

RICOH

リコーグループ

社会的責任  
経営報告書

2007

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。

## 社会

## 環境

## 経済

### 社会的責任経営報告書

### 環境経営報告書

### アニュアル・レポート



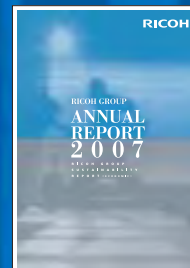
#### Sustainability Report (Corporate Social Responsibility)

- ・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



#### Sustainability Report (Environment)

- ・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



#### Sustainability Report (Economic)

- ・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/))

## ■ 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 2007の編集方針

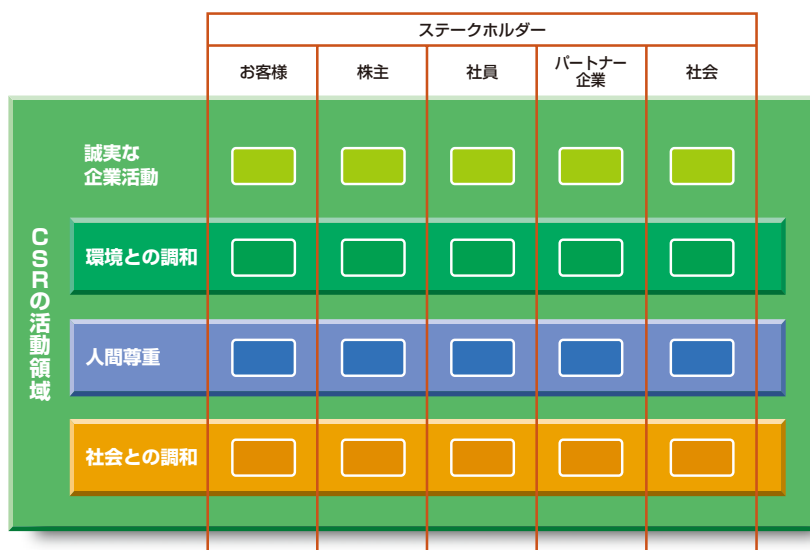
リコーグループは社会の持続的な発展に貢献し、存続を望まれる企業となるため、ステークホルダーごとに社会的責任の領域を設定しそれぞれの領域での活動の考え方、計画、取り組み状況を分かりやすい形で、情報公開していくことを心がけています。

特に、今年度は昨年いただきましたご意見から、海外での活動状況と社員に関する内容の充実に努めました。

## ◎ 報告方針

リコーグループ CSR 憲章に準じて、CSRの活動領域（誠実な企業活動、環境との調和、人間尊重、社会との調和）の取り組みを体系的かつ網羅的に報告しています。

### ■ 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、および格付・評価機関、行政、NPOなど、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皆様。

社会的責任経営報告書の位置づけ	1
編集方針/報告方針/対象読者	2
社会的責任経営活動のご報告にあたって	3

### 特集/リコー独自のCSR活動へ

国境を越えた社会貢献活動	5
カラーユニバーサルデザインの取り組み	7

### CSRの考え方

① リコーグループCSRの礎	9
② CSRの展開	11
③ コーポレートガバナンス	13

### 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	15
情報セキュリティ	18
人にやさしい商品づくり	19

### 環境との調和

環境経営の考え方と環境行動計画	21
-----------------	----

### 人間尊重

健全な企業風土づくり	23
安全衛生	27

### 社会との調和

社会貢献活動	28
ステークホルダーとのコミュニケーション	31

### 資料

報告組織の概要	33
第三者意見	34

## 社会から常に愛され、 成長と発展をし続ける会社を目指して



代表取締役 社長執行役員 近藤史朗

### 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。リコーグループは、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。

### 真摯さを基盤に信頼と魅力の世界企業に

企業は今や、地球の住民として、また社会の一員としてますますその役割と影響力を増しています。それにともない、環境の変化から生ずる社会的ニーズ・課題に積極的に取り組むことにより、持続可能な社会づくりに貢献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。ただ、行動の根底にあるのは、リコーグループのステークホルダーの皆様に対する真摯な気持と姿勢であります。それがなければ、道を誤り、目的は達成できません。私たちは、真摯さを経営の基盤にしっかりと据え、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを大切に、社会に新しい価値を提供していくことに努力し続けたいと考えております。その活動の継続が、私たちが掲げる“信頼と魅力の世界企業”の実現に繋がるものと確信しております。

私たちはこれまで、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、リコーグループと関係の深い社会的課題に対しても、重点化し積極的に取り組んでいく考えております。

## リコーグループが目指す社会的責任経営

### ● 対応や貢献から責任へ

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」にのみとどまってはならないと考えています。企業の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とらえ、自ら高い目標を設定し、継続的に責任と使命感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、企業の経済的価値を創出していくことと社会的な責任を果たすことを同時に実現することによって、企業価値の向上を目指しています。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価値観や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日より施行し、これまで各国で順次展開してまいりました。このCSR憲章と行動規範に則り、今後も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2004年以降、「社会的責任経営報告書」にまとめてまいりました。内容はまだ決して十分とは申しませんが、これまでステークホルダーの皆様からいただいた貴重なご意見をふまえ、さらに皆様との対話を重ねながら社会的責任経営を進化させていきたいと考えております。本報告書が、私たち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。社会から愛され続け、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。



母国アフガニスタンを思う社員の働きかけで実現した複写機の寄贈。  
プロジェクトは、全社員の誇りとなりました。《NRG ベネルクス/欧州》



リコーグループの販売会社である NRG ベネルクス社は、事業の一環としてリサイクル・センター（回収した使用済み複写機の再生工場）で高品質な再生機を生産し、市場に供給するビジネスモデルを確立。環境保全への貢献と同時に、国境を越えた社会貢献が実現しました。

**明確なポリシーに基づき取り組まれている  
NRG ベネルクスの社会貢献活動。**

NRG ベネルクスでは、積極的に社会貢献活動を行っています。活動のポリシーは、①事業内容に合致し、②環境・教育分野において組織の社会的な価値を高め、③社員の積極的な参加に貢献する、というものです。

この特集でご紹介するのは、同社のリサイクル・センターで働くアフガニスタン人社員の母国への思いがきっかけとなって実現した、国境を越えた社会貢献活動です。

**社員の思いと、会社の方針が合致し、  
アフガニスタンへの複写機の寄贈が実現。**

2001年の旧政権崩壊後も続く、母国の社会情勢悪化に心を痛めたアフガニスタン人社員は、国の再建と将来のために何か貢献できないか、会社に提案しました。NRG ベネルクスでは、自社の社会貢献のポリシーに合致するかどうか、慎重に検討を重ねました。

そして事業内容（複写機・複合機の販売・サービス）、再生複写機の利用促進による地球環境への配慮、社員の積極的な社会貢献活動への参加、という観点からアフガニスタンの復興への支援を決定。厳しい状況にある子どもたちの教育環境の



NRG ベネルクスのプロジェクトチーム

改善に貢献するために、再生複写機75台を寄贈することにしました。戦争の中で失われた多くの学習教材のコピーに、複写機が役立つと考えたからです。



カブールに到着したリコーの再生複写機

その後プロジェクトチームのメンバーによる現地調査、アフガニスタン政府の理解を得るために粘り強く重ねた話し合いなど、18ヵ月間の綿密な準備が行われました。なかでも、苛酷な環境での使用に適した再生複写機の見つけ方や、機器の保守体制などの確立には、特に配慮しました。そして、多くのステークホルダーの皆様（社員、政府機関、NGO、NPOなど）に協力・支持をいただき2003年9月、ついにカブールの学校で複写機が動き始めたのです。

## 社内に、世の中に大きなインパクトを与え 社会貢献活動の重要性が再認識される。

プロジェクトは、単に複写機の寄贈だけで終わりませんでした。現地で機器の保守を担当する会社の設立を支援し、雇用創出などにより経済的な自立にも貢献しました。

また、報道機関などのメディアに取り上げられたことで注目され、企業の社会貢献活動の重要性が広く世の中に再認識されました。それは、NRG ベネルクスで働く社員の誇りとなり、社内の結束をいっそう強めることにもなりました。

さらに、プロジェクトの価値を高く評価したあるお客様は、クリスマスの社内報に、活動の詳細を紹介し、社員の方々に社会貢献活動の重要性を説いたそうです。

同社では今後も、活動のポリシーに基づく新たなプロジェクトを積極的に展開していく予定です。

## INTERVIEW

現地政府に聞く | アフガニスタン教育大臣 Qanooni 様

### 教育は国家再建の重要な柱のひとつ。 アフガニスタンを代表して、感謝します。

アフガニスタンには、これまでもいろいろな組織から多くの援助の申し出がありましたが、実現するものは、多くありませんでした。そのなかで、NRG ベネルクスが提案してくれた熱心なプロジェクトは、大きな驚きであり喜びでした。当初はためらいもありましたが、協力して

プロジェクトを進めることにしました。教育は、アフガニスタンにとって国家再建のための大きな柱のひとつです。国を代表して感謝を申し上げます。もし可能であれば、アフガニスタンのすべての地域の学校で、今回のようなプロジェクトが実現することを期待しています。



授業を受ける子どもたち



学校に搬入される複写機

### 複写機が子どもたちの学習に役立っています。

【小学校の校長先生】

学校はとても貧しく、生徒が座るイスさえも十分に無いほどで、全ての面で援助を必要としています。複写機の寄贈は子どもたちの学習に役立ち、とても助かります。NRG ベネルクス、オランダの国、人々に感謝します。

### 一日がかりで資料を書き写す必要がなくなりました。

【カブール大学の図書館コーディネータ様】

以前は、学生が資料の必要な部分を書き写すために、一日中図書館に閉じこもるといことも珍しくありませんでした。今は複写機のお陰でとても効率的に勉強ができるようになりました。



色覚の多様性に配慮して、より多くの人を使うことができる  
今までになかったデジタルカラー複合機を開発しました。



MFP事業本部 設計センター  
第一PM室 PMニグループ  
石垣 好司



PP事業部  
第一設計センター PM室  
古島 正



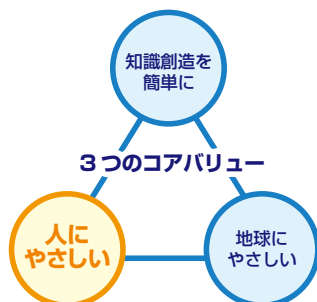
経営品質管理本部  
アプライアンス推進室  
酒井 英典

リコーは、お客様に際立った価値を提供するために、「知識創造を簡単に」「人にやさしい」「地球にやさしい」という3つのコアバリューを掲げ、それはさまざまな商品開発に活かされています。

### リコーのコアバリューのひとつ

#### 「人にやさしい」をコンセプトにした物づくり。

「人にやさしい」物づくりへの取り組みとしてリコーは、情報社会の恩恵を誰もが簡単に享受できる商品づくりをコーポレートコンセプトに掲げ、1998年に専門部署が発足。米国リハビリテーション法508条<sup>\*1</sup>への対応、高齢社会、ノーマライゼーション<sup>\*2</sup>の動きの中で、アクセシビリティ（操作しやすさ）へも徹底的にこだわってきました。



#### 「人にやさしい」をできるだけ多くの人に、 リコーのアクセシビリティへの取り組み。

現在、情報のカラー化が急速に進んでいます。しかし一方で、人間の色覚には多様性があり、カラー化の促進で困る色弱者の方<sup>\*3</sup>もいるということも事実です。

リコーは、デジタルカラー複合機などの情報機器においても、アクセシビリティの取り組みを積極的に推進しています。その中で自社の商品を通じて、「色覚のバリアフリー（色覚の多様性に配慮すること）」への対応をいっそう進めることが重要課題であると考え、いち早く本格的な取り組みを始めました。そして2005年春、開発中の複合機で、カラーユニバーサルデザイン認証の取得を目指すことにしました。

\*1：2001年に発効された米国の法律。米国政府では、障がい者のアクセシビリティに配慮していない情報機器の購入が許されなくなりました。

\*2：障がい者や高齢者などが、社会の中で他の人々と同じように生活し、活動することが社会の本来あるべき姿であるという考え方。

\*3：色弱者の方は、日本人男性の20人に1人（日本全体で約300万人）、世界で約2億人と推定されています。

※カラーユニバーサルデザイン：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。



## 色覚の多様性について学びながら、 今までにないデジタルカラー複合機を開発。

設計部門では業界でも前例のない色覚バリアフリー対応の設計で試行錯誤を重ねました。そして、今まで気付かなかった“色の使い方”などについて新たな発見や多くの学びを経験。色だけに頼らない操作環境など、今後のアクセシビリティの方向性を見出すことができました。また、カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO<sup>\*1</sup>)様との出会いのなかでさまざまな助言を受け、色弱者の方にとっても、より使いやすい操作環境が実現できました。

2005年8月、imagio MP C3000/C2500は、デジタルカラー複合機として初めてカラーユニバーサルデザイン認証<sup>\*2</sup>を取得。2006年度は、他の機種でも認証を取得しました。リコーが率先してこうした取り組みを進めることで、同じような商品が世の中に広まり、社会全体に貢献できると考えています。

\*1：CUDO（特定非営利活動法人 Color Universal Design Organization）。詳しくは <http://www.cudo.jp>

\*2：カラーユニバーサルデザイン認証は、NPO 法人カラーユニバーサルデザイン機構により、カラーユニバーサルデザインが実現できたと確認された場合に発行される第三者認証です。

## リコーは、CSR 活動領域の魅力創造活動\*として カラーユニバーサルデザインの取り組みを強化。

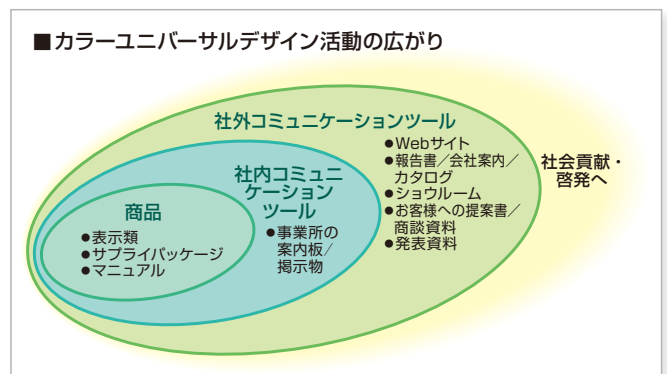
リコーグループでは、企業価値を高めていくための魅力創造活動のひとつとしてカラーユニバーサルデザインへの取り組みを強化していくことにしました。

すでに商品や報告書などで、いち早く色覚のバリアフリーへの対応を実践してきましたが、さらにリコーグループが社内外に情報発信するものや社員個々が仕事で作成する提案書や商談資料、事業所のサイン・案内板・掲示板などさまざまな分野で、カラーユニバーサルデザインの取り組みを幅広く推進しようと考えています。

2007年2月には「人と情報のかかわりの中で、色の持つ情報価値を高め続け、誰もが快適に活用できる社会づくりを目指す

こと」を目標に積極的にこの活動を強化するため全社的な推進プロジェクトを立ち上げました。

\*12ページ参照



## INTERVIEW

NPOに聞く | NPO法人 カラーユニバーサルデザイン機構 岡部 正隆 様

### 色弱者への配慮に対する厳しい要求にも、 非常に積極的に対応していただいています。

社会全体でカラー化が進んでいますが、複合機においても、さまざまな色の情報を元に操作するように設計されています。しかし色弱者にとって、例えば紙詰まり処理の説明シールに使われている「緑」色と、実際に動かすプラスチック製部品の「緑」色の「色合わせ」が困難な場合があります。これは、説明シールとプラスチック製部品のそれぞれの「緑」色が、色弱者には全く異なる2色に見えるために起こります。この困難は、数字などを付けることで解決できます。ただ、設計段階でこの問題に

気付くには、色覚について高度な知識が必要です。そうした場合に、私たちのアドバイスが役立っているようですね。複合機の色の使い方に関し、かなり厳しい要求を出しましたが、リコーは短期間のうちにほぼクリアして、使いやすい商品をつくっていると思います。

企業の中では、リコーの取り組みが一番早かったようです。さまざまな商品を世界中に提供しているリコーが、こうした色覚の多様性への配慮を商品開発で積極的に進めていることは、日本国内だけでなく



カラーユニバーサルデザイン機構 監事  
医学博士 岡部 正隆 様

国際社会に対するカラーユニバーサルデザインの啓発にもつながりますので、とても意義が大きいと思います。

## 創業の精神はリコーグループのCSRとして受け継がれています。

リコーグループの創業の精神は、創業者 市村清の唱えた「三愛精神」です。市村清は、「人は、愛の深まりと広がりとともに、世界の全人類、すべての動植物、ありとあらゆる生き物を自分と同じように愛するようになる」と述べています。この考えそのものが、リコーグループのCSRの原点となっています。リコーの経営理念は、その「三愛精神」に基づいて、1986年に

定められました。高度情報化社会の進展や価値観の多様化など、変革の時代にふさわしい社風や企業体質を醸成・育成するために制定されました。また、グループ、グローバルで共有できる価値観、行動原則が必要になったため、2004年1月1日、企業行動原則である「リコーグループCSR憲章」と「リコーグループ行動規範」を施行しました。

### ■創業の精神

人を愛し、国を愛し、勤めを愛す  
—三愛精神—

### ■経営理念

- 私たちの使命  
人と情報のかかわりの中で、世の中の役に立つ新しい価値を生み出し、提供しつづける
- 私たちの目標  
信頼と魅力の世界企業
- 私たちの行動指針  
自ら行動し、自ら創り出す（自主創造）  
相手の立場にたって考え、行動する（お役立ち精神）  
会社の発展と個人の幸福の一致をはかる（人間主体の経営）

### ■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。

### ■リコーグループ行動規範

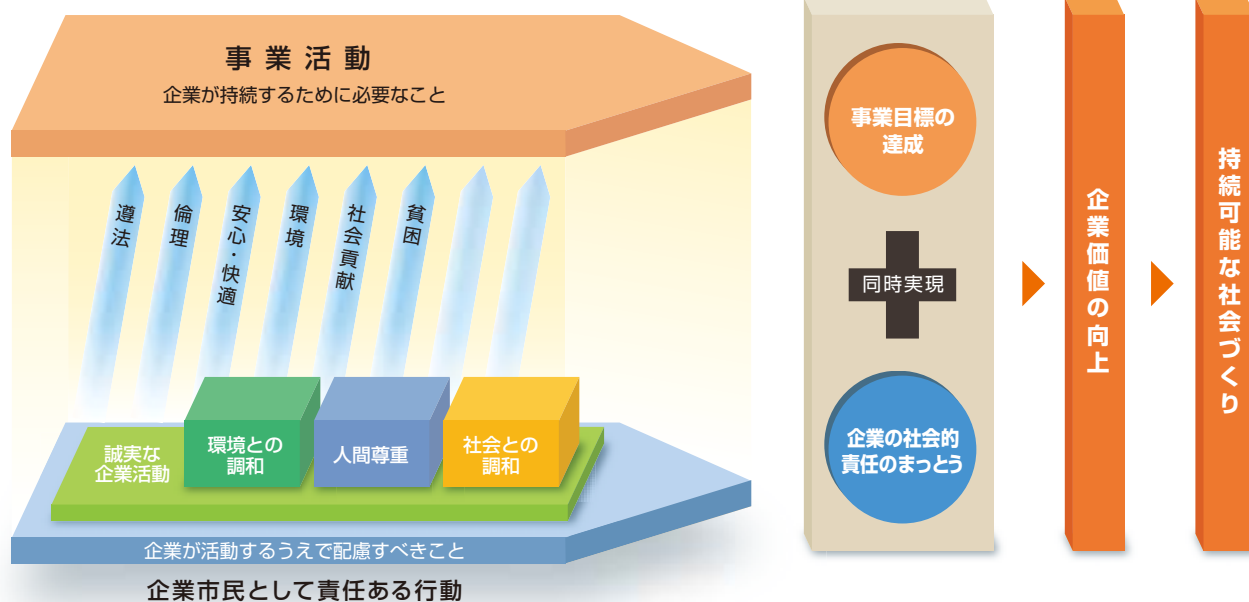
リコーグループ行動規範はホームページ ▶ [http://www.ricoh.co.jp/csr/code\\_of\\_conduct/index.html](http://www.ricoh.co.jp/csr/code_of_conduct/index.html) に掲載しています。

### ●リコーグループのCSRの考え方

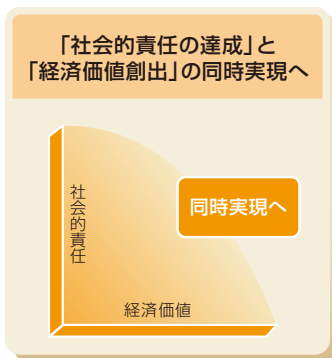
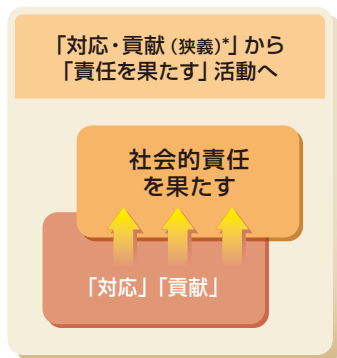
経営理念の実現を目指した事業活動と、企業市民として社会性を配慮した企業活動を同時に実現することを目標とし、企業価値の向上を目指しています。すなわち社会的責任の達成と経済価値創出の同時実現を果たす

ことです。また、時代とともに変化する社会の要請をいち早く読み取り、対応・貢献ではなく自らの責任としてグループ社員全員が、積極的に活動することをCSRの基盤となる考え方としました。

#### ■リコーグループCSRの目指す姿



#### ■CSR活動の基盤となる考え方



\*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」。



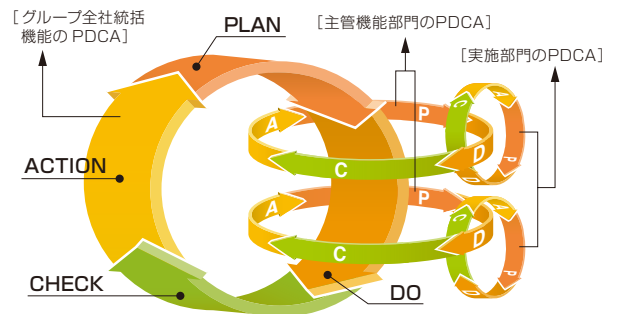
## リコーグループは、自らのCSRの進化を目指して活動しています。

リコーグループでは、CSRの基本的な考え方をベースに、「社会から愛され、成長・発展を望まれる企業」の実現を目指し、CSR活動に取り組んでいます。その活動領域は、CSR憲章の4分野(9ページ)における「社会に対する基本的責任」と「社会に対する自主的な責任」の二つの領域で、それぞれコンプライアンス活動、魅力創造活動と呼んで展開しています。

コンプライアンス活動の浸透で社会からの信頼を得て、魅力創造活動の充実で企業としての魅力を創造し、その同時達成により企業価値を高め、「CSRの目指す姿」を実現していきたいと思っています。それは、すなわち、経営理念である「信頼と魅力の世界企業」の実現そのものであり、「持続可能な社会づくり」に積極的に寄与するもの

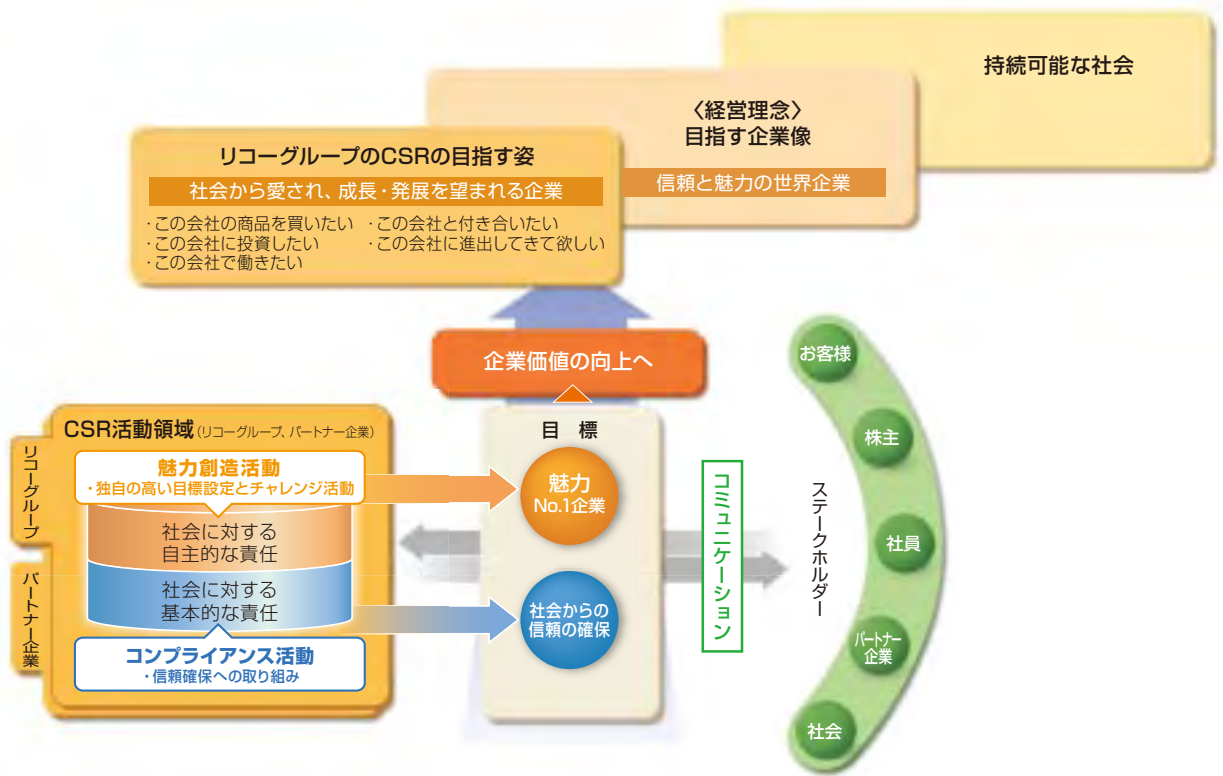
と考えています。2006年度からは、①コンプライアンスの定着化②魅力創造活動の強化③パートナー企業と一体になったCSRの取り組みの3つの方向を明確にし、テーマ単位でPDCA\*を回していくように進めています。

### ■グループ全社統括機能のPDCA\*と事業部門のPDCA

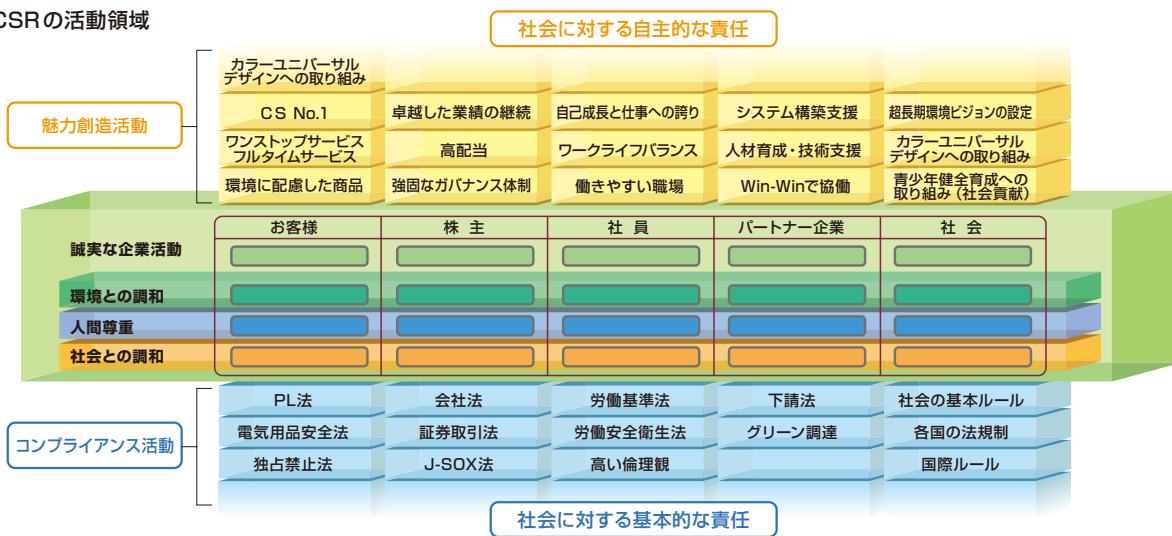


\*Plan(計画)-Do(実施)-Check(確認)-Action(改善活動)の継続的改善マネジメントシステム。

### ■リコーグループのCSRのフレームワーク



■ CSRの活動領域



● 魅力創造活動

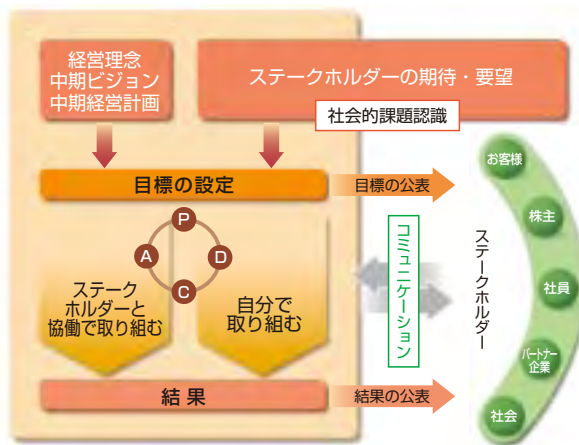
ステークホルダーの皆様から見た魅力。それは、ステークホルダーの皆様との対話などを通じて、社会的課題やリコグループに対する期待・要望をしっかりと把握するところから始まります。そして、その中から事業と関係の深いテーマに独自の高い目標を設定し、実現に向けチャレンジしていくことが、リコグループの魅力を生むことにつながると考えています。

私たちは、これまで「環境」という際立ちテーマでこのような活動を行ってまいりましたが、2006年度からこの領域の取り組みを強化。新たな際立ちテーマとして「カラーユニバーサルデザイン」を加え、多くの人々がカラー化の恩恵に浴する社会づくりを目指して活動を開始いたしました。

● コンプライアンス活動

コンプライアンスを含んだグループ行動規範の定着に向けての活動は、一人ひとりの日常の意識、行動まで浸透させ、体質化させることを重視しております。2006年度から行動規範の浸透度調査に基づき、職場ごとの現状に即した改善活動に組織の最小単位で取り組みました。今後は、定期的に浸透度調査を実施し、その結果をもとにPDCAのサイクルを回していきます。

■ 魅力創造活動



● パートナーへのCSR展開

リコグループは、パートナー企業とともに Win-Win の関係を強化しながら、より社会の持続的な発展に寄与することを目指します。

● 仕入先様への展開

仕入先様に遵守をお願いした「リコグループサプライヤー行動規範」に関して、取り組み状況の調査を9月に行い、266社からご回答いただきました。その結果、緊急の対策を要する課題はありませんでしたが、今後はさらなる向上を目指して取り組みを進めていきます。

● 販売店様への展開

仕入先様と同じように販売店様に対しても CSR を展開していただくための準備を進めています。

## CSRの実効性を高めるため さまざまな取り組みを行っています。

### ● リコーグループのコーポレートガバナンス体制

リコーグループは、CSRの実効性を確保するため、コーポレートガバナンスの強化に取り組んできました。

#### ① 取締役会について

取締役会は、取締役間の相互チェック作用を確保し、経営の透明性をより高めるため、対等の立場の取締役（専務や常務の役位は廃止）と社外取締役で構成されています。また、取締役会の常設機関として、取締役や執行役員などの選解任制度・報酬制度を立案決定する「指名報酬委員会」が設置されています。

このように経営監督機能を強化した取締役会により、社会的責任やコンプライアンスを重視した審議がなされています。

#### ② グループ経営執行について

最高経営責任者（CEO:Chief Executive Officer）と、経営の重要な機能についてはチーフオフィサーを設置しています。各チーフオフィサーは、担当機能を持ちながらCEOの行うグループ経営戦略/重要意思決定/事業執行の監督をサポートしています。

また、CEOとチーフオフィサーにより、グループ全体の経営目標（業績、戦略目標）の達成を目指す「グループマネ

ジメントコミッティ（GMC）」を構成し、グループ全体の経営戦略の立案・執行および事業執行の監督を行っています。

#### ③ 内部統制システムの再構築について

内部統制の機能をさらに強化するため、GMC内に「内部統制委員会」を設置するとともに、社長直轄の内部統制室を新設（2007年4月）しました。

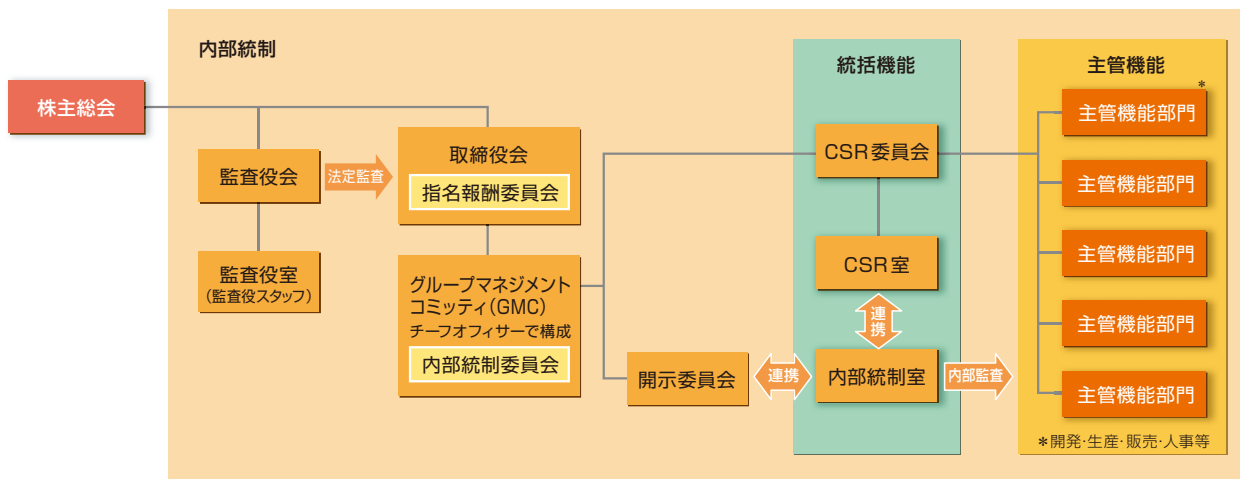
内部統制室は、内部統制推進機能（SOX法対応/内部統制強化）に加え、関連するコンプライアンス/リスクマネジメント/内部監査などを統括推進する機能を保有しています。

また、監査役監査と監査役スタッフの独立性をより明確にするため、従来の監査室を廃止し、監査役サポート機能を有する監査役室を新設（2007年4月）しました。これらの内部統制システムの再構築により、企業価値向上に寄与するCSR実現のための基盤をさらに堅固なものとしていきます。

#### ④ 事件・事故の報告

2006年4月から2007年5月までに2件の事故が発生しました。この事実を教訓に、今後の再発防止にグループあげて取り組んでおります。詳細は16,17ページをご覧ください。

### ■ CSR視点のコーポレートガバナンス体制





## 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、活動を継続しています。

### ● 2005年度からの主なCSR活動計画

リコーグループは、2005年度から3年間の中期経営計画を策定し、活動しています。その中で、CSRについての主な活動は、次のように計画しています。2006年度の進捗状況に関しては当該ページをご覧ください。

#### ■ 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	主な項目	活動計画	進捗状況
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を含む内部統制機能強化を図るための体制検討	13ページ
	2. 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	18ページ
	3. コンプライアンス	国内：CSR憲章、行動規範の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	16ページ
	4. リスクマネジメント	国内：重要クライシスの未然防止策の浸透と見直し 海外：重要クライシスの未然防止策の展開開始	15ページ
	5. 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	19ページ
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	21ページ*
人間尊重	1. 活力ある組織・人づくり	人材輩出と社員一人ひとりの高い目標へのチャレンジを促進する人材マネジメントの構築 企業市民としての責任と社員ニーズを捉えた働きやすく、明るい職場づくり	23ページ
	2. 安全衛生	安全・安心の職場環境の実現	27ページ
社会との調和	1. コミュニケーション	ステークホルダー密着型のコミュニケーションの継続的改善	31ページ
	2. 社会貢献	現在の国内外の社会的課題および、これまでの活動の課題に基づく、社会貢献テーマの明確化 社会貢献テーマに基づく、現行プログラムの見直しと改善	28ページ
	3. パートナー企業へのCSR展開	持続可能な社会づくりの一環として パートナー企業へCSRの普及促進	12ページ

\* 詳細はリコーグループ環境経営報告書2007（別冊）の21・22ページをご参照ください。

# クライシスの未然防止を基本に、 リスクマネジメントとコンプライアンスを徹底しています。

## 考え方

経営活動には、さまざまな内的要因、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ともに、日常の業務へ展開しています。

## リスクマネジメント

リコーグループとしてのクライシス/リスクを網羅的・統括的に管理するため、BPRM(ビジネスプロセスリスクマネジメント)分科会を設置して活動を推進しています。「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とき、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。

## 2006年度の実施状況とレビュー

### 【日本】

#### ●未然防止活動の現場への浸透

現場への浸透を図るため、リコーグループスタンダード(標準書)の未然防止策について改訂を行いました。また、日常的な管理ツールを使用することでクライシスの発生を未然に防止できるよう、各現場で使用できるデータベースやチェックシートを策定し、運用を進めました。

#### ●初期対応ルール運用のレベルアップ

クライシス発生時を想定した初期対応のシミュレーション訓練などの実施により、各クライシスごとに作成した初期対応の個別ルール運用のレベルアップを図りました。

### 【海外】

#### ●海外展開推進への着手

海外のグループ会社については、まず、海外全般に共通する重要クライシス項目を選定し、その未然防止策を策定のうえ、展開を行ってきました。今後は、全般的対応から各地域に密着した対応を進めていく必要があります。

## 2007年度の計画

### 【日本】

#### ●TRM(トータルリスクマネジメント)の企画・推進

会社法施行(2006年5月)、金融商品取引法施行(2008年4月)などを踏まえ、前年度に内部統制システムの見直しを行いました。2007年度はその基盤上に、従来のビジネスプロセスリスクの枠を越えた、さらに大きな視点から経営上考えられる重要クライシス/リスク項目を洗い出し、PDCA実施策を策定していきます。

#### ●クライシス初期対応ルールの見直し

クライシス発生時のシミュレーション訓練などからの課題をもとに、初期対応ルールの見直しを行います。特に、クライシスを“火種”のうちに把握して対応し、拡大させないという視点からの改善を進めていきます。

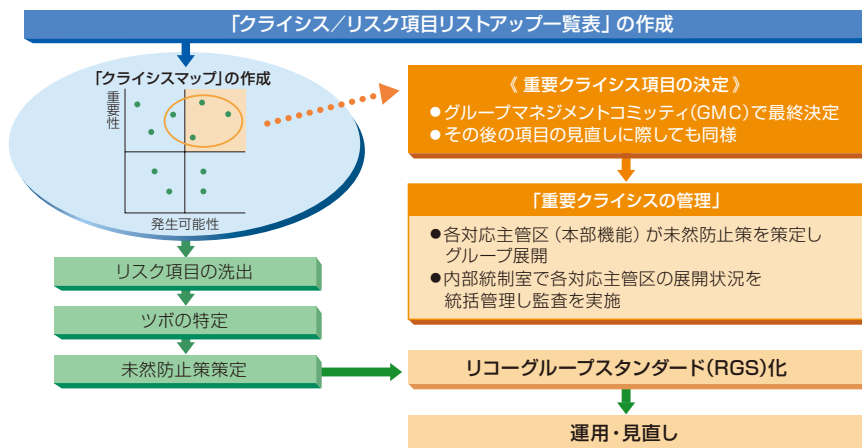
### 【海外】

#### ●海外展開推進の強化

各極(米州、欧州、中国、アジア/パシフィック)独自のクライシス/リスク項目の抽出を完了し、その中から優先対応項目を特定のうえ、未然防止/初期対応のルール化を進めていきます。

### ■クライシス未然防止策の策定・展開

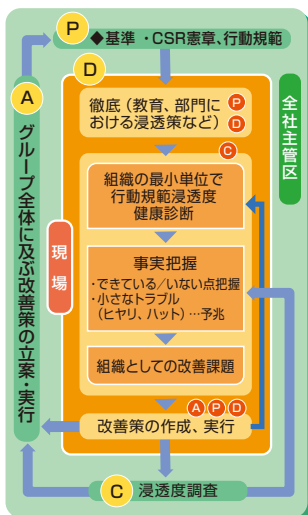
想定される139項目のクライシスの重要性と発生可能性から、クライシスマップを作成。その中から22項目の重要クライシスを特定し、その未然防止策をリコーグループスタンダード化しています。



## コンプライアンス

コンプライアンスと行動規範の定着については、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・啓発教育とともに、ビデオによる行動規範の教育を行っています。加えて、教育の効果や社員への浸透度・定着状況を把握しながら、継続的な改善を立案し、実施していきます。

### ■現場の気付きを主体として、現場のPDCAを回す活動へ



## 2006年度の実施状況とレビュー

### 【日本】

#### ●行動規範の定着状況把握

2005年度に実施したグループ会社全社員対象の浸透度調査結果を活かし、組織の最小単位の責任者による現場の気付きを中心とした改善活動が行われました。その成果確認のため、2007年2月に2回目の浸透度調査を実施しました。その結果から、全体を通しては大幅な改善(定量的)が見られた一方で、職場環境などに、なお課題があることがわかりました。

### 【海外】

#### ●各国版行動規範の制定

海外関連会社では、各国版行動規範の作成・制定が進み、併せて教育も実施されました。しかし、現地化のための検討が完了していない会社の一部がありました。

## 2007年度の計画

### 【日本】

#### ●行動規範の定着向上

行動規範の理解度・定着状況の調査(第2回)の結果から、現状を把握したうえで、中期的な目標を再設定します。また、定着向上のための施策(グループ共通の項目の改善策や、組織の最小単位の責任者による現場の気付きを中心とした改善活動など)を立案し、部門・関連会社でそれぞれ展開し、実施していきます。

### 【海外】

#### ●各国版行動規範の制定

海外関連会社すべてが、それぞれ行動規範の制定と教育を終える計画です。

## 発生した事故のご報告 ① -シュレッド事故について-

### ●経緯

2006年8月、複数のメーカーのシュレッドで幼児の指切断事故が発生。同様の事故への社会的注目が集まりました。経済産業省は業界団体を通じてメーカー各社に対し、事故の再発防止策の実施や、シュレッドの利用者に対する注意喚起を要請しました。

### ●対応

リコーでは、過去1985年から1997年までの12年間で7件の子供の事故が発生。これらを重く受け止め、お客様への対応や市場機への対策、安全基準の見直しなどを行ってきましたが、改めて事故の概要や過去の取り組み経緯、今後の対応策などを、ホームページ上に「重要なお知らせ」として掲載しました。

また、新たにシュレッドのお問い合わせ窓口を設置するとともに、過去に事故が発生した機種をお使いいただいているお客様に、カスタマーエンジニアの訪問による「安全性確認活動」を実施しました。さらに万全を期すため、これまでリコーとお取引をいただいているお客様に、ダイレクトメールでお知らせしました。

### ●再発防止・今後の対応

今後の再発防止を徹底するために、独自に定めた厳しい安全基準\*を遵守することに加え、シュレッドメーカーで構成する業界団体の安全基準づくりに積極的に参画しています。

\*投入口の隙間、投入口からカッターまでの距離などの基準。詳細は弊社ホームページをご参照ください。



## Column

いち早く国内販売関連会社44社で始まった、お客様接点でのCSR活動。  
〈リコーグループ/日本〉

リコーグループには44社<sup>\*1</sup>の国内販売関連会社があり、その社員は毎日お客様と接しています。リコー販売事業本部ではグループ全体の行動規範制定に先駆けて、2002年11月に国内販売グループの行動規範を制定。2004年7月には、MQ-UP(マネジメント・クオリティアップ)活動<sup>\*2</sup>と関連付けて、各自のパソコンで、毎月

テスト形式のセルフチェックができる仕組みがスタート。販売活動の中で、その時節ごとに特に注意が必要な行動規範(例えば、個人情報保護、飲酒運転など)について個人個人が再確認できるようにしています。国内販売グループでは、今後も仕組みの見直しや内部監査の充実化を進め、よりレベルの高い活動を継続していきます。

\*1: 統括会社、地域販売、関連会社 \*2: より高い経営品質を実現するための活動。



飲酒運転撲滅のための啓蒙ポスター

## INTERVIEW

リコー販売株式会社/千葉事業本部



リコー販売株式会社  
経営品質センター CSR室  
担当部長 黒田 貞男

お客様にどのように見られるか?を  
全社員が徹底して意識し、行動できる仕組みを作っています。

リコー販売の千葉事業本部では、まず「日々お客様から見られるもの」をきちんとすることが、社会から信頼される企業となるために重要な課題であると考えました。

そこで、特にRICOHの社名が入った営業車に注目。2004年から2006年5月にかけて、全事業所で車両の管理ルール・運転マナーの徹底的な見直しを行いました。例えば、私たちはお客様と接する業務のなかで、大切な情報もお預かりします。情報セキュリティの観点からも、書類の入った鞆などを車の中に放置しないこと、施錠を忘れない

ことなどは当然のルールです。さらに、いつも車両を清潔に心がけること、運転時のマナーも徹底しました。実際に、清潔な営業車を評価していただいたお客様との商談が成立した事例もあります。

また、MQ-UPのセルフチェックを行う日には、車両や事務所などを掃除するというルールも設けています。ただ画面上で行動規範をチェックするだけでなく、管理職も含め全社員が実践。CSR活動に対して同じ意識を持ち、組織が1枚岩のようになり、現在もその取り組みが継続されています。

## 発生した事故のご報告② - 情報流出事故について -

## ● 経緯

2007年4月、グループ会社の社員が個人用パソコンを無許可で社内に持ち込み、会社のパソコンに保存されたデータをバックアップのためコピーしました。この個人用パソコンには、以前からファイル交換ソフト「ウィニー」がインストールされており、会社データのコピー後にウイルスに感染したため、会社データがインターネット上に流出してしまいました。

流出したデータには、お客様の個人情報786件、グループ会社の社員個人情報273件、その他、お客様のパソコンやネットワークの設定情報などが含まれていました。

## ● 対応

事故の原因究明と緊急の対応策を講じるとともに、情報が流出したお客様に対して速やかにお詫びと状況の説明を行いました。

また、今回の情報流出によりお客様にさらなるご迷惑をお掛けしないための対応を、お客様と協議の上、個別に実施しました。

## ● 再発防止・今後の対応

当該グループ会社では、再発を防止するため、同社の社内標準・ルールの見直し、企業秘密や個人情報の重要性に関する社員教育の再徹底、ならびに情報の取り扱いに関する内部監査の徹底など、会社の情報セキュリティ体質の強化を実施しました。

また、リコーグループでは、今回の事故を契機として、グループ内での事故の再発防止のために、グループ全体に向けて事故を周知するとともに、既存ルールの再徹底と緊急点検を行いました。

さらに、今後は情報セキュリティマネジメントシステムの運用ルールのさらなる強化とセキュリティレベルをさらに向上させるためのITインフラの改善を実施していきます。

# 情報セキュリティへの取り組みを通じて、社会的責任を果たし、新しい価値を提供します。

## 考え方

リコーグループは情報分野を事業領域としており、お客様に安心してご利用いただける商品・サービスを提供していくうえで情報セキュリティは不可欠の要素と認識し全員参加の活動として日常の管理と改善に取り組んでいます。

また、リコーグループが行う情報セキュリティマネジメントはISMSをベースにし、全ての従業員が、日常業務の中で特にルールや規則を意識しなくとも、あたりまえのようにセキュアな行動ができる組織体質の確立を目指しています。

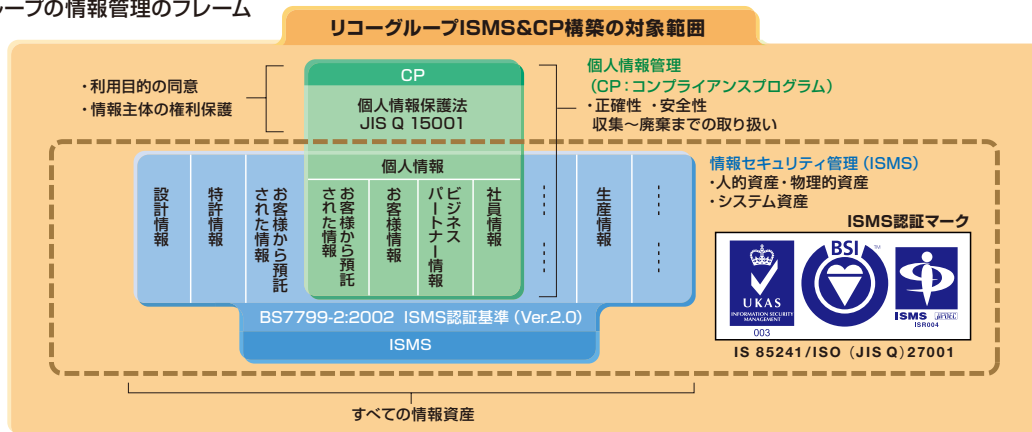
## 2006年度の実施状況とレビュー

- **内部監査・外部審査時の課題改善**  
2005年度の内部監査および外部審査で判明した改善ポイントを分析・評価し、以下の改善に取り組みました。
  - ・情報セキュリティ対策の共通化の推進（セキュリティレベル共通化・最適化）
  - ・サーバーセキュリティ検査の推進
  - ・管理者向セキュリティ教育の推進
  - ・グループ標準体系の抜本的見直し
- **国内継続審査(27001)への対応**  
ISMS 認証基準がISO27001として国際規格化されたため、新規格への移行対応を行った上で、継続審査に臨み、滞りなくすべての組織（88組織91社）が合格しました。
- **海外グループ会社への展開**  
主として海外販売会社を中心にISMSを構築し、13組織15社で拡大審査に合格しました。継続審査を受審し合格した8社とあわせて計23社がISMSの認証を取得しています。今後はさらに対象を拡大し、真のグローバル統一認証を目指しています。

## 2007年度の計画

- **国内の取り組み**
  - ・昨年度テーマのさらなる展開としてのグループ共通基準の浸透とその実施状況の監査を推進します。
    - ①グループ共通基準の教育（推進キーマン、内部監査員対象）
    - ②リスクアセスメントの部門浸透
    - ③セキュリティ認識教育の強化（現場管理者対象）
  - ・情報セキュリティ事件・事故からの学習として、情報漏洩対策の強化を軸にした再発防止策の強化・改善を進めます。
    - ①私物電子媒体の利用制限
    - ②情報持出管理の徹底・強化
- **ISMS認証更新審査への対応**  
グループISMSの3年間の総括として有効性を確認し、グループ一体としてのマネジメント力を強化します。
- **海外の取り組み**  
2006年度の認証取得組織の経験を生かし、引き続き海外販売会社を中心にISMSの構築を拡大していきます。

■ リコーグループの情報管理のフレーム



情報セキュリティの総合的な取り組みについては「情報セキュリティ報告書」または <http://www.ricoh.co.jp/about/security/index.html> をご覧ください。

特集

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

## 少しでも多くのお客様が、快適に商品をご利用いただけるように社内教育を拡大し、徹底したお客様起点で物づくりを進めています。

### 考え方

近年、急速に情報機器類の高機能化や多機能化、さらに情報のカラー化が進んでいます。こうしたなか、安全・安心で使いやすく、ミスや誤解が生じにくい商品づくりが世界的に求められています。

リコーでは、高齢者の方や障がい者の方を含め、できるだけ多くの方が高度情報社会の恩恵を享受できる、人にやさしい商品づくりを、さらに高いレベルで追求。そうすることで、心身へのストレスを低減させ、より豊かな社会の実現に貢献できると考えています。

具体的には、「使いやすさ」と「利便さ」を同時に実現する「お客様起点の物づくり」でPDCAを回しながら商品を開発しています。

### 2006年度の実施状況とレビュー

#### ●お客様接点との連携を継続

- ① NPO や関連団体との連携を継続しています。
- ② 国内約10社、欧州・米国約20社のお客様を訪問し、imagio MPシリーズのお客様満足度調査を実施しました。
- ③ Webアンケート、お客様相談室の情報をもとに、人にやさしい商品開発の課題を抽出しました。

#### ●使いやすい商品づくりへの取り組み

- ① ユーザビリティ設計ガイドラインを拡充しました。
- ② 液晶画面の見易さの基準・ガイドラインに対応しました。
- ③ 業界のガイドラインに沿ってリコー独自のアクセシビリティ標準を制定しました。

#### ●教育の拡大

人にやさしい商品づくりの理解を深めるため、さまざまなセミナー、講演会、展示会などを積極的に開催しました(20ページ参照)。

#### ●課題

- ① リコーとして一貫性のある操作性を実現し、より使いやすい商品を提供するためのユーザビリティ設計ガイドラインのさらなる拡充。
- ② 人にやさしい商品づくりのベースとなるお客様起点の物づくりプロセスの多くの機種への水平展開。
- ③ アクセシビリティ標準に対応した商品開発の推進。

### 2007年度の計画

#### ●カラーユニバーサルデザインの取り組み

新たにカラーユニバーサルデザイン(CUD)に対する取り組みを強化するため、専門機関との連携を深めます。

#### ●基礎教育の充実

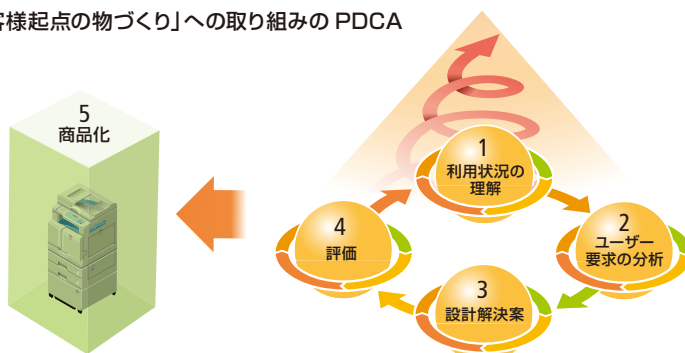
- ① ユーザビリティのe-ラーニングを開講。対象者は順次広げ、最終的には商品づくりに関わる社員すべての受講を予定しています。
- ② アクセシビリティのe-ラーニングは、法改正・規格の制定に合わせて、内容を改訂する予定です。

#### ●ユーザビリティ設計ガイドラインの拡充

お客様の困りごとを解決するための設計ガイドラインをさらに拡充し、より多くの商品に適用していきます。

●人にやさしい商品づくりのための顧客起点の物づくりプロセスの実践  
便利で使いやすい機能・性能を実現するために、商品開発の上流からお客様起点の考え方を取り入れ、使いやすさに関する満足度の高い商品づくりを目指します。

### ■「お客様起点の物づくり」への取り組みのPDCA





「色覚のバリアフリー」  
講演会を開催  
《リコー/日本》

『色覚のバリアフリー「色の公共性」～カラーユニバーサルデザイン～』を2007年3月に開催。リコーグループ約90名が参加しました。講演会は、リコーグループにおける「色覚バリアフリー」の考え方を共有化し、取り組みの加速を狙いとしたものです。

講師にはNPO法人CUDO監事の岡部正隆様(8ページ参照)をお招きしました。展示コーナーでは、カラーユニバーサルデザイン認証を取得したリコーの各報告書の展示、CUDO様の協力による色覚認証を取得した複合機や、色覚バリアフリーチェックツールを紹介しました。



色覚バリアフリーの講演会の様子

「第7回アプライアンス大会」  
を開催  
《リコー/日本》

2006年9月に開催された本大会のテーマは、「顧客起点の物づくりプロセスによる“人にやさしいが際立つ”商品の実現」。リコーグループ各社から約230名が参加しました。社内でアプライアンス大賞を受賞した商品「デジタルカメラGR DIGITAL」「複合機 imagio MP C2500/3000」に焦点を当て、関連部門での具体的な取り組みを展示しました。また、主催の経営品質管理本部・アプライアンス推進室からグループ社員に対して、これらの商品を今後目指すべき商品像として継承、水平展開していかねばならないとの考えが示されました。



アプライアンス大賞(デジタルカメラ)の受賞者

「第2回国際ユニヴァーサル  
デザイン会議2006」に特別協賛  
《リコー/日本》

ユニバーサルデザインのさらなる普及と実現を目指し、2003年に設立された国際ユニヴァーサルデザイン協議会(IAUD)主催の国際会議が2006年10月、京都で開催されました。5日間で延べ29カ国、14,700名が来場。リコーは特別協賛として会議運営をサポートしました。またIAUDの正会員企業として、積極的な活動を展開。会議では、ユニバーサルデザインに関連する活動内容を発表。展示会では、カラーユニバーサルデザイン認証を取得した「imagio MP C4500」(7ページ参照)や「imagio 音声ナビ」を展示しました。



リコーの展示コーナー

INTERVIEW

お客様に聞く | 株式会社 舞浜ビジネスサービス フラワーセンター 様



車椅子を利用されている方でも、原稿セットや操作が簡単に行える

車椅子の状態でも使いやすい複合機だから  
自分で思いどおりにパンフレットが作成できます。

以前使っていた複合機は、車椅子では、操作パネルの位置がちょうど目線の高さでした。そのため、背伸びをしないと、液晶画面などがよく見えませんでした。2006年夏に導入した、デジタルカラー複合機 imagio MP C3500は、本体と別にスキャナー部分が横置きできるので、車椅子の状態でも操作パネルがとても見やすく、プリンター、コピー、FAXがストレスなく簡単に扱えます。特に、センターにお花の購入に来られるお客様にお渡りするパンフレット作成は、今まで外注していましたが、気軽に複合機が操作できるようになったおかげで、自分のオリジナリティを出して作成できるので嬉しいです。あと、下段の給紙

トレイも簡単に引き出せるので、人に頼むことなく用紙補給ができるのもありがたいですね。

ノーマライゼーションの観点からも  
使いやすい情報機器の役割は大きい。

当センターは、障がいのある方の雇用を考えて平成15年2月にオープンし、現在は花卉(かき)栽培事業を行っています。今後も、さらに多くの障がいのある方に働く機会を提供する場所として、センターの社会的責任は大きくなるでしょう。そのなかで、ノーマライゼーションの取り組みを進めるために、情報機器の“使いやすさ”も大きな役割を果たすと思います。



フラワーセンター所長  
小倉 邦之様

# 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。

## 考え方

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。

### ● 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。

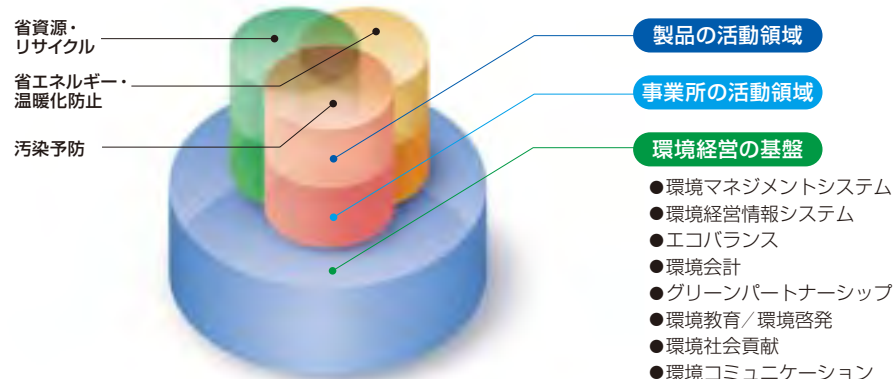
### ■ 地球環境と社会との関係を表す「Three P's Balance™」



#### 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。

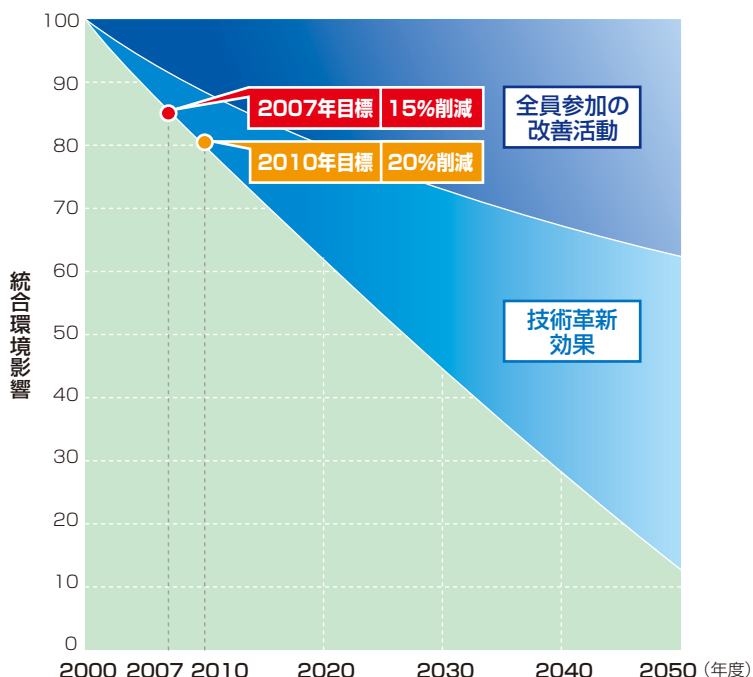
### ■ リコーグループの環境経営の全体像



### ● 先進国は、2050年までに環境負荷を1/8に低減する必要がある。その認識に基づいて行動計画を策定、環境経営を推進しています。

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)」として描いています。そして、その実現に向けて先進国は2050年までに環境負荷を現在の1/8にする必要があるという「超長期環境ビジョン」のもと、具体的な行動計画を立てていく必要があると考えています。

### ■ 統合環境影響の削減目標



リコーグループは、2005年度から2007年度までの環境行動計画を策定し活動しています。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づけています。

<b>主なリコーグループ環境行動計画 (2005年度～2007年度)と2006年度の進捗状況 (抜粋)</b> <small>※ 達成目標年度の記載がないものは2007年度が目標。</small>		
<b>1</b>  製品環境性能の向上と 環境技術開発の促進	<b>1) 新しい環境技術の開発</b> <small>※ 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。</small> 計画内容 脱化石資源社会を目指した環境技術開発を行う。 進捗状況 植物由来プラスチック製の画像機器用大型部品や透明部品、植物由来樹脂を使用したトナーを試作し、エコプロダクツ展に出展しました。	
	<b>2) 製品環境性能の向上</b> ● 製品省資源 計画内容 リユース部品使用質量を2003年度比5倍以上に向上(日本)。 進捗状況 リユース部品使用質量は3.2倍となりました。 計画内容 再生プラスチック使用質量を1,000tに向上。 進捗状況 再生プラスチック使用質量は1,132tとなりました。	
	<b>2</b>  グリーン販売の推進	● 再生複写機の販売台数向上 計画内容 販売台数を2003年度比10倍以上に向上(日本)。 進捗状況 再生複写機の販売台数は5.1倍となりました。
	<b>3</b>  事業所・オフィスでの コスト効果を狙った 環境保全活動	<b>1) 事業所省エネルギー</b> ● 事業活動に伴い排出するCO <sub>2</sub> (総量)の削減 計画内容 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)。 進捗状況 排出総量2.5%削減。 計画内容 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)。 進捗状況 排出総量7.7%増加。 計画内容 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)。 進捗状況 ●リコー及び国内生産会社: 排出総量3.3%増加。●海外生産会社: 排出総量14.2%増加。 計画内容 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)。 進捗状況 排出総量で国内販売15.6%削減*。リコーリース4.4%削減。リコー三愛サービス4.4%削減。リコーロジスティクス8.7%削減。各社基準年度比。リコーリースは2004年、その他は2002年。* 国内販売の値は、国内各販売会社とリコーテクノシステムの合計。
<b>2) 事業所省資源</b> ● 廃棄物発生量の低減 計画内容 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)。 進捗状況 廃棄物発生量が2.9%増加。 ● 廃棄物の再資源化率向上 計画内容 再資源化率を95%以上に向上(国内非生産会社)。 進捗状況 廃棄物再資源化率が94.6%～98.4%に向上。		
<b>3) 事業所汚染予防</b> ● 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 計画内容 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。 進捗状況 対策が必要な汚染が見つからなかったため、全ての調査・対策が完了しました。		
<b>4</b>  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		<b>1) 環境経営マネジメントシステムのレベルアップ</b> ● ISO14001システムのレベルアップ 計画内容 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)。 進捗状況 2006年度にリコー統合環境マネジメントシステムの第三者機関による統合認証を取得しました。これにより、事業と環境マネジメントシステムとの融合が進みました。
		<b>5</b>  生態系保全を目的とする 環境社会貢献活動の推進

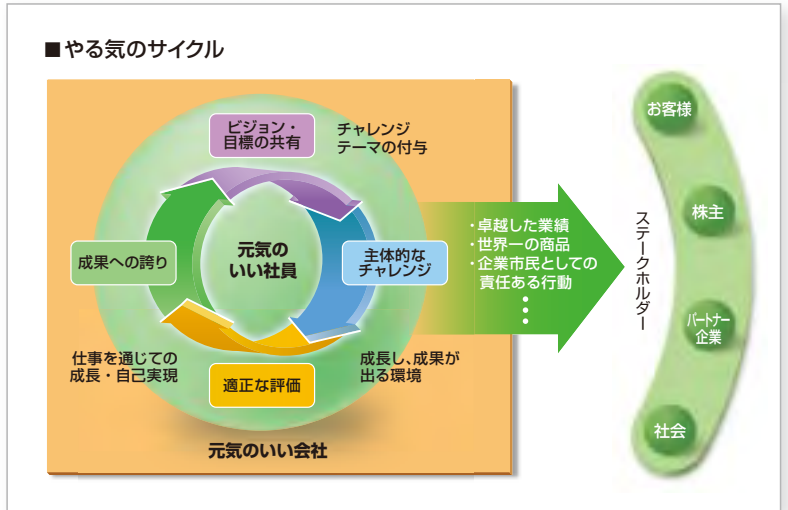
※上記の環境行動計画は抜粋です。詳しくはリコーグループ環境経営報告書2007またはホームページ(左ページ参照)をご覧ください。



# 高い目標にチャレンジする「元気のいい会社」を実現するために組織、人材マネジメントシステムの変革を推進しています。

## 考え方

リコーグループの「創業の精神」（“人を愛し、国を愛し、勤めを愛す”）および経営理念にある行動指針（“自主創造”“お役立ちの精神”“人間主体の経営”）はCSR憲章（人間尊重）の中に活かされています。社員の自己実現を目指した人材開発の基本的な考え方として、「社員の主体性を引き出す」「専門性を高め発揮できる環境をつくる」「成果に基づいた評価・処遇を行う」「働きやすい環境をつくる」を掲げ、やる気のサイクルを回す人材マネジメントシステムの構築を進めています。



## ■CSR憲章（人間尊重）についての主な行動（リコー）

CSR憲章	主な活動システム	概要
健康で安全な働きやすい職場環境づくり	自主管理の労働時間	リコーでは社員の働きやすい環境を第一に考え、ゆとりある労働時間を目指した制度（フレックス制度などの多様な労働時間制度、フォーシーズン休暇制度など）を導入しているとともに、業務プロセスの限りなき改善、改革により効率的に仕事を進められる環境づくりに取り組んでいます。 <span style="float: right;">グラフ-①</span>
	育児支援制度	「次世代育成支援対策推進法」に基づき、行動計画を策定し、仕事と育児の両立を支援する仕組みの強化を進めています。子どもの看護のための休暇制度、「短時間勤務」の適応期間の延長などを実施してきました。 <span style="float: right;">グラフ-②</span>
	定年後再雇用制度	定年退職された後でも健康で働く意欲のある方々には、豊富な経験やスキルを活かしていただくために再雇用制度をグループ各社で推進しています。リコーでは、シニアスタッフ、シニアパートナーの二つの雇用形態があります。 <span style="float: right;">グラフ-③</span>
差別の無い明るい職場づくり	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、管理職向けのハンドブックによる啓発、女性管理職相互の情報交換や育成支援など、働く女性が積極的に仕事にチャレンジできる環境づくりを進めています。
	障がい者雇用の推進	障がい者の方々もいきいきと仕事ができる環境づくりに努めています。従業員の大多数が重度の障がい者である会社（リコーエスポール）もあります。また、グループの教育専門会社（リコーヒューマンクリエイティブ）では、手話によるコミュニケーションを推進する活動も行っています。 <span style="float: right;">グラフ-⑤</span>
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）	リーダー育成	成長のための変革や新たな価値創造を牽引するリーダーを育成するプログラム、組織をリードする革新的なマネージャーの養成のための研修など次世代を担う若手リーダーの育成を推進しています。
	上司とのコミュニケーション	社員が自ら仕事の成果目標をたて、チャレンジし、自ら成果申告するとともに、上司が的確なフィードバックを行うことにより公正な評価を目指す「目標面談制度」に加え、社員が自らキャリアプランをもち、上司に申告し面談することによりさらなる能力開発を進めるための「育成面談制度」を推進しています。
	社内公募制度	社員が自分の能力を最大限に発揮し、意欲をもって仕事に取り組めるように自ら手を上げてやりたい仕事にチャレンジしていく環境づくりを推進しています。 <span style="float: right;">グラフ-④</span>
	社員意識調査	毎年社員の意識を把握し、全社または部門ごとに、組織運営や人事制度へ反映し、活力ある企業文化、組織風土づくりを推進しています。 <span style="float: right;">グラフ-⑥</span>
	各種表彰制度	全社では、「みのり賞」「世界一技術賞」「環境経営活動賞」など、日頃のグループ社員の活動を自薦、他薦により表彰する制度を推進しています。

### ●人材マネジメントシステムの構築

人材マネジメントシステムの改革は、「人材育成の仕組み」と「資格制度や賃金制度など人事の基幹の仕組み」の両面にわたるものです。

双方が連動して機能し、そのうえで各組織のマネジメントが主体的立場で目的達成に向け、制度を効果的に活用・運用することが重要です。それにより「成長戦略を実現するために必要な能力と活力を備えた組織」「社員一人ひとりの“やる気のサイクル”が円滑に回っている組織」が実現できます。

### 2006年度の実施状況とレビュー

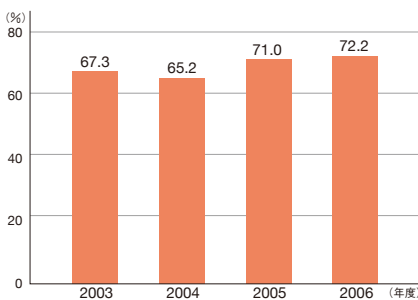
- 2006年4月より、新たな資格体系、賃金体系を導入し、一人ひとりの社員が個性を活かしやすいようにマネジメント系、専門職系のどちらかの進路を選択できるシステムとしました。また、評価の納得性をさらに高めるために、評価制度に評価指標を導入しました。
- 次世代のリーダー育成のためのサクセッションプログラムの充実を図り、グループ各社、リコー各部門で推進してきました。
- 社員のキャリア形成と成果の最大化を図るために、組織リーダー育成のための組織職研修の導入、資格階層別研修の見直しを行いました。
- 新たな人材マネジメントシステムの変革をさらに進め、今年度中にはキャリア開発を支援する仕組みの導入を目指しています。

### 2007年度の計画

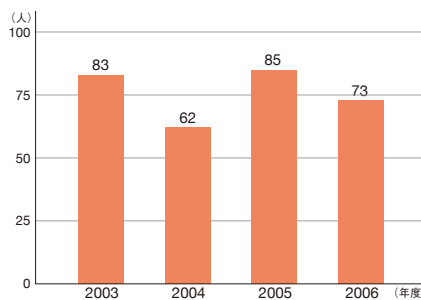
- 新たなマネジメントシステムの構築に向けた諸施策の推進を図るとともに、社会環境の変化に対応した社員の働く環境の充実やワークライフバランスの観点から、社員のゆとりある生活を創出するために各種施策に取り組んでいきます。
- ① 複線型の人材マネジメントの仕組みの充実を図っていきます。
- ② 高い専門性を有する人材の育成、輩出を目指した育成プログラムを充実していきます。
- ③ 年齢や家族構成など、社員のライフサイクルにより変化するニーズに応えられるように、社員がプログラムを選択できる福利厚生制度に変更します。
- ④ 健康安全に配慮した職場環境の実現のための労務管理(時間管理)の仕組みの充実を図っていきます。

### ●主な活動の実績推移(リコー)

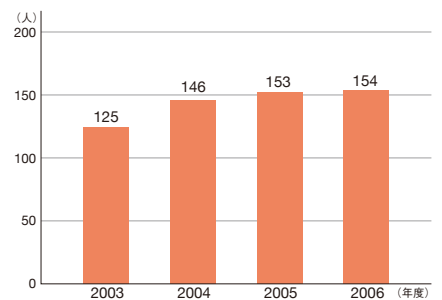
#### ① 年次有給休暇取得率



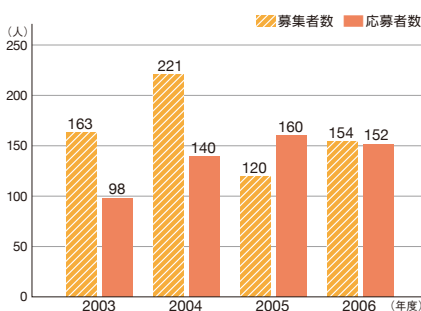
#### ② 育児休職利用者数



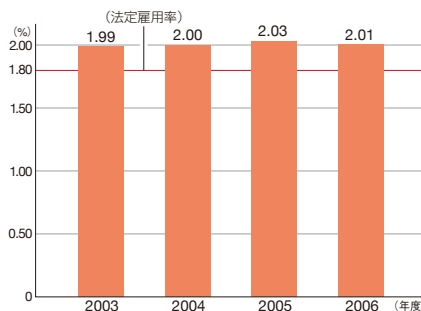
#### ③ 定年後再雇用者数



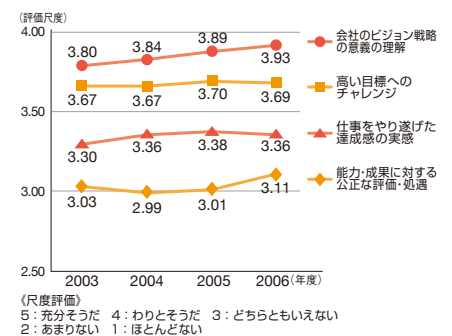
#### ④ 社内公募実績者数



#### ⑤ 障がい者雇用率



#### ⑥ 社員意識調査結果



### 組織マネジメントの主体的活動を支援するマネージャー研修の展開 《リコー/日本》

2006年度より「マネジメント強化研修」、「部下育成研修」、「働きやすい職場をつくる～人事労務管理実践研修」を組織職約1000名を対象に展開しています。「マネジメント強化研修」「部下育成研修」は、自社研修センターで毎月2回、約30名ごとに継続して開催。「人事労務管理実践研修」は、2006年度中に全員が受講できるように、延べ11回、全国の事業所ごとに開催し、1051名が受講しました。組織職が主体的な活動を促進するために、ノウハウの向上に向けて今後も継続的に開催していきます。

### 次世代育成支援のために、さまざまな取り組みを推進 《リコー/日本》

2005年4月に施行された「次世代育成支援対策推進法」に基づき、リコーでも第一期（2005年4月～2007年3月）行動計画を策定し実施しました。その結果、2007年4月に、計画に定めた目標を達成したことなどの一定の要件を満たしたとして、東京労働局長の認定を取得しました（2007年認定マーク参照）。



具体的には、両立支援施策として、ベビーシッター助成金制度導入、両立支援

DBによる情報提供の充実、育児短時間勤務制度の小学校入学までの延長などを実施。女性の育児休職利用率は100%、男性もこの2年間で7名が育児休職・短時間勤務制度を利用しています。働き方の見直し策としては、労働時間管理教育、労働時間管理システムの整備、健康管理システムの強化、年休取得奨励月間の制定などを行い、長時間労働の削減や年休取得率のアップにつながりました。また、社会に向けた次世代育成支援としては、インターンシップの実施拡充を行い、若年層に就労経験の場を提供しました。

## Column

### 女性の能力をさらに活かすために、働きがいのある環境づくりを推進。

《リコーリース/日本》

リコーリース株式会社では、リコー製品のリース契約など金融サービス事業を担当。お客様に対するきめ細やかな対応や正確な業務処理で非常に高い評価を得ています。こうした評価の背景には女性社員の力が欠かせません。現在、女性社員の比率は48.3%（2007年3月現在）で、増加傾向にあり、さまざまな場面で活躍しています。人材を育成

する研修制度には従来から力を入れており、全ての新人に対してトレーナーが1対1で丁寧に教育しています。2006年度のリコーリースの新たな取り組みとしては、女性が働きやすい職場づくりなどをテーマに「人材活性化プロジェクト」を実施。ここで生まれた施策を、2007年度は実際に回していく予定です。

#### 丁寧な仕事を、きちんと認めてもらえる仕組みがあります。

例えば、お客様にお支払予定表や変更届をお送りする際に同封する満足度調査で、「対応がとてよかった」「満足だった」というコメントをいただいた時は、担当者の名前とともに、月に1回ネットワーク上の掲示板で社内に発表されます。日々、多くの業務を行う中で、仕事の結果がきちんと評価してもらえる環境は、皆の働きがいにつながっています。



車両業務センター グローバルリーダー  
伊田 有輝子

#### 女性スタッフの誠心誠意の対応がお客様に評価されています。

お客様から営業部署にかかる電話を一括で受けるラショナルセンターでは、過去に嬉しい事例がありました。外出中の営業担当に代わり、女性スタッフがお客様の問い合わせに誠心誠意お応えした結果、他社との競合をやめリコーリースと契約していただけたのです。こうした対応を可能にするために、日々の研修の時間、月1回の面談などを設け、また目標を立ててクリアする喜びを感じてもらいながら、一人ひとりを育てています。



ラショナルセンター 所長  
佐々木 麻利



ソフトウェア研究開発本部ではグローバルな研究体制の充実を図っており、これまでも世界各国の大学や研究機関と連携を深めてきました。海外インターンシップ制度を設け、優秀な人材を採用。現在、研究者の約1割が外国人です。2006年度は11名の海外インターン生を受け入れました。また、外国人社員のための日本語研修や日常生活での支援も行っており、例えば研究開発の業務に必要な特許や技術文書を、日本語で作成するノウハウ習得もサポートしています。今後も、外国人社員がより働きやすく高いモチベーションが維持できるように、仕事環境や待遇面でいっそうの整備を検討しています。



ソフトウェア研究開発本部 ソリューション研究所  
インテグレーションエンジニアリング研究センター  
ステイチ ゴラン

### 先端の研究開発に携われることはもちろん、 親切な仲間がいる快適な仕事環境が魅力です。

1997年、約2カ月のインターンシップを経験。自分の専門分野である情報検索と画像処理分野の仕事に携われたことがとても面白く、将来的にもこういう仕事をしたいと感じました。その後、大学院を経て2004年11月、リコーに就職。インターンシップで経験したフレックスタイム、いつでも上司に相談できる環境、先端技術が魅力でした。当初は日本文化の理解も不完全でしたし、社内用語などには慣れていなかったため、間違いをしながら多くの人に迷惑をかけたことも

ありました。しかし常に適切に丁寧な形でいろいろなことを教えてもらい、それにより快適な仕事環境だと思いました。母国クロアチアと日本とではコミュニケーションの仕方などの違いはありますが、仕事環境で苦勞したことはありません。同僚たちは本当に柔軟な対応をしてくれます。今、欧州出身の私を中心になって進めているのはドイツやハンガリーなどのプロジェクトですが、自分にとって非常に大きな挑戦になる仕事だと考えています。

### 社員の安全衛生を向上し、 パートナー企業様にも展開 《リコー UK/欧州》

グループの販売会社であるリコー UK (RUK)では、積極的な安全衛生管理システムを導入。この管理システムは、社員の中から選んだ保健安全コーディネーターを置き、IRM UK Ltd. (保健安全専門機関)と協力して、2年かけて構築。総合的なリスク調査をRUKの全事業所に対して実施しました。さらに定期的なレビューも行い、明確になった問題点を社員研修の内容に還元、指導しています。例えば、販売や回収のために車を運転する社員の場合は、走行距離の確認から

担当エリアの見直し、スケジュール管理など、単なる注意喚起に終わらない具体的内容になっています。また、安全衛生情報のオンラインデータベースの整備や新入社員の導入研修を通じて、徹底した安全衛生管理に取り組んでいます。プロジェクトの実施後、RUKでは従業員事故数が79%削減できました。さらに、パートナーのディーラー様への安全衛生管理に関するサポートを展開。これは大変好評で、パートナー様との関係強化にも役立っています。



社員研修の様子

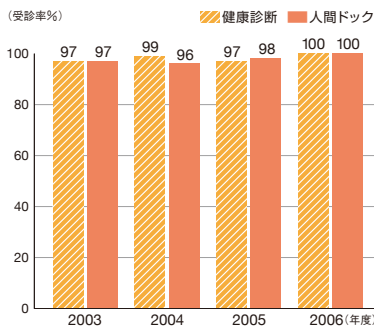
# すべての社員が快適な職場環境で仕事ができるような仕組みづくりと改善を継続的に行っています。

## 考え方

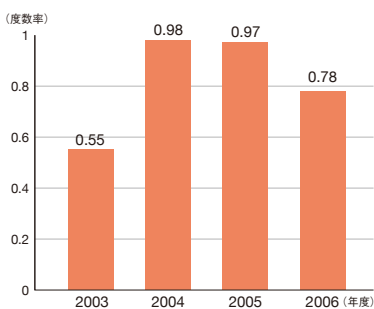
リコーグループでは、事業所で働く全ての人の安全と健康を確保することを基本方針として、安全衛生管理についての基本事項を定め、快適な職場環境づくりを目指しています。

また、労働安全衛生マネジメントシステム(OSHMS)国内第一号グループ認定取得会社として、安全衛生に関わる改善事例発表、情報開示を積極的に行い、国内の安全衛生活動の向上に貢献していきたいと考えています。

### 健康診断と人間ドック受診率(リコー)



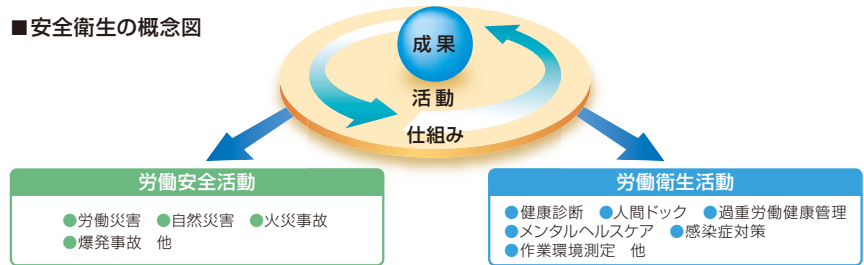
### 労働災害度数率(リコー)



※度数率の算出方法は以下の通りです。

$$\text{度数率} = \frac{\text{労働災害による死傷者数}}{\text{延実労働時間数}} \times 1,000,000$$

### 安全衛生の概念図



## 2006年度の実施状況とレビュー

● **リスクアセスメント(RA)導入普及・促進**  
2006年4月1日の労働安全衛生法改正に伴い、労働災害の未然防止を目的にRA導入の努力義務が明示され、導入が急務となりました。リコーでは3年前より、生産事業所を対象に導入を奨励推進してきましたが、2006年度は新たに3事業所が導入を完了しました。

● **長時間残業者健康管理システムの構築**  
長時間労働による健康障害の予防策として、長時間残業者対象の医師による面接指導をさらに強化するよう標準書を改訂しました。また、有所見者の早期発見、早期治療のため「長時間勤務&ヘルスサポートシステム」を開発しました。長時間残業防止と健康保持の両立を目指し、運用しています。

● **メンタルヘルスケアの強化・拡大**  
マネージャーの意識付け強化を目的として、全組織職を対象にe-ラーニングや実践教育研修を行いました。また、セルフケアの一環として、全社員の意識向上を図るため、社内イントラネットを活用して心の健康を考えるための情報提供を始めました。

● **アスベスト対策**  
2005年度に行った作業環境測定および暴露時間などの測定結果を踏まえ、緊急性はないが将来劣化などにおいて人体への影響が予測されるアスベストを含有する建材などの危険源の除去または囲い込み対策を6件計画し、計画通り完了しました。

## 2007年度の計画

### 重点課題への継続的改善

昨年培った改善をベースに、さらなる質的向上を目指し、2007年度は以下の改善に取り組んでいきます。

- ① ヒューマンエラーに遭遇しても労災を起こさせない、安全・安心の職場環境づくりを実現するために、危険源のリスク低減の改善活動を継続して進めていきます。
- ② 長時間残業者の発生源に目を向け、安全主幹部、職場管理者、専門医療スタッフと三位一体の活動を行い、発生源対策および面接指導の強化を図っていきます。
- ③ 事業所で働く人の職場環境リスク低減のため、本年も5件のアスベスト対策を計画し、継続的改善に努めます。

### 新たな課題への取り組み

安全衛生活動のトップランナーを目標に、世の中の変化、社内課題を先取した改善と全体推進のPDCAを積極的に行っていきます。

- ① OSHMS認定取得の拡大: 厚生労働省で普及・促進を奨励しているOSHMS導入を受け、グループ生産会社の認定取得にチャレンジしていきます。
- ② メンタルヘルスケアの強化・拡大: メンタルヘルスケアを重要な経営課題と位置づけ、モデル展開から全社展開へ拡大し、職場ストレス低減、高リスクへの早期発見とフォローに重点をおいたプログラムを展開します。
- ③ 特定健康診査への対応: 健保組合と各社との協業により、特定健康診査を実施するための仕組みを構築します。

# 社会貢献活動を通じて、 人と地球を大切に思う心と行動を育んでいます。

## 考え方

リコーグループでは、会社、社員、株主が三位一体となって社会とのコミュニケーションを図り、より豊かな社会の創造にお役立ちすることを社会貢献活動の理念としています。この理念に基づき地球環境の保全、そして青少年の健全育成を二つの柱に据えた社会貢献活動を展開しています。

### ● リコーグループ 社会貢献活動の基本テーマ

リコーグループの社会貢献活動を司る基本テーマは、「人と地球を大切に思う心と行動を育む」というスローガンに集約されています。

一人ひとりの社員が、人を、地球を大切に思い、社会の役に立ちたいと願い、全員参加で行動する。この精神は、リコーグループが事業活動を通じて培ってきた知識、人材などの企業能力を活用することにより、地域や国境を越えて実践され、グローバルな活動となっています。

## 国内活動事例

### 農業体験を通して学ぶ「市村自然塾」

「市村自然塾」は、農業体験を通じて“生きる力を大地から学ぶ”を基本理念に、神奈川県と佐賀県の2カ所にNPO法人として設立し活動しています。そして8ヵ月にわたり野菜を育てながら、自然の中で多くのことを学んでいます。

例えば、育てた作物を自分たちで調理して食べることで「額に汗して働くことの大切さ」「感謝の心」などを養い、寝食を共にする共同生活から「自主」「自立」「協調・協力」「思いやり」などの心や行動を身につけていきます。神奈川県にある市村自然塾関東では、2006年度は56名の子どもたちが参加。これまでに延べ243名が巣立ちました。

### 科学への興味を育むプログラム

小中学生を対象とする実験教室「リコーキッズワークショップ」、高校生を対象とした「サイエンスキャンプ」、親子で参加できる「コピー機になってみよう!」など科学への興味を醸成する体験プログラムに、全国で約1,700名が参加しました。この活動を通じ、科学が好きな子どもたちを少しでも多く育てたいと考えています。リコーグループの社員も、ボランティアとして約170名がサポートしました。



自分でつくったコピーに目を輝かせる子どもたち



育てた牛蒡（ごぼう）の収穫を体験する子どもたち

### 社会貢献クラブ・FreeWill

FreeWillは、社員参加型の草の根支援組織を目指し、1999年1月に結成されました。会員社員は、毎月の給与と賞与の端数（給与100円未満、賞与1,000円未満）を献金し、集まった資金を社会貢献活動に役立てる仕組みです。2007年1月には結成8周年を記念し、過去の支援先の中から再度支援する団体を選び、「JHP学校をつくる会」様に対し500万円の追加支援を行いました。



支援が決まったカンボジア学校建設

社会貢献活動の詳細は ▶ <http://www.ricoh.co.jp/kouken/> をご覧ください。

特集

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



国内活動事例

# Column

## 「できることから始めよう」を合言葉に、 全員参加の社会貢献活動を目指す。

《リコーテクノシステムズ/日本》

リコーテクノシステムズ株式会社 (RTS) はITサービスプロバイダーとして、全国8支社434拠点で、地域のお客様に密着した事業を展開しています。そして、社員一人ひとりが自発的に地域社会への貢献を考え、小さなことでも継続できる身近な取り組みを大切にしています。会社もその活動がスムーズに行えるように積極的に支援。本社部門では社会貢献推進委員会のメンバーが中心となり、日常的に誰もが参加しやすいようにさまざまなメニューを企画しています。

例えば、全国共通で展開しているプログラムは4つ。「リコー社会貢献クラブFreeWill」「収集ボランティア」「団体献血」「地域の清掃活動」があり、NPOや自治体と連携しながら自主的に活動しています。また、地域ごとのニーズに応え、防犯パトロール、中学生の職場体験受け入れ、パソコン教室などにも取り組んでいます。特に RTS では、車両で移動する約5,000名のCE(カスタマーエンジニア\*)がおり、「防犯パトロール」は日常業務の中で貢献できる意義深い活動となっています。



【地域の清掃活動】  
台東区清掃リサイクル活動に参加

【防犯パトロール】  
2007年度中に全事業所で完了予定  
(写真は中部支社の車両)



平成18年度「ワンモアライフ勤労者ボランティア賞・ナイスサポート賞」を受賞

さらに、活動案内や実績報告などは、イントラネット上の社内報できめ細かく全国の社員に情報発信。また半年ごとに活動内容をまとめた冊子を作成。互いが学びあえる環境をつくっています。こうした社員が活動に参加しやすい環境づくりは外部の方から評価され、本社部門では2006年2月「ナイスサポート賞\*2」を受賞。社員の励みと誇りになっています。

- \*1: CE(カスタマーエンジニア)は、お客様にご導入いただいているOA機器などがいつも順調に動くように定期点検、訪問修理を担当。
- \*2: 厚生労働省事業の一環として(財)さわやか福祉財団(堀田 力理事長)が顕彰する「ワンモアライフ勤労者ボランティア賞」のひとつ。社員のボランティア活動を支援するとともに、活動しやすい環境づくり、地域社会とのコミュニケーションを形成している企業・事業所が選ばれる。

### 社会貢献活動カレンダー(2007年度)

4月	
5月	● 収集ボランティア寄付 ● 社会貢献クラブ FreeWill 講演
6月	● 体験セミナー&買うボラ ● 団体献血&買うボラ ● FreeWill 説明
7月	● 大江戸清掃隊サマイベント ● おいしい社会貢献 カレーは世界を救う
8月	● 近隣の小学生を対象にした新企画
9月	● NPOと連携したワークショップ
10月	● FreeWill 説明
11月	● 社会貢献クラブ FreeWill 講演 ● 収集ボランティア寄付
12月	● 社会貢献講習会&買うボラ ● 団体献血&買うボラ
1月	● 書き損じはがきキャンペーン
2月	
3月	
【年間活動】 ● 手芸ボランティア ● 収集ボランティア ● 地域の清掃ボランティア	

詳細は、ホームページ ▶ <http://www.r-ts.co.jp> をご覧ください

## 若い世代の環境教育を ビデオ・コンテストで支援

《リコー香港/アジア・パシフィック》

販売会社リコー香港は、若い世代の環境保護の教育を支援するため、香港にある環境NGOのFoE香港(Friends of the Earth, HK)と共同で、スペシャル・ビデオ・コンテストを開催。コンテストには教育機関と中等学校合わせて120チームもの応募作品がありました。テーマは「無駄にするな、捨てるな」。このコンテストは、ビデオ制作を通して、香港の若い世代の創造性と環境保護に対する気付きを一般市民と分かち合い、社会の環境意識をさらに高めることに貢献しました。



表彰式の様子

## 青少年育成に貢献するため、 さまざまな視点で活動

《リコー US/アメリカ》

販売会社リコーUS(RUS)では、リコーグループの社会貢献活動の基本方針に沿って、さまざまな社会貢献活動を実践。そのなかでも「従業員ボランティアプログラム」で地域に密着した活動を奨励しています。社会貢献において大事にしているのは、RUSが主催する地域のためのボランティア活動に社員がチームで参加することです。

## サッカー klubにおける 青少年の職業訓練を支援

《リコスペイン/欧州》

販売会社リコスペイン(RES)は、バルセロナのサッカー klub Ricoh Premia の単なるスポンサー活動だけでなく、所属選手である青少年の勉強や職業訓練もサポートしています。スペインにおいてサッカーは国民的スポーツですが、プロ選手になれなかった青少年の就職難が社会問題化しています。プロジェクトは、この問題をケアするスペイン初の革新的試みであり、新聞やテレビにも多く取り上げられました。サポート開始から1年、プロジェクトに参加した選手の約半数が、RESに就職しています。



Ricoh Premiaの所属選手たち

## 社員の意識向上と 社会貢献活動を同時に実現

《リコヨーロッパ/欧州》

欧州の地域統括会社リコヨーロッパのロンドン本社では、「チーム・デー」として1年に1日、勤務時間を割り当てて、地元コミュニティのボランティア活動に参加しています。この日は、社員に社会貢献活動の場を提供すると同時に、普段あまり一緒に働く機会のない社員同士が、社会貢献について語り合い意識を向上させることに役立っています。活動はつねに青少年育成、環境保護、全員参加というリコヨーロッパのポリシーが反映されたもので、ボランティア社員4名からなる委員会により組織的に運営され、改善のサイクルが続いています。2006年度は、ロンドン東部の慈善事業団体と連携して、子どもたちの新しい遊び場「プレイハット」を整備するガーデンプロジェクトを行いました。全社員の81%が参加、満足度も96%でした。2007年度も同団体への継続的な支援を予定しています。



遊び場をつくるリコヨーロッパの社員



完成した遊び場。壁の絵も社員が描いた



野外ステージを初めて利用する子どもたち

2006年度は、未来社会を担う子どもたちの可能性を広げる活動を重点課題としました。RUSが支援するNPOや関係者からも大変感謝され、社員の社会貢献の意識もさらに向上しました。2007年度も、この取り組みを継続していく予定です。



特別なケアが必要な子どもたちが利用するサマーキャンプ施設の清掃・整備に参加



児童よう護施設で、幼い子どもたちのためにクリスマスのピザパーティを開催



さまざまな事情で困難な生活を送る子どもたちを支援する施設内のペンキ塗りや改装を手伝った



身体障がいのある子どもたちとその家族を支援する施設へクリスマスの贈り物を届けた



## 社会から存続を望まれる企業を目指して、 広く社会とのコミュニケーション活動を行っています。

### 考え方

リコーグループが、社会から愛され存続を望まれる企業として成長するためには、すべてのステークホルダーの皆様への期待・要望が何かを的確に把握できるように対話を重ね、企業活動に活かすことが必要です。

そして、その結果をまたステークホルダーの皆様へ情報発信するというサイクルを回していくことが、真の社会との調和であると考えています。

### 地域社会とのコミュニケーション

#### 市民、地域、行政とのリスクコミュニケーションミーティングを開催 《リコーユニテクノ/日本》

2007年1月24日、NPO法人埼玉環境カウンセラー協会主催の「環境コミュニケーションミーティング」が生産会社リコーユニテクノ株式会社（埼玉県八潮市）で開催されました。これは、市民や行政、企業が集まり、環境汚染や化学物質に関する情報共有と相互理解を深め、環境リスク低減を図ることを目的としたものです。当日は、市民、環境カウンセラー（NPO）、埼玉県・八潮市の行政関係者、リコーおよびリコーユニテクノ



工場見学の様子

社員計28名が参加。リコーグループ環境経営の紹介とリコーユニテクノの環境保全活動についてのプレゼンテーション、OA機器の組立工程の見学が行われました。

環境経営の実践に高い評価をいただいた一方で「すぐれた環境保全のノウハウをもっと地域に伝えて欲しい」という要望もありました。今後はいただいた意見を検討し、2007年度以降の取り組みに加えていく方針です。



地域の方々とのミーティングの様子

### NPOとのコミュニケーション

#### 「第4回NPOセミナー」を開催し、お互いの情報を交換 《リコー/日本》

2006年7月19日、リコー本社で第4回NPOセミナーを開催。リコーグループの社員の他、リコーOBや他企業のCSR推進部門の方、NPO職員の方々など、計42名が参加しました。

NPOの方からは企業の社員が気軽に参画できるボランティア活動を具体例にわかりやすく説明していただき、参加者からは「NPOとボランティアの違いが分かった」「自分の会社でもやってみよう」などの声がありました。セミナー後には、参加者とNPOの方が直接情報を交換するなど、活動を始めるきっかけづくりにつながっています。



NPOセミナーの様子



お客様とのコミュニケーション ①

デジタルカメラのブログを開設し、  
お客様との双方向コミュニケーションを深める  
《リコー/日本》

リコーでは、デジタルカメラGR DIGITALの発売(2005年)にあたり、お客様とのコミュニケーションの新しい形を目指して、ブログ「GR BLOG」を開設。リコー社員自らが内容を企画・編集・運営しています。

ブログでは、商品に関するさまざまな情報発信はもちろん、トラックバックによるお客様との双方向コミュニケーションを実現。例えば、通常のカatalogやホームページでは伝わりにくい商品開発の背景などをお伝えし、それに対してお客様から率直なご意見をいただくこともあります。

また、ブログを通していただいた操作性や機能改善のご要望を、機能拡張ファームウェアに反映しWeb上でユーザーの方々にリリース。実際にデジタルカメラの品質、使いやすさの向上に役立てています。こうしたブログならではの特性を活かし、お客様ニーズへの対応を速やかに行うことは、物づくりを行う企業としてリコーが社会的責任を果たすことにもつながると考えています。



トラックバックの平均は37件/日、総ページビューは900万件を突破。当初は期間限定の予定でしたが、お客様からのご要望をいただき、現在も運営中。【数値は2007年2月末時点】

リコー公式ブログ【GR BLOG】 ▶ <http://blog.ricoh.co.jp/GR/>

お客様とのコミュニケーション ②

使用済みトナーを協同で回収し、お客様のCSR活動の意識向上に貢献  
《リコースペイン/欧州》

販売会社リコースペイン(RES)では、お客様であるスペイン警察様と連携し、トナーカートリッジの回収率アップとCSR活動の両立を実現しています。その仕組みは、次のようになっています。

①スペイン警察様は、トナーカートリッジをマドリードの中央警察署でまとめて購入。各警察署に発送。②使用済みカートリッジを、スペイン警察様が全国から回収し分別。③回収されたカートリッジは、RESとスペイン警察様が共同で決定した中央回収地点で保管。④RESがカー

トリッジを欧州グリーンセンターに発送しリサイクル。

⑤RESは、節約できた回収費用の中から、リサイクル可能なカートリッジ1個につき3ユーロを慈善団体へ寄付。

RESでは、この活動を通じてスペイン警察様とさらにコミュニケーションを深めることができ、お客様の環境保護・CSR活動の意識向上に貢献。実際、トナーカートリッジのリサイクル率は、活動当初の2倍以上に増加しました。RESでは、2006年5月からはこの回収プログラムを、他のお客様へも展開しています。

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307社、関連会社15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、約82,000人です。

\* 関係会社の範囲は米国会計基準に拠っていますが、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。

リコー本社事業所  
〒104-8222  
東京都中央区銀座 8-13-1 リコービル  
代表電話：03-6278-2111  
ホームページアドレス：http://www.ricoh.co.jp

### 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。



#### ●報告期間

2006年度(2006年4月1日～2007年3月31日)について報告していますが、一部2006年度以前または、以降の活動についても掲載しています。

#### ●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およびリコーグループ。

#### ●報告書の発行時期と今後の予定

2007年版は6月に発行しました。2008年版は、2008年6月に発行予定です。

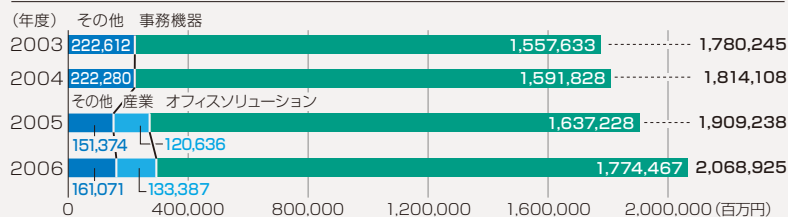
### 社外の評価と経済的成果

- 2007年1月「世界で最も持続可能な100社 (Global 100 Most Sustainable Corporation in the World)」に3年連続で選ばれました。
- J.D. パワー アジア・パシフィックによる2006年日本プリンター顧客満足度調査において“カラーレーザープリンター顧客満足度 No.1<ビジネスユーザー>”を受賞しました。<sup>\*1</sup>
- 米国 BLI 社<sup>\*2</sup>の「Pick of the Year」をMFP部門、LP部門、GJ部門で受賞しました。
- リコーコーポレーションが、米国で、年間の販売実績と顧客満足度に優れた企業に贈られる、荣誉ある BRANDWEEK CUSTOMER LOYALTY AWARD 銀賞を受賞しました。

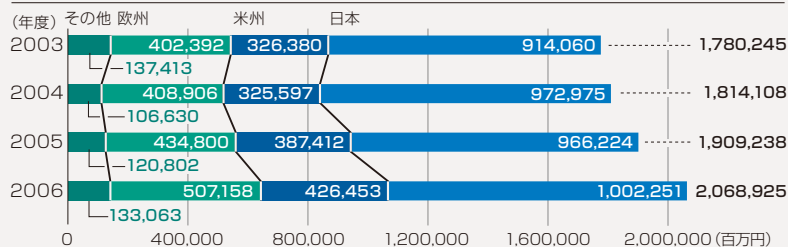
\*1：従業員30名以上の1,679事業所からの回答による。 www.jdpower.co.jp

\*2：Buyers Laboratory INC. 世界的なOA機器評価機関

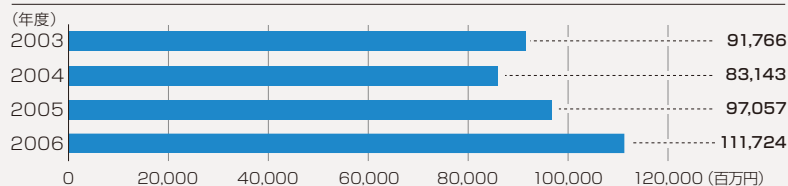
#### リコーグループの事業別売上高



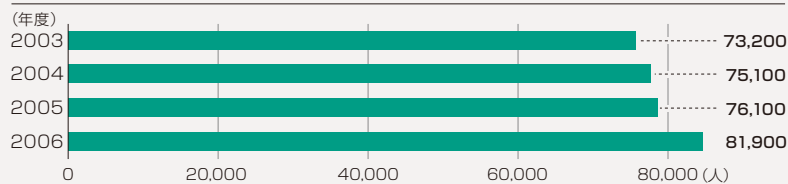
#### リコーグループの地域別売上高



#### リコーグループの純利益



#### リコーグループの従業員数



※ 事業内容データは、有価証券報告書のリコーグループの範囲における実績を表記しています。  
 ※ 2005年度の売上高については、2006年度第1四半期に非継続となった事業に関して、数字を組替えて表示しています。  
 ※ 2005年度から事業の区分を変更しています。

## リコーグループの主な事業内容

### 【 オフィスソリューション分野 】

#### 画像ソリューション

デジタル複写機、カラー複写機、アナログ複写機、印刷機、ファクシミリ、ジアソ複写機、スキャナ、MFP（マルチファンクションプリンター）、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

#### ネットワークシステムソリューション

パソコン、サーバー、ネットワーク機器、ネットワーク関連ソフト、アプリケーションソフトおよびサービス・サポートなど

### 【 産業分野 】

サーマルメディア、光学機器、半導体、電装ユニット、計量器など

### 【 その他分野 】

光ディスク応用商品、デジタルカメラなど

#### ●デジタル フルカラー複合機



imagio MP C3500

#### ●カラーレーザープリンター



IPSiO SP C411

#### ●デジタルカメラ



Caplio R6

## 第三者意見

### リコーグループ「社会的責任経営報告書2007」を読んで

リコーグループは環境経営の面では、日本の最先端を行く企業であり、環境経営モデルを確立したといっても過言ではありません。その精神は、本業と環境の一体化であり、環境保全と利益創出の同時実現ですが、その精神は社会的責任経営においても体现され、リコーの大きな特徴となっています。

#### ●事業活動と一体化した CSR 活動

リコーは CSR 活動領域を「魅力創造活動」と「コンプライアンス活動」に区分して、事業活動と一体化して CSR 活動を進めています。このように CSR の領域を特定して活動を集中する方法は、CSR 活動の実効性を高める有効な方法です。現在、取り組まれている「カラーユニバーサルデザイン」は本業を通じた社会への重要な寄与であり、一層の発展を期待します。

#### ●レビューと計画のバランス

リコーグループの CSR 報告書の特徴のひとつに CSR のレビューと計画が対比的に示されている点あげられます。CSR の PDCA を回すことは容易ではありませんが、前年度のレビューと次年度の計画を対比的に示すことで、リコーの中で CSR 面での改善が着実に進みつつあることを明らかにしており、具体的な透明性の向上として評価できます。

#### ●CSR の視点からみた企業経営の評価へ

リコーグループの CSR 活動はこのように具体的な活動重視で進んでいますが、CSR の視点からみた企業経営全体を俯瞰する視点も今後は重要と考えます。世界的にみて、CSR 活動の要点は、その企業が何をしたかだけでなく、何を重要と考えるかという点に軸足が移っています。リコーの CSR 活動の重要なポイントは良く分かりますが、それらが他の課題に比べても優先性が高いのか、高いとすればその理由は何かなども踏み込む必要がありそうです。特に、「人間尊重」の領域については「ディーセントワーク」などの動向を織り込みながら掘り下げることが有効と思われます。

#### ●ステイクホルダーの声の反映

そのためには、幅広くステイクホルダーの意見を収集・分析し、リコーグループの CSR 活動の方向性を最新の社会的状況に照らして常に吟味していくことが必要でしょう。現在もステイクホルダーとのコミュニケーションには積極的に努力されていますが、今後はこれらを CSR の視点から体系化し、事業活動に結びつけることが肝要と思われます。

リコーグループが、日本における環境経営のひとつのモデルを作られたように、社会的責任経営のモデルも構築していただきたいと強く願っています。

神戸大学大学院 経営学研究科 教授 國部 克彦



### 第三者意見をいただいて

この1年間は、「CSR活動のPDCAをしっかりと回すこと」「魅力創造活動の中身を充実化すること」を重点に取り組んでまいりました。まだ十分ではありませんが、今回ご評価いただきましたので、それを励みに今後さらにこの活動を継続・充実化していきたいと思っております。また、ご指摘いただきました「CSR視点から見た企業経営の評価へ」「ステイクホルダーの声の反映」につきましては、現在のまさに大きな課題であり、これまで踏み込みきれなかった点であります。ご指摘を踏まえ、この課題に本格的に取り組んでまいりたいと思っております。そのことが、リコーグループのCSR活動を大きく進化させていくものと考えております。

CSR室 室長 吾妻 まり子



●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室 CSR推進部 〒104-8222 東京都中央区銀座8-13-1 リコービル  
**TEL.03-6278-5202** ☎ **FreeDial FAX 0120-354-386**  
**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。



**Vegetable INK**  
for waterless printing  
NON Volatile Organic Compounds



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。