

RICOH

リコーグループ

社会的責任
経営報告書

2009

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)

PDF版

社会から愛され、成長と発展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、成長と発展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、「社会」「環境」「経済」の3分野の報告書で、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。

■ アニュアルレポート

- ・経営方針
- ・経営成績
- ・財政状態



■ 環境経営報告書

- ・環境経営の考え方
- ・製品に関する取り組み
- ・事業活動に関する取り組み
- ・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

環境

社会

■ 社会的責任経営報告書

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



■ 関連する企業情報の掲載サイト

- ・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/>

■ 参考にしたガイドライン等

GRI「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン第3版(G3)」
環境省「環境報告ガイドライン2007年版」
国連グローバル・コンパクト COP(Communication on Progress)方針
経済産業省「情報セキュリティ報告書モデル」

● 報告対象期間

2008年度(2008年4月1日~2009年3月31日)について報告していますが、一部2008年度以前または、以降の活動についても掲載しています。

● 報告期間中に発生した組織の重要な変化

2008年10月31日、当社の米国における販売統括会社である Ricoh Americas Corporation(リコー・アメリカズ・コーポレーション、以下「RAC社」)を通じた、IKON Office Solutions, Inc.(アイコン・オフィス・ソリューションズ・インク、以下「IKON社」)の買収が完了し、IKON社はRAC社の完全子会社となりました。IKON社は連結従業員数約24,000名(2008年9月30日時点)、欧米に約400拠点を展開しています。

● 報告書の発行時期と今後の予定

2009年版は6月に発行しました。2010年版は、2010年6月に発行予定です。

社会的責任経営報告書 2009の編集方針

◎ 作成にあたっての基本的な考え方

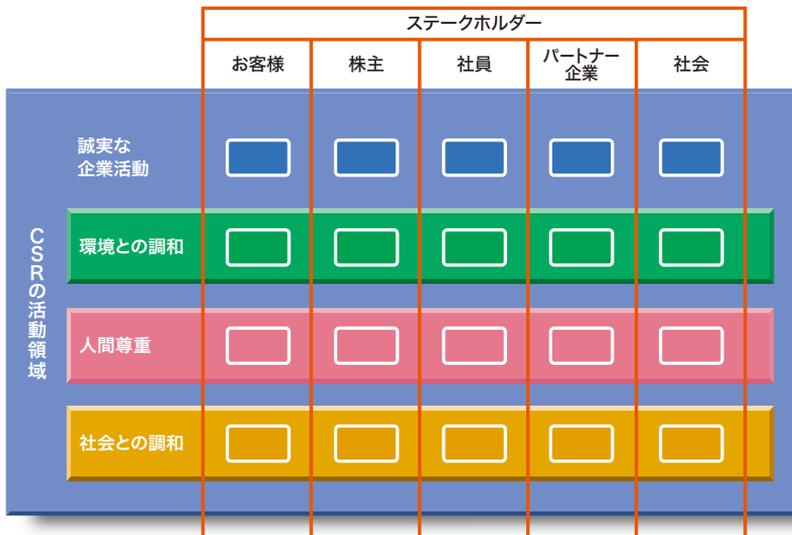
ステークホルダーごとに社会的責任の領域を設定し、それぞれの領域で独自の高い目標を掲げ、その目標に向かって自主的に責任を持って事業活動を行っています。

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。

◎ 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、分かりやすく情報開示することを基本方針としました。

■ 社会的責任のフレームワーク



◎ 情報開示方法

2009年の社会的責任経営報告は印刷物(ハイライト版)・PDF・Webサイトそれぞれの特性を活かし、情報開示しています。

社会的責任経営報告 CSR Webサイト <http://www.ricoh.co.jp/csr/>
 ・社会的責任経営報告書2009および新しい情報をタイムリーに掲載

社会的責任経営報告書 2009(PDF)
 ・ハイライト版+詳細版をWebサイトに掲載

社会的責任経営報告書 2009 ハイライト版(冊子)
 ・考え方/特集/ハイライト事例を掲載





社会的責任経営報告書 2009の構成

ハイライト版

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

特集

「青少年健全育成への取り組み」	5
-----------------	---

CSRの考え方

リコーグループCSRの礎	7
CSRの考え方と展開	9
CSRの行動計画と実績	11

ハイライト事例

誠実な企業活動	13
環境との調和	15
人間尊重	17
社会との調和(社会貢献活動)	19
社会との調和(ステークホルダーコミュニケーション)	21

詳細版

詳細版目次	24
-------	----

誠実な企業活動

品質マネジメント	25
お客様に信頼される販売・サポート	29
人にやさしい商品づくり	31
カラーユニバーサルデザイン活動	33
リスクマネジメント/コンプライアンス	35
情報セキュリティ	37
パートナーへの展開	39

環境との調和

環境経営	41
------	----

人間尊重

健全な企業風土づくり	45
安全・健康な明るい職場づくり	47
自主性と創造性を発揮できる環境づくり	49

社会との調和

社会貢献活動	51
ステークホルダーコミュニケーション	60

資料編

2008年度の業績ハイライト / 社会からの主な評価
報告組織の概要 / 報告書の作成プロセス
2008年版読者アンケート結果のご報告

今あらためて強く思う、会社を公器とする経営

未来に対して責任をもつ

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。それは、現代社会が直面している経済危機の中でも、同時に起きている地球的課題・社会的課題の解決や予防に対して企業の役割と責任が大きくなっていくことに他ならず、我々は、それをしっかり認識しなければなりません。いち企業として、あるいは、企業の枠を超えて、何ができるのか、何をなすべきかを真剣に考え、具体的な行動をとることが大切だと考えています。それは言い方をかえると、これからの企業は、いろいろな意味で未来を創っていく担い手であり、未来に対して責任をもっているという自覚です。

リコーグループは、従来から社会的責任経営を新しい企業価値の創造と捉え、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出来ました。その教訓をベースに、これからもより広く社会との関わりを捉え、高い倫理観による健全な経営を行い、社会的課題の解決や予防に対して積極的に取り組んでいく考えです。

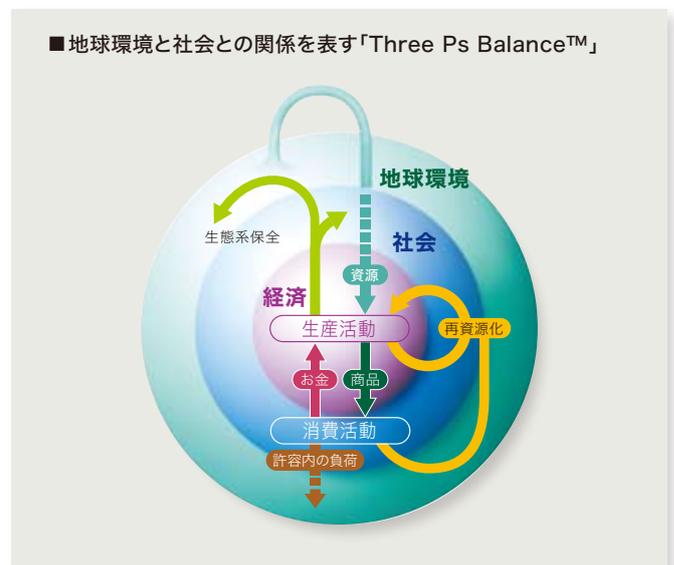
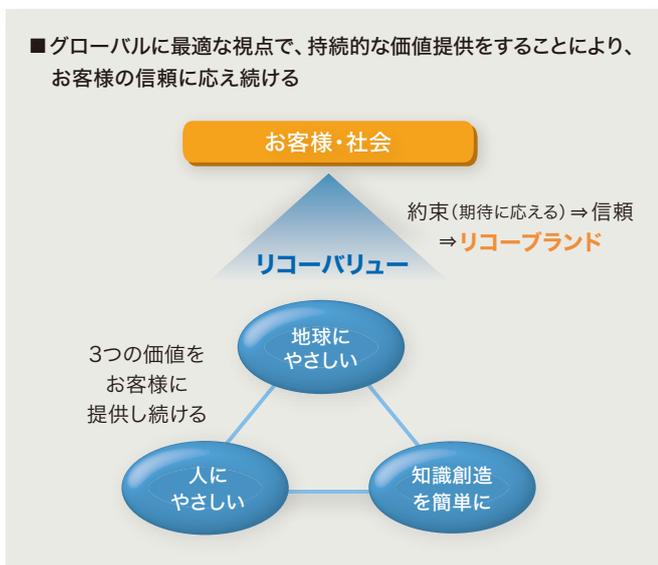
お客様・社会へのお役立ちをさらに

従来から行ってきたコンプライアンスやリスクマネジメント・情報セキュリティ活動は、企業の公器性を考えるとあたりまえのことですが、企業競争が激化する中、常に誠実・真摯な姿勢と

行動が体質として根付くよう、継続的な取り組みが大切だと考えています。それらの活動とあわせて、今後さらに強化したい領域は、社会に対してポジティブな影響をもたらす活動です。その一つが、リコーならではの際立った価値(リコーバリューと呼んでいます)を商品・サービスに組み込んで、お客様に満足を超え感動を創り出す活動です。これは生活する人、仕事をする人、様々なステークホルダーの方々の未来を豊かにしていくことにつながります。まさに、リコーグループの企業使命を果たすことに他なりません、それを改めて、強く意識するものです。『選んで安心、使って満足、使いつづけて感動』を創り出し、それを、企画、開発から、生産、販売、サービスまで一貫した思想と目標のもと、進めていきます。また、世界の多様な方々に配慮した商品・サービスをお届けするのもリコーグループの責務と考えています。それは、機器のアクセスビリティを上げていくことにとどまらず、情報化社会の恩恵を誰もが享受できる豊かな社会の実現を目指すことに他なりません。

世界一の環境経営を目指して

環境問題はいよいよ焦眉の問題となり、消極姿勢を崩さなかった国々もいよいよ動き出し、世界の優先テーマとなって走り始めました。それは産業界に大きな変革を促すテーマに進化し、新たな産業革命といえそうな状況を呈してきました。



※Three P : Planet(地球環境)、People(社会)、Profit(経済)



未来に対して責任を持ち、未来を創っていく。
それがリコーグループの使命と考えています。

代表取締役 社長執行役員
近藤史朗

環境保全の目的は、環境負荷が地球の再生能力の範囲内にとどめられた持続可能な社会を実現することにあります。リコーグループは、地球環境と人間社会が目指すべき姿を「Three Ps Balance」として描き、さらに環境保全の成果を確実に上げていくため、2050年までに先進国は環境負荷を $\frac{1}{2}$ に減らす必要があるという認識を「2050年長期環境ビジョン」として表しました。リコーグループの中長期環境目標や行動計画は、この「2050年長期環境ビジョン」からのバックキャスト方式で策定しています。

リコーグループは、環境保全と利益創出を同時に実現する「環境経営」を掲げ、積極的な環境負荷削減活動に取り組んできており、現在、特に強化している項目は、「環境技術の開発」「ライフサイクルマネジメント」「お客様への社内実践の提供」「生物多様性保全」です。これらの取り組みを通して、環境経営をさらに深化させ、地球環境とともに成長し続ける企業を目指します。

未来を担う次世代のために

我々リコーグループの使命は『人と情報のかかわりの中で、世の中に役立つ新しい価値を提供し続ける』ことにあります。それによって、豊かな社会作りに貢献することを目指しています。また、その担い手である社員、そして協力者である、パートナー、株主、

地域の方々とその達成の喜びを分かち合えるそんな企業を目指しています。そして、未来を担う次世代の育成は、企業にとっても社会にとっても非常に重要なテーマと考えています。リコーグループは、この1年で社員数約11万人、うち海外の社員が $\frac{2}{3}$ を占める企業となりました。今こそ、リコーグループの存在価値の共有と、人と、社会と、未来に向けた行動のベクトル合わせが必要な時はありません。そのための『リコーウェイ』の制定と人材育成に、グローバルに取り組んでいきたいと思っています。

また、社会貢献活動においても「青少年の健全育成」と「地球環境保全」を重点領域として展開してまいりました。今やその活動は、グループ・グローバルに広がってきましたが、今後もこの活動を「意志と責任」をもって継続し、リコーライクな活動に成長させていきたいと思っています。

最後に、

厳しい経営環境の中、私たち企業に今求められているものは、会社というものを「公器」というように考えて経営をしていかなければならないということです。経営者である私自身が、あらためてその認識を強く持ち、継続してCSR活動に取り組んでまいります。これからも、折に触れ、皆様からの忌憚のないご意見を頂ければ幸いです。

リコーグループは、未来を担う子どもたちに “自ら学ぶ場”を提供し続けています

いま、世界的におきている青少年に関わるさまざまな問題の解決には、社会全体として取り組み、企業もその一員として役割を担うことが必要です。そして未来を担う子どもたちの成長に貢献していくことは、「持続可能な社会」を実現していくうえで大切な取り組みのひとつです。リコーグループでは、「人と地球を大切にする“心と行動”を育む」を基本テーマに、自らの技術や人材を活用し「地球環境保全」と「青少年の健全育成」を重点分野として早くから活動を進めています。

● “自ら学ぶ”ことができる環境を提供

これまでリコーグループでは、子どもたちに“教える”のではなく、さまざまな体験を通じて自然・科学・実社会から子どもたちが“自ら学ぶ”ことができる環境を提供し、多くの子どもたちや保護者の方、教育者の方々とともに活動を行ってきました。例えば、「市村自然塾」「リコー・サイエンスキャラバン」などのプログラムがあり、継続的な活動を行っています。そしてこれらの活動には、多くの社員ボランティアが参加し、子どもたちの笑顔から元気をもらい、自信や充実感を得て、社会に対する責任感と貢献する心が育っています。

● 取り組みが社会全体に広がることを願う

ただ、一企業でできることは限られています。いまリコーグループが行っている活動は、例えらなら未来の持続可能な社会を実現するための“せせらぎ”にすぎません。だからこそ私たちは、次世代の育成をサポートする取り組みが、さらに社会全体に広がり“せせらぎ”から“大河”となることを強く願っています。そのためには、子どもたちへの働きかけを、単なる一過性のイベントに終わらせることなく、活動のプロセスや結果を検証しそれぞれのプログラムの質を高めていき、その価値を広く社会に認めていただけるよう、活動の継続的な改善を行っています。2008年度は、文部科学省や経済産業省との意見交換を実施。現代社会の子どもたちを取り巻く課題(学習や労働意欲などの低下、自然体験の少なさ、理科離れなど)を再認識し、リコーグループが現在行っている活動は、自然の中で試行錯誤しながら仲間とともに働く大切さを体験できたり、将来の社会・産業界を支える人材を育むことにつながるものとして、

■ 青少年健全育成の概念図



取り組みの有効性を確認できました。私たちリコーグループでは、今後も、意志と責任をもってこのような活動を行い、グループ・グローバルに展開することで、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

自然から学ぶ

農業体験と共同生活を通して、生きる力を大地から学ぶ「市村自然塾」 《リコー/日本》

神奈川県と佐賀県の2カ所に開設している「市村自然塾*」では、「生きる力を大地から学ぶ」を基本理念に掲げ、プログラムを展開しています。ここでは、早春の3月から11月の収穫期までの隔週末、さまざまな年齢の子どもたちが自然塾施設で二泊三日の共同



生活を送りながら農業の実体験をし、種まきから収穫まで一連のプロセスを経験することで、自然の尊さ、収穫の喜び、食すことへの感謝を体感します。自然塾の運営にあたっては、「指示しすぎず」「命令しすぎず」「教えすぎず」「世話を焼きすぎず」を基本姿勢とし、3つの心(自然を慈しむ・相手を思いやる・社会のルールを守る心)と2つの力(自分のことは自分でやる・安全と危険を知る力)を育てています。この自然塾での体験により、子どもたちが「家事を率先して手伝うように

なった」「自信をもって自分の意見を言えるようになった」など保護者の方の感想もいただいております。子どもたちの自立心、責任感、協調性などが育ってきています。関東の自然塾は、2009年で8年目を迎えますが、これまでに男女合わせて350名を上回る子どもたちが巣立っています。また毎年一人ひとりの年間平均出席率は90%

以上を維持しており、子どもたちが自然塾を楽しいものと考えていることに加え、保護者の方々にも意義ある活動として理解されている結果だと考えています。



*リコー・三愛グループの創業者・市村清の生誕100周年を記念しNPO法人として設立

[活動の詳細情報はWebサイトをご覧ください。]
市村自然塾 <http://www.szj.jp/>



科学から学ぶ

科学の不思議、楽しさを伝える「リコー・サイエンスキャラバン」 《リコー/日本》



静電気発生装置を使って実験する子どもたち

子どもたちの理科離れが、社会問題になっている中で、「リコー・サイエンスキャラバン」では、コピー機に使われている技術(静電気や色彩、画像処理)を、楽しい実験を通して体験してもらい、理科や科学技術に関心を抱く子どもを育てることを目的としています。そして、このプログラムを体験した子どもたちの中から、未来の日本の科学技術を担う人材が生まれるかもしれないという可能性に期待を込めて活動を展開しています。参加者も2007年から2008年にかけて急激に増えており、理科や科学技術のおもしろさに

気づくプログラムとして、社会に認められてきた結果であると考えています。現在は地域イベントへの出展が中心ですが、今後は、学校での理科の出前授業や海外での展開も視野に入れています。また、実際の活動には、リコーの設計技術者やボランティアが参加していますが、2008年度から、全国に事業所を展開し豊富な人材をもつリコーテクノシステムズ(RTS)との協働運営体制を構築。活動のさらなる拡充を目指しています。



[活動の詳細情報はWebサイトをご覧ください。]
http://www.ricoh.co.jp/kouken/science_caravan/

リコーグループでは、このような活動以外にも、グローバルでさまざまな取り組みを展開しています。詳細は『社会的責任経営報告書2009(詳細版)』をご覧ください。

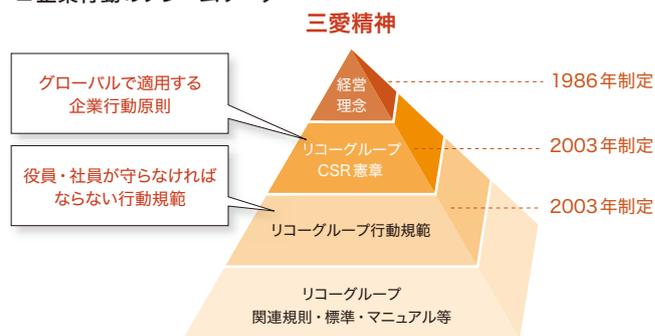
創業の精神が息づく リコーグループのCSR

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。三愛精神とは、世界人類の一員としてすべての人を愛し、国と自然を愛し、自分にあたえられた使命を愛して励むことです。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、「リコーグループCSR憲章」と「リコーグループ行動規範」を2003年に制定しました。

そして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。

■企業行動のフレームワーク



【創業の精神】



【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。

■ 国連グローバル・コンパクトへの参画

国連グローバル・コンパクト(GC)は1999年、国連のアナン事務総長が世界のビジネスリーダーに対して提唱したもので、リコーは2002年に日本企業としては2番目に署名しています。2008年度からは、グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワークが強化され、リコーは理事企業として参画しています。



グローバル・コンパクトの10原則

【人権】

- ・人権擁護の支持と尊重
- ・人権侵害への非加担

【労働基準】

- ・組合結成と団体交渉権の実効化
- ・強制労働の排除
- ・児童労働の実効的な排除
- ・雇用と職業の差別撤廃

【環境】

- ・環境問題の予防的アプローチ
- ・環境に対する責任のイニシアティブ
- ・環境にやさしい技術の開発と普及

【腐敗防止】

- ・強要・賄賂等の腐敗防止の取組み

■ リコーグループ行動規範

リコーグループが企業活動を展開していくにあたって、法令および社内ルールを遵守し、社会倫理に従って行動することはもとより、社会との調和・共存という観点から、リコーグループの役員および社員の基本的な行動の規範を定めたものです。

【誠実な企業活動】

- ① お客様の立場に立った商品・サービスの提供
- ② 自由な競争および公正な取引
- ③ インサイダー取引の禁止
- ④ 企業秘密の管理
- ⑤ 接待、贈答などの制限
- ⑥ 公的機関との取引および政治献金の取り扱い
- ⑦ 適正な輸出管理
- ⑧ 知的財産の保護と活用
- ⑨ 反社会的行為への関与の禁止
- ⑩ 会社の利益と対立するような個人の行為の禁止
- ⑪ 会社資産の保護

【環境との調和】

- ⑫ 地球環境の尊重

【人間尊重】

- ⑬ 基本的人権の尊重

【社会との調和】

- ⑭ 社会貢献活動の実践
- ⑮ 社会との相互理解

リコーグループ行動規範は、Webサイトをご覧ください。
http://www.ricoh.co.jp/csr/code_of_conduct/index.html

■ リコーグループCSRのあゆみ

1936 ～ 80年	<ul style="list-style-type: none"> ●創業 (36年) ●完全週休二日制 (71年) ●デミング賞受賞 (75年) ●環境推進室設立 (76年) ●リフレッシュ長期休暇制 (79年) ●シニア社員制度 (84年) ●経営理念制定 (86年)
1990年	<ul style="list-style-type: none"> ●フレックスタイム制度 (90年) ●フォーシーズン休暇制度 (90年) ●育児支援制度 (90年) ●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) ●リコーエスポール(株)*設立 (94年) ●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) ●家族介護支援制度 (96年) ●社会貢献積立金制度 (98年) ●日本経営品質賞受賞 (99年) ●ボランティア休職・休暇制度 (99年) *障がい者の雇用拡大を目指して設立された特例子会社
2000 ～ 02年	<ul style="list-style-type: none"> ●第一回アプライアンス大会 (00年) ●市村自然塾設立 (02年) ●国連グローバル・コンパクトへの署名 (02年) ●リコーグループ世界主要生産拠点が「こみゼロ」を達成 (02年)
2003 ～ 04年	<ul style="list-style-type: none"> ●CSR室発足 (03年) ●情報セキュリティマネジメントシステム構築開始 (03年) ●ほっとライン設置(内部通報窓口) (03年) ●第12回地球環境大賞受賞 (03年) ●2003年WECゴールドメダル受賞 (03年) ●リコーグループ・リスクマネジメント活動開始 (03年) ●CSR憲章、行動規範制定 (03年) ●imaggio Neo 752/602シリーズが「第14回省エネ大賞省エネルギーセンター会長賞」受賞 (04年) ●ISMSグループ統一認証取得 (04年) ●内部統制推進室発足 (04年) ●個人情報統括室設置 (04年)
2005年	<ul style="list-style-type: none"> ●音声でデジタル複合機の操作を可能にするimaggio 音声ナビタイプB発売 ●CSRの新しい展開(魅力創造活動)スタート
2006年	<ul style="list-style-type: none"> ●新人事制度 ●パートナーへのCSR展開開始 ●アクセシビリティにも配慮したデジタルカラー複合機imaggio MP C3000シリーズ発売 ●省エネ技術「カラー QSU」を搭載したデジタルカラー複合機imaggio MP C4500/C3500シリーズ発売
2007年	<ul style="list-style-type: none"> ●カラーユニバーサルデザイン活動開始 ●お客様満足度No.1を5部門で受賞 ●カフェテリア型福利厚生導入 ●キャリアデザイン研修開始
2008年	<ul style="list-style-type: none"> ●社員と「CSR報告書を読む会」を開催 ●第11回環境コミュニケーション大賞「環境報告優秀賞」受賞 ●市村自然塾 関東が第5回オーライ!ニッポン大賞「審査委員長賞」受賞 ●Printing Innovation Centerが日本で第一号となるCUDMS(カラーユニバーサルデザインマネジメントシステム)事業所認証を取得 ●リコーヨーロッパが国連グローバル・コンパクトに署名
2009年	<ul style="list-style-type: none"> ●「持続可能なグローバル企業トップ100社」に5年連続選出 ●ドイツのエコム社による「企業の社会的責任」格付けで2005年に続き世界第1位(IT産業部門) ●「世界で最も倫理的な企業99社」にリコーが初選出 ●第12回環境報告書賞で最優秀賞、サステナビリティ報告書賞で優良賞を受賞 ●次世代育成支援企業認定をグループ5社が取得

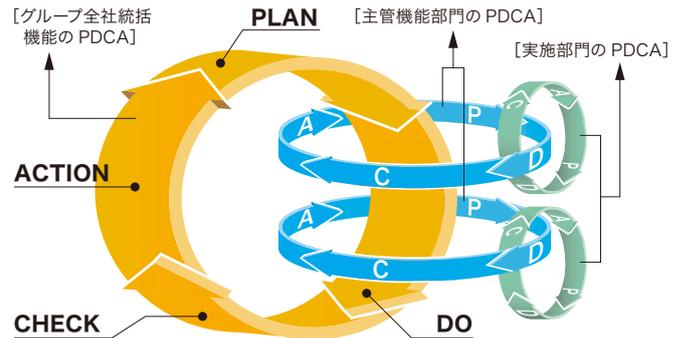
リコーグループは、『社会から愛され、成長と発展を望まれる企業』を目指し、つねにPDCAを回してCSR活動を展開しています

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、成長と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(7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。

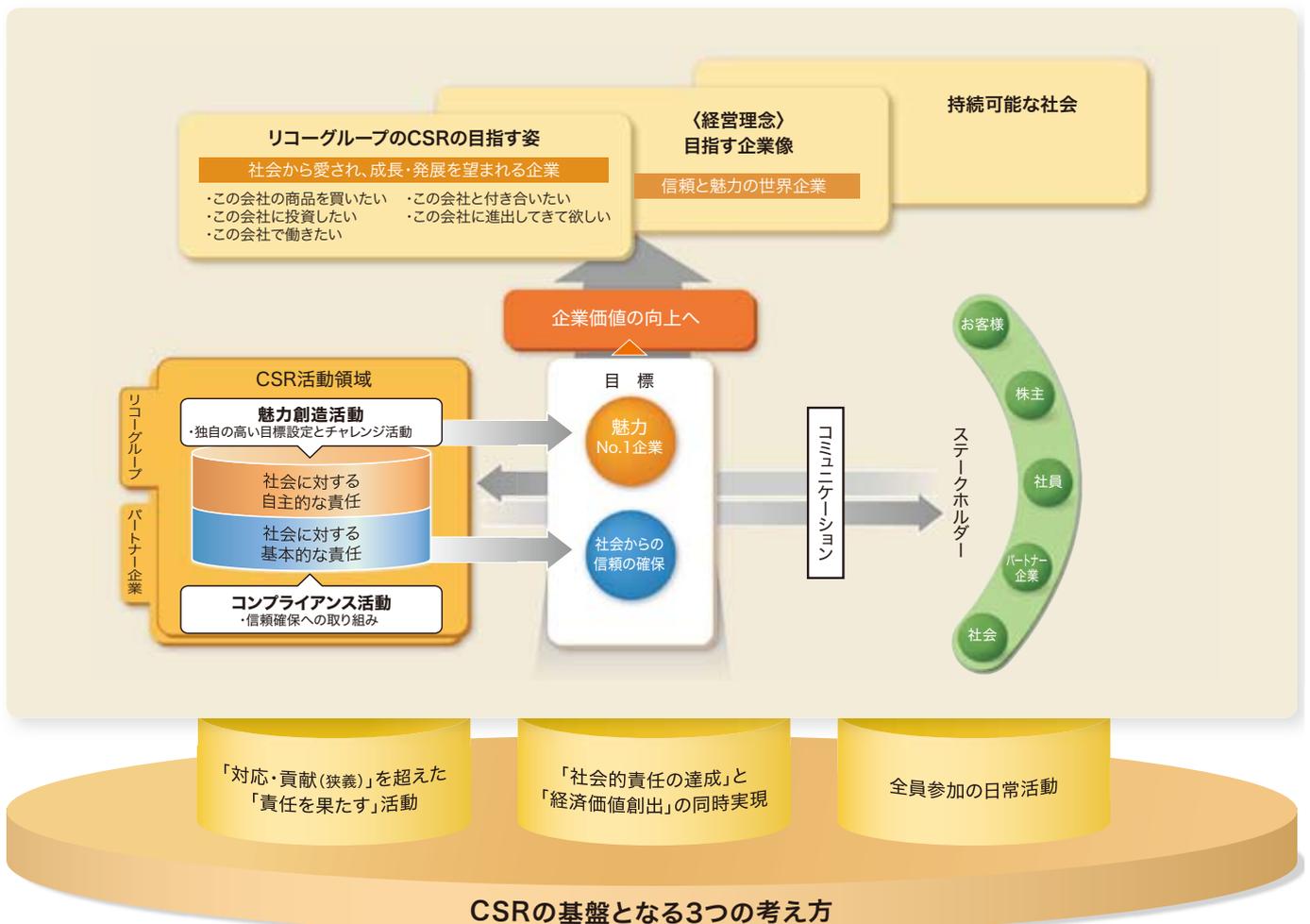
活動を進めるにあたってはテーマや課題に応じて各機能部門と連携し、テーマ単位でPDCA*のサイクルを回しています。

*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。

■グループ全社統括機能のPDCAと事業部門のPDCA



■リコーグループのCSRのフレームワーク

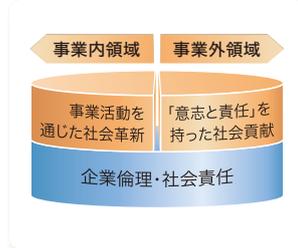


【CSR活動を進めるにあたって】

リコーグループでは、CSR活動をより進化・深化させるために、さまざまな角度から社会的課題を認識し、リコーグループのCSR憲章と照らし合わせるとともに、具体的な活動との関連を整理しています。そしてステークホルダーの皆様との対話などを通じて、リコーグループに対する期待・要望をしっかりと把握しています。

● 魅力創造活動（社会に対する自主的な責任）

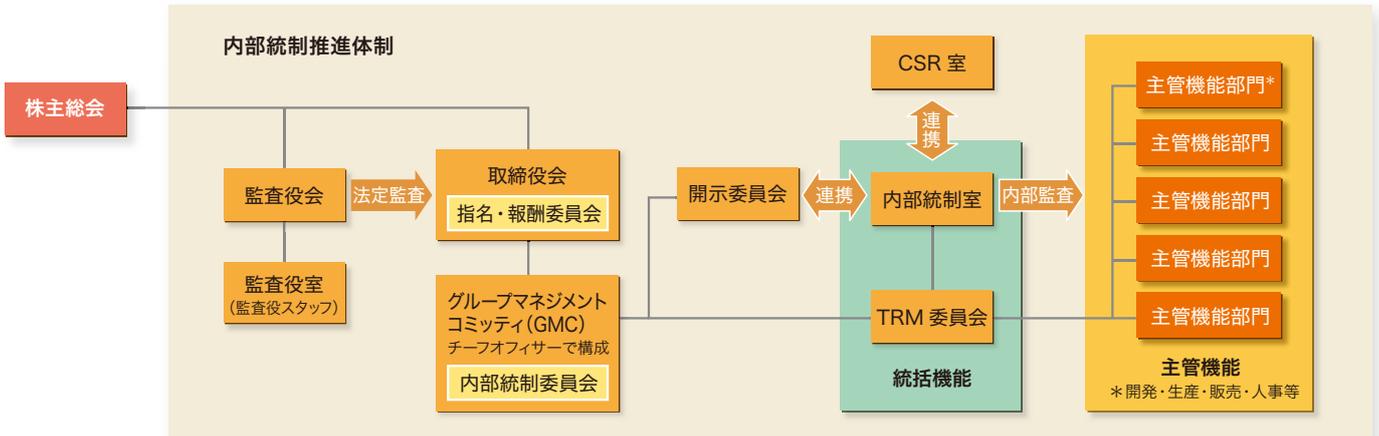
持続可能な社会の実現のために、事業内・事業外の領域で独自の目標・テーマを設定し、さまざまな活動を行っています。事業内領域では、リコーグループの技術・商品・サービスを通して、グローバルな社会的課題の解決へ寄与できる活動を強化しています。事業外領域では、「地球環境保全」と「青少年の健全育成」を重点分野とした社会貢献活動があり、国内外でさまざまな取り組みを進めており、着実に活動実績を積み上げています。



● コンプライアンス活動（社会に対する基本的な責任）

従来より法令遵守だけでなく、マナーや良識の範囲までを含めたコンプライアンスと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。

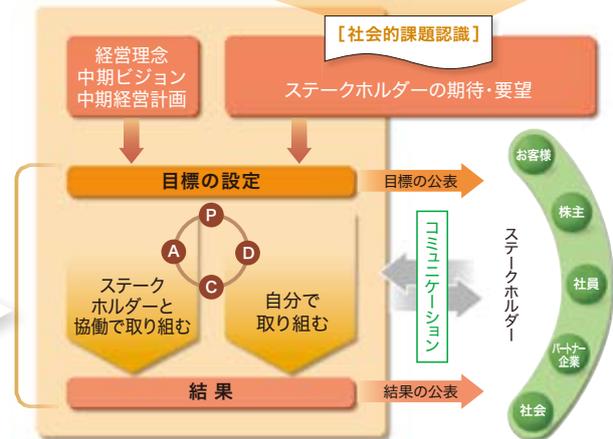
■ リコーグループのコーポレートガバナンス体制 経営監督機能を強化した取締役会では、社会的責任やコンプライアンスを重視した審議がなされています。また、CEOとチーフオフィサーにより、グループ全体の経営戦略の立案・執行および事業執行の監督を行っています。また社長直轄の内部統制室を設置し内部統制の機能を強化しています。さらに監査の独立性をより明確にするため、監査役サポート機能をもつ監査役室を設置しています。



■ 社会的課題の深ぼりと検証

【社会的課題認識】	リコーグループCSR政策との関係	リコーグループの活動事例
環境	環境負荷低減(エネルギー効率向上)	省エネ機器の導入、省エネ製品の開発
社会	社会貢献活動の推進	社会貢献活動の推進、社会貢献活動の推進
経済	経済活動の推進	経済活動の推進、経済活動の推進
文化	文化活動の推進	文化活動の推進、文化活動の推進
教育	教育活動の推進	教育活動の推進、教育活動の推進
健康	健康活動の推進	健康活動の推進、健康活動の推進
安全	安全活動の推進	安全活動の推進、安全活動の推進
労働	労働活動の推進	労働活動の推進、労働活動の推進
その他	その他	その他

■ CSR活動領域と具体的な活動



● 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、パートナー企業へのCSRの普及を促進しています。サプライヤー企業への展開は、グローバルで行い、「リコーグループサプライヤー行動規範」の遵守に加えてセルフアセスメントを実施し、フィードバックを行うことで、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へはリコーが培ったノウハウをお伝えすると共に自主的にCSRを定着していただけるような仕組みづくりを進めています。

第16次中期経営計画におけるCSR活動目標(2008年度～2010年度)

	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求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
リスクマネジメントと内部統制	●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法監査上、「重大な欠陥」、「重大な不備」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	●国内・中国の主なサプライヤー：CSR展開のPDCA1サイクル完了 ●主要販売店：CSRプログラムが展開されている
環境との調和		
資源循環型社会に向けた資源の有効利用	●資源の有効利用促進により環境影響が削減され、継続的に資源循環がすすんでいる	●使用済み製品からのリユース部品使用量を拡大 リユース部品使用量：国内1,910トン、海外6,000トン等
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	●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により、CO2排出が削減され気候変動への影響が抑制されている	●生産活動に伴い発生する温室効果ガスの削減 CO2排出量 1990年度比 ▲12% (リコおよび国内生産会社)等
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	●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により汚染リスクの低減ができています	●環境影響化学物質の排出量の削減 2000年度比 ▲80%以下(リコ生産系事業所および生産会社)等
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		
健全な企業風土づくり	●性別・年齢・雇用形態・国籍等に関わらず、それぞれの能力を最大限に発揮できる組織ができています	①女性管理職比率：1.5% ②次世代育成支援企業認定の継続取得
安全・健康な職場づくり	●リコ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
自主性と創造性を発揮できる環境づくり	●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 ●技術・技能・ノウハウ伝承の仕組みが構築されている	●リコ：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 ●機能別の技術・技能・ノウハウの伝承活動と教育実施
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・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のリコ社員認知度85%、加入率40% ●子どもの体験者数目標：年間10,000人 ●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		
	●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”領域でのリコグループ各社の“らしい”魅力創造活動が展開されている	●主要グループ会社でテーマが設定され展開されている
	●持続可能な社会づくりに貢献する商品・サービス・ソリューションが創出できている	●新たなテーマが設定され展開されている

2008年度の活動計画・実績・課題

主な活動計画	活動実績	自己評価	課題
●品質マネジメントシステムの強化 ●市場品質問題未然防止活動の強化	●マネジメントシステムの継続的改善および信頼性基盤技術の開発と実用化を推進 ●@Remoteデータの活用とデータ解析の精度向上	○	●RICOH Qualityのコンセプト発信と早期確立
●CS目標体系の整備とプロセス改善強化	●顧客価値基準の変化に対応した新しい目標設定と価値提供プロセスの改革・改善実施	○	
●リコーバリューに基づいた商品デザインの強化 ●グローバルでの顧客評価の拡充	●未来の新鮮さを創る、使いやすく快適、エコロジーの観点からの商品デザイン強化 ●デザイン賞、展示会場での評価分析	○	●3つのリコーバリューに基づいた商品デザインの強化(継続)
●グループでISMS統一認証維持と「共通対策基準」の展開・浸透 ●情報セキュリティ教育の継続実施 ●事業継続計画・管理のさらなる充実	●国内52社、海外46社の継続審査完了と共通基準によるリスクアセスメント実施 ●グループ社員e-ラーニング実施 ●特定分野の事業継続計画充実	○	●共通基準の継続的改善 ●情報セキュリティレベルの評価 ●予行演習による確認方法
●TRMの仕組みのルール化と周知、仕組みの運用/展開推進 ●地震対応BCP(事業継続計画)の策定/対策の実施	●TRM本規定の制定と展開推進 ●地震対応BCPの策定完了 ●階層的な統合内部監査の実施	○	●現場におけるTRMの実効性確保
●行動規範の改訂/展開と定着度向上活動の確認、行動規範教育の実施 ●海外内部通報制度の整備	●行動規範の改訂と展開完了、統合内部監査での定着状況確認、国内でのe-ラーニング教育実施 ●海外関連会社における制度構築着手	○	●海外における行動規範教育と内部通報制度の構築完了
●サプライヤーへの啓発と実践度評価の整備 ●国内販売パートナー企業への展開	●サプライヤー行動規範ガイドブックの作成と配布及びアセスメント制度の仕組みを構築 ●国内連結対象ディーラーへの展開完了	○	●サプライヤーセルフアセスメント制度の導入と展開 ●国内主要ディーラーへの展開
●世界各極の計画的な部品回収と再利用の促進	●米州極において再生製品を販売する体制の再構築	○	●米州極において再構築した体制の確実な運用展開
●各部門の計画的な省エネ施策の実施	●各部門の改善活動によりCO ₂ 10,000トン以上の削減を実施	○	●各部門の省エネ施策の確実な実施
●各部門の計画的な汚染予防活動の展開	●欧州REACH規則に対応した社内体制の構築	○	●欧州REACH規則に対応した社内体制の確実な運用展開
●社会貢献活動における生物多様性保全活動の推進と事業領域における影響削減	●世界のリコーグループにおける保全活動の実施と生物多様性方針の制定	○	●方針に掲げた項目の具体化
●ダイバーシティ(女性の活躍推進) ●次世代の育成と高齢者の就業支援	●中堅女性社員対象の「キャリアサポートプログラム」開始 ●育児短時間勤務の利用対象者拡大、両立支援に関する社員のニーズ把握	○	●女性管理職支援策の拡充 ●社員ニーズ調査結果による、より柔軟な勤務を可能とする制度の導入
●グループ管理指標の明確化とレベルアップ ●労働安全衛生マネジメントシステムの展開 ●グループ最適な健康管理仕組みづくり	●管理指標明確化と長時間残業者の管理、ストレスチェック強化 ●化学物質のリスクプロセスの改善実施 ●グループへの教育、管理システムの準備と導入支援、ツール類の提供実施	○	●メンタルヘルスケアの啓発教育やチェックのグループ展開、不調者の未然防止活動強化
●キャリア形成の促進 ●タイプ別人材育成 ●伝承が必要な技術・技能・ノウハウの明確化と伝承の展開 ●機能強化を図る能力開発推進体制の構築	●世代別の「キャリアデザイン研修」に計1,030名参加、上司と部下の育成面談開始 ●プロフェッショナル人材育成のために新たに2種類の研修を追加して実施 ●専門技術教育の見直し・充実実施。各部門やグループ会社で独自の伝承展開	○	●育成面談システムの充実 ●マネジャー教育の充実と下位層への展開 ●プロジェクトマネージャー教育の強化充実 ●各部署での伝承活動、先達のスキル・ノウハウを共有するためのインフラ構築
●FreeWill認知度調査と加入率向上への取り組み	●認知度調査完了、地道な加入促進活動を継続	○	●加入率が低い層をターゲットとした活動展開とFreeWill活動のブラッシュアップ
●リコー・サイエンスキャラバンの拡大(子どもの体験者数目標:年間4,000人)	●キャラバン全国展開体制を確立、体験者数は目標を大幅に上回る約9,700人を達成	○	●サイエンスキャラバンの新たな展開(学校と連携したプログラム等)
●国内外の会社・事業拠点の活動共有	●海外各極「CSR HIKARIMONO」18件収集 ●国内事例を共有する仕組み構築完了	○	●グループ・グローバルスルーの仕組み確立
●リコーらしい新しいコミュニケーションスタイルの検討と試行	●「社員とのCSR報告書を読む会」や「NGOとのダイアログ」「株主アンケート」などを実施	○	●試行に基づく効果検証および活動への反映
●カラーユニバーサルデザイン活動の拡充	●計画された商品、コミュニケーションツールへのCUD反映とキーマン教育の実施 ●日本初のCUD事業所認証取得	○	●CUD認証取得の効率化と成熟度評価の仕組み確立
●先行1社のトライアル完了	●2社でテーマ選定完了	△	●選定したテーマの活動展開
●グローバルな社会的課題の解決に繋がるテーマの企画	●パイロットテーマ検討	○	●パイロットテーマの次ステップへの展開

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

社会動向やニーズをいち早くとらえ、 世の中に感動を生み出す商品やサービスを提供していきます

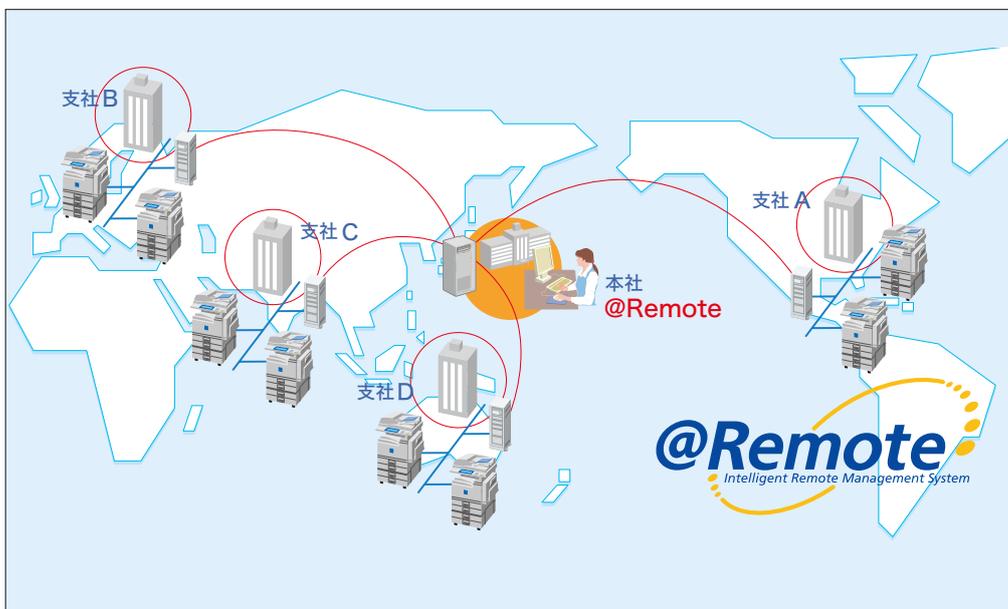


リコーの機器をいつも安心してご利用いただくためのネットワークを利用したサービス、サプライヤー企業とともに進めるCSR調達の本格展開、企業のCSR活動に対する地域社会のニーズにいち早く応えながら事業活動の強化につなげる取り組みなどを行っています。

Highlight ①

オフィス環境の改善をサポートする先進的な取り組み「オフィス機器のリモート管理サービス」《リコーグループ/グローバル》

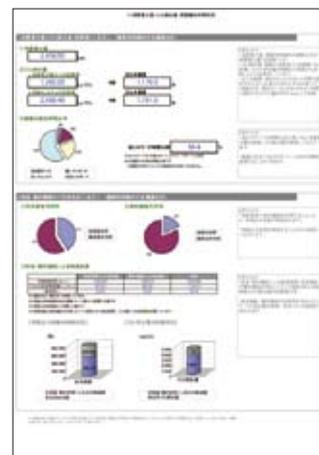
リコーグループでは、お客様がお使いになっているネットワーク上の出力機器を、より“快適”かつ“安心”してご利用いただくため、インターネット経由で出力機器を管理する「@Remote」(アットリモート)サービスをグローバルに展開しています。このサービスは、遠隔で機器の状態を把握したり診断することで故障を未然に防止したり、トナーの残量を把握し、なくなる前にお客様へお届けするなど、お客様の日常業務の負荷や万一のダウンタイムを最低限に抑えます。



また、両面印刷機能や集約印刷機能の使用状況、出力枚数、消費電力など、機器の利用状況が把握できるため、オフィス機器の最適配置に役立ちます。そして、用紙の使用量や消費電力を抑えることで社内での環境負荷低減やトータル経費削減を進めることができます。さらに、リコーグループでは、これらの機器管理の結果を保守メンテナンスの方法や新機種の開発に活かし、継続的にお客様のオフィス環境を改善する取り組みを行い、より一層の満足度向上に努めています。

● @Remoteの情報活用による“環境レポート”をスタート

@Remoteで収集した稼働状態別の時間や出力カウントの情報から消費電力量、用紙の使用量、両面印刷による用紙削減効果などを推測し、複写機やプリンター使用時のCO₂排出量に換算したレポートを分かりやすく作成。それをご利用いただくことによって、環境負荷削減に向けたお客様のPDCAサイクルをサポートするサービスです。2009年からは、海外にも同様のサービスを展開します。



お客様にご提供する報告書(イメージ)

リコーグループでは、すべての商品やサービスを通して、よりよい社会・持続可能な地球環境の維持に貢献していくために、グローバルでの企業活動を進めています。そのなかで、つねに品質・安全・情報セキュリティ・信頼性の向上を追求し、より多くのステークホルダーに満足、そして感動を提供することを目指しています。

Highlight ②

CSR調達を本格展開 《リコーグループ/日本》

2009年5月21日、リコー大森事業所にて関東地区のサプライヤー企業150社約260名にお集まりいただき、「リコーグループサプライヤー様CSR説明会」を開催いたしました。CSR調達*の本格展開に向けて、リコーグループにおけるCSRの考え方や活動をご理解いただくとともに、サプライチェーン全体での取り組みにご協力いただくようお願いいたしました。

特別講演として独立行政法人経済産業研究所の藤井敏彦氏を

お招きして、CSR調達に関する社会動向や最新情報など分かりやすく解説していただき、参加された方は熱心に耳を傾けていました。また、資材部門からはセルフアセスメントの方法など具体的な説明が行われ、説明会の終了後には相談コーナーを設け、サプライヤー企業からの質問にお応えいたしました。この説明会は、関東地区からスタートして、日本全国の4地域(中部、九州、関西、東北)で開催され、220社を超える企業が参加。各企業へは事前にリコーグループがサプライヤー企業に対して求める行動を、分かりやすく解説した「サプライヤー行動規範ガイドブック」とサプライヤー企業の状況を把握するためのセルフチェック項目を記したシートを配布して、当日は臨んでいただけるよう配慮しました。説明会を通じて、サプライヤー企業とリコーグループとが一体となり、社会的責任経営に取り組むことで、持続可能な社会づくりに貢献できることをご理解いただけたものと考えています。今後は海外のサプライヤー企業への展開も行っていきます。

*CSR調達：サプライヤー企業によるCSRの取り組みを調達の前提とする仕組みのこと



Highlight ③

ミラノ県のCSR認証をいち早く取得 《リコーイタリア/イタリア》

販売会社リコーイタリア(RIT)は、イタリアのミラノ県が2008年より導入したCSRの認証制度“Vicini alle imprese”(企業との連携)の認証取得を目指し、県が開催したCSR講座に参加。その後、「人事管理」「セキュリティと安全」「環境」「品質」「企業ガバナンス」「地域社会との関係」の各分野に関するセルフアセスメント、外部アセスメントを経て、2008年12月に、オフィス機器業界初となる認証をミラノ県公認の認証機関から得ることができました。RITでは、とくに環境や地域社会への取り組みに力を入れており、その点が評価されました。

またRITは、ミラノ県のホームページに「CSR認証企業」として紹介され、地域社会からの高い評価につながっており、今後の販売活動への効果が期待されています。

CSRに関する認証制度の導入は、イタリアではミラノ県が初め

での試みですが、他県や他のヨーロッパ各国に広がっていく可能性もあります。ヨーロッパでは、このように自治体が企業のCSRを推進し、CSRの観点から評価する制度が増えています。今後も、リコーグループはこうした動きを積極的に取り込み、CSR活動を推進していきます。



ミラノ県公認の認証機関ビューローベリタスからリコーイタリアが受けた認証書

その他の情報は、『社会的責任経営報告書2009(詳細版)』をご覧ください。

環境負荷削減と生物多様性保全の両輪で地球環境問題への取り組みを強化していきます



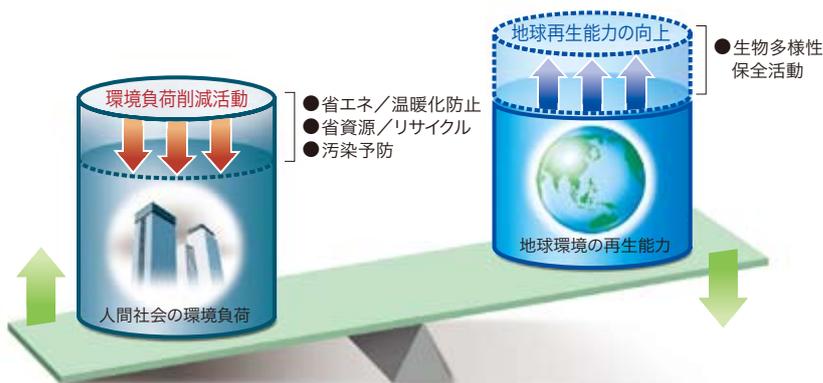
リコーグループの目指す姿は、人間社会が生み出す環境負荷が地球の再生能力の範囲内に抑えられている状態です。それには、長期的な視点に立った環境負荷削減活動を展開する一方で、地球の再生能力の維持・回復を目指した生物多様性保全活動に取り組むことが重要です。2009年、リコーグループは、長期環境ビジョンに向けた具体的なステップを示す「中長期環境負荷削減目標」を設け、さらに、事業活動において生物多様性に配慮していくために「リコーグループ生物多様性方針」を制定しました。

Highlight ①

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ります。その認識のもと、リコーグループは世界で初めて「省エネ」「省資源」「汚染予防」の3分野で2050年の環境負荷削減目標を設定しました

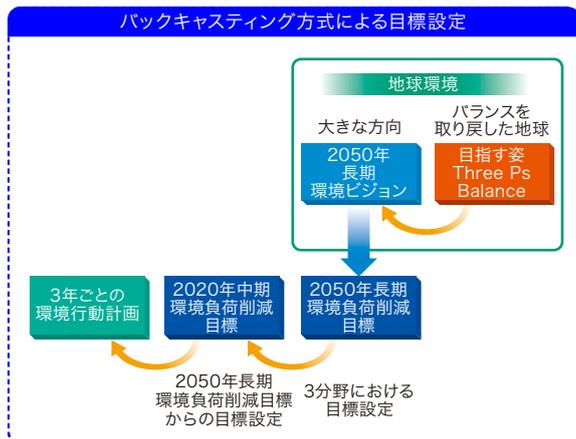
■リコーグループの地球環境保全

～環境負荷を地球の再生能力の範囲内に抑える～



リコーグループは、環境保全と利益創出を同時に実現する「環境経営」を掲げ、積極的な環境負荷削減活動に取り組んできました。2005年には、より長期的な視点に立った環境活動を展開するため、2050年までに先進国は環境負荷を総量で1/8に減らす必要があるという認識を「2050年長期環境ビジョン」として表明しました。そして、2009年3月、このビジョンに向けた具体的なステップを明らかにした「中長期環境負荷削減目標」を新たに策定しました。これは2020年と2050年を照準年として、省エネ・温暖化防止に省資源・リサイクル、汚染予防を加え、世界で初めて3分野で中長期の環境負荷削減の数値目標を示したものです。そして、この数値目標は、3年ごとに策定される「環境行動計画」に落とし込まれ、目標達成に向けた実効性の高い活動を各分野で展開しています。

■環境目標の設定方法



今回の「中長期環境負荷削減目標」では、世界でも例を見ない3分野での具体的な目標値を掲げました。その理由は、私たちが想定した2050年の社会で問題となるのは温暖化の影響だけではないこと、加えて、CO₂の排出削減を目的に活動を進めた場合、CO₂の排出は抑えられたものの、活動のプロセスで化学物質の影響や資源の無駄が発生し、環境負荷が増大する恐れがあると考えからです。さらに、環境負荷を製品のライフサイクル全体で捉え、それに対する「絶対値」で削減目標を設定することも非常に重要です。

■リコーグループ中長期環境負荷削減目標

		2020年	2050年
省エネルギー・温暖化防止	ライフサイクルでのCO ₂ 排出総量削減 (5ガスのCO ₂ 換算値含む)	30.0%削減 (2000年度比)	87.5%削減 (2000年度比)
省資源・リサイクル	新規投入資源量の削減	25.0%削減 (2007年度比)	87.5%削減 (2007年度比)
汚染予防	化学物質による環境影響を削減	30.0%削減 (2000年度比)	87.5%削減 (2000年度比)

※目標値は、2000年度における事業領域・マーケットシェアを前提に設定しています。

世界各地で気候変動による被害が多発し、地球環境問題は人間社会に大きな危機をもたらしています。私たちは、大量生産・大量消費・大量廃棄型の社会から脱却し、新しい価値観とルールに基づいた社会へと変革を遂げていく必要があります。リコーグループは、その変革の一翼を担うため、自らの環境経営をさらに強化、加速していきます。

Highlight ②

地球環境の再生能力の維持・回復を目指し、事業活動と社会貢献活動を通して生物多様性保全に取り組みます

「リコーグループ生物多様性方針」の制定

人間社会は、生態系が提供するサービスに大きく依存する一方で、生態系に対して大きな負荷をかけています。過去50年間に、生物多様性が著しく損失しましたが、生態系サービスの基盤である生物多様性の保全と持続可能な利用を行わなければ、人間社会の存続そのものが危ぶまれます。この認識をもって、リコーグループは、持続可能な地球環境の上に成り立つ真に豊かな社会の構築を目指し、これまでの地球環境保全活動に生物多様性への取り組みを合わせた具体的な活動を推進・展開するために、2009年3月、「リコーグループ生物多様性方針」を制定しました。

生物多様性に関する宣言 《リコー/グローバル》

リコーは、2008年5月にドイツで開かれた生物多様性条約第9回締約国会議(COP9)で、「ビジネスと生物多様性に関するイニシアティブ*」のリーダーシップ宣言に同意し、署名を行いました。これは、生物多様性の損失を大幅に減少させることを目的に民間企業の積極的な関与を求めて、ドイツ政府が主導的に働きかけたもので、リーダーシップ宣言の署名企業は、事業活動による生物多様性への影響分析や環境管理システムへの組み込み等、自主目標を掲げて取り組んでいく予定です。

* <http://www.business-and-biodiversity.de/en/homepage.html>

森林生態系保全プロジェクト 《リコー/グローバル》

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ます。これまでに実施したプロジェクトは11で、3つが目的を達成し完了。現在は8つが継続中です。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。



カカオの収穫が約8倍に増えたガーナのプロジェクト

人と自然のつながりを社員に啓発 《リコー/日本》

2009年3月に制定した「リコーグループ生物多様性方針」を受けて、社員一人ひとりができることを具体的にまとめた「生物多様性行動ハンドブック」を制作しました。また、2009年4月には、生物多様性に関心を持つきっかけを社員に与えることを目的とする環境Webサイト「ガイアイア」を立ち上げました。今後はこれらを活用し、仕事や日常生活で生物多様性に配慮した行動をとれる社員が増えるように、生き物の視点で地球環境の仕組み



生物多様性行動ハンドブック

社員向け環境教育と啓発を目的とした環境Webサイト「ガイアイア」



を学ぶ生物多様性学習会やフィールドワークショップなど、啓発の機会を提供していきます。

その他の情報は、『社会的責任経営報告書2009(詳細版)』またはWeb掲載の『環境経営報告書2009』をご覧ください。

多様な人材が個性と能力を活かせる企業風土の実現を目指して、継続的な改善活動を行っています



各極(日本、欧州、米州、中国、アジア・パシフィック)の社会背景に合わせた社員意識調査とその結果に基づいた改善活動を行っています。たとえば欧州ではさまざまな国の社員への意識調査のプロセスを改善。日本においては、ダイバーシティやワークライフバランスに対する取り組みを強化しています。

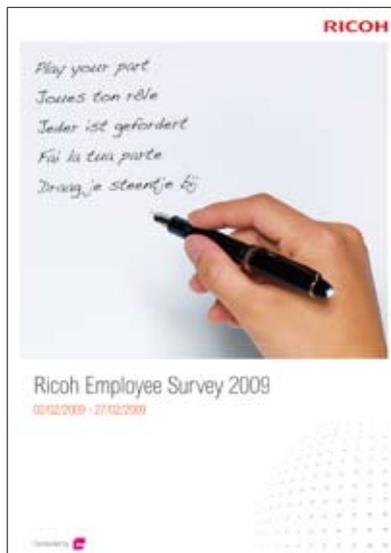
Highlight ①

欧州地域全社員を対象にした満足度調査から、エンゲージメント*調査への進化 《リコーヨーロッパ/欧州》

ヨーロッパ、中東、アフリカと広範囲の地域をカバーする欧州の地域統括会社リコーヨーロッパ(RE)では、2008年4月のグループ会社統合の動きの中で社員が何を重視しているかを把握し、改善する必要性を感じて、全社員約14,000名を対象にした初めての社員エンゲージメント調査を行いました。これは単なる「満足度調査」ではなく、社員の会社に対する積極的な関与度合いを示す「エンゲージメント率」を測ることを目的としています。エンゲージメントを高めることで、会社と社員の双方が成長することができるからです。

調査は、2008年3月に実施。質問は13言語に訳され、各社員が母国語で参加できるよう配慮しました。調査に対するさまざまな意見のなかで、「リコーで働いていることに関して、意見を言う機会があったことに感謝する」というものもありました。

調査の結果、社員のエンゲージメント率は、4.9ポイントとなり、調査会社ギャラップが「健全な会社」と評価する4ポイントを上回りました。さらに各項目の調査結果をもとに、グループ全体、国レベル、チームレベルで、40以上の改善プロジェクトチームが結成されました。グループ全体の改善項目には、中期経営計画の主要目的や戦略の概要をわかり



実施国ごとに現地の言葉でメッセージが入れられるように配慮した2009年度のポスター

やすく共有すること、行動規範の簡易版を作成すること、CSR活動の積極的な広報などが挙げられ、すでに実施されました。この改善活動の進捗状況や結果は全社員に公表されており、また改善実施指数が加えられたバランススコアカードで改善効果を追跡しています。

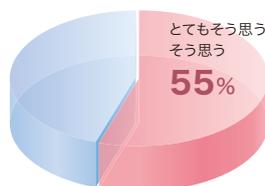
改善活動は、各国販社や地域ごとにも実施されました。例えばリコーポーランドでは社内コミュニケーションのプロセス改善チームを作り、インフォテックドイツでは社員の情報共有改善のためのイントラネットを整備し、リコースペインではマネジメントとコーチングのスキルを上げるためのワークショップを行いました。エンゲージメント調査は、改善の効果を測るため、2009年2月にも行われ、

今後、毎年実施される予定です。2009年度中には、各国ごとに行う改善事業を合わせて40件、全ヨーロッパで対応する重要な改善プロジェクトを2件実施する予定です。REでは、より社員のエンゲージメントを高め、社員全員が会社の成長という同じゴールを目指していくように働きかけていきます。

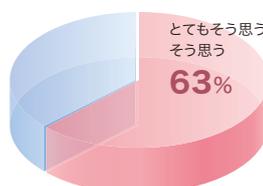
*エンゲージメントとは、「会社」と「社員」が一体となって双方が成長することに貢献し合う関係を指す。

■ 2008年の調査結果に見られる社員の意識 (一部抜粋)

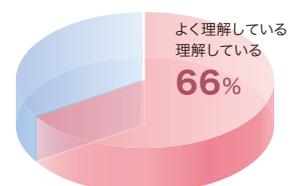
㊦ リコーはCSRに真剣に取り組んでいる



㊦ 職場でリサイクルを促されている



㊦ 行動規範をどのように仕事で生かすか理解している



リコーグループでは、グローバルレベルでの多様な人材のそれぞれの個性を尊重。一人ひとりが能力を発揮してイキイキと働き、ワークライフバランスの実現により充実した働き方ができる、安全かつ快適な職場環境づくりを目指しています。そして、これらの活動のレベルアップに向けて、社員意識調査の結果を反映した継続的な改善に取り組んでいます。

Highlight ②

多様性を重視した人材マネジメントの取り組み 《リコー/日本》

リコーでは、いま、グローバルブランドの実現に向け、多様性（ダイバーシティ）を重視した人材マネジメントの確立に取り組んでいます。とくに少子高齢化が進む日本社会では、女性が能力を発揮し活躍することがますます重要になっており、重点施策の一つとして女性社員の活躍推進を進めています。

従来からリコーは、経営理念にある「人間尊重」に基づき、全ての社員にとって働きやすい環境づくりを進めてきましたが、1990年頃より、女性社員をサポートするため、法制化に先駆けた短時間勤務を含む育児支援制度や、フレックスタイム制勤務などの新たな制度の導入や、既存の人事制度の見直しを実施してきました。1999年には女性社員の活躍度調査を行い、2001年からは新たに社員意識調査を開始。調査の結果、例えば、『女性社員の退職率が大幅に下がっていることに男性社員が気づいていない』、『自分自身のキャリア形成に対する女性社員の意識が低い』といった事実が把握でき、男女それぞれに意識改革が必要であることに気づかされました。

2002年には意識調査結果に基づき、性別に関わらず個人の能力や成果に応じて一人ひとりが活躍できる風土を醸成するた

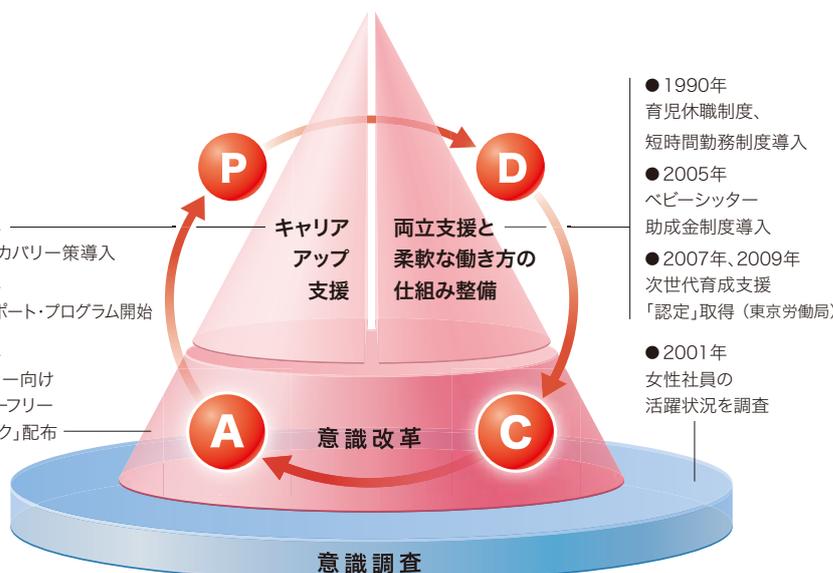
め「意識改革」、「両立支援と柔軟な働き方の仕組み整備」、「キャリアアップ支援」の3本柱での取り組みを始め

ました。その一例として、意識調査結果をもとにした各部門責任者へのヒアリングを実施。育児休職期間中の人事評価の取り扱い方法が女性社員のキャリアアップのネックの一つになっていること、その見直しの要望が強いことが判明し、2003年から「キャリアリカバリー策」を導入しています。具体的には育児休職前後の評価をベースにし、復帰後の活躍状況や今後の期待をもとにした昇格基準とすることで、女性社員の昇格率が高まりました。こういった取り組みの継続により女性管理職が増え、従来とは異なる管理スタイルが広がり、多様性を重視したマネジメントの実現が期待できます。

さらに、2003年から2008年の社員意識調査結果を経年変化



■社員一人ひとりが活躍できる風土を醸成するための取り組み



の視点で再考察した結果、「キャリアの方向性を考えた取り組み」の категорияでの女性社員のチャレンジが十分でないことがわかりました。これを受けて、2008年度から「キャリアサポート・プログラム」をスタートさせ、リコーの中で自己実現し、キャリアを積んでいきたいという意欲のある女性社員を会社がしっかりサポートする仕組みをより一層充実させています。リコーでは今後も、施策展開におけるPDCAを回し続け、ダイバーシティの意識醸成、風土づくりに向けてつねに進んでいます。

その他の情報は、『社会的責任経営報告書2009(詳細版)』をご覧ください。

国や地域社会の文化を尊重し、コミュニケーションを深めながら、社会貢献活動を展開しています



日本では、リコーのグループ会社が事業活動の特性や地域性を活かし、ロードマップに沿った計画的な活動を展開。また海外では、地域のニーズにあったきめ細やかな災害支援活動や、社員全員参加による地域コミュニティへの貢献を進めています。

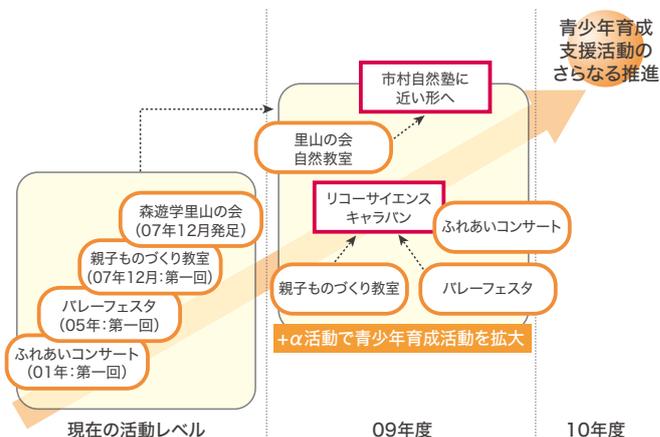
Highlight ①

魅力創造企業No.1を目指して計画的に社会貢献活動を推進 《東北リコー/日本》

生産関連会社の東北リコーでは、リコーグループの魅力創造活動の柱のひとつである“人にやさしい”領域で、東北リコーらしさを活かし、地域密着型を基本に活動に取り組んでいます。

その活動コンセプトは、“幸せを、人に、社会へ”です。実際の活動を進めるにあたって、東北リコーでは改めて自社の特徴（地域性や経営資源）を検証。4つの活動テーマ「施設の活用/地域連携」「社内の次世代育成支援」「地域の青少年育成支援」「ものづくり/技術伝承」に絞り込み、ロードマップを作成しました。そして会社と社員が一体となり、それぞれのテーマを進化・深化させています。

■「地域の青少年育成支援」のロードマップ



Highlight ②

現地のニーズに応えた迅速な震災支援で地域社会からの信頼が向上 《リコーチャイナ/中国》

2008年5月12日に発生した中国四川省の大地震に対し、中国の販売統括会社であるリコーチャイナ（RCN）では5月末に社員3名が四川省に入り、学校、官庁の被害状況、支援の方法について調査を行いました。被災地域の成都市・綿陽市において県党委員会や教育局幹部と面会し、被害状況や対策本部の事務機の状態、学校への支援などの情報を得ました。これをもとに、緊急支援を迅速に行えるよう地震救済対策本部への事務機器の寄贈と一日も早い学校再開のために小中学校



への印刷機の寄贈を行いました。学校への印刷機寄贈にあたっては、「校舎の倒壊度合い」「機器の状況」「資金力」などの基準を設定し、寄贈先を決定しました。迅速な社員の調査に基づいた機器の寄贈は、機材が不足していた学校再開に大きく貢献しました。また同社は、支援活動の一環として、震災地区の企業・学校などすべてのユーザーを社員が訪問。機器の損壊状況を徹底調査し、復旧・修復活動も行っています。5月末の時点で、

現地調査に赴いた日本企業は初めてだったこともあり、こうした支援活動は、地元の新聞や政府の内部情報誌にも掲載され、高く評価されました。その結果、同社の信頼が向上し、同地域での新たな販売にもつながっています。

リコーグループでは、それぞれの国や地域の発展に貢献できるように、CSR憲章や行動規範に基づいて社会貢献活動の方針を明確にし、社員一人ひとりが積極的に活動に参加しています。また、広く社会とのコミュニケーションを行い、活動内容の継続的な改善にも取り組んでいます。

Highlight ③

飢餓や気候変動などの問題を、子どもたちに分かりやすく伝える活動を展開 《リコーオランダ/欧州》

販売会社リコーオランダは、2007年からキッズ・ムービング・ザ・ワールドというNGOと協働しています。主な活動は、全国の小学校に出かけ、子どもたちに地球規模の問題である飢餓や気候変動について、



ゲームを通じて学んでもらうものです。これまでに社員40名が授業を行うための講習を受け、ゲームガイドとして定期的に小学校での授業を行いました。子どもたちはゲームで遊びながら、タンザニアやカンボジアなどの途上国における飢餓についてわかりやすく学んでいます。2008年からは、北極グマが登場する「プラネット・ミー」というプログラムも導入し、気候変動に関する授業も開始しました。

キッズ・ムービング・ザ・ワールドでは、これまでに国内の全小学校の25%にあたる1,900校でプログラムを展開し、約25万人の子どもたちが参加しました。それまで身近ではなかった

世界の飢餓や環境問題について知ることで、多くの子どもたちにとってより良い世界を望むきっかけとなっているようです。この活動は、教育関係者からも高い評価を得ており、また社員の意識向上などさまざまな効果ももたらしています。



全社員参加のボランティア活動で地域コミュニティに貢献 《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、2005年より年に1日、全社員で地域に根ざした社会貢献を行う「チームデー」を開催。2006年からは、ロンドンの一地域で活動するNGOコミュニティ・リンクスとの協働でチームデーの活動を行っています。



2008年は、「プレイウッド」プロジェクトとして、子どもたちに自然環境に親んでもらえるよう、屋外の敷地に木の家、動物や野鳥の観察所、遊歩道などを設置。従来はただの通り抜け道だった場所が、地元の子供たち約200人が遊べる空間に生まれ変わりました。プロジェクトに参加した176人のRE社員は、日常業務とは異なるメンバーとチームを組み、敷地内の清掃、フェンスの設置、ペンキ塗り、鳥小屋や遊歩道の設置などの作業を楽しみました。また、この日の様子は、地元メディアにも取り上げられました。

「チームデー」への参加人数は年々増えており、2008年は、会長、社長を含めた84%の社員が参加。後日実施したアンケート調査では、96%が今後も参加したいと答えています。2009年は地域社会と環境にやさしく、生物多様性保全にも貢献するプロジェクトとして、6月5日の世界環境デーに合わせ、「チームエコアクションデー」をコミュニティ・リンクスと計画しました。

その他の情報は、『社会的責任経営報告書2009(詳細版)』をご覧ください。

NGO・国際機関との対話を通じてグローバル社会の中で、 リコーグループが果たすべき役割を再認識しています



リコーでは、社会の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通して、自社のCSR活動の質の向上に反映させたいと考えています。2008年度は、グローバル社会で抱える社会的課題を熟知し、解決に向けて活動しているNGO・国際機関の皆様をお招きしてダイアログを開催。当日は、「リコーグループのCSR活動への評価や期待すること」「今後のCSR活動のなかで企業が考慮すべきこと」などについてお話をいただき、意見交換を行った中で、多くの貴重なアドバイスを頂戴しました。

■ NGO・国際機関の皆様(前列)を囲むリコーからの出席者



後方左から、轡田 正郷(コーポレートコミュニケーションセンター 所長)、堀尾 尚史(総合経営企画室 マーケティング戦略部 部長)、山田 裕治(人事部 グローバル人事部 部長)、佐竹 毅美(資材統括センター 副所長)、中村 昌弘(グループ技術開発本部 副本部長)、吾妻 まり子(CSR室 室長)、小林 隆博(海事本 事業統括室 室長)、瀬川 秀樹(オフィス事業統括センター 技術戦略室 室長)、大谷 渉(グループ技術開発本部 DM開発センター 所長)

「コンプライアンスへの取り組みはなくなるしない」 アムネスティ・インターナショナル・日本：寺中 誠氏

労働、人権、環境など企業活動には必ず負の影響があり、「社会に対する基本的な責任」の部分がなくなることはありません。負の影響に対し、どう取り組むのが重要だと考えています。途上国への貢献は、ただコピー機を寄付するだけではなく、現地に入って雇用やマーケットを創出し、インフラを整備するなど、全体を見渡し持続可能な方法で行う必要があります。



「途上国でのビジネスモデルの展開に期待」 JEN(ジェン)：村沢 繭子氏

CSRを推進するにあたり、リコーとしてどのような社会を目指して取り組むのか、また社員一人ひとりにどう浸透させていくのかという点を、もう少し明確に打ち出すと良いと思います。また、アフガニスタンでの事業モデル*に関し、砂塵の多い劣悪な環境でコピー機のメンテナンスを行っている実績があるのであれば、その技術を他の地域でも展開できると期待しています。



*販売会社NRGベネルクス社がアフガニスタンの学校にコピー機を寄贈し、保守会社を設立。現地での雇用・ビジネスにつながった事例。

「グローバル展開では現地への影響を考えることが重要」

オックスファム・ジャパン：米良 彰子氏

事業活動のグローバル展開、とくにBOPビジネス*では、現場との連携・多様性の受け入れが重要だと思います。企業と貧しい人々の双方にメリットがあるように事業を展開するためには、現地の人々とのコミュニケーションを大事にしてより多くの声を聞き、企業活動が社会的、環境的にどのような影響を及ぼすか、十分に把握しておく必要があります。また、モノを販売するだけでなく、たとえば、現地の若手の技術者を育てるなど“インフラ”を作る取り組みも大切です。これは直接日々の生産性向上には繋がりますが、長期的に見た場合、企業にとっても大きな価値になります。

*途上国の貧困層の人々(BOP: Base of Pyramid)を、顧客対象とするビジネス。結果として新しい雇用や市場を創出し、貧困層の所得向上に貢献するビジネスの仕組み。



「他の企業の模範となるようなCSR活動を」

ACE(エース)：岩附 由香氏

リコーグループはグローバルに広くCSRを展開している実績があるからこそ、他の企業の模範となってほしいと思います。既にパートナーへのCSR展開を進めているようですが、企業の本業と結びついたCSR、人権、労働などにも対応して行って欲しいです。またBOPビジネスでは、撤退を余儀なくした場合に途上国側への影響の大きさも考える必要がありますので、現地NGOとのダイアログが効果的です。



「途上国の発展に寄与するための取り組みで協働を」

UNDP(国連開発計画)：西郡 俊哉氏

途上国のOA化は、非常に遅れており、コピー機が1台でもあれば、生産効率が大幅に向上します。今まで手書きで複写していた労力を他に回して、生産性を上げることで人々の所得向上につながります。既存のリコー製品が果たせる役割は大きいのです。UNDPは、長年の活動の積み重ねにより、貧困層をなくすための所得向上の取り組みに精通しています。そのような活動を行う際は、私たちのノウハウを活用してほしいと思います。



■ダイアログに参加して

今回参加して大変有意義でした。参加前はミレニアム開発目標(MDGs)についてあまり意識することはありませんでしたが、今後は技術開発としてもひとつのターゲットにすべきと感じました。未だ発展途上の地域を対象としたNGOの方々とリコーが本業の中で協働してやれることは、NGOの方々とともに現場のニーズを発見することであり、そうした活動を通じてリコーは社会貢献と企業活動の両立ができればよいと思います。また、リコーグループらしいCSRを目指すにはリコーバリューの提供がCSRに直接つながることがもっとも望ましいと考えます。したがって「地球にやさしい：地球環境問題の解決」、「人にやさしい：すべてのひとにとってその人に最適なアプライアンスの提供」、「知識創造を簡単に：働く人のQOL(Quality of Life)の向上」が、我々が解くべき課題と捉えています。今後もリコーが問題意識を持っている分野をテーマとしたこのようなダイアログの場を期待しています。



グループ技術開発本部
副本部長 中村昌弘

ご意見をいただいて

今年度は戦略的CSR(CSRを新たな市場の機会とするテーマ)の強化を図るべく、「途上国の発展に貢献できる活動」を中心に有意義な意見交換をさせて頂きました。皆様のご意見から、思い込みを捨て、現地の真のニーズや影響度をきちんと検証することの重要性を再認識することができました。今後も引き続き様々な形で連携させて頂き、社会的課題解決に寄与できる新たなビジネスモデルを追求し、CSRのレベルアップを図っていきたく考えています。

CSR室 室長 吾妻まり子

詳細版

ページ
25 - 40

誠実な企業活動

ページ
41 - 44

環境との調和

ページ
45 - 50

人間尊重

ページ
51 - 60

社会との調和

「安心」から「満足」そして「感動」につながる品質づくりを目指しています

リコーグループの「品質マネジメント」活動は、顧客満足を目的とした全ての機能の改善・改革活動を行います。もの作りから販売・サービスまでの一連のプロセスはもろもろのこと、会社内の活動の全てが、お客様起点で行われることです。これらの活動について改善・改革のサイクルを回しながらスパイラルアップを図る体質づくり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。今後はさらにグループ全体を巻き込んだ活動によるRICOH Qualityの確立を通してお客様との強固な信頼関係づくりに取り組みます。

■主な取り組み

- CS目標体系の整備とプロセス改善の強化
- 市場品質問題の未然防止活動の強化

① 品質向上活動

お客様が必要なときに必要な価値を生み出せる商品・サービスの提供

- 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

② 信頼性の高い商品の作りこみ活動

さまざまな使い方をしても故障の極めて少ない商品の提供

③ 商品の安全性作りこみ活動

さまざまな環境でも安全性の極めて高い商品の提供

- 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

④ KAIZEN活動と人材育成活動

世界のお客様に「感動」を提供できる仕組みと人材育成

2008年度の実施状況とレビュー

● 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目標の設定と価値提供プロセスの改革・改善に取り組みました。

● 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を防止するため、市場問題の徹底的な故障解析、再発防止活動と、類似の品質問題を未然に防止するために、品質情報を共有できる仕組みを構築し@Remoteのデータを組み合わせることでより精度の高いデータ解析ができるようになりました。

● コア(画像)事業領域における品質マネジメントシステムの強化

リコーでは、信頼性基盤技術の開発と実用化への取り組みを推進し、新たな技術開発や信頼性試験・評価技術・信頼性予測技術へとつなげ、新規技術に対してのリスク低減と、安全性を確保する体制を構築しました。

● 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

リコーグループでは、お客様に感動を覚えていただける商品・サービス・サポートを提供し続けるために、グループ品質目標を設定し、目標達成のために品質マネジメントシステムの継続的な改善および人材の育成に取り組みました。

2009年度の計画

2008年度までの各種取り組みを踏まえ2009年度は、リコーがお客様にお届けする全てのものに対する『RICOH Quality』の確立を目指していきます。

● RICOH Quality定義の確立とコンセプトの発信

お客様、株主、パートナー、社員に向けて、RICOH Qualityの基本的な考え方と、リコーが目指すべき姿を発信していきます。

● 顧客価値を増大させるためのグループ品質目標管理の改革

常により良い品質を先んじて提供することを基本とし、お客様満足を超えて感動を目指した、顧客起点の目標を設定します。

● 事業領域の特性に合致したRICOH Quality達成活動の展開

事業領域ごとにブレイクダウンしたゴールに向けて品質向上活動を実施します。

● RICOH Quality人財の育成

リコーグループ全社員一人ひとりがRICOH Qualityを理解し、それぞれの持ち場で顧客起点の実践ができるように組織能力の向上を図ります。

品質向上活動

お客様情報の収集と分析による
品質向上活動

リコーグループでは重大な市場品質問題の発生を防止するため、軽微な市場問題の徹底的な故障解析、再発防止活動を実施しています。また、類似の品質問題を未然に防止するために、10年前から品質情報を共有できる仕組みを構築し社内展開を進めるとともに、品質のさらなるレベルアップをはかるために、@Remote 情報を使い、ご導入の機器

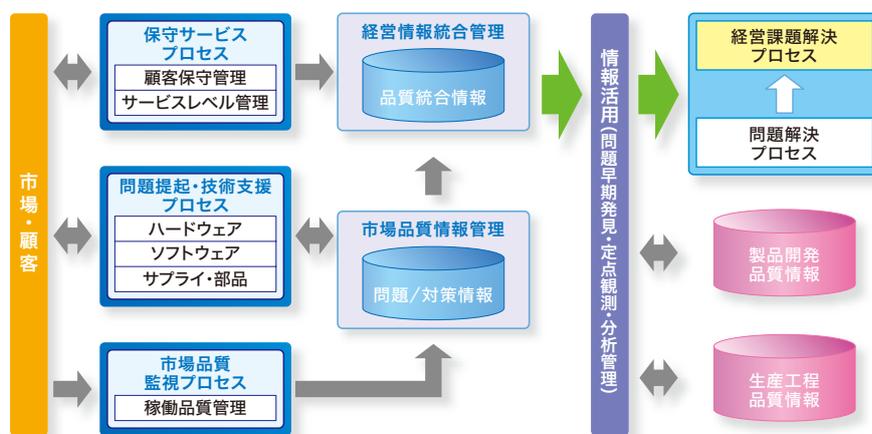
がどのように使われているか利用実態を統計的に分析しています。この@Remoteというシステムではカスタマーエンジニアが訪問しなくても自動的にデータが取り込まれていますので、訪問状況データに比べると、扱うデータは従来の数倍～数10倍にもなります。リコーではこの膨大なデータから有効な情報を見つけるために、多変量解析、データマイニングなどを応用したデータ解析技術を開発し、データの解析を行

い、その結果から製品の改善点を読み取り、次機種の開発へ反映することで保守メンテナンスの方法を改善したり、より故障の少ない＝信頼性の高い製品、サービスの提供を目指しています。また、複合機に搭載されている便利な機能があってもなかなか気がつかれず、お使いになっていないお客様に対して機能を十分に活用するための提案にもつなげています。

● 市場品質情報の共有のための統合化

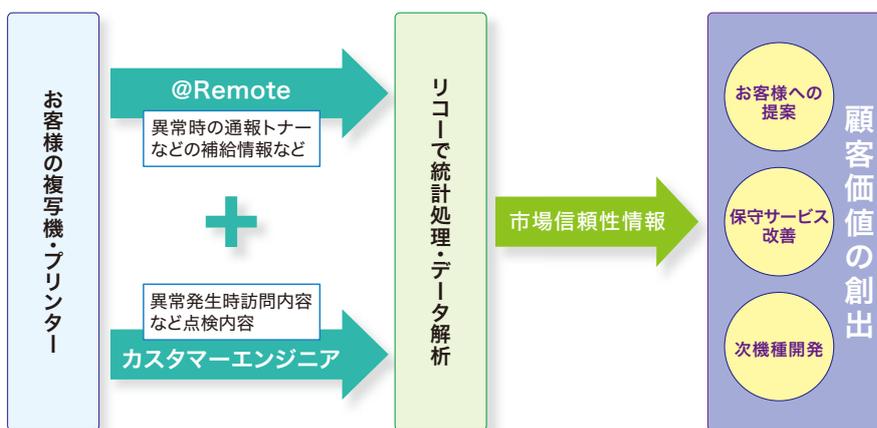
リコーグループでは品質向上活動に必要な情報のリアルタイムな連携・活用を目指して品質情報の統合化を行っています。これにより、①顧客起点での品質目標達成活動のスピードアップ ②再発防止徹底のためのプロセスの課題解決推進への展開を図ることができます。

■ 市場品質情報の統合化概念図



● 既存情報と@Remote 情報との
融合による新たな顧客価値創出

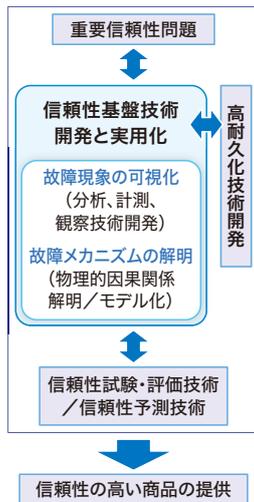
従来はカスタマーエンジニアの訪問状況データの解析を中心に行って来ました。近年ではそれに加え普及の進んでいる@Remoteのデータを用いています。両者を組み合わせることでより精度の高いデータ解析が可能となり、新たな顧客価値創出につながる、より質の高い改善につなげていきます。



信頼性の高い商品の作りこみ活動

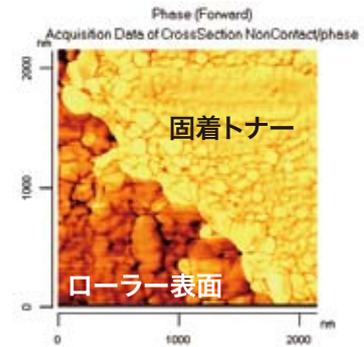
信頼性基盤技術の開発

リコーは信頼性基盤技術開発と実用化の取り組みとして「故障現象の可視化」と「故障メカニズムの解明」に重点をおいています。この二つの領域での活動を中心に、重要な信頼性問題の発生防止、高耐久性化技術開発、信頼性試験・評価技術/信頼性予測技術の発展につなげ、お客様へ信頼性の高い商品を提供し続けていきます。



故障メカニズム解析力の向上

複写機やプリンターでは、稼動時のさまざまなストレスや経時変化によって色々な劣化現象が進行し、そのまま使い続けると、やがていつかは画像劣化などの異常を引き起こすことになります。リコーでは故障につながる現象を捉えるための分析・計測・観察技術の開発に取り組み、それらの技術を活用して故障メカニズムを解明する解析力の向上を目指しています。



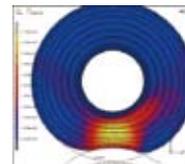
原子間力顕微鏡により物性の違いを映像化。定着ローラーと固着トナー界面が明確に観察される。(2マイクロメートルエリアでの観察例)

新たな事業分野に向けた信頼性予測技術開発

プロダクションプリンティング分野においては、高耐久交換部品が使われるため、信頼性評価検証の時間短縮・コスト低減・精度向上を目指す技術が重要となります。電子写真プロセスの感光体周辺や定着部分で発生する劣化現象は相互に影響を及ぼし複雑に挙動するため、信頼性を評価することは非常に困難で

す。部品・ユニット単体試験およびテストピース試験の結果から寿命分布予測を可能とすることを狙って、劣化の定量化技術および、特性変化をモデル化する寿命予測技術開発を進めています。

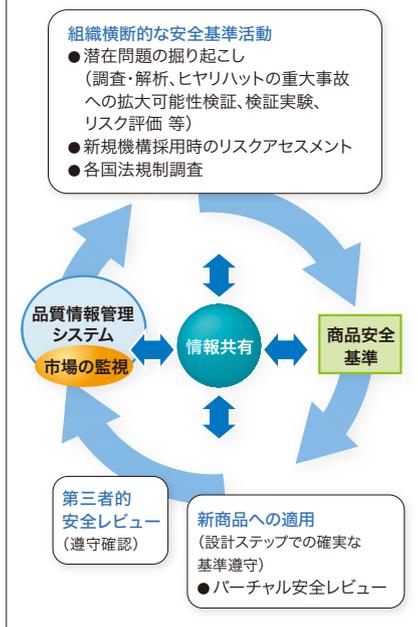
■ 定着ローラー内部応力解析シミュレーション事例



接触回転中の定着ローラを粘弾性体として内部応力をシミュレーション。応力の集中箇所・方向・レベルを推定し寿命予測技術へ展開している。

商品の安全性作りこみ活動

■ 商品の安全性作りこみのサイクル



商品への安全性作りこみ強化

事故の予防には、商品開発設計において安全性をどれだけ作りこめるかが重要です。商品安全基準の制改訂を継続して行い、その基準を徹底して遵守し設計生産することで事故の未然防止強化を図っています。さらに商品安全性セル

ファセメントを各社・各部門で実施することでリコーグループ各社への周知を行い定期的に経営レベルへの報告を行っています。また、新規技術に対してはリスク分析と評価、リスク低減を確実にを行うことで安全性を確保する体制を構築しています。

各国規制強化に対する活動

各国の法規制・技術基準がより厳しくなる方向にあり、また、市場では政府および関連機関による商品の市場抜き取り検査が実施され、法規制への適合確認体制も強化されています。リコーでは厳しくなる法規制の情報収集拠点を海外(EU、北米、中国など)に設けるとともに、認

可に必要な技術蓄積のために必要な設備の導入と人材の教育を行っています。



電磁波測定室

お客様起点でのKAIZEN活動の実施
《リコーグループ/グローバル》

リコーグループは世界品質を目指しKAIZEN活動を展開しています。品質とはお客様が評価するものであり、従ってKAIZEN活動は「お客様起点」で行うことをもっとも大切にしています。また、お客様にご満足していただける商品、サービスをお届けするには、リコーのビジネスプロセス全体がきちんとしていなければなりません。KAIZENの対象は全プロセスであり、全社員が取り組んでいます。現在は、お客様にとって感動へとつながる品質の商品・サービスにするためにRICOH Qualityの実現に向けたKAIZEN活動を展開しようとしています。また、開発～販売、本社スタッフ部門を巻き込んだKAIZEN大会を開催し、世界の各地域で相互啓発、良い仕事のやり方の水平展開のための発表会を行っています。その他にも啓発や教育のためのツールとして事例集を作成し、グループ社員に公開しています。

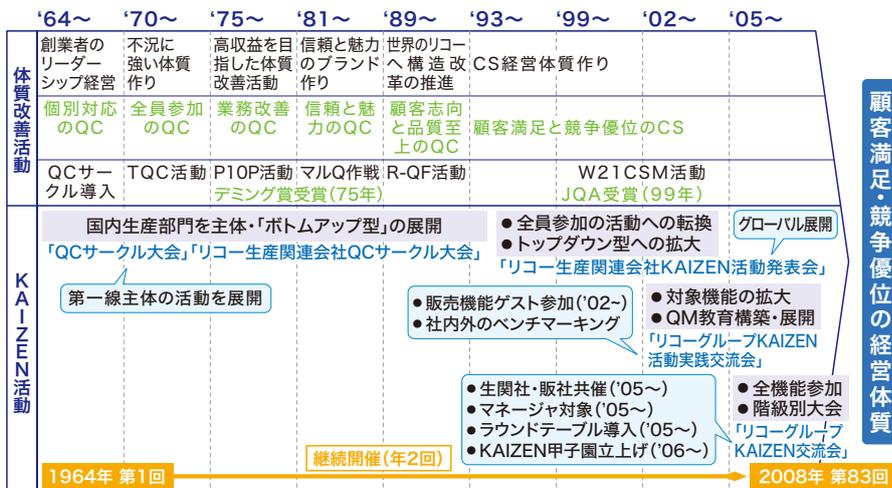
人材育成のためのプログラム構築
《リコー/日本》

品質マネジメントシステムの構築・維持・改善を図るために、入社年数、資格に応じた基礎スキル、専門スキルの教育プログラムを体系的に構築し、人材育成に取り組んでいます。また、品質マネジメントシステムの基本であるISO9000シリーズ規格動向を把握し、品質マニュアルへの反映、内部監査員の教育など品質マネジメントシステムの維持改善に取り組んでいます。



ISO9001：2008年改定版の説明会

■ KAIZEN 活動展開図



顧客満足・競争優位の経営体質

● KAIZEN 研修会の開催
《リコーグループ/中国》

リコーアジアインダストリー（RAI：中国深圳市）は中国の生産関連会社7社とKAIZEN研修会を開催しました。研修会では「KAIZENツアー」と称して3つのグループ会社をベンチマーキングし、生産現場での創意工夫によるKAIZEN活動から、自社に水平展開できる数多くのヒントを得ました。また事例発表会では、参加7社から1事例ずつ発表され、各事

例発表の前に「事例の学びどころ」についての説明を行うなど、水平展開に向けた多くの工夫がされています。こうした活動が中国グループ会社の学び合い体質の醸成に大きく貢献しています。



KAIZENツアーで熱心に聴く参加者

技能の伝承を図る仕組み
《リコー/日本》

画像技術に関わる部門ではベテラン技術者の経験、仕事に対する思いをインタビューにより引き出し、記録に留め、若手技術者の道標になることを狙って「ブ口の足跡」という読み物が社内向けのグループウェア上に公開されています。これまでに23名の技術者の声が掲載され、読み手が感想やコメントを入れることでさらに理解が深まっています。ほかにも品質本部では「伝承の扉」というデータベース名で品質に関する技能の伝承を図っている例、ベテランの技術者から若手へ語る場を作るなど技能の伝承に対して積極的に取り組んでいます。

経営・業務品質を高めるための標準化
《リコーグループ/グローバル》

リコーグループでは、「グローバル企業としてふさわしい秩序を保ち、事業活動の効果的・効率的な運営を図ることで、グループ全体およびグループ各社の経営・業務品質を高める。」を狙いとしてこれまで改善を重ねて培ってきた考え方・ノウハウを、繰り返し使う共通ルールとしてRGS=Ricoh Group Standard(リコーグループ標準)として定めています。同時にITS化を進め、日本語・英語で全世界のグループ社員全員がいつでもどこでも参照できる環境が構築され、グループ各社の経営・業務品質の確保へ貢献しています。

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

顧客起点でお客様の声を受けとめ、すみやかに対応することで 安心と満足をいただき、課題解決や困りごとの解消に努めています

お客様へのソリューション提案の拡充

ソリューション提案のグローバルな 支援体制を構築 《リコーグループ/グローバル》

ソリューションビジネスにおいては個々のお客様の困りごとをつかみ、的確に対応することが求められています。しかしながら技術や商品が複雑化して組み合わせられることで、それぞれのお客様接点だけで個別に対応することは難しくなってきました。そこでリコーグループのテクノロジーセンターは世界各国に拠点を置き、連携しながら各地域のお客様の要望に対して商談支援を行っています。これまで依頼を受けた案件のうち80%の商談が具体的に進み、大きな成果を生み出しています。アメリカの大手証券会社様に対しては要望・課題を把握し

と一緒にシステムを構築し、アメリカと日本の部門間連携による時差や距離を感じさせない商談のバックアップ体制、お客様へのスピーディーな対応により信頼を得ることができました。また、対応事例を蓄積し、他の地域にも水平展開を行うことで全体のノウハウを高め、もの作り部門にもフィードバックし改善に役立てることでさらなるお客様の期待にも応えていきます。



各国メンバーでの知識・事例の共有

実践事例によるお客様の課題解決 《リコーグループ/日本》

変化する市場、多様化する社会のニーズにいち早く応えていくために今日の企業ではさまざまな課題への解決策がもとめられています。リコーグループは、自らの社内実践を元に、お客様の経営課題解決をともに考えることが、さらなるお役立ちと信頼につながると考え、RPP(リコー実践プレゼンテーション)を新たなサービスとして提供しています。具体的にはリコー内の7分野、46の実践事例をメニュー化してセミナーの実施やベンチマーキングに対応。その対応数はこれまで年に120件を数え、お客様の課題解決を行うとともに信頼関係の構築につなげています。このほかにも各グループ会社では自らの会社で実際に行った事例を積極的にお伝えしています。

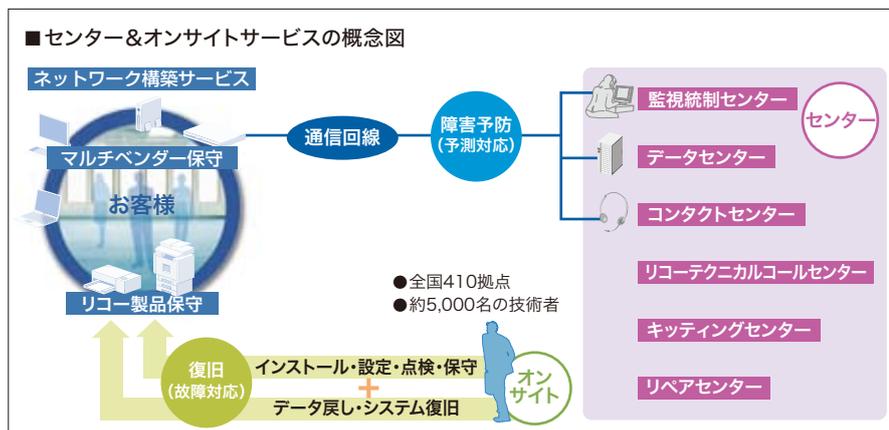
お客様へのサポート体制の強化

安心と満足をいただける サービスを提供 《リコーテクノシステムズ・リコーグループ/日本》

専門スタッフおよびエンジニアによる訪問サービスでトラブルの予防と復旧を行い、トータルサポート&サービスを実現

しています。このオンサイトサービスでは全国津々浦々まで広くカバーする410の拠点を設置し、リコーをはじめ各社商品へのサービスをワンストップで提供しています。また、お客様のさまざまな業務時間に対応するために24時間/365日

のサポート体制を備えています。また、IT環境へのご支援を行う「センターサービス」を充実させて、お客様が抱えているそれぞれの課題解決に貢献しています。その他にも故障修理や問い合わせに対応するテクニカルコールセンター、個々の要望に応じたキッティングセンターや修理のリペアセンターなどがあります。「センターサービス」では24時間有人でお客様のネットワーク状態を監視するデータセンターや監視統制センター、サービスの手配をする総合コンタクトセンター、お客様のデータをお預かりするデータセンターなどのインフラを整備し、仕組みとして運用しています。



お客様の声をもの作り、販売提案につなげるお客様相談センター 《リコーグループ/日本》

リコーはお客様の利便性を高められるよう、日々新たな製品を開発・販売しています。ただ、その反面、機能の高度化・複雑化によって、お客様が操作がわからないケースも増えています。お客様相談センターは、メーカーの窓口（コールセンター）として、困っているお客様が迅速に問題を解決できるよう、年間100万件以上のお問い合わせに対応しています。そして、多様化していくお客様からの問い合わせにできるだけ迅速・的確で、一元的な対応を行えるよう、体制/システム/教育等の改善実施に日々取り組んでいます。また、お客様から寄せられた問い

合わせ内容を製品の改善等に活用する取り組みも行ってまいりましたが、さらに活用度をあげるべく2008年10月から新たなシステム（顧客の声ポータル）を立ち上げ、社内関連部門への情報提供を開始しました。これにより、お客様に満足して使っていただけるような新製品の開発、リコー製品をお客様に満足して使っていただくための販売提案につながることを目指しています。



コールセンター風景



対応履歴画面（サンプル）



顧客の声ポータル

お客様の声からの改善

顧客調査からの満足度向上への取り組み 《リコーグループ/日本》

リコーグループでは第三者の顧客満足度調査結果により、自社のポジションや強み弱み、顧客満足につながるファクターを分析しています。調査の結果から製品の活用度が製品の満足度だけでなく、総合的な満足度に大きな影響を与えていることがわかり、納品説明と活用度アップ提案などのアフターフォローを強化しました。加えて保守担当者の基本行動や消耗品在庫の確認などを徹底しています。

さらに、毎年リコー独自の顧客調査を行うことで課題を把握し確実に改善につなげています。

また、これまで培った調査のノウハウをもとに販売パートナー企業のお客様にも調査を拡大し、販売パートナー企業と一緒に満足度向上に取り組んでいます。

他社比較調査から改善のアクションへ 《リコーヨーロッパ/欧州》

リコーヨーロッパ(RE)では、2008年に同業他社と比較した顧客満足度調査を9カ国対象に実施し、リコーの強みと弱みを明確に把握。その結果、リコーにコミットしているお客様の割合は51%であり、競合他社の42%に比べても高く、業界で一番であることがわかりました。調査結果を受けて、ヨーロッパ全域で改善活動の優先付け、調整のために運営委員会を発足し、調査結果を改善につなげるための仕組みもできています。委員会にはリコーの欧州の責任者をはじめ重要なお客様接点の責任者、各国販売会社のトップが参加しています。REでは3つの改善プロジェクトをスタートさせ、各販売会社ではリコーとお客様双方にとっての優先事項である「お客様への保守サービス」を強化することになりました。年度内で改善活動が管理できるよう、改善効果についても追跡調査ができるような仕組みも整えています。

アジア極で統一的な調査を実施 《リコーアジアパシフィック/アジアパシフィック》

アジア地域においては、これまで各国の販売会社が独自に満足度調査を企画し、しかもそれぞれ調査会社が主体で調査を行っていました。異なる調査方法・企画のため、調査結果を分析し、具体的なビジネスプロセスに関連付け、確実な改善を行うことを難しくしていました。これを解決し、地域ごとの分析を可能にすることで各販売会社の顧客満足度をより理解するために、地域統括会社であるリコーアジアパシフィックが主体となり、リコー本社からの支援を受け、統一的な調査を行えるようにしました。これにより、調査ノウハウも高まり、改



東京とテレビ会議を行う社員

善に結びつくより有効な調査活動を実施できるようになりました。

ひとりでも多くのお客様が長く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もの作りに取り組んでいます

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*を掲げ進めています。PDI構想ではリコーバリュー（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を進めています。

*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

2008年度の実施状況とレビュー

● 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創る
お客様が情報をスマートに使いこなすことを目指したWebサービスを始めました。
- ② 使いやすく快適な商品づくりの実践
オフィス機器をはじめ幅広い商品にユニバーサルデザイン(カラーユニバーサルデザイン、アクセシビリティ含む)を取り込みました。
- ③ エコロジーデザインの実践
市場から回収した商品をリサイクルするにあたって、外装への工夫など環境対応をしながら、同時に使いやすさを心がけ、その結果が評価されました。

● 外部評価の拡充

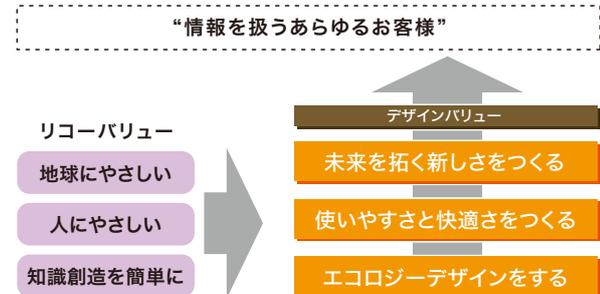
これまでの調査やヒアリングに加えて、国内外の展示会でのお客様の声や各デザイン賞の評価結果を商品開発につなげています。

2009年度の計画

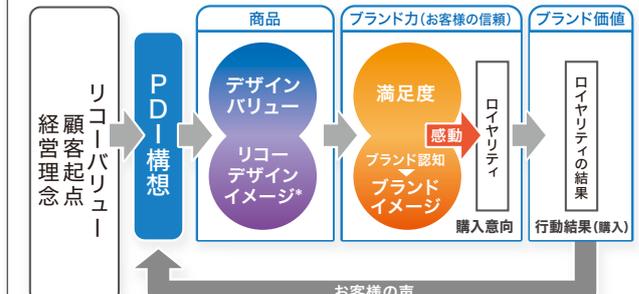
● 3つのリコーバリューに基づいた商品デザインの強化

- ① 未来を拓く新しさを創る
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、省資源の観点から持続可能な「環境にやさしいデザイン」の施策を行います。

■ デザイン視点でのリコーバリューの展開



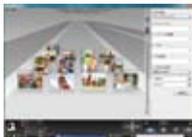
■ PDI構想の概念図



* 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

情報をスマートに使いこなすことを 目指したWebサービス「quanp」 《リコー/日本》

ファイル名をただ見ただけでは何のデータかわからないという悩みを解決するために、3Dによるサムネイル表示を中心とした機能の充実を行なっています。これにより、情報を探しやすい、活用しやすくなったというお客様の声をいただくことができました。このquanpは、「ファイル管理のためのGUIとして、新しい方向性の一つを示しており、その完成度も高い。」と評価され、オンラインストレージサービスとして初めてグッドデザイン賞*を受賞しています。



Webサービス「quanp」の画面イメージ

*財団法人日本産業デザイン振興会が主催する「2008年度グッドデザイン賞」の「デジタルメディア」の分類において

エコロジーデザインの実践

持続可能な 「環境にやさしいデザイン」の実施 《リコー/日本》

リサイクル機 imagio Neo603RC/753RC は、発売から6年を経て、市場から回収した製品をリサイクル機として再び2008年に発売したものです。ベース機のデザイン時にリサイクル機への展開を考慮しており、外装に洗浄しやすく、汚れを拭き取りやすい形状を施しています。また、リサイクル性だけでなく、長く使っていただくことを狙った「もの作り」活動を行っており、「操作部に代表されるインターフェースもガイドランス性に優れており、給紙やトナー交換などのメンテナンス性

も高いレベルで解決を図っている。」と、外部の評価*をいただきました。

*2008年度グッドデザイン・サステイナブルデザイン賞受賞時の審査員評価



imagio Neo603RC/753RC

ユニバーサルデザインの 商品反映の取り組み 《リコー/日本》

ユニバーサルデザインの商品実現のため、毎年実施の国際ユニバーサルデザイン協議会主催の「48時間デザインマラソン」にも積極的に参加しています。障がい者の方々と共に交通機関の利用や買い物などを行うことにより、日ごろ気づかなかった



高齢者・障がい者疑似体験ツールを装着した状態

生活上の使いやすさに対する問題への気づきを得ています。また社内では、デザイン部会（技術者のスキル向上のための専門技術部会の一つ）で、高齢

者・障がい者の疑似体験を行うなど、複写機の操作性やオフィスでの作業性などについての気づきを得ることにより、商品におけるユニバーサルデザインの重要性の認識を新たにしています。このような日ごろの活動の成果として「ユニバーサルデザインを取り入れた操作画面」「スムーズに引き出せる給紙トレイ」など、主力商品への反映を行い、ひとりでも多くのお客様に使いやすさを感じていただけるよう取り組んでいます。



「ユニバーサルデザインを取り入れた操作画面」



スムーズに引き出せる給紙トレイ

外部評価の拡充

デジタルカメラにおける お客様起点のもの作り 《リコー/グローバル》

GR DIGITAL シリーズは発売以来、「表現者のための道具」というコンセプトにこだわり続けている製品です。使い込んでも手に馴染んだ部分を残しつつ、より快適に写真撮影が行えるように、例えばキーボタンの高さ調整やキーレイアウトなどの細部の改良や画像モニターを見ながら水平であることが確認できる電子水準器の搭載といった新機能の追加を重ね、「道具」としての完成度を高めています。さらにお客様の声を基に、ファ-



GR DIGITAL II

ムウェアのアップデートで機能拡張を可能にすることにより、購入後の製品への機能の追加ができるようにするなど、顧客起点のもの作りに努めています。顧客起点のもの作りへのご意見をいただくために展示会*1 出展時の来場者の声やデザイン賞*2 応募での審査員の評価を活用しています。お客様や専門家からの評価を分析し、商品への反映をすることによって、ひとりでも多くのお客様が快適に使える商品にするための改善活動を行っています。

*1 出展した展示会

・「kansei -Japan Design Exhibition-」
（経済産業省・日本貿易振興機構主催。開催地フランス）
・「JAPAN DESIGN 2008 INNOVATION」
（日本産業デザイン振興会主催。開催地イタリア）

*2 応募したデザイン賞

・グッドデザイン賞
（日本産業デザイン振興会が主催する国内最大の総合的なデザイン評価制度）
・iF賞
（インダストリー・フォーラム・デザイン・ハノーバーが開催する世界的に定評のあるデザイン賞）

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

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、リコーグループのCSR共通テーマとして推進しています。今後はさらに、商品の展開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、より多くの人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。

2008年度の実施状況とレビュー

- **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を積極的に反映しました。
(例:imaggio MP C2200,Satelio A411など)
- **コミュニケーションツールへの展開**
昨年度作成したガイドラインを充実させるとともに、リコーグループの事業所内の案内板/掲示物、報告書や会社案内および、株主様への「平成20年度中間事業報告」資料などへの対応を行いました。また、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、マネジメントシステム規格であるCUDMS* 認証を日本で最初に取得しました。
- **国内全部門・事業所へのCUD展開**
CUD活動のキーマン選任と教育を行い、活動をさらに広げました。
- **気づきと改善**
活動の広がりが出てきた一方で、現場の進捗状況が見えづらくなっていることや、現場の活性化をよりはかっていくことが重要という認識にたち、各々の組織単位におけるCUD活動の成熟度を自主的に評価できる仕組みを検討しました。

2009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、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**
お客さまへの提案・商談資料や多くのステークホルダーが集まる場でのプレゼン資料などへ広げていきます。さらにPIC品川におけるCUD認証取得や海老名テクノロジーセンター内に建設中の新棟への反映を進めます。
- **仕組み化**
グループ全社員ひとり一人が意識してCUDに配慮した制作物作成が確実に行われるよう、手順を標準化して定着を目指します。
- **成熟度評価の仕組み構築**
リコーグループ各組織でのCUD活動の活性化を促進するため、各々の組織単位におけるCUD活動の成熟レベルを自主的に評価できる仕組みを確立し、本格展開に向けて、先行拠点での仕組みの検証を行います。

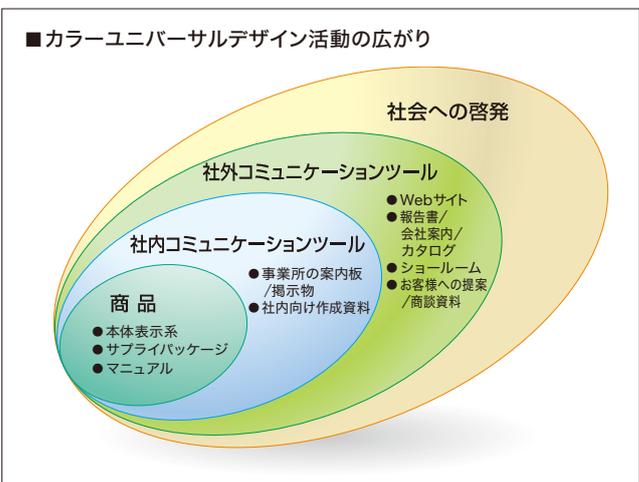
*カラーユニバーサルデザインマネジメントシステム規格(事務所編)

全社的なCUD推進のためのキーマン教育の加速

CUDの展開には、中心的役割りを担うキーマンの理解と意識を高めることが大切と考え、キーマン教育を積極的に行ってきました。ここでは、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。

	2008年3月時点	2009年3月時点
リコー	7箇所(事業所)	50箇所(部門、事業所)
グループ会社	5社	18社

各キーマンはCUDについて学んだことを持ち帰り、それぞれの部門・事業所・会社で、さらには管轄している関連会社への展開を進めています。



コミュニケーションツールのひとつであるショールームへの対応を実現

2008年9月、リコー銀座本社2階に新しいショールームPIC (Printing Innovation Center) がオープンしました。ショールームは、多くのお客様が来訪される場所なので、カラーユニバーサルデザインに対応することは大変大切なことと認識し準備をしてきました。内装設計や工事および映像コンテンツを担当して下さった企業の担当者の方々とも意識を共有しながら、カラーユニバーサルデザインに配慮してつくりこんできました。

折りしもCUDMS認証制度が創設されることを知り、リコーとしてカラーユニバーサルデザイン活動の延長線上として認証取得を目指し、2008年8月にPICにおいて、CUDMSの日本で第一号の事業所認証を取得しました。このことは複数のマスコミなどでも取上げていただき、カラーユニバーサルデザインの認知が社内外に広まるきっかけになりました。また意識を共有し合った企業様を通じて、今後社会への拡がり貢献できると考えています。PICと同時期にオープンした、リコー銀座本社1階の

エントランスホールは日本で第二号の認証を取得。2008年11月には、東京銀座4丁目交差点に立つ三愛ドリームセンター内のフォトギャラリー「RING CUBE」においては、日本で第三号の認証を取得しました。私たちリコーグループでは、これからも事業所の新装やリニューアルに合わせ、積極的にカラーユニバーサルデザインを取り入れ、“色覚の多様性”に配慮した事業所づくりを行っていく予定です。



CUDMS 認証書

安心して働ける職場づくりのためのCUDへの取り組み

《リコーユニテクノ/日本》

製造現場において、表示内容がわからないことが人命に関わるような事故を招く恐れのあるところから、優先的に対応し

て、「社員が安心して働ける職場づくり」に取り組んでいます。

■背景色と文字色が見えにくい改善した例



改善前

改善後

CUDに配慮したCSR報告書が優秀賞を受賞

《リコー北海道/日本》

リコー北海道の「CSR報告書2008」が、カラーユニバーサルデザインに配慮して作成したことが認められ、全日本印刷工業組合連合会主催のメディア・ユニバーサルデザインコンペティションで優秀賞を受賞しました。受賞報告書は、2009年2月に東京で行われた日本印刷技術協会主催「PAGE2009」で展示されました。



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。こうした細胞の動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	焦げ茶	深緑	茶色	濃い赤	焦げ茶
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。

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 内部統制を強化しています

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と内部統制

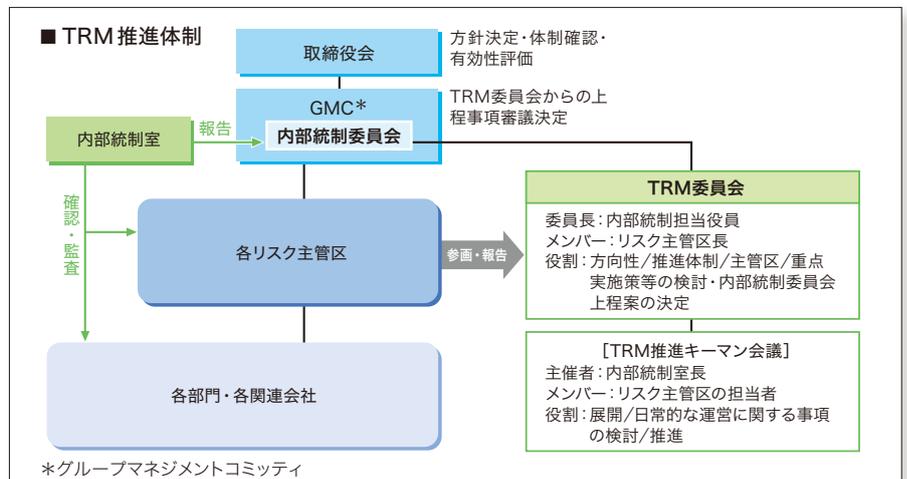
リコーグループでは、リスクマネジメント推進の基本的な仕組みとしてTRM(トータルリスクマネジメント)の仕組みを構築し運用しています。TRMにおいては、リコーグループを取り巻くリスクを網羅的・統括的に捉えて整理・対処することにより、実効性・効率性のある統合的リスクマネジメントを実現し、リコーグループの安定的・持続的な発展と企業価値を増大させることを基本目的としています。この基本目的達成のため、リコーグループ各社においては、事業執行・日常業務の遂行の中でのリスク管理を徹底し、リコーグループの企業活動に重大な悪影響を及ぼすクライシス発生の未然防止に努めています。また、地震等の自然災害や新型インフルエンザ等の感染症が発生した場合に備えて、被害の極小化と速やかな回復/事業継続を図るための事前準備を進めています。これらのリスクマネジメントの実施状況の確認を含め、法令遵守、業務効率の向上、財務報告の信頼性の確保を目的として統合内部監査(米国SOX法対応、業務監査、TRM監査等)を2007年度より実施しています。

2008年度の実施状況とレビュー

- **TRMの仕組みのルール化と周知**
TRM運用の基本ルールを「リコーグループTRM基本規定」として制定しました。これらのルールはRGS(リコーグループスタンダード)として、リコーグループ内へ周知されています。また、改善実施計画に基づく未然防止/事前準備活動を展開推進しました。
- **BCP(事業継続計画)の検討/策定**
 - ① 首都直下/東海地震対応について、「保守サービス」「消耗品供給」のBCP策定を完了しました。
 - ② 新型インフルエンザ対応について、基本計画を策定し、継続事業の選定とそのBCP策定に着手しました。
- **階層的な統合内部監査**
よりビジネス/現場に密着した監査を実施するために関連会社の統合内部監査の運営主体を内部統制室から主管管理部門へ移行することにしました。2008年度はまず国内販売で実施しました。

2009年度の計画

- **TRMの実効性のレベルアップ**
未然防止策のRGS(リコーグループスタンダード)化を基本にTRMの運用(PDCA)に着手するという第1段階から、TRMの実効性向上を図るため、第2段階(現場への浸透)へスパイラルアップしていくことが必要であり、そのための施策を検討/策定し、展開を推進していきます。
- **BCP(事業継続計画)の実施**
 - ① 首都直下/東海地震対応について、「保守サービス」「消耗品供給」のBCPに基づく事前対策を実施します。
 - ② 新型インフルエンザ対応について、国内外において継続対象とする事業のBCPを策定し、それに基づく事前対策を実施します。
- **階層的な統合内部監査**
2008年度に引き続き、海外販売・国内外生産関連会社等の統合内部監査の運営主体を主管管理部門へ移行します。



環境リスクマネジメントはWeb掲載の『環境経営報告書2009』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しています。このeラーニングには、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、実写版の動画を利用しています。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。



2008年度の実施状況とレビュー

【日本】

● 行動規範教育の実施

行動規範のeラーニングは、原則として毎年内容を見直しています。最近では、技術の進歩により、実写の映像を組み込むことができるようになりました。現在では、実写による事例をふんだんに使った、より身近に感じられる内容にしています。

【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。制定作業が遅れていた中国極でも、2008年度中に行動規範の制定作業が完了しました。

【国内外】

● 内部監査での確認

行動規範の定着度合いについては、複数の監査を統合して実施されるリコーグループ同軸の「統合内部監査」において、確認しています。

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

2009年度の計画

【日本】

● 行動規範教育の実施

内容を見直した上、2009年度のeラーニング教育を、2009年10月より実施する予定です。

● 行動規範の定着度向上活動の確認
リコーグループ内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。

【海外】

● 各極への行動規範の展開

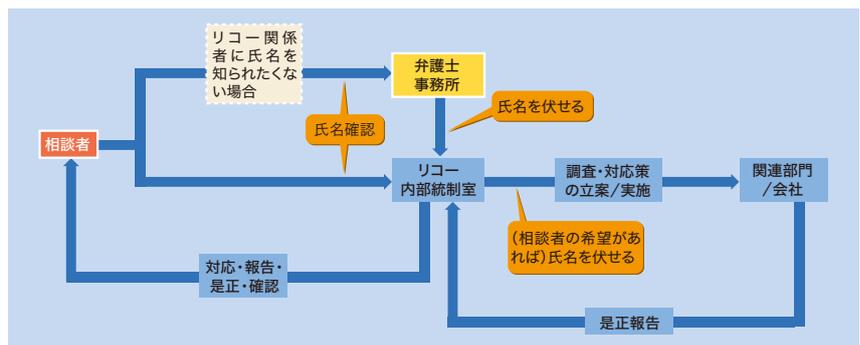
すべての海外関連会社で行動規範教育を実施する予定です。

● 海外内部通報制度の整備

内部通報制度は、一部の海外関連会社ではすでに導入済みですが、すべての会社で導入されるよう整備していきます。

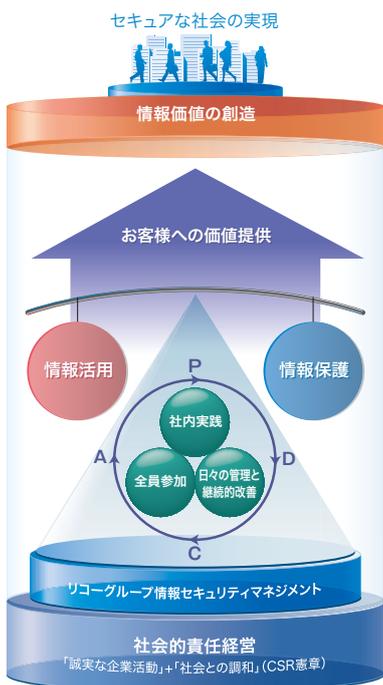
の内部統制室に連絡する際には、相談者保護のため匿名扱いにしています。また、「ほっとライン」を適正に運用できるようにルールや相談者の保護制度を定め、リコーグループの標準としています。2008年度は50件の利用があり、相談者に対しては検討結果のフィードバックを適宜行っています。

■ ほっとラインの基本的な運用フロー



リコーグループは情報セキュリティ活動を通して、 高い意識と倫理観をともなったセキュアな社会づくりに貢献します

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。



2008年度の実施状況とレビュー

● **グループISMS統一認証の維持**
グループ統一認証の更新審査後の1回目の継続審査を受審し、52社がISMS*の認証を取得しています。海外においては新たに14の組織がISMSの認証を取得しました。
(国内52社、海外46社、計98社)

● **「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**
「情報セキュリティ対策共通基準」によるリスクアセスメントを実施し、その展開・浸透を図りました。

● **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の徹底**
情報セキュリティ事件・事故管理データベースシステムの構築を、国内グループ全体で完了しました。外部への発表、審査機関や監督機関に報告を要する重大な事件・事故はありませんでした。また、前年の不適合事項の再発防止を図りました。

● **全従業員対象の教育を実施**
リコーグループの全従業員を対象に、情報セキュリティ意識向上を図るe-ラーニングを実施しました。また、管理者向け教材を開発し、グループ各社の現場マネージャーを対象に実施しました。

● **リコーグループの事業継続計画・管理の充実**
日本国内における画像機器商品の納品・保守サポート、消耗品のお届け業務に特化して計画し着手しました。
* Information Security Management System

2009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。

● **「情報セキュリティ対策共通基準」の継続的改善と海外展開**
2009年度版として改訂リリースした共通基準を、実際に情報が取り扱われる現場で使っていただき、その結果を2010年度版の共通基準に反映します。現場のPDCAと全社のPDCAを回して、より使いやすい共通基準へと継続的に改善していきます。さらに情報セキュリティ対策共通基準によるリスクアセスメントの海外展開を図ります。

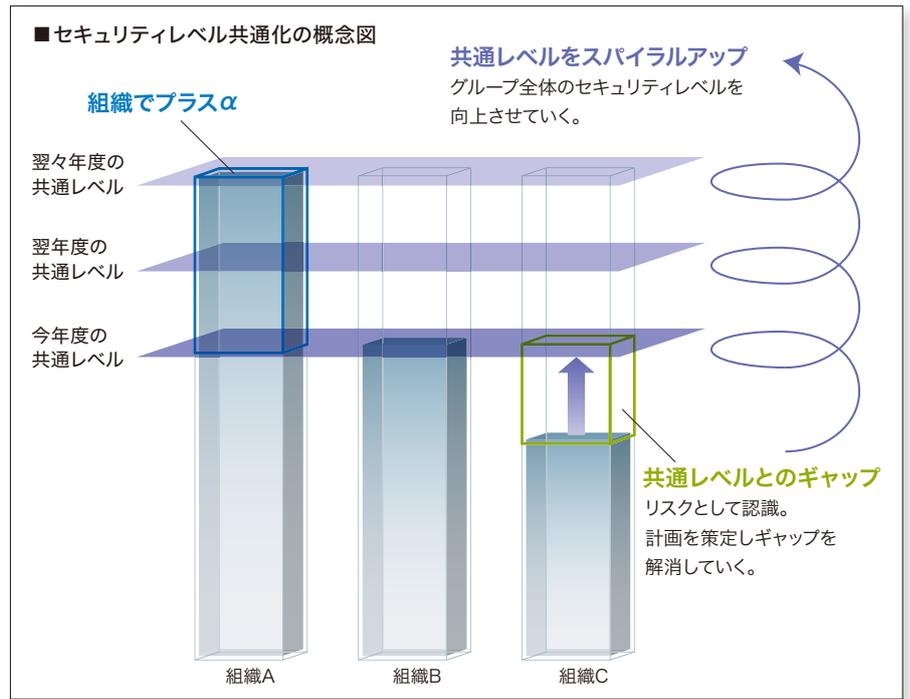
● **IT活用による情報セキュリティ事件・事故の再発防止**
とくに重大と定めたインシデントについては、是正・予防を迅速なものとするべく、データベース上のアラーム機能による納期管理の自動化など、より一層の再発防止にITを活用します。

● **情報セキュリティへの意識向上に向けた教育の継続**
一人ひとりの情報セキュリティ活動への取り組みをさらに有効なものにするために、セルフチェック形式の教育を実施し、全従業員のセキュリティ意識向上を図ります。

● **リコーグループの事業継続計画・管理の充実**
グローバルでの新型インフルエンザ対策を手始めに、その対応計画の策定と実施に着手します。

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」が重要です。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、そのような環境の差がある中、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、リスクの大



きさに応じた実施基準を「リコーグループ共通基準」として策定し、グループ会社への展開・定着を推進しています。

事件・事故未然防止への取り組み

●事件・事故に関する情報の報告と管理
リコーグループでは、事件・事故を定義し、その重要度に応じて3段階の対応レベルを定めています。そして、どのレベルの内容も、発生から対応までの結果や事象・弱点の報告をデータベースで管

理しています。発生後すみやかにデータベースで報告することにより、①関係者への適時・適切な報告、②迅速で確実な対応、③再発防止策の実施、を行います。さらに、報告情報をグループ社内で共有化し、同じ出来事が起こらないよう、グループ全体の未然防止策として活

用しています。また、重大な事件・事故はリアルタイムにグループ統括部門に報告され、迅速に対応する仕組みとなっています。

●メール誤送信の防止

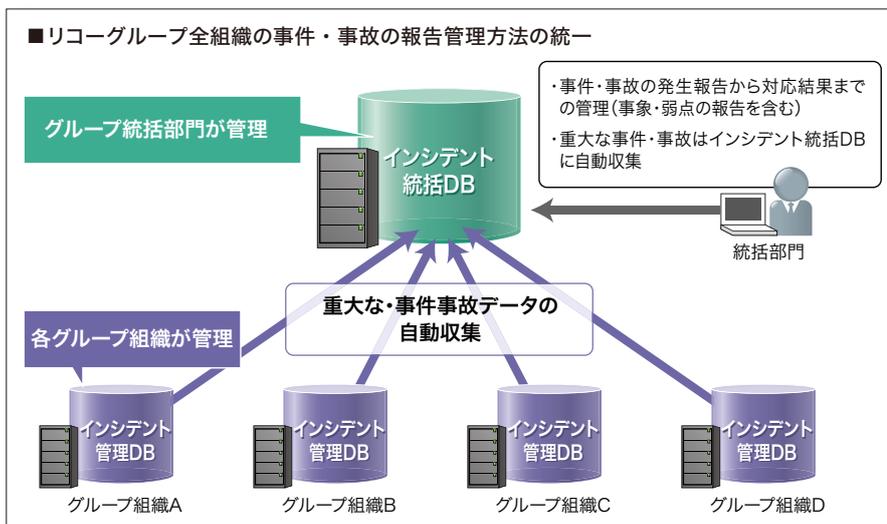
メール送信の際には、送信前に次のチェックを実施する仕組みを取り入れています。

①グループ会社内の宛先確認

送信ボタンを押すと宛先が漢字表記されます。アドレス表記では気づきにくい宛先違いによる誤送信を防止します。

②社外メール送信時の確認メッセージ

宛先に社外ドメインのアドレスが含まれている場合には、アドレスの確認と、添付ファイルを暗号化するよう注意喚起の画面が表示されます。



その他の情報は、Webサイトをご覧ください。 <http://www.ricoh.co.jp/about/security/>

持続可能な社会づくりのために、パートナー企業と一体になって社会的責任経営に取り組んでいきます

社会の持続可能な発展を実現していくためには、リコーグループだけでなく、関係する全てのサプライヤー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。サプライチェーン全体における人権や環境などのリスクを低減させることだけでなく、社会に対する積極的な役割立ちをすることで、社会から認められ、社員の意識も向上し、企業体質の強化につながり、ひいては企業業績の向上をもたらすといった好循環をリコーグループは目指しています。そのためには、パートナーによるCSRへの理解が深まり、具体的な活動が継続されることが大切です。リコーグループは、今後さらにCSR調達*のレベルを上げていくとともに、販売パートナー企業の経営体質の強化支援も図り、パートナー全体への支援活動を実施していきます。

*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

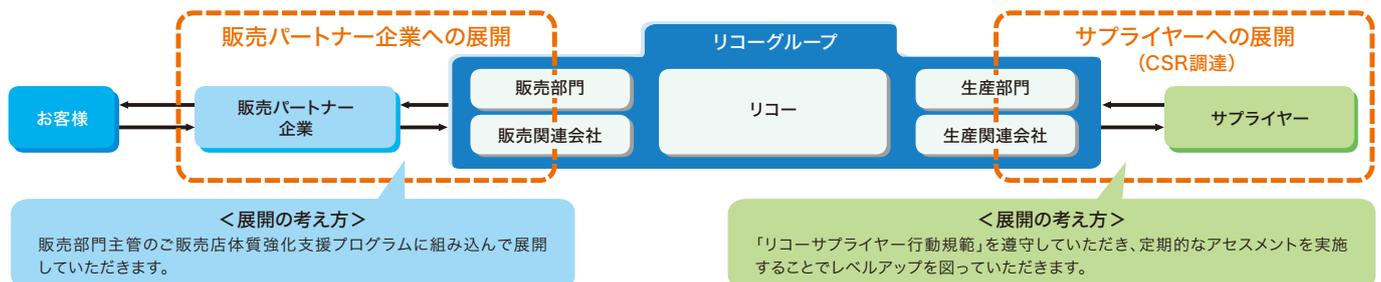
2008年度の実施状況とレビュー

- **サプライヤーへのCSR活動展開**
日本国内での展開に向けて、全体の仕組みの構築を行い、中国拠点への展開に向けて運用ルールを検討しました。
- **グリーン調達活動**
 - ① サプライヤーとのCO₂削減活動の取り組みにより、地球温暖化防止への貢献と原価低減活動を行い、モデル仕入先での製造工程でのCO₂削減を10%削減しました。
 - ② 化学物質マネジメントシステムの更新審査での確認項目を見直し、より効果的な審査システムを目指しました。
 - ③ EU REACH規則の対応説明会を国内外約800社のサプライヤーに対し実施し、対応依頼を行いました。
- **社内資材部門の購買倫理活動(含下請法)の実施**
 - ① グループ資材部門員(派遣社員含む)によるセルフチェックを実施しました。
 - ② 改善計画書を作成し、実施しました。
- **国内販売パートナー企業への展開**
 - ① 連結対象ディーラーへの行動規範の展開を完了しました。
 - ② 販売パートナー企業のお客様への満足度調査を協同実施しました。
- **課題**
 - ① PDCAを回せる仕組みの構築
 - ② パートナー企業の接点担当者のレベルアップ

2009年度の計画

- **サプライヤーへのセルフアセスメント制度の導入**
 - ① リコーグループCSR活動の説明会を開始し、サプライヤーの理解を高め、価値観の共有を図ります。
 - ② 国内の主なサプライヤーに、セルフアセスメントを実施いただき、その結果をフィードバックし、サプライヤーのレベルアップを支援します。
 - ③ 中国・アジア拠点への導入に向けた諸準備を進めます。
- **グリーン調達活動**
 - ① 2010年度目標(2005年度比5%削減)に対する改善活動を展開します。
 - ② 管理化学物質(SVHC含む)の情報収集活動を推進します。
- **社内資材部門の購買倫理活動(含下請法)**
2008年度の結果に基づく改善を行い、セルフチェックを継続的に実施します。
- **販売パートナー企業への本格的展開**
 - ① 経営品質の観点からリコーの実践ノウハウをもとに支援メニューを作成し、販売パートナー企業へ提供していきます。
 - ② すでに優れたCSR活動を実施している会社の事例を可視化し、共有できる仕組みを提供します。

■ パートナーへの展開



サプライヤーへの展開

サプライヤーへの セルフアセスメント制度を導入

CSR活動の目標、運用ルール等を含め、まずサプライヤー行動規範の内容とリコーグループが求めていることをわかりやすく解説する「ガイドブック」を作成しました。つぎに、サプライヤーのCSRの現状を把握できるツールとして、「セルフアセスメントシート」を作成しました。代表サプライヤーのご協力により、このシートを使って事前の自己診断を実施することができ、その結果、活動展

開のための貴重な情報や意見が得られました。

そして、2009年5月より国内の主なサプライヤー 220社に対する説明会を5地域で開催して、リコーグループの目指すCSR活動を理解いただくために、外部専門家による講演やリコーグループのCSR活動の説明を行い、さらにセルフアセスメントの実施をお願いしました。このセルフアセスメントの実施結果に基づき、各社の改善点を明らかにして、自らPDCAサイクルを回していただ

くことで、社会の要求・要請に応じていくことを実現可能にしていきます。



CO₂削減活動展開の充実

地球温暖化防止に関する意識の高まりとともに、サプライヤーにおける生産活動でのCO₂排出量削減活動がどの程度実施されているかを実態調査にて把握しました。その結果、多くのサプライヤーが環境改善活動を実施していましたが、CO₂削減のための活動を展開しているサプライヤーは40%であり、残り60%のサプライヤーは未実施の状態でした。

この実態を踏まえ、リコーグループでは、CO₂削減のための幅広い活動をさらに推進していくために、サプライヤーの研修会、個別相談会、資料提供の支援等を実施し、サプライヤーとともにCO₂削減活動に取り組んでいます。



サプライヤー研修会の様子

グリーン調達の詳細は、Web掲載の『環境経営報告書2009』をご覧ください。

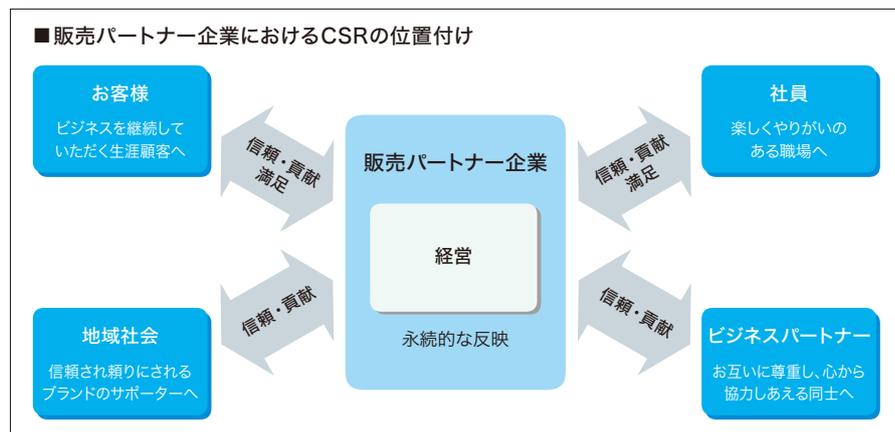
販売パートナー企業への展開

販売パートナー企業の CSR活動をサポート

販売パートナー企業への展開にあたってはまず、リコーグループと資本関係のあるディーラーへの行動規範の展開を行いました。そしてWebサイトに掲載したリコーグループのCSRや環境に関する報告書、行動規範を紹介して、販売パートナー企業が参考にできるようにしました。また、これまで培った顧客満足度調査のノウハウをもとに販売パートナー企業のお客さまにも調査を拡大し、強みと課題のデータを提供することで、一緒になって満足度向上に取り組まれました。CSRを販売

パートナー企業にも広げて定着させていくことで、その企業体質強化につながり、地域社会との良い関係を築くことで業績向上にもつながっていくという考え方も

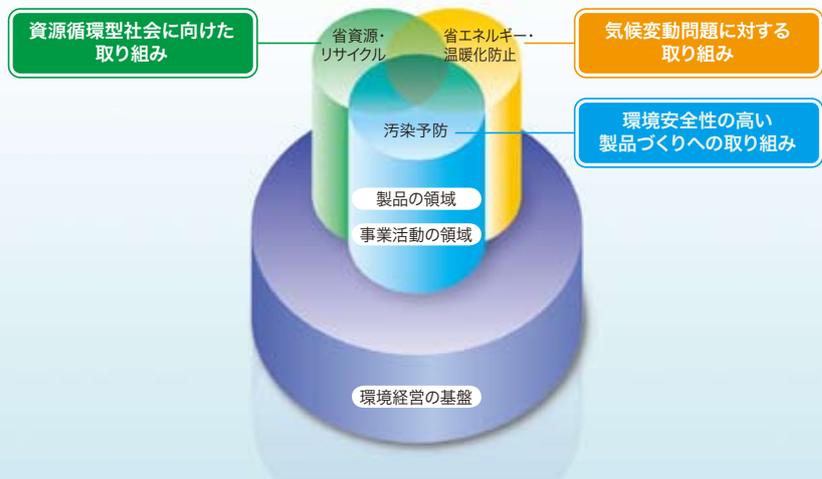
とに進めています。そのために、リコーグループが培った実践事例を経営品質の観点からメニュー化して販売パートナー企業に提供していく準備をしています。



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

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。

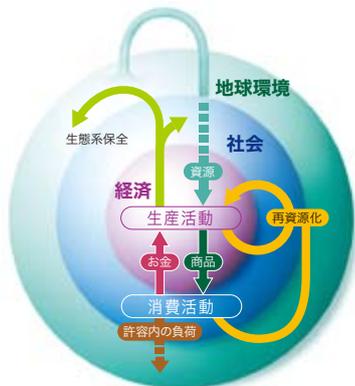
■リコーグループの環境経営の全体像(3本柱と基盤)



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。

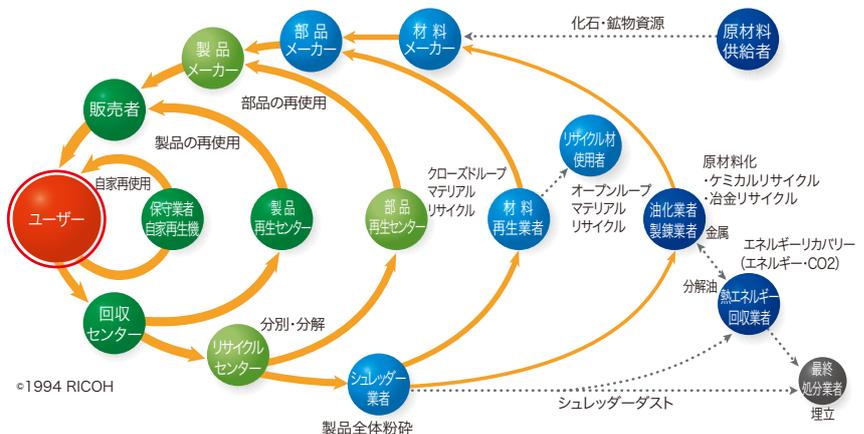
詳しくは、Web掲載の『環境経営報告書2009』をご覧ください。

コメットサークルをコンセプトに、持続可能な社会づくりに貢献します

リコーグループが目指す姿を実現するには、私たちだけでなく、社会全体が持続可能な社会に向かって変化していく必要があります。1994年に制定されたコメットサークルは、持続可能な社会実現のコンセプトとして、製品メーカー・販売者としてのリコーグループの領域だけでなく、その上流と下流を含めた製品のライフサイクル全体で環境負荷を減らしていく考え方を表したものです。環境負荷に最も大きな影響を及ぼすのは、製品の基本設計を握っているわたしたち製品メーカーであることを自覚し、主体となってこのコメットサークルを回しています。

- ① 環境負荷を全ステージで把握し、「総量」を削減
- ② 内側ループを優先し、重層的な資源循環を促進
 - ②-1. 高い経済的価値を生み出すリサイクルを推進
 - ②-2. 再生資源の利用拡大により、新規資源の投入を抑制
- ③ すべてのステージとのパートナーシップ

■持続可能な社会実現のためのコンセプト「コメットサークル™」

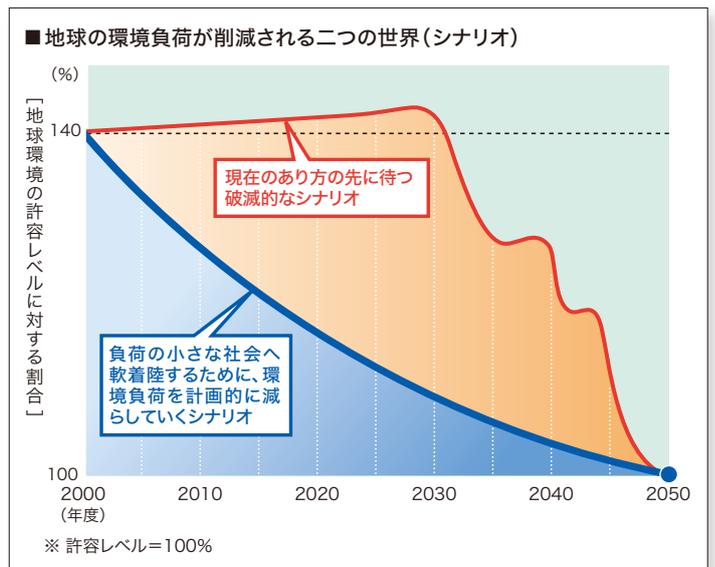


※詳しくは、<http://www.ricoh.co.jp/ecology/comet/index.html>

世界で初めて「省エネ」「省資源」「汚染予防」の3分野で2050年の環境負荷削減目標を設定

目指す姿に向けて長期的に取り組むために、リコーグループは、さまざまな情報の分析により、2050年の社会状況を想定しました。世界の人口は90億人に増加し、化石・鉱物資源の枯渇や土地利用の制限が起きる一方、温暖化防止に向けて石油からのエネルギー転換などが進み、これまでの社会モデルやビジネスモデルは大きく変化せざるを得ないでしょう。2050年の状況に備え、いま自らの事業活動のあり方を変えなければ、地球環境は最悪のシナリオを歩むことになるでしょう。これらを踏まえて、私たちは2005年に先進国は2050年に環境負荷を現在の1/8にする必要があるという「2050年長期

環境ビジョン」を策定。さらに2009年3月、このビジョンに向けた具体的な道のりを示す「中長期環境負荷削減目標」を設定しました。これは2020年と2050年を照準年として、省エネ・温暖化防止に省資源・リサイクル、汚染予防を加えた3分野での環境負荷削減の数値目標を企業として世界で初めて示したもので、私たちが取り組むべき活動のターゲットを明確にし、強化、加速するためのものです。この数値目標は、3年ごと



に策定される「環境行動計画」に落とし込まれ、目標達成に向けた実効性の高い活動を各分野で展開していきます。

リコーグループ中長期環境負荷削減目標の骨子

中長期目標	考え方	主な活動
<p>省エネルギー・温暖化防止</p> <p>リコーグループライフサイクルでのCO₂排出総量(5ガスのCO₂換算値を含む)を、2000年度比で2050年までに87.5%、2020年までに30%*削減する。 *1990年度比34%削減(国内CO₂)相当。</p>	<ul style="list-style-type: none"> IPCC*の警告に基づき、世の中が目指すべき削減レベルを目指し、ライフサイクル全体で目標を設定する。 事業活動で直接排出するCO₂は、生産・物流などのステージごとに目標を設定し、確実に削減する。 製品の使用電力削減は、高い目標を掲げて積極的に取り組む。 調達ステージにおいては仕入先様とともに活動を展開する。 <p>*Intergovernmental Panel on Climate Change (気候変動に関する政府間パネル)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 製品の環境性能を向上させ、その性能をお客様に簡単に使っていただくための技術開発 製品の環境性能をお客様にフル活用していただくための提案活動 生産プロセスの革新による低炭素もの作り 物流のCO₂把握システムのレベルアップ、物流の効率化、モーダルシフト 太陽光発電などの再生可能エネルギーの活用 製品の小型化や長寿命化、リサイクルにより調達ステージでのCO₂排出削減 仕入先様の環境負荷削減の支援
<p>省資源・リサイクル</p> <p>(1)新規投入資源量を2007年度比で2050年までに87.5%、2020年までに25%削減する。 (2)製品を構成する主要素材のうち、枯渇リスクの高い原油、銅、クロムなどに対し、2050年をめどに削減および代替準備を完了する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 新規資源投入を抑制し、限りある資源を有効に活用しながら事業活動を継続していく。 省資源活動は、製品原価そのものを削減する活動であり、将来の資源高騰リスクの回避や製品の安定供給に関わる経営上の重要な活動と位置づける。 	<ul style="list-style-type: none"> 製品/部品の小型、軽量化の技術開発 製品/部品の長寿命化など、信頼性向上の技術開発 使用済み製品の回収率向上 再生技術と再生材活用の技術開発による、製品/部品/材料の再生率向上 資源枯渇リスクの高い素材の削減および代替(植物由来プラスチックやトナーなど)
<p>汚染予防</p> <p>化学物質による環境影響を2000年度比で2050年までに87.5%、2020年までに30%削減する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 環境影響の評価に加え、人への健康影響を含めたリスク管理を行う。 リスク管理は、化学物質の使用量、排出量、ハザード、暴露情報を考慮する。 リスクの大きい化学物質は、重点的に削減や代替を行い、汚染を未然に防止する。 	<ul style="list-style-type: none"> リスク管理強化を狙った化学物質マネジメントシステムのレベルアップ リスクの大きい化学物質の削減および代替

*目標値は、2000年度における事業領域・マーケットシェアを前提に設定しています。(ニューズリリース http://www.ricoh.co.jp/release/by_field/environment/2009/0422.html)

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

<p>1</p> <p>資源循環型社会に向けた資源の有効利用</p>	<p>■ 環境負荷削減を目指した環境技術開発</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>● 進捗状況 植物由来樹脂などの代替材料の開発と小型・軽量化、長寿命化を可能にする技術開発を進めている</p> <p>■ 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</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>● 進捗状況 リユース部品使用質量の実績は1,735トンとなった</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>● 進捗状況 リユース部品使用質量の実績は4,898トンとなった</p> <p>■ 生産活動にともない発生する排出物の削減</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>● 進捗状況 排出物発生量8.0%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>● 進捗状況 御殿場事業所：8%削減、東北リコー：6%増*、リコーエレメックス：20%増* *中国からの調達部品の比率増により2008年度実績は増加した。ただし、2010年度30%の削減計画は積み上げることができた。</p> <p>● 重合トナー製造にともな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2007年度比17%削減</p> <p>● 進捗状況 生産量あたり排出物発生量2.2%削減</p>
<p>2</p> <p>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>	<p>■ 生産活動にともない排出する温室効果ガスの削減</p> <p>● 計画内容 2010年度までにCO₂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>● 進捗状況 排出総量9.6%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CO₂増加分についてはCDMによる対応を前提としている。この考えに基づき、RPSおよび山梨電子工業は事業成長分野として扱われた。</p> <p>● 計画内容 2010年度までにCO₂排出量を1998年度比10%削減(海外生産会社)</p> <p>● 進捗状況 排出総量：15次環境行動計画(2005～2007年度)と同じバウンダリでは9.6%削減。事業成長分野(RTM)を含めると2.7%増加</p> <p>● 計画内容 2010年度までに半導体事業分野のCO₂以外の温室効果ガスを1995年度比10%削減</p> <p>● 進捗状況 CO₂以外の温室効果ガスの排出量を34%削減</p> <p>■ 仕入先企業へのCO₂排出量削減活動の展開</p> <p>● 進捗状況 モデル仕入先を設定し、リコレットを活用したCO₂削減活動を仕入先と共同で展開</p> <p>■ お客様先での環境負荷削減への貢献</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> <p>● 進捗状況 省エネモードの活用率向上を目指しお客様先での提案活動を行った。また国内では、製品使用時の環境負荷の見える化を通じた環境負荷削減提案活動を実施した</p>
<p>3</p> <p>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>	<p>■ 化学物質に関するリスクマネジメントの強化</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>● 進捗状況 リスクマネジメント評価の仕組みについて検討を進めるとともに、主要化学物質の使用・排出量を把握した</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>● 進捗状況 2008年度は環境影響化学物質の使用量を2000年度比マイナス70%を達成した</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> <p>● 進捗状況 2008年度は環境影響化学物質の排出量を2000年度比マイナス80%を達成した</p>
<p>4</p> <p>生物多様性の保全</p>	<p>■ 地球環境の再生能力を高めるための生態系保全活動の推進</p> <p>● 進捗状況 国内外において生態系保全活動が活発に行われている [国内計541件]生産事業所・会社：135件、販売会社：371件、非生産事業所・会社：35件 [海外計69件]生産事業所・会社：39件、販売会社：30件</p>

より使いやすい省エネモード 10秒復帰を目標にした取り組み 《リコーグループ/日本》

リコー製品がライフサイクルを通して地球環境に及ぼす影響を温暖化の面から評価した結果、生産・輸送・販売・保守などのリコーグループの事業活動によって排出する温室効果ガスと同様に、お客様が製品を使用する際の電力によるCO₂の量が大きいことがわかっています。リコーは製品の省エネ性能が優れていても、それが使いやすく、実際にお客様にご利用いただけるものでなくては、お客様の省エネにも、温暖化防止にも貢献することはできないと考えています。省エネモードとは、製品が待機状態のまま一定時間が経過すると、自動的に電力消費を抑えた状態に移行する機能で、お客様がリコー複写機をご使用になる際の省エネルギーに貢献します。より高い省エネ効果を得るには、節電レベルの高いモードへの移行時間を短く設定する必要があります。

ます。お客様調査の結果、省エネモードからの復帰時間が10秒以上になると、待ち時間が長いと感じるお客様が多いことがわかっています。そこで、省エネモードをより多くのお客様にストレスなしで使っていただくために、リコーでは、省エネモードからの復帰時間10秒以下を目標に技術開発に取り組んでいます。モノクロ複合機では2001年2月に発売された imagio MP C4000

てスリープモード*1からの復帰時間10秒以下*2を達成し、以降、多くの機種で「10秒復帰」を展開しています。カラー複合機ではimagio MP C4000にスリープモードからの復帰15秒以下*2を達成しました。また、スリープモードからの復帰時間10秒を達成していない機種については、10秒で復帰できる範囲で省エネを行う「予熱レベル2」ボタンを設け、使いやすさを損なうことなく、少しでも省エネをしていただけるようお客様にお勧めしています。

*1：省エネモードの種類
*2：室温20°C以下の場合。ご使用環境やご使用状況により、数値が異なる場合があります。

■省エネモード設定レベルとその効果

設定	説明	省エネ効果
予熱	すぐに復帰可能な状態で待機するモードです。機種により約10秒で復帰できる範囲で省エネを行う「予熱レベル2」を用意しています。	小
低電力	定着ヒーターの温度を下げることで、短時間の復帰を維持しながら省エネを行います。	中
スリープ	操作パネルの電源ボタン*を切った状態に移行することで高い省エネを実現します。製品が室温並みまで冷めてしまうと、ウォームアップ同等の復帰時間を要することがあります。	大

*製品には操作パネルにある「電源」と胴体にある「主電源」があります。
*各機種で設定可能な省エネモードおよびモード別の消費電力等については「使用説明書」等をご確認ください。

事業活動に関する取り組み

生産包装材削減の取り組み 《リコーグループ/グローバル》

リコーグループは、資源生産性の最大化を目的に、「廃棄物の発生抑制」「用水使用量の削減」「用紙使用量の削減」を重点課題として、グローバルに省資源・リサイクル活動を展開しています。国内外の生産拠点間の物流に利用する生産包装材についてもグローバルな生産体制の広がりにもない、増加する傾向にあり、環境面、コスト面での負担となっています。生産包装材とは、お客様に製品をお届けする際の包装材ではなく、部品の調達や半完成品の輸送に使われる包装材のことで、リコーグループ

は2010年度までに「国内画像製品の生産量あたりの生産包装材の発生量を30%削減(2006年度比)」という目標を掲げ、活動に取り組んでいます。例えば、リコーアジアインダストリー(RAI)から世界各地の生産関連会社/生産事業所に輸送する部品や半完成品は、ダンボール包装によるコンテナ輸送で行われていました。廃材は荷受側の事業所で、ダンボールとして再生されますが、再生にかかる環境負荷や資源のロスを考えて、包装材そのものを削減する必要があります。そこで2007年度から、RAIから御殿場事業所へのスキャナーユニットなどの一部の部品の輸送を、繰

り返し使用できるリターナブルラックに切り替え、2008年度には、リコーエレメックス(深圳)から御殿場事業所へのADFユニットの輸送に適用を拡大しました。ラックの導入にあわせて積載効率の向上にも取り組み、年間約105トンの包装廃材の削減と1,370万円のコスト改善が同時に実現できました。



ダイバーシティとワークライフバランスを重視した取り組みを通じて 多様な人材が生き活きと活躍する企業を実現していきます。

リコーグループは「人を愛し、国を愛し、勤めを愛す」という三愛精神を創業の精神とし、これを承継する経営理念の中で、「お役立ち精神、人間主体の経営、自主創造」を大事にする経営を志しています。即ち、社員が目的意識・問題意識を持って、主体的に考え行動し、お客様、そして社会に対するお役立ちを実現して仕事へのやりがいや達成感を得るとともに、生涯にわたって成長し、ひいては会社の発展と自らの豊かな生活につなげていくことを目指しています。2008年からスタートした3カ年の中期経営計画においては、グローバルでの事業成長を主要な目標にありますが、その推進にあたってキーとなるのが多様な人材が生き活きと活躍し新しい価値を創り出していくことにあります。

2008年度の実施状況とレビュー

● 女性の活躍推進

2008年度より女性のキャリアアップ支援に向け中堅層を対象に「キャリアサポートプログラム」を開始しました。より高い目標にチャレンジするためのマインドセットとスキル向上を図るプログラムです。また、従来から推進中の意識改革活動としてグループ会社協働によるフォーラムもスタートしました。キックオフ大会を11月に開催し、ビジョンの共有、各社の課題を踏まえた議論等を行いました。

● 次世代育成支援

2008年度より育児短時間勤務の利用対象を拡大(小学校3年の学年末迄)しました。また両立支援に関する社員ニーズアンケートを実施し、各施策の認知度、満足度等に加えて、制度や施策の課題を把握しました。この結果を今後の改善に繋げていきます。

● ワークライフバランスの充実

ワークライフバランスの充実に向けて、業務プロセスの改善・改革を通じた労働時間低減のためのプロジェクト活動を推進している他、効率的な業務推進のためのインフラとして業務活動時間を詳細に把握するシステムの整備を進めています。

2009年度の計画

● 女性の活躍推進

女性の能力開発やキャリアアップ支援策として、女性管理職に向けた支援策をさらに拡充していく予定です。具体的にはメンター制度、社内外ネットワーク構築のための取り組みです。その他、若手層を対象としてキャリアフォーラムを実施する予定です。

● 次世代育成支援

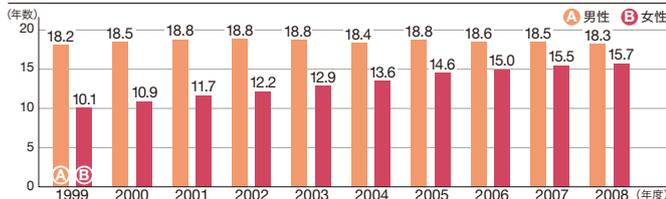
社員ニーズ調査結果を元に、より柔軟な勤務を可能とする制度や、家庭事情や配偶者の転勤等で退職する社員を対象にした再雇用制度を導入します。また、すでに導入済の仕組みの認知を高めるためにポータルサイト導入等情報提供を改善し、制度を有効に活用していただくための環境づくりに取り組みます。

● ワークライフバランスの充実

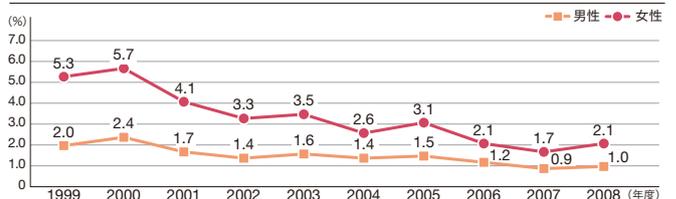
労働時間低減プロジェクトを継続し、業務効率化をさらに進めます。同時に労働時間低減をワークライフバランス充実に繋げるための意識啓発も進めます。具体的には、効率的な仕事の進め方やタイムマネジメント等に関するセミナーでその意識や理解を高めていきます。

● 主な活動の実績推移(リコー)

■ 男女別平均勤続年数



■ 男女別退職率



■ 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



■ 障がい者雇用率



■ 定年再雇用率の推移



Column

リコー（日本）では、女性の自己実現とキャリア拡大をサポートする取り組みを行っています。

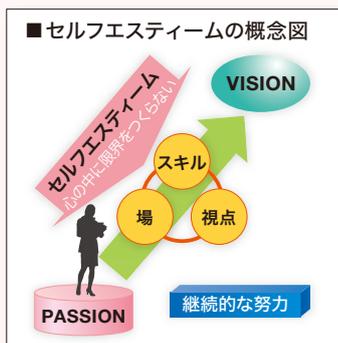
キャリアサポートプログラム

中堅的な役割を担う女性社員が自らキャリア拡大に対する強い思いを持ち、必要となるスキルアップの取り組みを支援するため、キャリアサポートプログラムを導入しました。

《プログラム概要》

● **女性社員のキャリア拡大に対する意欲を向上**：現在の業務範囲に留まらず、リーダーシップを発揮してのマネジメント業務や、より高い付加価値を創出する業務へのチャレンジ意欲・キャリア拡大意欲を喚起し向上できるよう、セルフエスティーム（自己肯定感）の醸成を行います。

● **スキル強化に対する支援**：中堅層に必要とされるコンセプチュアルスキル（問題発見・問題解決の能力、意思決定力、



戦略的思考、概念化能力) や、ヒューマンスキル（他者への影響力、調整力、交渉力など）を磨いていけるよう、プログラムを構成しています。

ダイバーシティフォーラム

ダイバーシティの取り組みについて、グループ会社間で情報を共有し、お互いに気づきや学びを得る場を新しく設けました。

《第1回フォーラムを開催》

東京地区のグループ企業のダイバーシティ推進担当者を対象に「女性の活躍推進」をテーマとして、『第1回ダイバーシティ推進フォーラム』を2008年11月に開催、10社から113名が参加しました。

フォーラムではパネルディスカッションでの事例紹介、事例に関するグループディスカッションが行われ、各社の状況や課題等がシェアされました。参加者の96%から「満足した」「参考になった」との感想が寄せられています。この成



果を受け今後も定期的にグループ会社間交流を進め、情報の共有化と意識醸成を図る予定です。

IKON社が全米Diversity CouncilのTop 25に選出される

《アイコンオフィスソリューションズ/アメリカ》

リコーの販売会社アイコンオフィスソリューションズ（IKON）は、1999年にダイバーシティ協議会を設立しました。この協議会の目的は、社内のダイバーシティを推進し、同社がビジネスを行っている地域の状況を反映していることを確認することです。IKONの社員からなる同協議会は、採用、教育、サプライヤーダイバーシティ、アファーマティブアクション（マイノリティー優遇措置）を含む、ダイバーシティへの取り組みを行ってきました。またIKONは、顧客との関係構築や就職

説明会、社内指導教育プログラム、キャリアイベントなど地域の主な団体とパートナー関係構築を通し、地域のダイバーシティが推進されるよう地域ごとのダイバーシティ協議会を設立しています。

2009年3月には米国ダイバーシティ協議会連盟がトップ25の協議会の貢献や成果を称え、それぞれの社員・職場・市場でのダイバーシティの成果を表彰する、ダイバーシティ協議会栄誉賞を授与しました。この賞では、

各協議会を、ダイバーシティの評価方法と説明責任、経営層の関与、協議会の活動結果、コミュニケーションと教育の4つの基準で評価しています。

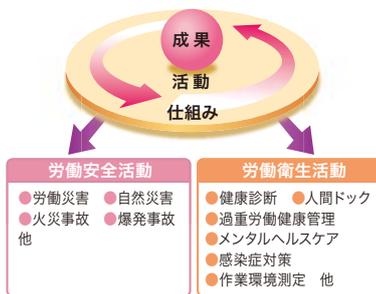


左がアイコン社のMichael A. Jones, Vice President, Human Resources Field Operations and Member, IKON Diversity Council

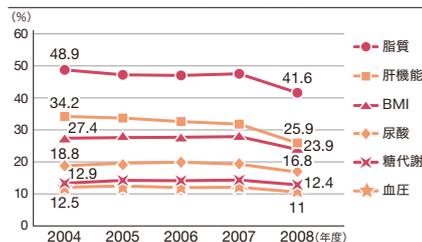
社員一人ひとりが快適な職場環境で働けるように リコー独自の仕組みづくりと継続的な改善を行っています

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。

■安全衛生の概念図

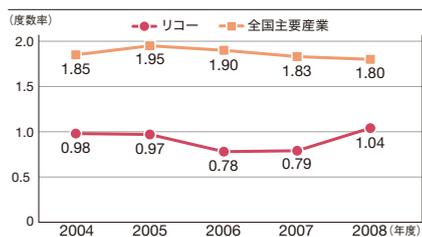


■リコーグループ基準値超え率(国内リコーグループ)



※リコーグループ(国内)の35歳以上の健康診断のデータです。なお、2008年度のデータは特定健康診断の影響で、取得データの一部取得はできておりません。

■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。

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

2008年度の実施状況とレビュー

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した。

●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

- 1) グループ管理指標として労働災害件数、有所見率、メンタルヘルス不調者数、社員の安全衛生の意識ポイント、OSHMS導入件数等を設定しました。
- 2) 長時間残業者の健康管理強化として、産業医面接の対象範囲を残業時間80時間/月超から45時間/月超の社員に広げました。
- 3) ストレスチェックとその個人フォローの定例化(1回/年)を行いました。

●労働安全衛生マネジメントシステムのレベルアップ

マネジメントシステムのさらなる向上を図るために、クロス監査の実施、マネジメントシステムのレベル評価基準の設定と実施により、課題として抽出された化学物質のリスクアセスメントプロセスの改善を行いました。

●リコーグループへ仕組みを水平展開

- 1) メンタルヘルスのセルフケア・ラインケア教育をグループ各社で実施できるe-ラーニングを構築。2009年度から展開を開始します。
- 2) 健康管理情報をグループ管理できるシステムの導入を行いました。2009年からは、一元管理が可能になります。
- 3) グループへOSHMSを効率的に導入するために、導入支援として既認事業所によるマニュアルの共有、内部監査への参画、システム構築度評価等を実施しました。導入支援で得たノウハウは、支援ツールとしてまとめ、導入事業所へ提供することで展開スピードを加速します。

2009年度の計画

●グループ管理指標向上への取り組み
 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向上への施策に着手します。

- ①労働災害防止
 グループ災害原因調査と対策部会発足による類似災害防止の強化
- ②メンタルヘルス
 ストレスチェック情報などから、一次予防(未然防止)の強化
- ③健康管理
 健康保険組合と協同で、健康の保持増進の強化(有所見率・BMIの改善)

●労働安全衛生水準の継続的な展開と改善

- ①非生産系事業所への5S*、リスクアセスメント、危険予知活動の導入
- ②既認事業所のマネジメントシステムのレベル評価の実施と改善

●グループ最適の安全衛生の仕組みづくり

グループ安全衛生推進者会議および専門部会を設置し、従来グループ会社ごとに実施していた安全衛生活動を見直し、グループ最適の仕組みづくりに着手します。

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

*整理・整頓・清掃・清潔・躰の5項目

海外派遣者の健康管理の強化 《リコー/日本・海外》

リコー人事本部では、海外派遣者および帯同者の健康管理の強化を目的として、総括産業医、保健師による定期訪問（健康診断・メンタルフォロー、現地医療状況の確認等）を実施しています。2008年度は、新型インフルエンザ対応を重点に訪問を実施しました。



人事本部 森田総括産業医と高松保健師および中国の現地スタッフ

全社員を対象にした健康管理の活動 《東北リコー/日本》

東北リコーでは、全社員の生活習慣病関連の有所見率の低減に向けた健康づくりの一端として、ウォーキングキャンペーンを毎年行っています。また、ヘルシーメニューの提供やメンタルヘルス講演会、各種球技大会などの行事を実施し、従業員のコミュニケーションを図っています。2008年度は、通常のウォーキングより20%消費エネルギーの多いノルディックウォーキングを取り入れました。



■メンタルヘルスケアへの取組みの全体像

一次予防 予防と健康増進	二次予防 早期発見	三次予防 治療/職場復帰支援	4つのケア
ストレスチェック等によるセルフケア気づき早期発見 教育によるストレス対応 雇入時他 DBIによる情報提供 ラインケア教育(実践研修・e-learning) メンタルヘルス研修 (講演会、オープンセミナー、ワークショップ)	DBIによる勤務状況管理等 状況把握 医療機関との連携・専門医への紹介	休職者・復職支援 リハビリ機関との連携確 (準備中)	セルフケア (管理職含む全社員)
ストレスチェック結果等 に基づく個人フォロー面談 産業保険スタッフ、カウンセラー 事業場内スタッフのスキルアップ教育・研修			ラインによるケア (管理職)
外部EAP機関、外部カウンセラーによる相談等 (準備中)			事業場内産業保険 スタッフ等によるケア (産業医・事業場内 スタッフ等)
			事業場外資源 によるケア (外部カウンセラー 外部EAP機関等)

OSHMS先進事業所として 地域の安全衛生水準の向上に貢献 《沼津事業所/日本》

沼津事業所では、沼津労働基準監督署が主催する、リスクアセスメント普及事業に委員長工場として参画しています。これは、慢性化している労働災害の削減を目的とした事業で、沼津署管内の企業（製造業等）約700社を対象としています。2008年度は、導入促進を図るために、わかりやすいリスクアセスメント手順書、モデル事例集、教育ビデオの作成に取り組みました。

メンタルヘルス対策の強化推進と グループ展開 《リコー/日本》

リコーでは2006年度より組織職へのラインケア教育、e-ラーニングでの基礎教育とロールプレーを含む実践研修を実施し、すでに1,845名が受講を完了しています。また、全社員を対象とした、ストレスチェックを継続実施することで、メンタル不調者の早期発見、要因への対応が可能となり、メンタルへの取り組み強化を図りました。グループ会社へは、東北リコー、リコーエレメックス、テクノシステムズ他が実施しています。今後は新健康管理システム導入により、グループ各社が、いつでもWebによるストレスチェックの実施が可能となります。さらに各事業所では、独自にメンタルヘルスセミナーを行うなど、教育・啓蒙に取り組んでいます。

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 《リコーグループ/日本》

リコーでは、すでに国内の生産系事業所4カ所(沼津、福井、御殿場、東北リコー)が、OSHMS認定を受けていますが、2008年度はグループ会社のリコープリンティングシステムズ勝田事業所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。認定取得する事業所への支援として、支援ツールの提供、内部監査の参画を実施しています。既認定事業所では、マネジメントシステム



クロス監査
(東北Rによる御殿場事業所の監査)

<OSHMS認定事業所>

- 2003年度：沼津事業所、福井事業所
- 2006年度：御殿場事業所
- 2007年度：東北リコー
- 2008年度：リコープリンティングシステムズ勝田事業所

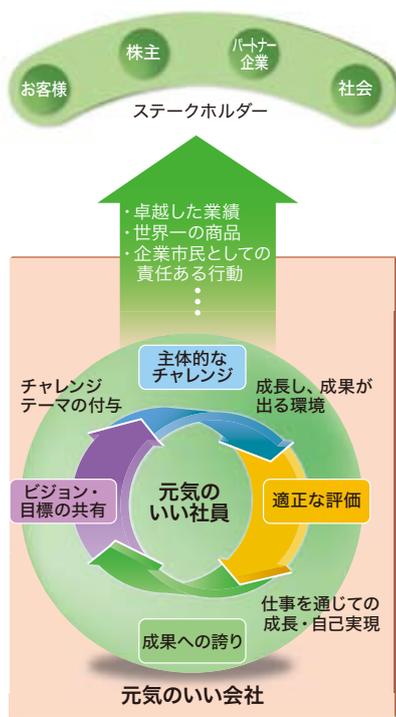
グループ安全衛生活動の 最適化への取り組み 《リコーグループ/日本》

グループ各社・事業所の安全衛生推進責任者を一同に集め、2008年度の活動と課題、2009年度の重点施策について意見交換、情報共有を行いました。また、2007年度からグループ内の安全衛生スタッフの情報交換およびスキルアップを目的としたミーティングを年に2回実施しています。2008年度は、メンタルヘルス対策の取り組み(大森)、VDT(コンピュータを使用した)作業による健康障害改善への取り組み(厚木)、安全衛生推進への取り組み(海老名)、新型インフルエンザ対策(総括産業医)、生産工場における安全衛生活動(沼津・福井)などの事例紹介と情報交換を実施しました。

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

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。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の育成プログラムを引き続き充実していきます。

■やる気のサイクル



2008年度の実施状況とレビュー

●タイプ别人材育成の展開

- ①昨年度に引き続き、マネージャー教育4コース「マネジメント力強化研修」、「部下育成研修」、「QM研修」、「人事労務管理研修」を展開しました。今年度は新任マネージャーへの展開を重点に行ったことに加え「マネジメント力強化研修」「部下育成研修」については、部長クラスへの展開にも注力しました。
- ②プロフェッショナル人材育成のため、部長クラス、課長クラスを対象とした2種類の研修を実施しました。

●キャリア形成を促進する仕組み

- ①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図るため、世代別に「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」研修をスタートし、それぞれ411名、418名、201名が受講しました。
- ②社員のキャリア形成に関するカウンセリングを上記研修と組み合わせで試行しました。

2009年度の計画

●タイプ别人材育成の展開

- ①マネージャー教育については内容の充実を図るとともに、下位職への展開を進めます。
- ②プロジェクトマネージャー育成の取り組みをさらに充実・強化するため、プロジェクトマネジメント研修の体系的な見直しを行います。
- ③グループ内で行われている伝承活動を取りまとめ、好事例の水平展開を図ります。

●キャリア形成を促進する仕組み

キャリアデザイン研修が本格的にスタートしたことを受け、「個人のありたい姿・なりたい姿」と「組織目標」との統合を図り的確な「方向づけ」を行うことにより、社員一人ひとりが高い目標にチャレンジすることを促進するため、育成面談システムの充実を図ります。

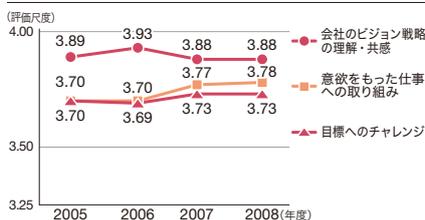
●グローバル人材育成の展開

事業のグローバル化が急速に拡大しているため、グローバルに活躍できる人材の必要性が高まっています。グローバルに活躍できる人材育成のための教育を充実します。

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》

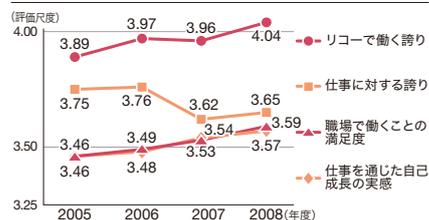
リコーでは、1999年に社員満足度把握を目的に第1回目の社員意識調査を実施

■ビジョンの共有と高い目標への主体的なチャレンジ



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

■社員の総合満足度



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の項目を追加。2008年には重点施策である「健康・安全」「技術・技能ノウハウの伝承」「CSR

活動」他12設問を追加して調査しました。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。その他にもグループ各社ごとに社員調査を行い、各社ごとに改善のサイクルを回しています。

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を構築《リコー/日本》

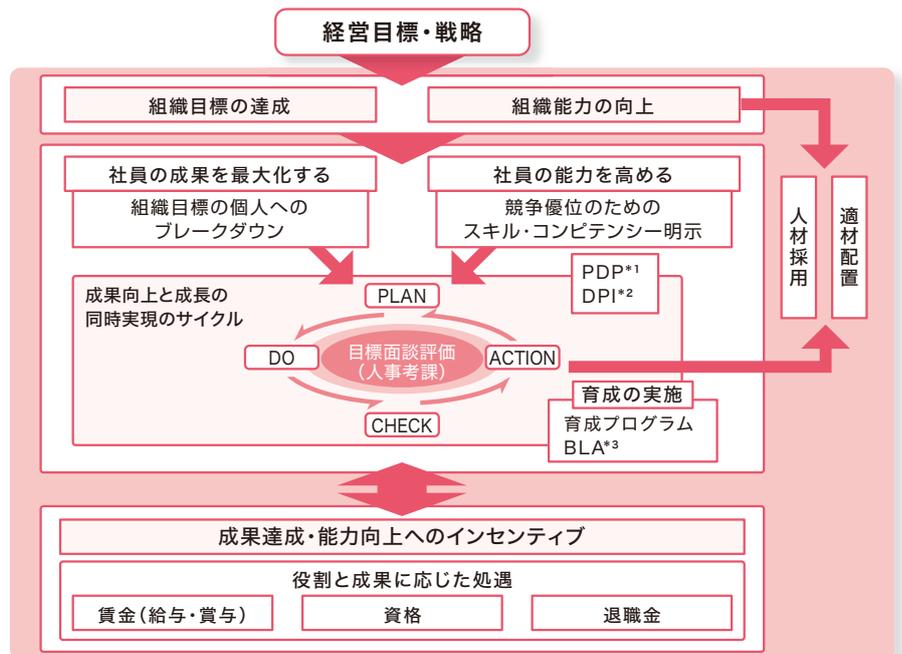
リコーでは、成長戦略実現のキーとなる人材タイプを①ビジネスリーダー（事業トップ）②ビジネスリーダー（機能トップ）③新規事業創造リーダー ④プロフェッショナル ⑤スペシャリスト ⑥プロジェクトマネージャー ⑦マネージャー の7タイプと考えています。その育成には、人材マネジメントシステムの改革が必要であり、的確な「方向づけ」を行うための面談システム、タイプ別に特性に応じた育成プログラム、役割に応じた評価・昇格・任用システムの仕組みづくりを始めています。

人材育成・技能伝承の仕組みづくり《リコー光学/日本》

リコー光学では、スーパーサプライヤーとして世界のお客様に認められる存在であり続けるために、高度技能を有した社員を計画的に養成し経験を積ませる仕組みづくりを進めています。2008年度から技能資格制度を導入し、「計画的な技能養成→評価(検定)→レベルの格付け→処遇改善」という仕組みをシステムとして回しながら、技能伝承をより高いレベルで確実に実行できるよう取り組んでいます。



■人材マネジメントシステムの全体像



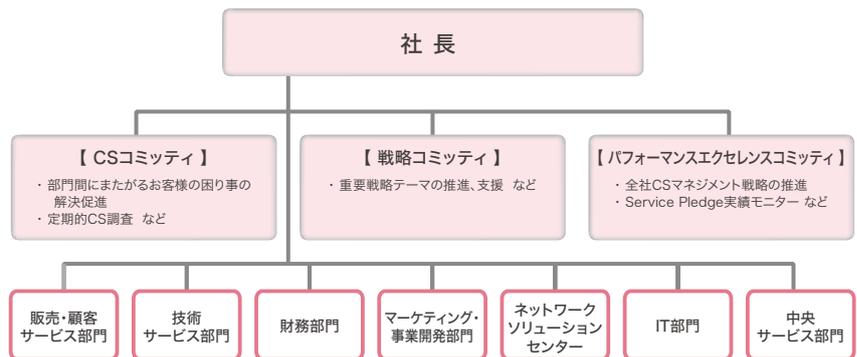
*1 : Professional Development Program *2 : Development Program for Innovative Leader
*3 : Basic License Assessment

個人の成長と企業の成長をリンクさせた人材活用の仕組みを継続的に改善《リコー香港/中国》

販売会社リコー香港では、多様な人材が能力を発揮し適正に評価される環境と制度が充実。たとえば、部門を横断して全社的な課題に取り組むコミティの設置により、個人と会社の目標がリンクするよう

に整合を取り、ともに成長できる環境を作っています。また、BSC(バランスト・スコア・カード)を利用した正当な評価が社員のやりがいにつながっています。さらに、個人の意見を経営活動に反映したり、部門間の壁を作らないコミュニケーションプログラムも活用。社員一人ひとりの能力とモチベーションを高めています。

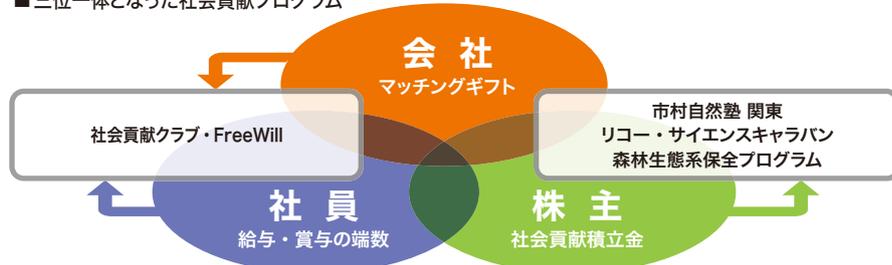
■リコー香港の推進体制



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”を育てています

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。実際の活動では、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、行動しています。そして、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。

■三位一体となった社会貢献プログラム



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



「リコー・サイエンスキャラバン」のスペシャルサイト
http://www.ricoh.co.jp/kouken/science_caravan/

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。

生きる力を大地から学ぶ「市村自然塾」

神奈川県と佐賀県の2カ所に開設している「市村自然塾*」では、“生きる力を大地から学ぶ”を基本理念に掲げ、プログラムを展開。3月から11月までの隔週末、さまざまな年齢の子どもたちが自然塾施設で二泊三日の共同生活を送りながら、種まきから収穫まで農業の実体験をすることで、自然の尊さ、収穫の喜び、食すことへの感謝を体感します。自然塾の運営にあたっては、世話人と呼ばれる塾の職員その他、リコーグループ社員のボランティアも参加し、「指示しすぎず」「命令しすぎず」「教えすぎず」「世話を焼きすぎず」を基本姿勢とし、3つの心(自然を慈しむ・相手を思いやる・社会のルールを守る心)と2つの力(自分のことは自分でやる・安全と危険を知る力)を育てています。子どもたちが「家事を率先して手伝うようになった」「自信をもって自分の意見を言えるようになった」など保護者の方の感想もいただいております。子どもたちの自立心、責任感、協調性などが育ってきています。関東の自然塾は、2009年で8年目を迎えますが、これまでに男女合わせて350名を上回る子どもたちが巣立っています。また毎年一人ひとりの年間平均出席率は90%以上を維持しており、これは子どもたちはもちろん、保護者の方々にも自然塾が意義ある活動として理解されている結果だと考えています。

*リコー・三愛グループの創業者・市村清の生誕100周年を記念しNPO法人として設立

社会貢献積立金制度

リコーには、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、取締役会で利益処分案の承認を受け、利益の一部を「市村自然塾 関東」「リコー・サイエンスキャラバン」「森林生態系保全プログラム」の3つの社会貢献活動に活用させていただいています。

リコー・サイエンスキャラバン

リコー・サイエンスキャラバンは、科学体験プログラムを軸に、全国で展開している活動です。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

●「コピー機になってみよう！」を 9,000人以上が体験

「コピー機になってみよう！」は、サイエンスキャラバンの人気プログラムで、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。前年度は年間3,000人程だった体験者が、2008年度は9,000人を越えました。



実験前、子どもたちにコピー機の原理の説明を行うリコー社員

リコー・サイエンスキャラバンの詳細は、http://www.ricoh.co.jp/kouken/science_caravan/をご覧ください。

市村自然塾関東の詳細は、<http://www.szj.jp/>をご覧ください。

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2,660万円以上、延べ230団体にのびります。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、さらなる社員参加型の社会貢献活動を目指します。



2007年にカンボジアのルッセイスロック地区へ寄贈したFreeWill学校



支援先の例：障がいを持つ人たちに生きがいと働く楽しさを提供している奥戸福祉館



FreeWill学校へ通う子ども達にも「サンタプロジェクト」で社員からの寄贈品が届く

● **10周年を迎えたFreeWillの活動**
 2009年を迎え、10年間の活動を行ってきたFreeWillは「サンタプロジェクト」と称した10周年記念企画を実施します。



「サンタプロジェクト」ではグループ社員のひとりひとりがサンタクロースとなり、今までつながりを保ってきた支援先団体様にお礼の気持ちを込めた物品寄贈や、活動でのお手伝いを実施します。



FreeWillの詳細は、<http://www.ricoh.co.jp/kouken/freewill/> をご覧ください。

Column

社員の自発的な社会貢献活動をバックアップするボランティア休職制度 《リコー/日本》

「ジンバブエのバレーボールの発展のために休職制度を利用」 柏木 正樹



私は、2006年10月より1年半アフリカ南部のジンバブエという国でバレーボールのコーチをしていました。主には大学に所属し、大学のバレー部と近隣の小・高校を巡回し教えながら、社会人クラブ・選抜・ナショナルチームまで指導していました。私が常に意識していたのは、スポーツの3つの喜び、「プレイする喜び」「観る喜び」そして「教える喜び」を感じてもらうことでした。しかし、実際は今までしっかり教えられたことのない彼らが日に日に成長する姿を見て、私が日本で感じたことのない「教える喜び」を感じていました。持続可能な発展のため、選手だ



ジンバブエ代表合宿で(後列左：本人)

けでなくコーチ育成にも力を注ぎましたが、彼らは私が帰国した今も、教える喜び、指導した選手が成長していく姿を見る楽しみを感じながらコーチをしています。それが中・長期的にジンバブエのバレーボールの発展・底上げにつながると信じています。数年後にジンバブエを訪れ、成長したみんなと一緒に、ぼろぼろのボールと荒れたグラウンドでバレーボールをするのが楽しみです。この体験を通じて、どんな時でも前向きでお互いの良い所を見る彼らに支えられ、励まされて、積極的に自分自身から動くことができました。そんな風に私自身も周りの人が前向きに動けるような環境づくりができる人になれたらと思っています。今は横浜ビーチバレー連盟の立上げメンバーとして、ジンバブエでの経験を活かして地域とトップ選手の架け橋になるつもりです。



練習風景

地域密着型の社会貢献活動をグローバルに各グループ会社が自発的に展開しています

日本

学校教育における人材の育成を支援 《リコーユニテクノ/日本》

リコーユニテクノ(RUC)では、小・中・高等学校や大学で学校教育の一環として実施されている社会科見学や職場体験学習、産学実習を積極的に受け入れています。例えば、職場体験学習では、実際に生産ラインで仕事をしてもらい、もの作りに携わった誇りや満足感、仕事をする心の構え等を体験できるように、実習の仕組みをつくり、将来を担う人材の育成支援を通して地域貢献活動を行っています。



高校生の職場体験の様子

小学校で理科実験教室の 出前授業を実施 《リコーテクノシステムズ/日本》

リコーテクノシステムズ(RTS)東北支社は、2008年12月に仙台市と気仙沼市の小学校で、「理科実験教室」の授業を行いました。「感熱紙って酸性?アルカリ性?」というタイトルで、溶剤を混ぜたり熱したりして、感熱紙印刷の仕組みを学ぶものでした。子どもたちは、普段の授業ではできない実験で、「理科は面白い」ということを実感したようです。



「障がい児へのプレゼント」を 18年間継続 《リコー/日本》

リコー秘書室では心身障がい児を励まし、サポートを続けている(財)東京都青年文化協会の主催する「こどもの日の集い」の主旨に賛同し、1990年から支援を続けています。毎年、室員がぬいぐるみ、おもちゃ、クレヨンセットなど子どもたちへのプレゼントになるものを持ち寄り、同協会にこれを贈っています。



事業活動の特性を活かし 緊急時の人命救護活動を展開 《リコーテクノシステムズ/日本》

ITサービスプロバイダーであるリコーテクノシステムズ(RTS)は、全国14支社410拠点で、「人と技術」を強みとして地域に密着した事業活動(機器の保守活動や業務の改善提案)を展開しています。RTSでは、「全社員が自分にできることで社会に貢献する」ことが社会貢献活動のあるべき姿と考えています。例えば、RTSは全国で約5,000名のCE*が、日常的に車両で移動しているため、つねに社会と接する機会があります。その事業活動

の特性を活かし、緊急時の人命救護活動で社会のお役に立つための全社統一のプログラムを設け、救急技能検定の全員取得を目指しています。実際に検定

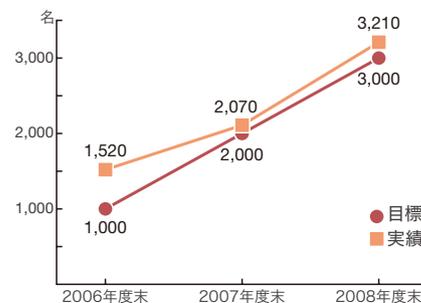


救命措置で呼吸を再開させ、人命救助で表彰された九州支社福岡西SS 大曲和則

を取得した社員が、人命救助をした事例もありました。また取得した技能を忘れないように継続研修をこれからも行っていきます。

*CE(カスタマーエンジニア):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。

■資格取得の目標と実績



※2008年度までの目標3,000名は、従業員の30%以上という消防庁のガイドラインを参考としています。

株主優待を利用した 社会貢献活動 《リコーリース/日本》

リコーリースでは株主様への優待制度として半期ごとに図書カードやクオカードをプレゼントしていますが、2005年から、その使用金額の一部を国土緑化推進機構「緑の募金」に寄付しています。これにより、株主様がカードをご利用いただくことが寄付金を増やしていくことになり、カードの有効活用を促すとともに、社会貢献意識の高まりを期待しています。



社内便利用で ペットボトルのキャップを回収 《リコーテクノシステムズ/日本》

『RTSエコ・リターン』は、現在ゴミとして焼却処理されている、ペットボトルのキャップを全国各地域ごとに社内便ルートを利用して回収する仕組みです。新たなCO₂の発生を抑止、そのキャップの売却資金と会社からの活動支援金をマッチングし、各地域に還元することで、各地域の環境保全(生態系保全)活動に活用しています。



世界規模で行われたスタンドUP キャンペーンにリコーグループも参加 《リコーグループ/日本》

リコーグループ各社は、10月17日～19日にかけて、国連ミレニアム開発目標(MDGs)達成のための「スタンド・アップ・テイク・アクション」キャンペーンに5社269人が参加しました。このキャンペーンは、世界中の人々が立ち上がり、貧困削減とMDGs達成を訴えるものです。全世界では、約1億1700万人が参加したとされています。



リコーエレメックスのみなさん

プログラミングコンテスト開催 による人材育成 《リコー/日本、リコーヨーロッパ/欧州》

リコーでは2008年、大学生を対象としてデジタル複合機の上で動くアプリケーションの開発を競うJavaプログラミングコンテストを開催し、延べ34名が参加しました。これは組み込みソフトウェア開発の技術力向上を図るとともに、これらを支える人材育成を支援することを目的としています。参加チームにはリコーから開発キットの無償提供や複合機の貸出などを行いました。



日本のグランプリ受賞者
(北海道情報大学大学院メンバー)

コンテストでは、グランプリの健康管理支援システムをはじめ、広告ビジネスやセキュリティ分野に応用できるQRコードを使ったドキュメント管理システム、エコを考えCO₂の排出量をパネルに表示したコピーのCO₂排出量可視化システムなど、独創性や実用性に優れた作品が多数発表されました。北海道情報大学の複合機とバランスWiiボードを使った「健康管理支援システム」がグランプリを獲得しました。2009年度はオープンコンテストとして引き続きこのコンテストを開催する予定です。

リコーヨーロッパでも同様のコンテストを2004年より開催しており、これまで延べ70以上の大学、500人以上が参加しました。2008年の審査は技術の先進性とマーケティングの視点の両面から行われ、5カ国(フランス、ドイツ、ハンガリー、ノルウェー、スペイン)の学生が決勝に進出しました。そしてハンガリーの学生



欧州のグランプリ受賞者(中央の3人)

の「解答用紙のマークの光学読み取りシステム」が実現性、技術面、ビジネス可能性が高く評価されてグランプリを獲得しました。参加者からは「プログラミングを実際のビジネス環境の中で行う実践的な機会として素晴らしい」と評価をいただき、また、過去に参加した学生からは、「このコンテストがなかったら今の仕事にはついていなかった」といった声も聞かれました。



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

社員食堂で環境にやさしいメニューを提供《リコードイツ/ドイツ》

販売会社リコードイツは、2008年11月の1週間、社員食堂で環境にやさし

い食事(エコミール)を提供するキャンペーンを実施しました。地元の農家を支援するとともに、不要な輸送を行わないことを目的に、エコガイドラインに沿った食材を選び、サプライヤーの社名や連絡先を食堂に表示しました。

また、食堂の利用者に環境にやさしい健康的な食物の購入を勧めるチラシを作成し、テーブルやカウンターに置くことで社員の環境にやさしい食事に対する意識を高めました。このエコミール・キャンペーンは日常生活の中で環境と人にやさしい活動を実現するとともに、間接的に地域農業の振興にもつながっています。

このキャンペーンは社員から非常に好評で、期間中の食堂利用者のうち約25%がエコミールを選んでいました。また食後のアンケートでは、エコミールを食べた社員のうち90%がもう一度このキャンペーンを実施して欲しいと答えています。同社では、エコミールの提供を今後も定期的に行う予定です。



エコミールを説明したチラシ

子どもたちの施設を継続して社員が支援《NRG ゲステットナーサウスアフリカ/南アフリカ》

販売会社ゲステットナー南アフリカの社員は、2006年より親のいない子どもたちが保護されている施設への支援を行っています。

この施設は、すべての子どもたちが愛情と思いやりを満たした家庭を持つ権利があるという信念のもと、南アフリ



カに蔓延するHIV/AIDSによって病気や孤児になった子どもたちの生活を支えています。同社は、子どもたちの自尊心を高め、生

活を改善することを目的に、子どもたちのためにクリスマスや復活祭のパーティーの開催、衣類やおもちゃのプレゼント、定期的な食料品の購入などを行っています。また、同社からの毎月の寄付金は、子どもたちの教育や医療費、施設

の改修にも役立てられています。2008年は、社員がボランティアで施設の改装作業を行いました。これまでは、

乳児を含む55人以上の子どもたちが大部屋を共有して使っていましたが、個室を作り、最大でも4人で共有する形式に改装しました。同社は、シーツや毛布、

照明、カーペットなど個室に必要な備品を提供し、社員たちが部屋の掃除や家具の移動、洋服の整理などの作業を行いました。

2008年の寄付額は、開始当初の5倍に増え、社員の地域コミュニティに対する意識も年々高まっています。また、同社の支援は、地元コミュニティの施設に対する関心を高めることにもつながっています。2009年以降もさらに活動範囲を広げ、支援を継続する予定です。



社員による池の清掃や環境整備 《リコーフランス/フランス》

販売会社リコーフランスは、2008年11月に社員約30名が、会社の近くの池とその周辺の環境保全活動を行いました。活動の際は、動植物や緑地の保全を行うNGOのエスペースと協力し、参加した社員は、NGOスタッフとチームを組み、池の清掃や葦の移植、池の中に枯葉が落ちることを防ぐつい立作り、雑草の刈り取り、階段の設置などを行いました。また、作業に必要な機具や材料は、すべて同社が購入して、提供しました。この作業により、池周辺の環境が改善し、歩行者の安全確保にもつながりました。また、社員の環境保護への意識も高まり、同団体のボランティア活動に参加するようになった社員もいました。同社は、今後も継続的に同様の活動を実施する予定で、2009年は100名以上の社員の参加を目指しています。



献血キャンペーン 《リコースペイン/スペイン》

2008年12月、販売会社リコースペイン本社は、社員による献血活動を実施しました。「血液バンク」を運営する地域の保健局から献血車を手配し、メールの送付や全フロアにポスターを貼るなど、社員だけでなく、同じビルに入居する他企業にも参加を呼びかけました。同社による献血活動は、社員が社会への関心を高める目的で行っており、2回目となる今回は、本社社員の約15%にあたる46名が参加しました。採取された血液は、地域の病院で交通事故や手術の際に利用されます。地域コミュニティと協力し、他企業の社員を巻き込んだ活動は、地元保健局からも高く評価されています。



子どもたちに環境への取り組みを紹介 《リコーインダストリーフランス/フランス》

生産関連会社リコーインダストリーフランスは、2003年より「エコクリーニック」と題して、子どもたちの工場見学を受け入れ、原料の削減や再利用、廃棄物の管理など同社の環境への取り組みを紹介しています。2008年12月には、地元の高校から、環境経営におけるIT技術の役割を学びたいとの依頼を受けました。社員へのインタビューと工場見学を通じ、26人の生徒たちがIT技術がデータベースや二酸化炭素排出量測定など、さまざまな環境活動に結びついていることを学びました。この結果、生徒たちは「IT関連職業や技術が環境経営を支える」と題したブログを制作しました。このブログは、全国の高校生が参加するIT技術の企業活動への寄与を説明するブログコンテストで4位入賞を果たしています。



社員の募金活動を会社が支援 《リコー UK プロダクツ/イギリス》

生産関連会社リコー UK プロダクツには、社員が自分の支援する団体へ寄付を集めるためのイベントを企画・開催し、集まった寄付金に会社が追加して寄付する「トップアップスキーム」という仕組みがあります。地域への貢献と社員の志を支援するため2003年9月に始まったこの仕組みは、これまでに150人以上の社員が利用し、寄付金の総額は、60,000ポンド(約1000万円)になっ

ています。2008年は、55人の社員が、カレーパーティーを開いたり、チャリティーマラソンに参加したりすることで寄付を集め、トップアップスキームを利用して、会社とのマッチングをあわせ、地域の病院や



寄付を集めるためにカレーパーティーを開く社員

ホスピス、ホッケークラブなどへの寄付を行いました。

アメリカ

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

NGO 支援を通し、 コミュニティに貢献 《リコーカナダ/カナダ》

販売会社リコーカナダは、社員の地元コミュニティへの貢献を促すため、コミュニティベースで活動するNGOのユナイテッド・ウェイへの支援を行っています。この活動は「ユナイテッド・ウェイ キャンペーン」として、1998年より開始し、カナダ各地で社員に説明会を実施し、寄付を募ってきました。

2008年10月～12月には、寄付と社員参加を促すキャンペーンとして、パンケーキ朝食会、ゴルフトーナメント、ボーリング大会などのイベントを開催しました。

その結果、2008年のキャンペーンへの参加者は全社員の65%にあたる580人となり、会社のマッチングも含めた寄

付額は、166,490カナダドル(約1,270万円)となりました。この寄付は、同団体が行うコミュニティでの子どもや女性、高齢者の支援、移民の定住支援などに使われています。

また、同社では年に2回「思いやりの日」

を設け、社員が地元での活動に参加できるよう後押ししています。これまでに、高齢者への食事支援、同団体の支援する施設の庭仕事、コミュニティセンターでの作業など、社員がさまざまなボランティアを行っています。

10年間続く活動の結果、2008年の寄付額

は開始当初から倍増しており、今では、社員でユナイテッド・ウェイを知らない人はいないと言うほど浸透しました。今後は、より多くの社員が、各自のコミュニティへの貢献活動を行えるような仕組みづくりを進めていく予定です。



高齢者への収入支援と交流 《リコーコロンビア/コロンビア》

販売会社リコーコロンビアでは、2007年4月に社員6名からなる「ヒューマンタレントチーム」を結成し、持続可能な

社会貢献活動の検討を開始しました。数回に渡る話し合いの結果、会社に支援要請があったNPOの中から、ボゴタにある高齢者支援施設への支援を決定しました。60名の高齢者がいるこの施設は他からの支援が少ないため、同社からの支援に意義があると考えたからです。その後、社



員2名が施設を訪問し、必要な支援の調査も行いました。

2008年にはチームメンバーが10名となり、活動の第一歩として、10月に収入の少ない高齢者6名を会社に招待し、

2日間に渡り、手作業を一緒に行いました。収入の一助となるよう作業代をお渡しし、お礼としてシャツ30枚も寄付しました。

また社員の訪問を通し、高齢者が楽しめるような娯楽用品がないことがわかりました。そこで、2009年2月には「愛のゆりかご」キャンペーンと題して、社員から寄付を募り、施設にボードゲームをプレゼントし、3月には施設を訪問して、交流をはかりました。今後は、2ヶ月に1度、チームや他の社員が施設を訪問し、高齢者の方々と交流するなどの活動を継続する予定です。

働くこと、勉強することの意義を 子どもたちに知ってもらう活動を支援 《リコーアメリカズコーポレーション/ アメリカ》

地域統括会社リコーアメリカズコーポレーション(RAC)は、小学校に出向いて経済の知識や働くための心構えを教え、子どもたちが社会で働く準備を支援する団体「ジュニア・アチーブメント」の活動をサポートしています。社員が行う授業では、努力や勉強が成功につながることや生涯に渡り勉強することの大切さも伝えています。



社員とその子どもたちが一緒に 地域のボランティア活動に参加 《リコーアメリカズコーポレーション/ アメリカ》

地域統括会社リコーアメリカズコーポレーションのニュージャージー本社とジョージア本社では、社員の子どもたちを職場に招待し、家族に仕事への理解を深めてもらうためのイベントを行っています。2008年4月に行われた同イベントでは、同社のCSR活動を知ってもらうた

地域で集めた紙で リサイクルノートを小学校に寄贈 《リコーディストリビューションセンター/ ウルグアイ》

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、地元の小学校が参加する「再生紙プログラム」に協力し、リサイクル用紙で子どもたちにノートを寄贈する活動を行っています。2008年3月から始まったこのプログラムは、参加する96の小学校の生徒と教師たちが家庭や近隣の商店から新聞や使用済みの紙を集め、地元のリサイクル工場ノートや再生紙、トイレトペーパーなどの紙製品を作るといものです。再生された紙製品は、地元の貧しい公立学校に寄贈されています。同社は、このプログラムに協力し、社内で使用した紙を集めて

提供し、学校から集まった紙も含めて、工場への輸送も行っています。2008年10月には、45の公立学校の子どもたちに対し、再生ノート373冊の配布も行いました。このプログラムは、貧しい家庭の子どもたちへ学習に必要なノートを配布するだけでなく、リサイクル製品への需要を増やし、子どもたちが環境への配慮を知りきっかけとなっています。



め、社員とその子どもたちが、地域のボランティア活動を行いました。ニュージャージー本社の社員と子どもたちは、トラウマや病気、障がいを持つ子どもたちを歌や絵画などの芸術活動を通して支援する団体に協力し、装飾の準備や垂れ幕の制作、パンフレットのコピーなどの作業を行いました。ジョージア本社では、恵まれない子どもたちにサマーキャンプ活動を提供している団体の支援として、参加する子どもたちが使用するキャンプ用品の準備

などを行いました。子どもたちが他の人の役に立つという体験を共有するこのイベントは、親子ともに大変好評で、子どもたちが継続的にボランティアに関わり続けるきっかけにもなっています。



HOPEチームによる 社会貢献活動を展開 《リコーエレクトロニクス/アメリカ》

生産関連会社リコーエレクトロニクスには、社員による社会貢献チーム「HOPE」があり、チームメンバーが主体となって、さまざまなボランティア活動を企画・実施しています。2008年は19の活動を行い、延べ780人以上の社員や家族が参

加しました。2008年7月には、カリフォルニアの海岸沿いにある野生生物保護区であるボルサチカ地区の整備を行いました。社員やその家族・友人70名が集まり、外来種の植物を取り除き、土地固有の植物が育ち、野生動物や鳥たちが住むための環境を整えました。HOPEチームは、各活動の実施後、参加社員の割合、ボランティアの満足度調査、地域社会が

らの評価などを指標にした活動評価も行っており、より多くの社員が地域社会に貢献できるよう活動を推進しています。



中国

■対象：中国 ■地域統括会社：Ricoh China Co.,Ltd

子どもたちの自発的行動を促す 環境啓発活動を継続的に展開 《リコー中国/中国》

地域統括会社リコーチャイナ(RCN)では、上海地区を中心に環境啓発活動を実施しています。RCNの環境教育プログラムの特長は、子どもたちと対話形式でともに考え、発言や発表をしてもらうことです。2008年は、小学生1,240人を対象にした2日間のプログラムで、自分たちができる環境保護活動を話し合ってもらい、自ら行動を起こすきっかけを提供しました。



グループ会社と連携して 公園での外来植物の除去活動 《リコーアジアインダストリー/中国》

生産関連会社リコーアジアインダストリー(RAI)は、2004年より、定期的に工場の近くにある公園において、外来植物のミカニア・ミクランサの除去活動を行っています。ミカニア・ミクランサは、草木にからみつき、覆われた草木は日光や水分も取れなくなり枯れてしまうため、植物の殺し屋と言われるほどです。同社のある深圳の多くの公園は、この植物の被害を受けており、地域社会の環境保全に貢献しようと、2004年に同社の社員約20名が除去活動を始めました。2008年には、華南地域にあるリコーグループの生産及び販売会社が協同で実施する大きな

活動になり、10月に実施された梧桐山森林公園での作業には、リコーグループ9社から、約200人の社員が参加しました。除去作業時には、活動に関心を示した一般の登山者にミカニア・ミクランサの被害を紹介するなど、地元住民の理解促進も心がけました。継続的に行われてきたこの環境保護活動は、リコーグループ独自の活動から、他企業も参加し始めるなど、さらなる広がりが生まれており、社会的な環境意識の向上にも貢献しています。



アジア・パシフィック

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

施設の子どもに日用品をプレゼント 《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と販売会社リコーシンガポールの「地域貢献クラブ」のメンバーは、社会貢献活動として、家庭の問題や虐待のため保護をされている子どもたちを支援するため、社員に寄付を呼びかけました。

子どもの日とイスラムのお祭りをお祝いし、集まった寄付金で日用品を入れたギ



フトバッグをプレゼントしました。ギフトバッグには、カバン、傘や水筒、タオルの基本セットに加え、石鹸・歯ブラシセットと文房具セットが入っており、3つの施設、222人の子どもたちに渡しました。

障がいや病気の子どもたちの コミュニケーション力を支援 《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の社員は、近隣にある特別支援学校で、ボランティアを行っています。社員たちは、昼休みを利用して、身体障がい児や病気の子どもたちに自信とコミュニケーション力を高める支援をしています。この活動は、2007年に1人の社員が始め、現在



は36名が2週間に1度、学校を訪問するメンバーとして登録しています。社員のサポートの結果、子どもたちは自信を得、自尊心を高めることができています。2008年には、就業体験プログラムも実施し、同校の12歳の男の子が、同社のIT部門にて業務体験を行いました。今後も、プログラムを継続し、子どもたちに就業体験と技術の習得の機会を提供していきたいと考えています。

さまざまな機会をとらえ、 地道なコミュニケーション活動を継続しています

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

社員とのコミュニケーション

社員との「CSR 報告書を読む会」を開催 《リコーグループ/日本》

社員にリコーのCSR活動を知っていただき、今後の活動がどうあるべきかを考える場として「CSR 報告書を読む会」を企画しました。工場の生産部門から設計、販売、スタッフ部門などさまざまな分野にわたり延べ100名を超える社員とFace to Faceでコミュニケーションができました。参加者からは「リコーグループ内でのいろいろな取り組みについてよくわかった」との声も多く聞かれ、CSRの重要性も理解して



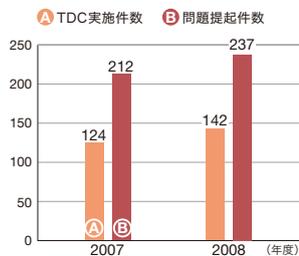
やさしい工場でのCSR報告書を読む会の様子

いただきました。また、より多くの社員に伝えるために報告書のPRや配布方法についての工夫を求める意見もいただきました。

トップと社員とのダイレクトコミュニケーションを継続 《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。狙いは「トップ幹部の考えが社員の一人一人に伝わること」「社員の考えがトップ幹部に伝わること」「トップ幹部が現場の問題や要望・提案を共有し、現場の声を経営に反映すること」の3つです。

2008年度は、142拠点に訪問し、TDCを実施。社員から提起された問題に対して、該当部門の責任者と経営幹部が、フォロー検討会を開催しています。



株主とのコミュニケーション

より多くのご意見をいただく ための株主アンケートの改善 《リコー/日本》

株主総会には、全株主の皆様が参加するわけではなく、広くご意見をいただくことは難しいことでした。これまでは定期的に発送する中間報告の際にWebアンケートを行っていましたが、数十件程度の回答にとどまっていた。2008年は回答のしやすさを考慮してハガキの回答用紙を添付したことで、650名を超える株主様の声をいただきました。リコーに対する励ましや改善点、ご要望など株主のみなさまの貴重なご意見をいただくことができました。

社会とのコミュニケーション

国際機関、シンポジウムなどを通じた社会への働きかけ 《リコー/日本》

リコーはグローバル・コンパクト(GC)の加入企業として毎年GC原則の実行状況をステークホルダーに報告するコミュニケーション・オン・プログレス(COP)の提出を行ってきました。2008年からはジャパン・ネットワークの理事企業の一員として他の企業と相互にCSRのレベルアップを図るとともに、広報委員会の幹事として広く社会へGCの理念を発信しています。2008年11月に開催した「サステナブルな社会の構築を目指して～企業と投資家に求められるもの～」というテーマで開催されたシンポジウムでは企画から会場提供、運営まで中核メン

バーとして参画し、たくさんの参加者と学ぶ場を作ることができました。

また、リコーでは2006年より「持続可能な社会を共創するために」をテーマとして、地球環境月間シンポジウムを開催しています。3回目となる2008年はリコーが支援する森林生態系保全プログラムの一つ「ガーナの熱帯雨林回復プロジェクト」の講演と「地域社会の持続的発展に期待される企業の取り組み」についてパネルディスカッションが行われ、他企業やNPOの方を含む約180名が参加しました。

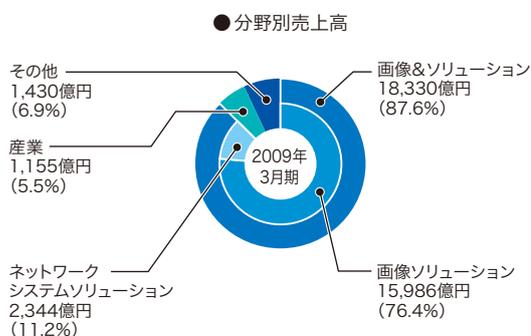
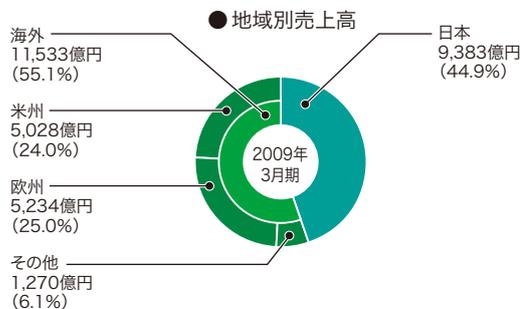
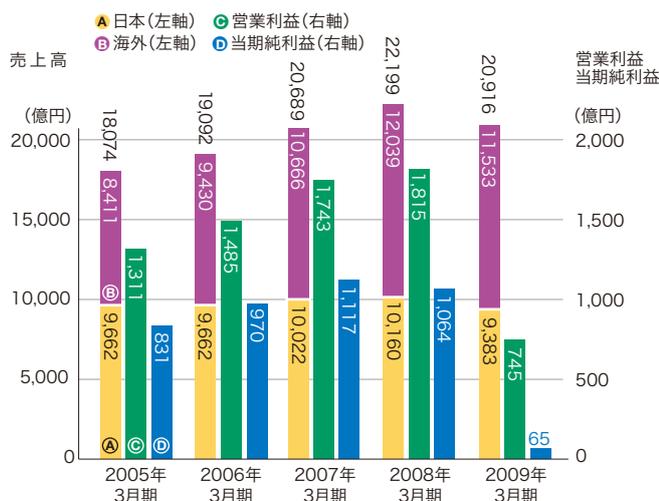
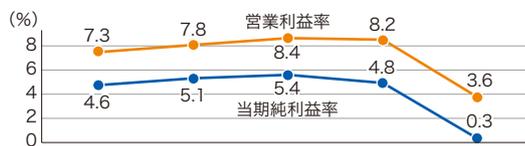


生物多様性についてのシンポジウム

2008年度(2009年3月期)の業績ハイライト

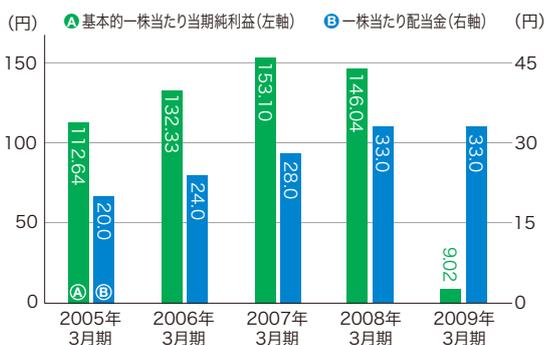
■売上高・営業利益・当期純利益・営業利益率・当期純利益率推移

売上高は、景気後退や円高の影響を大きく受け、画像&ソリューション分野をはじめ、すべての事業分野で減収。全体では前期比5.8%減少の20,916億円。国内売上高は前期比7.6%減少の9,383億円、海外売上高は前期比4.2%減少の11,533億円。営業利益は、売上高減少に加え、販売体制の強化、プリンター事業領域の拡大および構造改革などによる費用増で、前期比58.9%減少し745億円。当期純利益は、為替差損の影響や有価証券の評価損などによる営業外損益悪化の影響などもあり、前期比93.9%減少の65億円。



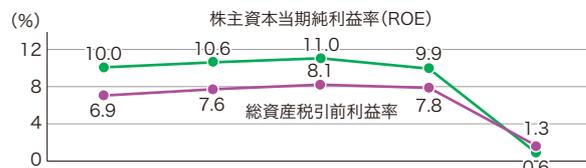
■一株当たり当期純利益・配当金・連結配当性向推移

年間配当金については、前期と同額の1株当たり33円00銭を継続。



■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)

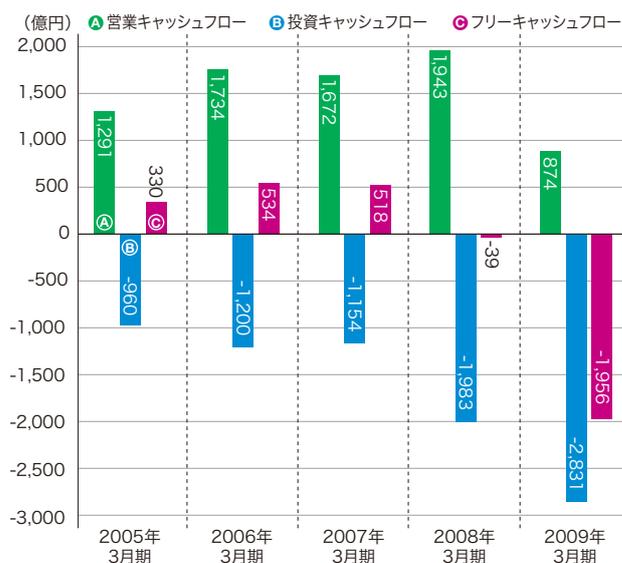
当期純利益の大幅な減少の影響を受け、ROEは前期の9.9%から大きく下落し、0.6%。総資産は、現金及び預金が増加したほか、IKON社の買収に伴う影響で、前期比2,991億円増の25,134億円。有利子負債は、買収資金の調達などにより前期比3,948億円増加の7,791億円。純資産は、前期比1,048億円減少の9,753億円。



詳細は『アニュアルレポート2009』をご覧ください。

■ 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

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、当期純利益の減少やIKON社買収に伴う支出を行ったことなどにより、前期比1,917億円支出が増加し1,956億円の支出。



社会からの主な評価

活動に対する評価

年月日	件名	主催者	備考
2008年8月	米国BLI 春季最優秀賞「Pick of the Year」をプリンター、MFP、ソリューションの3分野で受賞	BLI社 (Buyers Laboratory INC)	Aficio MP 2550/3350Series、Ricoh DocumentMall 9.1、LP Ricoh Aficio SP C400DN、GJ Ricoh GX7000、GJ Ricoh Aficio GX6050SFN
8～12月	J.D. パワー アジア・パシフィックによる2008年の顧客満足度調査において、リコーグループは、カラーコピー機/複合機*1、白黒レーザープリンター*2の2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2008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1,874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2008年日本プリンター顧客満足度調査。従業員30名以上の事業所が対象。2,230事業所からの回答による。 www.jdpower.co.jp
2009年1月	米国BLI MFP部門の最優秀賞「Pick of the Year」を受賞	BLI社 (Buyers Laboratory INC)	カラーMFP海外製品名「Aficio MP C2550(国内製品名: imagio MP C2200と同製品)」
3月	「世界で最も持続可能な100社」に5年連続で選出	コーポレートナイツ	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
	第12回環境コミュニケーション大賞で環境報告大賞(環境大臣賞)を受賞	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2008(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)
4月	2009年版「世界で最も倫理的な企業99社」の1社に初めて選出	Ethisphere Institute (エシスフィア研究所)	全35業種から業種ごとに他社との相対比較等の分析や、複数の評価プロセスを経て、全世界10,000社を超える企業をレビューし、決定
	第12回環境報告賞 最優秀賞を受賞	東洋経済新報社	リコーグループ環境経営報告書2008
	第12回サステナビリティ報告書優良賞を受賞	東洋経済新報社	リコーグループ社会的責任経営報告書2008
	European Business Awardsの「RUBAN D'HONNEUR」をリコーヨーロッパが受賞	European Business Awards	"Corporate Sustainability"と"Environmental Awareness"の2分野

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7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弁会社FTSEグループによるFTSE4Goodグローバル・インデックスに6年連続で組み入れられました。 [組み入れ状況は2009年5月1日現在]



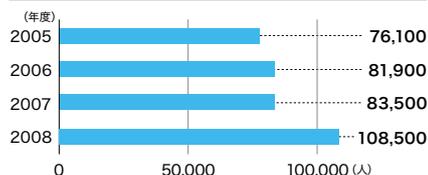
報告組織の概要

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302社、関連会社9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108,500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(グローバル)



【日本】

- 従業員数(リコーグループ)：40,865人
- 平均年間給与(リコー)：820万円
- 平均年齢(リコー)：41.2歳
- 男女構成比(リコー) ●採用種比率(リコー)



【海外】

- 従業員数：67,612人
(米州：37,535人、欧州：15,540人
中国：9,905人、アジア・パシフィック：4,632人)

■報告範囲(主要)

日本

㈱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)、リコーユニテクノ(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)、リコー北海道(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)

米州

Ricoh Electronics, Inc.、Ricoh Americas Corporation
InfoPrint Solutions Company, LLC、IKON Office Solutions, Inc.

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.L.U.、Ricoh Italia Srl

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.

■主な事業内容

画像&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



デジタルカメラ



リコーグループの主なブランド

リコーグループは、RICOHおよび右記の各ブランドのもとで製品・サービスを提供しています。

RICOH

SAVIN®

LANIER

nashuatec

Rex-Rotary

Gestetner

infotec

RICOH | IBM
InfoPrint Solutions Company™

IKON Document Efficiency
At Work.
A RICOH COMPANY

『社会的責任経営報告書2009』の作成プロセス

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。

【編集担当者の選出】 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担当者を選出し、各部門が主体性を持って題材を選定し、事務局と一体になって協同で作成にあたりました。

【内容検討会】 グループ・グローバルで幅広く情報を集めるだけでなく、部門とFace to Faceで内容についての検討会も行いました。部門特有の専門分野的な内容や地域特有の事情も理解するように努め、活動内容についてCSRの観点から報告すべき点を明確にしました。

【ステークホルダーダイアログ】 社外CSR有識者や他社のCSR担当者との意見交換の機会を設けました。報告書作成への貴重なアドバイスはもちろんのこと、CSR活動の取り組みについてもさまざまな気づきが得られました。

【社員との意見交換会】 社員ヘリコーのCSR活動について知ってもらい、重要性を理解してもらうとともに、社員からの意見や感想を今後のCSR活動や報告書作りに役立てていくための「CSR報告書を読む会」を開催しました。

【アンケート分析】 2008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。

【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。

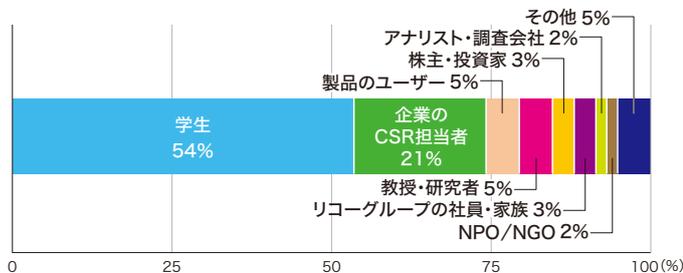
『社会的責任経営報告書2008』の読者アンケート結果のご報告

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。

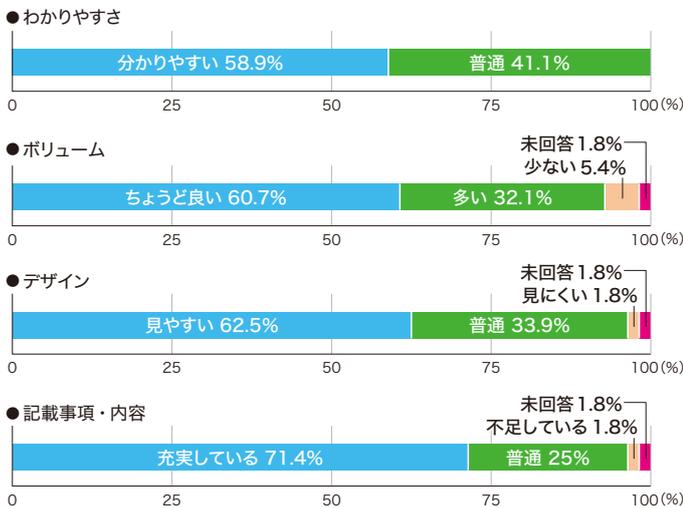
2009年5月末現在、56件の回答をいただきました。主な内容は以下の通りです。ご回答いただきありがとうございました。

アンケート結果

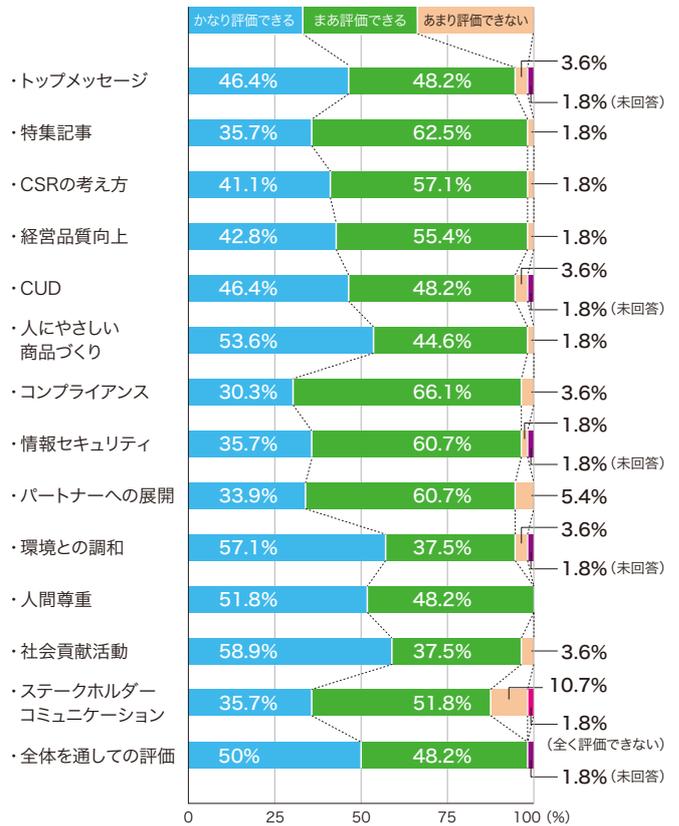
■この報告書をどのような立場でお読みになりましたか？



■この報告書についてのご感想をお聞かせください。



■この報告書の内容についてご感想をお聞かせください。



2008年版アンケートでいただいたご意見の一部と2009年版への反映

○詳しく知りたい人にはこのくらいのボリュームでいいかと思いますが、コンパクト版があってもいいのかなと感じます。

⇒とくに重要度の高い内容をハイライト版(冊子)にてご報告し、昨年までと同様の詳細な情報の報告書をWebサイトに掲載しています。

○図が見やすい。また、人物写真や活動の様子が多く示され親近感が持てる。

⇒本年度も図や写真を盛り込み、わかりやすい報告書づくりに努めました。

■ご報告

アンケートのご回答1通につき300円、計16,800円(56件分)を、あしなが育英会に弊社からの寄付金としてお送りしました。

※「あしなが育英会」についてはWebサイトをご覧ください。 <http://www.ashinaga.org/>

●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

●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/>