んできた社会に対する責任を持った企業活動を総括的に見渡し、それを社会的責任経営の視点で報告書としてまとめております。

#### リコーグループが目指す社会的責任経営

##### ●貢献から責任へ

リコーグループは、住みよい地球、より良い社会を実現するための企業活動として、法令を遵守するというレベルの「社会的対応」や、単に資金や時間の余力を還元するというレベルの「社会貢献」にのみ留まっていたはずはないと考えています。社会的責任を果たすことを企業市民、地球市民の義務として捉え、継続的に自ら責任を持って活動に取り組んでまいります。

##### ●社会的責任の達成と経済価値創出の同時実現へ

企業の継続的成長と発展は、社会の持続的発展なしにはありえません。リコーグループは、企業の経済的側面と社会的側面は表裏一体のものであり、したがってその社会的責任を果たすことは経営の基本であるとの認識を持って、これに取り組んでまいります。

##### ●全員参加の日常活動

リコーグループは、社会的責任経営を確実に果たしていくためには、全員参加のもと、日常活動として取り組むこ

とが重要であると考えております。特定の部門や一部の者のみの活動にとどまっている限り、社会の期待に添うことはできません。グループの構成員がひとり残らず自ら積極的にこの活動に参加し、より高い目標に向かって日常的にチャレンジしていくことで、地球や社会への責任を果たしてまいります。

#### ●グローバルな価値観とグローバル展開

グローバルな視点で社会的責任経営を進めていく際に、統一して展開する共通項目と、それぞれの国や地域の文化に対応して取り組むべき項目があります。グローバルな展開をするためには、一方で相互の違いを尊重し合いながら、統一的な取り組みを進めていくことが必要です。このような認識のもと、リコーグループは「リコーグループCSR憲章」及び「リコーグループ行動規範」を、2004年1月1日より施行いたしました。このCSR憲章と行動規範に則り、これまでも増してグローバル規模で積極的な活動を推し進めてまいります。

#### この報告書をお読みいただく皆様へ

リコーグループは以上のような考え方に基づく活動を昨年初めて「社会的責任経営報告書」にまとめました。内容はまだ決して十分とは申せませんが、前述しましたとおり社会的責任経営は皆様との対話によって進化させていくものと考えております。本報告書が、リコーグループの社会的責任経営活動についてご判断いただく一つの材料としてお役に立てば幸いです。社会から愛されつづけ、それによって成長・発展できる企業を目指す私たちの取り組みに対して、是非とも忌憚のないご意見をお聞かせいただければと願っております。



代表取締役 社長執行役員

桜井正光



## コーポレートガバナンスの より一層の強化に取り組みます。

企業の成長と発展には、経済性だけでなく、環境、人間、社会性も重視しなければなりません。このような考え方で進める企業活動は継続的であることが重要であり、その活動が社会から評価され、愛されるようになって初めて企業の存続が望まれることになります。

リコーグループでは、「社会から愛され、存続が望まれる企業」を目指してCSR活動を継続的に展開していますが、そのための基盤であるコーポレートガバナンスの確立、社会との対話を、全員参加の下に積極的に取り組んでいます。

特に、「より良い地球・社会の実現」と「企業の利益創出」の同時実現を図るため、ステークホルダーに対して二つの責任領域（社会に対する基本的な責任と社会に対する自主的な責任）を明確にし、ステークホルダーの要望の把握と課題解決に向けたCSR活動に取り組んでいます。

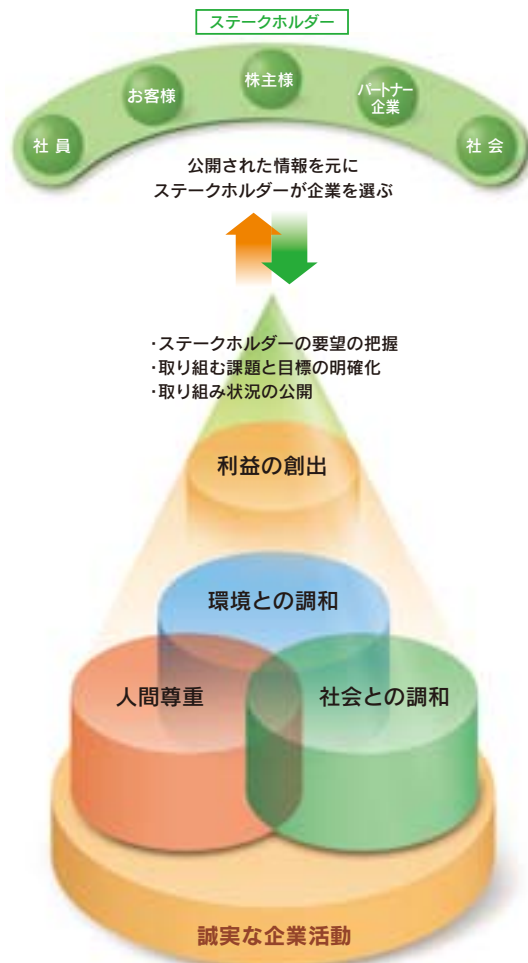
### ●リコーが考えるフレームワークとガバナンス

リコーグループでは、企業とステークホルダーの良好な関係を実現するために、右図のようにCSRのフレームワークを設定し、それに基づいた責任領域を「社会に対する基本的な責任」と「社会に対する自主的な責任」とに分けて明確にした上で、ステークホルダーに対しての責任を果たすよう努めています。また、社会的責任を果たすフレームワークの実効性を確保するためには、コーポレートガバナンスの確立が重要であり、そのポイントとして、リーダーシップ、マネジメント体制、マネジメントシステム、情報公開があげられます。

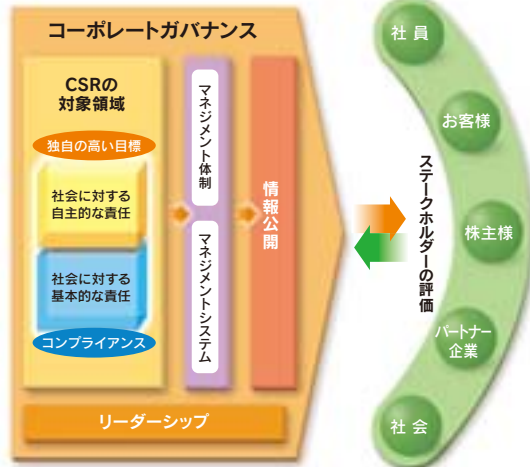
### ●リコーグループのコーポレートガバナンス体制

経営監督およびグループ経営に関わる重要な意思決定を行う取締役会と、最高執行責任者および一定の資格要件を満たす執行役員で構成される全社執行コミッティの

■企業の持続的な発展と社会的責任



■CSRのフレームワーク



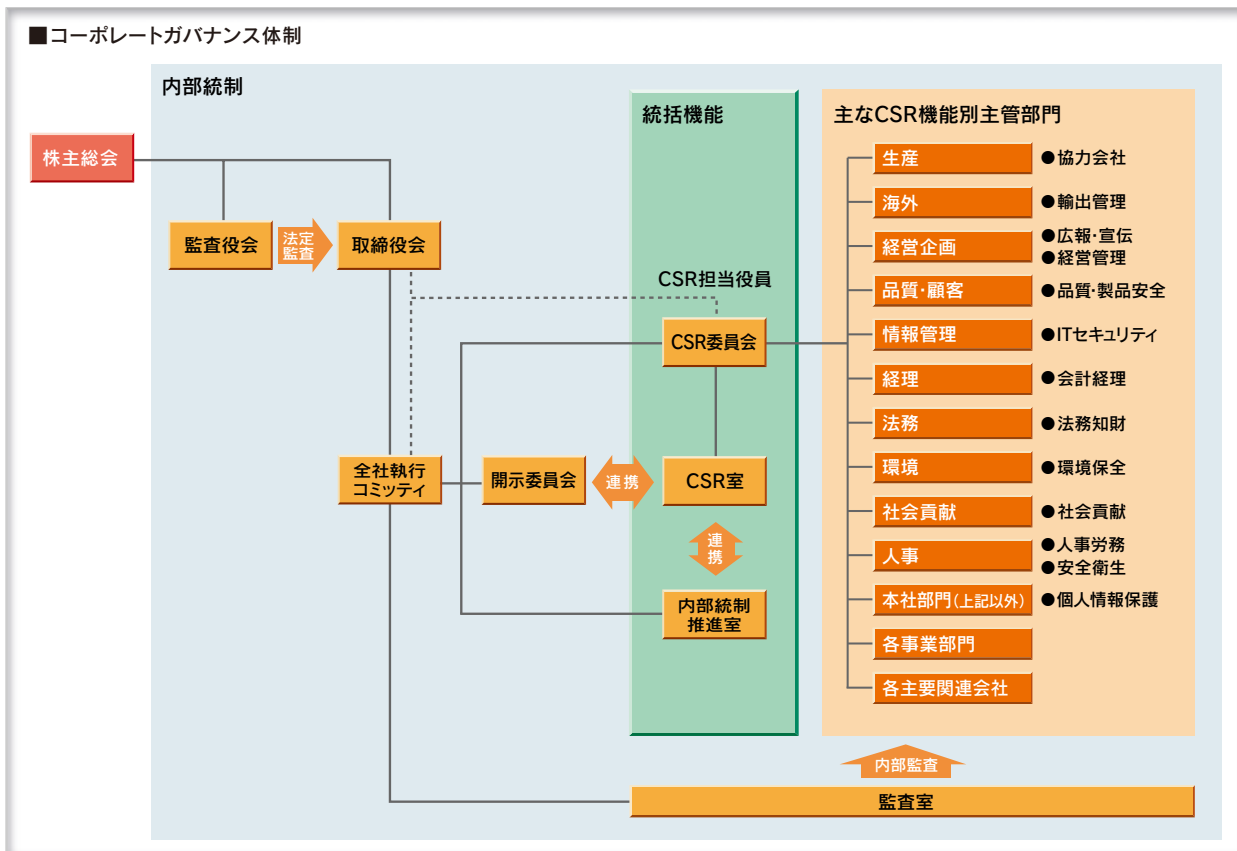
も、CSR担当役員を委員長とする「CSR委員会」を設置し、また、実施・推進を行う「分科会」を設けています。活動計画、展開状況については、CSR委員会で報告し、審議の上経営会議に答申する形態をとっています。

2004年3月には、リコーグループの内部統制をより一層推し進めてマネジメント体制の強化を図り、さらには米国企業改革法(サーベンスオクスリー法)404条に対応することを目的として、「内部統制推進室」を設置しました。これによって、高い企業価値を持つグローバル企業として、関連法規制・規範の遵守、業務の有効性と効率性の向上および財務報告の高い信頼性を維持することを目指します。2004年度は、関連部門、主要グループ会社と一致協力し、グループ全体の内部統制の仕組みの再構築、教育の実施とビジネスプロセスの改善に取り組んできました。

2005年度は、内部統制に関するセルフアセスメントを実施し、その結果に基づき改善を行い、より実効性を高めるよう計画しています。また、取締役、執行役員の選任・解任・報酬の審査・決定を行う制度を導入し、経営の透明性を向上するよう進めています。

日本で2005年4月より完全施行の個人情報保護法は、プライバシーの保護の面で大きな意味を持っており、すみやかに対応する必要があるため、2004年12月に「個人情報統括室」を設置しました。そして法律の内容について、グループ内で理解を促進し遵守体制を整備しました。情報開示については、「開示委員会」を設置し、ネガティブな情報を含め、さまざまな経営情報の公開について審議する体制を整備しています。2004年度開示委員会で審議し、開示を答申した事故は一件でした。

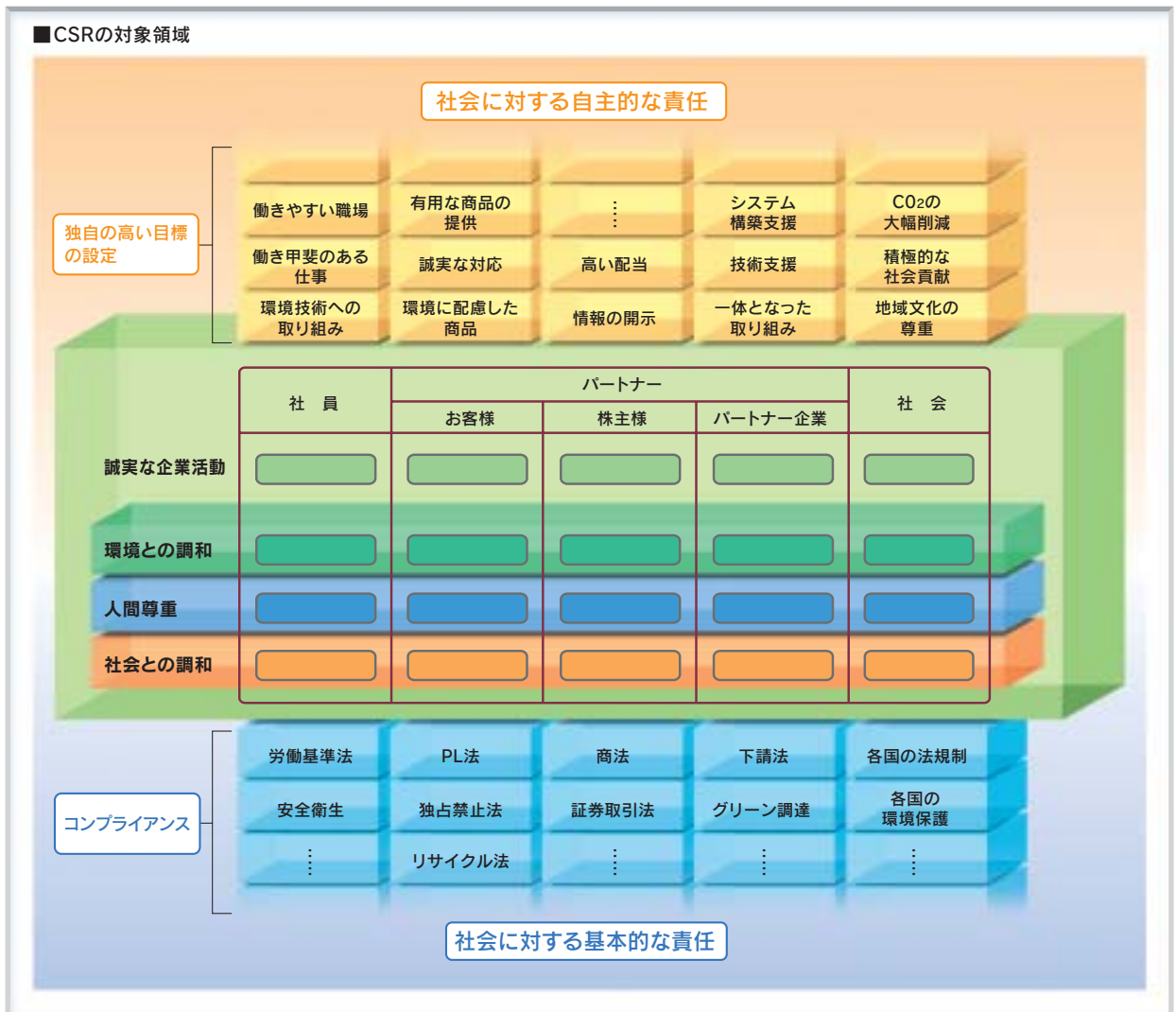
\*14ページ



## 二つの責任を明確にし、社員一人ひとりが意識してCSR活動に取り組みます。

リコーグループでは、CSRの対象領域をコンプライアンス領域である「社会に対する基本的な責任」とリコーグループが独自に高い目標を設定して取り組む領域である「社会に対する自主的な責任」の2つに分けています。これらの領域に位置づけられる具体的なCSRの項目をステークホルダーごとに例示してCSRをより理解しやすく体系化し、グループ社員への浸透を図っています。

また、CSR活動に全員参加で取り組むため、リコーグループの企業行動原則である「リコーグループCSR憲章」と、さらに一人ひとりの行動が社会の要請や期待に応えられるよう「リコーグループ行動規範」を2004年1月1日より施行しました。





## ●グループとしてのCSR憲章と行動規範

### ■リコーグループCSR憲章

リコーグループは、社会全体から成長・発展を望まれる企業となり、経営のあらゆる側面から、グローバルな視点で「企業の社会に対する責任」(CSR: Corporate Social Responsibility)を果たすために、以下の原則に基づいて、各国の法令、国際ルールおよびその精神を理解し遵守するとともに、社会的良識をもって行動する。

#### 誠実な企業活動

1. リコーグループの各企業は、品質・安全・情報セキュリティ・信頼性を確保し、環境への配慮および使いやすさを追求した、世の中に有用な商品・サービスを、開発し提供する。
2. リコーグループの各企業は、公正、透明、自由な競争を行うとともに、政治、行政、市民及び団体とは、健全かつ正常な関係を維持する。
3. リコーグループの各企業は、自社の情報およびお客様の情報の適正な管理と保護を徹底する。

#### 環境との調和

4. リコーグループの各企業は、環境保全を地球市民としての責務として受け止め、自主的かつ積極的に取り組む。
5. リコーグループの各企業は、環境に配慮した技術革新の

推進と環境保全の継続的な活動に全員参加で取り組む。

#### 人間尊重

6. リコーグループの各企業は、リコーグループの企業活動にかかわるすべての人々の安全で働きやすい職場環境を確保するとともに、すべての社員の、自主性と創造性の発揮できる豊かな個性を尊重する。
7. リコーグループの各企業は、関係するすべての人々の人権を尊重し、また社内における差別のない明るい職場づくりを目指す。
8. リコーグループの各企業は、強制労働・児童労働を認めず、人権侵害に加担しない。

#### 社会との調和

9. リコーグループの各企業は、「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動を行う。
10. リコーグループの各企業は、国または地域の文化や習慣を尊重し、その発展に貢献する経営を行う。
11. リコーグループの各企業は、広く社会とのコミュニケーションを行い、企業情報を積極的かつ適切・公正に開示する。

▶ リコーグループCSR憲章はホームページ <http://www.ricoh.co.jp/csr/concept/charter.html> にも掲載しています。

### ■リコーグループ行動規範

#### 【誠実な企業活動】

1. お客様の立場に立った商品の提供
2. 自由な競争および公正な取引
3. インサイダー取引の禁止
4. 企業秘密の管理
5. 接待、贈答などの制限
6. 公的機関との取引および政治献金の取り扱い
7. 国際的な平和と安全のための厳正な輸出入管理
8. 知的財産の保護と活用
9. 反社会的行為への関与の禁止

10. 会社の利益と対立するような個人の行為の禁止

11. 会社資産の保護

#### 【環境との調和】

12. 地球環境の尊重

#### 【人間尊重】

13. 基本的人権の尊重

#### 【社会との調和】

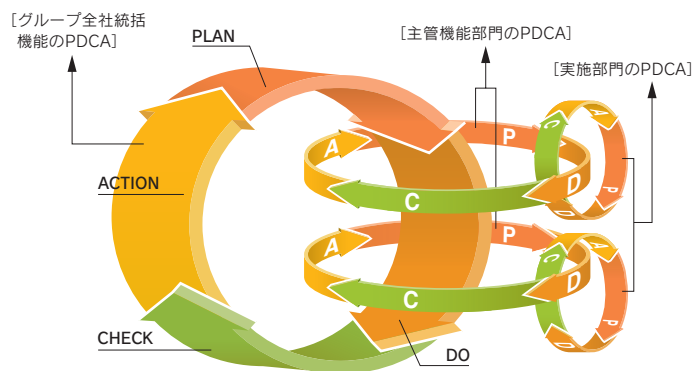
14. 社会貢献活動の実践
15. 社会との相互理解

▶ リコーグループ行動規範はホームページ [http://www.ricoh.co.jp/csr/code\\_of\\_conduct/index.html](http://www.ricoh.co.jp/csr/code_of_conduct/index.html) にも掲載しています。

## グループレベルでのバランスをとりながら CSR活動を前進させています。

リコーグループでは、CSRの各分野ごとに、ステークホルダーとの対話や社会環境の変化を踏まえ、具体的な目標を明確にして取り組んでいます。特に重点を置いているのは、CSR活動を継続的に改善するためCSRのマネジメントシステムを構築し、実施部門、それらを主管する主管機能部門のPDCAサイクルを回すとともに、グループ全社統括機能部門のPDCAサイクルも回すようにしています。

■グループ全社統括機能のPDCA\*と事業部門のPDCA



\* Plan (計画)-Do (実施)-Check (確認)-Action (改善活動)の継続的改善マネジメントシステム。

■CSRのPDCA

リコーグループのCSR憲章	CSR関連情報の管理/ステークホルダー分析/CSR報告(アカウンタビリティ)			
	Plan:計画	Do:実施	Check:確認	Action:改善活動
(法令・社会ルール遵守)	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSR課題調査(影響評価)</li> <li>ビジョン見直し、CSR方針策定</li> <li>計画立案(目標設定・指標選定)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用</li> <li>①目標達成のルール化</li> <li>②目標達成の教育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>パフォーマンス測定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>見直し・継続的改善</li> </ul>
誠実な企業活動				
1. 製品安全				
2. 公正競争				
3. 情報管理				
環境との調和				
4. 環境保全				
5. 環境技術				
人間尊重				
6. 労働安全・個性の尊重				
7. 人権擁護				
8. 強制労働・児童労働の禁止				
社会との調和				
9. 社会貢献				
10. 国・地域との関係				
11. 情報公開				

## CSRを第15次中期経営計画(2005年度から2007年度まで)に反映し、活動をスタートします。

### ● 2005年度からの主なCSR活動内容

リコーグループは、2007年度の売上高2兆3千億円、営業利益率10%を目標として活動しています。この目標を実現するために、CSRの主な活動内容は、以下のように設定しています。

#### ■ 重点テーマ: 企業の社会的責任を果たす

(第15次中期経営計画のグループビジョンより)

- ①すべての組織・社員・パートナーが法を守り、企業倫理に基づいて行動している。
- ②社会貢献活動を実践し、また積極的に支援している。
- ③地球市民として使命感を持った環境経営を実践している。

リコーグループCSR憲章	項目	活動内容
誠実な企業活動	1.コーポレートガバナンス	取締役会の監督機能強化を図る為の制度等検討
	2.CS(Customer Satisfaction)	国内:顧客満足度No.1の維持 海外:顧客満足度No.1獲得に向けた評価仕組みづくり
	3.情報セキュリティ	2007年度グループグローバル統一認証取得完了 国内:構築済プロセスの有効性・維持向上 海外:生産・販売関連会社の拡大審査完了
	4.個人情報保護	構築済マネジメントシステムの有効性・維持向上
	5.コンプライアンス	国内:CSR憲章、行動規範の理解度・定着状況の把握とパフォーマンスの改善 海外:CSR憲章、行動規範の理解・定着の推進
	6.リスクマネジメント	国内:重要クライシス項目の未然防止策の浸透と見直し 海外:重要クライシス項目の未然防止策の展開開始
	7.使いやすさを追求した商品の提供	利便性のある商品設計開発能力のさらなる強化
環境との調和	1.環境経営(環境保全と利益創出の同時実現)	製品環境性能の向上と環境技術開発の推進
		事業所・オフィスでのコスト効果を狙った環境保全活動の展開
人間尊重	1.社員の行動変革	行動様式・顧客起点、ファイアーを踏まえた社員意識の継続的向上(ファイアーとは、仮説検証型の行動様式)
		社員意識調査、人事評価制度について社員行動評価尺度の設定と管理
	2.安全衛生	安全衛生活動の費用対効果を明確にし、企業経営における重要度をはかる尺度を26項目について策定し、試行
	3.仕入先企業とのCSR	仕入先企業との取引に関するガイドラインを設定し、遵法(下請法など)・企業倫理に基づいた行動を取りつづけるよう継続的な啓発活動により、良好な関係を保持
社会との調和	1.コミュニケーション	地域密着型のコミュニケーションの継続的発展
	2.社会貢献	国内:収集した事例分析を踏まえた具体的展開活動 海外:事例の情報収集並びに分析を踏まえた具体的展開活動

## 重要クライシスを設定し、未然防止活動を推進しています。

経営活動には様々な内的要因、外的要因によるクライシスが想定されます。リコーグループでは、「クライシスを発生させないこと」を基本的な責任のひとつと考えて、その基礎となるコンプライアンスと共に、日常の業務へ展開しています。

### リスクマネジメント

BPRM(ビジネスプロセスリスクマネジメント)分科会は、事業戦略上のリスクや自然災害系、財務系等以外のビジネスプロセス上で発生の可能性のあるリスクを管理しています。「クライシス」とは、発生した事件・事故をいい、「リスク」とはそのクライシスを引き起こす芽と定義しています。リスクに対して手を打つ未然防止活動と、クライシスが万が一発生した時、二次クライシスに拡大させないための活動に分けて規定・標準を定め、展開しています。

### 2004年度の実施状況

#### [日本]

##### ●未然防止策の策定と実施・評価

25項目の重要クライシスについて、それぞれの主管部門にて未然防止策を策定し、この防止策のグループ内展開を図りました。年度末に展開状況を確認したところ、全項目で策定した防止策が展開実施されていましたが、実施状況チェック、改善活動まで進められた項目は約半数で、PDCAサイクルの回り方が不十分であることがわかりました。今後さらに各項目でPDCAサイクルを回して、レベルを上げていきます。

##### ●評価項目の共通化

内部統制推進室が実施するアセスメントとCSR室が実施する重要クライシスのアセスメントの評価項目を共通化し、現場の負担軽減と使いやすさを図りました。

#### [海外]

##### ●RGS(リコーグループスタンダード)の制定

海外関連会社を対象としたBPRM基本規定、クライシス発生時の初期対応標準を共通標準RGSとして制定しました。

### 2005年度の計画

#### [日本]

##### ●重要クライシスのPDCA活動

未然防止策の実施と有効性の評価を行い、改善を進めてより効果的なクライシス発生防止策へ繋げていきます。また各現場での取り組みを把握・評価し、定着を図ります。

##### ●25項目の見直し

社会環境の変化(法規制、価値観など)に応じて重要クライシス項目の見直しを行います。

##### ●クライシスごとの初期対応標準の制定

クライシスごとに、よりの確・スピーディに初期対応を行えるよう、重要クライシスごとに標準を制定します。

#### [海外]

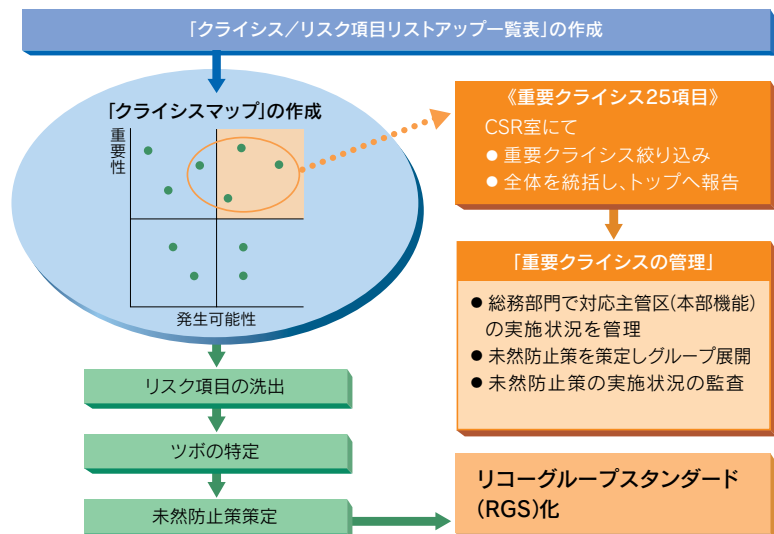
##### ●未然防止策策定の開始

内部統制とリンクさせ、重要クライシスの選定、未然防止策策定の活動を開始します。

### 2003年度までの経緯

- BPRM(ビジネスプロセスリスクマネジメント)分科会の設置
- BPRM 基本規定の制定
- クライシス発生時の初期対応標準の制定
- 上記規定・標準のRGS(リコーグループスタンダード)の制定(国内)
- 想定クライシス139項目の列挙
- 139項目から25重要クライシスの選定
- リスク項目の絞り込み
- 未然防止策の策定

### ■クライシス未然防止策の策定・展開



## コンプライアンス教育

行動規範、コンプライアンスの浸透は、ビデオによる行動規範の教育と共に、法令・倫理の遵守のためのe-ラーニングによるコンプライアンス意識・啓発教育を実施してきました。今後は、教育の効果、社員への浸透度・定着状況を把握し、継続的な改善を行っていきます。

### 2003年度までの経緯

- CSR憲章、行動規範施行
- 小冊子(携帯版)作成・配布
- 掲示パネルの作成・配布
- コンプライアンス教育(e-ラーニング)の実施(基礎編、マネージャ編)

### 2004年度の実施状況

#### [日本]

- 解説書データベースの作成  
リコーグループ行動規範の詳細を解説したデータベースを策定しました。
- CSR憲章、行動規範教育ビデオ作成と教育の実施  
理解を促進するため、映像教材(ビデオやCD-ROM)を作成し、国内のグループ社員に教育を実施しました。また教育した後は、宣誓書に署名を行いました。
- 教育効果の測定  
コンプライアンスの定着状況を調査しました。さらに社員一人ひとりの行動規範の理解度・定着状況を把握するツールの準備を進めました。

#### [海外]

- 各国版行動規範作成の検討  
海外関連会社では、日本語版の行動規範を基に各国版行動規範作成の検討を開始し、教育も進めました。

### 2005年度の計画

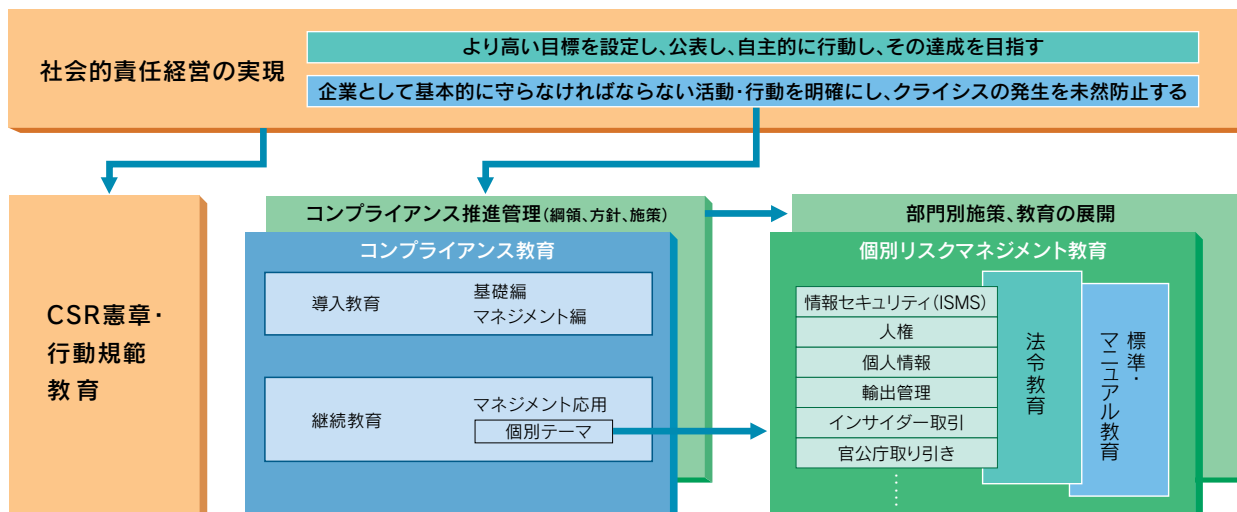
#### [日本]

- 行動規範の定着状況把握と定着度向上計画の策定  
イントラネットを活用して定着状況を把握し、そのデータをもとに中期的な目標値を設定、定着度向上計画を策定するとともに計画に基づいた教育を実施します。
- コンプライアンスマネジメント応用教育の実施  
管理職を中心にしたケーススタディによるコンプライアンスのマネジメント教育を行い、日常活動におけるコンプライアンスの組織的な定着を図ります。

#### [海外]

- 各国版行動規範の制定  
全ての海外関連会社で各国版行動規範を制定し、その教育を終了する予定です。

### CSRとコンプライアンス施策、教育体系概要





## 情報セキュリティと個人情報保護は、社会的責任を果たす必須項目と考えています。

リコーグループは、情報セキュリティ並びに個人情報保護について、企業が社会的責任を果たす必須の項目として全員参加で取り組んでいます。

### 情報セキュリティ(ISMS)

リコーグループは情報分野をビジネスの基盤としており、CSR憲章の中で「リコーグループの各企業は、自社の情報及びお客様の情報の適正な管理と保護を徹底する」と明示しています。

これは、お客様が安心してリコーグループの製品・サービスをご利用いただき、絶対的な信頼を確保したいと考えているからです。

### 2004年度の実施状況

●グループ規模でISMS「統一認証」取得  
リコーグループは、2004年12月17日、BS7799-2:2002およびISMS認証基準(Ver.2.0)の統一認証を取得しました。その対象は、日本国内91社、1,284拠点、52,000名(リコーグループ32,000名と人材派遣の方など含めた20,000名)という世界的にも規模の大きなものです。ここに至るには、統括管理体制および標準ツールの整備、内部監査員の育成を行い、順次、外部審査を受審してきました。

<ISMS認証番号>  
BS7799:IS85241  
ISMS:IJ01110



<参考データ>

項目	計画	実績
内部監査員養成	500名	597名
e-ランニング受講者 直接教育受講者	52,000名	29,400名 22,600名

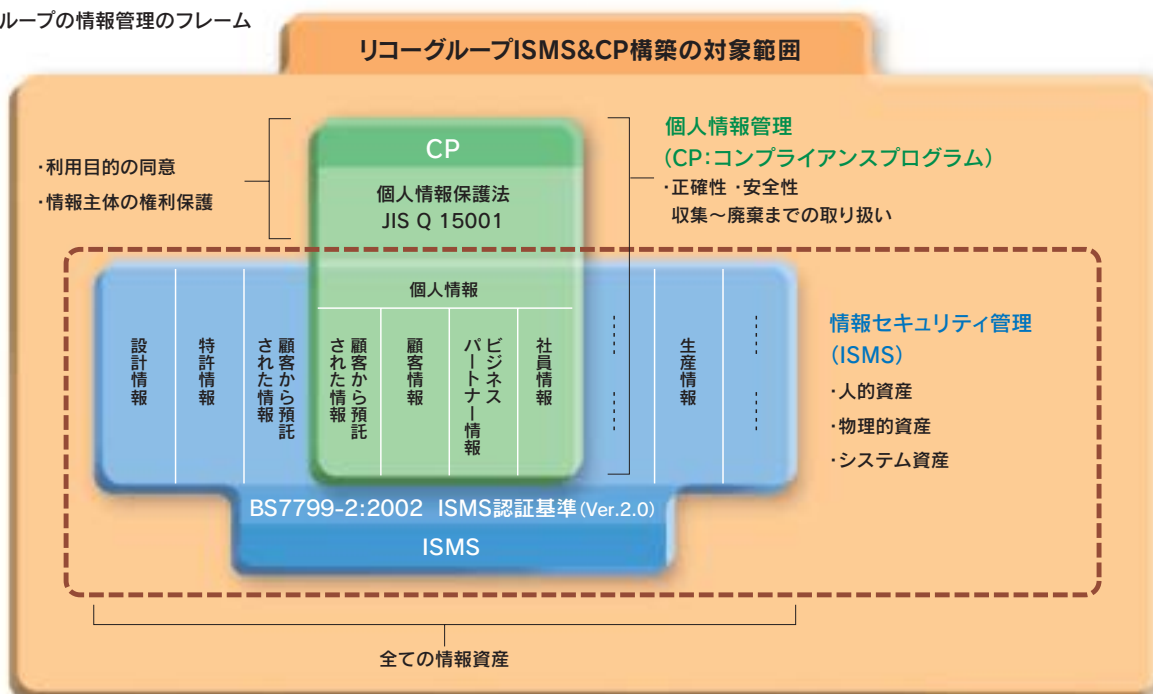
※その他、各拠点別の個別教育を1,284拠点で行いました。

### 2005年度の計画

●海外を含めた統一認証  
海外生産関連会社の拡大審査を完了させるため、ISMS構築に向けた指導や海外内部監査員の育成を行い、2005年10月の統一認証を目指します。

●国内は継続審査への対応  
ISMSで構築した組織に対して、2005年9月～11月に行なわれる継続審査に向けたマネジメントシステムの有効性の維持と向上を図っていきます。

### ■リコーグループの情報管理のフレーム



## 個人情報保護

日本の個人情報保護法の完全施行に対応し、さらに体制を強化するため、リコーグループは従来の組織体制を発展させて、新たな組織をスタートさせました。個人情報の収集から廃棄に至る取り扱いについては、利用目的の同意を得ること、情報の正確性、情報管理における安全性を基本方針に加えて明確化しています。

### 2004年度の実施状況

#### ●「個人情報統括室」の設立

個人情報保護について、情報セキュリティ構築活動の中で整備・強化を図ってきましたが、お客様および社員の個人情報管理を一段と強化していくため、2004年12月1日に専任組織化した「個人情報統括室」を設置しました。2005年4月1日完全施行の「個人情報保護法」を遵守するための体制を整備しました。

### 2005年度の計画

#### ●教育の充実と内部監査の強化

情報セキュリティと同様の構築活動の中で、一緒に整備・強化を図ってきたものとして教育の充実と内部監査員育成があります。これを今後さらに強化していきます。これにより、構築したマネジメントシステムの有効性を維持し、さらにその向上を継続的に確実なものにしていくことを目的としています。

## ●発生した事故の対応について

### 事例/パソコンの盗難

#### ●発生状況

2005年3月25日(金)、リコーグループ会社社員が帰宅途中に、デモ用ノートパソコンを鞆ごと盗まれる事件がありました。パソコンには、弊社業務ソフトをご導入いただいた18,656社のお客様情報が保存されていました。企業の名称、所在地、電話番号のほか、一部のお客様については、企業の代表者名、ご担当者名および所属も含まれていました。

#### ●発生前の対応

当該お客様情報には、パスワードを設定しているため、このパソコンを入手した者がアクセスすることは事実上困難であると認識しています。リコーでは従来から、パソコンを通じて情報が漏洩しないよう安全対策の実施を指導し、お客様情報の取り扱いに最大限の注意を払っていました。

#### ●対応の反省と標準化

まずお客様へ事態のご報告と報道機関を通じて公表し、謝罪いたしました。その後、以下の対策を実施しました。

- ① 現状ルールでは、共用ノートパソコン(今回のものはデモ用)に対し管理対象範囲上の不備があることを認識しました。直ちに、管理対象範囲を広げて、下記ルールを加えた上で、社員に理解と適切な運用ができるように促しています。

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1.共用ノートパソコンは、全てに管理責任者を特定する。</li> <li>2.共用ノートパソコンは、「共用ノートパソコン管理台帳」で維持・管理する。</li> <li>3.共用ノートパソコンについてもハードディスクパスワードを設定する。</li> </ol> |
|--|

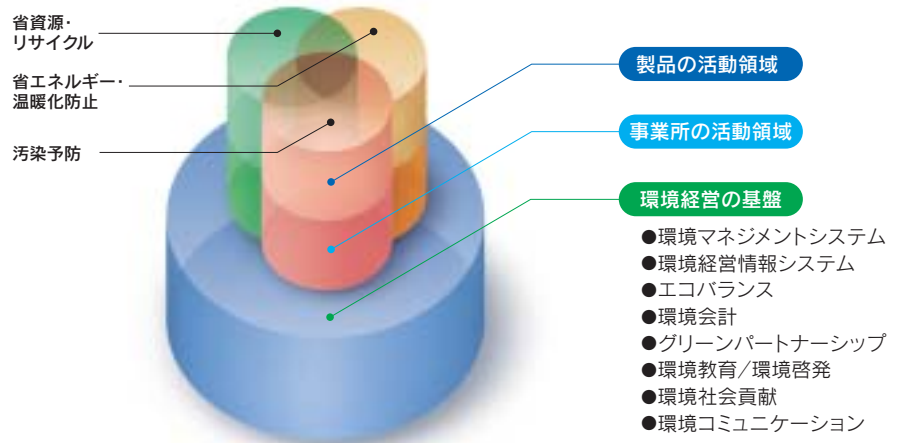
- ② さらに、グループ内の全社員が「お客様情報・個人情報を取扱うことに対する注意」についての理解をより高め、適切に運用できるよう促しています。

- ③ これらの活動を速やかに行い、各組織の結果を2005年4月30日までにデータベースへ入力してもらうようにしました。さらなる再発防止策については、今後検討を重ねていく予定です。

## リコーグループの環境経営とは 環境保全と利益創出の同時実現です。

リコーグループは、環境保全と利益創出の同時実現を目指し、「環境技術開発」「全員参加の活動」を推進しています。  
「製品」および「事業所」、それぞれの領域で「省エネルギー・温暖化防止」「省資源・リサイクル」「汚染予防」の3本柱の活動を展開し、活動を効率的に推進するために「環境経営の基盤」を整備しています。

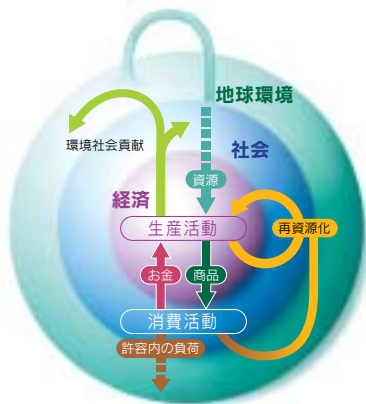
■リコーグループの環境経営の全体像



### ●私たちが目指す地球環境の姿

環境保全活動の目的は、地球環境の再生能力の範囲内に環境負荷を抑制し、地球環境を維持することにあります。リコーグループは、環境・社会・経済の3つのP (Planet, People, Profit) の関係が、歴史の中でどのように変化してきたかを考えることで、目指すべき社会の姿を明らかにし、その実現に向けて企業としての責任を果たしていきます。

■地球環境と社会との関係を表す「Three P's Balance™」

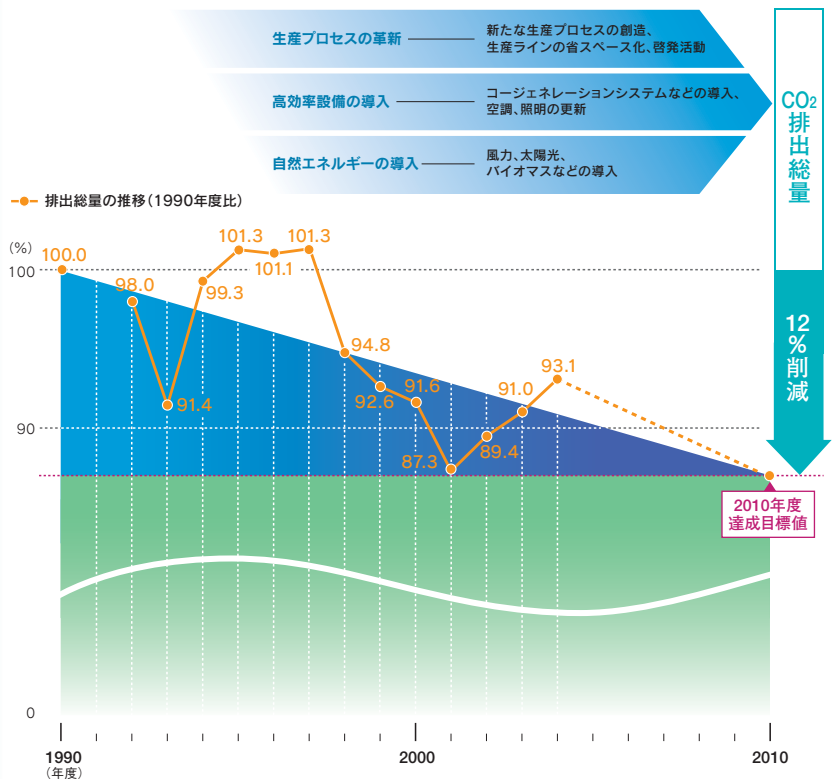


私たちの目指す姿  
環境負荷が、自然の再生能力の範囲内に抑えられている社会。

### ●CO<sub>2</sub>の排出を総量で2010年度までに12%削減

リコーグループでは、法規制を守ることがゴールではなく、社会全体の環境負荷を地球環境の回復力の範囲内におさめ、環境、社会、経済活動のバランスがとれた持続可能な社会を「目指す姿(Three P's Balance)」として考えています。そして、その実現に向けた通過点として2010年度までにCO<sub>2</sub>排出総量12%削減という京都議定書を上回る目標値を設定しています。

■国内リコーグループ(生産)の2010年度に向けてのCO<sub>2</sub>排出総量削減目標達成のシナリオ



▶ 環境経営の詳細は「リコーグループ環境経営報告書2005」またはホームページ <http://www.ricoh.co.jp/ecology/> をご覧ください。

●環境経営の実現を目指し、新たな環境行動計画をスタート

リコーグループは、2004年度に2005年度から2007年度までの環境行動計画を策定しました。この計画は、製品の環境性能の向上、グリーン販売の推進、事業所・オフィスでの環境保全

活動、環境経営マネジメントシステムのレベルアップ、環境社会貢献の推進などの活動分野を対象に、環境負荷の削減目標や活動の推進目標などを定めたものです。この計画は、社会に対するコミットメントとして位置付けています。

2005年度からの計画 リコーグループ環境行動計画(2005年度～2007年度) ※達成目標年度の記載がないものは2007年度が目標。

<p>1</p> <p>製品環境性能の向上と環境技術開発の促進</p>	<p>1)新しい環境技術の開発 ※新技術開発状況の詳細につきましては公表しておりません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①資源投入量の削減を目指した環境技術開発を行う</li> <li>②脱化石資源社会を目指した環境技術開発を行う</li> </ul> <p>2)製品環境性能の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①製品省エネルギー                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・リコー省エネ目標の達成</li> </ul> </li> <li>②製品省資源                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・リユース部品使用質量を2003年度比5倍以上に向上(日本)</li> <li>・再生プラスチック使用質量を1000tに向上</li> </ul> </li> <li>③製品の環境影響化学物質排出基準の遵守                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・オゾン・粉じん・VOC類のリコー自主基準の遵守</li> </ul> </li> </ul>
<p>2</p> <p>グリーン販売の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①再生複写機の販売台数向上                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・販売台数を2003年度比10倍以上に向上(日本)</li> </ul> </li> <li>②用紙のグリーン販売の促進                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・古紙パルプ配合率60%以上(日本)</li> </ul> </li> </ul>
<p>3</p> <p>事業所・オフィスでのコスト効果を狙った環境保全活動</p>	<p>1)事業所省エネルギー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①事業活動に伴い排出するCO<sub>2</sub>(総量)の削減                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・2010年度までにCO<sub>2</sub>の排出量を1990年度比12%削減(リコー及び国内生産会社)</li> <li>・2010年度までにCO<sub>2</sub>の排出量を1998年度比10%削減(海外生産会社)</li> <li>・CO<sub>2</sub>排出量を2000年度比4%削減(リコー及び国内・海外の生産会社)</li> <li>・CO<sub>2</sub>排出量を基準年度比4%削減(国内非生産会社、各社単位で基準年度を設定)</li> </ul> </li> </ul> <p>2)事業所省資源</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①廃棄物発生量の低減                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・廃棄物発生量を2000年度比3%以上削減(リコー及び国内・海外の生産会社)</li> <li>・廃棄物発生量を基準年度から2007年度までの活動年数に年2%をかけた値で削減(国内非生産会社 各社単位で基準年度を設定)</li> </ul> </li> <li>②廃棄物の再資源化率向上                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・再資源化目標95%以上(国内非生産会社)</li> </ul> </li> <li>③用水使用量の削減                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・用水使用量を2000年度実績以下に抑制(リコー生産系事業所及び国内・海外の生産会社)</li> </ul> </li> <li>④用紙使用量の削減                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・用紙使用量を2002年度比10%以上削減(リコー及び国内の生産会社・非生産会社、海外の生産会社)</li> </ul> </li> </ul> <p>3)事業所汚染予防</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①塩素系有機溶剤の使用を全廃                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・自社生産分に引き続き、社外生産委託分の感光体製造における塩素系有機溶剤の使用を全廃</li> </ul> </li> <li>②CO<sub>2</sub>以外の温室効果ガスの排出量削減                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・半導体事業分野の温室効果ガス(CO<sub>2</sub>以外)排出量を2000年度比15%削減</li> </ul> </li> <li>③非生産系所有地、借用地に対する土壌・地下水汚染の調査・対策                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・非生産系所有地、借用地に対する土壌・地下水汚染調査の完了(リコー及び国内・海外の関連会社)</li> <li>・汚染の検出された所有地、借用地については、計画的な改善を実施</li> </ul> </li> </ul>
<p>4</p> <p>環境経営マネジメントシステムのレベルアップと、システム統合による一貫性向上</p>	<p>1)環境経営マネジメントシステムのレベルアップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①ISO14001システムのレベルアップ                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・環境マネジメントシステムの統合(リコー、2005年度/リコーグループ、2007年度)</li> </ul> </li> <li>②製品含有化学物質マネジメントシステムの構築                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・リコーグループ製品含有化学物質マネジメントシステムの整備と強化(2005年度)</li> </ul> </li> <li>③環境経営情報システムのレベルアップ                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・資源投入の環境負荷情報をリアルタイムに管理可能な情報システムを画像事業以外にも拡大</li> <li>・物流の環境負荷情報をリアルタイムに管理可能な情報システムを海外拠点間物流にも拡大</li> </ul> </li> </ul>
<p>5</p> <p>生態系保全を目的とする環境社会貢献活動の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①生態系保全のための森林保全活動/環境社会貢献活動の実施                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・生態系保全を目的とした環境保全活動の実施(海外の各極地域統括会社、国内のリコー生産系事業所・生産会社・販売会社、リコーロジスティクス、リコーリース、リコー三愛サービス)</li> </ul> </li> </ul>

●2004年度までの環境行動計画の振り返り

2002年度から2004年度までは、第14次中期経営計画における環境行動計画の達成を目指し活動してきました。この

期間の主な成果としては、複写機の省エネ技術開発・製品への搭載が進んだこと、製品含有化学物質（鉛・六価クロム・カドミウム・PVC）を全廃した製品の発売、国内外の使用済み

リコーグループ環境行動計画(2002年度～2004年度)

<p><b>1</b></p> <p>製品環境性能の向上と技術開発の促進</p>	<p>①製品の省エネルギーの推進 ・リコー省エネ目標の達成</p> <p>②製品に関する汚染予防の推進 ・製品含有の環境影響化学物質（鉛・六価クロム・ポリ塩化ビニル・カドミウム）の全廃 ・製品から発生する騒音を2dB以上削減（2000年度発売製品比・販売台数加重平均値） ・製品の環境影響化学物質排出基準の遵守（スチレン・オゾン・粉じんのリコー基準遵守）</p> <p>③新しい環境技術の開発 ・代替ペーパー、リライタブルペーパー技術の実用化開発</p>
<p><b>2</b></p> <p>製品資源生産性の向上による省資源化推進とリサイクル事業の収益性向上</p>	<p>①リユース部品使用量を20倍以上向上（日本極、2000年度比）</p> <p>②使用済み製品、トナーカートリッジの回収を回収台数率で10%向上（リコーグループ、2000年度比）</p> <p>③資源循環型製品の販売台数を20倍以上向上（日本極、2000年度比）</p> <p>④使用済み製品、トナーカートリッジの再資源化率の向上 ・製品、トナーカートリッジとも98%に向上（日本極） ・製品、トナーカートリッジとも85%に向上（欧州極） ・製品は95%、トナーカートリッジは100%に向上（米州極） ・製品は85%以上、トナーカートリッジは85%に向上（アジア・パシフィック極）</p>
<p><b>3</b></p> <p>事業所・オフィスでの環境保全活動</p>	<p>①エネルギー使用量の削減 ・工場やオフィスからのCO<sub>2</sub>の排出量を2010年度に売上高原単位で62%、排出総量で13%削減（日本のリコー、1990年度比） ・CO<sub>2</sub>排出量（売上高原単位）の20%削減（日本のリコー全事業所、2000年度比） ・CO<sub>2</sub>排出量の2%削減（日本国内のリコーグループ、2000年度比） ・CO<sub>2</sub>排出量の2%削減（日本以外のリコーグループ生産会社、2000年度比）</p> <p>②汚染予防の推進 ・環境影響化学物質（リコー削減対象物質）の使用量8%、排出量50%削減（日本国内のリコーおよびリコーグループ生産会社、日本以外のリコーグループ生産会社、2000年度比） ・ジクロロメタンの使用を全廃（日本国内のリコーおよびリコーグループ生産会社、日本以外のリコーグループ生産会社） ・CO<sub>2</sub>以外の温室効果ガスの排出量を1%増加以内に留める（日本国内のリコーおよびリコーグループ生産会社、日本以外のリコーグループ生産会社、2000年度比） ・オゾン層破壊物質排出量を60%削減（日本国内のリコーおよびリコーグループ生産会社、日本以外のリコーグループ生産会社、2000年度比）</p> <p>③省資源リサイクルの推進 ・廃棄物の発生量を13%以上削減（日本国内のリコーおよびリコーグループ生産会社、日本以外のリコーグループ生産会社、2000年度比） ・廃棄物の再資源化率を90%以上に向上（日本国内のリコーグループ非生産会社） ・用水の使用量を10%以上削減（日本国内のリコーおよびリコーグループ生産会社、日本以外のリコーグループ生産会社、2000年度比） ・用紙の購入量を10%以上削減（日本国内のリコーおよびリコーグループ生産会社、日本以外のリコーグループ生産会社、日本国内のリコーグループ非生産会社、2000年度比）</p>
<p><b>4</b></p> <p>顧客の拡大とコスト効果をともなうグリーンパートナーシップの推進</p>	<p>①グリーン販売の推進 ・紙製品の再生パルプ使用比率を60%に向上（日本国内）</p> <p>②グリーン調達への推進 ・仕入先様での環境負荷を把握し削減目標を設定（リコーグループ購買部門） ・仕入先様製造工程での特定環境影響化学物質を全廃（リコーグループ購買部門）</p> <p>③グリーン購買の推進 ・グリーン購買（事務用品等）比率を100%に向上（日本国内のリコーグループ）</p>
<p><b>5</b></p> <p>環境経営システムのレベルアップ</p>	<p>①環境経営指標の設定</p> <p>②全社監査システムの構築</p> <p>③環境経営情報システムの構築</p>
<p><b>6</b></p> <p>環境社会貢献の推進</p>	<p>①生態系保全のための森林保全活動の推進（リコーグループ）</p>



製品の回収・再資源化の飛躍的な向上、生産部門における環境影響化学物質の使用・排出量の大幅な削減があげられます。これらの活動を通じて、2004年度の統合環境影響\*を

2000年度比で8.6%削減することができました。

\* 各種の環境負荷を統合したもので環境負荷削減の指標として使用。

## 2004年度の結果

▶ 省エネモードからの復帰時間10秒以下を達成した高速デジタル複合機 imagio Neo 602/752ec モデル75(印刷速度:60・75枚/分)を発売。これにより、低速機から高速機までモノクロ省エネ複合機のラインアップが揃いました。

▶ 2004年度から、鉛、六価クロム、PVC(ポリ塩化ビニル)、カドミウムを全廃した製品の発売を開始しました。  
▶ カラー機の騒音を移動時3.1dB/待機時11.2dB削減しました。  
▶ 2004年度発売の複写機、ファクシミリ、プリンター96機種全てでオゾン、粉じん、スチレンのリコー基準を達成しました。

▶ ICタグに記録されている情報を表示・書き換えできる「RECO-View<sup>®</sup>ICタグシート」を発売しました。既に30社以上でICタグ+リライタブルシートが採用されました。

▶ リユース部品質量は2000年度比3.3倍となりました。今後も継続して改善を進めていきます。

▶ 使用済み製品の回収率の状況(2000年度比) 複写機製品の回収率は、全世界で56%向上し、目標以上に大きく改善しました。トナーカートリッジの回収率は減少しましたが、回収率(販売量に対する回収量の比較)は大きく改善しました(回収率の伸び 日本極:146%、欧州極:361%、米州極:162%、アジア・パシフィック極:209%\*)。\* 2001年度データとの比較。

▶ 販売台数は24.3倍となり、目標を達成しました(2000年度比)。

▶ 再資源化率の状況  
・日本極:製品99.4%、トナーカートリッジ99.6%  
・欧州極:製品93.9%、トナーカートリッジ96.5%  
・米州極:製品95.0%、トナーカートリッジ100%  
・アジア・パシフィック極:製品88.4%、トナーカートリッジ97.0%

▶ CO<sub>2</sub>排出量の状況  
・日本、リコー:売上高原単位29.7%削減、排出総量6.9%削減(1990年度比)。  
・日本、リコー:売上高原単位1.6%削減(2000年度比)。  
・日本、リコー及びリコーグループ生産会社:排出総量1.5%増加(2000年度比)。日本、リコーグループ非生産会社:排出総量でリコーロジスティクスは10.4%削減、リコーテクノシステムズは6.1%削減、販売会社は10.8%削減、リコーリースは9.8%増加(基準年度比\*)。\* 基準年度:リコーロジスティクスとリコーテクノシステムズは2000年、販売会社とリコーリースは2002年。  
・日本以外、リコーグループ生産会社:排出総量2.2%増加(2000年度比)。

▶ 汚染予防の推進状況(2000年度比)  
・環境影響化学物質の使用量を36%削減、排出量を77%削減。  
・2005年3月 製造工程においてジクロロメタンの使用全廃を達成しました。  
・CO<sub>2</sub>以外の温室効果ガスの排出量を20.7%削減。  
・オゾン層破壊物質の排出量を88%削減。

▶ 省資源・リサイクルの推進状況(2000年度比)  
・廃棄物発生量を2.5%削減。  
・廃棄物再資源化率が85.2%~99.0%に向上。  
・用水使用量を4.7%削減。  
・用紙の購入量を14.1%削減。

▶ 再生パルプの使用比率は51%となりました。今後も継続して改善を進めていきます。

▶ モールドプレス部品について、コストテーブルを活用した算出方式を確立し、環境負荷量を把握(または試算)できるようになりました。  
▶ リコーグループ国内仕入先企業622社中、618社より塩素系有機洗浄剤不使用の証明を提出していただきました。

▶ 2004年度の実績は購入金額比で99%に向上しました。

▶ 環境経営指標の設定を完了しました。また新環境行動計画策定時にコスト対効果シュミレーションを実施致しました。

▶ リコーグループ環境経営システムの課題を整理し、さらなるパフォーマンスの改善や効率化の為にマネジメントシステム統合計画の策定を完了しました。

▶ 国内外において当初計画した範囲での環境経営情報システムの構築を完了しました。

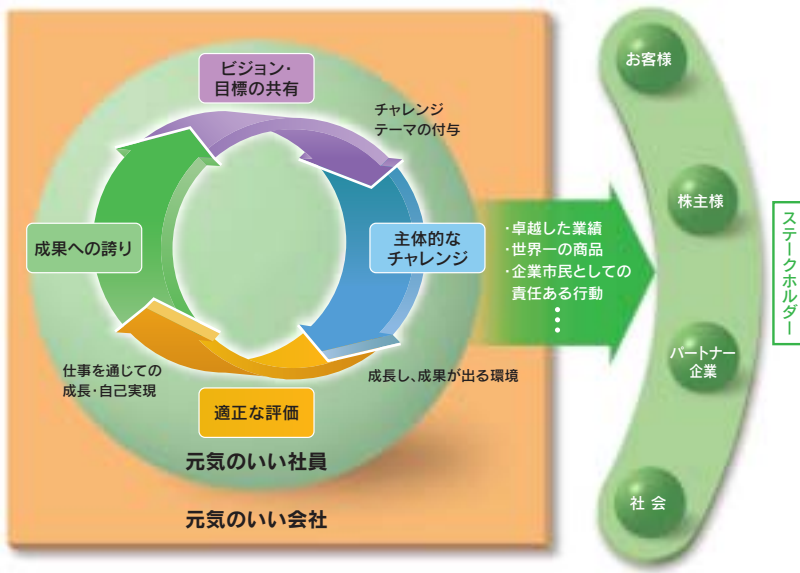
▶ 各種地域統括会社において森林保全活動が実施され目標を達成しました。各地の販売会社、工場による自主的な活動にまで広がりました。  
・欧州極:1件(2002年度から開始・継続) 米州極:1件(リコーラテンアメリカと協力して2003年度から開始・継続)  
・アジア・パシフィック極\*1:1件(リコーオーストラリアと協力して2002年度から開始・継続) 旧中華極\*2:1件(2001年度開始・2003年度終了)  
・日本極:8件(1999~2001年度から開始・継続)、3件(1999~2001年度から開始・2003年度終了)

\*1 アジア(日本、中国極を除き、香港、台湾を含む)およびオセアニア。 \*2 中国、香港および台湾。 ※件数は各極地域統括会社主体で行われている活動の数。

## 健全で元気の良い会社を目指し 人間を尊重するシステムの構築を推進しています。

人がいてこそ企業が成り立ちます。その人々に対する企業の活動は今日極めて重要です。リコーグループの経営哲学である「創業の精神」“人を愛し、国を愛し、勤めを愛す”は、人に対するリコーグループの経営哲学です。この全ての人々に対する人権を尊重した差別の無い環境整備の精神は、2004年度に制定、施行したリコーグループのCSR憲章にも生きています。

■やる気のサイクル



■CSR憲章(人間尊重)についての主な行動

CSR憲章	主な活動システム	概要
安全で働きやすい職場環境	自主管理の労働時間 (フレックス制度、フォーシーズン制)	リコーでは社員の働きやすい環境づくりを第一義に考え、ゆとりある労働時間体制を目指した制度を導入しています。 <a href="#">グラフ①</a> <a href="#">グラフ②</a>
	定年後再雇用制度	定年退職された方々の豊富な経験や高度なスキルを活かしていくこととする制度(シニアパートナー、シニアスタッフ)です。 <a href="#">グラフ③</a>
	育児支援制度	働く意欲のある社員が育児のために会社を辞めることなく働きつけられる制度です(男女とも活用可)。最大2年の休職や3年間の短時間勤務などが選べます。 <a href="#">グラフ④</a>
差別の無い明るい職場作り	ジェンダーフリーの推進	社員に向けたジェンダーフリーの情報発信、ハンドブックの発行、女性管理職の育成支援などの推進活動を進めています。
	障害者雇用の推進	障害がある人もいきいきと仕事ができる職場づくりに努めています。例えば、従業員の大多数が重度の障害者である会社(リコーエスポール)もあります。 <a href="#">グラフ⑤</a>
関係するすべての人々の人権を尊重	仕先様との取引に関するガイドライン	購買担当者が使用するガイドラインとして、CSRを自覚し、基本的人権の尊重、プライバシーの保護、不当な労働の排除を明示しています。
自主性と創造性の発揮できる豊かな個性を尊重する (働き甲斐のある職場)	ニューリーダー養成(DPI制度)*	変革をリードする管理者(ニューリーダー)と変革集団を創造するためのプログラムを構築し、次世代をなうリーダー育成を推進しています。
	パテントマスター制度	特許出願の数に応じて個人を表彰する制度で、1993年から実施しており、これまで表彰を受けた人は500人に達しております。
	目標面談制度	社員が自ら仕事や能力開発の目標をたて、チャレンジし、自分からその結果を申告し、上司との面談を通じて目標設定の再見直しや結果のフィードバックを行い、公平な評価を目指す制度です。
	社内公募制度	自分の能力を最大限に発揮し、意欲を持って仕事に取り組めるよう自分から手を上げてやりたい仕事にチャレンジできる制度です。所属長を通さず、人事への申告が可能ルートも用意されています。 <a href="#">グラフ⑥</a>
	各種表彰制度(みのり賞、世界一技術賞、環境経営活動賞等)	自薦、他薦による地道な活動の掘り起こしを目指した多様なグループ社員の表彰制度を設けております。また、外部における受賞に対しても積極的に支援しています。
意識調査	経営や人事制度に社員の意識を反映し、企業文化や組織風土について社員に確認するために全社員を対象に毎年「意識調査」を実施しています。この調査はグループ会社でも実施しています。	

\* Development Program for Innovative leaders

### 2005年度の計画

「やる気のサイクル」を上手くスパイラルアップしながら人材活用、人材効率を推進し、「元気のいい会社」づくりを目指して様々な施策を展開する予定です。

- ① 学習環境を全社的に再構築
- ② キャリア開発を支援する制度の検討
- ③ 人材マネジメントシステムづくり  
 処遇問題の全般的な見直し、人事制度、マネジメント制度などを改善する。
- ④ 人事基幹システムの構築  
 グループの人材に関する情報の共有化とその活用を目指します。

### 海外における人材活性化施策

● Ricoh Corporation(RC)/アメリカ  
 米州地域統括会社であるリコーコーポレーション(RC)では、優秀な人材を獲得するために外部機関からの認知レベルを上げ、併せて社員満足度を向上させるために、人事の活性化施策を展開しています。例年実施している社員満足度調査の結果を、働きやすい職場、働き甲斐のある職場環境の整備などに反映して、満足度向上に繋げる予定です。また、マイノリティや女性社員のマネージャへの登用といった機会均等に関する施策についても、目標を具体的なものにして進めています。結果的にこれらの施策が上手く機能すれば、外部からの認知度も上がり、良い会社づくりに寄与することになります。

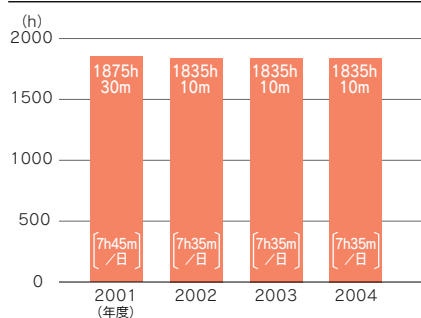
● Ricoh Hong Kong(RH)/中国  
 アジアパシフィック極の販売会社であるリコー香港(RH)でも、人材育成、活性化の施策をいくつか展開しており、今後更に広範に進めていく予定です。施策の基本にあるのは、人材育成に関する学習環境の整備、職場の活性化です。活性化には社員とのコミュニケーションを重視し、仕事の進め方から人事評価も含め、改善施策の展開を進めています。その結果として、2005年4月には世界的に著名な人材コンサルタント会社から「Best Employers in Hong Kong 2005」賞を受け、対外的にもリコーが認知されたこととなりました。



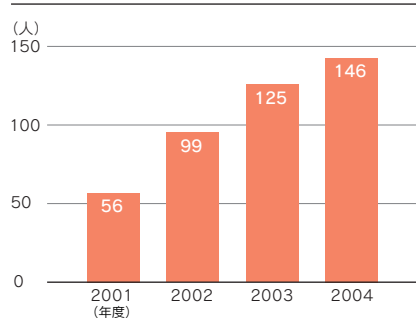
表彰を受けたリコー香港の社長(右)

### ■ CSR憲章(人間尊重)についての主な行動実績の推移(リコー)

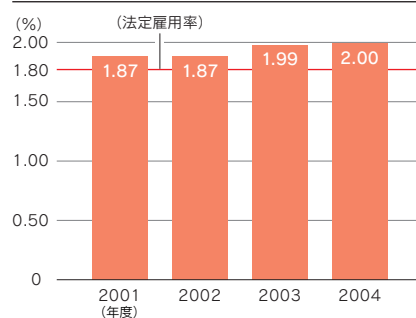
#### ①年間所定内労働時間



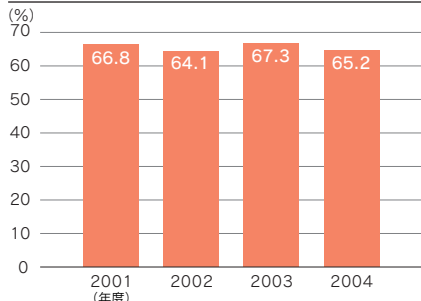
#### ③定年後再雇用者数



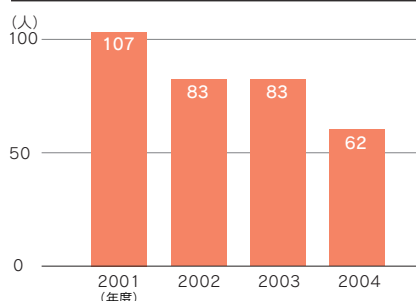
#### ⑤障害者雇用率



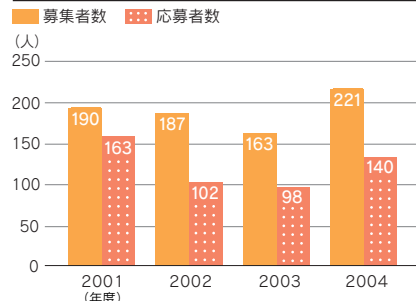
#### ②年次有休休暇消化率



#### ④育児休業利用者数



#### ⑥社内公募人数



## 企業の社会的責任という視点で、安全衛生の活動を推進しています。

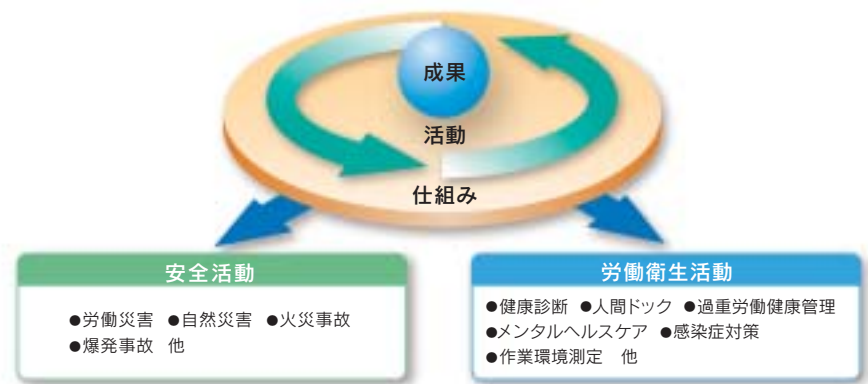
リコーグループは、継続的により高いレベルの安全と健康の確保と、快適な職場環境づくりに取り組んでいます。安全衛生活動では、基本方針と行動指針を明らかにして社員全員に周知徹底をはかる一方、社会に対するコミットメントとして位置付けた展開を行っています。さらに活動の自主性を促すことが、継続的改善とスパイラルアップのための必要条件と認識し、種々のシステムづくりとその活用を進めています。

### メンタルヘルスケア

社員の心の健康づくりを労働安全衛生分野の今日的課題として位置付け、個人情報保護に配慮しながら社員への支援を企業全体で進めていくEAP(従業員支援プログラム)の概念に基づく体制で進めています。

### 過重労働健康管理

2002年より厚生労働省のガイドラインによる健康管理も推進しています。健康チェック確認表を過去の健康診断結果と合わせて産業医との面談に活用し、体調、精神的不調の早期発見につなげています。2004年6月、管理マニュアルとしてグループ標準化し、継続的なものとして施行しています。



## 2004年度の実施状況

### ●個人情報保護法への対応

個人情報保護法の完全施行に伴い、健康診断、人間ドックなどの情報の利用目的の同意、透明性の強化を図り、従来どおりの取り扱いの継続などについて社員への周知徹底を進めました。

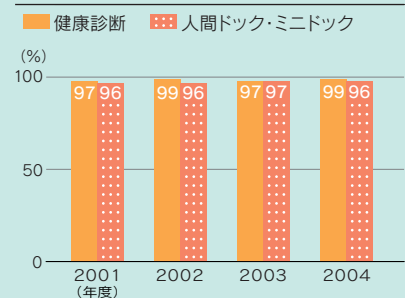
### ●リコーグループ安全衛生共通指標の設定

リコーグループでは、これまで活用していた指標を改訂して、安全衛生活動の費用対効果をより一層明確にし、さらには安全衛生活動の効果をより具体的に明示、確認できるグループ共通の新指標の設定を試みました。例えば、新指標は安全利用率など4つの安全経営指標を導き出すため、その基礎となるコスト、効果などのデータ指標を含め全26項目あります。これらの共通指標の運用は、2005年上期からグループ共通の標準として試行を予定しています。

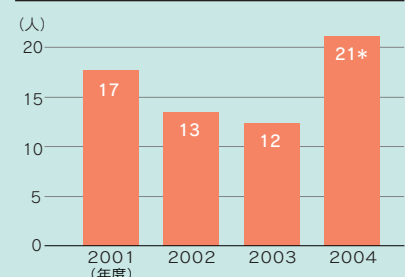
### ●安全衛生のコンプライアンス管理の可視化(可視化:目でみる管理)

安全衛生活動におけるコンプライアンス管理の仕組みを構築、データベースとして共有化を図り、業務フローが一目で分かり、法規制の遵守状況も追跡できるようにしました。このようなデータベースの活用で、部門毎に検索していた労働安全衛生に関する該当法規の検索が効率的になり、コンプライアンス業務の遂行を判断する仕組みを実現しました。また、遵法課題の顕在化が図れました。

### 健康診断及び人間ドック・ミニドック受診者率(リコー)



### 全社業務災害推移(リコー)



\*データ収集基準を見直したことによる増加。



## 社会貢献活動の実績を 数値管理できるようにしています。

国際社会、市民社会との調和を目指す企業として広く社会から愛され、厚い信頼を得るためには、社会との相互理解、社会に貢献する活動、活動に対する支援等が不可欠です。既存の枠を越えて企業活動の視野を広げることができれば、これまでビジネスの範囲の外にいた人々の生活、地域、国にまで、企業の存続性を寄与させることができるようになります。

### ●社会貢献活動の概念

リコーグループでは、活動の主体(会社、株主様、社員)と、活動の進め方(一般寄付、製品提供、社員参加、株主様が参加する貢献積立金)、貢献分野(青少年育成、環境保全、科学技術、地域振興など)を明確化して進めています。全社員が自ら、自分の意志で活動を展開、参画する社会貢献活動の推進を企業としても積極的に支援しています(例えば、ボランティア休暇制度等)。

### ●支援をベースとした社会貢献活動の基盤制度

社会貢献活動における、金銭的、人的、物的な活動の位置づけも明確化し、基盤制度として整えています。

### 2004年度の実施状況

#### ●貢献活動実績の集計システム実現

2004年度では、リコーグループの社会貢献活動の視点にたつて、国内グループ各社の貢献活動実績を集計することが可能になりました。海外の事例の実績集計については、今後各地域でまとめ、更にグループ全体で集計する仕組みを展開する予定です。

#### 国内リコーグループの2004年度実績集計

1.総額(金額換算済値)	6億2,500万円
2.総件数	3,571件
3.延社員参加時間数	5万40時間

注:1.金銭以外に、現物寄付・社員参加・施設開放等すべての活動について、それぞれの換算テーブルに従い金額換算して得た合計値。  
2.社員のボランティア活動(自主申告分)件数も含む。  
3.延社員参加時間数は、社員が関った活動の総額を5,000円/時間の単価で除したものです。

#### ●世界最大の高校生向け 科学コンテストに協賛

《Ricoh Corporation(RC)/アメリカ》  
米州地域統括会社リコーコーポレーション(RC)は、2004年「ISEF(International Science & Engineering Fair)」のメジャースポンサーとなりました。ISEFは、今回56回目を迎える世界最大級の高校生による科学コンテストで、全世界の1,000万人を超える生徒を対象としています。RCは2005年から、14部門のうち「環境科学」「チームプロジェクト」の2部門を支援します。また、環境保全と持続可能

性の重要性を啓発するために、新たに「リコー・サステナブル・デベロップメント賞」を設けました。この賞は環境保全とビジネスを両立させる可能性の高い研究に贈られます。

※授賞式は5月にアリゾナ州のフェニックスで行われ、受賞者には奨学金50,000ドルのほか、日本の愛知万博への招待などの副賞も贈られました。



リコーコーポレーションの会長と受賞者

#### ●社会貢献活動の事例



リコーリース/日本  
社員、会社が一丸となった乳がん撲滅ピンクリボン活動推進



リコーオーストラリア/オーストラリア  
環境自然教育プログラムを支援



市村自然塾 関東/日本  
農作業による自然体験活動(女子部)



レニエアランタ/アメリカ  
恵まれない人々のホーム建設



ティーチャーズワークショップ((財)新技術開発財団主催)/日本  
学校現場の先生方のワークショップ



科学の祭典(文部科学省、科学技術館主催)/日本  
「コピー機になってみよう」

▶ 社会貢献活動の詳細は冊子「リコーの社会貢献活動」またはホームページ <http://www.ricoh.co.jp/kouken/>(日本語のみ)をご覧ください。  
▶ 環境社会貢献活動の詳細は「リコーグループ環境経営報告書2005」またはホームページ <http://www.ricoh.co.jp/ecology/society/index.html>をご覧ください。



## 広く社会とのコミュニケーション活動を行うことが、 企業の社会的責任と考えています。

ステークホルダーから愛されるためには、各分野のステークホルダーの方々がどのような情報を欲しているのか、どのような要望をお持ちなのか、何を期待されているのか等を把握し、それにお応えしていくことが必要です。このサイクルを廻すことが企業としての責任を果たすこととなります。

### パートナー企業とのコミュニケーション

2004年6月開催の第8回リコー全社購買方針発表会、リコーアジアインダストリー(RAI)での2005年1月開催の第3回購買方針説明会、また、2005年2月17日に開催したリコーグループグリーン調達大会等の定期的な会合を中心に、日頃からご協力いただいている仕入先企業の優秀事例を発表させていただきました。特にグリーン調達大会では、資材本部長方針の発表で参加企業の皆様へ環境影響化学物質への対応、CSRへの取り組みを要請し、パネルディスカッションによる意見交換などにより、関係強化を図りました。



第4回リコーグループグリーン調達大会

### お客様とのコミュニケーション

リコーグループの主要なお客様は、あらゆる官民の組織・団体となるため、その組織・団体ごとに窓口となる顧客担当者を設定し、支援部門と一体となってお客様とコミュニケーションを行っています。たとえば、高性能な技術を、より使いやすくすることを目指す「アプライアンス」という思想を基に、お客様ごとのニーズに対応した「トータル・ネットワーク・オフィスソリューション」を提案しお客様の企業活動強化を支援しています。またリコーグループで社内用開発したシステムをご紹介しますほか、リコーグループが取り



車いすでも使えるアプライアンス製品の一例

組んでいるCS活動(JQA=日本経営品質賞)、CSR活動などの経営戦略レベルでの事例を、リコーグループ販売会社の主催するセミナーや、大学、外部機関の主催するセミナーで講演・ご紹介しています。

#### ●@Remote(アットリモート)

リコーグループでは、定期的に行うお客様の満足度調査を基に、さまざまな改善を実施しています。2004年度の取り組み例としては、国内のお客様から高い評価をいただいているオフィス機器のリモート管理ソリューションのグローバル展開が挙げられます。@Remote(アットリモート)の呼称で展開するこのソリューションは、ネットワーク上にある複合機やプリンターの状態をリアルタイムに把握し、故障の未然防止や、万一の故障時も素早い対応で停止時間を抑えるなど、的確でスピーディなサポート&サービスを実現するものです。

### 社員とのコミュニケーション

職場の代表による事業所懇談会と、その代表から構成される中央懇談会などの懇談会制度、「社長のホームページ」への投稿、グループ社内報などが挙げられます。また、定期的に行う社員の「意識調査」から課題を抽出しています。2003年度の課題の一つに「仕事を通じた成長を促す学習環境」に対する社員の期待が大きいため、e-ラーニングを主体とした教育カリキュラムを145コース設け、充実を図りました。

### 国際機関とのコミュニケーション

国連のアナン事務総長が提唱し、企業行動原則を定めたグローバルコンパクトに対し、リコーは2002年4月に参加を表明しました。2004年6月にニューヨークの国連本部で開催された「グローバルコンパクト・リーダーズ・サミット」で、世界の企業トップに対し、CSRや環境経営の取り組みを紹介しました。



リーダーズ・サミットへの参加

## 株主様とのコミュニケーション

## ●CSR型株主優待制度の新設

日本で金融サービス事業を展開するリコーリースでは、個人投資家の皆様にも社会貢献活動の喜びを手にしていただける仕組みとして、CSR型株主優待制度を2004年9月より開始しました。CSRの観点からリコー三愛グループのグループ企業であるコカ・コーラウエストジャパンと協体制にて実現したものです。単元株(100株)株当たり2,352円分(年間)の飲料ギフト券を株主様に進呈し、これをお使いいただくと利用額の20%程度が緑化の推進を行う社団法人国土緑化推進機構「緑の募金」へ寄付される仕組みになっています。事業報告書のアンケートでは「大変好感を持った」「株主優待を通じて貢献できれば幸せ」と多くの方々から賛同の声をいただきました。

▶詳細はホームページ <http://www.r-lease.co.jp/ir/yutai.html> をご覧ください。

## ●お客様相談センター

日本国内では2004年6月に、商品やサービスごとに設置していた13のコールセンターと、経営活動全般に関わる意見をお受けするお客様相談室を統合し、新たに「お客様相談センター」を開設しました。今まで以上に、よりスピーディでハイレベルな対応を実現しています。



新設された「お客様相談センター」

●お客様の要請による海外でのCSR監査  
ヨーロッパの販売会社リコーフランスが2004年11月、お客様(業界で世界

No.1企業)から、納入業者としてのリコーグループにおけるCSRの実情を監査したいとの要請を受けました。監査対象として指定されたのは、グローバル生産拠点となっているリコーインダストリーフランス(RIF)とその協力会社および中国にあるリコーアジアインダストリー(RAI)です。2005年2月には、参考にしたい事例(KAIZEN等)、アドバイス事例(エネルギー対応等)を含めた結果報告をいただきました。お客様の納入業者としての立場でもあるリコーグループは、今後も積極的に社会的責任を果たすよう努めてまいります。多くのお客様から監査の要請をいただいた場合、どのように取組むかは、今後の重要な課題として考えています。

▶製品の使いやすさへの取り組みはホームページ <http://www.ricoh.co.jp/appliance/> をご覧ください。  
▶リコー製品などのお問い合わせ、ご相談はホームページ <http://www.ricoh.co.jp/SOUDAN/> をご覧ください。

## 地域社会とのコミュニケーション

## ●ステークホルダー会議の開催

日本の中部地域の統括販売会社であるリコー中部は、「地域」と「環境コミュニケーション」をテーマに、地域の未来づくりにつながる活動を展開しています。これまでに、お客様の意思を反映して環境保全活動支援を行う「グリーンプロモーション」や、自社内およびお客様のオフィスでのごみ分別指導を行うスペシャリスト「分別ソムリエ」の養成を行ってきました。また、2004年11月には、自治体、マスコミ、

企業、NPOの方々やリコー中部の社長も参加して、「企業と地域社会」をテーマにした「ステークホルダー会議」が開催されました。このミーティングの狙いは、地域での販売を担う企業として、地域と一体となった取り組みが事業に寄与する方向を模索することであり、地域貢献活動と経済活動の同軸化を視野に入れたものです。リコー中部が実施した施策を発表し、それぞれの施策を参加者が採点し、意見を発表するという形でミーティングが行われました。地域社会

の方々から、リコー中部の活動に対して高い評価をいただき、さらに、経済活動との同軸化については、「長期的な地域との信頼関係の構築がリコー中部の最大の財産になる」と、励ましの言葉をいただきました。



ステークホルダーミーティング

▶詳細はホームページ <http://www.r-chubu.ricoh.co.jp/ecology/> をご覧ください。

株式会社リコーは、1936年2月6日に日本で設立されました。リコーグループは、株式会社リコーおよび子会社325社、関連会社22社で構成\*されており、世界5極(日本、米州、欧州、中国、アジア・パシフィック)において、複写機やプリンターなどの事務機器を中心に、製品の開発・生産・販売・サービス・リサイクルなどの事業を展開しています。全世界での従業員数は、7万5千人を超えています。

リコー本社事務所  
〒104-8222  
東京都中央区銀座8-13-1 リコービル  
代表電話:0120-000475  
ホームページアドレス:<http://www.ricoh.co.jp>

\* 関係会社の範囲は米国会計基準に基づいていますが、日本の会計基準における関係会社の範囲との差異は僅かです。

リコーグループのブランド

リコーグループは、RICOHおよび以下の各ブランドで製品を販売しています。

ブランドマーク



**当報告書の概要**

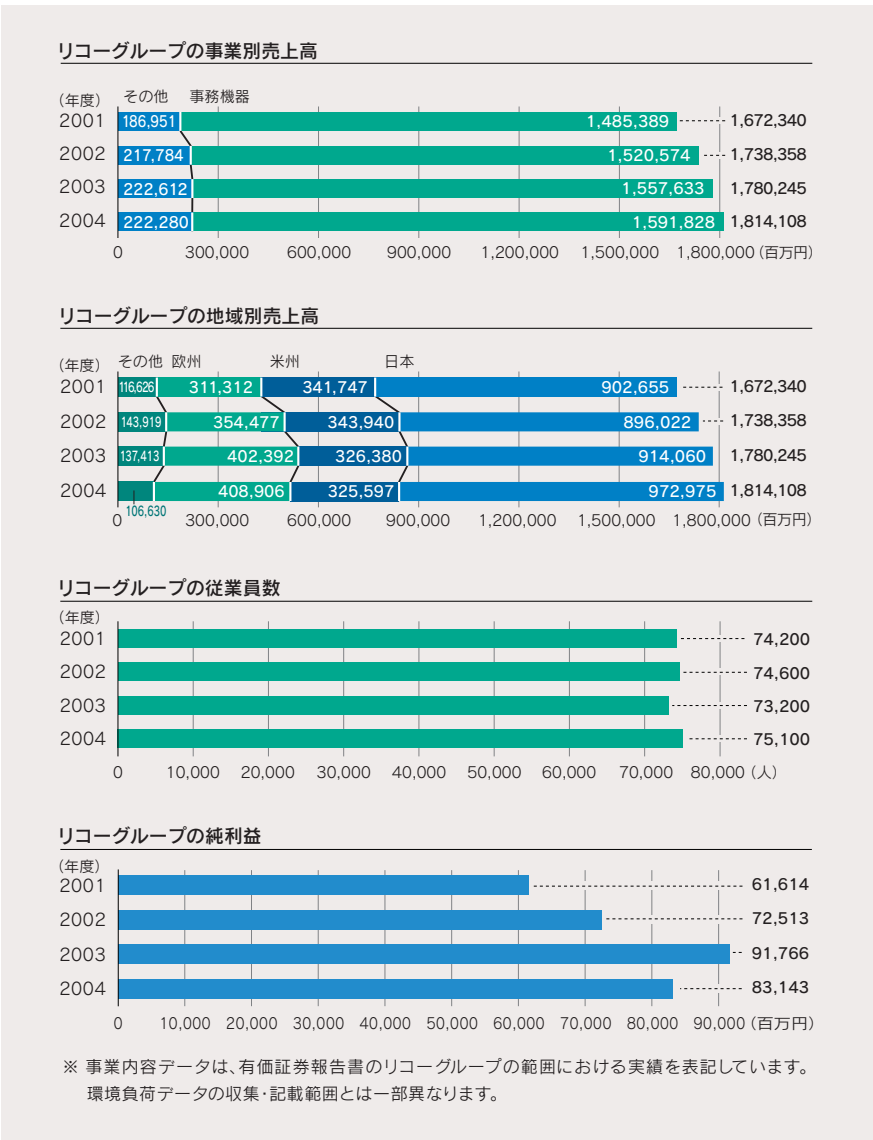
- **報告期間**  
2004年度(2004年4月1日~2005年3月31日)の社会的責任経営についての報告書です。
- **報告範囲**  
データについてはリコー、事例についてはリコー及びリコーグループ。
- **報告書の発行時期と今後の予定**  
2005年版は6月に発行しました。2006年版は、2006年6月に発行予定です。
- **報告期間中に発生した組織の重要な変化**  
2004年10月1日、日立プリンティングソリューションズ(株)の全株式を譲受し、リコープリンティングシステムズ(株)が発足しました。2005年1月1日、首都圏5販売会社を合併し、リコー販売(株)を設立しました。

※ 当報告書で「リコー」と記述している場合は、リコーグループではなく、日本の(株)リコーを意味します。

市場の評価と経済的成果

リコー製品は、日本市場におけるオフィス用モノクロ複写機の分野で、2004年シェアNo.1にランク、カラー複写機ではシェアNo.2にランクされています。米国市場<sup>\*1</sup>におけるオフィス用モノクロ複写機の分野で、リコーグループ製品は、2004年シェアNo.2にランク、カラー複写機ではシェアNo.2にランクされています。また、ヨーロッパ市場<sup>\*2</sup>では、オフィス用モノクロ複写機分野において8年連続でシェアNo.1を維持しています。2004年度の連結決算では、増収減益となりました<sup>\*3</sup>。

\* 1 RicohおよびSavin、Gestetner、Lanierの各ブランドの販売台数の合計です(モノクロ複写機1~10枚/分機を除く)。  
\* 2 Ricoh、Gestetner、Nashuatec、RexRotary、Lanierの各ブランドおよびOEM供給分を含みます(パーソナル機を除く)。  
\* 3 詳細はリコーのIRホームページ <http://www.ricoh.co.jp/IR/> をご覧ください。  
出典: [日本、米国] ガートナー データクエスト(2005年3月) GJ05138 [ヨーロッパ] Infosource S.A.



## リコーグループの主な事業内容

### [ 事務機器 ]

#### 画像ソリューション

##### ● デジタル画像

デジタル複写機、カラー複写機、印刷機、ファクシミリなどの機器および関連消耗品・サービスなど

##### ● その他画像

アナログ複写機、シアソ複写機などの機器、および関連消耗品・サービス・サーマルペーパーなど

#### ネットワーク/O(Input/Output)システム

##### ● プリンティングシステム

マルチファンクションプリンター (MFP)、レーザープリンターなどの機器および関連消耗品・サービス・関連ソフトなど

##### ● その他 I/O システム

光ディスク応用商品およびシステム、スキャナーなど

#### ネットワークシステムソリューション

パーソナルコンピューター、サーバー、ネットワーク機器、ネットワークソフト・アプリソフトおよびサービス・サポートなど

### [ その他 ]

#### その他事業

光学機器、計量器、半導体など



IPSIO G7570



imagio Neo 752ec

## 第三者意見

### リコーグループ社会的責任経営報告書への意見

環境問題を事業戦略に統合し理念をもって環境経営を展開しているリコーが、社会の課題全般についても強い意識をもって臨んでいる姿勢が、本報告書によくあらわれていると感じました。社会情報を環境経営報告書のなかに付随的に取り入れるケースが多いなか、環境経営報告書とは別バージョンで本報告書を発行しており、同社のCSRへのコミットメントが経営の根本に根ざしているものと理解できます。

なかでも特に評価されることは、以下の点です。

#### ● 中期経営計画においてCSRの方向を明示

リコーでは2005年度から新たな中期経営計画がスタートしていますが、そのグループビジョンのなかで、環境経営とともにCSRを果たすことが明示されています。CSRの展開には、理念を掲げるだけでなくこれを事業戦略に落とし込んでいくことが必須で、実践での成果が今後期待されます。

#### ● 本部機能の体制とともに、実施レベルのPDCAの徹底

環境経営と同様に、本部から実施部門まで様々なレベルでのPDCAサイクルを設定し、全員参加のCSR推進を浸透していく体制が評価されます。

このように、社会活動について基盤が広がっている2004年でしたが、今後のさらなる展開に向けて、下記の点に留意して取り組んでいただければと考えます。

#### ● ステークホルダーの関心事を活動に反映する

CSR展開の基本スタンスとして、ステークホルダーの要望・評価を取り入れることを示していますが、報告のなかではその具体的な展開がよく見えてきません。各所で行っているコミュニケーションを、個々の活動に活かしていただきたいです。

#### ● 「人間尊重」の内容拡充

より具体的に顔の見える人間尊重、つまりステークホルダーと向き合った活動の報告が不足がちです。特に主要なステークホルダーとして認識されているお客様についての報告がほとんどされていないことは、今後改善していただきたい点です。

#### ● 海外事業拠点への拡大

事業がグローバル展開している今日、今後は海外活動でもCSRに取り組むことが必要です。

#### ● 社会レベルの課題を事業戦略に統合

環境問題におけるコメントサークルの提案のように、CSRにおいても社会・地域レベルでの問題意識を持ち、この解決に御社の事業を位置づける方策が考えられれば、より戦略的な活動になり得ます。

一企業が事業を通して地域レベル、グローバルレベルでの社会問題の解決に関ろうということは、簡単なことではありません。そうしたなかでも、今後一歩ずつ取り組みを積み上げていかれることを期待いたします。

創

(株)創コンサルティング 代表取締役  
CSRマネジメント推進フォーラム・  
テクニカルアドバイザー  
海野 みづえ



●この報告書の内容に関するご意見、お問い合わせは下記で承っています。

株式会社リコー CSR本部 CSR室 〒104-8222 東京都中央区銀座8-13-1 リコービル  
TEL.03-6278-5202 FAX.03-3543-9341  
e-mail csrinfo@ricoh.co.jp

●リコーグループのCSR活動に関する最新情報をご覧ください。

<http://www.ricoh.co.jp/csr/>



この報告書は、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により色覚の個人差を問わず、多くの方に見やすく配慮されたデザイン(カラーユニバーサルデザイン)として認定されました。



この報告書は、古紙50%含有のFSC紙と、揮発性有機化合物を含まない「水無し印刷用ベジタブルインキ」を使用しています。