

RICOH

リコーグループ

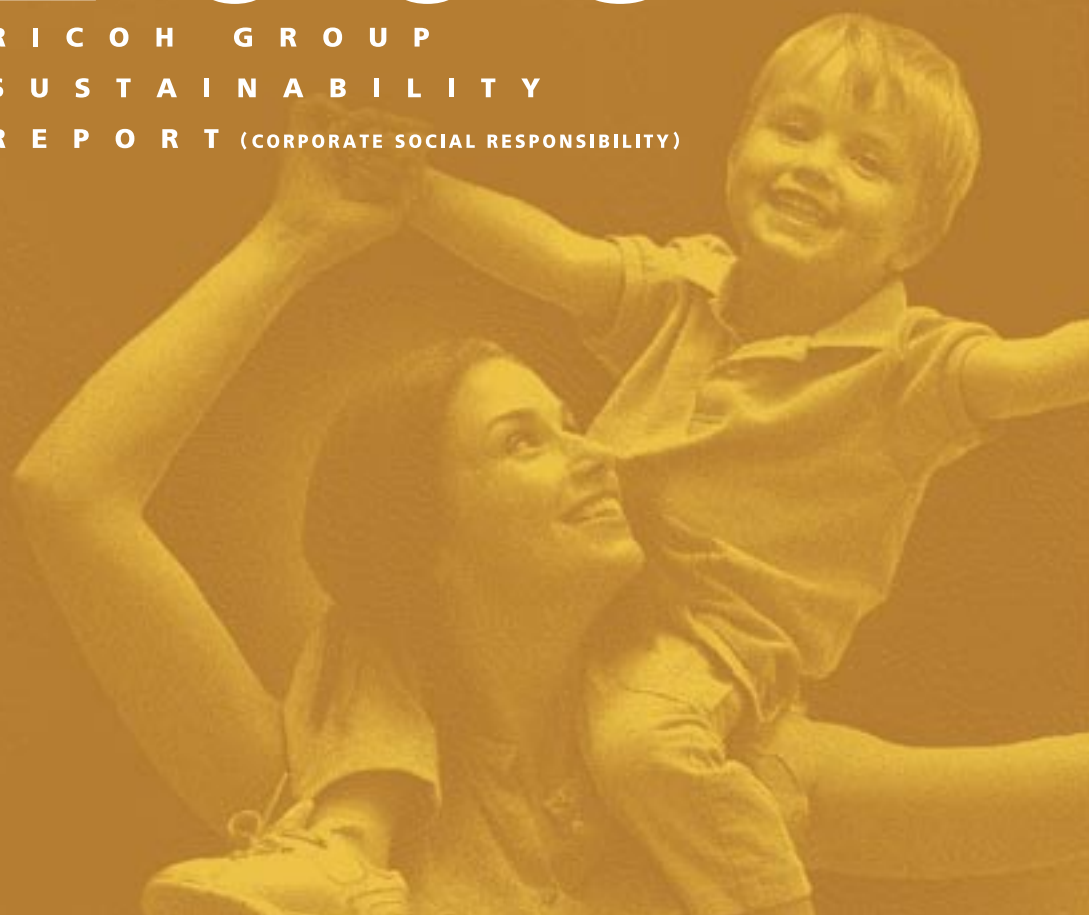
社会的責任  
経営報告書

2008

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

# 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「社会」「環境」「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、「社会」「環境」「経済」の全ての視点から、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、「社会」「環境」「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/>
- ・情報セキュリティ情報  
<http://www.ricoh.co.jp/about/security/>



### 社会的責任経営報告書

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



## 環境



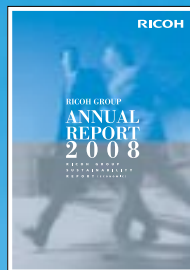
### 環境経営報告書

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
- ・環境コミュニケーション/  
環境社会貢献



## 経済



### アニュアル・レポート

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/))



## 社会的責任経営報告書2008の編集方針

### ◎ 作成にあたっての基本的な考え方

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、それぞれの領域で独自の高い目標を掲げ、その目標に向かって自主的に責任を持って事業活動を行っています。

本報告書は、各ステークホルダーの期待の中で、リコーが重要と考え、それに応えるために取り組んでいる活動の中から、主なものを報告しております。

とくに今年度は、お客様により良い商品を提供する「もの作り企業」という立場から一番大切にしている『お客様に感動していただけるような商品作り』についての報告の充実に努めました。

### ◎ 報告方針

リコーグループのCSR憲章に則り、4つの活動領域(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、分かりやすい形で情報開示することを基本方針としました。

### ◎ 作成プロセス

作成過程において、多くのステークホルダーの声を取り入れて、PDCAを回すことを心がけました。



#### ■ アンケート分析

2007年版報告書の「読者アンケート」でいただいた意見を分析しました。

#### ■ 編集委員会の設置

年度の事業活動という広い分野での報告になるため、社内各部門から情報提供の窓口となる編集委員を選出し、一体となって作成にあたりました。

#### ■ ヒアリング

部門や関連会社を訪問しヒアリングを行いました。部門特有の専門分野的な内容も理解するよう努め、活動内容についてCSRの視点から報告すべき点を明確にしてみました。

#### ■ ステークホルダー・ダイアログ

社外のCSR有識者との意見交換の機会を設けました。各界の有識者の方からの貴重なアドバイスはもちろんのこと、出席社員の間でリコーのCSR活動の取り組みについて共通認識ができ、多くの気づきが得られました。

(詳細は51ページをご覧ください)

#### ■ 社員との意見交換会

社員主導の社会貢献活動グループの代表メンバーや、育児をしながら働く女性社員との意見交換会など、社員のさまざまな声に耳を傾けました。

(詳細は36ページをご覧ください)

#### ■ 外部評価機関の評価内容分析

CSR活動に関する評価や活動報告の仕方についての外部評価結果を受けて、その評価内容を分析し、反映しました。

[参考にしたガイドライン]

GRI「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2006」

社会的責任経営報告書の位置づけ	1
編集方針	2
トップメッセージ	3
報告書の構成	7

### 特集

CS No.1への挑戦	9
-------------	---

### CSRの考え方

リコーグループCSRの礎	13
CSRの考え方と展開	15
CSRの行動計画	17

### 誠実な企業活動

経営品質向上	19
カラーユニバーサルデザイン	21
人にやさしい商品づくり	23
コンプライアンス	25
情報セキュリティ	27
パートナーへの展開	29

### 環境との調和

環境経営の考え方と環境行動計画	31
-----------------	----

### 人間尊重

健全な企業風土づくり	35
安全・健康な明るい職場づくり	37
自主性と創造力を発揮できる職場づくり	39

### 社会との調和

社会貢献活動(国内)	41
社会貢献活動(海外)	45
ステークホルダーコミュニケーション	50
CSR有識者とのダイアログ[第三者意見]	51

### 資料

報告組織の概要	53
主な事業内容	54
2007年度の実績	55
社会からの主な評価	56
「社会的責任経営報告書2007」のアンケート結果と	
2008年版での改善点	57
ワード別INDEX	58

## 未来に対して責任をもち ステークホルダーから存続を望まれる企業を目指しています

リコーグループは、2003年、日本企業としていち早くCSR室を設置し企業の社会的責任経営を推進してきました。CSRを新しい企業価値と捉え、積極的・能動的にCSR活動を展開し、その改善を継続しています。

今後、グローバルな社会環境が変化する中で、リコーグループの社会的責任経営をどのように進めていくのか、代表取締役 社長執行役員 近藤史朗にインタビューを行いました。

聞き手は、CSR室 室長 吾妻まり子です。

### リコーグループのCSR活動で 特に大切にされていることは何ですか？

リコーには、創業精神として「人を愛し、国を愛し、勤めを愛す」という三愛精神があります。これまでの企業活動のなかでも真摯な姿勢で、この精神を貫いてきました。三愛精神は、まさにリコーグループのCSRの原点です。これからの企業はいろいろな意味で、未来に対して責任をもち、未来を創って行くという考え方をもっていなければ成長できないと思っていますが、そのために、すべてのステークホルダーの方々へ真摯な姿勢で接することが、社会的責任経営活動の基盤と考えています。例えば、リコーは、商品やサービスを通して、環境やセキュリティの課題などお客様が取り組んでいるCSR活動そのものに貢献しており、ますます責任の重大さを感じています。私たちリコーグループが、より良い社会・持続可能な地球環境の維持に貢献していくために、企業として何ができるのか、何をすべきかをつねに追求していく姿勢が大切です。そして、リコーグループが「環境経営」で先駆けて実践してきたように、社会的な責任を果たすことが、経済価値創出にも繋がる取り組みを目指します。



代表取締役 社長執行役員 近藤史朗

### 2008年4月から第16次中期経営計画が スタートしました。CSRの観点では、 どのようなことを考えていらっしゃいますか？

今後、ますます強化していこうと考えていることのひとつは、従来から行ってきたコンプライアンス活動やリスクマネジメントの継続的な取り組みです。企業のもって生まれた体質として根付かせていくことが必要だと考えています。

二つ目は、これを基本とし、事業活動を通して、社会に対してプラスの影響を与える活動を強化していくことです。具体的には、「リコーバリュー（地球にやさしい、人にやさしい、知識創造を簡単に）」を中心とした商品やサービスの提



CSR室 室長 吾妻まり子

供、パートナー企業も含めた展開、社員の人材育成や働きやすい職場づくりなどでも、独自に高い目標を設定してチャレンジしていきます。また、私たちのこのような取り組みを、ステークホルダーの皆様にご理解いただくために、積極的な情報発信や双方向のコミュニケーションにも注力していきたいと考えています。

**リコーグループ内で実践してきた活動をソリューションとしてお客様に提供しています。リコーバリューのひとつです**

そうです。例えば、リコー商品そのものが、お客様のCSR活動にお役立ちできることが十分あります。ハードウェア

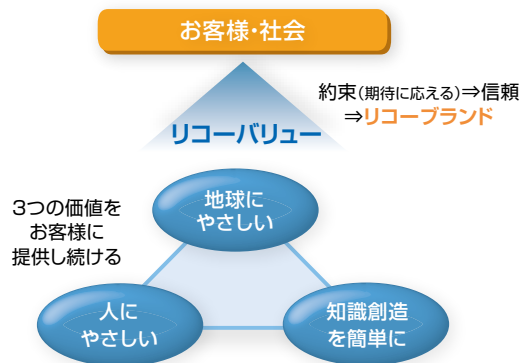
の中にセキュリティ機能を盛り込むことはもちろん、ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の構築などのサービスで、すでにお客様に対して貢献している例もあります。ITが発展するほど、一方で、自分たちが守るべき情報資産に対するセキュリティの重要性が増大してきます。リコーグループは、すでにそれらを経験し、高度なセキュリティを実現しながら、オフィスでの知識創造を簡単にできる仕組みづくりを社内実践しています。私たちの実践をもっと世の中に提供できる取り組みが必要です。

**“グローバルブランドの確立”を折に触れて言われていますが、その言葉に込められている思いは何でしょうか？**

お客様が、自分たちの未来に関わるようなネットワークシステムを構築したいとき、どんな企業を選ぶでしょうか？単に企業としての歴史の長さだけではなく、信頼できる会社を選ぶはずで、リコーグループはどのような企業で、何をしてくれるのかが、しっかりお客様に認知していただける

(次ページへ続く)

■ グローバルに最適な視点で、持続的な価値提供をすることにより、お客様の信頼に応え続ける





グローバルブランドを確立していかなければいけません。そのためには、商品やサービスにおいては、つねにお客様の期待以上の品質、感動していただける品質を実現し、それを継続していくことで、世界中のお客様にリコーというブランドを認めていただけたと考えています。

#### “グローバルブランドの確立”において CSRはどのような意味を持つのでしょうか？

グローバル社会の一企業市民として、どのように社会と調和して事業活動を行っていくのか、非常に大切なテーマです。具体的には、さまざまな事業活動を通じて、あるいは、一企業の枠を越えて、地球環境はもちろんのこと、より良い社会づくりに積極的に貢献していることが大切です。第16次中期経営計画では、さらに環境経営を強化・加速するため、低消費電力やリサイクルなどの環境技術開発の強化、ライフサイクルマネジメントの推進、リコーが実践する環境経営のお客様への提供など、

社会へのお役立ちを進めていきたいと考えています。「グローバルブランドの確立」は、まさしくCSRの目指す姿を実現していくことです。

#### 人材育成も、グローバル ブランド確立のために 重要な取り組みですね

リコーグループの財産は人です。私たちの会社は人で成り立っています。そして人材を育てるのは、ものすごく時間のかかることです。

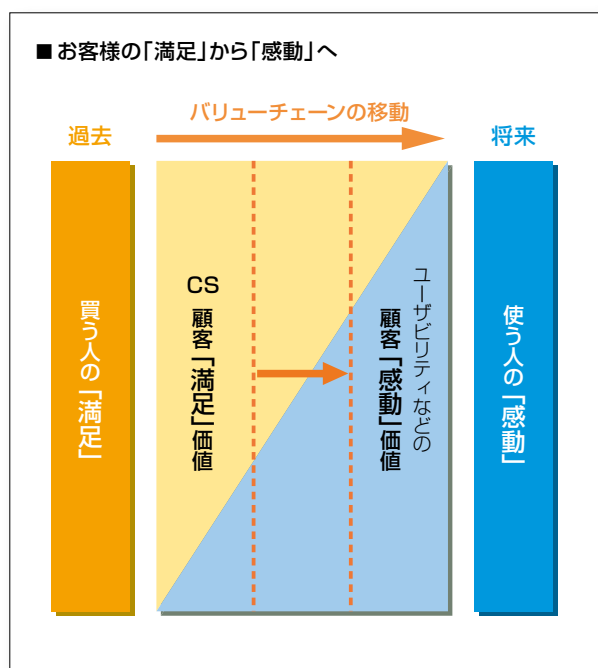
第16次中期経営計画では、人材開発にかかわるところも積極的に手がけていきます。例えるなら、会社はひとつのプラットフォームみたいなもので、さまざまな人がそこで活躍できるような組織でありたいと思います。グローバル化にしても、言葉だけではなく、いろいろな文化をもった多様な人々がコミュニケーションできる、能力を発揮できる会社でありたいですね。

#### 第16次中期経営計画で打ち出した 「RICOH QUALITY」はどのようなものですか？

お客様の想像を超える品質を提供していくということです。お客様に感動していただける品質を追求したいのです。すでにこんな実例があります。リコーの「@Remote」という新しいサポート&サービスでは、お客様の複合機やプリンターの状態をネットワーク上でリアルタイムに把握しており、例えばトナーが切れる前に交換に伺うと、お客様が驚かれるわけです。このように、ハードやソフトなどの商品で業務の効率化や生産性向上に貢献するだけ

ではなく、「リコーは、こんなことまでやってくれるの?」とお客様に思っていただけるような価値を提供することが、もっと大事になるでしょう。

そのために、研究/開発/生産/販売/サービスなど、すべてのプロセスを抜本的に改革し、お客様に感動していただける「RICOH QUALITY」を確立していこうと考えています。



“We are in the same boat”という言葉がありますが、全社員が同じ船に乗ったつもりで、価値観を共有し、三愛精神でCSR活動に取り組むことで、それは可能です。

### 地域社会やパートナー企業とのコミュニケーションも大切です

リコーグループはもの作りの企業であり、日本はもとより世界各地に生産拠点ががあります。そこで雇用機会をき

ちんとつくることや環境保全などで地域社会に貢献し、受け入れられることが大切です。また、パートナー企業ともCSR活動の価値観を共有し、リコーグループと付きあうことで、地域や社会全体に貢献していると思っただけのような企業でありたいですね。CSR活動において、このような関係を実現するためには、人間がお互いに尊重しあうことが基本だと考えています。

### 最後に、この報告書をお読みいただく方々にメッセージをお願いします

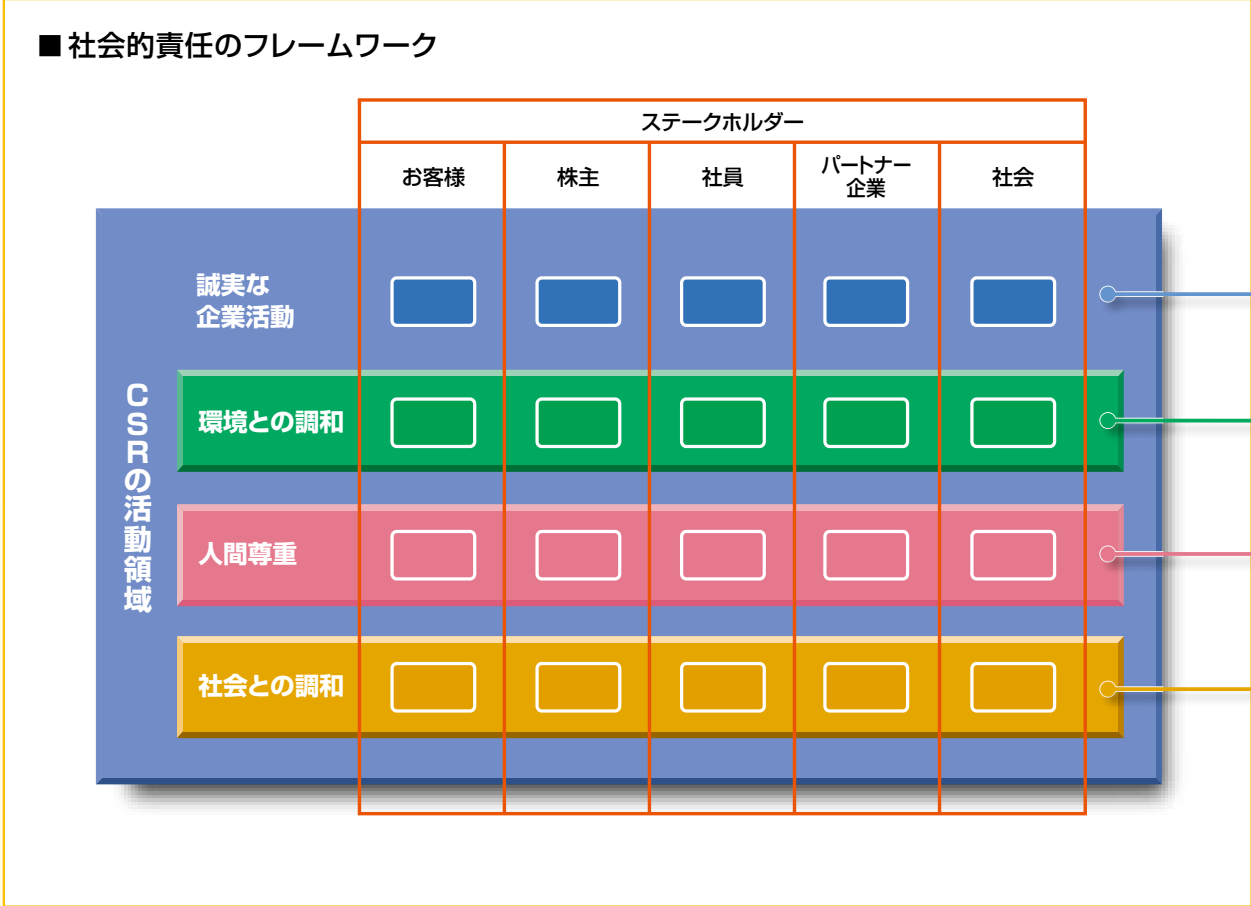
リコーグループの「社会的責任経営報告書」の発行は、今年で5年目に入ります。内容はリコーのCSR憲章の分類に合わせ、グループ全体の実績を、ありのままに伝えています。皆様に信頼していただけるグローバルブランドを確立するためには、まずリコーグループの考えや活動を知っていただくことが大事だからです。

この報告書やリコーグループに対して、読者の皆様から忌憚のないご意見をいただき、今後の活動に生かしていきたいと考えています。



## リコーグループ社会的責任のフレームワークと情報開示

リコーグループのCSRはステークホルダーに対して果たすべき責任を明確化するとともに、CSR憲章に則り4つの活動領域の取り組みを体系的に報告しています。  
 なお、Webサイトもこのフレームワークに則り情報開示を行っています。



### Webサイトのご紹介

CSR活動はリコーグループのホームページにある、「リコーグループのCSRの取り組み」でもご紹介しています。報告書にある内容に加え、最新情報を掲載していますので、あわせてご利用ください。

【Webサイトの特長】

- リコーグループ社会的責任経営報告書PDF(2004年版~最新版)のダウンロードができます。
- 最新の社会貢献活動などのCSR活動がご覧いただけます。

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

### 英語版、中国語版の発行

リコーグループ社会的責任経営報告書の「英語版」と「中国語版(PDF)」は、2008年9月頃に発行予定です。





## 特集

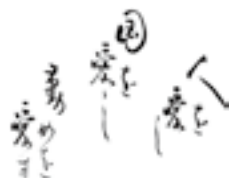
2007年度の活動の中でとくに読者の皆様にお知らせしたい活動を集めてまとめました。

「商品開発、販売、保守サービスの連携で、CS No.1を5部門で受賞」



## CSRの考え方

- リコグループCSRの礎 ——— 13ページ
- CSRの考え方と展開 ——— 15ページ
- CSRの行動計画 ——— 17ページ



## 誠実な企業活動

- 経営品質向上 ——— 19ページ
- カラーユニバーサルデザイン ——— 21ページ
- 人にやさしい商品づくり ——— 23ページ
- コンプライアンス ——— 25ページ
- 情報セキュリティ ——— 27ページ
- パートナーへの展開 ——— 29ページ



## 環境との調和

- 環境経営の考え方と環境行動計画 ——— 31ページ
  - ・ 私たちの目指す地球環境の姿/環境経営の全体像
  - ・ 2007年度までの環境行動計画とその結果
  - ・ 活動事例
  - ・ 2008年度からの環境行動計画



## 人間尊重

- 健全な企業風土づくり ——— 35ページ
- 安全・健康な明るい職場づくり ——— 37ページ
- 自主性と創造力を発揮できる職場づくり ——— 39ページ

### Column ——— 36ページ

育児をしながら働く女性社員との「子育てと仕事の両立」をテーマにしたダイアログ



## 社会との調和

- 社会貢献活動 ——— 41ページ
  - ・ 国内の活動
  - ・ 海外の活動 (ヨーロッパ/アメリカ/中国/アジア・パシフィック)
- ステークホルダーコミュニケーション ——— 50ページ

### 第三者意見 51ページ

CSR有識者をお招きして第1回 リコー CSR ダイアログを開催





リコーグループでは、CSR活動の中で企業としての魅力を創造するために、「もの作り」を通してお客様満足度(以下CS)向上を追求しています。そして、先進的で環境保全に配慮された高度な商品を作ることはもちろん、販売・配送、サポートまで、すべてをお客様視点で考え、グループ間で情報やノウハウを共有しながら、連携して日々の仕事に取り組んでいます。

2007年度には、この取り組みの一端が市場に評価され、国際的なCS調査の専門機関が行った調査では、5部門(商品4部門、サポート&サービス1部門)でCS No.1を受賞。さらに高いレベルを目指して取り組みを続けています。

### お客様の声が見せてくれたのは CS向上活動の新たな道筋でした

リコーは創業の精神である「三愛精神」を事業展開の原動力に、お客様への「お役立ち」を目指して経営を進めてきました。しかし、1993年の社内調査の結果、“お客様のことを知っているつもり”の体質になっていることがわかりました。そこでリコーは、「徹底的にお客様のことを知る活動」と「クレームに対する速やか

な対応」というテーマを掲げ、CS向上に取り組む成果を上げました。

そして数年後、さらにリコー独自のCS調査で、商品の機能が十分に使いこなされていないことに気づきました。これではお客様に新たな価値を提供することができません。そこでお客様が業務でどのような機能を利用し、どのようなサポートを必要としているのかを的確に把握し商品を開発することが重要だと考え、さら

なるCS向上活動を始めたのです。

今、CSにおいては商品だけでなく販売対応や保守サービスにも高品質が期待されています。リコーグループは、平均的に高い評価を得ていますが、商品の信頼性や使いやすさなど「もの作り」の品質をさらに高めていく必要があると考え、新たな取り組みを推進しています。



PP事業部  
CTL/SWセンター  
所長  
古島 正

## 今、もの作りの体制とプロセスを徹底的に強化しています

リコーグループの「もの作り」は、大きく2つの面で強化が進んでいます。「開発マネジメントの強化」と「もの作り力の強化」です。

### ●開発マネジメントの強化

2001年にスタートしたのが新商品開発のプロジェクトマネジメント(以下:PM)という体制の強化です。以前は、機種のプロジェクトごとに設計者が固定されていましたが、PMでは新商品を開発する場合、各機能の開発を担当する部門から代表者がプロジェクトに参加。進捗状況によっては、各部門からさらに人材を増員できる柔軟な対応が可能な体制、より専門性の高い体制を構築しました。新しい体制では、まず商品全体の明

確な目標を決め、各部門への目標配分を行い、品質を作り込んでいくため、開発の狙いが隅々まで行き渡るようになりました。また、目標設定にはお客様と直に接する保守サービス部門が蓄積した膨大な情報システム(SIMONS)を利用。構想段階で市場のニーズを分析して、信頼性の改善点を仕込み、商品の発売後の市場品質を再現するサイクルが回っています。

### ●もの作り力の強化

「もの作りの5軸」という考え方(下図を参照)をベースに、「作らずに創る」方式で、設計効率を上げ、商品の信頼性を高める取り組みを推進しています。この方式は、すでに品質が安定している既存の部品を使い「新しい部品を作らない」「多くの試作機を作らない」ということが基本的な考え方です。これにより開発期間の短縮、コスト削減、環境負荷削減に効果を上げています。

また、もの作りの強化には、創り手そのものの強化が必要ですが、リコーグループには、社員の「やる気のサイクル」を回

す人材マネジメントシステムがあります(39ページ参照)。これは、組織の壁を乗り越えて目標を共有化した社員一人ひとりが主体性と専門性を発揮し、より高い目標へチャレンジして、適正な評価が受けられる仕組みです。高い目標にチャレンジする元気のいい会社だからこそ、さらなるCS向上にも挑戦できるのです。



オフィス事業  
統括センター 副所長  
兼 開発革新センター  
所長  
栗原 克己

## 独自のバーチャルな検証で商品の信頼性を劇的に高めています

開発革新センターでは、「作らずに創る」を実現するための環境整備を積極的に進めています。

例えば従来のリコーの新商品開発のプロセスでは、設計から量産に至るまでの間に試作機を通常3回作り、さまざまな検証を行い、品質を作り込んできました。したがって、商品の信頼性を上げるためには、試作を減らすのはとても難しいことでした。

この課題の解決に大きく貢献したのが、独自のシミュレーションツールの活用でした。バーチャルな環境では、試作機よりも精度の高い検証、厳しい検証が行えるため、設計の段階でお客様に満足していただける品質の作り込みが可能になります。実際、シミュレーションツールの活用により、新商品の開発期間は3年前と比較して30%短縮、試作機の数も半減しました。

(次ページへ続く)

### ■「作らずに創る」を実現する5軸の概念図

試作品や設計変更をなるべく減らすのが基本方針。使い回しの良さ、動作の安定性(ロバスト性の高さ)を重視。人材育成にも注力している。



自社開発の評価シミュレーションツール「Twister」を利用したデザインレビューの場では、さまざまな条件の下であらゆる検証が可能です。例えばメンテナンス作業における視認性や作業姿勢を、試作機を作ることなく、開発に携わるメンバー

が、設計段階で視覚的に評価・改善できます。また、シミュレーションツールを活用すれば商品の紙詰まりなど、従来は試作機で評価していた問題も早く検出でき、対策も立てやすくなります。このように3次元設計のシミュレーション

でさまざまな検証を行い、徹底的に品質の作り込みを行うことで、商品の信頼性を上げ、最終的に商品をお使いいただくお客様に満足していただくことができます。その結果、商品寿命も長くなり、環境負荷削減にも貢献できます。



3次元CADの画面を見ながら、さまざまな部門のスタッフが一緒に設計を練り上げることができる「DRルーム」(リコーテクノロジーセンター)



試作機で、狙い通りに紙詰まりを発生させるのは難しいが、バーチャル試作機なら簡単



画像エンジン開発本部  
プラットフォーム開発センター  
PF第二開発室 室長  
佐藤 真澄

**例えば、画像の美しさと信頼性を設計段階で徹底的に作り込めるのです**

もの作りの体制やプロセスの革新により、設計の早い段階で、「顧客起点のもの作り」が可能になりました。例えば、プリンターの画像システムを作る際、商

品が置かれる室温の変動、文字中心のデータか画像中心か、また1つのデータにつき平均の出力は1枚か複数枚か……など、多種多様な条件を検証。画質の安定性を市場に出る前に徹底的に改善し、画像システムを完成させます。こうしてより信頼性の高い商品が実現できるようになったのです。しかしこのような「もの作り」の進化は、急に始まったことではありません。リコー

グループが長年の間、商品開発に携わる社員にとって働きやすい環境作りを推進してきた結果でもあります。「もの作り」の体制を強化する重要拠点として2005年に誕生したリコーテクノロジーセンター(神奈川県海老名市)もその一例です。ここには商品の開発・生産技術者を各地から集結し、「もの作り」のノウハウ・情報を伝承できる環境ができています。

## 商品を十分に使いこなしていただくための、販売対応も革新しています

リコー販売株式会社では、お客様へのアンケートを独自に実施。それを分析した結果、「わかりやすく操作説明をしてほしい」「機能を最大限に活用できる操作指導をしてほしい」といった声が多いことから、CS向上のためにはお客様が商品を使い始める時点での対応がとても重要であることに気づきました。リコー販売では、この課題を解決するため、2007年4月から「アフタープロセス活動」をスタート。活動は、現在リコー販売の営業担当とマネージャー、リコーテクノシステムズ(RTS)\*のスタッフの共同体制で進めています。具体的には、納品後のきめ細かな操作指導、商品導入効果の確認、定期的な満足度の確認など、販売とサービスが緊密に連携し、CS向上のためにきめ細かなお客様のフォロー活動を展開しています。

\*リコーグループのITサービスプロバイダー



販売事業本部  
サービス統括センター  
所長  
伊藤 圭二

販売事業本部  
サービス統括センター  
PQM第1推進室 室長  
吉田 健次

## フルタイム全国どこでも質の高い保守サービスを提供できるようにしました

2005年10月、リコーグループでは、それまで分散していた保守サービスの組織をRTSに統合。全国で事業展開するお客様に対して均一な保守サービスの提供、さらなるCS向上、お客様への新たな価値提供を目指して活動しています。新しい保守サービス体制では、例えば全国約430カ所にサービス拠点を設け、24時間365日のフルタイムサービスを実現。また「RICROS(リクロス)」という日々のマネジメントシステムを構築し、きめ細かなお客様対応によってCS向上につなげる仕組みを実現しました。社内

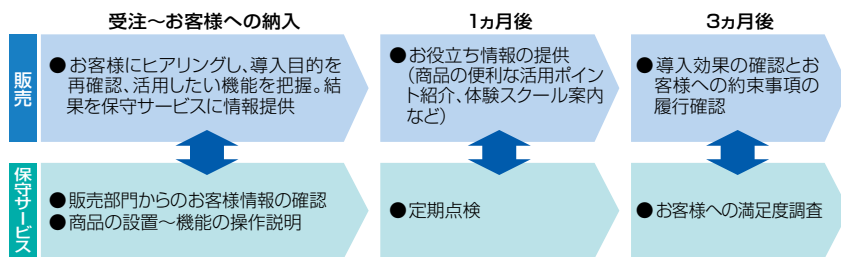
の取り組みとしては、独自の顧客満足度調査から、サービスマンの基本行動、対応の速さ、技術の確かさなどの改善点を洗い出し、行動規範を徹底する仕組みを構築。さらに、個々の働きがいやモチベーション向上を促進するために、サービスマンの“技術力の研鑽と賞賛”を目指したコンテストを開催するなど、さまざまな取り組みを行っています。

## RTSはソリューションプロバイダーとしてもCS向上を追求しています

RTSではリコーと協同で「ITKeeper」というITの導入・活用、内部統制・事業継続までのトータルソリューションとOperius\*を連携し、お客様への新たな価値提供を進めています。これらの活動の結果、CS調査のソリューションシステム導入・構築分野においてNo.1の評価を2年連続で受けています。この分野では、システムの納期や予算の遵守がCSの大きなポイントとなりますが、そこに商品開発、販売対応、保守サービスがしっかり連携し、お客様との約束を守れるリコーグループの総合力の強みが表れています。

\*リコーが提案するオフィスソリューションのブランド

### ■アフタープロセス活動の概念図



## お客様満足度 No.1 を5部門で受賞【ビジネスユーザー】



2007年、国際的なCS調査の専門機関J.D. パワー アジア・パシフィックによる調査の結果、リコーグループは、カラー&モノクロコピー機/複合機\*1、カラー&モノクロレーザープリンター\*2、ソリューションプロバイダー<導入・構築>\*3の各分野で、お客様満足度 No.1を受賞しました。

\*1: J.D. パワー アジア/パシフィック2007年日本コピー機/複合機顧客満足度調査SM。従業員30～99名の2,887事業所からの回答による。\*2: J.D. パワー アジア/パシフィック2007年日本プリンター顧客満足度調査SM。従業員30名以上の事業所が対象。カラーは1,696事業所、モノクロは2,677事業所からの回答による。\*3: J.D. パワー アジア/パシフィック2007年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM。従業員100名以上の企業2,485社からの回答による。(リコーのIT導入・構築部門を担うリコーテクノシステムズの受賞)

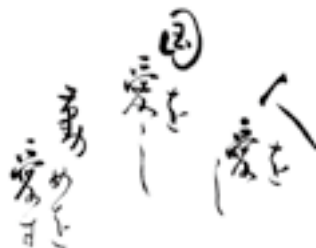
www.jp.power.co.jp

# 創業の精神が息づく リコーグループのCSR

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」に基づき、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1986年に制定されました。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、2003年、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」を制定しました。

### 【創業の精神】

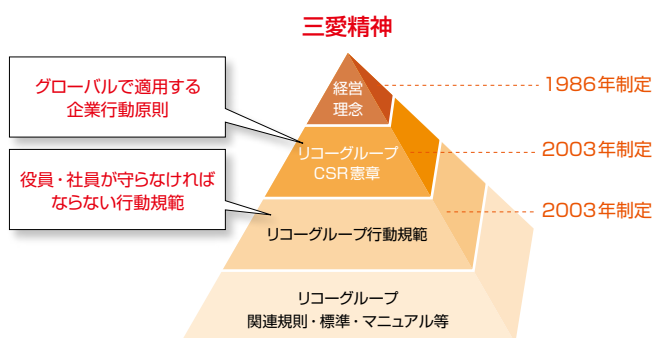


創業者 市村清

### 【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）

### ■企業行動のフレームワーク



### ■リコーグループCSRのあゆみ

<p>●創業</p> <p>1936年</p>	<p>●完全週休二日制(71年)</p> <p>●デミング賞受賞(75年)</p> <p>●環境推進室設立(76年)</p> <p>●リフレッシュ長期休暇制(79年)</p> <p>1970年</p>	<p>●シニア社員制度(84年)</p> <p>●経営理念制定(86年)</p> <p>1980年</p>	<p>●フレックスタイム制度(90年)</p> <p>●フォーシーズン休暇制度(90年)</p> <p>●育児支援制度(90年)</p> <p>●社内公募制度(91年)</p> <p>●リコー環境綱領制定(92年)</p> <p>●リコー画像システム製品事業分野、リコーユニテックがISO9000認証取得(リコーグループ初)(92年)</p> <p>●リコーエスポアール(株)*設立(94年)</p> <p>●リコー御殿場工場ISO14001認証取得(日本の認証機関による第1号の認証)(95年)</p> <p>●家族介護支援制度(96年)</p> <p>●社会貢献積立金制度(98年)</p> <p>●日本経営品質賞受賞(99年)</p> <p>●初めての環境会計を公表(99年)</p> <p>●ボランティア休職・休暇制度(99年)</p> <p>*障がい者の雇用拡大を目指して設立された特例子会社</p> <p>1990年</p>	<p>●第一回アプライアンス大会</p> <p>2000年</p>	<p>●市村自然塾設立</p> <p>●国連グローバルコンパクトへの署名</p> <p>●リコーグループ世界主要生産拠点が「ごみゼロ」を達成</p> <p>2002年</p>	<p>●CSR室発足</p> <p>●情報セキュリティマネジメントシステム構築開始</p> <p>●ほっとライン設置(内部通報窓口)</p> <p>●第12回地球環境大賞受賞</p> <p>●2003年WECゴールドメダル受賞</p> <p>●リコーグループ・リスクマネジメント活動開始</p> <p>●CSR憲章、行動規範制定</p> <p>2003年</p>
-------------------------	--	---	--	-----------------------------------	---	---

【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.rioh.co.jp/csr/code\\_of\\_conduct/index.html](http://www.rioh.co.jp/csr/code_of_conduct/index.html) に掲載しています。



# リコーグループは、『社会から愛され、成長・発展を望まれる企業』を目指してCSR活動を展開しています

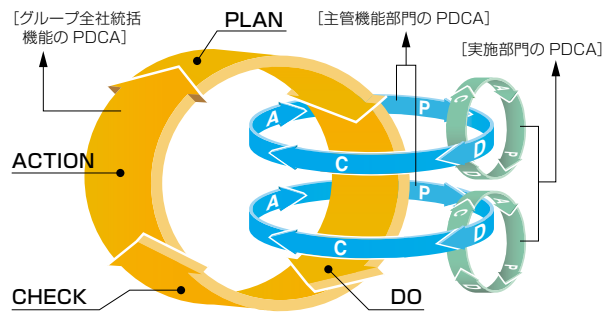


専務執行役員 CSR担当  
松本 正幸

リコーグループでは、CSRの基盤となる3つの考え方をベースに、「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(14ページ)における「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」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

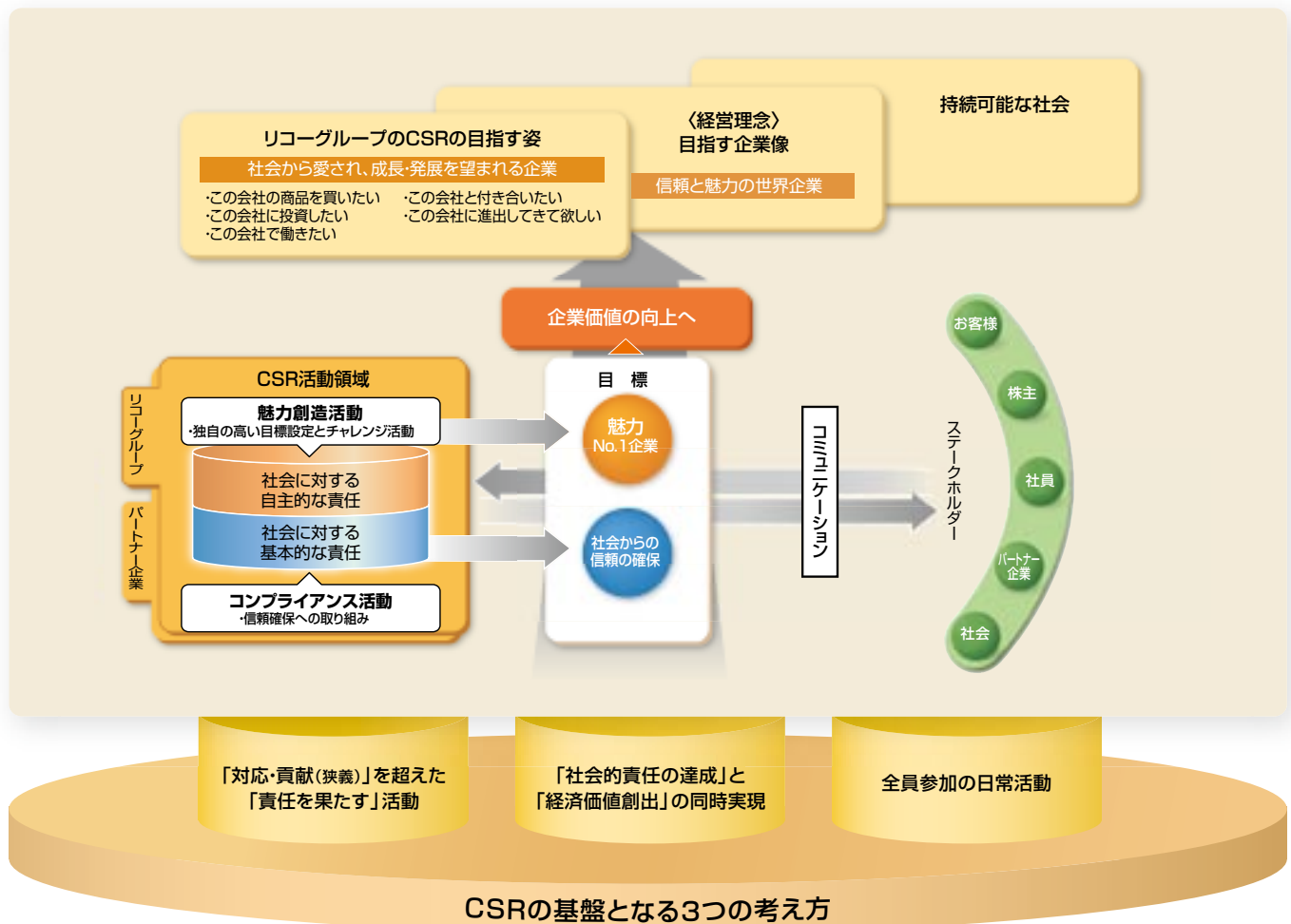
な社会づくり」に積極的に寄与するものと考えています。2007年度からは、①コンプライアンス活動の定着化②魅力創造活動の強化③パートナー企業と一体になったCSRに加え、④ステークホルダーとのコミュニケーションの充実を重点に、テーマ単位でPDCA\*のサイクルを回していくように進めています。

## ■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

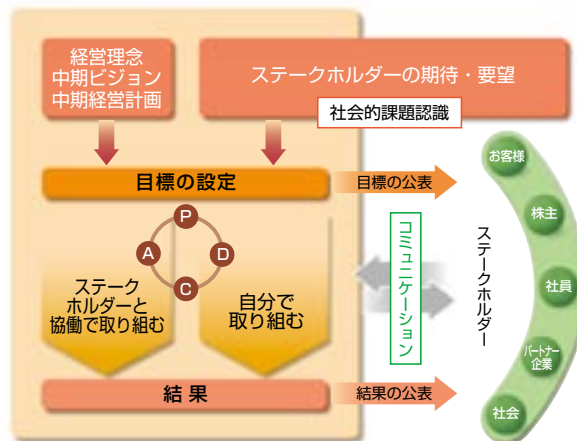




### ● 魅力創造活動

魅力創造活動は、ステークホルダーの皆様との対話などを通じて、社会的課題の認識およびリコー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。そこで得られた情報をもとに、リコーグループが取り組むのにふさわしい社会的価値創造テーマを設定し取り組んでいます。活動の重点領域として、“環境”と“人にやさしい”を取り上げ、すでに環境は、活動実績を積み上げてきました。2008年度からは“人にやさしい”の領域で「カラーユニバーサルデザイン」を取り上げて、商品づくりのみならず、いろいろなコミュニケーション分野に目を向け、活動を開始しています（詳細は、21～22ページ参照）。

### ■ 魅力創造活動



### ● コンプライアンス活動

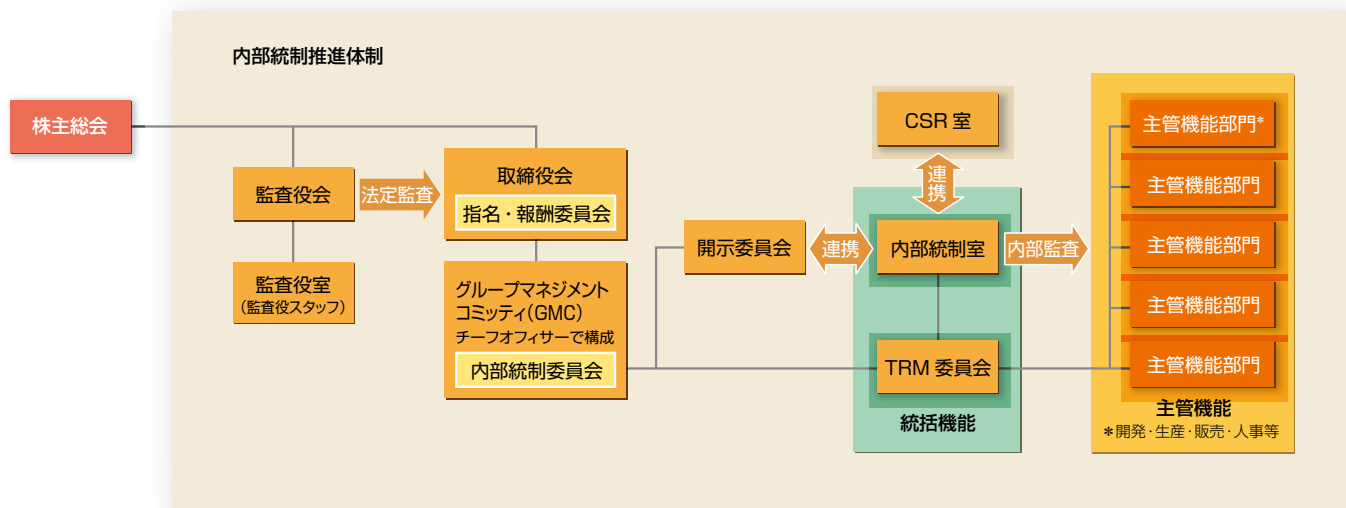
「社会に対する基本的な責任」を果たすために、従来よりコンプライアンス（倫理・法令遵守）やリスクマネジメントを中心とした活動に取り組んでいます。その基本となるグループ行動規範を、一人ひとりの日常の意識、行動まで浸透させ、体質化させることを重視しています。そのために、グループ内の教育の実施とその理解の確認を継続し、内部統制の仕組みの中でグループ行動規範の浸透・定着を実現しています。

### ● パートナーへのCSR展開

持続可能な社会づくりの一環として、リコーグループは、パートナー企業様へのCSRの普及を促進しています。仕入先企業様への展開は、「リコーグループサプライヤー行動規範」の遵守を中心にして、国内ばかりでなく海外へも展開し、取り組み状況の調査を行いながら、今後もさらなる向上を目指してPDCAのサイクルを回していきます。さらに販売パートナー企業様へもCSRを展開していただけるような仕組みづくりを進めています。

### ■ リコーグループのコーポレートガバナンス体制

経営監督機能を強化した取締役会では、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。また、CEOとチーフオフィサーにより、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。内部統制の機能をさらに強化するため、2007年4月には社長直轄の内部統制室を設置しました。一方で監査の独立性をより明確にするため、監査役サポート機能をもつ監査役室を設置しました。



# 2005年度からの3年間、 主に以下の項目に取り組んでまいりました

## ■ 第15次中期経営計画におけるCSR活動実績(2005年度～2007年度)

活動領域	主な項目	主な活動計画	活動実績	自己評価	課題
誠実な企業活動	CS (Customer Satisfaction)	● 国内:お客様満足度No.1の獲得 ● 海外:お客様満足度No.1獲得に向けた評価の仕組みづくり	● CS調査専門機関の調査において5つの部門でお客様満足度NO.1を獲得しました(9～12ページ「特集」、56ページ参照)	◎	● 感動を呼ぶ価値提供に対する顧客起点の評価、仕組みづくりが重要
	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	● 取締役会の経営監督機能の強化(05年度) ● グループ経営執行機能の強化(05年度) ● 内部統制システムの再構築(07年度)	○	● 経営リスクの発生の未然防止に向けたTRM推進の実効性、効率性の確保
	情報セキュリティ	● 2007年度グループグローバル統一認証完了 ● 国内:プロセスの有効性・維持向上 ● 海外:生販関連会社の拡大審査完了	● 2007年度グループSISMS統一認証完了(国内91社、海外46社、計137社) ● 国内:共通標準の策定とアセスメントへの展開 ● 海外:販売関連会社20社が拡大審査合格	○	● 「情報セキュリティ共通標準」の展開と定着 ● 事業継続計画(BCP)の策定
	コンプライアンス (CSR憲章、行動規範の定着化)	● 国内:定着状況把握とパフォーマンス改善 ● 海外:理解定着の推進	● 国内:PDCAを2度回した結果、浸透のパフォーマンス向上 ● 海外:グローバル展開実施、一部地域で遅れ発生	○	● 海外展開の強化による行動規範のさらなる定着
	リスクマネジメント	● 重要クライシスの未然防止策の浸透と見直し、および海外展開	● 国内はPDCAを回し浸透度向上、海外展開開始 ● リスクの網羅性と実効性のあるTRM(トータルリスクマネジメント)推進に着手	○	● グローバルレベルでのTRMの展開・推進
	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	● 「人にやさしい商品づくり」をコンセプトにした複合機/レーザープリンター発売 ● ユーザビリティガイドラインの充実	○	● 設計ガイドラインの多機種への展開 ● 実務担当者への教育充実
	パートナー企業への展開	● バリューチェーンを構成するパートナー企業へのCSRの普及・展開	● 仕入先にサプライヤー行動規範をリリース ● 国内、中国の仕入先調査を実施	△	● 方針の明示とパートナー企業の理解・浸透の支援
環境との調和	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	● 複写機・複合機・プリンターともに省エネ目標を達成した製品を発売 ● リユース部品使用質量5.0倍 ● 再生プラスチック使用質量1,346トン	◎	● 事業および社会全般の環境負荷削減に貢献する環境技術開発
		● 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	● リコーおよび国内生産会社:排出総量10.6%削減 ● 海外生産会社:排出総量8.8%増加 ※年率4%を超える事業成長と電力換算係数変動によるCO <sub>2</sub> 増加分についてはCDMによる対応を前提として算出	△	● 事業の成長を前提とした上での環境負荷総量の削減
		● 生物多様性の保全	● 森林生態系保全プロジェクトの実施 ● グループ各社による環境社会貢献活動の実施	○	● 事業活動における生物多様性保全の取り組み
人間尊重	活気ある組織・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	● 複線型人材マネジメントの充実 ● 高い専門性を有する人材の育成、輩出を目指し育成プログラムを充実 ● 組織リーダー育成のため研修の充実	○	● グローバルに活躍するリーダーの早期育成 ● 人事制度の定着と育成プログラムのさらなる充実
		● 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作り	● 多様な人材が活躍できる制度づくり ● 社員意識調査の実施とその結果に基づく改善 ● 社員が選択できる福利厚生制度の導入	△	● 社員のキャリア形成支援の充実 ● リコーグループでの「やる気のサイクル」定着への活動強化
	安全衛生	● 安全・安心の職場環境の改善	● 長時間残業者の低減と健康管理システムの充実 ● 労働安全面のリスクアセスメントの導入・普及 ● メンタルヘルスケアの強化・拡大 ● 特定健康診査への対応の仕組みの構築	○	● さらなる就業時間管理の徹底と業務効率化による労働環境の向上 ● メンタルヘルスケアの体制充実による早期発見と予防の強化
社会との調和	社会貢献活動	● 現在の国内外の社会的課題に基づく、リコーらしい社会貢献テーマの明確化	● リコーグループの社会貢献基本テーマを設定 ● 基本テーマに基づく既存テーマの見直し	○	● 「リコー・サイエンスキャラバン」の充実・拡大
		● 地域社会と調和する地域貢献活動の展開	● 国内・海外の事業所・工場・グループ会社でさまざまな地域貢献活動を自発的に展開	○	● 各地域の活動の情報収集・共有の仕組みづくりによるさらなる活性化
	コミュニケーション	● ステークホルダー密着型の新しいコミュニケーションスタイルの確立	● 日常的なお客様とのコミュニケーションの継続 ● 従業員との課題検証型コミュニケーションを実施 ● CSR有識者とのダイアログ実施	△	● トライ継続による有効なステークホルダーコミュニケーションの確立
魅力創造活動	● 新しい魅力創造テーマの開発	● 新テーマとしてカラーユニバーサルデザイン活動をスタート	◎	● 商品のみならず日常的なコミュニケーション分野も含めた展開 ● グループ全員参加の取り組み	

<自己評価> ◎:計画以上の達成 ○:計画ほぼ達成 △:計画の一部達成

# 2008年度からは、新たな中期経営計画(3年間)のもとで、さらにCSRの充実・進化に努めていきます

## ■第16次中期経営計画におけるCSR活動目標(2008年度～2010年度)

活動領域	主な項目	目指す姿	2010年度目標(値)
誠実な企業活動	品質マネジメント	●顧客価値の高い商品・サービスを継続的に提供するため、競争優位の品質を創り込む活動の場や仕組みを構築し、絶えずリコーグループの品質マネジメントの維持・向上に努めている	●リコーグループ品質目標達成度:100%
	CS活動	●顧客価値創出のための改善/改革の活動が行われ、マネジメントシステムを活用して自律的に絶えざるPDCAが回る仕組みが構築されている	●目標体系の整備完了 ●CSの目標達成度:100%
	人にやさしい商品づくり	●顧客の満足度を高め、かつ競争優位を実現するために、顧客の感性と使いやすさを追及したデザインを提供している	●使いやすさに関するデザインの実現度:100%
	情報セキュリティ	●情報セキュリティ体質がグループ全体に確立し、事業活動の強みとなり、評価されている ●BCP(事業継続計画)についても、グループで連携し、インフラ整備、定着、見直しがされている	●「情報セキュリティ共通標準」の展開・定着:100% ●主要事業のBCPのPDCA1サイクル完了
	内部統制 ・リスクマネジメント ・グループ内部統制	●社員一人ひとりが行動規範に基づき行動し、また、TRMの仕組みが実効性をもって運用され、経営リスクの未然防止が図られている ●グループ内部統制システムの標準化が行われ経営効率の改善に寄与していることで不正・事故防止が有効に機能している	●行動規範の遵守誓約書(または同等):100% ●経営リスクの発生件数:0(外部環境リスクは除く) ●階層別統合内部監査体系の完成と米国SOX法上、「重大な欠陥」、「重要な不備」がないこと
	パートナーへのCSR展開	●主要パートナー企業にリコーのCSRの考え方を理解していただき、自主的な活動が展開されている	●主要仕入先への展開:トップレベル(社内ランクA以上)の達成 ●主要販売店:行動規範、倫理綱領の制定と教育完了
環境との調和	統合環境影響の削減	●資源循環型社会に向けた資源の有効利用促進により環境影響の総量が削減されている	●統合環境影響2000年度比 ▲20%
	CO <sub>2</sub> 排出量の削減	●気候変動問題に対する先行的な環境技術開発とエネルギー使用を抑えた事業活動が行われている	●CO <sub>2</sub> 排出量1990年度比 ▲12%(リコー及び国内生産会社) ●CO <sub>2</sub> 排出量1998年度比 ▲10%(海外生産会社)
	化学物質管理の強化	●環境安全性の高い製品づくり・事業活動に向けた管理の仕組みができ、成果をあげている	●環境影響化学物質の排出量を2000年度比 ▲80%以下(リコー生産系事業所および生産会社)
	生物多様性の保全	●地球環境の再生能力を高めるための生態系保全活動が積極的に推進されている	●社会からの共感を得る事業活動、社会貢献活動両面での生物多様性保全の実施
人間尊重	活力ある組織・人作り	●国内外グループ会社において「やる気のサイクル」が回り、その結果社員個々人が高い目標を設定し、主体的にチャレンジし、会社・組織業績の貢献につながり、達成感、自己成長感が高まっている ●グローバル市場での成長に向けて、国内・海外で事業をリードする人材輩出のため、人材の獲得・発掘を行いグループ最適で育成と、配置活用が図られている	●リコー:社員意識調査の重要項目が過去最高ポイント以上 ●グループ会社:社員のやる気を引き出し、高めるためのマネジメントサイクルの確立 ●リコーグループとしてビジネスリーダー人材の選抜、獲得、計画的育成、活用を行う仕組みの構築 ●戦略実現キー人材の獲得、選抜、登用、評価の仕組みの確立
	グローバル人材マネジメント	●技術・技能・ノウハウ伝承の仕組みが構築されている ●戦略実現に向け、戦略と有機的につながった人材育成が実施されている	●機能別に技術・技能・ノウハウの伝承活動と伝承のための教育体系構築 ●事業機能別の教育体系の確立と実施推進
	安全・健康の管理	●リコーグループで働く人々が、安全かつ健康で能力を最大限発揮できる環境が整備されており、業績向上に貢献できている	●安全・健康に関する管理指標の目標達成 ●安全・健康の管理の仕組み・体制の運用、改善・定着 ●安全・健康施策および仕組みのグループ展開着手
社会との調和	社会貢献活動	●全員参加型社会貢献活動としてFreeWillの認知度・加入率がともに向上している ●企業能力を生かし地域社会と一緒に活動する「リコー・サイエンスキャラバン」に社員も参加し、国内に広く展開されている ●国内外の会社・事業拠点が互いの活動を共有することで、地域社会と調和した貢献活動が創出されている	●FreeWillのリコー社員認知度85%、加入率40% ●国内:統括5拠点でのレポート開催 ●全国展開の体制確立(NPO等と協働した運営団体の設立) ●自発的な活動を促進するグループ内活動の情報収集・共有の仕組み構築
	コミュニケーション	●リコーらしい新しいコミュニケーションスタイルが確立され、運用されている	●新しいコミュニケーションスタイルの完成
魅力創造活動	魅力創造活動	●カラーの恩恵をあらゆるひとが享受できることを目指したカラーユニバーサルデザイン(CUD)活動の展開により、CUDのコンセプトが商品、コミュニケーションツールに反映できている	●カラーユニバーサルデザインコンセプトの商品、コミュニケーションツールへの反映率:100%
		●“人にやさしい”領域でのリコーグループ各社の“らしい”魅力創造テーマの設定と展開	●主要グループ会社でテーマが設定され展開されている

## すべての改善・改革活動をお客様起点で展開し リコーグループ共通の新しい品質目標を追求



品質本部  
KAIZEN推進室 室長  
富井 秀規

リコーグループの「経営品質」向上活動とは、顧客満足を目的とした全ての機能の改善・改革活動をいいます。商品・サービスはもちろんのこと、日常的なお客様との接点活動や会社内の活動の全てが、お客様起点で行われることです。これらの活動を日常的に行うことでお客様の安心から満足、そして感動へとつながる品質づくりを目指しています。

この「経営品質」向上活動では、リコー独自のセルフアセスメントを通じて戦略達成のための顧客起点での経営課題を抽出し、すばやく改善・改革のサイクルを回しながらスパイラルアップを図ることで、CS No.1&競争優位な体質づくりを目指しています。

### リコー独自のセルフアセスメントで 経営品質向上の仕組みを定着

1999年、日本で初めてグループ全体で日本経営品質賞を獲得したリコーは、経営品質向上の仕組みを社内に定着させるため、リコー独自のセルフアセスメントを導入しました。これは、戦略達成のための高い目標設定に対するプロセス改善・改革の取り組みの成熟度を評価し、課題を抽出するものです。これにより、お客様起点で経営課題を抽出し、すばやく改善サイクルを回すことができます。

### 2007年度の実施状況とレビュー

#### ●お客様満足度向上の取り組み

CS向上に向けた関連部門の活動が実り、5つの部門でお客様満足度No.1を獲得しました(9~12ページ「特集」、56ページ参照)。

#### ●品質目標の設定と品質マネジメントシステムの継続的改善

リコーグループとしての品質目標を設定し、同時に品質マネジメントシステム強化のための絶えざる改革を続けています。

#### ●信頼性マネジメントシステムの改善活動

プロダクションプリンティング\*市場での商品の寿命分布を科学的に捕捉し商品開発に生かす技術の開発に取り組みました。

#### ●安全性問題未然防止活動の推進

標準の整備、製品安全アセスメントなどの仕組みを強化しました。

#### ●セルフアセスメントとRicoh Awardの推進

(下記記事参照)

#### ●課題

満足の品質から感動の品質の提供に向けての品質マネジメントシステムを構築・強化します。

\*企業内印刷のハイエンド領域およびデジタル商用印刷

### プロセスの改善・改革活動への 表彰制度「Ricoh Award」

Ricoh Awardは、セルフアセスメントの結果をもとにした、プロセスの改善・改革の総合的なベストプラクティス賞として設定されたものです。2007年度の表彰テーマはリコー社内の39部門、関連会社148社の中から画像生産事業本部 生産統括センターのテーマが選ばれました。このテーマは、①さまざまな方法でお客様の声・他社情報を把握し、改善活動を明確にし、改善につなげている

### 2008年度の計画

#### ●グループ全体での品質マネジメントシステムの構築、強化

関連会社を含めリコーグループとしての共通品質目標と中期戦略目標を整備し、グループレベルでの商品・サービスの創り込みをさらに徹底します。

#### ●コア事業領域における品質マネジメントシステムの強化

プロダクションプリンティング事業、オフィス事業を中心に、競争優位の品質・信頼性を獲得するため、信頼性マネジメントシステムを強化。とくに長寿命化技術および信頼性+保全性+保全支援の統合管理技術の開発を強化します。

#### ●市場品質問題の未然防止活動の強化

市場品質問題の発生防止、未然防止活動を強力に推進し、品質のさらなるレベルアップを図っていきます。

#### ●CS目標体系の整備とプロセス改善の強化

機器提供からソリューション提供への変化に対応し、お客様の価値基準の変化に対応した新しい品質目標の設定と、ソリューション提供に即した価値提供プロセスの改善、改革に取り組みます。

②すでに競争優位な仕組みであるが、業界を乗り越えて、ベンチマークを行い、さらに高い目標を掲げて継続的な改善を行っているという点が評価されました。



近藤社長(右)から2007年度のRicoh Awardの表彰を受ける「画像生産事業本部 生産統括センター」のメンバー

## 海外でも高く評価されている グループの経営品質向上の取り組み

海外のリコーグループでも、卓越した経営を目指して経営品質の向上活動が推進され、その結果各国の経営品質賞を受賞しています。

### REグループ各社が一丸となり、 欧州経営品質賞「優秀賞」を受賞

《リコーヨーロッパ/欧州》

欧州の地域統括会社リコーヨーロッパ(RE)は、2007年12月、欧州企業の経営品質を認定する機関EFQM\*からエクセレントカンパニーであると高く評価され、欧州経営品質賞の優秀賞を受賞しました。この受賞は、欧州をはじめ中東や

アフリカまでの19カ国/13,000名を超えるREグループの全ての販売・サービス会社の日ごろの改善・改革活動が認められたものです。受賞は、異なる文化、風土が共存するREのさらなる一体感を高めることになりました。



\*European Foundation for Quality Management

認定証を手にするREの佐々木会長(右)、齋藤社長(左)と担当者

### カナダNQI\*の経営品質賞「金賞」を受賞 《リコーカナダ/米州》

リコーカナダ(RCI)は、2007年10月、Canada Awards for Excellenceの

金賞を受賞しました。この賞は、1984年から毎年1回、質の高い健全な組織で卓越した業績を継続的に達成しているカナダの民間企業、公的機関、非営利組織に贈られるものです。RCIは、事業成果と市場シェアにおいてプラス成長を記録した組織的業績、顧客中心の実践的な取り組み、質の高い従業員プログラム、強力なパートナー関係を構築する戦略などが高く評価されました。

\*National Quality Institute



NQI代表者(右端)とリコーカナダのメンバー

## 商品の信頼性と安全性

### 商品の信頼性基盤技術の開発と 実用化への取り組みを推進

例えば複合機やプリンターには、印刷の画像を作る「画像エンジン」という部分があります。リコーでは、そのエンジン部分を100万分の1ミリラベルでの物理的・化学的視点と高度な統計的視点で、故障メカニズムの解明—既知化—管理化—さらなる解明のマネジメントサイクルを継続強化しています。そして、エンジンの高寿命化技術や紙詰まり発生状況解析技術などの開発と実用化につなげています。これにより、商品の根本的な改善課題を達成し、さらなる信頼性向上を目指します。

### 新しい事業領域での 信頼性マネジメントシステム構築

リコーが新しい事業領域として取り組むプロダクションプリンティングの分野で

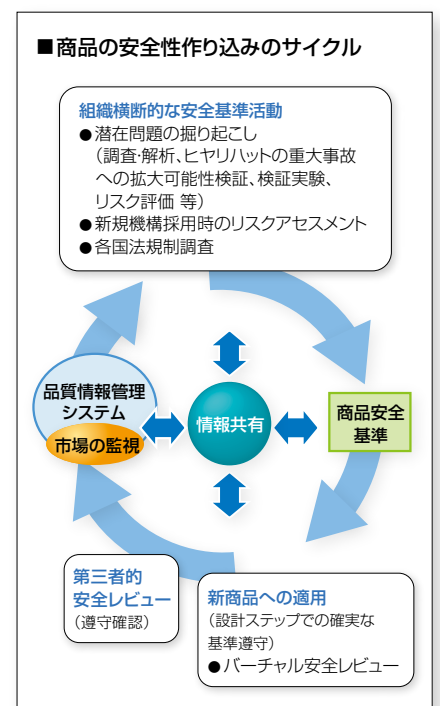
は、お客様が生産設備として機器を導入・運用するため、ダウンタイム\*<sup>1</sup>やアップタイム\*<sup>2</sup>など、信頼性の要求は、お客様ごとに異なります。リコーでは、すでに信頼性マネジメントシステムによる商品化を進めていますが、今後は、この信頼性要求に対して、運用や使われ方が信頼性に与える影響を考え合わせ、それぞれにふさわしい商品・保守方法を提供して目標達成する、新しい信頼性マネジメントシステムの構築に取り組んでいきます。

\*1: 機器が利用できない時間 \*2: 機器が利用できる時間

### リコーグループ独自の基準を加え 商品の安全性の作り込みを強化

商品の安全性作り込みにおいて、リコーグループでは法令で定められた安全基準に加え、独自の安全基準を整備しています。製品の全てのライフサイクル

において、日常的に下図のサイクルを回し、安全性の向上に継続的に取り組んでいます。



## 色の持つ情報価値を高め続け 誰もがもっと快適に活用できる社会づくりを目指しています



CSR室 室長  
吾妻まり子

リコーは業界に先駆けてオフィスドキュメントの「モノクロからカラーへの変換」を推進。カラー複合機やカラープリンターを積極的に市場に提供し、情報をより豊かに伝える色の効用を十分に享受・活用していただくことを事業活動の柱としています。しかし一方で、人間の色覚には多様性があり、カラー化の促進でお困りになる色弱者の方が多数いらっしゃることも事実です。色覚の多様性に配慮するカラーユニバーサルデザイン(CUD)活動は、まさに情報のカラー化を推進するリコーの社会的使命を果たすことと考え、全社統一テーマの魅力創造活動として推進しています。今後はさらに、商品の色覚多様性への配慮を充実させるとともに、社内外のコミュニケーションの領域にもCUD活動を拡げ、より多くの方がカラー化の恩恵を受けられる社会づくりに取り組んでいきます。

### 商品とコミュニケーションツールの両面で カラーユニバーサルデザインを展開

リコーでは、色覚の多様性に配慮すべき商品の洗い出しを進める一方、社内外のコミュニケーションツールについても、実態調査を実施。その結果、実際の生産現場では色覚の多様性をもつ方々にとって見えづらい案内板や掲示物が少なくないことが分かりました。中には、

#### 2007年度の実施状況とレビュー

##### ● ガイドラインの発行

専門的知識を持つ複数の関係部門が連携し、色覚の多様性に配慮するためのCUDガイドラインVer1.0を作成、2008年1月に発行しました。

##### ● キーマン教育の実施

2007年度は、先行してリコーの7生産事業所、4関連会社のキーマンに対してCUD活動の教育を実施しました。

##### ● オンサイト教育の実施

キーマンが各事業所・会社においてCUD活動を展開する際、要請により事務局が出向き教育支援を行いました。2007年度は、5カ所で行いました。

##### ● 情報の共有

イントラネットを活用し、キーマン同士が円滑に情報共有できるよう環境を整備しました。

##### ● 講演会の開催

リコーグループ社員が一人でも多く「色覚の多様性」について理解を深められるように専門家をお招きしてCUDに関する講演会を実施しました。

##### ● 課題

今後は、社内外コミュニケーションツールへの反映を加速化させていく必要があります。

#### 2008年度の計画

##### ● 新商品・サービスへの展開

複合機、プリンター、デジタル印刷機などへCUDを積極的に反映していきます。

##### ● コミュニケーションツールへの展開

ガイドラインを充実させるとともに、リコーのホームページや商品カタログ、ショールーム、提案資料などコミュニケーションツール全般への対応を開始します。

##### ● 国内全事業所へのCUD展開

国内の全事業所で、CUD活動のキーマン設定と教育を行い、改善活動を推進します。また、本社、事業所、ショールームのリニューアルに際し、CUDを全面的に反映していきます。

##### ● 全社員向けCUD教育の実施

全社員にCUDの基礎的な知識をもって業務に生かしてもらうためのeラーニング教育を実施します。

##### ● 達成度評価の仕組み構築

CUD活動の改善を促進するために、達成状況を評価できる仕組みを構築します。

##### ● CUD第三者認証の取得

新商品やコミュニケーションツールのCUD認証の対象を拡大します。生産および事業拠点は、今後の計画に基づき実施します。

安心・安全に関わる案内板や掲示物もあつたため、より詳細な調査と早期改善に着手することを最優先実施項目と位置づけました。実施については、各生産現場で自ら問題箇所を発見・認識し、自主改善に結びつけられるように、2008年4月以降、順次キーマン教育を増やし、リコーグループ全体の組織活動につなげています。今後は、このような活動

の達成度を評価できる仕組みを構築し、CUD活動を加速させる予定です。

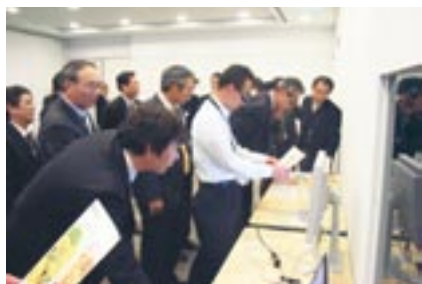


カラーユニバーサルデザイン活動推進メンバー

## 全社的なCUD推進のための キーマン教育がスタート

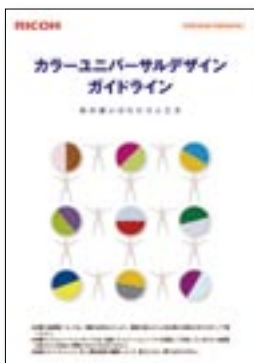
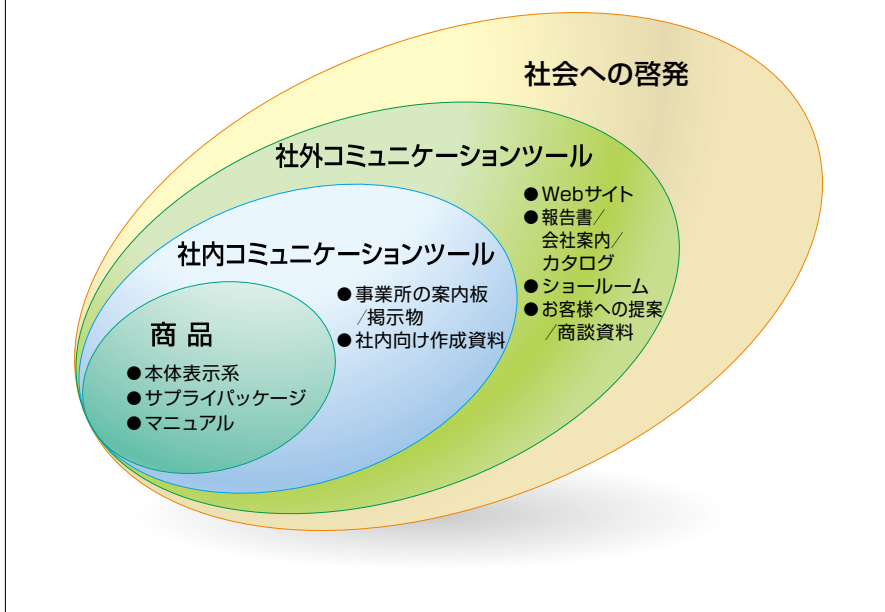
2008年1月21日、第16次中計におけるリコーグループのCSR活動の共通テーマであるCUD活動の展開に向けて、「第1回キーマン教育」を開催。活動の意義やガイドラインの説明、各種ツールの実体験を行いました。

対象拠点はリコー7生産事業所(沼津、福井、御殿場、厚木、秦野、池田、やしろ)と4関連会社(リコーエレメックス、東北リコー、リコーユニテクノ、リコーロジスティクス)です。人の安心・安全および品質絶対の観点から、早期に総点検と改善に着手するため、リコーの各事業所とグループ会社から選任された20名が教育を受けました。キーマンはCUDについて学んだことを持ち帰り、それぞれの事業所や会社でCUD活動を開始しています。



色弱模擬フィルタをかけて色弱者の見え方を体験するキーマン

## ■カラーユニバーサルデザイン活動の広がり



リコーのカラーユニバーサルデザインガイドライン

## キーマン教育を受けて

デジタルカラー複合機imagio MP Cシリーズでは、商品としてすでにCUD認証を取得しています。今後は、カタログやチラシなど、お客様に提示する販促ツールなどにもCUDへの配慮を反映していきます。



販売事業本部  
ソリューションマーケティングセンター  
MFP販売計画室 MFP商品計画グループ  
中澤 淳

## 色覚の多様性とは・・・

人の眼の網膜には、赤、緑、青の光の波長を感じる3種類の細胞があり、このうちどれかの機能が十分に働かない状態を色弱と呼んでいます。色弱者の大多数は赤の光を感じにくい「P型」、および緑の光を感じにくい「D型」で占められます。すべての細胞の機能が揃った人は「C型」と色覚分類されます。こうした細胞の働きの違いである色弱はX染色体を介して遺伝し、X染色体を1つしか持たない男性に多く見られます。\*

色弱者には例えば以下のような困難が生じます。

- ・駅などの案内板で色分けしてあっても、文字を読まないといわかりづらい。
- ・カラフルなグラフや図の区別や、凡例との対応がしにくい。
- ・地味な色合いの衣服を買ったつもりが派手な格好になってしまう。
- ・表現されている色が何色かわからず、色名が言えないことがある。
- ・画面や操作パネルのボタンが判別しにくい。
- ・電光掲示板の強調されている文字が読みづらい。
- ・充電等のパイロットランプの色の変化がわかりづらい。等々

## ■色覚のタイプによる色の見え方のちがい

C型の見え方				色弱者の見え方の例			
青	紫	水色	ピンク	青	紫	水色	ピンク
明るい灰色	淡い水色	灰色	淡い緑	明るい灰色	淡い水色	灰色	淡い緑
深緑	茶色	濃い赤	黒げ茶	深緑	茶色	濃い赤	黒げ茶
赤	緑	黄色	黄緑	赤	緑	黄色	黄緑
明るい茶色	オレンジ	明るい緑		明るい茶色	オレンジ	明るい緑	

\*日本では男性で20人に1人、女性で500人に1人の合わせて約300万人以上、世界では2億人以上とされています。

# ひとりでも多くのお客様が快適に使える商品を開発するために徹底してお客様起点の物づくりに取り組んでいます



総合経営企画室  
総合デザインセンター  
所長  
小島 文代

情報機器類の高機能化や多機能化、情報のカラー化が進む中で、安全・安心で使いやすい商品づくりが世界的に求められています。リコーでは、できるだけ多くの方がITの恩恵を享受できる「人にやさしい商品」の提供を高いレベルで追求しています。

その取り組みとして、プロダクトデザインアイデンティティ(PDI)構想\*を掲げ進めているのが、リコーバリュー(地球にやさしい、人にやさしい、知識創造を簡単に)をデザインの視点で展開した3つのデザインバリューによる商品づくりです。

\* 商品を見たり使ったりしていただいたお客様に“リコーらしい”と感じていただけるよう、一貫性のあるデザインを実現するという考え方と行動

## 2007年度の実施状況とレビュー

● **ユニバーサルデザインの取り組み**  
「人にやさしい」の実践のため、米国リハビリテーション法508条\*に対応した商品デザインをしています。

● **カラーユニバーサルデザインの取り組み**  
グループ会社のカラーユニバーサル活動推進キーマン教育のためのガイドラインの作成に取り組みました。

● **外部評価の分析の実施**  
外部評価機関、およびデザイン賞などの評価を分析し、改善項目を商品開発につなげ顧客満足度の向上を目指しています。

### ● 課題

① 3つのリコーバリューに基づいた商品デザインの強化  
「地球にやさしい」「人にやさしい」「知識創造を簡単に」に基づいた商品デザインを行い、リコーならではの顧客価値を提供します。

② 海外の外部評価の分析  
国内だけでなく、海外での外部評価の分析を行うことで海外のお客様の特性を把握し改善点をみつけ、商品開発につなげグローバルでの顧客満足度向上を目指しています。

\* 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。

## 2008年度の計画

### ● 3つのリコーバリューに基づいた商品デザインの強化

① 未来を拓く新しさをつくる  
顧客起点に立ち、商品の本質を見極め、美しいかたち(形・色・音など)にして商品・サービスを提供します。

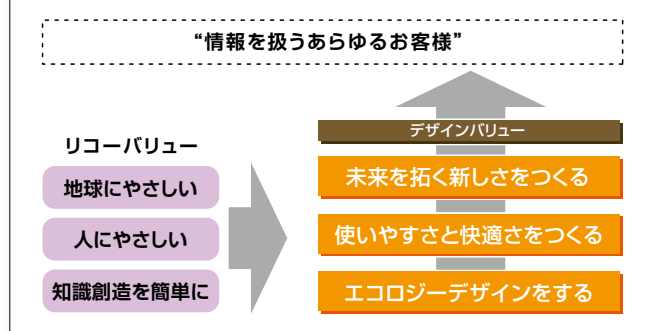
② 使いやすく快適な商品づくりの実践  
ユニバーサルデザイン/カラーユニバーサルデザインを積極的に多くの商品に反映していきます。お客様に便利で使いやすい操作性を提供するために大型カラー液晶の画面を積極的に多くの商品に搭載していきます。

③ エコロジーデザインの実践  
省エネ、汚染防止、省資源の観点からの持続可能な「環境にやさしいデザイン」の施策を行います。

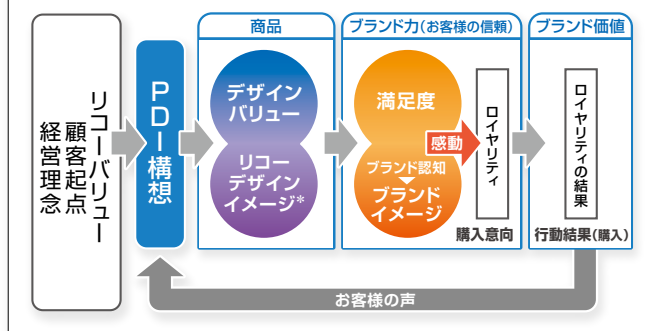
### ● 外部評価の拡充

国内だけでなく、北米、欧州の外部評価を設定し、デザイン賞などの評価を分析し、商品開発につなげます。

### ■ デザイン視点でのリコーバリューの展開



### ■ PDI構想の概念図



\* ① PDI構想に基づく商品がお客様に提供され、その結果としてお客様に認知される“リコーらしさ”のこと  
② 商品を通じてお客様に「いつも便利で使いやすく、良い仕事をしてくれる」期待感と信頼感を感じていただくこと



## 海外の評価機関から最優秀を受賞した リコー商品の使いやすさ 《リコーグループ/グローバル》

リコーは、世界的なOA機器評価機関である米国BLI\*社から「2007年度プリンター年間最優秀賞ならびにセグメント3ビジネスカラーMFP最優秀賞」を受賞しました。評価のポイントは、商品の信頼性、コストパフォーマンス、使いやすさです。例えば、デジタルカラー複合機 Ricoh Aficio MPC3500は、以下の使いやすさの点でも、非常に高い評価を受けました。

- スキャンした原稿がプレビューでき、さらにプログラミングにも使えるよう、わかりやすくデザイン/機能分類されたタッチパネル操作部
- 完了ジョブやエラーをわかりやすく伝える操作パネル

\*Buyers Laboratory INC. 世界的なOA機器評価機関



## お客様起点で発想した 商品のアプリケーション開発 《リコー/日本》

リコーのお客様の中には、紙図面や紙文書を電子化して登録する業務でお困りの方々がいらっしゃいます。例えば、保存先やファイル名設定などが非常に煩雑で、限られた人しか作業ができないのです。

そこでリコーでは、デジタル複合機に搭載するアプリケーション「カンタン文書登録」を開発し、お客様に提案しました。これにより、複合機の操作パネルで、ATM感覚の簡単操作で図面や文書登録ができるようになり、大幅に業務を効率化。お客様の期待以上の満足度を得ることができました。

■カンタン文書登録のイメージ

複合機に図面や文書をセットして、操作画面で登録先を選ぶだけの簡単操作

ATM 感覚の操作画面

## さまざまな情報を見やすく表示する 4行ディスプレイを搭載 《リコー/日本》

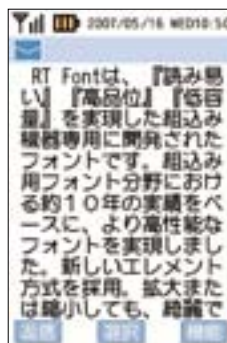
従来のプリンターの多くは、LCD(液晶画面)が2行表示であったため、例えばトナー交換などの情報を素早く知ることができませんでした。そこでリコーでは、4行LCDパネルを搭載。漢字やイラストの表示で、トナーや用紙の残量など多彩な情報を簡単に確認できます。これにより、お客様がストレスを感じることなく、行いたい操作ができるようになりました。



カラーレーザープリンター  
IPSiO SP C810に搭載した4行LCD

## フォント(文字)の力で あらゆる機器の使いやすさを追求 《リコー/日本》

電子機器は大型の液晶ディスプレイを搭載し、さまざまな大きさのフォントでメッセージを表示することで、ユーザーの使い勝手を向上させています。しかし従来のフォントでは、小さなサイズの表示が読みづらいという問題がありました。リコーでは、あらゆるサイズで高品位な表示ができるフォントの新方式を開発し、世の中のさまざまな機器への普及を図ることで、人にやさしい社会づくりに貢献しています。



2007年グッドデザイン賞を受賞した「RT Font」

## 国際ユニヴァーサルデザイン協議会 (IAUD)の活動に積極的に参画 《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ているIAUDの運営に、理事長としてリコー社員も積極的に関わっています。その一例として、2007年10月に開催された「48時間デザインマラソン」というイベントを推進し、実際にリコー社員も参加。ユーザーの方々とともに問題点を見つけ、デザイン検討を行い、解決策をプレゼンテーションしました。このようにリコーは、快適で暮らしやすい社会づくりに貢献するために、さまざまな場面での取り組みに参加しています。



2007年度IAUD活動報告会で講演する、IAUD理事長の総合デザインセンター 吉浜万蔵

# クライシス発生の未然防止を基本とし、日常業務のなかで 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



内部統制室  
室長  
篠田 光弘

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、クライシス発生の未然防止/事前準備を基本的な社会的責任のひとつと考えて、リスクマネジメントの仕組みを構築し、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

リスク管理に関する内外の環境変化に対応し、リスクマネジメントのレベルアップを図るため、従来の仕組みを見直し、TRM(トータルリスクマネジメント)の仕組みの構築と運用を開始しました。TRMにおいては、グローバルでリコーグループを取り巻くリスクを網羅的・統括的に捉え、高い実効性と効率性をもってリスクマネジメントを推進してクライシスの発生を未然に防止または事前準備し、継続的に企業価値を増大させることを目的としています。そのために、リスクを階層別に特定(重点ターゲットを特定)し、重要度に応じたPDCAサイクルを回していくようにしていきます。

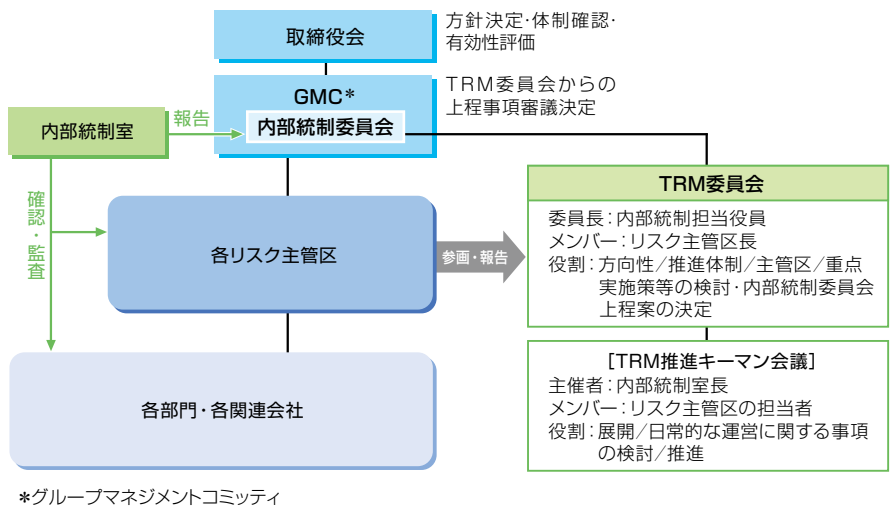
### 2007年度の実施状況とレビュー

- **TRMの仕組みの検討/構築**  
従来のBPRM(ビジネスプロセスリスクマネジメント)の枠を越えたグローバルな視点からTRMの仕組みを検討し構築しました。  
①経営レベルで管理すべきリスク(経営リスク)項目の特定  
②「TRM委員会の設置(委員長:内部統制担当役員)」「各リスクの主管区の決定」等のTRM推進体制の構築  
③リスクの重要度に応じたPDCA推進要領の決定
- **TRMの運用/展開推進の事前準備**  
①リスク項目ごとのGAP分析(あるべき姿と現状の比較)による課題の把握  
②課題解決(GAP解消)のための改善実施計画の策定
- **BCP(事業継続計画)の検討**  
首都直下/東海地震を想定したBCP検討の基本計画を策定しました。
- **課題**  
海外を含めてグローバルで実効性あるTRMの展開が必要です。

### 2008年度の計画

- **TRMの仕組みのルール化と周知**  
TRMの仕組みをグループレベルの基本的なルール(RGS:リコーグループスタンダード)として明文化し、各部門/グループ会社へ周知します。また、経営リスクが万一発生した場合の「経営への報告の徹底」と「拡大防止」を図るため現行の初期対応ルールを見直します。
- **TRMの仕組みの運用/展開推進**  
①リスク項目ごとに策定した改善実施計画に基づく各部門/グループ各社への展開推進  
②改善実施計画の展開推進状況についての監査等による確認  
③確認結果の経営トップへの報告  
④経営トップの指摘/指示に基づく改善
- **地震対応BCP(事業継続計画)の策定/対策の実施**  
BCP検討の基本計画に基づき、国内ランニングビジネス(消耗品の供給とメンテナンスサービス)のBCP策定/対策の実施を進めます。

### TRM推進体制



環境リスクマネジメントは「リコーグループ環境経営報告書2008」をご覧ください。

## コンプライアンス

コンプライアンス(法令・企業倫理の遵守)を徹底するためには、社員一人ひとりがリコーグループ行動規範の内容を理解した上で、これに従って行動していることが大切です。そのため、法令・企業倫理を遵守することがいかに大切かを理解するためのe-ラーニングによる教育を実施、さらに、より具体的に理解し実際の日々の行動に結び付けられるよう、実写版のビデオにより、教育を実施しています。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。

### 海外のリコーグループ各社ではさまざまな形態で行動規範を共有化

海外のグループ各社において、それぞれのインフラを効率よく活用して、行動規範の共有化が進められています。例えば、イントラネットが利用されたり、携帯用の冊子が作成され一人ひとりに配布されています。



### コンプライアンスに関する相談窓口 ほっとラインの運用

日常の行動で判断に悩むことがあった時に相談・通報できるように、リコーグループ

## 2007年度の実施状況とレビュー

### 【日本】

#### ● 行動規範の定着度向上活動

2007年2月に実施した行動規範の理解度・定着状況の調査(第2回)の結果を各社/各部門別にフィードバックしました。各社/各部門ではこれを受け、自社/自部門での定着度向上改善活動を実施しています。

#### ● 教育内容の見直し

技術の進歩により、実写の映像をe-ラーニングに組み込むことができるようになりました。そこで、従来のe-ラーニング教育・ビデオ教育を統合し、新たなe-ラーニング教育コンテンツを制作しました。

### 【海外】

#### ● 各極への行動規範の展開

海外関連会社では、各極ごとに行動規範の展開が進み、あわせて教育も実施されました。まだ中国極では一部の会社で展開が完了していませんが、2008年度中には完了する予定です。

## 2008年度の計画

### 【日本】

#### ● 行動規範の改訂

環境の変化、法の改正などを考慮して行動規範の改訂作業を行います。

#### ● 定着度向上活動の確認

各社/各部門で実施されている定着度向上活動の実施状況を順次確認していきます。

#### ● 行動規範教育の実施

新たなe-ラーニングでの教育を、2008年7月より実施します。また、その中で、各社員は行動規範を遵守する旨の誓約をする予定です。

### 【海外】

#### ● 各極への行動規範の展開

2008年度には海外関連会社すべてが、順次それぞれ行動規範の展開と教育を終える予定です。

#### ● 海外内部通報制度の整備

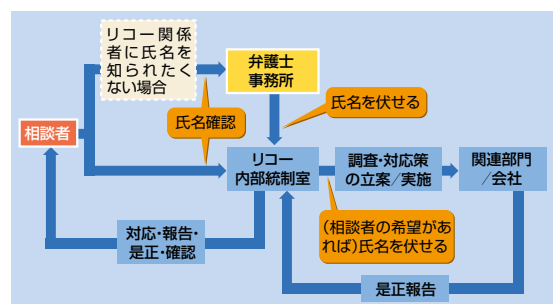
2008年度より、海外関連会社でも内部通報制度を整備していきます。

では2003年4月から「ほっとライン」の名称で、リコーの内部統制室と弁護士事務所の二カ所に相談窓口を設置し

ています。弁護士事務所からリコーの内部統制室に連絡する際には、相談者保護のため匿名扱いにしています。また、「ほっとライン」を適正に運用できるようにルールや相談者の保護制度を定め、リコーグループの標準としています。2007

年度は28件の利用があり、相談者に対しては検討結果のフィードバックを適宜行っています。

### ■ ほっとラインの基本的な処理フロー



## 発生した事件・事故のご報告

### 古紙配合率のエコ偽装について

2008年1月、リサイクル用紙の古紙配合率の不適正表示が発覚し、リコー製品をご利用のお客様をはじめ、多くの皆様が大変なご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。リサイクル表示等の偽装は、社会の環境意識の高まりに水を差す誠に遺憾な問題であります。環境経営を実践するリコーグループと

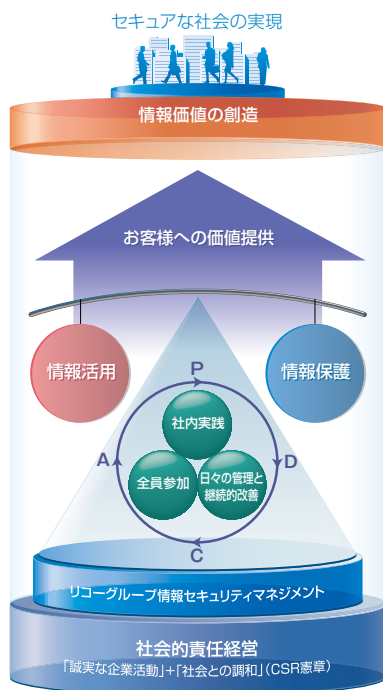
しても、今回の事件を教訓に自らの襟を正し、関係省庁や企業と連携しながら、偽装の撲滅に尽力してまいります。なお、今後のリサイクル用紙の販売方針につきましては、リコーホームページなどを通じて順次公開してまいります。

## 事業活動の一環として、全員参加で情報セキュリティの確立と改善に取り組み、グローバルに展開しています



IT/S本部  
IT/S企画室 室長 兼  
情報セキュリティセンター  
所長  
鈴木 敏廣

情報分野を事業領域とするリコーグループにとって、情報セキュリティは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ための不可欠な要素と認識しています。そのため、情報セキュリティへの取り組みを全員参加の活動と位置付け、現場・第一線での日々の管理と継続的改善を進めるとともに、それらを基盤としてお客様への価値提供を目指した自社製品・サービスの積極的な社内活用を実践しています。情報セキュリティ活動は、リコーグループCSR憲章にある「誠実な企業活動」と「社会との調和」の実践を目指すものです。



### 2007年度の実施状況とレビュー

#### ● 国内の取り組み

リコーグループ共通基準を軸にしたグループISMS\*の基盤づくり

①情報セキュリティ対策共通基準の浸透  
2007年度は、「情報セキュリティ対策共通基準」を現場・第一線に展開・定着させるための教材を開発し、さまざまな教育プログラムを通じて教育を実施しました。

②リスクアセスメントの簡素化  
共通基準ベースの簡素化されたリスクアセスメント手法の導入により、現場でのリスク評価・対応が従来よりも簡易に行えるようになりました。

③情報セキュリティ教育の強化  
2007年度には具体的な事例やPDCA管理プロセスの組織への浸透に焦点を当て、教材を開発し、教育を実施しました。

#### ● ISMS 認証更新審査の実施

2004年12月にグループ統一認証を取得。2007年度は3年ごとの更新審査時期にあたり、国内外のグループ各社が更新審査を受審しました。国内では、現在91社がISMS認証を取得しています。

#### ● 海外でのISMS 認証取得

海外では、2007年度は新たに20社が認証を取得しました。これにより2007年度末時点で合計46社がISMS認証を取得したことになります。

\*Information Security Management System

### 「情報活用」と「情報保護」の両立を図り情報セキュリティ経営の実現を目指す

リコーグループは、情報セキュリティ活動が法令・規制を遵守するレベルにとどまってはならないと考えています。グローバル情報社会の一員として情報活用の有用性を促進するとともに、社会

### 2008年度の計画

#### ● グループISMS 統一認証の維持

・リコー国内グループおよび、海外グループでISMS認証取得済みの会社については、計画的に継続審査を実施し、適合性を維持します。  
・ISMS 認証を取得していない海外グループ会社については、引き続きISMS構築および認証取得を進めます。

● 2008年2月に改訂した「情報セキュリティ対策共通基準」のグループ会社への展開・浸透を図ります。

● 情報セキュリティ事件・事故および、監査・審査の不適合事項の再発防止を徹底します。

● 情報セキュリティ教育を・リコーグループすべての社員・従業員に実施し、情報セキュリティに対する意識向上を図ります。

● リコーグループの事業継続計画・管理をさらに充実させます。

からの厚い信頼にお応えするために、全員参加による継続的改善の情報セキュリティマネジメントを推進しています。一方、営利組織として利益創出の努力も求められます。リコーグループでは、ビジネスパートナーを含めて共有すべき人々とは安全が保たれた状態で情報

の活用を図りながら、意図しない人々への情報の漏えいを防止するという、活用と保護の両立を推進しています。このように活用と保護の適切なバランスをとって利益創出を図るレベルを「情報セキュリティ経営」と位置付け、目指す姿として取り組んでいきます。

### グループ全体のセキュリティレベル向上を目指す

リコーグループが、情報セキュリティへの取り組みを通じて企業の社会的責任を果たし、企業価値の増大を図るためには、グループ会社間の垣根を越え、各社の情報セキュリティ対応レベルを一定以上に引き上げるセキュリティレベルの「共通化」が重要になります。

同じグループ会社といえども、規模や企業文化にはさまざまな違いがあり、その業務も、会社によって研究・開発・設計・生産・販売・サービス等多岐にわたります。また、個別に取り組む情報セキュリティのレベルにも差が生まれがちです。リコーグループでは、こうしたさまざまな問題を解決し、情報セキュリティ活動の基盤となるグループISMSをさらに有効なものにするためには、グループ全体の統一したセキュリティポリシーとなる共通基準が必要であると考えました。また、国際規格ISO/IEC27001では、個別の安全対策についてどこまで実施すべきかまでは規定していないため、具体的な実施基準が必要でした。そこ



で、この国際規格の要求に合わせ、リスクの大きさに応じた実施基準の検討を2005年12月から始め、2007年3月に「リコーグループ共通基準」として策定し、2007年4月から本格的にグループ会社への展開・定着を推進しています。

### 情報資産の重要性に合わせた共通基準

共通基準を策定し、グループ会社に展開する目的は、各社の情報セキュリティ対応レベルを一定以上に引き上げる「共通化」を進め、その共通化したセキュリティレベルを継続的にスパイラルアップさせることにあります。この目的を達成するためには、ISMSの枠組みに基づいて情報資産を棚卸しして、情報資産ごとの分析により、どこが弱いのかを把握し、それに対する適切な管理策を

打つ必要があります。こうした視点から、リコーグループ共通基準では、情報資産の種類別にその取り扱いの基準を決めています。大きく、「情報コンテンツ」「物理的資産」「ITシステム」「サービス・協力組織」に分類し、それぞれに業務上の重要性の程度によって、「必要対策」「推奨対策」の2段階のチェック項目を定めました。

### ■ グループ共通基準の画面サンプル



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2008」または  
▶ <http://www.ricoh.co.jp/about/security/index.html> をご覧ください。

## パートナー企業とともに、お互いの成長を目指して CSR活動の質を高めていきます



生産事業本部  
資材統括センター  
資材戦略室 室長  
菅野 実

より質の高いCSR活動を展開するには、リコーグループだけではなく、事業プロセスに関わるすべての仕入先企業や販売パートナー企業とともに、社会的責任経営に取り組んでいくことが重要です。

CSR活動の領域は広範で、その理解や進め方も各企業によって違いがみられます。しかし、パートナー企業との間で理解を深め価値観を共有することでお互いに成長しながら、継続的にCSR活動を進化させることができます。リコーグループは、すでにパートナーシップを重視したグリーン調達において多くの成功事例を持っており、それらを参考にしながら、今後CSR調達\*のレベルを上げていきます。また、販売パートナー企業に対しても本格的な支援を始めます。

\*サプライヤーによるCSR(Corporate Social Responsibility)の取り組みを調達の条件として考慮する仕組みのこと

### まず仕入先企業に向け 行動規範を制定し配布

リコーグループでは、CSR活動のパートナー展開を大きく二つの対象で考えています。ひとつは、2006年度から展開が始まったサプライチェーン\*<sup>1</sup>の仕入先企業で、グリーン調達\*<sup>2</sup>も含めCSR調達を行っています。二つ目は、

### 2007年度の実施状況とレビュー

#### ● CSR活動の現状把握

仕入先企業の実態把握のための調査に新規仕入先、新たな主要サプライヤーを追加しました。

#### ● 日本・中国でのグリーン調達の展開

- ①仕入先企業を対象に、禁止物質の混入が発生しやすい重要工程の調査を実施し、改善を推進しました。
- ②他社認証仕入先企業の165サイトについてチェックシートによる調査・確認を実施しました。
- ③CO<sub>2</sub>算出のシミュレーションツールを提供しました。

#### ● 社内資材部門の購買倫理活動

(含下請法\*)の実践、課題の把握と改善

- ①グループ資材部門員(社員・派遣社員)がセルフチェックを実施しました。
- ②要求項目の見解を共有しました。
- ③改善計画書作成と改善実施に取り組みました。

#### ● 課題

- ①仕入先企業：実態調査から仕入先とCSRについての価値観の共有化がさらに必要と認識しました。
- ②販売パートナー企業：プランの実行が遅れており、早急に着手します。

\*下請取引において、親事業者の下請事業者に対する取引を公正なものとし、下請事業者の利益保護を目的とした法律

### 2008年度の計画

#### ● 啓蒙活動の充実

リコーグループCSR活動の説明会を充実化し、仕入先企業と価値観の共有化を図ります。

#### ● 2008年度の実践度合いを評価するための準備

- ①新調査項目の設定
- ②調査の実施
- ③調査結果の分析
- ④調査結果のフィードバック
- ⑤取引条件を視野に入れたルールづくり

#### ● 国内販売パートナー企業への展開

- ①販売パートナー企業経営者に対するCSR活動の理解を深めます。
- ②モデル企業において、独自の行動規範や倫理綱領を制定し、社員への教育を推進する支援をします。

#### ● 国内外資材部門の購買倫理活動の実践、課題の把握と改善

- ①国内外グループ資材部門でセルフチェックを実施します
- ②改善計画作成と改善を実施します。

2008年度から、本格的な取り組みを始める販売パートナー企業です。

仕入先企業とのCSR調達では、2006年1月、「リコーグループサプライヤー行動規範(日本版)」を制定し、各仕入先企業に配布しました。2006年6月には行動規範の中国版を制定・配布しました。

これらの行動規範は、リコーグループの

CSR憲章をベースに、電子情報技術産業協会(JEITA)のサプライチェーン推進ハンドブックを参考にして、リコーグループが作り上げたサプライチェーンに適合するように制定したものです。規範の特長は、法的な規制に対応しなければならない項目とリコーが独自に望む項目に分かれていることです。リコーグループ

グリーン調達の詳細は「リコーグループ環境経営報告書2008」をご覧ください。

は、パートナー企業とお互いが尊重できる関係を築くことを目指しています。したがって、すべての事項を仕入先企業に要求するのではなく、各企業の事情に合わせて、自主性のなかで行動規範を実践してもらうことが大事であると考え、要求事項と要望事項を設けました。

- \*1: 供給者から消費者までを結ぶ、開発・調達・製造・配送・販売の一連の業務のつながりのこと
- \*2: 商品やサービスを購入する際に、環境への負荷ができるだけ少ないものを選んで優先的に調達すること

### 展開の質の向上をはかるため 行動規範の実践度合いを調査

行動規範の配布後、その実践度合いと仕入先企業が何を重点的に取り組んでいるかを把握するために、実施状況のアンケート調査を行いました。調査対象企業は、国内337社で回収は266社。中国は、182社で回収149社となりました。調査結果を分析したところ、例えば、事業戦略上の重要な項目で(調達リスク管理など)今後の改善が必要な項目があること、環境に関する項目(含有化学物質の管理・温室効果ガスの排出量削減など)に関し

ては、グリーン調達はほぼ達成していること、また、項目全般に関して教育が不足していることがわかりました。

#### ●主な調査項目

1. お客様の立場に立った商品の提供
2. 企業秘密の管理
3. 国際的な平和と安全のための厳正な輸出入管理
4. 知的財産の保護と活用
5. 会社資産の保護
6. 地球環境の尊重
7. 基本的人権の尊重

### 相互理解を深めるために マネジメントシステムなどを構築

今回の調査により、まだ展開が十分ではないとの反省から、リコーグループの考え方や思いを仕入先企業により深く理解していただき、価値観を共有化していただくことが重要だと気づきました。そして、行動規範を配布するだけでなく、積極的なアクションを起こしました。例えば、CSR調達マネジメントシステム構築や、活動を補足するガイドブック作成などの取り組みを始めました。

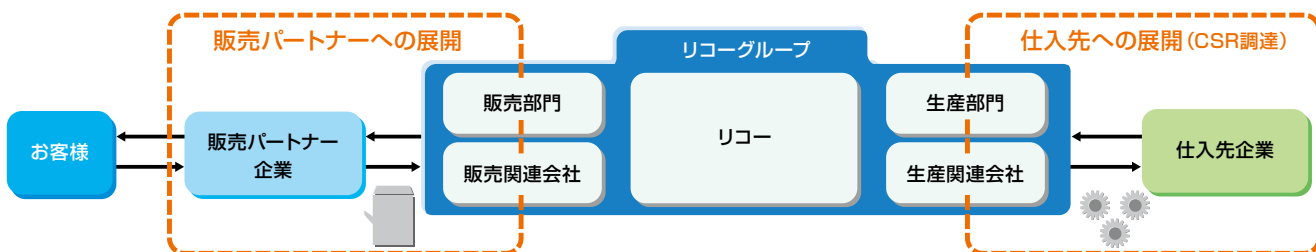
#### ●主な行動項目

- ① サプライヤー行動規範を制定(P)、実行(D)、アンケート(C)、仕入先にフィードバックして改善を求める(A)を徹底していきます。
- ② CSR調達の先進企業にも学び、リコーの考えや価値観が共有できるように、きめ細かな説明会などの勉強会を実施します。

### 販売パートナー企業への 本格的なCSR展開を推進

まだ端緒を開いたばかりですが、リコーグループでは、全国の販売パートナー企業に対して、CSR展開のための本格的な支援を始めています。これは、リコーグループのCSR憲章や行動規範、リコー国内販売部門で作った倫理綱領を参考にしていただき、販売パートナー企業ごとに独自の行動規範や倫理綱領を制定して、さらに社員への教育を徹底していただくことを目指したものです。そのために、すでにリコーで利用している教育/啓蒙ツールが活用できる仕組みづくりも進めています。

#### ■ CSRのサプライチェーン展開の考え方



**<展開の考え方>**  
リコーが支援し、各パートナー企業の行動規範や倫理綱領を制定していただき、社員の方々への徹底を図っていただきます。

**<展開の考え方>**  
「リコーサプライヤー行動規範」を制定し、各仕入先企業に配布。リコーの考え方をより深く理解、価値観を共有していただくため、マネジメントシステム構築支援やガイドラインを提供します。

# 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



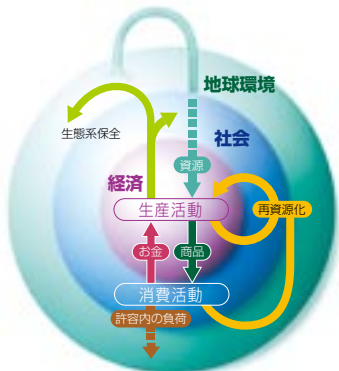
社会環境本部  
本部長  
谷 達雄

地球環境が危機的状況にある今、社会の変革に向けた企業のリーダーシップが求められています。リコーグループは、環境保全と利益創出の同時実現により、社会に存続を望まれる事業活動を展開していきます。そのために、事業領域の枠を超えた環境技術の開発と、地球の回復力を支える生物多様性保全に注力します。

## ● 私たちが目指す地球環境の姿

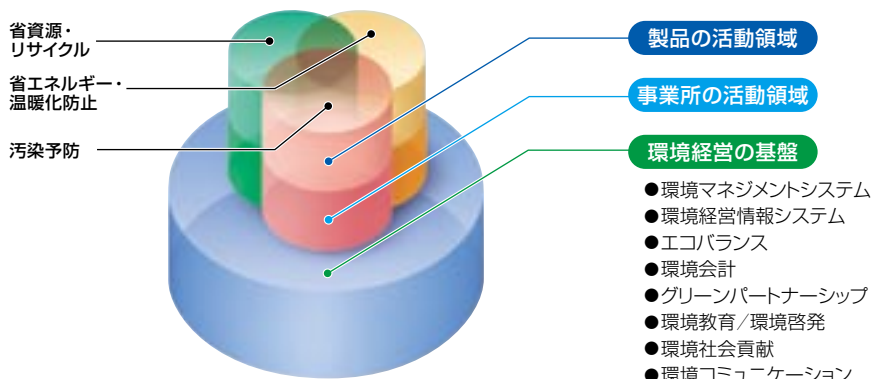
環境保全活動の目的は、地球環境の再生能力の範囲内に環境負荷を抑制し、地球環境を維持することにあります。リコーグループは、環境・社会・経済の3つのP (Planet, People, Profit)の関係が、歴史の中でどのように変化してきたかを考えることで、目指すべき社会の姿を明らかにし、その実現に向けて企業としての責任を果たしていきます。

## ■ 地球環境と社会との関係を表す「Three Ps 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。

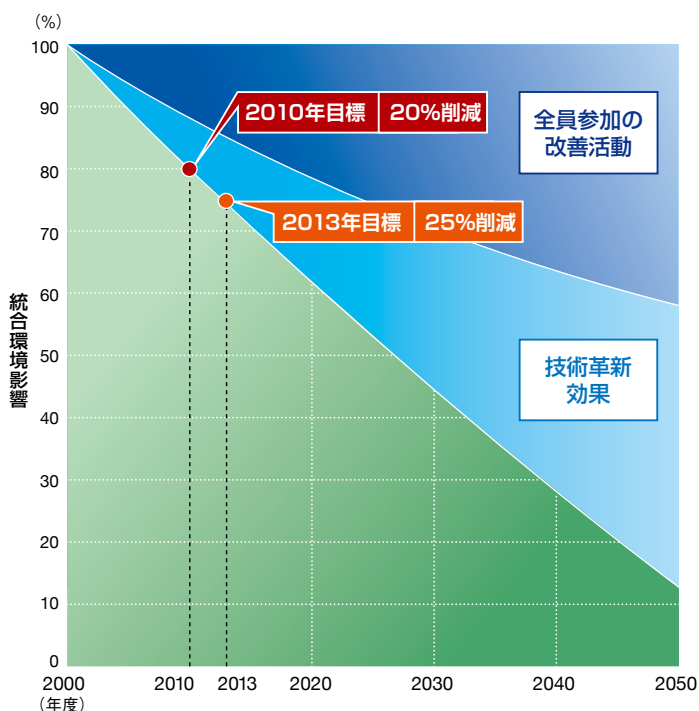
## ■ リコーグループの環境経営の全体像



## ● 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 Ps 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





● 主なリコーグループ第15次中期環境行動計画(2005年度～2007年度)と2007年度の結果(抜粋) ※達成目標年度の記載がないものは2007年度が目標

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した。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した。

<p><b>1</b></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> <p>【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。 【結果】 画像機器用部品の一部に採用してきた植物由来プラスチックをさらに広範囲に使えるように、新しい素材の研究開発を進めています。</p> <p>2) 製品環境性能の向上</p> <p>●製品省資源</p> <p>【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)。 【結果】 リユース部品使用質量5.0倍(達成)。</p> <p>【計画内容】 再生プラスチック使用質量を1,000トンに向上。 【結果】 再生プラスチック使用質量1,346トン(達成)。</p>
<p><b>2</b></p> <p>グリーン販売の推進</p>	<p>●再生複写機の販売台数向上</p> <p>【計画内容】 販売台数を2003年度比10倍以上に向上(日本)。 【結果】 再生複写機の販売台数7.9倍(未達成)。</p>
<p><b>3</b></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> <p>●事業活動に伴い排出するCO<sub>2</sub>(総量)の削減</p> <p>【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(リコーおよび国内生産会社)。 【結果】 排出総量15.5%削減。 ※年率4%を超える事業成長と電力換算係数変動によるCO<sub>2</sub>増加分についてはCDMによる対応を前提として算出しています。</p> <p>【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)。 【結果】 排出総量2.6%増加。</p> <p>【計画内容】 CO<sub>2</sub>排出量を2000年度比4%削減(リコーおよび国内・海外の生産会社)。 【結果】 ●リコー及び国内生産会社：排出総量10.6%削減(達成)。 ※年率4%を超える事業成長と電力換算係数変動によるCO<sub>2</sub>増加分についてはCDMによる対応を前提として算出しています。 ●海外生産会社：排出総量8.8%増加(未達成)。</p> <p>【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)。 【結果】 国内非生産会社排出総量17.9%削減(達成)。</p> <p>2) 事業所省資源</p> <p>●廃棄物発生量の低減</p> <p>【計画内容】 廃棄物発生量を2000年度比3%以上削減(リコーおよび国内・海外の生産会社)。 【結果】 廃棄物発生量が3.9%増加(未達成)。</p> <p>●廃棄物の再資源化率向上</p> <p>【計画内容】 再資源化率を95%以上に向上(国内非生産会社)。 【結果】 廃棄物再資源化率が95.6%～99.5%に向上(達成)。</p> <p>3) 事業所汚染予防</p> <p>●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</p> <p>【計画内容】 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(リコーおよび国内・海外の関連会社)。 【結果】 2006年度に調査を完了しました(達成)。その後も事業買収や土地購入時には、調査を実施し管理しています。</p>
<p><b>4</b></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> <p>●ISO14001システムのレベルアップ</p> <p>【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)。 【結果】 リコーグループとして環境マネジメントシステムの統合をいたしました(達成)。新たに「リコーグループ環境マネジメント規定」を制定し、グループのマネジメントシステムを強化しました。</p>
<p><b>5</b></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>	<p>●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</p> <p>【計画内容】 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)。 【結果】 国内外において生態系保全を目的とする環境社会貢献活動が拡がり、各地の販売会社や工場で行われています。 ●海外の各極地域統括会社/各国販売会社22件 ●海外の生産会社28件 ●日本国内の生産会社/生産系事業所132件 ●日本国内の販売会社111件 ●日本国内の非生産会社(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)76件</p>

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

## 製品に関する取り組み事例

### 持続可能な社会へ向けて、 再生製品の開発・販売を積極的に推進 《リコーグループ/日本》

#### ●再生機の開発・販売

リコーでは、1990年代初めから「省資源・リサイクル」を環境保全活動の柱のひとつと位置づけ、複写機・レーザープリンターなどのリサイクルに取り組み、再生機事業を推進してきました。そして数々の課題を克服した結果、2006年度には再生機販売台数が1万台を越え、1998年の事業開始以来、初めてリサイクル事業として黒字化を達成しました。リコーの再生機 imagio Neo 753RC は、再使用部品使用率が平均88%（質

量比)で、前身機と比べてライフサイクル全体の環境負荷は約38%、製造時に限ると約95%も低減しています\*。

\* imagio Neo 603RCとimagio Neo 603(前身機)との比較データ



再生機 imagio Neo 753RC/603RC

#### ●再生機の回収効率向上と品質保証

お客様のところで使用済みとなった複写機は、販社・販売店または全国11拠点のグリーンセンターで回収され、その後集約センターで品質の判定・選別が行われます。両センターの厳しい基準による判定をクリアした機器のみが再生センターに送られるため、高い回収効率を実現することができます。再生センターでは再度、診断、チェックを行い、分解・清掃・洗浄・組み立て作業を経て厳重な最終テスト・チェック後出荷しています。リコーは再生機であっても、新製品と同じ品質保証を行っています。

## 森林生態系保全プロジェクト

### 環境NPOや地域住民との パートナーシップのもと世界各地で 「森林生態系保全プロジェクト」を展開 《リコーグループ/グローバル》

地球環境を保全するには、環境負荷を削減するだけでなく、地球環境の回復力を維持し、高めていくことも重要です。地球上には、森林、湖沼、珊瑚礁、海洋など、さまざまな生き物の生息地があり、それぞれに特有の生態系が保たれています。生態系が崩壊すれば、人類の生命維持に必要な自然環境も崩壊します。リコーは、生態系の中でも、とくに生物多様性が豊かな「森林生態系」に注目して、1999年度から環境NPOや地域とのパートナーシップのもとに「森林生態系保全プロジェクト」を展開しています。これらの活動は単なる植林とは異なり、土地固有の生物種の生息域や住民生活を守ることを主眼とするもので、環

境NPOや地域住民とのパートナーシップを重視して行われています。活動の資金は、継続して社会貢献を行うためにリコーが設けた「社会貢献積立金」から拠出されています。株主総会での承認のもと、毎年利益から年間配当を差し引いた金額の1%（上限2億円）が積み立てられます。

#### ●2007年度から開始した プロジェクト

2007年度「中国・雲南省麗江市・三江併流の森林生態系保全プロジェクト」と「ブラジル・バイア州・大西洋岸低地熱帯林ポアノバにおける森林復元プロジェクト」に対して支援を始めることを決定しました。長江、メコン、サロウインの3つの大河が並行して流れる三江併流は、山河の絶景と希少動植物が見られる世界自然遺産ですが、密猟と違法伐採、

過度の放牧などが生物多様性を脅かしています。アジア緑色文化国際交流促進会によるこの現地プロジェクトは、生物多様性の豊かな自然を次世代に残すための活動を行っています。ブラジル・バイア州では、かつて大西洋沿岸一帯に広がっていた熱帯雨林の面積が違法伐採、プランテーション、焼畑、過放牧などともなう破壊により最大時の7%程度に減少しています。バードライフアジアによる現地プロジェクトは、森林農法により住民が森林と共生できる循環型社会の実現を目指します。



中国・雲南省麗江市三江併流地域

● **主なリコーグループ第16次中期環境行動計画(2008年度～2010年度)(抜粋)** ※達成目標年度の記載がないものは2010年度が目標

第16次(2008年度～2010年度)中期環境行動計画策定にあたって、超長期ビジョンの再検証を行いました。IPCC第4次報告をはじめとした最新の知見によると、温暖化の加速や資源の枯渇など、いくつかの早期に対応すべき課題が浮上してきました。この

ような地球規模の課題とともに、リコーグループの長期事業予測、環境技術の現状などを考慮し、2013年長期環境目標を設定し、さらにそこから行動計画を導き出しました。

1  資源循環型社会に向けた資源の有効利用	<p>■ <b>環境負荷削減を目指した環境技術開発</b> ※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> <p>計画内容 事業および社会全般の環境負荷削減に貢献する環境技術開発を行う</p>		
	<p>■ <b>製品への新規投入資源の削減に向けた資源循環の拡大と資源の有効利用</b></p> <p>● 部品リユースの促進</p> <p>計画内容 使用済み製品からのリユース部品使用質量を2010年度までに1,910トンに向上(日本)</p> <p>計画内容 使用済み製品からのリユース部品使用質量を2010年度までに6,000トンに向上(海外)</p>		
	<p>■ <b>生産活動に伴い発生する排出物の削減</b></p> <p>● サーマルメディア事業における資源ロスの削減</p> <p>計画内容 排出物発生量を2006年度比10%削減</p>		
	<p>● 包装材に関する資源ロスの削減</p> <p>計画内容 国内画像製品生産に関する生産量あたり包装材排出物発生量を2006年度比30%削減</p>		
	<p>● 重合トナー製造に伴う排出物発生量の削減</p> <p>計画内容 生産量あたり排出物発生量を2006年度比77%削減</p>		
	2  気候変動問題に対する先行的な環境技術開発と、エネルギー使用を抑えた事業活動の促進	<p>■ <b>生産活動に伴い排出する温室効果ガスの削減</b></p> <p>計画内容 2010年度までにCO<sub>2</sub>排出量を1990年度比12%削減(リコーおよび国内生産会社)</p> <p>計画内容 2010年度までにCO<sub>2</sub>排出量を1998年度比10%削減(海外生産会社)</p> <p>計画内容 2010年度までに半導体事業分野のCO<sub>2</sub>以外の温室効果ガスを1995年度比10%削減</p>	
		<p>■ <b>仕入先企業へのCO<sub>2</sub>排出量削減活動の展開</b></p>	
		<p>■ <b>お客様先での環境負荷削減への貢献</b></p> <p>● 省エネ・両面機能の活用状況の把握と利用率の向上</p>	
		3  環境安全性の高い製品づくり・事業活動に向けた化学物質管理の強化	<p>■ <b>化学物質に関するリスクマネジメントの強化</b></p> <p>● グローバルでの化学物質リスクマネジメント体制の構築</p> <p>● 環境影響化学物質の削減</p> <p>計画内容 環境影響化学物質の使用量を2000年度比マイナス30%以下に抑制(リコー生産系事業所および生産会社)</p> <p>計画内容 環境影響化学物質の排出量を2000年度比マイナス80%以下に抑制(リコー生産系事業所および生産会社)</p>
			4  生物多様性の保全



環境経営の詳細は「**リコーグループ環境経営報告書2008**」または  
▶ <http://www.ricoh.co.jp/ecology/> をご覧ください。

# 組織やマネジメントシステムを変革し、 多彩な人材が活躍できる職場づくりを目指しています



人事部  
人材開発部 部長  
小椋 靖

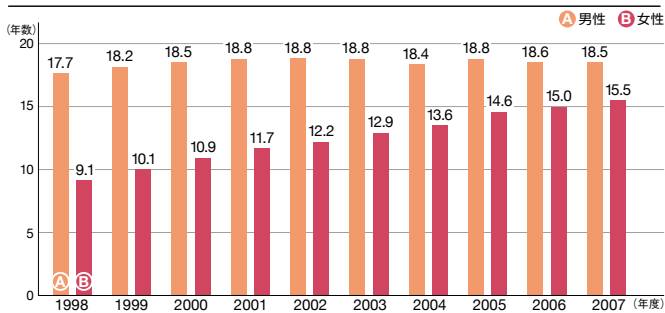
リコーグループは、社員が目的意識・問題意識を持って主体的に行動し新しい価値を生み出し、そして社会やお客様、まわりの人たちへのお役立ちを通じて仕事のやりがい・達成感を高め成長していく、それを会社の発展と自らの豊かな生活につなげていくという自己実現のサイクルを目指しています。そしてそれを実現するために、

- 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

という4つの考え方で人材開発を行っています。

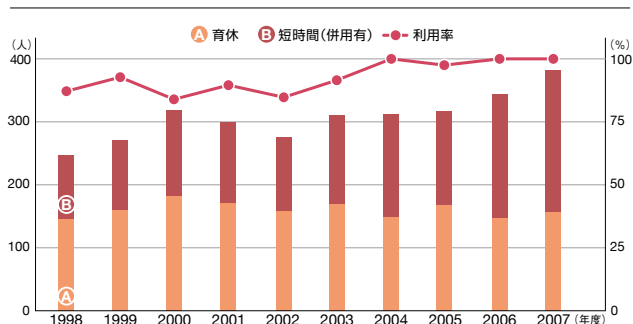
## ● 主な活動の実績推移(リコー)

### ■ 男女別平均勤続年数

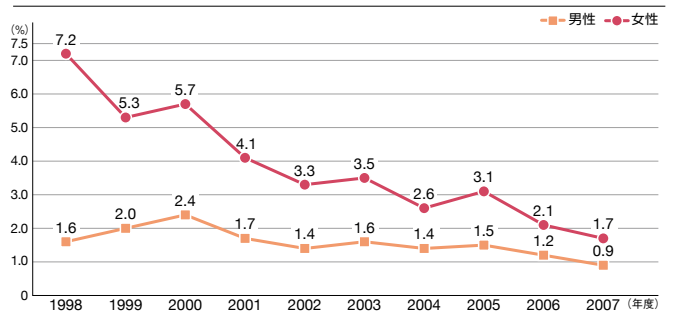


### ■ 育児支援制度利用数・率

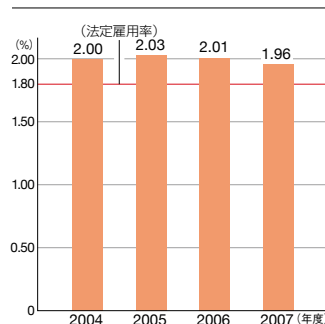
※利用者数は、各年度ごとの実利用のべ人数で算出



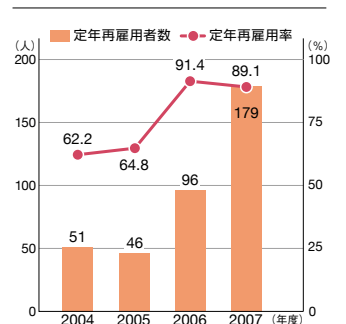
### ■ 男女別退職率



### ■ 障がい者雇用率



### ■ 定年再雇用率の推移



## 2007年度の実施状況とレビュー

### ● ジェンダーフリー推進活動

性別に関わらず活躍できる環境をつくることはダイバーシティ推進のためには非常に重要です。そのために社内イントラネットを使った情報発信、ハンドブックの配布、セクハラ研修などジェンダーフリーに向けた意識改革の推進を行ってきました。

### ● 出産育児と仕事の両立支援

1990年に日本で初めて育児短時間勤務制度を導入して以来、出産・育児と仕事の両立支援に向けて育児短時間勤務期間の延長、出産育児に関する情報提供、次世代育成支援給付の新設などを行ってきました。

### ● 定年再雇用制度の拡充

経験豊かな社員のスキルやノウハウは企業にとって貴重な財産です。すでに1984年に60歳以降も働くことができる定年再雇用制度を導入しましたが、より多くの方々が活力をもって働くことができるように制度を改訂しました。

## 2008年度の計画

### ● 女性のキャリアアップ支援

今までのジェンダーフリー啓蒙活動に加えて、女性の能力開発やキャリアアップを支援するため、キャリアデザインやマネジメント研修の実施、女性のネットワークの拡充などを計画しています。

### ● 次世代育成支援

少子化社会が到来する中で次世代育成は日本社会の大きな課題です。そのために、女性だけでなく男性の育児参加の促進、残業時間の低減、年次有給休暇の取得促進、インターンシップによる若手世代への就業体験の場の提供などを継続的に行っていきます。

### ● 高齢者の生活・就業支援

老後の不安を取り除き高齢になってもいつまでも安心して仕事に取り組むことができるようにするとともに、自らの生活や社会とのかかわりがより充実したものになるように、キャリアやライフプランなどに関するセミナーなどを計画しています。

# Column

## 会社の制度を利用し、上司や同僚の理解に助けられ 子育てをしながらイキイキと仕事を続ける女性たちがいます 《リコー/日本》

リコーグループでは、育児をする女性が働きやすい環境づくりにも早くから取り組んでいます。ここでは、実際に子育てと仕事の両立を実践している社員に、貴重な意見をいただきました。その結果、働く女性の子育てには、会社の制度のさらなる充実と本人の前向きな心構え、それらを受け入れる職場の環境づくりが、今後ますます大切になることがわかりました。

出席者：Aさん(入社22年目/子ども3人) Bさん(入社18年目/子ども3人) Cさん(入社18年目/子ども2人) Dさん(入社15年目/子ども2人) Eさん(入社26年目/子ども2人)



### Q：利用した制度で良かった点は？

—— 休職制度は、最長で子どもの満2歳の月末まで取得できることです。短時間勤務制度は、勤務時間が選択できるため、保育園の行事や送迎に、柔軟に対応しやすいですね。

### Q：職場には、スムーズに復帰できましたか？

—— 復帰後、短時間勤務制度を利用し、15:30に退社していましたが、周囲に対して申し訳ないというストレスを感じ



ていた自分自身の葛藤が大きかったです。でも職場の人々に温かく見守っていただいたのが嬉しかったです。上司や同僚に恵まれていると感じています。

### Q：育児と仕事の両立で、大切なことは？

—— 自分一人の力ではできないということです。やはり、夫や家族の協力が必要です。あと忘れてはいけないのが、職場の人たちの心遣いに対する感謝の気持ちですね。



### Q：子育てと仕事のワークライフバランスに満足していますか？

—— 満足しています(全員)。育児中に子どもを通して得た人間関係の広がり、地域社会とのかかわり、地球環境保全への意識をもつことができました。そして、その経験を通じて今まで以上に自分が仕事をすることの意義を感じています。

## 育児と仕事の両立をサポートする さまざまな取り組みを実践 《リコー、リコーリース、東北リコー/日本》

リコーでは、「次世代育成支援対策推進法」に基づき、行動計画を策定し実施。2007年4月に、東京労働局長の認定を取得しました。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、短時間勤務制度期間の小学校までの延長などを実施しました。



## キャリア豊かなエンジニアの 再雇用を積極的に推進 《リコー創造開発/日本》

生産関連会社リコー創造開発には、定年再雇用制度を利用している多くのエンジニアが在籍。「計測装置」「実験装置」などを製作し、新商品の開発を支援しています。こうした業務を通じて、貴重な技術のノウハウをリコーグループの次世代のエンジニアに伝承しています。



次世代のエンジニアたちとの会議風景

## 聴覚障がいの方の仕事環境を サポートするための手話通訳活動 《リコー、リコー・ヒューマン・クリエイツ/日本》

リコーでは、聴覚障がいをもつ社員にとっても快適な職場環境づくりに取り組んでおり、1989年に設立された「リコー手話クラブ」が中心になり、コミュニケーションの輪を広げています。リコー・ヒューマン・クリエイツでは、その活動を受け、手話活動支援グループが、研修やセミナーを随時実施しています。また、外部からの手話通訳実習の受け入れも行っています(44ページ参照)。

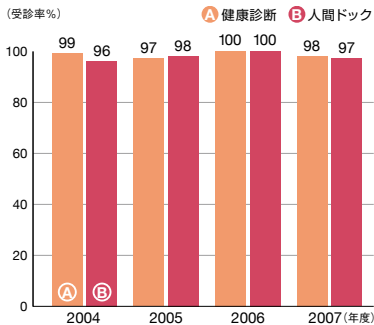
# 社員一人ひとりが快適な職場環境で働けるように リコー独自の仕組みづくりと継続的な改善を行っています



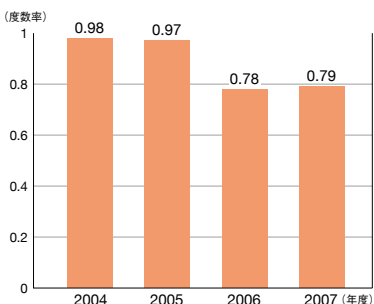
人事部  
HR推進部 部長  
杉浦 顕一

リコーグループでは、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、リコー独自の健康管理システム構築など、さまざまな取り組みを行っています。また、厚生労働省が普及促進している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。

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

## 2007年度の実施状況とレビュー

### ●重点課題の継続的改善

- 1) ヒューマンエラーに遭遇しても労災を起こさせないために、リスクアセスメント手法をグループ会社にも展開しました。リコーエレメックス(株)、リコーユニテクノ(株)等
- 2) 長時間残業者の健康管理を徹底するための新たなシステムを開発し、①産業医面接の単月実施率100%の実現、②レベルを高めたリコー基準での実施、③上司や部署の協力を得ながら健康障害の未然予防に努めました。なお当事例は、全国産業安全衛生大会にて事例発表しています。
- 3) 職場環境リスク低減のために、当年計画をしていた5件のアスベスト対策をすべて実施完了しました。今後も継続的改善に努めます。

### ●新たな課題への取り組み

- 1) OSHMS認定取得について  
グループ会社として初めて東北リコー(株)が認定取得しました。
- 2) メンタルヘルス対策について  
①全組織職に対しe-ラーニングでの基礎教育とロールプレーを含む実践教育を実施。当初計画1,200名に対し、追加申し込みが多数あり1,424名が受講。  
②全事業所の社員に対しストレスチェックを実施し、医療職による個人フォロー、並びに職場改善活動(3事業所)を実施しました。  
3) 特定検診・指導について  
リコーグループでは35歳以上の社員全員が人間ドックを受診しており、その医療機関において運用を開始しました。

## 2008年度の計画

16次中期経営計画の初年度として、以下の取り組みを実施します。

### ●グループ管理指標の明確化と、従来行ってきた活動のレベルアップ

継続的な改善をグループで実現するために、安全・健康に関する管理指標の決定と指標向上への施策に着手します。

- ・長時間残業者産業医面接の対象拡大
- ・ストレスチェックとその個人フォローの定例化等

### ●労働安全衛生マネジメントシステムの展開推進

より積極的にグループ展開するために、既認定事業所の評価・改善を行い、ますます重要性が増す“健康面”を主眼とした仕組みづくりに着手します。

### ●リコーグループへ仕組みを水平展開

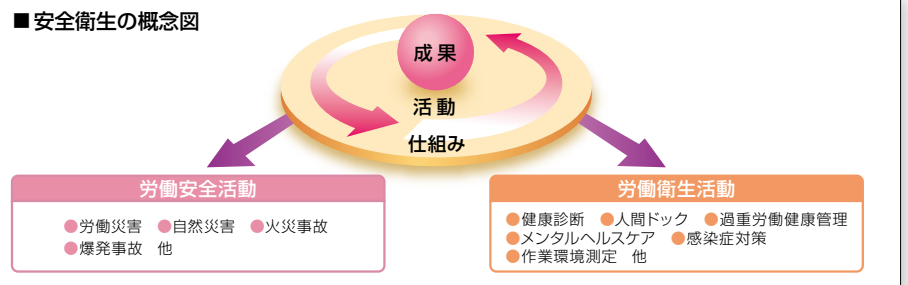
リコーで確立した過重労働未然防止に関する仕組み①新勤務管理②産業医面接③メンタルヘルス④管理者教育等について、リコーグループへ水平展開することに着手します。

### ●グループ最適の健康管理の仕組みづくり

グループ安全衛生委員会および専門3部会を設置し、従来グループ会社各社毎に実施していた健康管理を見直し、グループ最適の仕組みづくりに着手します。

- ・健康管理システムの再構築
- ・委託医療機関の見直し
- ・専門家の最適配置

## 安全衛生の概念図



## 社員が自分の健康について 相談しやすい環境づくりを推進 《リコー/日本》

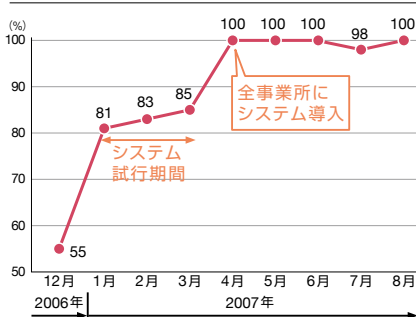
リコーでは、社員一人ひとりが自分の健康について気軽に相談できる環境をつくるため、さまざまな取り組みを行っています。そのひとつが、2007年4月にリコーの国内全事業所で導入した「長時間残業者健康管理システム」です。

このシステムでは、毎月自動的に抽出した長時間残業の対象者にセルフチェック票を送り、対象者がパソコン上で質問項目に答えることで、身体やメンタルな面での健康状態が自動判定されます。そして本人が希望した場合は、産業医との面接を実施します。仮に本人が面接を希望しない場合でも、月90時間(2007年度の基準)を超える残業をした対象者は、産業医や上司の判断で面接実施するよう促し、社員の健康管理をサポートしています。



人事本部 総括産業医 医学博士 森田 哲也

■長時間残業者の面接実施率の推移



リコーでは、面接希望者の実施率100%を目指していますが、システム稼働後、ほぼ達成しています。

システムの導入効果としては、長時間残業者の早期健康フォロー(健康障害の有所見者の早期発見と早期対処)、面接や職場改善プロセスの可視化、産業医・健康管理スタッフの業務効率化、健康管理部門で情報の一元管理が可能になりました。実際に、産業医が早期の段階でメンタルヘルスクアを必要とした社員に適切な対処を行い、職場への早期復帰を可能にしたケースもあります。

リコーでは今後、グループ会社の勤務形態などにあわせてシステムの展開を計画しており、グループ全体の健康管理の保持増進を目指します。

## 安全衛生の確かな仕組みづくりを 全国の生産系事業所で展開 《リコー/日本》

リコーでは、すでに国内の生産系事業所3カ所(沼津、福井、御殿場)が、OSHMS認定を受けていましたが、2007年度はグループ会社の東北リコーが認定取得しました。

OSHMSは、厚生労働省が普及を図っているもので、取得には、事業所が安全衛生に関わるPDCAサイクルをしっかりと回して、目標を達成し、継続的に改善していく仕組みが構築されていることが必要です。リコーの人事本部では、各事業所の要請によって認定取得のサポートも行っています。

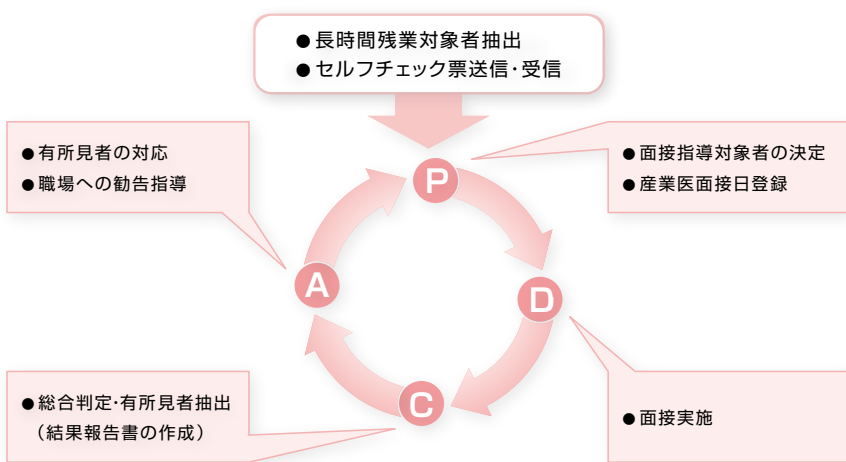
## 食事バランスを中心に 健康づくりのセミナーを企画・開催 《リコー/日本》

リコー大森事業所では、リコーグループの健康安全の指針に基づき、年間を通して多彩な健康セミナーを企画しています。例えば2007年は、昨今のメタボリック・シンドロームへの関心の高まりを受け、「バランスメニュー」や一人暮らしの社員のための「簡単レシピ」などのセミナーを開催し、多くの社員が参加しました。同事業所では今後も、他の事業所との情報交換も行いながら、社員の健康維持に役立つセミナーを企画していく予定です。



バランスメニューセミナーでお弁当を食べる参加者

■長時間残業者健康管理のPDCA

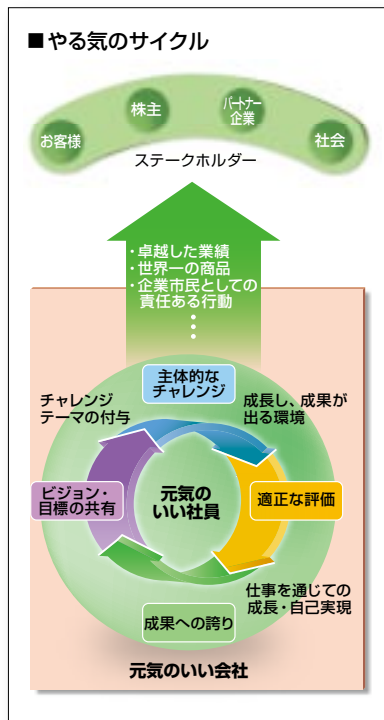


# 高い目標を掲げ達成できる「元気のいい会社」をつくるために さまざまな人材を育てるマネジメントシステム改革を進めています



人事部  
能力開発室 室長  
橋本 知明

リコーグループのCSR憲章にある「自主性と創造性の発揮できる豊かな個性の尊重」に沿って、社員一人ひとりが高い目標にチャレンジすることができる「元気のいい会社」を実現するために、「やる気のサイクル」を回す人材マネジメントシステムの改革を進めています。今後、基盤事業での収益拡大と新しい事業領域への挑戦など、リコーグループの成長戦略を実現するため、7つの人材タイプの輩出を目指しタイプ別の育成プログラムを構築していきます。



## 2007年度の実施状況とレビュー

### ● タイプ別人材育成の展開

- ① マネージャー教育(4コース)を展開。「マネジメント強化研修」「部下育成研修」の課長クラス全員への展開と部長クラスへの拡大。仕事の進め方を鍛える「QM研修」、部下管理のための「人事労務研修」を展開しました。マネジメント研修対象者1008名のうち、マネジメント強化研修は651名、部下育成研修は619名が受講しました。
- ② 国内外のリコーグループ各社で、次世代リーダー育成の展開を行いました。
- ③ プロフェッショナル育成のための求められる人材要件の抽出など育成プログラムに着手しました。

### ● キャリア形成を促進する仕組み

- ① リコーの階層別研修の全面見直しを行いました。
- ② 社内検定制度BLA(Basic License Assessment)の見直しなど、とくに若手社員育成の充実を図りました。

## 2008年度の計画

### ● タイプ別人材育成

- ① マネジメント力強化のためのマネージャー教育を継続します。
- ② 次世代リーダー育成のためのグローバルレベルでの展開に着手します。
- ③ プロフェッショナル育成の教育の充実を図ります。
- ④ スペシャリティの高い人材育成のための教育の充実と伝承活動の展開を行います。

### ● キャリア形成の促進

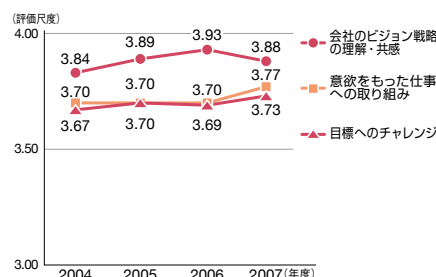
- ① 上司による部下の育成面談の完全実施を目指します。
- ② 社員の自律的なキャリア形成と自己成長への意欲高揚を狙い世代別に行うキャリアデザイン研修「キャリアデザイン30」「キャリアデザイン40」「キャリアデザイン50」の本格実施を行います。

## ステークホルダーである社員の 満足度を把握するための意識調査を実施 《リコー/日本》

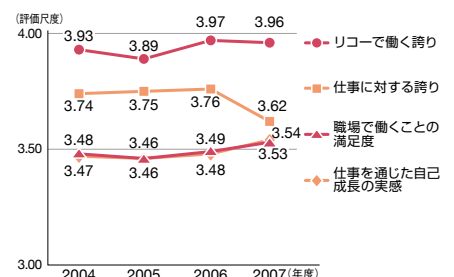
リコーでは、1999年の「日本経営品質賞」受審に向け、社員満足度把握を目的に第1回目の社員意識調査を実施しました。2001年からは、グループビジョンである「元気のいい会社」の状態を定量的に把握・活用するために「やる気のサイクル」の

目指す姿をベースとして毎年実施。2005年には、リコーとして強化すべき顧客起点などの行動様式の理解度や実践度を把握するために調査しました。これらの調査結果を分析することで、部門ごとの課題解決や、全社的な人材マネジメントシステムの改善につなげ、社員一人ひとりの満足度を高める仕組みづくりを進めています。

### ■ ビジョンの共有と高い目標への主体的なチャレンジ



### ■ 社員の総合満足度





人材育成マネジメントシステム

成長戦略を実現するため  
社員のやる気を支援するシステム構築  
《リコー/日本》

リコーでは、成長戦略実現のキーとなる人材タイプを①ビジネスリーダー(事業トップ)②ビジネスリーダー(機能トップ)③新規事業創造リーダー④プロフェッショナル⑤スペシャリスト⑥プロジェクトマネージャー⑦マネージャーとして考えています。

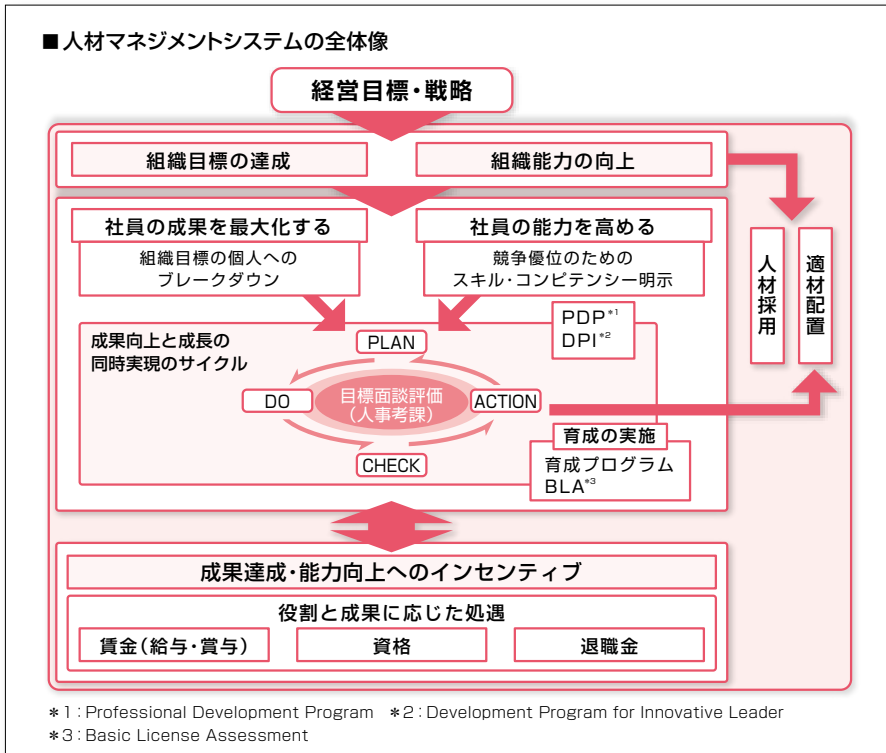
その育成には、人材マネジメントシステムの改革が必要であり、的確な「方向づけ」を行うための面談システム、タイプ別に特性に応じた育成プログラム、役割に応じた評価・昇格・任用システムの仕組みづくりを始めています。

世代別の特性に応じた  
キャリアデザイン研修  
《リコー/日本》

この研修は、30歳・40歳・50歳の社員が対象です。世代ごとに異なる研修で課題に焦点を当て、同世代の仲間とともに自分自身の振り返りを行ったうえで将来に目を向け、キャリア意識の向上をサポートしています。そして、社員が自主的にキャリア目標を設定し行動するような“やる気”の醸成を図っています。



キャリアデザイン30の研修風景



歩行ラリーを取り入れた  
ユニークなもの作り組織革新研修  
《リコーテクノロジーセンター/日本》

開発、設計、生産、購買部門のマネージャークラスを対象に行われている研修に歩行ラリー競技を取り入れ、所属の異なるメンバーがひとつの組織として考え行動します。その結果、参加者は「チームワークの大切さ」「事実を正確に把握し、的確に判断する」ことの重要性を再認識し、研修後は各々の業務でもの作り革新に取り組んでいます。



歩行ラリーの様子

マネジメントの基本、実践法を学ぶ  
新任マネージャー研修  
《販売統括関連会社/日本》

この研修では、マネジメントの基本から、問題解決力の強化、チームメンバー育成、チームマネジメント力強化、マネジメントの実践までを5つのステップで実施。マネージャーとしての基本姿勢をじっくり学ぶことができます。つねにお客様起点で考え、主体性をもって行動する人材を育成します。



## さまざまな社会貢献活動を通じて、 “人と地球を大切に作る心と行動”を育んでいます

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。

### ●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の基本テーマは、「人と地球を大切に作る心と行動を育む」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・技術・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。

### リコー・サイエンスキャラバン



遠征時に活躍するサイエンスキャラバン号

リコー・サイエンスキャラバンは、科学体験プログラムのひとつ「コピー機になってみよう!」を軸に、全国で展開している青少年育成活動です。

この活動は子どもの“理科離れ”が懸念される現代において、リコーの設計技術者の指導のもと、コピー機の原理を実験を通じて体感し、科学に関心を持つ子どもを全国に数多く生み出していくことを目的としています。運営は、開催地近隣のリコーグループ社員がボランティア参加で行っています。

### ●年間3,000人が体験する 「コピー機になってみよう!」

「コピー機になってみよう!」は、過去5年間に総計1万1千人以上の子どもたちが体験した、サイエンスキャラバンの人気プログラム。コピー機の中で行われる6つの手順(静電気力で絵が複写される仕組み)を、実験を通じて体感することができます。



実験の前に、紙芝居を使って複写の概念を解説



「バルーン暗室」は、子どもから大人まで大人気

リコー・サイエンスキャラバンは ▶ [http://www.ricoh.co.jp/kouken/science\\_caravan/](http://www.ricoh.co.jp/kouken/science_caravan/) をご覧ください。

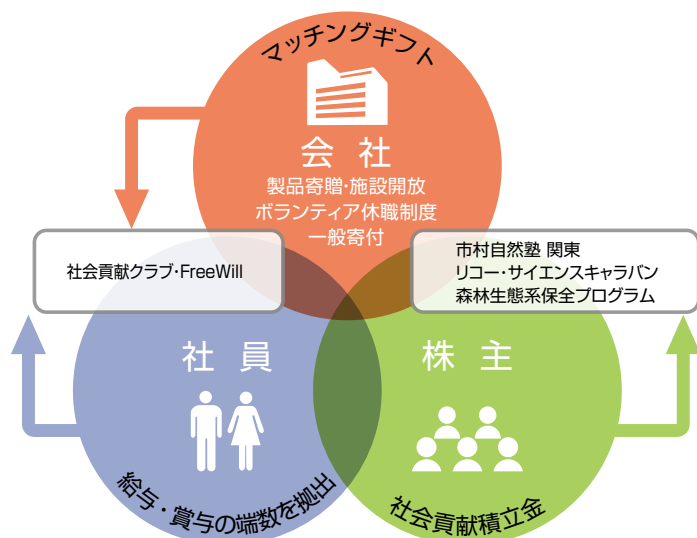
### ■会社・社員・株主が、三位一体となって行う4つの社会貢献プログラム

#### ●株主と会社

リコーには、経営環境や業績に左右されることなく、安定した継続性のある社会貢献活動の取り組みを支える、「社会貢献積立金制度」があります。1998年の株主総会で承認されたこの制度に基づき、毎年5月の取締役会で利益処分案の承認を受け、当期利益から配当金を差し引いた額の定率1% (上限2億円) を積み立て、市村自然塾 関東など3つの社会貢献活動に活用しています。

#### ●社員と会社

社員からの寄付金に対し、会社が同額を拠出し(マッチングギフト)、リコーグループ社員から推薦のあった団体・個人を支援します。





「もっとも支援したい活動」では、JHP(学校をつくる会)様に対し、学校建設資金として500万円の支援を実施することが決定。カンボジアのルッセイスロック地区に『ルッセイスロックFreeWill学校』が建設されることになりました。FreeWill会員17名は、2007年12月6日に行われた校舎の贈呈式に参列し、熱烈に迎えてくれた現地の子どもたちと交流しました。



贈呈式に参加したFreeWill会員。校舎の前で

### 「第5回オーライ!ニッポン大賞/審査委員長賞」を受賞

2008年3月、市村自然塾 関東は、「オーライ!ニッポン大賞」の審査委員長賞を受賞しました。同賞は、全国の都市と農山漁村の共生・交流に関する優れた取り組みを選考・審査し、国民への新たなライフスタイルの普及定着を図ることを目的に、オーライ!ニッポン会議(代表:養老孟司 東京大学名誉教授)、農林水産省などが主催する表彰事業です。市村自然塾 関東の受賞理由は、平成13年の開塾以来、都市部から定期的に通いながら行う農林業体験を通じ、青少年育成活動を実践してきた姿勢を評価されたものです。



表彰状を受け取る木全塾頭

## リコー 社会貢献クラブ FreeWill

社会貢献クラブ・FreeWill(以下、FreeWill)は、1999年1月に結成された社員主導の草の根活動支援組織です。会員社員は、毎月の給与と賞与の端数(給与の100円未満、賞与の1,000円未満)を献金し、集まった資金をさまざまな分野で取り組みを行っているNPO、NGOの支援を中心に、広く社会貢献活動に役立てる仕組みです。これまでの支援は総額2,300万円以上、延べ200団体にのびます。今後は寄付活動だけでなく、支援先NPOと協働したプログラムを展開することで、さらなる全員参加型の活動を目指します。



支援先の例:障がいを持つ人たちが楽しめるスポーツプログラムを企画・運営するアダプティブワールド様

### ●「ルッセイスロックFreeWill 学校」を寄贈

2007年1月、FreeWill設立8周年を機に、支援先NPOと継続的に1つのテーマを掘り下げる「FreeWillプロモーション」を実施しました。会員の投票で選ばれた

FreeWillは ▶ <http://www.ricoh.co.jp/kouken/freewill/> をご覧ください。

## 農業体験を通して学ぶ「市村自然塾」



市村自然塾 関東

市村自然塾はリコーグループの創業者である市村 清の生誕

100周年を記念し、子どもたちが「生きる力を大地から学ぶ」という基本理念のもと、神奈川県と佐賀県に設立されたNPOです。

早春の3月から11月の収穫期までの隔週末、子どもたちは自然塾施設で二泊三日の共同生活を送りながら40種類以上の野菜を育てます。期間中、自然観察や星空観測などの自然体験イベン

トも企画・実施され、リコーグループ社員のボランティアを交え、3つの心(自然を慈しむ心、相手を思いやる心、基本的なルールを守る心)と2つの力(自分のことは自分でやる力、安全と危険を知る力)を備えた子どもたちを育成しています。

神奈川県と佐賀県双方の市村自然塾では、2007年度、115名の子どもたちが卒塾。これまでに、582名が巣立ちました。



夏には近くの川で水遊びもできる



無農薬なので、葉っぱは虫喰いの穴だらけ

市村自然塾は ▶ <http://www.szj.jp/> をご覧ください。

## 地域密着型の社会貢献活動を 各グループ会社が自発的に展開しています

### Column

#### ソリューション展示会での新たな試みとして 地域貢献のコーナーを設ける 《京都リコー》

2008年2月、販売会社である京都リコーは「RICOH Solution Way 京都'08」を開催。このなかで、ソリューション展示やセミナーに加え、創立30周年を迎えた京都リコーの積極的な社会貢献活動の新たな試みとして「地域社会とともに」のコーナーを設けました。

展示会場全体の¼のスペースを使ったコーナーでは、障がい者福祉をテーマに大きく2つのブースを設け、「リコーの取り組みのご紹介」と「障がい者施設の商品展示・販売」

を行いました。展示販売には京都リコーの社員もお手伝いをしました。今回、京都府内の21の福祉施設が参加しましたが、これはNPO法人京都ほっとはあとセンター様\*の協力によるものです。また展示会では、エグゼクティブ/お役立ちセミナー12本を開催し、チャリティーセミナーとしてワンコイン(100円)をいただき募金として寄付しました。ご来場のお客様からは、これらの取り組



障がい者福祉施設が参加した展示ブースの様子



みに大きな関心を寄せさせていただき、高く評価していただきました。障がい者の方々からはお礼の言葉や、施設の関係者からはこのような活動の継続を望む声をいただきました。

京都リコーでは、2008年度以降も、社員一人ひとりが取り組むことができる積極的な社会貢献活動を継続していきます。

\*自立と社会参加促進のために、障がい者が作成した商品の販売支援を行っているNPO法人。

#### ●福祉施設にデジタル複合機の贈呈



操作パネルの角度を変えられるため車椅子を利用する方にも使いやすいデジタル複合機(展示機)を福祉施設・団体に寄贈

#### ●京都新聞社会福祉事業団様の案内および 展示会場とチャリティーセミナーの募金授与式



#### 「地域社会とともに」コーナーの主な展示内容

##### ●リコーグループの取り組み紹介

「リコー商品のアクセシビリティ」など、人にやさしい商品づくりおよびカラーユニバーサルデザインの取り組みなどを紹介しました。

##### ●福祉施設の商品展示・販売

障がい者の方々から自分たちで作った商品(食品や雑貨など)を展示・販売していただき、来場者に各施設への理解を深めていただきました。

### 企業内に手話通訳者が増えることを願って実習生の受け入れを継続 《リコー・ヒューマン・クリエイツ》

人財育成を中核事業とするリコー・ヒューマン・クリエイツ(RHC)では、聞こえる人と聞こえない人がともに働く職場として組織単位に「手話グループ」があります。これは全国的に珍しいことです。同グループでは、2003年から国立身体障がい者リハビリテーションセンター学院手話通訳学科の学生を年2回受け入れています。実習生からは、企業における実務での通訳場面を体験でき、大変勉強になるといった声をいただいています。RHCでは、今後も実習内容の充実を図っていく予定です。

### 移動採血車による献血活動で 備蓄血液不足解消に貢献 《三菱ロジスティクス》

物流会社である三菱ロジスティクスでは、従来から行っていた献血活動をより多くの方々に理解していただき備蓄血液不足解消に貢献するため、2007年度は移動採血車を利用して献血活動を行いました。社員の他、近隣の会社や住宅、パートナー様へポスターを配布し参加者を募集。30名の方に協力していただきました。



移動採血車により、今後年2回のペースで実施予定

### 創立40周年記念事業の一環として 福祉用車両を大阪市に寄贈 《リコー関西》

販売会社であるリコー関西は、2007年4月、創立40周年の記念行事の一環として、大阪市に福祉車両を1台寄贈しました。その後、4月27日に、大阪市に紹介していただいた「特別養護老人ホーム 寿幸苑」様に引き渡されました。



寿幸苑様に贈られた福祉車両

### 発展途上国の子どもや障がい者 支援のためのボトルキャップ収集 《リコー販売/滋賀リコー》

リコー販売では、ペットボトルのキャップを集めて再資源化。その売り上げでワクチンを購入し、発展途上国の子どもたちに届ける「エコキャップ活動」が各事業所で広がっています。また販売会社である滋賀リコーでは、キャップを回収して、洗浄・チップ化する共同作業所などに提供し、障がい者の就労を支援しています。



リコー販売の与野事業所にある回収箱

### 職場体験の受け入れで 次代を担う青少年の育成に貢献 《リコーグループ》

リコーグループでは、各事業所やグループ各社の特色を活かして、さまざまな職場体験の受け入れを行っています。例えば、小学生職場見学(リコーエレメックス)、小学生対象のIT体験プログラム(リコーテクノシステムズ)、理科体験教室開催(リコー厚木事業所)など、さまざまな活動が展開されています。

#### ●中学生の職場体験受け入れ

リコーテクノシステムズ/リコー厚木事業所/リコーソフトウェア研究開発本部/リコーマイクロエレクトロニクスでは、近隣の中学校から生徒の職場体験を受け入れています。例えば、コピー機の組み立て作業や接客対応など、実際に業務を体験する中で、仕事の大切さを生徒たちに学んでもらいました。



電気ドライバーの作業訓練中(厚木事業所)



接客と秘書業務で、出張の手配を体験中(リコーテクノシステムズ)

#### ●養護学校生職場体験受け入れ

リコーユニテクノでは、養護学校の生徒が、実際の仕事を体験することで、将来自立した生活を営む自信を持つようになることを目的に、定期的に職場実習の受け入れを行っています。2007年度は2名の生徒が、社員の指導を受けながら、広幅複写機の部品組み立てを体験しました。



実際に組み立て作業を行っている様子

# 国や地域それぞれの価値観、文化、風土にあわせて社会貢献の取り組みを行っています

## ヨーロッパ

- 対象：欧州/中近東/アフリカ
- 地域統括会社：Ricoh Europe PLC

### 児童虐待を防ぐため 小学校での活動に従業員が参加 《リコー・NRGベルギー/ベルギー》

販売会社リコー・NRGベルギーでは、同社の社会貢献活動の方針に沿って「チャイルド・フォーカス」の活動を支援しています。この組織は、欧州でも大きな社会問題となっている児童虐待の被害を受けている子どもたちを救うために1997年にベルギーで設立され、現在では国家的および国際的なレベルで活動を広げています。

同社は、失踪した子どものポスター作りを通して「チャイルド・フォーカス」の活動に出会い共鳴し、2007年1月より社員参加の活動として支援を始めました。このプログラムに参加する社員は児童虐待を防止するための教育を受けることから始め、その後、小学校を訪問して

子どもたちと話したり、絵のコンテストを開いたりしています。これまでに、

リコー・NRGベルギーが制作に関わったポスター



小学校で子どもたちに話をするリコー・NRGベルギーの社員

30名の社員が30校で2,500名の子どもとふれあいました。また、社内のチャリティでおもちゃの販売を行い、1,865ユーロを寄付しました。

これらの活動内容は、すべての社員に対して発行されるスペシャルCSRジャーナルのなかで、写真とともに詳しく紹介されています。「チャイルド・フォーカス」への参加は、社員からも大きな賛同を得ており、今後も積極的に続けていく予定です。



子どもたちの絵のコンテスト



子どもたちが描いた理想的な世界

### 子どもたちのデザインした クリスマスカードをプリント 《リコー・ヨーロッパ サプライチェーン・ マネジメント/オランダ》

リコー・ヨーロッパ サプライチェーン・マネジメント(RESM)は、2004年から毎年、地域の教育施設の子どもたちをクリスマスカード大会に招待しています。これはハンディを持つ子どもの育成を目的とした活動で、子どもたちがデザインしたクリスマスカードは、社内に掲示され、社員の投票で上位3位までが選ばれます。選ばれたカードはRESMのクリスマスカードとして使われます。また、すべての子どもたちには自分がデザインしたカードを25枚、施設にはプリンターやデジタルカメラなどをプレゼントします。リコーの特色を活かしたプログラムは地域社会にも高く評価されており、今後もさまざまな教育施設と共に活動が継続される予定です。



自分がデザインしたクリスマスカードのプリントを受け取った子どもたち

## 地域の研究機関・大学を 資金や人材の面でサポート 《リコーインダストリーフランス/フランス》

生産会社リコーインダストリーフランス(RIF)は、明治時代から産業・文化面で日本と深い関わりを持つフランスのアルザス地方において、学術機関・大学を支援する地域密着型の社会貢献活動を展開



アルザスに位置するコルマルの豊かな環境にたたずむRIF

### ●アルザス欧州日本学研究所(CEEJA)への支援

CEEJAは、アルザス地方議会や大学などによって設立され、ヨーロッパ各地から訪れる、研究者、教育者、日本語指導教員、芸術家、地元の人々などに、日本文化についてより質の高い知識を提供する研究機関です。RIFでは、毎年人的交流や寄付金などの支援をしており、CEEJAが行うさまざまな企画・活動に役立っています。

### ●地元大学でリコー社員が講義を実施

例えば、コルマルの大学では環境保全活動継続に取り組むリコーグループの活動内容・成果を報告しました。ミュルーズのオートアルザス大学では、産業廃棄物やフランス産業の環境保護条例について、学生に講義。ストラスプールのルイパスツール大学では、「品質によるマネジメントの質の管理」などの講義を行いました。学生たちからは、具体的事例に基づいた講義に対して多くの感謝の言葉が寄せられました。

## 地域社会と一体となり、市民が 自然と触れ合える環境づくりを支援 《リコーイタリア/イタリア》

販売会社リコーイタリア(RIT)は、ミラノ市と連携してミラノ市郊外のサンドナート工業地区に、公園・レクリエーションエリア(147,500㎡)を設置する支援活動を行っています。プロジェクトは、2006年から3年間にわたり、CO<sub>2</sub>削減のため約8,100本以上の植林を行い、その環境保全を持続するものです。計画・運営にあたっては、ミラノ市当局、ミラノ政経大学や地元の学校と協同で実施しています。ミラノ市(人口400万人以上)は、これまで郊外に十分な緑化保護地域をもっていなかったため、プロジェクトにより市民が自然に触れ、生態系を守ることの大切さを知る機会を得られたと、地域社会に喜ばれています。



エリアの航空写真。歩行者や自転車用の道路も設置予定

## 地域社会に貢献するため、さまざまな スタイルで社員が自発的に活動 《リコーUKプロダクツ/イギリス》

生産関連会社リコーUKプロダクツ(RPL)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、社員が自発的にさまざまな活動を行っています。

### ●Top-up Scheme (チャリティトップアップ支援)

例えば、ハーフマラソン大会を完走した社員の努力に対して社内で募金を募り、

さらにRPLが追加支援をし、チャリティに寄付しました。

募金は、シュロブシャー航空救急隊への支援、盲導犬の訓練施設運営支援、ローカル・ホスピスの建設等、地域社会に活用されています。



2007年9月、ハーフマラソン大会「the Great North Run」で完走したRPL社員

●Cares Scheme(地域ボランティア活動)  
「Business in the Community」という組織が主催するTelford地区のボランティア活動に2004年からRPL社員も参加。今年度は20名が、近隣の企業の従業員や地区の職員と一緒に、障害者の方々の施設で壊れた部分の修繕や内装リフォームに取り組みました。



活動に参加したRPL社員。2007年は3カ所の施設の修繕活動に参加

●Volunteer reading(本の読み聞かせ)  
企業の従業員が自主的に学校で行う「Read Literacy Program」での「子どもたちへの本の読み聞かせ」に、2002年からRPL社員も参加。15名が事前に訓練を受けメンバーとして登録しています。プログラムは週1回定期的に開催され、子どもたちや教師・保護者にとっても喜ばれています。

## 明確なガイドラインに沿って、地域ごとに さまざまなボランティア活動に取り組んでいます



- 対象：北米/中米/南米
- 地域統括会社：  
Ricoh Americas Corporation

### 社員のボランティア活動の ためのガイドラインを制定 《リコーアメリカスコーポレーション /ニュージャージー》

地域統括会社リコーアメリカスコーポレーション(RAC)は、2007年秋、全社員を対象にしたボランティア活動の実施と報告のためのガイドラインを作成しました。これは社員の取り組みを支援するためのもので、ボランティア活動の基本原則、プロジェクトの選択基準などについて明確に記載しています。また個々のボランティア活動に費やされる時間の詳細についての情報を収集するためのインフラも確立されました。収集されたデー

タは、全米各地域社会において社員の就業時間のうち4,500時間をボランティア活動にあてるというRACの目標を達成するために利用されています。また活動報告書はRACのイントラネットのページ上で閲覧できるようにしています。



RACが作成したボランティア活動のガイドライン

### 有機農法による環境負荷削減、小学校給食への農産物の寄付、農作業を通じた 子どもの教育など、地域社会へさまざまな形で貢献 《リコーディストリビューションセンター/ウルグアイ》

#### 社内の有機ごみを活用し、 自分たちで有機菜園を創設

ウルグアイの物流拠点リコーディストリビューションセンター(RDC)は、2002年11月、同地域の企業で初めてISO14001認証を取得しました。それ以来、RDCは地域社会における数々の環境保護プロジェクトの先頭に立ち活動を続けています。そのRDCが直面した課題のひとつが社員の食事から発生する有機ごみ(残飯)の処理問題でした。そこで2003年9月、RDC社員は一丸となり有機ごみを利用した菜園を開きまし



た。有機農法の知識をもった社員はいなかったものの、自分たちで研究を行い、書物を読み、コンポスト

ト(堆肥)の作り方や有機ごみを使用した野菜の育て方について専門家からアドバイスを受けました。その結果、1ヵ月で20kgにも及ぶ有機ごみの量はゼロにまで減少しました。

#### 有機菜園を通して、さまざまな形で 地域社会に貢献

RDCは2005年から近隣の小学校に有機菜園で収穫した農産物を寄付することで、地域社会に貢献しています。野菜は貧しい家庭の子どもたちに無償の給食を用意するために使用されています。2006年、RDCはスカッシュ(瓜科の野菜)を200kg、玉葱420kg、キャベツ100kgを寄付しました。さらに、社員は子どもたちと一緒に地域社会の環境意識向上を促すためにエネルギーや水の



農作業は、社員がスケジュールを調整しながら全員参加で行っている

節約、廃棄物の処理をテーマにした本を制作。本は小学校に寄付されました。また、RDCは障がいをもつ子どもが、農作業の体験を通して人を助ける取り組みの一部に参加する機会を提供しています。RDCでは、こうした社会貢献活動への賛同を地元紙で積極的に呼びかけ、その結果、近隣の企業が地域社会への支援活動を始めるようになりました。





**出生異常の防止を支援する  
募金活動に参加**  
《RAC/ニュージャージー》

2007年4月29日、RACニュージャージー本社の社員6名が、マーチオブダイヤモンド\*の募金活動に参加しました。RACでは5年間、このイベントの後援を続けています。今年度は1,500名の賛同者が約8kmのウォーキングに参加しました。

\*新生児の出生異常の防止に役立てるための資金を調達する慈善団体



**発育障がい児童のための  
キャンプ施設の清掃を行う**  
《RAC/ニュージャージー》

2007年9月11日、RACの社員11名が、来シーズンの使用に備えキャンプ・ホープの施設の清掃と整備を運営本部と一緒にを行いました。キャンプ・ホープは、障がいをもつ子どもたちがスポーツ、音楽や自然などを楽しむための施設です。また、リコーのリサイクル・プログラムを利用し、古いコンピューターのリサイクルも実施しました。



**クリスマスツリーの  
リサイクルプログラムに参加**  
《RAC/アトランタ》

2008年1月5日、アトランタ地区のRAC社員がキープ・ジョージア・ビューティフル(ジョージア美化計画)によるクリスマスツリーのリサイクルプログラムに参加しました。参加した社員は、580本を超えるクリスマスツリーを回収し、ツリーの回収に協力したアトランタ市民にお礼としてハナミズキの苗を手渡すなど、プログラムの運営を支援しました。

**高齢者を支援するための  
ボランティアウォークに参加**  
《リコー・ビジネス・ソリューションズ/イリノイ》

2007年6月10日、シカゴ地区の「チーム・リコー」の社員17名が、約6kmのウォーキングに参加、高齢者の孤立や孤独感を軽減するための活動を行うNPOの募金活動を支援しました。社員の参加に加え、リコーはスポンサーとして、イベントを紹介するチラシを作成、提供するなど高齢者支援のための募金活動に協力しました。

**困窮者に対する  
食糧支援施設に協力**  
《リコー・ビジネス・ソリューションズ/オレゴン》

2007年10月1日、オレゴン地区のリコー・ビジネス・ソリューションズの社員10名が、オレゴン・フードバンクで生活に困っている人々に対して食事を用意するボランティア活動を行いました。3時間で総計約2,200kg、3,625食分に相当する食糧を個別の容器に詰め替える作業を行い、全ての人に食事が行き渡るよう支援しました。

**スケート、アルペン・スキー大会の  
運営を支援**  
《RAC/ニュージャージー》

2008年1月29日、RACの社員12名が、ニュージャージー州の冬季スペシャルオリンピックの運営に参加しました。この大会には200人以上の障がい者スポーツ選手が競技に参加し、RAC社員は選手のエスコート役、スタート係、タイムキーパーなどを務め、大会の運営を支援しました。





■対象：中国  
 ■地域統括会社：Ricoh China Co.,Ltd

**次代を担う子どもたちの環境教育を  
 日本人学校と中国の小・中学校で支援  
 《リコーチャイナ/上海》**

中国の地域統括会社リコーチャイナ(RCN)では、リコーグループ内だけでなく地域社会を含めた環境保全活動を推進するため、パートナー企業やお客様にも積極的に活動の輪を広めています。その一環として、子どもたちから環境意識を高めることが大切であると考え、2007年度から、上海の小学校で環境教育のお手伝いを始めました。2月21日、22日には日本人学校で開催しました。5月27日、29日には現地の小学校

で、また6月5日、6日には現地の中学校で、日本企業としては初めて環境授業を開催しました。RCNの環境教育プログラムの特長は、環境保全について子どもたちとの対話形式で一緒に考え、多く発言してもらうことです。今回RCNは子どもたちができる範囲で、自ら環境保全活動の行動が取れる子どもたちを一人でも多く育てるために、主に環境保全活動「実践」について一緒に考えました。2日間のプログラムの中で、意識付け～発表会を行い、子どもたちからは、自分たちでできる環境保全活動について、さまざまな発表がありました。また学校からは、来年以降も授業継続のご要望もいただきました。



上海日本人学校「虹橋校」の5年生240人の前で話をするRCNの新村社長

**子どもたちの感性で環境について  
 考えてもらうアートコンテスト  
 《リコーオーストラリア/オーストラリア》**

販売会社リコーオーストラリアは、環境保全活動のモットーである「Our Earth Our Tomorrow」をテーマにした子どもたちの絵のコンテストを毎年開催しています。このコンテストは効果的な環境教育として、生徒、先生、保護者からも多くの関心が寄せられています。



子どもたちがそれぞれに環境問題を考え描いた絵

**地域密着型で推進、評価されている  
 さまざまな社会貢献活動  
 《リコーアジアインダストリー、  
 リコーエレメックス/深圳》**

中国の生産会社リコーアジアインダストリー(RAI)は、深圳市の公園を中心に2000年から8年間で546本の植林活動を行ってきました。また、地域貢献活動としては、ボランティア団体へのプリンター寄贈、貧困地域への古着の寄贈、公園へのごみ箱寄贈、地域の清掃活動など多岐に渡る活動に社員が自発的に参加しています。RAIの活動に対して、深圳市から「環境卓越企業賞」を、広東省からは「クリーン生産企業賞」などをいただきました。

リコーエレメックスの海外グループ会社・理光越嶺美科技有限公司は、「2006年全国外商投資双優企業」表彰大会で双優企業の表彰を受けました。労資関係、社会責任、公益事業、企業信用などで優秀な成績を上げ、積極的に深圳市の経済と社会発展に貢献したことが高く評価されました。

**チャリティーゴルフ大会を開催し  
 ラオスの方々に車椅子を寄付  
 《リコーアジア・パシフィック/シンガポール》**

地域統括会社リコーアジア・パシフィック(RA)では、販売代理店のACE社とともに、2004年よりラオスでチャリティーゴルフ大会を開催。政府関係者など多くの参加者からいただいた寄付金で、NPOの「難民を助ける会(AAR)」を通じてラオスの方々に車椅子を贈っています。



チャリティーゴルフの参加者大会をサポートしていただいた方々



■対象：東南アジア/オセアニア  
 ■地域統括会社：  
 Ricoh Asia Pacific Pte Ltd

## さまざまなステークホルダーとのコミュニケーションを深め 未来に存続を望まれる企業を目指して活動しています

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

### お客様とのコミュニケーション

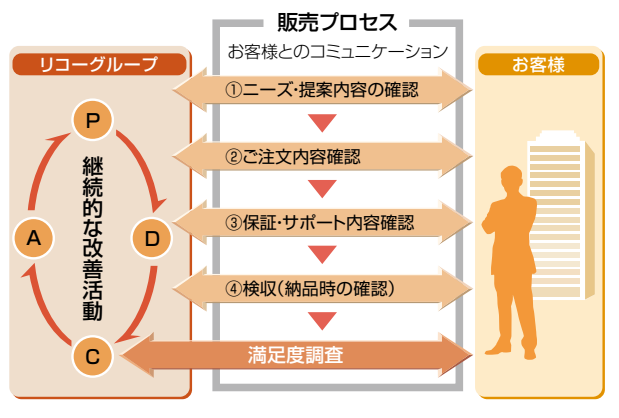
#### コミュニケーションを密にとりながら お客様の期待以上のソリューション 提供を目指す(S-QM活動) 《リコーグループ/日本》

リコーグループでは、お客様の企業価値向上に貢献するソリューション販売を目指していますが、その品質向上の取り組みとして、2002年からソリューションクオリティマネジメント活動(S-QM活動)を実施。現在、グループ共通の考え方をベースに、各社・各部門が工夫を凝らしてお客様とのコミュニケーションを行っています。S-QM活動の特徴は、“点”ではなく“線”のコミュニケーションを実践することで、商談の各ステップを通してお客様と

のコミュニケーションを密に、継続的に  
行っています(下図参照)。さらに、システムの本稼働後6ヵ月以内に、お客様の期待と成果の合致度合いを満足度調査  
によって確認。販売プロセスの見直しや改善にも継続的に取り組んでいます。リコーグループでは、これらの考え方とプロセスを体系化し、それを支える人材育成にも注力しています。2004

年度から実施している調査では、導入したソリューションについて、“大変満足”との評価が年々向上していますが、今後、さらに活動の質を高めていきます。

■ S-QM活動の概念図



### 学生とのコミュニケーション

#### 「CSRセミナー」にリコーもパネリストとして参加し、 魅力創造活動を紹介 《リコー/日本》

学生のインターシップ活動を支援するNPO法人アイセック・ジャパン様が主催した「CSRセミナー」に、パネリストとしてリコー社員も参加。セミナーでは「CSRに関する取り組み」についてのパネルディスカッションを実施し、学生との積極的な質疑応答もありました。



京都大学で開かれたセミナーの様子

### 社員とのコミュニケーション

#### “社員の声で会社を変える”をコンセプトに 経営側と全国の現場との対話を実践 《リコーテクノシステムズ/日本》

リコーテクノシステムズでは、組織の規模が次第に大きくなるなかで、風通しが良く一体感のある組織風土づくりをするため、2002年に「トップダイレクトコミュニケーション(TDC)」をスタートさせました。2007年からは第二期のTDCを実施しています。その仕組みは経営幹部社員と全国約500ヵ所以上の現場との直接的な対話の機会を設け、社員に知って欲しい価値観や会社の方向性を直接伝えるとともに社員の意見をもとに会社全体をよりよく変えていこうとするものです。仕組みの中で特に大切にしているのが、現場の声に対して“フィードバック”を100%行うことです。関連部署が確実に改善策を検討し、実行の可否を「TDC

フォロー検討会」で社長と経営幹部が議論した結果を「フィードバックReport」として3ヵ月に1回、全社員に到達文として送付しています。社員の意見が実際には、1年間で約80件の業務改善につながっています。自分たちの意見で会社が変わることで、社員一人ひとりの自主性、自発性も育まれており、お客さまとのコミュニケーションにおいても積極的に提案できるようにになっていくことが期待されています。



現場の社員と経営幹部との対話の様子

## CSR有識者とのダイアログ [ 第三者意見 ]

第1回 リコー CSRダイアログ (開催日: 2008年2月18日)

リコーでは、社外(第三者)の声をお聞きして自社のCSR活動の質の向上に反映させるため、各界でご活躍中の有識者をお招きして「第1回リコー CSRダイアログ」を開催。「リコーのCSR活動の現状と方向性」、「社会から期待されるリコーグループの取り組み」について、多くの貴重なアドバイスをいただき、社員との意見交換を行いました。



### ■ ご出席いただいた有識者の皆様



水尾 順一 氏

東京工業大学大学院特任教授  
駿河台大学大学院教授  
駿河台大学経済研究所長  
コンプライアンスとマーケティングを研究



秋山をね 氏

株式会社インテグレックス  
代表取締役社長  
代表を務める会社は社会的責任投資(SRI)およびCSRの推進が主な業務



國部克彦 氏

神戸大学大学院教授  
社会環境会計、環境経営、CSR経営などを研究

### ■ 有識者の皆様を囲むリコーからの出席者

(所属・役職は2008年2月18日現在)



後方左から、小椋 靖(人事本部 人材開発部長)、菅沼一男(総合経営企画室経営企画部長)、田中健司(社会環境本部 環境経営企画室長)、松本正幸(専務執行役員 CSR担当)、長沢清人(執行役員 経営品質管理本部長)、篠田光弘(内部統制室長)、吾妻まり子(CSR室長)

### テーマ① リコーグループのCSR活動への評価

#### ● 『時代の流れやニーズを先取りした活動が評価できます』 水尾氏

カラーユニバーサルデザインへの対応や昨年度のアフガニスタンの学校への複写機の寄贈プロジェクトは、時代の流れやニーズを先取りして、社会的対応、社会貢献から責任へ進化させたものといえます。また、環境との調和では、Three Ps Balanceをテーマにゴールを明示し、全社一丸となった活動が展開され、それぞれ本業を生かしたCSR活動であり、リコーらしさの実践といえます。



#### ● 『とくに環境面での取り組みと成果が高く評価できます』 秋山氏

リコーはとくに環境面において、目指すべき社会の姿を明らかにし、その実現を企業の責任として取り組み、成果をあげています。

また、経営理念に基づくCSRの取り組みを、かけ声だけではなく、実際にPDCAが回る仕組みで行っている点も評価できます。

#### ● 『CSRとコンプライアンスをそれぞれに追求する姿勢を評価します』 國部氏

CSRとコンプライアンスを別建てで追求している姿勢は、CSRの本質に照らして妥当であり、CSR活動のさらなる進捗が期待できます。また、環境技術の公開など、リコーグループは公共財の意識が強く、オープンなところが評価できます。

### テーマ② リコーグループのCSR活動の課題

#### ● 『社員参画の促進が今後の課題です』 水尾氏

金銭的な面で、社会貢献活動は社会貢献積立金やFreeWillで十分開示されていますが、具体的な活動面で、現場と一体になったCSR活動の実践が今後の課題です。社員の参画を促進することが大切です。

#### ● 『海外の従業員とも理念を共有することが課題です』 秋山氏

リコーは、従業員数、売り上げともに、海外部門が半数以上を占めています。したがっ

### 第三者意見をいただいて

今年度は、昨年の課題であった「ステークホルダーの声の反映」を目的に、お客様や社員との地道なコミュニケーション活動を継続するとともに、はじめて有識者とのダイアログを開催させていただきました。

この会を通じ、有識者の方々からの直接的なアドバイスのみならず、当日参加していただいたCSRに特に関連の深い本社機能部門責任者の方々とともに、今後に向けての多くの気づきを得ることができました。

とくに、「社員参画の促進」については、「カラーユニバーサルデザイン活動」などの具体的な活動を通して、いま一度「リコーグループのCSRの目指す姿とフレームワーク」の理解・浸透を図り、現場と一体となった活動が実践できるようPDCAを回していきたいと思えます。

今回のダイアログは初回ということもあり、リコーグループの取り組み全般を対象にしましたが、今後はテーマを絞った意見交換や、課題検証型のダイアログなど、さまざまな形でステークホルダーコミュニケーション強化を図り、リコーグループのCSR活動のさらなるレベルアップに繋がりたいと考えております。

CSR室 室長 吾妻まり子



て国内はもちろん、海外拠点の従業員一人ひとりといかに理念を共有し、CSR憲章、行動規範の浸透を図り、日常活動に反映していくかが、今後の課題と考えられます。

#### ●『社会の問題と企業活動の関連性を考えることが課題です』 國部氏

たとえば雇用形態の問題など、日本社会が抱えている問題点は、リコーの企業内にも存在するはず。社会にとっての重要な事項と、企業活動の関連性についての分析に、改善の余地があると思います。

### テーマ③ 今後のリコーグループの取り組みへの期待

#### ●『環境・社会貢献活動の進化と社会でのリーダーシップを期待します』 水尾氏

例えば、CSR活動への社員の参画は、多くの日本企業が抱える共通の課題です。したがって、リコーグループがリーダーシップを発揮し、現場と一体になったCSR活動の実践について、先進性とモデル化が期待されます。

#### ●『環境経営のノウハウを活かし、CSR活動全体でもトップランナーに』 秋山氏

リコーグループは、環境分野でのトップランナーです。そこで培ったノウハウを活用し、CSR全体においても、先進企業となることが期待されます。たとえば、環境経営のバックカスティングの考え方を応用して、未来の社会から出発して、今何をすべきかを考え、具体的な活動に結び付けることもいいでしょう。

#### ●『企業力強化とCSRの同時達成を期待しています』 國部氏

今後、企業が置かれている現状をCSR観点から注意深く分析し、ステークホルダー参画に裏打ちされたマテリアリティ(重要性)分析などを体系的に進めることで、企業力強化と社会的責任遂行の同時達成を目指してほしいと思えます。



### 質疑応答の内容（一部をご紹介します）

**Q:『全員参加のCSR活動』は、現場にどのように意識してもらえばいいでしょうか?**

**A:** トップダウンで、現場にいきなり意識を持つように促しても無理がある。まず、CSR活動を知ってもらうことから始めるといいでしょう。日常業務のなかで、わかりやすい言葉でCSRの考え方を説明したり、CSRの情報が必要に応じて手に入る環境をつくることも大切です。

**Q:CSR活動のグローバル展開で、文化の違いなどにどのように対応すべきでしょうか?**

**A:** 創業の精神とCSR憲章の共有は大切ですが、後は、各国の現場の活動に任せたいほうが良いでしょう。たとえば、欧州などは環境保全に力点を置いています。グローバルとローカルを融合した“グローバル”な考え方です。

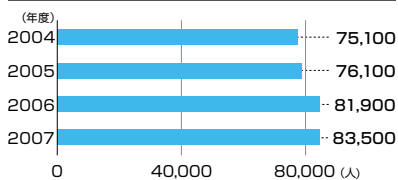
報告組織の概要

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306社、関連会社11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83,500人です。

\*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

リコーグループの従業員数



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。



報告範囲(主要)

日本

- (株)リコー
- リコーエレメックス(株)、東北リコー(株)、リコープリンティングシステムズ(株)、リコー光学(株)、リコーマイクロエレクトロニクス(株)、リコー計器(株)、迫リコー(株)、リコーユニテック(株)
- リコーリース(株)、リコーロジスティクス(株)、リコーテクノシステムズ(株)、北海道リコー(株)、リコー東北(株)、リコー販売(株)、リコー中部(株)、リコー関西(株)、リコー中国(株)、リコー九州(株)、他全国26総合販社

米州

- RICOH ELECTRONICS, INC.
- RICOH AMERICAS CORPORATION
- InfoPrint Solutions Company, LLC

欧州

- RICOH UK PRODUCTS LTD., RICOH INDUSTRIE FRANCE S.A.S.
- RICOH EUROPE PLC, RICOH DEUTSCHLAND GmbH, RICOH UK LTD.
- RICOH FRANCE S.A.S., RICOH ESPANA S.A., RICOH ITALIA S.p.A.
- NRG GROUP PLC

その他地域

- RICOH ASIA INDUSTRY (SHENZHEN) LTD.
- SHANGHAI RICOH DIGITAL EQUIPMENT CO.,LTD.
- RICOH CHINA CO.,LTD.
- RICOH HONG KONG LTD.
- RICOH ASIA PACIFIC OPERATIONS LTD.
- RICOH ASIA PACIFIC PTE LTD.
- RICOH AUSTRALIA PTY, LTD.
- RICOH NEW ZEALAND LTD.

<p>● <b>報告期間</b> 2007年度(2007年4月1日～2008年3月31日)について報告していますが、一部2007年度以前または、以降の活動についても掲載しています。</p>	<p>● <b>報告期間中に発生した組織の重要な変化</b> 2007年6月1日、IBMコーポレーション(以下IBM)との共同出資会社InfoPrint Solutions Company, LLC(インフォプリント・ソリューションズ・カンパニー、以下IPS)を設立しました。IPSは旧IBMプリンティング・システム事業部(2006年度売上高約10億ドル、従業員数約1,200名)を基盤として営業を開始しました。</p>	<p>● <b>報告書の発行時期と今後の予定</b> 2008年版は6月に発行しました。2009年版は、2009年6月に発行予定です。</p>
--	--	---

■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、ジアゾ複写機、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、ネットワーク関連ソフト、アプリ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

デジタルカメラなど

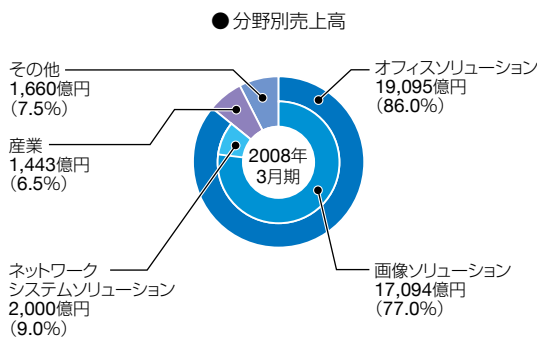
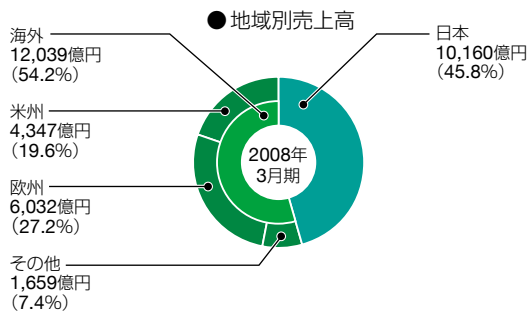
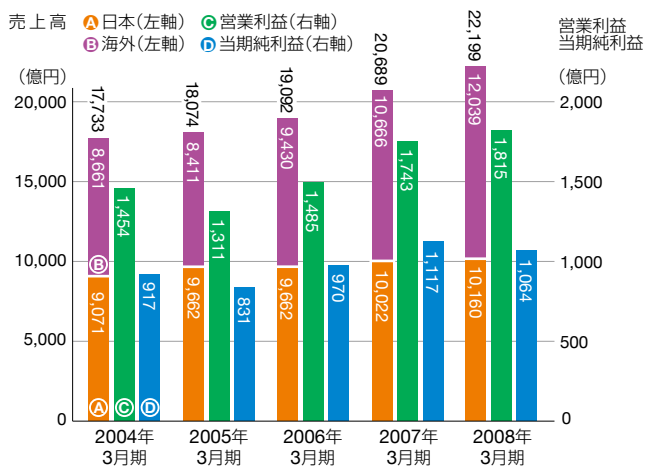
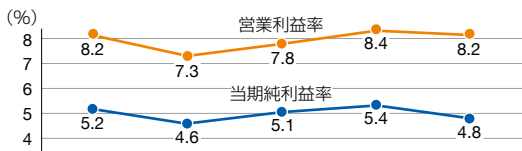
複写機/複合機 	プリンター 	オンデマンドプリンティング 	
ファクシミリ 	ITサービス リコーのITサービス総合メニュー「アイティキーパー」 <b>ITKeeper</b>	基幹プリンティング 	
ソフトウェア製品 	デジタル印刷機 	インターネット関連サービス <b>NetRICOH</b> ネットリコー	デジタルカメラ 
電子デバイス 	サーマルメディア 	組み込み用ユニット 	関連会社製品 

2007年度(2008年3月期)の実績

■売上高・営業利益・当期純利益・営業利益率・当期純利益率推移

22,199億円 (売上高)

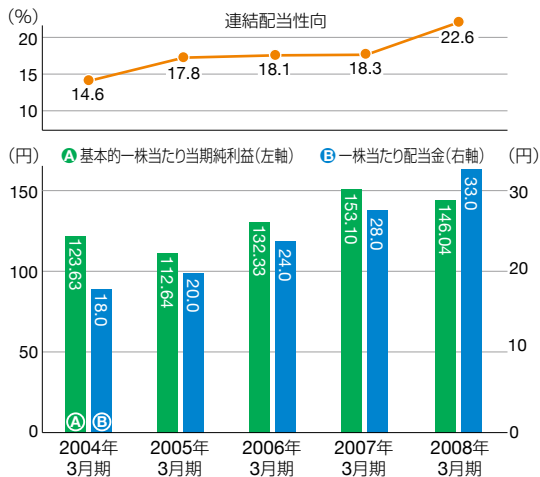
売上高は、カラーMFPやレーザープリンターなどの売上拡大を始め、すべての事業分野で増収を達成。前年同期比7.3%の増加で、14期連続の増収。国内売上高は前期比1.4%増加し10,160億円、海外売上高は前期比12.9%増加の12,039億円で海外比率が拡大。高付加価値商品の売上増加や継続的なコストダウン活動の成果などにより、営業利益は前年同期と比べ4.1%増加し1,815億円。当期純利益は前年度に実施した非継続事業売却等の影響で4.7%減少し、1,064億円。



■一株当たり当期純利益・配当金・連結配当性向推移

17.9%増配

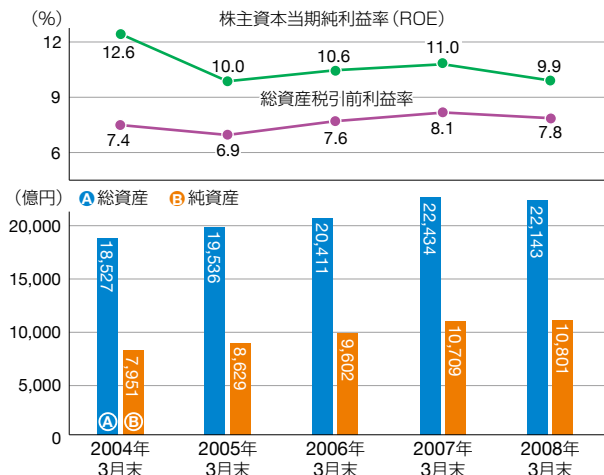
年間配当金については1株当たり33円00銭とし、前年度から5円増配。連結配当性向は22.6%に上昇。



■総資産・純資産・総資産税引前利益率・株主資本当期純利益率(ROE)

9.9% (ROE)

総資産は、IBM社との共同出資会社設立手続きに伴い、現金及び預金が減少したことなどにより、前期末比290億円減少し22,143億円。有利子負債もキャッシュマネジメントの強化により前期末より312億円減少。純資産は利益剰余金の増加を反映し、前期末比92億円増の10,801億円。

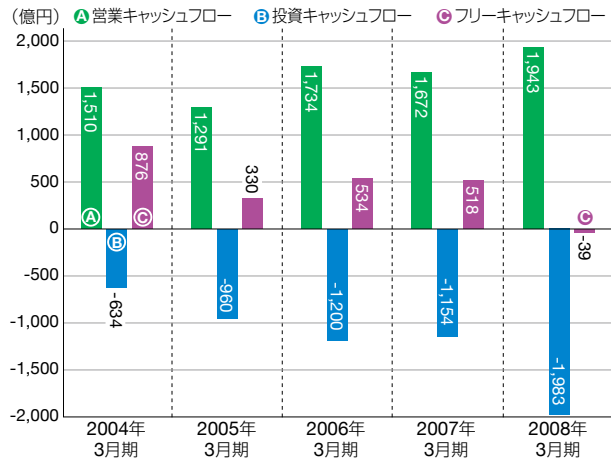




■ 営業キャッシュフロー、投資キャッシュフロー、フリーキャッシュフロー

**-39億円** (フリーキャッシュフロー)

営業活動および投資活動によるキャッシュフローの合計であるフリーキャッシュフローは、減価償却費や事業拡大に伴う資産が増加した一方で、IBM社との共同出資会社設立に伴う支出が増加した結果、前期に比べ558億円減少し39億円の支出。



社会からの主な評価

エコファンド、SRIファンドなどへの組み入れ

日本においてリコー株式会社は多くのエコファンド、SRIファンドに組み入れられ、運用されており、モーニングスター社会的責任投資株価指数にも2003年の創設時以来組み入れられています。また米国ダウ・ジョーンズ社とスイスのSAMグループによるDJSI(ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス)に6年連続で、英国フィナンシャルタイムズ社とロンドン証券取引所の合併会社FTSEグループによるFTSE4Goodグローバル・インデックスに5年連続で組み入れられました。[組み入れ状況は2008年5月1日現在]



活動に対する社会からの評価

年月日	件名	主催者	備考
2007年 8月	米国BLI Multifunction Copier部門の最優秀賞「Pick of the Year」を受賞	BLI (Buyers Laboratory INC)	Aficio MP161が受賞
8～12月	J.D. パワー アジア・パシフィックによる2007年の顧客満足度調査において、リコーグループは、カラー&モノクロコピー機/複合機*1、カラー&モノクロレーザープリンター*2、ソリューションプロバイダー<導入・構築>*3の各分野で、お客様満足度No.1(ビジネスユーザー)を受賞	J.D. パワー アジア・パシフィック	*1: J.D. パワー アジア・パシフィック2007年日本コピー機/複合機顧客満足度調査SM。従業員30～99名の2,887事業所からの回答による。*2: J.D. パワー アジア・パシフィック2007年日本プリンター顧客満足度調査SM。従業員30名以上の事業所が対象。カラーは1,696事業所、モノクロは2,677事業所からの回答による。*3: J.D. パワー アジア・パシフィック2007年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM。従業員100名以上の企業2,485社からの回答による。(リコーのIT導入・構築部門を担うリコーテクノシステムの受賞) www.jpdpower.co.jp
2008年 1月	「世界で最も持続可能な100社」に4年連続で選出	コーポレートナイツ社	カナダ・コーポレートナイツ社が米国イノベスト社の調査分析データをもとに評価
2月	米国BLI2007年プリンター年間最優秀賞、セグメント3ビジネスカラー MFP最優秀賞を受賞	BLI (Buyers Laboratory INC)	
	第11回環境コミュニケーション大賞「環境報告優秀賞」	環境省、財団法人 地球・人間環境フォーラム	リコーグループサステナビリティレポート2007(環境経営報告書/社会的責任経営報告書/アニュアルレポート) 2007年度リコー福井事業所環境報告書
3月	第5回オーライ!ニッポン大賞 審査委員長賞を受賞	農林水産省主催	市村自然塾が受賞
4月	第11回環境報告賞 最優秀賞:リコーグループ	東洋経済新報社	リコーグループ環境経営報告書2007

「社会的責任経営報告書2007」のアンケート結果と2008年版での改善点

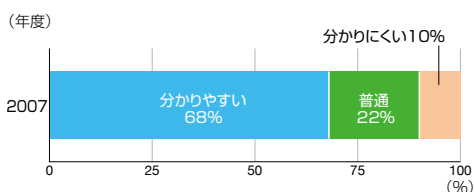
読者の方々のご意見を活動や報告書の改善に活用させていただきました。

2008年4月末現在、日本語版10,230部の発行実績に対して76件の回答をいただきました。主な内容は以下の通りです。ご回答いただきありがとうございました。

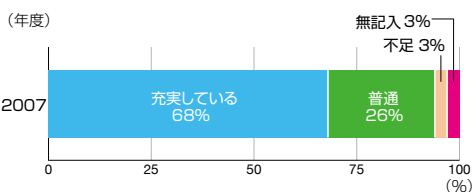
アンケート結果

①この報告書をお読みになってどのように感じになりましたか？

●分かりやすさ



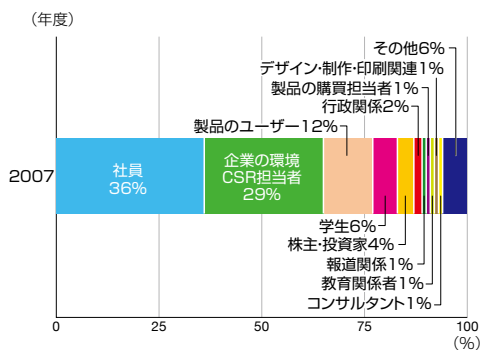
●情報の充実度



②とくに興味を持たれたページや印象に残ったページはございますか？(複数回答可)

- 1位 特集1「国境を越えた社会貢献活動」
- 2位 社会との調和(社会貢献活動)
- 3位 健全な企業風土づくり
- 4位 人にやさしい商品づくり
- 5位 特集2「カラーユニバーサルデザインの取り組み」
- 6位 社会的責任活動のご報告にあたって
- 7位 リスクマネジメントとコンプライアンス

③この報告書をどのような立場でお読みになりましたか？



2007年版に対するご意見の一部と2008年版への反映

○製造メーカーですので、「お客様価値の向上」への取り組みについてもう少し紙面を割いてご報告いただきたいと感じました。

⇒「CS No.1 への挑戦」と題してリコーグループ各社の連携で獲得した高いお客様満足を巻頭特集として取り上げました。 [9ページ](#)

⇒経営品質や製品の品質向上の取り組みのページを設け、昨年よりも報告範囲を広げるとともに、詳しい情報を掲載しました。 [19ページ](#)

○「人間尊重」の領域について社会的動向を織り込みながら掘り下げて掲載してほしい。

⇒「人間尊重」への取り組みは「健全な企業風土づくり」 [35ページ](#)

「安全・健康な明るい職場づくり」 [37ページ](#)

「自主性と創造力を発揮できる職場づくり」 [39ページ](#)

という3つの項目に細分化するとともに、その成果と来年度の計画を載せました。またページを増やし、具体的活動事例についても幅広く掲載しました。

○海外における地域での細かな活動をもっと積極的に掲載してほしい。

⇒グローバルにおけるリコーグループのCSR活動をより強力に推進するための施策を実施しています。2008年版ではそれらの活動を日本を含めた5極に分けて、より多くの情報を詳細に掲載するようにしました。 [41ページ](#)

○社員やステークホルダーが登場するシーンが少なく、やや理屈っぽい。

○活動推進者の顔を出すことによって、社員や読者にとって親しみがもてるものになるのでは。

⇒ステークホルダーとのコミュニケーションとして、「子育てと仕事の両立」をテーマに社員と意見交換を行った様子を掲載しました。 [36ページ](#)

また、CSRについて有識者の方々とダイアログを行った報告も掲載しています。 [51ページ](#)

⇒各活動のページで推進責任者を写真入りで紹介するようにしました。

また、社長のメッセージも文書掲示からインタビュー形式に変えました。 [3ページ](#)

## ワード別INDEX

数字・アルファベット	ページ
BCP (事業継続計画)	25ページ
CS No.1	9～12ページ
CSR 活動実績(第15次)	17ページ
CSR 活動目標(第16次)	18ページ
CSR 憲章	14ページ
CSR 調達	29、30ページ
CSRの歩み	13、14ページ
CSRのフレームワーク	15ページ
ISMS (Information Security Management System)	27、28ページ
PDI (Product Design Identity)	23ページ
RICOH Award	19ページ
RICOH QUALITY	5、6ページ
SRI (社会的責任投資)	56ページ
Three P's Balance	31ページ
Webサイトのご紹介	7ページ

あ行	ページ
安全衛生マネジメント	37ページ
安全性 (商品)	20ページ
育児支援 (両立支援)	35ページ
市村自然塾	42ページ

か行	ページ
カラーユニバーサルデザイン	21、22ページ
環境経営	31～34ページ
環境行動計画(第16次)	34ページ
環境行動計画活動実績(第15次)	32、33ページ
クライシス	25ページ
グローバルコンパクト	13ページ
グローバルブランドの確立	4、5ページ
「経営品質」向上活動	19、20ページ
健康管理システム	37、38ページ
行動規範	14、26ページ
コーポレートガバナンス体制	16ページ
コピー機になってみよう!	41ページ
コンプライアンス活動	16、26ページ

さ行	ページ
サプライチェーン展開	29、30ページ
三愛精神(創業の精神)	3、13ページ
ジェンダーフリー	35ページ
事件・事故報告	26ページ
次世代育成支援対策推進法	36ページ

社員意識調査	39ページ
社会貢献クラブ FreeWill	42ページ
社会貢献積立金制度	41ページ
障がい者雇用率	35ページ
情報セキュリティ (ISMS)	27、28ページ
森林生態系保全プロジェクト	33ページ
人材育成マネジメントシステム	40ページ
ステークホルダーコミュニケーション	50～52ページ

た行	ページ
第三者意見	51、52ページ
ダイバーシティ	35ページ
長時間残業者健康管理システム	38ページ
定年再雇用制度	35ページ

な行	ページ
内部通報制度 (ほっとライン)	26ページ
内部統制	16、18ページ

は行	ページ
パートナーへのCSR 展開	16、29、30ページ
品質マネジメントシステム	18、19ページ

ま行	ページ
マッチングギフト	41ページ
魅力創造活動	16、17、18、21、22ページ
メンタルヘルスケア	38ページ

や行	ページ
やる気のサイクル	39ページ
ユニバーサルデザイン	23ページ

ら行	ページ
リコー・サイエンスキャラバン	41ページ
リコーバリュー	4、23ページ
リスクマネジメント (TRM)	25ページ
労働安全衛生マネジメントシステム (OSHMS)	37ページ
労働災害	37ページ

●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 〒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](mailto: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。



VOC(揮発性有機化合物)を含む湿し水が  
不要な水なし印刷を採用しています。



NON Volatile Organic Compounds

石油系溶剤を含まない植物油インキを  
使用しています。



森林管理協議会 (Forest Stewardship  
Council) が認証する適切に管理された  
森林からの原料を含むFSC認証紙(古紙  
40%含有)を使用しています。