



RICOH



リコーグループ

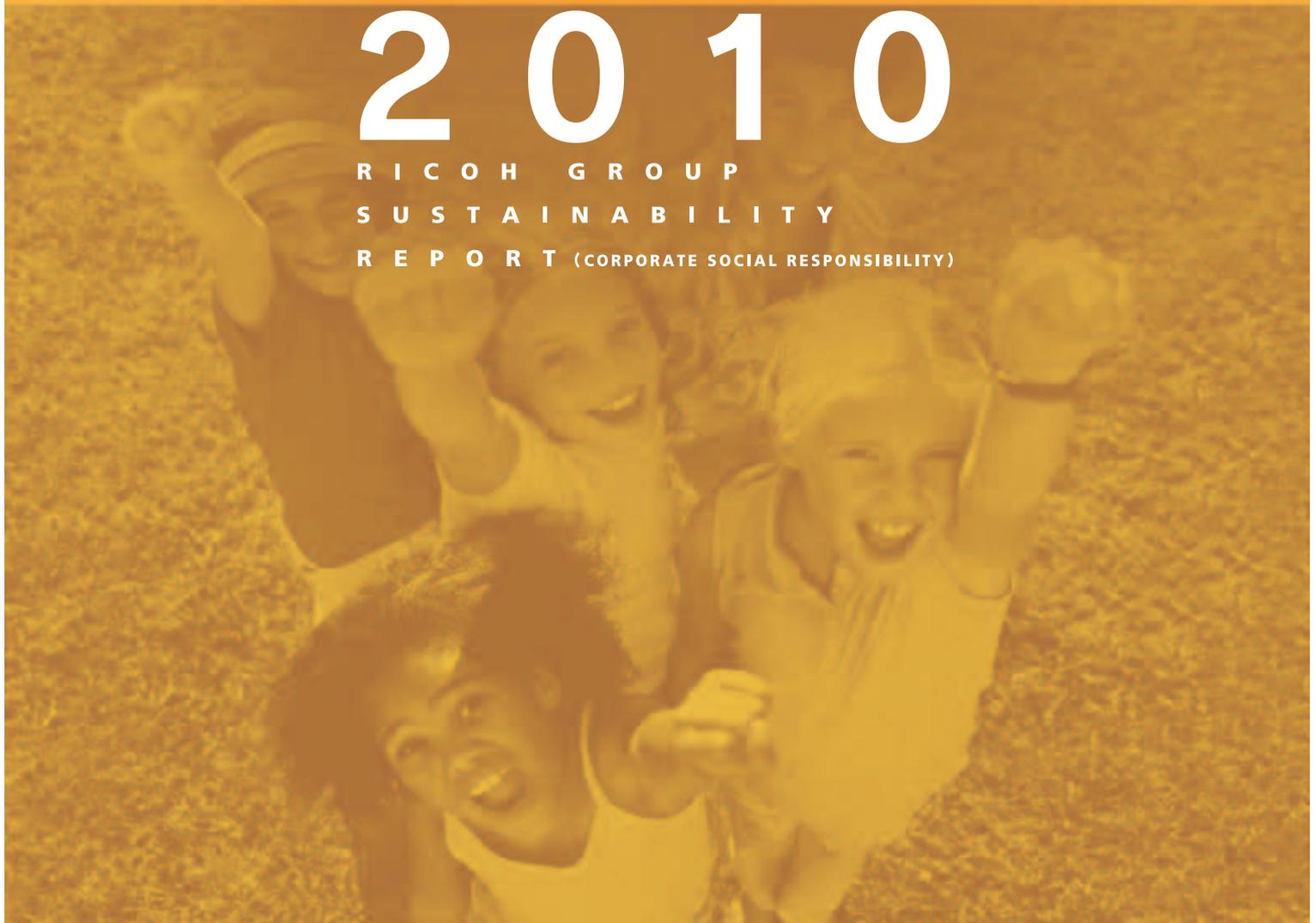
社会的責任  
経営報告書

2010

R I C O H   G R O U P

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

R E P O R T (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY)



## 社会から愛され、成長と発展を望まれる企業となるために、 「社会」「環境」「経済」の3つの側面から企業価値向上を目指しています。

リコーグループは、「社会」「環境」「経済」を同軸で捉え、持続可能な社会の実現に貢献することを目指しています。

そして、企業活動に関する情報を、適正かつ適時に開示することで、ステークホルダーの皆様とコミュニケーションを図り、リコーグループの活動への理解と共感を得るとともに、皆様からのご意見を、さらなる経営の改善および企業価値向上に結びつけていきたいと考えています。

当報告書は、リコーグループの「社会的責任経営」に関する情報開示を目的に発行しています。



### RICOH 2010 (CORPORATE PROFILE)

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



- ・会社概要
- ・事業内容
- ・環境経営
- ・社会的責任経営
- ・主な拠点
- ・会社の沿革

### 社会的責任経営報告書 2010

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



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

### 環境経営報告書 2010

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



- ・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/  
生物多様性保全

### アニュアルレポート 2010

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



- ・経営方針
- ・業績報告
- ・財政状態

その他の関連する企業情報サイト

●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

2009年度(2009年4月1日~2010年3月31日)について報告していますが、一部2010年度の活動についても掲載しています。

#### ■報告書の発行時期と今後の予定

社会的責任経営報告書(日本語版)は、毎年6月に発行しております。  
英語・中国語版は、9月に発行予定です。

#### ■報告期間中に発生した組織の重要な変化

- グローバルマーケティング本部を設立(2009年6月1日)  
事業領域の拡大に向けたイノベーション実現の中核となる組織として設立。戦略の立案と世界5極(日本、米州、欧州、中国、アジア・パシフィック)に対するマーケティング活動を行っています。
- リコー経済社会研究所を設立(2010年4月1日)  
「ビジネスの成長」と「持続可能な経済社会の実現」に貢献することを目指して社内組織として設立。研究成果をリコーの中長期経営戦略に反映していきます。

## 社会的責任経営報告の基本方針

### ◎報告のアプローチ

タイムリーな情報開示と環境負荷の削減を目的として、本年度より当社の社会的責任経営の取り組みの情報開示に関しては、印刷物の形態での冊子を廃止し、Webサイトでの発信・報告に一本化しました。

同時に、読みやすさの観点から一覧性を満たすために、冊子形式のレイアウトにしたPDF版を用意しました。

また、PDF版については日本語・英語・中国語の3言語で制作し、全世界に向けて当社の日本およびグローバルWebサイトにて簡単にアクセスできる環境を整えています。

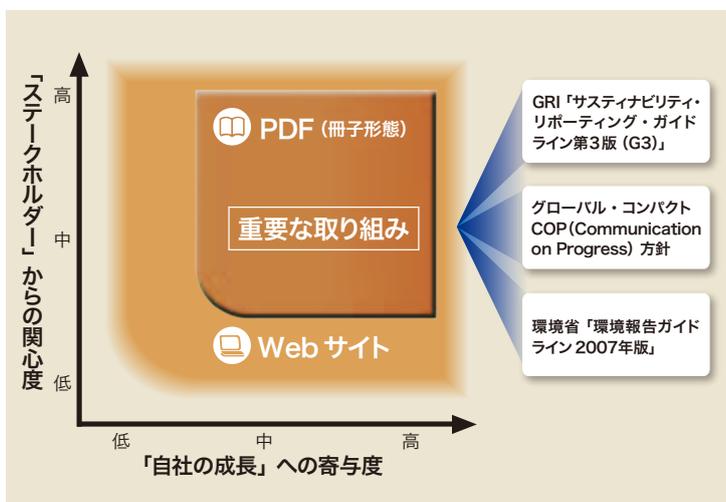
Webサイトでは、よりタイムリーに、鮮度の高いグローバルな情報発信に努めています。報告の対象は「お客様」「株主」「社員」「パートナー企業」「地域社会」などのステークホルダーを対象としています。

### ◎発信・報告内容の考え方

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ています。

報告内容については、「ステークホルダーの皆様からの関心度」と「自社の成長への寄与度」の2軸でとらえ、特に重要な取り組みを冊子化（PDF）しております。

また、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）」や「グローバル・コンパクト COP（Communication on Progress）方針」を参照し、サステナビリティ報告としての信頼性と透明性に留意しました。



## 社会的責任経営報告書 2010の構成

社会的責任経営報告書の位置づけ	1
基本方針	2
トップメッセージ	3

### 特集

「価値創造のCSR 社会貢献とビジネスの両立を目指して」	7
---------------------------------	---

### CSRの考え方

リコーグループCSRの礎	11
CSRの考え方と展開	13
CSRの行動計画と実績	15

### 誠実な企業活動

品質マネジメント・CS活動 ～ RICOH Quality ～	17
人にやさしい商品づくり	21
カラーユニバーサルデザイン活動	23
リスクマネジメント/コンプライアンス	25
情報セキュリティ	27
パートナーへの展開	29
サステナビリティを確保した新たな拠点づくり	31

### 環境との調和

環境経営	33
------	----

### 人間尊重

健全な企業風土づくり	37
安全・健康な明るい職場づくり	39
自主性と創造性を発揮できる環境づくり	41

### 社会との調和

地域社会との共生	43
ステークホルダーコミュニケーション	53

### 事業概況

報告組織の概要

2009年度の業績ハイライト

社会からの主な評価

第三者意見

## ビジネスの成長と、豊かで持続可能な社会の 同時実現を目指して



代表取締役 社長執行役員

近藤 史朗

### 世界的な環境変化の中で

金融危機を契機にした世界同時不況が始まって以来、企業を取り巻く環境は大きく変わってきました。リコーグループはこれまでお客様起点での価値創造を目指し、画像機器を中心とした数々の製品やサービス、ソリューションを提供してきましたが、これまでになくダイナミックに変化している国際経済社会の中で、お客様の価値基準が大きく変わってきていることを感じています。その変化に俊敏に対応していかないと、公器としての企業の社会存在意義を失いかねません。私にとって、今回の危機は企業のあり方、仕事の仕方を見直す良いきっかけとなったと言っても過言ではありません。

どんな状況におかれようが、真に世界のお客様に喜んで頂ける商品・サービスを提供していくため、そしてそれによって豊かで持続可能な社会の実現に貢献していくために、自身(会社)はどうあらねばならないか、そのために社員一人ひとりがどのように職務に向かうべきなのかをもう一度考える機会となったのです。

### 私たちには“三愛精神”がある

リコーグループの創業の精神は、創業者 市村清が唱えた“三愛精神”です。「人を愛す」すなわち人を大切にする、人の役に立つ、お客様に役立つ新しい価値を提供する、「国を愛す」すなわち自社だけの利益を考えるのではなく、事業を通じて社会や地球へ貢献する、「勤めを愛す」すなわち自分の仕事を大事にし、ひたむきな精神を傾けて職務に取り組み、新しいことにチャレンジし、自己実現を図っていく。大不況の嵐が吹き荒れ、企業とは何か問われている中、私はこうした素晴らしい創業の精神を持っていることを誇りに思っています。そして、その精神はいまだいささかも色褪せていないのです。

## 未来を創る担い手という自覚

企業は今や、地球市民として、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。環境破壊、貧困問題など、私たちの前には社会全体で取り組まなければならない問題がいくつも積み重なっています。一企業として、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、言い方を換えると、企業は持続可能な社会を実現するエンジンであり、まさに未来を創る担い手という自覚です。

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て、グループを挙げてグローバルに活動を展開してまいりました。2002年には国連グローバル・コンパクトにいち早く署名し、その原則に沿った企業活動を推進しています。このような社会との関わりを通して、これまでもさまざまなステークホルダーの皆様から多くのことを学ぶことができました。その教訓をベースに、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きたいと考えています。

## 持続可能な循環型社会に向けた変革の一翼を担う

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を構築するために産業革命と匹敵する変革をなし遂げていかなければなりません。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、地球環境保全を地球市民である自分たちの使命と捉え、環境保全と利益創出を同時実現する「環境経営」を掲げ、長期目標から今やるべき高い目標を導き、製品の環境性能向上と使いやすさを両立する技術や生産プロセス革新技術の開発など突出した環境技術開発に取り組んでいます。

また、地球環境保全では、環境に与えるダメージを減らす一方で、地球の再生能力の維持・回復を助けることも重要です。2009年3月には「リコーグループ生物多様性方針」を策定し、事業活動において生物多様性に配慮する具体的な方針を明らかにしました。これに基づいて事業活動が生物多様性に与えている影響を把握し、環境負荷削減と同様に経営の責任としてその影響の低減に取り組んでいきます。

そして、「環境産業革命」の中で大きな成果と利益創出を実現する環境トップランナーを目指すと共に、変革に貢献する担い手の一員としてたゆみのない挑戦をしていきます。しかしそれは、私たちだけでできるものではありません。お客様、仕入先企業、株主・投資家、NGO/NPOや市民など、世界中のステークホルダーの皆様と力をあわせて持続可能な社会の実現に貢献し、地球環境とともに成長し続ける企業を目指します。

## サプライチェーンを含む事業活動全体のレベルアップ

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、その上流・下流も含むサプライチェーン全体への影響を把握し、自社の責任として適切な対応を行う必要があると考えています。従来から進めている「グリーン調達」に加え、2009年度からは労働慣行（児童労働の禁止など）や人権などCSR全体を含む「CSR調達」の活動を本格的に展開しています。仕入先企業に対しては、「リコーグループサプライヤー行動規範」の遵守状況を定期的にモニタリングし、その結果をもとにPDCAを回す仕組みを確立しました。また、販売パートナー企業に対しては、社会的責任経営の重要性を経営者にご理解いただき、経営体質の強化を支援させていただきます。

このように、2010年12月に発行される社会的責任の国際規格（ISO26000）等も視野に入れ、パートナー企業の皆様と共にCSRのさらなるレベルアップを図っていきます。

真のグローバル企業を目指して

リコーグループの経営理念は「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」ことです。直面するお客様ニーズの変化に素早く反応し、リコーならではの価値を世界中のお客様に提供するとともに、未来のお客様ニーズを描き、それに応える新しい価値（ハード/ソフト/サービス）を創出することで、豊かな社会の構築に貢献することを目指しています。

そのためにも、今後グローバル企業として持続できる高効率経営と成長に向けた事業の新陳代謝による事業領域拡大を積極的に進めていきます。これまで以上に徹底した構造改革と新陳代謝を促進する活動を強化して、筋肉質な経営への変革を図り、経営リソースを新規事業に投入することで、ビジネスの成長を実現していきたいと考えています。

その実現に向けた活動こそが、イノベーションを創り出していくことと確信しており、強力に押し進めていきます。

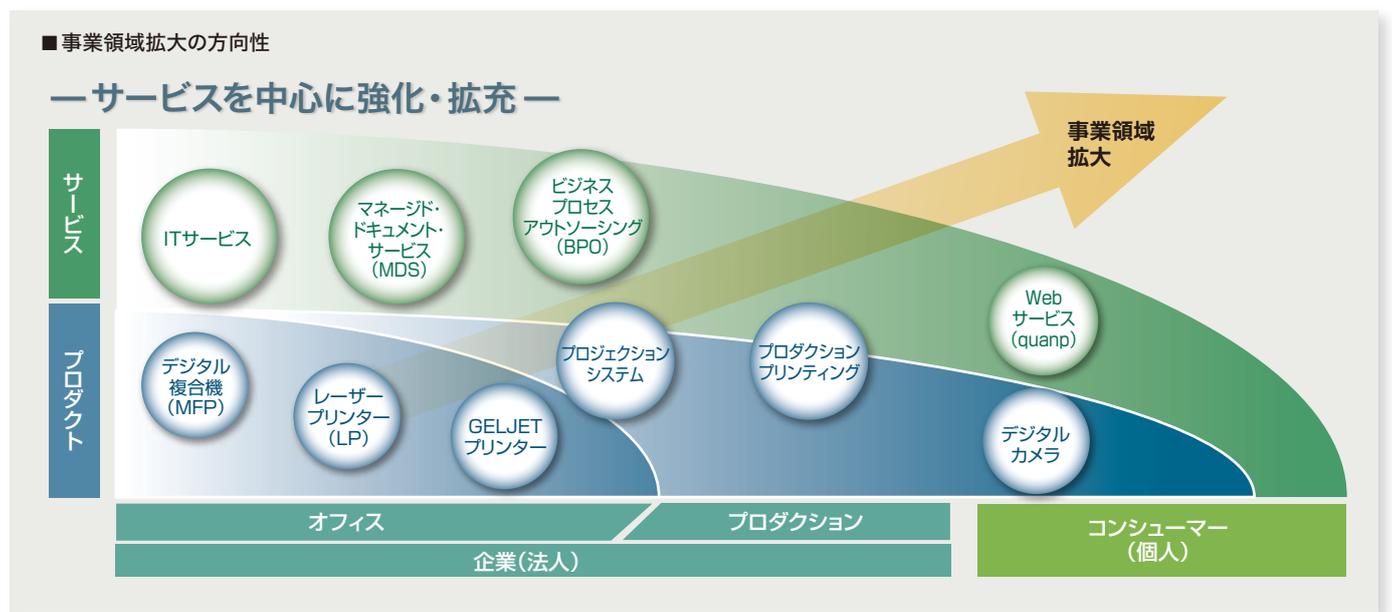
そして、その担い手である社員、そして協力者であるパートナー企業、株主、地域の方々などすべてのステークホルダーの皆様と、その達成の喜びを分かち合える、そんな企業を目指しています。

リコーグループはこの1～2年で仲間が急速に増え、社員数は約11万人、そのうち海外の社員が2/3を占める企業になりました。さまざまな国または地域の文化や習慣、そして社員の多様性を尊重し、生き生きと働ける環境づくりに努め、名実ともにグローバル企業となれるよう真摯に取り組んでいきたいと思ひます。

リコーは、2010年4月1日付けで「リコー経済社会研究所」を社内組織として設立しました。研究所の研究成果をもとに、われわれ経営陣への助言や課題提起を受けることで、企業活動の方向性や新たな成長モデルを模索し、経営戦略に反映していきます。

最後に、厳しい経営環境が続く中ですが、経営者である私自身が「会社」は広く社会性を持った存在であるという認識と自覚を強く持ち、継続的に社会的責任経営に取り組み、ビジネスの成長と豊かで持続可能な社会の同時実現を目指して、歩みを進めていきます。

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。



## 持続可能な社会 構築へ

# 「リコー経済社会研究所」を設立

Ricoh Institute of Sustainability and Business

### よりいっそうの競争力強化と

### 国際社会からの信頼獲得を目指す

これまでになくダイナミックに変化している国際経済社会。その中で、「企業活動」を通して「企業の成長（Business）」を図るとともに「持続可能な経済社会（Sustainability）」の実現に貢献することを目指して、2010年4月1日、リコーは社内組織として「リコー経済社会研究所」を設立しました。

リコーでは研究所の機能を活かし、刻々と変化する経済社会の構造的変化を的確に把握するとともに、自らの経営状況に照らし合わせた独自の分析をより強力に行っていきます。そして、温暖化や資源の枯渇など地球規模の課題解決に向けた企業活動の方向性や、グローバル競争における企業のあり方など、新たな成長モデルを模索。中長期の経営戦略に反映することで、よりいっそう「企業の競争力強化」と「国際社会からの信頼獲得」を目指していきます。

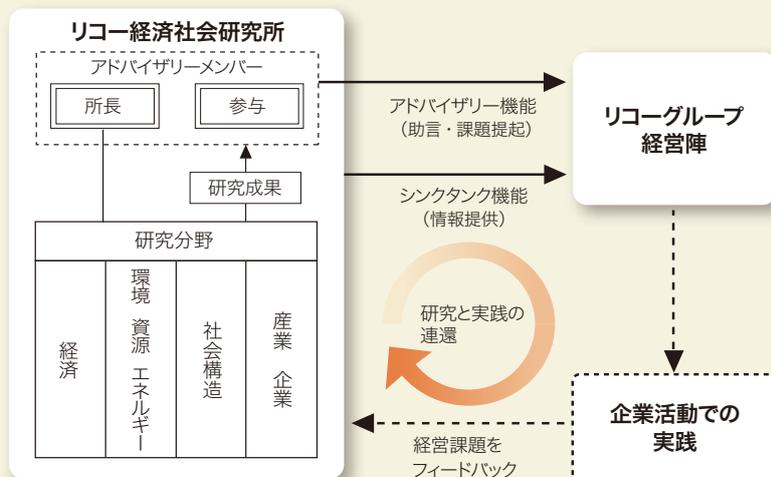
### 企業の研究所として

### 研究と実践の連環を重視

リコー経済社会研究所は、経済社会の将来動向と企業経営へのインパクトを研究する「シンクタンク機能」と、その研究成果をもとにリコーの経営陣に対して助言・課題提起を行う「アドバイザリー機能」を併せ持っています。グローバルに事業を展開する企業の研究所として、研究成果を実際の企業活動に繋げるため、所長と参与からなるアドバイザリーメンバーが、研究成果に基づいてリコー経営陣への助言や課題提起を行い、豊かさの向上に貢献するとともに、持続可能な社会への変革に寄与していきます。

研究分野は、企業活動に関連性の高い「経済」「環境・資源・エネルギー」「社会構造」「産業・企業」の4分野とし、研究成果を実際の企業活動に繋げる実践的な研究を行います。そうした研究と企業活動での実践の連環により導き出された成果は、社会や企業経営に資するよう広く発信していきます。

### ■研究所の構成および構想の概念図



リコー経済社会研究所  
所長 稲葉 延雄  
(リコー取締役 専務執行役員)

本研究所では、高度で幅広い見識を有する企業経営、有識者の方々を社外から招聘しています。

参与：中村 邦夫 (パナソニック株式会社 会長) 槍田 松瑩 (三井物産株式会社 会長) 伊丹 敬之 (東京理科大学 教授)

# 社会貢献とビジネスの両立を目指して

未来に対して責任を持ち、持続可能な社会の発展に貢献するために  
 リコーの事業の強みを活かしながら、社会が直面する課題の解決に積極的に取り組んでいます。



現地調査を行ったインドのスラムで勉強する子供たち(P10参照)

世界のさまざまな課題解決を目指し、2000年に国連で採択されたミレニアム開発目標(MDGs)。リコーもこの目標達成に貢献できるよう活動を展開しています。今回は、2003年よりアフガニスタンで展開してきた社会貢献活動のその後と、新たな社会貢献プログラムの可能性の探索、さらに社会の課題解決に貢献するための社員の意識醸成や、部門を越えたプロジェクトの発足などについてご報告いたします。

## 復興支援から7年 ビジネスとして成長した社会貢献

### アフガニスタンでの活動のその後

リコーは、2007年の社会的責任経営報告書で「アフガニスタンにおける復興支援」について報告しました。これは、アフガニスタン出身の社員の「母国の再建」への思いに応えた販売会社NRGベネルクス(当時)が、自らの事業を活かして始めた社会貢献活動でした。戦争中に失われた学習教材のコピーに役立つと2003年以降、カブールの学校に150台の再生複写機を寄贈。2007年には、寄贈した機器の消耗品・サービスを確実に提供するために、販売・アフターサービス会社の設立を支援し、現地における雇用の創出、経済的自立を後押ししました。同国の社会的課題解決に寄与したこの活動は、政府や地域社会から高く評価され、ビジネスの拡大につながっています。

今後は、NGOやカブール大学と連携し、デジタルデバイド\*への取り組みも検討しており、アフガニスタン復興へのさらなる貢献を果たしていきたいと考えています。

\*デジタルデバイドとは、パソコンやインターネットなどのITを使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる、教育や雇用などの機会、貧富の格差など。



カブール市内の小学校にて(2005年9月)。子どもたちの前で話すのは、支援活動を推進したNRGベネルクス(当時)の社員Mohammed Wasseli。「学校にはそれまでコピー機がなかったので、その日は特別な日になりました」

### ■アフガニスタン支援・事業の経緯

2003年	75台の再生複写機を学校に寄贈。サービス・販売体制を整備(4名のエンジニアを雇用)。複写機60台を販売。
2005年	追加で75台の再生複写機を寄贈。支援活動が評価され、政府機関、国連、NGOなどを中心にシェア拡大。
2007年	ナシュアテック・カブールが正式にリコーの代理店に。従業員17名、450台を販売し、カブール市内でのシェア60%に成長。
2008年	教育省に複写センター設置(14名を雇用)。他地域での販売も展開。
2009年	従業員が36名に拡大。

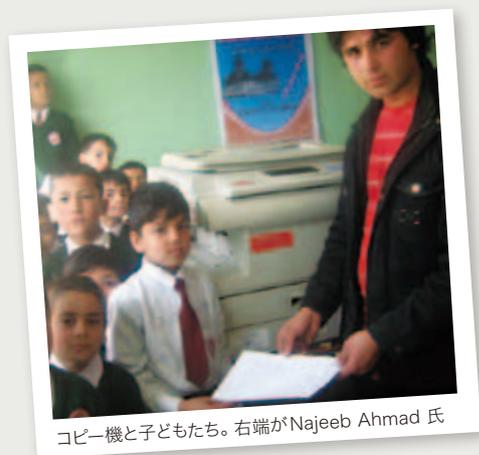
## Interview

### 『社会から高い信頼を受ける会社で働けることは大きな誇りです』

ナシュアテック・カブール社員

シニア・プロビンシャル・エンジニア **Najeeb Ahmad氏**

私は、ナシュアテック・カブールで2006年1月から働いています。ナシュアテックは、アフガニスタン全土で唯一コピー機の保守サービスを提供している会社です。学校への寄付プロジェクトから始まった私たちの会社は、高い信頼を得ています。政府や国連機関への販売も多く、地方の保守サービスのために国連の飛行機が使えるのも信頼を得ている結果だと考えています。治安状況の悪い地域のお客様にもできる限りサービスが提供できるよう工夫もしています。保守パーツをタイムリーに届けるなどの課題もありますが、この会社で働けることをとても誇りに思っています。



コピー機と子どもたち。右端がNajeeb Ahmad氏

### 新たな可能性を求めて 本業を活かした社会貢献プログラム案の探索

#### デジタルデバйд解消をテーマにした ダイアログの開催

リコーでは、アフガニスタンの活動事例のように社会的課題と自らの事業を結びつけたグローバルな社会貢献活動をさらに強化、推進していきたいと考えています。リコーの経営理念は「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、提供し続ける」です。この経営理念に基づき、情報にかかわることができていないデジタルデバйд層へ、本業を活かして貢献することを検討しています。

幅広いステークホルダーの視点と意見を反映したリコーらしいプログラムを探るため、途上国の社会的課題に対し、活動実績を持つNGOや国際機関、およびデジタルデバйдに取り組む先進企業の方々をお招きし、ダイアログを開催しました。

リコーからは、経営戦略、技術開発、CSRなどの部署から責任者や社員が参加。ワールドカフェ方式\*でメンバーを入れ替えながら活発な議論を行いました。

\*ワールドカフェ方式は、一定の時間で複数のテーブル間のメンバーを入れ替え、異なるメンバーと意見交換を繰り返していくもので、知識や知恵を高め合う会議手法の一つ。

#### 多様な立場の人が専門性を活かし 意見交換することで生まれた新しいプログラム

約3時間のディスカッションの中で、リコーが本業を活かして貢献できる課題の絞り込み、具体的なプログラム案の検討を行

いました。最終的に「教員支援」「一村一品マーケティング・物流支援」「中小企業支援」の3つのプログラム案をまとめることができました。今後は、プログラムの実現に向けて、出席者の方々にフィードバックしながら、さらに検討を重ねていきます。

#### ■ダイアログ出席者の声

●NGOと企業がひとつのテーマを対等に議論する機会はあまりない。お互いの専門性を持ち寄り、意見交換し学び合いながら具体的なプログラムを検討するというアプローチが斬新だった。(マイクロソフト松原様)

●ダイアログの中で生まれたプログラムを実際に必要としている国は多くある。「小さくとも早いスタート(“Small but Quick Start”)」を念頭に、なるべく早く実行に移してほしい。(UNDP西郡様)

※頂いたその他の貴重なご意見はWebサイトをご覧ください。  
<http://www.ricoh.co.jp/csr/activity/special.html>



ディスカッションの様子

ダイアログに参加していただいた皆様：岩附由香氏(ACE)、梶英樹氏(セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン)、木山啓子氏(JEN)、高木美代子氏(ケア・インターナショナル・ジャパン)、橋本笙子氏・山田千晶氏(ADRA Japan)、西郡俊哉氏(UNDP)、川嶋輝彦氏(日本IBM)、松原朋子氏(マイクロソフト)

## 未来に向けて 動き出す社内の取り組み

世界の人口約68億人のうち約40億人が年間所得3,000ドル以下で生活しています。いま、BOP (Base of Pyramid) と呼ばれるこの層の貧困解消を目的に、社会と企業の持続可能な発展を目指すビジネスが、各地域で生まれています。リコーは現在、全世界に11万人を抱える多国籍企業です。グループの総合力を活かすことで、より積極的に社会的課題の解決に大きく貢献できると考えています。その第一歩として、2009年度は「CSRワークショップ」「志チームによるBOPビジネス検討」「インドでの調査活動」などが、具体的な取り組みとしてスタートしました。

## 社員一人ひとりの認識が、新しい原動力へ 社会的課題を啓発するCSRワークショップ

事業を通して社会の課題を解決するためには、社員の意識が重要です。すでに意識の高い社員には、途上国の現状や課題の本質を学ぶ場として、定期的にBOP有志検討会を行っています。また、社員の意識醸成のために、積極的に色々な部署で、CSR勉強会を行っています。勉強会でを行うCSRワークショップでは、社会の課題についての深掘りや解決方法を検討することで、社員自身が気づきを得、自発的な取り組みに繋がるようにしています。さらに多くの社員に社会的課題解決の重要性を伝えるために、スタンドアップキャンペーンにも参加しました\*。



BOP有志検討会

\*詳細は43ページをご覧ください。

## Interview

### 偶然参加した「CSRワークショップ」で受けたショックと気づき。 それが、いま私が新たに取り組む技術開発の出発点です。

コントローラー開発本部 開発戦略センター 開発戦略室  
福田 道隆



#### 社会的課題を解決するアイデアが 1文字も書けなかった驚き

私は、定期的に行われている社員勉強会に出席していますが、そこで偶然“CSR”を学ぶ機会がありました。CSR全体の説明があった後、ワークショップに参加しグループ討議を行いました。貧困などの地球規模の社会的課題に対して、リコーが本業を活かして何ができるかを改めて問われた時、1文字もアイデアが書けなかったのです。この経験はとてもショックであり、同時に“頭で理解しているだけではだめ”という気づきを私に与えてくれました。

#### 部内のコンテスト参加で、 より身近になったCSR

この体験が出発点になり、徐々に社会貢献と企業の利益創出という考え方に共感できるようになりました。すぐに仕事

で活かす機会はありませんでしたが、数カ月経った時、コントローラー開発本部で開かれたユーザーインターフェース開発のコンテストに参加。以前CSR勉強会で学んだ課題の中から「教育」をテーマに選びました。そして複合機を利用し、先進国でも途上国でも提供できる教育サービスの仕組みをつくり優勝しました。

#### 社会にベクトルを向けて 新しい技術開発に取り組みたい

いま、将来の事業計画に関わる中で、新しい技術開発に取り組んでいますが、リコーは潜在的な力(企画・開発・製造・販売まで一貫して行えるというバリューチェーン)を活かすことで、社会に新しい価値を提供できるはず。私は自らが携わるコントローラー開発の仕事の中で、CSRの視点を入れた提案をしていきたいと考えています。

## 部門を越えて自主的に結成

### BOPビジネスの可能性を探る“志チーム”

2008年10月、社会的課題への取り組みやBOP市場でのビジネスチャンスの可能性について、考え行動する「志チーム」を発足。これは、人のつながりを通じて集まった社員6人の“志”が響きあい、自主的に立ち上げたものです。チームメンバーは、新規事業戦略部門、新規技術戦略部門、CSR部門から構成され、NGOや海外青年協力隊を経験した社員が含まれています。志チームのこだわりは、事業の対象を先進国としてきた従来の固定概念を捨て、対象とする国/地域の風土とコミュニティで、本当に必要とされている商品やサービスを見つけるために、現地の人と一緒に解決策を検討することです。2009年度はその第1ステップとして、途上国の真の“困りごと”と“ニーズ”を把握するための市場調査に向けて、情報の収集、連携パートナー探しを進めてきました。

### BOPビジネスの可能性は、まず現地から インドでの調査活動

2010年3月に第1回目の調査をインドで実施しました。インド人口の70%が農村地域に暮らし、その多くが低所得層だといわれています。訪れたのはインド北部の中都市・マトウラの近くにある農村。現地では、教育現場や農村の起業家を訪ね、話を伺いました。



農村の子どもたちに家族の様子も聞きました

#### ■ BOPビジネスの立ち上げに向けた活動ステップ

##### ●市場調査への事前準備 (BOPを知る)

- ・ BOP 基礎知識の習得
- ・ 対象国の選定
- ・ 連携パートナー探し
- ・ 商品・サービスアイデア立案

##### ●市場調査① (現地を体感する)

- ・ 展開候補地での市場調査
- ・ 現地の人とともに課題・解決策を見つける

##### ●市場調査② (現地でのパイロットテスト活動)

- ・ BOP 市場で製品・サービスのテストの実施

##### ●事業展開

- ・ 事業の立ち上げ

今回の調査で、BOPビジネスを進めるためには、現地の状況を肌で感じ、その社会に住む人々と一緒に真の課題を見つけ出し解決することが大切であると再認識しました。また、個人、国、企業の枠組みを超え、社会全体が豊かになるための取り組みと、企業の持続可能性とをどのように結び付けるかが重要なポイントという気付きも得られました。リコーでは、今後も現地の声聞きながら、ミレニアム開発目標に掲げられている課題解決への貢献を目指し、現地の人々と一緒に商品・サービスの検討を進めていく予定です。



農村の起業家に話を聞くリコー社員(右)

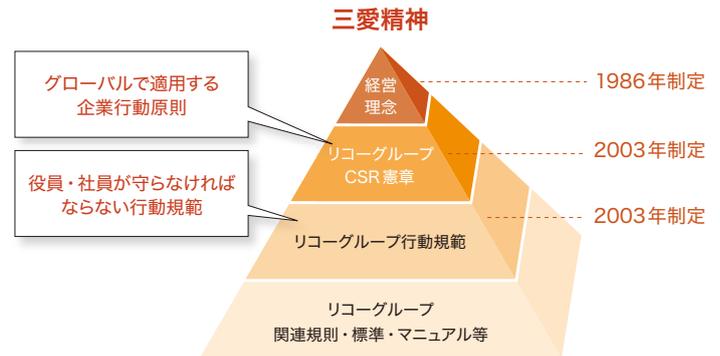
一企業で解決することは難しい世界中の社会的課題も、多くのパートナーと手を取り合うことで、解決に近づくと考えます。リコーもステークホルダーの皆様のご意見を伺い連携しながら、持続可能な社会の発展のために積極的に取り組んでいきたいと思っております。

# 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・コンパクトへの署名

2000年7月に発足した国連グローバル・コンパクトは人権、労働基準、環境、腐敗防止の各分野で核となる10原則を提唱しています。リコーはこれにいち早く署名し(2002年日本企業として2番目)、2008

年度からは、グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワークの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 企業は、

- 原則1：国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重し、
- 原則2：自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。

#### 労働基準 企業は、

- 原則3：組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持し、
- 原則4：あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持し、
- 原則5：児童労働の実効的な廃止を支持し、
- 原則6：雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。

#### 環境 企業は、

- 原則7：環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持し、
- 原則8：環境に関するより大きな責任を率先して引き受け、
- 原則9：環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである。

#### 腐敗防止 企業は、

- 原則10：強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである。

## ■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

## ■リコーグループサプライヤー行動規範

リコーグループの事業活動に関連するパートナー企業(サプライヤー)に対し、リコーグループ行動規範に準じた行動原則を遵守していただくことを目的に2006年1月に制定しました。

リコーグループ行動規範・サプライヤー行動規範は、Webサイトをご覧ください。  
<http://www.ricoh.co.jp/csr/index.html>

## ■リコーグループCSRの主なあゆみ

1936～ 2000年	<ul style="list-style-type: none"> <li>●創業('36)</li> <li>●デミング賞受賞('75)</li> <li>●経営理念制定('86)</li> <li>●育児支援制度('90)</li> <li>●リコーエスポワール設立('94)</li> <li>●家族介護支援制度('96)</li> <li>●社会貢献積立金制度('98)</li> <li>●日本経営品質賞受賞('99)</li> <li>●ボランティア休職・休暇制度('99)</li> </ul>
2001～ 2004年	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市村自然塾設立('02)</li> <li>●国連グローバル・コンパクトへの署名('02)</li> <li>●CSR室発足('03)</li> <li>●CSR憲章、行動規範制定('03)</li> <li>●内部通報窓口「ほっとライン」設置('03)</li> <li>●アジアの企業で初めてWECゴールドメダル受賞('03)</li> <li>●I SMSグループ統一認証取得('04)</li> </ul>
2005～ 2008年	<ul style="list-style-type: none"> <li>●パートナー企業へのCSR展開開始('06)</li> <li>●サプライヤー行動規範制定('06)</li> <li>●お客様満足度No.1を5部門で受賞('07)</li> <li>●カラーユニバーサルデザイン活動開始('07)</li> <li>●社員の「CSR報告書を読む会」を開始('08)</li> <li>●リコーヨーロッパが国連グローバル・コンパクトに署名('08)</li> </ul>
2009～ 2010年	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ドイツエコム社による「企業の社会的責任」格付けで世界第1位(IT部門)</li> <li>●「世界で最も持続可能な100社」に6年連続選出('09)</li> <li>●「世界で最も倫理的な企業」に2年連続選出('09)</li> <li>●世界初、複合機で情報セキュリティに関する国際的な規格認証を取得('09)</li> <li>●第13回環境コミュニケーション大賞で持続可能性報告大賞(環境大臣賞)を受賞(環境省)('10)</li> <li>●第13回環境報告賞賞 特別賞、サステナビリティ報告書賞 優良賞を受賞(東洋経済新報社)('10)</li> <li>●リコー経済社会研究所設立('10)</li> </ul>

# 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のレベルアップを図っています

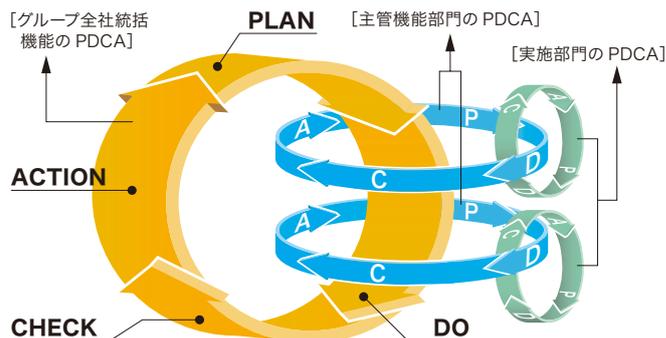
リコーグループでは、CSRの基盤となる3つの考え方をベースに、「社会から愛され、成長と発展を望まれる企業」の実現を目指し、2階建てのCSR活動に取り組んでいます。1階のCSRは「社会に対する基本的な責任」の領域、そして2階のCSRは「社会に対する自主的な責任」の領域を指し、CSR憲章の4分野を中心にさまざまな活動を展開しています。1階のCSRの浸透で社会からの信頼を確保し、2階のCSRの充実で企業としての魅力を創造し、その同時達成により企業価値を高め、「CSRの目指す姿」を実現していきたくと思っています。

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。

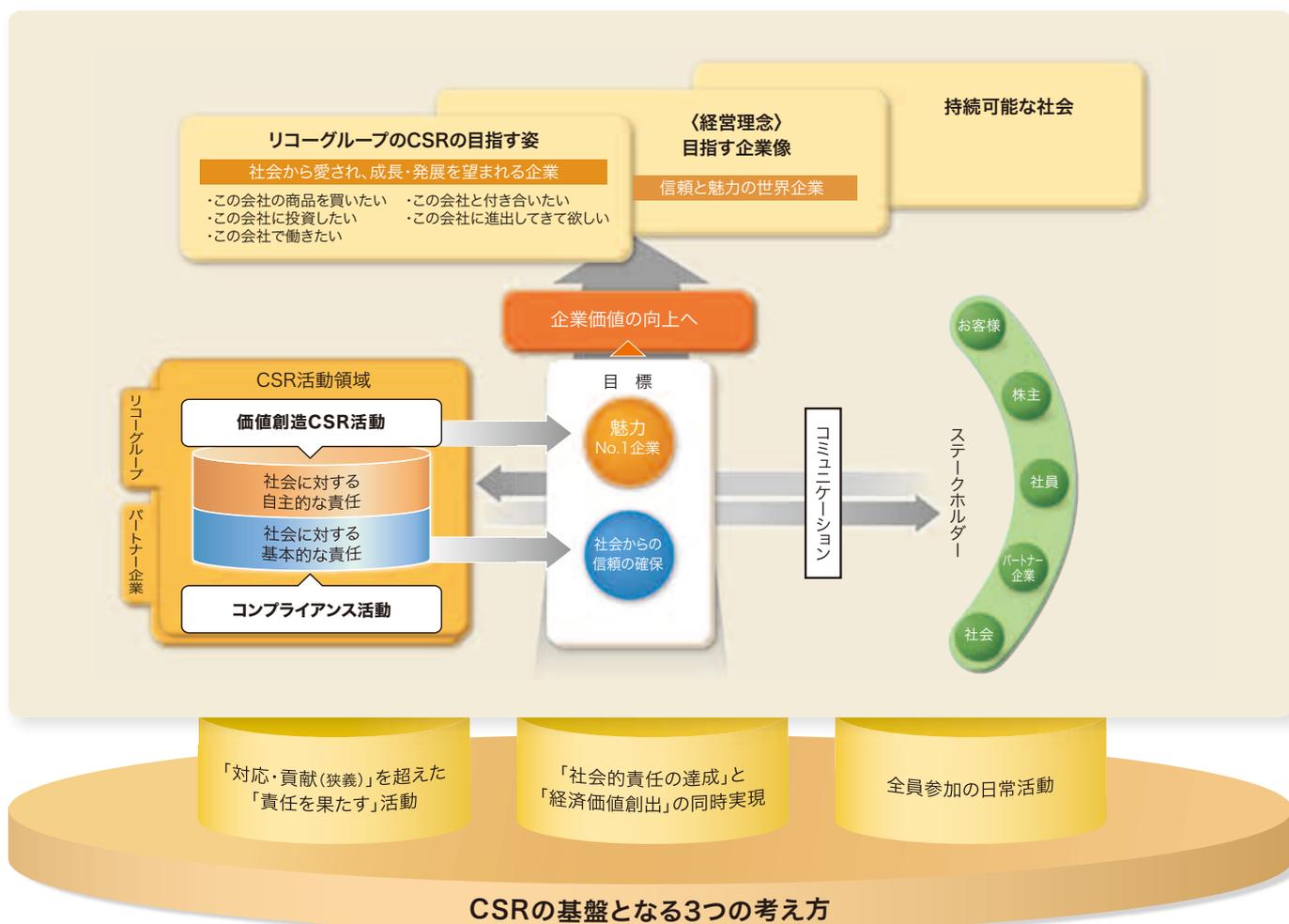
個々の活動を進めるにあたっては、テーマや課題に応じて各機能部門と連携し、テーマ単位でPDCA\*のサイクルを回しています。

\*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、ステークホルダーの皆様との対話などを通じて、重要な取り組み課題を設定しています。また、2010年12月発行予定の「社会的責任に関する国際規格

(ISO26000)」のドラフトをベースに、これまでの取り組みを整理し、レビューを行っています。ISO26000というグローバル共通のガイドラインを取り入れることで、国内外の事業活動をより持続可能にできると考えています。

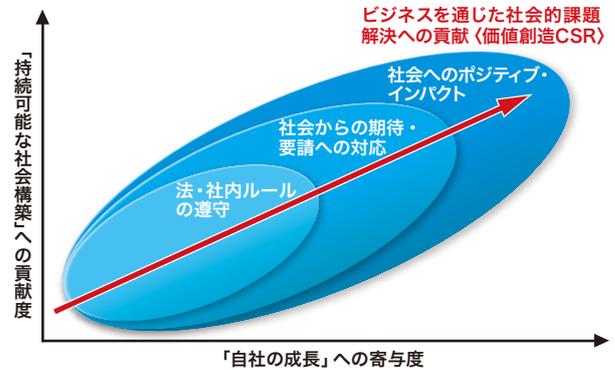
● 価値創造CSR活動(社会に対する自主的な責任)

リコーグループの価値創造CSRとは、リコーグループの技術・商品・サービス・人材などのリソースを活用し、社会が直面しているさまざまな課題解決に貢献する活動です。

CSR活動を、社会的課題の解決と自社の成長の同時実現を目指す成長戦略として捉え、活動の幅を広げています。

また、社員ひとり一人が社会の課題に対する意識と感性を高め、自らが行動を起こす組織風土の醸成を目指し、価値創造CSRの浸透・啓発活動を強化しています。

■ 重点化する取り組みの方向性



● 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やBCP(事業継続計画)を中心とした活動に取り組んでいます。その基本となるグループ行動規範を、一人ひとりの日常の意識・行動まで浸透さ

せ、体質化させることを重視しています。そのために、グループ内の教育の実施とその理解の確認を継続し、内部統制の仕組みの中でグループ行動規範の浸透・定着を実現しています。

● パートナー企業への展開

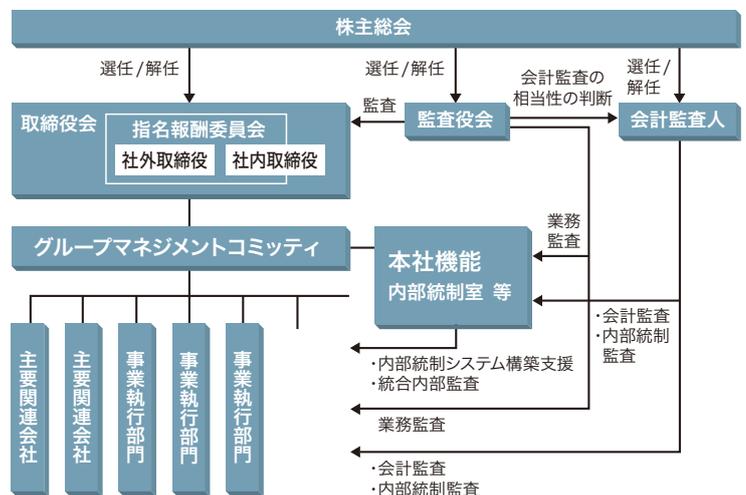
リコーグループはサプライチェーンで連携するパートナー企業に対して、CSRの普及を促進しています。サプライヤー企業への展開は、「リコーグループサプライヤー行動規範」の遵守に加えて、その遵守状況を定期的にモニタリングするセルフアセスメント制度を導入しています。これにより継続的にPDCAサイ

クルを回し、今後もさらなる向上を目指しています。販売パートナー企業に対しては、リコーの実践で培ったノウハウをもとに、企業価値向上支援プログラムの一部として、CSRの取り組みを強化していただいています。

■ コーポレート・ガバナンス体制

リコーグループは、企業倫理と遵法の精神に基づき、経営の透明性を確保しつつ、競争力の強化を目指したコーポレート・ガバナンスに取り組み、持続的な成長と企業価値の増大を図っています。監査役制度を採用し、取締役会強化と執行役員制度により、経営監督ならびに経営執行の強化を図っています。さらに、社外取締役の設置により、経営の透明性と公正な意思決定の確保に努めています。

コーポレート・ガバナンス/内部統制体系図



## 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)
<b>誠実な企業活動</b>		
品質マネジメント	●顧客価値の高い商品・サービスを継続的に提供するため、競争優位の品質を創り込む活動の場や仕組みを構築し、絶えずリコーグループの品質マネジメントの維持・向上に努めている	●リコーグループ品質目標達成度：100%
CS活動	●顧客価値創出のための改善/改革の活動が行われ、マネジメントシステムを活用して自律的に絶えざるPDCAが回る仕組みが構築されている	●目標体系の整備完了 ●CSの目標達成度：100%
人にやさしい商品づくり	●顧客の満足度を高め、かつ競争優位を実現するために、顧客の感性と使いやすさを追及したデザインを提供している	●使いやすさに関するデザインの実現度：100%
情報セキュリティ	●情報セキュリティ体質がグループ全体に確立し、事業活動の強みとなり、評価されている ●BCP(事業継続計画)についても、グループで連携し、インフラ整備、定着、見直しがされている	●「情報セキュリティ共通標準」の展開・定着：100% ●主要事業のBCPのPDCA1サイクル完了
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% ●経営リスクの発生件数：0(外部環境リスクは除く) ●階層別統合内部監査体系の完成と米国SOX法監査上、「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ーのCSRの考え方を理解していただき、自主的な活動が展開されている	●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
<b>環境との調和</b>		
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
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%(リコー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(リコー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
<b>人間尊重</b>		
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	●リコーグループで働く人々が、安全かつ健康で能力を最大限発揮できる環境が整備されており、業績向上に貢献できている	●安全・健康に関する管理指標の目標達成 ●安全・健康の管理の仕組み・体制の運用、改善・定着 ●安全・健康施策および仕組みのグループ展開着手
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	●リコー：社員意識調査の重要項目が過去最高ポイント以上 ●グループ会社：社員のやる気を引き出し、高めるためのマネジメントサイクルの確立 ●リコーグループとしてビジネスリーダー人材の選抜、獲得、計画的育成、活用を行う仕組みの構築 ●戦略実現キー人材の獲得、選抜、登用、評価の仕組みの確立 ●機能別の技術・技能・ノウハウの伝承活動と教育実施
<b>社会との調和</b>		
社会貢献活動	●全員参加型社会貢献活動としてFreeWillの認知度・加入率がともに向上している ●企業能力を生かし地域社会と一緒に活動する「リコー・サイエンスキャラバン」に社員も参加し、国内に広く展開されている ●国内外の会社・事業拠点が互いの活動を共有することで、地域社会と調和した貢献活動が創出されている	●FreeWillのリコー社員認知度85%、加入率40% ●国内：統括5拠点でのリピート開催 全国展開の体制確立(NPO等と協働した運営団体の設立) ●自発的な活動を促進するグループ内活動の情報収集・共有の仕組み構築
コミュニケーション	●リコーらしい新しいコミュニケーションスタイルが確立され、運用されている	●新しいコミュニケーションスタイルの完成
<b>価値創造CSR活動</b>		
	●カラーの恩恵をあらゆるひとが享受できることを目指したカラーユニバーサルデザイン(CUD)活動の展開により、CUDのコンセプトが商品、コミュニケーションツールに反映できている	●カラーユニバーサルデザインコンセプトの商品、コミュニケーションツールへの反映率：100%
	●“人にやさしい”領域でのリコーグループ各社の“らしい”魅力創造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

2009年度の主な活動計画・実績・課題

主な活動計画	活動実績	自己評価	課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>● RICOH Quality 定義の確立とコンセプトの発信</li> <li>● グループ品質目標管理の改革</li> <li>● 事業領域の特性に合致したRICOH Quality 達成活動の展開</li> <li>● RICOH Quality 人材の育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● RICOH Quality の定義確立とグローバル発信</li> <li>● RICOH Quality の考え方を入れた指標体系の構築</li> <li>● パイロットケースによる活動展開と人材育成</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● RICOH Quality 活動の拡大実践展開とグループ共通指標の確立</li> <li>● 実践を通じたRICOH Quality 人材の育成</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3つのリコーバリューに基づいた商品デザインの強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 未来を拓く新しさを創る、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</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● グループ統一認証維持と「共通対策基準」の継続的改善と海外展開</li> <li>● 事件・事故の再発防止</li> <li>● 情報セキュリティ教育の継続実施</li> <li>● 事業継続計画・管理の充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2回目の継続審査で国内52社、海外46社が継続。共通基準の改訂と海外展開実施。</li> <li>● 事件・事故管理データベースの改善と防止策の展開</li> <li>● グループ社員へのe-learningの実施</li> <li>● 新型インフルエンザに関する行動計画策定</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● リスクアセスメントの効率化と海外への共通基準の継続展開</li> <li>● 教育の継続実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● BCP(事業継続計画)の実施</li> <li>● TRM 監査の実施</li> <li>● 行動規範教育実施</li> <li>● インサイダー取引防止の仕組み構築</li> <li>● 内部通報制度の整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新型インフルエンザ、大地震対応のBCP策定</li> <li>● 49のリスクへの対応準備と延べ71部門への監査実施</li> <li>● 行動規範教育や啓発活動の実施</li> <li>● 売買事前申請データベースの構築</li> <li>● 海外の通報制度未導入地域での整備推進</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● TRM 推進体制の強化</li> <li>● BCPの具体的な展開</li> <li>● 国、地域に合わせた行動規範教育の実施</li> <li>● 海外内部通報制度の継続整備</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「米国SOX法」対応をベースとし、業務監査・テーマ監査等を包括的に実施する「統合内部監査」を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 79拠点(リコー各部門・関連会社)での「統合内部監査」を完了し、発見課題に対しては改善提案を実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 経営効率の改善に寄与する内部統制のさらなる推進</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● サプライヤーセルフアセスメントの国内実施と中国展開準備</li> <li>● 国内販売パートナー企業への本格展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 224社でセルフアセスメントとフィードバック実施</li> <li>● 販売パートナー企業向けのアセスメント、支援の仕組み構築</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 中国拠点でのセルフアセスメントの実施</li> <li>● アセスメント結果からの改善推進</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 米州極において再構築した体制の確実な運用展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 米州極において再構築した体制の確実な運用による計画どおりのリユース・リサイクル展開の実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 世界各極での継続的なリユース・リサイクルの実施推進</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各部門の省エネ施策の確実な実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各部門の省エネ施策の実施によるCO2排出量の削減計画達成</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 継続的な省エネ施策の展開</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 欧州REACH規則に対応した社内体制の確実な運用展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 欧州REACH規則に対応した社内体制の確実な運用展開による情報開示のための必要な情報収集進捗</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 継続的な運用展開と見直しの実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 方針に掲げた項目の具体化</li> <li>● 生物多様性保全の方向性の明確化</li> <li>● 事業所活動指針制定</li> <li>● 用紙調達基準の標準化</li> <li>● 環境教育の盛り込みの方向性検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 生物多様性保全の方向性の明確化</li> <li>● 用紙調達基準の標準化</li> <li>● 環境教育方向決定、地域や事業部門と連携した社員活動の実践</li> <li>● 森林保全プロジェクトの決定</li> <li>● 環境ポータルサイトの開設</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業活動領域での生物多様性保全活動の実施とEMSへの組み込み</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ダイバーシティ推進(女性の活躍推進)</li> <li>● ワークライフ・マネジメントの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● グループ会社との情報共有活動の継続、および育児休職者のキャリア復帰支援プログラム導入</li> <li>● 両立支援のための制度再整備やパセミナー実施、および働き方の見直しのためのワークライフ・マネジメント意識調査実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社員およびマネジャーの意識啓発のための情報発信や環境づくり</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● グループ管理指標向上への取り組み</li> <li>● 労働安全衛生水準の継続的な展開と改善</li> <li>● グループ最適な安全衛生の仕組みづくり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● グループ共通安全基準の策定やストレスチェックのグループ展開、健康管理フォロー体制の強化</li> <li>● けがと化学物質を対象としたリスクアセスメントガイドのグループ標準化</li> <li>● 新健康管理システム、グループ共通メンタルヘルスプログラムの構築</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● グループ管理指標向上へのさらなる取り組み強化</li> <li>● グループ最適な安全衛生の仕組みづくりの継続</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● タイプ別人材育成の展開</li> <li>● キャリア形成の促進の仕組み展開</li> <li>● グローバル人材育成の展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マネージャー教育4コースの展開と伝承活動の情報共有のためのデータベースリリース</li> <li>● キャリアデザイン研修による社員の目標に向けたチャレンジ促進</li> <li>● 教育メニューの充実と海外赴任前教育の必須化</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● タイプ別教育の強化と伝承活動の促進</li> <li>● キャリア形成のための支援策の実施</li> <li>● グローバル人材候補者への教育プログラム策定</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● FreeWill 認知度調査と加入率向上への取り組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知・加入促進のためのFreeWill 設立10周年記念事業実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知度・加入率を上げるための情報発信方法・内容の新たな仕掛けの実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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9,500人)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 関連会社と協働で全国展開体制を確立。子どもの体験者数13,500人と目標を大幅達成</li> </ul>	◎	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現プログラムの品質向上と新たなプログラム立案</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国内外の会社・事業拠点の活動共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 海外各極「CSR HIKARIMONO」23件(昨年より向上)</li> <li>● 各極とのタイムリーな情報共有とWe b発信件数向上</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社会貢献活動以外に分野を広げた海外各社の情報収集・共有</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 対象や目的に合わせたダイアログ、株主への工場見学会などを実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ISO26000視点での現在の活動の見直し</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● カラーユニバーサルデザイン活動の拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● CUD 対応印刷を搭載した商品の発売</li> <li>● デジタルカメラでのCUD 認証取得商品の発売</li> <li>● コミュニケーションツールへの継続展開</li> <li>● 成熟度レビューの仕組み構築</li> </ul>	◎	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 成熟度レビューの定着化と標準化展開による活動の定着化</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 選定したテーマの活動展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3社でテーマ展開されているが、一部進捗に遅れが出ている</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各社の課題に即した対応策の立案</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● グローバルな社会的課題の解決に繋がるテーマの企画</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● BOP 市場・ニーズ理解のためのインドでの市場調査実施</li> <li>● 新たな社会貢献プログラム創出のためのダイアログ実施</li> </ul>	◎	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 具体的BOPビジネスプログラム立案</li> <li>● 対象国・地域、連携パートナーの決定</li> </ul>

<自己評価> ◎: 計画以上の達成 ○: 計画ほぼ達成 △: 計画の一部達成

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

# いつまでも「安心」・「満足」、使い続けて「感動」を生み出す 商品・サービスと価値共創プロセスのQuality向上を追及しています

リコーグループの「RICOH Quality 活動」は、顧客価値の向上を目的としたすべての機能の改善・改革活動をいいます。ものづくりから販売・サービスまでの一連のプロセスはもちろんのこと、社内での活動のすべてが、お客様起点で行われることでお客様の安心から満足、そして感動へとつながるQualityの向上を目指しています。今後はRICOH Quality活動を通して、グループ全体でお客様とのより強固な信頼関係づくりに取り組みます。

## RICOH Qualityの考え方

近年、商品やサービスに対してお客様が期待する価値が変化してきました。高機能や高性能、高信頼性はあって当然の価値であり、それだけではもはやお客様に商品・サービスを選んでいただくことはできません。RICOH Qualityはお客様に「このサービスでなければ実現できないことがある」、「選んだ甲斐があった」、「これからもずっと使い続けたい」、そう実感していただける商品・サービスをお届けし「使い続けていただいで感動を生み出す」までの一貫したQualityを追求することを意味します。リコーグループで働くすべての人が、同じ価値観を持ち、お客様に提供するすべての商品・サービスと価値共創のプロセスを通してリコーならではの確立した価値(リコーバリュー)を具現化し、お客様に満足を超えた感動を提供できるような創造活動を行います。

### 2009年度の実施状況とレビュー

● RICOH Quality 定義の確立とコンセプトの発信

お客様の期待を超える基本品質の実現に加え、お客様の視点からお客様が求める価値を捉える意識の向上を狙い、RICOH Quality宣言をWebサイトでグローバルに発信しました。

● 顧客価値を高めるためのグループ品質目標管理の改革

2010年度からの本格的な活動の展開のために、グループ品質目標体系を変更し、考え方を反映したRICOH Quality指標体系を構築しました。

● 事業領域の特性に合致した

RICOH Quality達成活動の展開  
RICOH Quality活動のパイロットケースを実施し、活動を実施する上での『こだわりポイント』の抽出を行いました。

● RICOH Quality人財の育成

RICOH Quality活動のパイロットケースを通して人財の育成を図ってきました。

### 2010年度の計画

● RICOH Quality実践活動の確実な展開(対象部門・領域の拡大)

2009年度のパイロットケース活動から対象部門・領域を拡大し、基本的な品質を確実に達成するだけでなく、さらにお客様にとって何が重要な価値であるかを見極めて、実際に製品・サービスに織り込んで行くRICOH Quality実践活動を確実に展開していきます。

● RICOH Qualityグループ共通指標の確立

実践活動を通して得られる知見をもとに、活動の目指すべき方向を定めるため、RICOH Qualityグループ共通指標を確立します。

● RICOH Quality人財の育成

RICOH Qualityの実践活動に関わるすべての人が、「お客様にとって何が重要な価値なのか」を把握・理解・見極めることができるようになり、それを実現するPDCAを自律的に回すことのできる人財を育成していきます。

### ■ RICOH Qualityの位置付け



## 2010年3月31日

### 「RICOH Quality宣言」を発表

リコーはRICOH Quality実現に向けた決意を表わすために「RICOH Quality宣言」を社内外に発表しました。

グループ内においては「リコーとしてのこ

だわり・志」を明確にし、企業価値を高めていくためのイノベーション（経営改革・業務改革）を続ける意志表明となり、社外に対してはリコーのこだわりをご理解いただき、RICOH Quality活動を通じてグローバルブランドの確立をお約束するものとなります。

実際にRICOH Quality活動を進めていくにあたり、2009年8月から2010年3月にかけてのパイロット活動を通じて、RICOH Quality活動を進める上での、キーポイントや課題などが明らかになりました。そして、従来の品質マネジメントをベースに、新たなRICOH Quality活動のPDCAサイクルを明確にすることができました。（下図）

2010年度は対象部門と領域を拡大し、実際に製品やサービスに織り込んでいく実践活動を確実に展開していきます。さらに、この活動を通じてお客様が求める真の価値を理解し、自律的にPDCAを回せるRICOH Quality人財の育成を図り、まさに“リコーらしい”企業価値向上の総合的な活動に進化させていきたいと考えています。

### これまでの取り組みをより強化した「RICOH Quality」活動

これまで、リコーが実践してきた品質マネジメントやCS経営を基盤として、お客様価値をより重視した活動です。

その中で、全社員がRICOH Qualityという同じ価値観を持ち、自らのイノベーションを通じて創出した新しい価値を、本当にお客様にとって価値のあるものに仕上げ、提供し続けていきます。

## いつまでも安心・満足、使い続けて感動

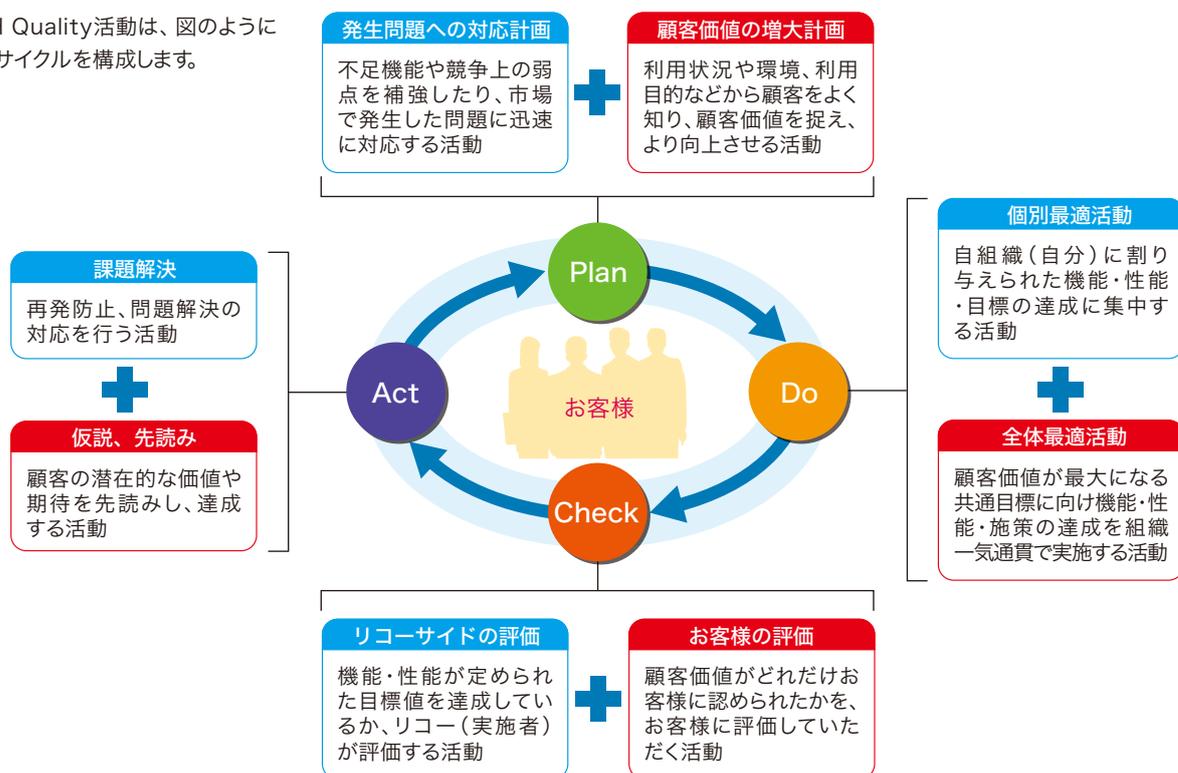
### RICOH Quality宣言

リコーグループは、いつの時代もお客様に信頼され、魅力ある企業グループであり続けたいと考えています。

そのために、リコーグループは全ての商品・サービスの提供と価値共創のプロセスを通じてお客様に、いつまでも安心・満足を感じていただくと共に、使い続けて感動していただくQualityを追求していきます。

#### ■ RICOH Quality活動のPDCA

RICOH Quality活動は、図のようにPDCAサイクルを構成します。



ものづくりの現場からグローバルな販売体制までグループ全体で始まっているRICOH Quality活動

お客様に具体的な価値を提供するために、商品やサービスだけでなく、開発・設計から販売の現場、グローバルな販売サポート体制の構築まで、事業活動のすべてにわたるさまざまなイノベーションが始まっています。ここでは、そのなかでいくつかの活動事例をご紹介します。

RICOH Quality 活動の事例①

デジタルカメラにおける「顧客価値追求」の活動事例《リコグループ/グローバル》

リコーのデジタルカメラ事業は、「GR DIGITALシリーズ」に代表される商品により、現在では、お客様が本当に求める機能・性能、価値を確実に提供する事業に生まれ変わっています。これは、事業のイノベーションを始めたときから、ターゲットをカメラ愛好家、写真撮影を趣味とされているお客様に絞り、提供する価値「撮影領域の拡大\*」に一貫してこだわっている結果といえます。実際、カメラ事業部門の全員が「自らは何のためにカメラを開発するのか」という“こだわり・志”を共有し、マーケティングデータによる顧客ニーズの把握はもちろん、自分たちでブログを

運営し、お客様が本当に必要としている性能、機能を追求しています。これらの取り組みがお客様の“感動”につながる活動であることは、調査でも如実に現れました。

2009年1月にアスキー総研が実施した「コンパクトデジタルカメラ満足度調査」でリコーは総合満足度トップとなりました。内容を見ると光学ズームの倍率がトップ、そして広角撮影能力についての評価が極めて高くなっています。また一般的にカメラの購入後の満足度は、購入決定時よりも下がる傾向にありますが調査(グラフ参照)によると、全体でも個別項目の多くでもリコーはむしろ上昇しており、多くのユーザーが購入時の期待以上の満足を得られたと感じています。



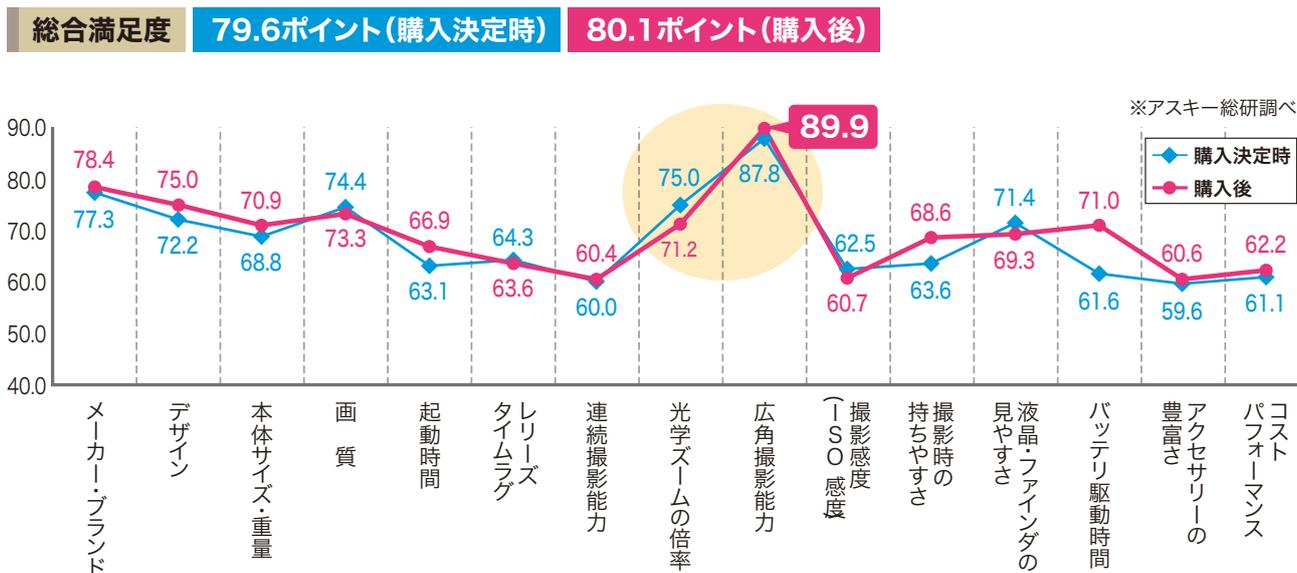
レンズ、撮像素子、画像処理エンジンが一体となったカメラユニットをボディから着脱できるデジタルカメラ「GXR」

カメラにこだわりのあるお客様が求める真の価値「撮影領域の拡大」を理解し、ものづくりの変革を続けた結果、多くのお客様が「期待以上の満足感を得られた」と実感しているのです。

これらの評価を参考にしながら、リコーでは今後も使い続けて感動していただけるカメラをお客様に提供していきます。

\*「撮影領域の拡大」とは、いつでもどこでも意図通りの写真が撮れることで、例えば失敗撮影を抑制したり、シャッターチャンスを増やしたりすること。

■リコーカメラの総合満足度と項目別満足度(購入決定時と購入後)



※アスキー総研調べ

## RICOH Quality 活動の事例②

### リコーグループの経営ノウハウを提供する新事業

《リコーグループ/日本》

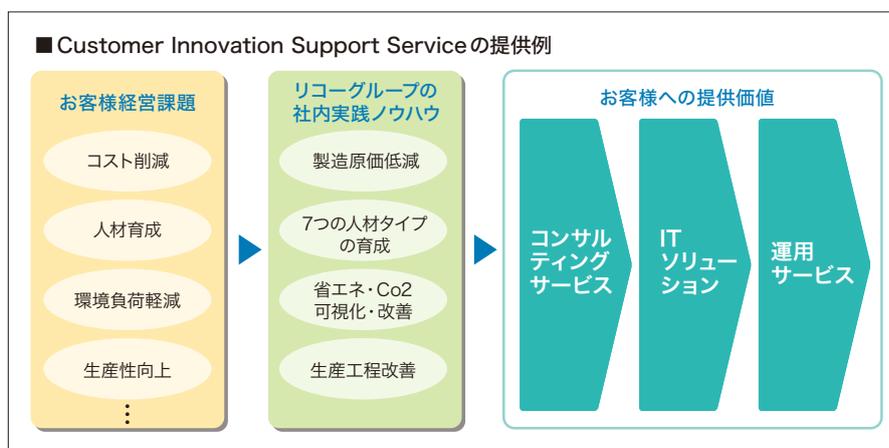
RICOH Quality 活動では、商品やサービスの提供だけでなくお客様との価値共創のプロセスにおいても品質を高める取り組みも進めています。ビジネスコンセプトは、「CCS(Customer's Customer Success)」。

お客様のその先のお客様の成功まで見据えた価値を提供し続けることです。その際、お客様のイノベーションをサポートしサクセスを実現するためには「経営ノウハウ」が重要なポイントになります。そこでリコーでは、グループの総合力を發揮し、自らが社内実践してきたさまざまな経営改革・業務改革のノウハウをメニュー化し提供する「CIS(Customer Innovation Support Service)」という新サービスの事業化を進めています。例えば、生産現場における工程改善・5S改善・ものづくり社員教育などの製造分

野、エネルギー消費の可視化と環境改善、環境マネジメントシステム構築などの環境経営分野、内部統制の仕組み構築・ISMS 認証(ISO27001)取得支援・セキュリティ人材育成支援などのCSR分野、その他の分野においても業務プロセス改善のコンサルティングやソリューションの提供を行っています。また、お客様により高い価値を提供し続けるために

●社員全員が顧客起点で顧客価値の創

造に向けた活動を実現する●お客様のイノベーションのサポートを通じてお客様から評価され続ける●社内実践のレベルを高める取り組みを続ける、といった活動を継続的に行っていきます。そして、この活動のサイクルを回し続けることで、リコーはお客様とのゆるぎない信頼関係を築くことができ、お客様の“感動”を創出し続けられる企業として、さらに成長していくことができると考えています。



## RICOH Quality 活動の事例③

### グローバルでの卓越した販売サポート体制の確立へ

《リコーグループ/グローバル》

リコーは、5極体制(日本、米州、欧州、アジアパシフィック、中国)に基づくグローバル販売網を構築し、お客様のニーズに応えています。ただ、商品やサービスの価値基準が著しく異なる先進国と途上国の市場を網羅するグローバルでの本格的なマーケティング機能は存在しませんでした。そのため、極をまたぐお客様の要望、例えばグローバルで標準化された商品・サービスの提供などに十分に答えられないという課題がありました。

このような体制を改革するため、リコーは2005年に各地域の販売会社を有機的に連携させる専門組織「リコーグローバルサービス」を設置。グローバル商談での技術支援活動をサポートするCRM(Customer Relationship Management)システムの運用などにより、グローバルレベルでお客様の情報を共有し、最適な技術支援が行えるようにしています。また、2009年6月「グローバルマーケティング本部(GM本部)」を設立。マーケティングにおいてグローバルで一貫した戦略とローカルに親和した戦略との最適なバランスを考え、顧客ニーズ、

地域性、商品特性がうまく合致した事業が展開できるように各極に対して支援を行っています。そして5極でのリコーグローバル展開体制を完成させガバナンスを強化する狙いの一環として、2010年7月、国内販売会社「リコージャパン株式会社」を発足。リコーの強みである地域密着型の営業網を維持した上で、全国拠点を持つお客様への迅速な対応力を強化します。こうした動きのなかで、RICOH Qualityという物差し(こだわり・志)をすべての社員が共有して、各極がお互いに連携を図りながら、新たな価値を創出しお客様に提供し続けていきます。

品質への取り組みについてはWebサイト <http://www.ricoh.co.jp/csr/activity/integrity/quality.html>  
 保守サービスについてはWebサイト <http://www.ricoh.co.jp/csr/activity/integrity/support.html> をご覧ください。

# 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づく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

## 2009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  
「GXR」：レンズ、撮像素子、画像処理エンジンが一体となったユニット交換式カメラシステムを開発。ユニット交換によってシステムの可能性が広がり、レンズ交換の手軽さと高画質、撮影機動性によって新たな撮影領域の拡大を実現します。
- 2) 使いやすく快適な商品づくりの実践  
①「カラーユニバーサルデザイン対応印刷機能」：印刷する際に元データの色を色覚の異なる人でも見分けやすい色に変換して印刷。一人でも多くの人に文書の意図を正確に伝えることが可能になります。  
②「App2Me(アップ・トゥ・ミー)」：デジタル複合機の機能設定をPC上で簡単に行える新しい操作環境を提案。シンプルで明確なデザインが外部に評価\*されました。
- 3) エコロジーデザインの実践  
「環境調和型複合機」：リユース部品を平均80%以上使用し、新製品と同等の品質検査をクリア。製造時のCO2も大幅に削減した「imagio Neo 300RC/250RC」を発売し、外部に評価\*されました。

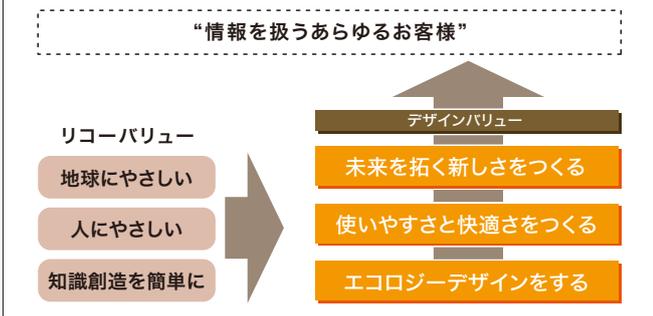
\* 2009年度グッドデザイン賞受賞

## 2010年度の計画

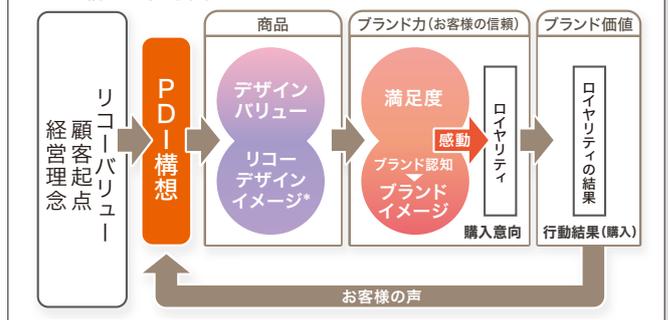
### ● 3つのリコーバリューに基づいた商品デザインの強化

- 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。

### ■ 顧客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

## 人にやさしい商品の事例を提供し IAUD・UDマトリックス作成に貢献 《リコー/日本》

リコーでは、人にやさしい商品の開発を続けており、例えばデジタル複合機の操作環境などにおいて、多様なユーザーへのきめ細かな配慮を行ってきました。そしてこれらの技術やノウハウを通じて、UD(ユニバーサルデザイン)に配慮した商品・サービスの広がり貢献するため、IAUD\*が進めているUDマトリックスづくりに積極的に参加してきました。このマトリックスはUD開発に標準的に使用できるツールの実現を目指した

もので、IAUDでは従来のエクセル版・Web版に加え2010年2月にブック形式のツールを作成。企業の商品開発部門、教育の現場、研究部門を持たない中小企業で、必要に応じてマトリックスや実際の事例を参考にすることで、多様なユーザーへの理解を深めたり、開発の効率化が図れます。リコーでは今後もマトリックスの検証や改善に関わりながら、一人でも多くの方が、さりげなく簡単に商品・サービスを使えるようなデザインを追求していきます。

\*国際ユニバーサルデザイン協議会  
<http://www.iaud.net/>



実際の事例が多く掲載されたブック形式の「IAUD UDマトリックス ユーザー情報集・事例集」

### ■IAUD・UDマトリックスに提供したデジタル複合機の事例 (imaggio MP C5000it)

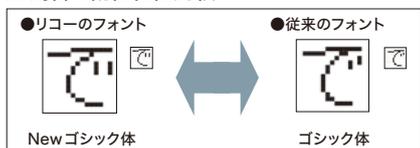


排紙部の色を濃くして、用紙が見やすくなるように工夫。またFAX受信紙を排紙すると光る大型のお知らせランプを搭載し、離れた場所からでも確認しやすいように配慮した。

## 読みやすく見やすく 人にやさしいフォントを開発 《リコー/日本》

高齢化社会が進み、弱視、老眼、白内障など、視力低下に悩む人が多くなっています。一方で、携帯電話やデジタルTVなどデジタル機器を利用する機会も増えています。これまでさまざまなフォントデザインを開発してきたリコーでは、このような状況のなかで、健常者および高齢者、視覚障がい者など一人でも多くの人にとって読みやすく、見やすく、目を疲れさせないフォントを開発することが重要であると考え、直観的に文字を判断しやすいデザインの「Newゴシック」を実現しました。開発にあたっては実際に高齢者20名にフォントを評価してもらい品質を検証しました。「Newゴシック」をはじめリコーのフォントは、例えばBMWの車載情報システムや携帯電話、医療機器、デジタル家電などさまざまな機器に採用され、可読性・視認性の高い文字で操作性向上に貢献しています。

### ■濁音の配置位置比較



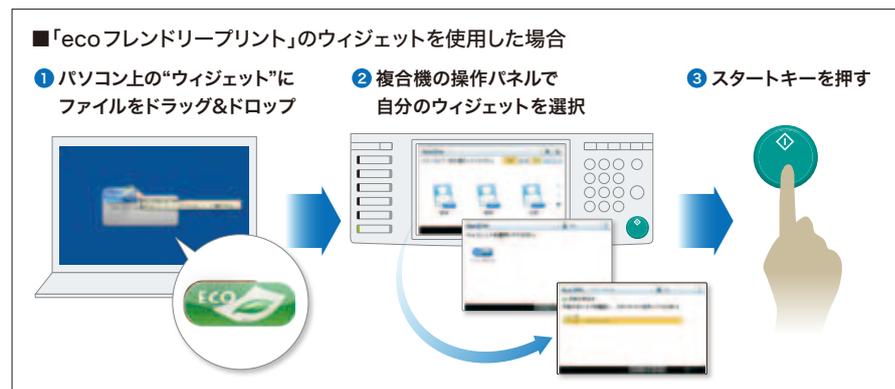
濁点、半濁点の配置にも工夫を凝らし、小さいサイズでも読み間違えしにくくなっている

## お客様が利用したい複合機の機能を 使いやすくするソフト「App2Me」を開発 《リコーグループ/グローバル》

リコーのデジタル複合機「imaggioシリーズ」には、仕事を効率化し環境にも配慮した多くの機能を搭載しています。しかし、アンケート調査などにより実際には“機能がよくわからない”、“設定が難しい”という理由で、十分にお客様に機能が利用されていないということがわかりました。そこでリコーではお客様が使い慣れたPCや携帯電話などの画面上の簡単操作で、デジタル複合機の機能を使いこなすことできる「App2Me(アップ・トゥ・ミー)」というソフトウェアを開発し、インターネット上に公開しました。開発段階では、一般のお客様に加えITのプロフェッショナルの方々やブロガーの

方々にもご意見を伺いながら、App2Meがお客様に提供できる価値を明確にしました。App2Meを利用すれば、例えば自席のパソコンの画面上でウィジェット\*というツールを使って両面印刷や中とじ製本などの設定を事前に行い、印刷したいファイルをこのウィジェットにドラッグ&ドロップするだけでネットワーク上の任意の複合機で簡単に印刷することが可能です(図参照)。保存先やファイル名を予めPCで設定しておくことで、紙文書の電子化も簡単にできます。現在、APP2Meは日・米・欧・アジアでサービスを展開し、今後サービス内容も広げていく予定です。

\*デスクトップ上で複合機の機能を設定できるシンプルなアプリケーション。スキャニング、プリントなど、機能ごとにウィジェットを用意している。



詳細はApp2Me 専用Webサイトをご覧ください。 <http://www.app2me.jp/>

## 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に取り組んでいます

リコーは業界に先駆けてオフィスドキュメントの「カラー化」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共通テーマとしています。今後も商品やコミュニケーションの領域で積極的に展開し、より多くの方がカラー化の恩恵を受けられる社会づくりに取り組んでいきます。

### 2009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の積極的な反映を継続しました。また、新たにデジタルカメラにもCUDを反映しました。

(例：デジタル複合機 imagio MP C1800、デジタルカメラCX 2など)

#### ●コミュニケーションツールへの展開

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、株主様への報告資料などへの対応を行いました。ショールームのリニューアルの際にも、CUDを反映し、マネジメントシステム規格であるCUDMS認証をPIC\*品川、PIC関西にて新たに取得しました。

\*PIC(Printing Innovation Center)

#### ●成熟度レビューの仕組み構築

リコーグループの各組織単位におけるCUD活動の成熟レベルを、自主的にレビューできる仕組みを確立しました。

### 2010年度の計画

#### ●新商品・サービスへの展開

引き続き商品・サービスへCUDを積極的に反映していきます。

#### ●コミュニケーションツールへの展開

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着実に広がっていきます。さらに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。

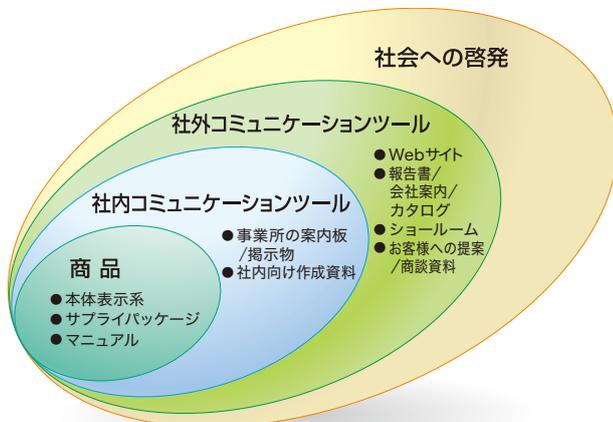
#### ●成熟度レビューの定着

本格稼働させた成熟度レビューを複数回まわすことにより、各組織の成熟度を高めていきます。さらに、CUDキーマンが活動を持続的に推進できる方策を検討します。

#### ●CUD活動の標準化

リコーグループ全社員が、CUDに配慮した制作物を作成する習慣を浸透させるために標準化を進めます。

### ■カラーユニバーサルデザイン活動の広がり



### 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。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。
- ・ 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。等々

\*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2億人以上と言われています。

※出典：カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)

## 簡単操作で色弱者の方にも配慮した印刷ができるカラーユニバーサルデザイン対応印刷機能 《リコー/日本》

リコーはこれまでデジタル複合機において主に本体表示操作部のLEDランプの色や配置・画面でCUDに配慮して誰にでも使いやすい商品をお客様に提供してきました。

2010年1月に発売したカラー高速複合機 imagio MP C7501/C6001機は、CUD対応印刷機能を業界で初めて搭載しています。この機能は、カラーユニバーサルデザイン対応印刷を選択すると、赤色がマゼンタが強く出た色、緑色が青緑色などのように、どなたにも見やすい色味で出力されます。

■業界初のカラーユニバーサルデザイン対応印刷機能

通常印刷の場合  
■一般/C型の見えかた

色弱者の見えかたの一例

紫とブルーの境目がわかりづらい

CUD印刷モードの場合  
■一般/C型の見えかた

一般/C型にも、色がクッキリと見やすい!

色弱者の見えかたの一例

グラフの境目など、色の違いがわかる!

プリンタードライバーの印刷品質タブで、「カラーユニバーサルデザイン対応印刷」にチェックを入れるだけ!

※色弱の方にとって見分けづらい色味を変換するので、色によって変化がない場合があります。また、本来のデータの色と出力結果の色が大きく異なる場合があります。※すべての色弱の方にとって、効果が確認できるとは限りません。※Microsoft Office 2007の使用を推奨します。

## マスタープランに基づく全員参加のCUD活動 《リコー沼津事業所/日本》

消耗品の生産拠点である沼津事業所は、推進キーマンを中心とした部門横串の推進体制を確立し、「CUDを意識しなくてもCUDの配慮ができてい事業所」を目指す姿としてマスタープランを策定。全員参加の活動を推進しています。2009年度からはCUD活動を労働安全衛生マネジメントシステムに組み込み、内容をブラッシュアップさせて展開しています。事業所員1,900名一人ひとりに体質化することを実現するため、次のような具体的な活動を実施しました。

- 1) 各部署から選任されたCUDキーマンへのきめ細かな教育の実施
  - 2) 対象物の改善前後の画像と各々の対象物について色弱者の見えかたのシミュレーション画像を掲載し、成果を可視化し共有するツール構築
  - 3) 事業所独自のCUD認証マークをつくって改善箇所に表示するなど、取り組みが見える工夫で意識を共有
- これらのさまざまな推進活動により、「第10回しずおかユニバーサルデザイン大賞 推進活動の部」大賞を受賞しました。

## 研究開発拠点における新棟建設時のCUD配慮 《リコーテクノロジーセンター/日本》

リコーは事業所におけるCUD配慮について、さらなるレベルアップを目指しています。例えば、海老名にあるリコーテクノロジーセンターにおいて2010年8月に竣工の新棟では、照明のスイッチやエレベーターのボタン、空調のスイッチなど、職場のさまざまな設備において可能な限りのCUD配慮を目指しています。そのため、設備や施工を担当する企業との連携を密にし、意識の共有を図っています。

### CUD推進キーマンの声

マスタープランに基づく全員参加の活動の結果、現場で働く色弱者の社員からは「安全・品質に係わる表示が見やすくなってありがたい」という声が届きました。

また、一般色覚者の社員にとっては「色を使い過ぎた資料は、かえって強調点が不明になっていたことが分かりました。この活動を通じて色使いを考えるようになり、良い資料作成ができるようになった」との気づきがありました。取り組みに対するこのような反応は嬉しく、今後の活動の励みになります。



生産事業本部 RS事業部  
沼津総務センター 環境安全グループ  
梅原 伸一

### 社会からの主な評価(表彰受賞)

東京都: 第58回東京都社会福祉大会福祉のまちづくり功労者に対する知事感謝状(2010.1)

静岡県: 「第10回しずおかUD大賞 推進活動の部」大賞(2009.12)

# 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  
ライシス発生時の未然防止/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BCP

リコーグループでは、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は、さまざまなリスクを網  
羅的・統括的に捉えて整理・対処するこ  
とにより統合的リスクマネジメントを実現。  
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。そのために各社においては、  
日常業務中でのリスク管理を徹底し、企  
業活動に重大な悪影響を及ぼすクライ  
シス発生時の未然防止に努めています。また、  
TRMの中でも地震や新型インフルエンザ  
といったリスクが高いものをピックアップ  
し、BCP(事業継続計画)を策定。クライ  
シス発生の際、速やかに対策本部を設置  
して最優先で継続する事業の行動計画を  
定めています。具体的には、政府等公的機  
関、医療、ガス、水道、電気などのインフラ  
事業を担う「社会機能維持顧客」に対する  
複合機・プリンターなどの保守サービス・  
消耗品の継続供給などです。BCPにより、  
いかなる時もリコーグループが社会的責  
任を果たせるよう体制を整えています。

## 2009年度の実施状況とレビュー

### ● BCP(事業継続計画)の実施

- 1) 新型インフルエンザ対応  
国内外のリコーグループで共有する新型  
インフルエンザ対応BCPを策定しました。  
① 新型インフルエンザ発生時は、リコーグ  
ループ独自の警戒レベルをグループ災害  
対策委員会が発令し、事前に準備した行  
動計画に沿って対応します。  
② パンデミック時においても、社会機能維  
持のために活動を継続されるお客様には、  
グループとして可能な限りのサービスを継  
続する予定です。
- 2) 首都直下/東(南)海沖地震対応  
震度6弱を超える首都圏直下型もしくは東  
海、東南海沖地震が発生したことを想定し  
たBCPを策定しています。  
対応には設備等への大規模な投資もかか  
るため、優先度を決め早急に準備を進めて  
いきます。

### ● TRM監査の実施

2009年度は経営に影響を及ぼす可能性  
のある49のリスクをリストアップし、主管部  
門を中心に未然防止、発生時の対応を準備  
しました。年度末までには全リスクに対し延べ  
71部門のTRM監査を実施、報告しました。

## 2010年度の計画

### ● TRM推進体制の強化

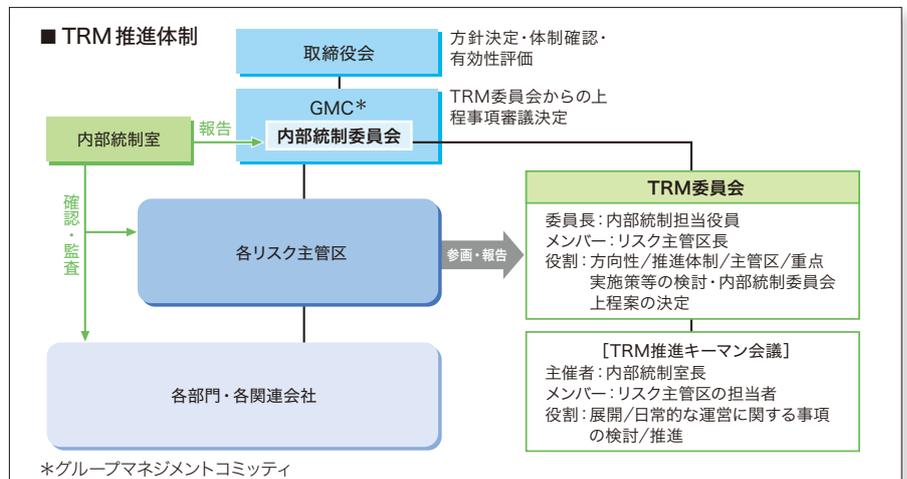
- 1) 海外では法律、文化、風習などの違いによ  
り取り巻くリスクも変わってきます。これらの  
状況を踏まえたTRM体制のさらなる強化を  
図っていきます。
- 2) 体制強化の結果をTRM監査により確認  
し、さらなる改善へ結び付けていきます。

### ● BCP(事業継続計画)の展開

- 1) 新型インフルエンザ対応  
① 強毒性の新型インフルエンザ発生に備え、  
グループ各社における必要行動計画を実践  
するためのルール整備、教育、訓練を推進し  
ていきます。  
② パンデミック時に必要業務を継続するた  
めには基礎インフラの確保が最重要課題とな  
ります。必要最低限のコンピュータシステムを  
明確化するなど、稼働確保のための準備を推  
進していきます
- 2) 首都直下/東(南)海沖地震対応  
基幹システムの二重化、事業所/倉庫等の  
耐震対策、地震発生時事業訓練等の実践を  
進めていきます。

### ● サプライチェーンのモニタリング

国内外のリコーグループ各社のみならず、す  
べてのサプライチェーンにおいて児童労働が  
行われる事のないよう、ルールを定め徹底し、  
その遵守状況を把握するために定期的なモ  
ニタリングを実施します。



環境リスクマネジメントはWebサイト掲載の『環境経営報告書2010』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うえで、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全従業員に対するe-ラーニング等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。

### 国内販売グループのコンプライアンス意識向上と定着を図るMQ-up活動《リコーグループ/日本》

2002年11月に国内販売グループの企業倫理行動基準を制定。日々お客様と接する機会の多い社員のコンプライアンス意識向上と定着を図るため、独自のMQ-up活動\*の仕組みを構築し、きめ細やかに実施しています。例えば、「より高い倫理観の保持」「公私の分別」などの規範を冊子・携帯カード化して、国内販売グループ全役員・全従業員に配布。2004年7月からは、各自がパソコン上でコンプライアンスに関する行動・意識

## 2009年度の実施状況とレビュー

### ●行動規範教育の実施

**【国内】**リコーグループ行動規範の理解と実践を徹底するため、教育や啓発活動を実施しました。また、その実施にあわせて各自が行動規範の遵守を宣誓する書類に署名もしています。

**【海外】**国毎に事情や慣習の違いがあり、規範遵守の署名ができない地域については、行動規範教育の受講確認の署名を行いました。

### ●インサイダー取引防止のための仕組み構築

国内におけるリコーグループ全役員、従業員のリコー及びリコーリース株購入にあたっての申請をデータベース化し、事前申請の仕組みを再徹底しました。

### ●内部通報制度の整備

**【国内】**グループ会社独自の内部通報制度に加え、リコー本社内にグループ従業員からの通報/相談に対応する“ほっとライン”を設置しています。

**【海外】**内部通報制度未導入の地域に対しての導入を進めています。

を振り返ることができる「MQ-upセルフチェック」の運用を開始。月1回役員をはじめ全社員が実施しています。そして誤った認識・理解不足の回答に対しては上司が指導を行いながら、意識・行動の定着を図っています。また、各部門の部門長・

## 2010年度の計画

### ●行動規範教育の実施

**【国内】**リコーグループ行動規範のさらなる理解および定着を図るため、継続的教育計画の立案および教育内容の見直しを行い、実践します。また、遵守を宣誓する書類への署名も継続して(毎年)実施します。

**【海外】**国、地域の状況に合わせてテーマを絞り込んだ行動規範教育を継続的に実施していきます。

### ●内部通報制度の体制と仕組みの見直し

**【国内】**主要グループ会社に窓口を設置し、リコーとグループ会社が連携して対応する体制を構築することによって迅速な対応および再発防止を強化します。また、キーマンの教育を行って質向上を目指します。

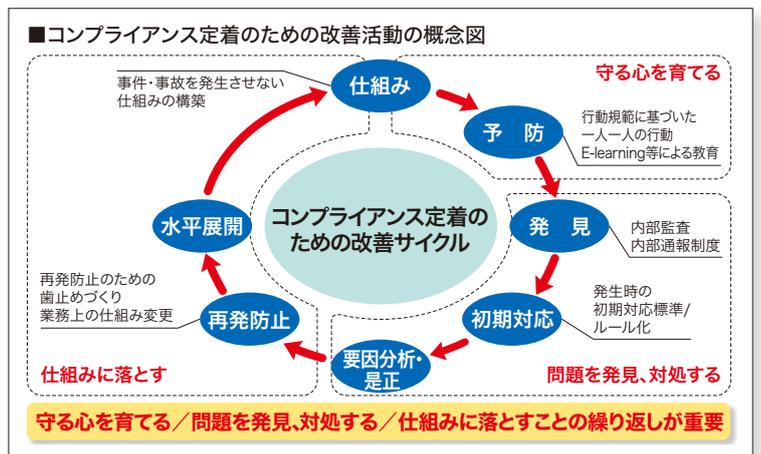
**【海外】**引き続き、未導入地域に対し準備を進め、内部通報制度を整備していきます。

各関連会社の経営者が、問題の奥に潜む要因まで掘り下げて未然防止を行う活動を進めています。

\* Management Quality up活動(「信頼される企業品質向上」へ全員で取り組む活動)



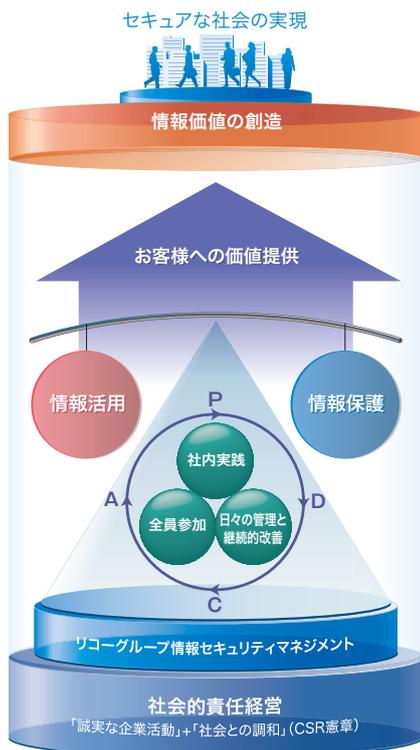
国内販売 企業倫理行動基準携帯カード



守る心を育てる/問題を発見、対処する/仕組みに落とすことの繰り返しが重要

# 情報社会における安全性・信頼性の確保と事業活動を推進し、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。したがって、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・第一線で日々の管理と継続的改善を進めています。また、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。



## 2009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、2回目の継続審査を受審し、52社がISMS\*の認証を継続しました。海外ではRicoh Singapore PTE Ltd.が新規審査を受審し、統一認証に加わりました。(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」の継続的改善と海外展開**  
2009年度版共通基準をリリースした結果を踏まえ、「お客様へのサービス提供時に発生する情報の取り扱い」の項目を追加、管理運用方法を具体的に反映した記述の見直しなど、2010年度版として共通基準を改訂しました。海外においても共通基準の展開を進めました。
- **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**  
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。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さらなる改善と再発防止策のグループ内への展開を開始しました。
- **全従業員対象の教育を実施**  
一人ひとりの「情報セキュリティ体質」の確立・強化を図る情報セキュリティ活動の3つの考え方について、e-ラーニングを実施しました。
- **リコーグループの事業継続計画・管理の充実**  
新型インフルエンザの発生に対処すべく、リコー独自の行動基準を定め、全世界のグループ企業が一体となって行動計画を策定しました。

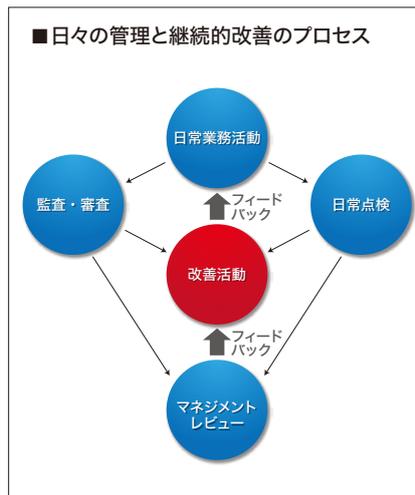
\* Information Security Management System

## 2010年度の計画

- **グループISMS統一認証の維持**  
グループ統一認証2回目の更新審査を受審します。
- **「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**  
基準としての完成度は高まってきたため、IT技術の実装や運用方法の工夫・改善により、実質的な対応を進めます。また、さらに有効な情報セキュリティ活動を進めるため、リスクアセスメントの効率化を検討します。海外においても共通基準の展開を継続します。
- **リコーグループの事業継続計画・管理の充実**  
大地震、強毒性インフルエンザのリスクに備えて、グループとして有事対応の行動手順の整備・見直し・改善のプロセスを推進します。
- **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。
- **IT活用による情報セキュリティ事件・事故の再発防止**  
ITの活用だけで再発防止が完全に図れるわけではなく、従業員一人ひとりの情報セキュリティ事件・事故に対する認識が必須です。本年度はヒューマンエラーの観点を加味して再発防止、未然防止を図ります。

**内部監査活動により、  
日々の管理と継続的改善を推進  
《リコーグループ/日本》**

情報セキュリティマネジメントは、全員参加により、日々の業務活動の中で確実に実践されてはじめて意味を持ちます。リコーグループでは、共通基準・ルールを整備や、教育・訓練の実施を徹底しています。また、それらが日々の業務で実践されていることを、従業員一人ひとりの自己管理、上司による定期点検、専門家による監査・審査などで確認し、問題点等は速やかに是正・改善しています。このように、従業員から、管理者、推進者、経営者に至る各階層でPDCAの改善サイクルを回しながら、継続的改善を進め、セキュリティレベルの向上につなげています。そして、日々の管理と継続的改善のPDCAを回す原動力のひとつに内部監査を位置づけています。



**●リコーグループ内部監査体制**

リコーグループは1,700名を超える内部監査員を擁し、監査統括部門が、その教育実績と内部監査実績を把握しています。すべての内部監査員は内部監査員データベースで管理されています。これらの実績から内部監査員の資格を段階的に定め、ISMS認証の継続・更新に寄与しています。

**●リコーグループ内部監査員制度**

リコーグループの内部監査員は3つの資格でそのスキルを管理しています。

**(1)内部監査員補**

監査統括部門が定める「情報セキュリティ内部監査員養成教育コース」の教育を受講し修了した者に与えられる最初の資格です。

**(2)内部監査員**

過去3年以内に規定時間、もしくは規定回数以上の監査経験を有する者に与える資格です。監査員は監査チームリーダーの役割を担います。

**(3)主任内部監査員**

過去3年以内に規定回数以上の監査チームリーダーの経験を有するものに与える資格です。

それぞれの資格やスキルの維持向上のために、監査員は教育の受講や監査経験を積み重ねて監査スキルの向上をめざしています。

**情報セキュリティの国際規格策定に  
積極的に参画し、世界初の認証も取得\*1  
《リコー/日本》**

従来、複合機やプリンターにはセキュリティ機能の国際規格がなく、各メーカーは“独自の基準”でセキュリティ機能を機器に搭載してきました。そのような状況のなか、2003年に主要メーカーが中心となりワーキンググループを結成。リコーは、業界他社とともに積極的に活動し、規格策定に大きく貢献。2009年6月に国際的な情報セキュリティ機能の規格「IEEE 2600.1」が制定されました。この規格は、複合機・プリンターを対象にしたもので、オフィス用途はもちろん政府機関や軍など非常に高いレベルのセキュリティ環境での要求仕様(表参照)を定義しています。そして2010年3月、「IEEE 2600.1」に適合したCC認証\*2を、リコーのデジタル複合機「imagio MP 5000 SP/4000

SP\*3」が世界で初めて取得。より安心して機器をお使いいただけるようになりました。リコーでは今後も、国内外で販売する商品においてCC認証の取得を推進するとともに、お客様の情報資産に関わるあらゆるリスクに対処するため、時代に先駆けて商品のセキュリティ機能の開発に取り組んでいきます。

\*1 2010年3月11日時点で世界初、リコー調べ。  
\*2 Common Criteria(ISO/IEC15408)認証。製品・システムに関するセキュリティ評価のための代表的な国際標準です。  
\*3 オプションの「imagio セキュリティカード タイプ9」が必要となります。

**■ IEEE2600.1の主な要求仕様**

項目	機能名
基本セキュリティ機能	識別認証機能、アクセス制御機能、ネットワーク保護機能(暗号化通信機能)など
消去機能	残存情報を指定パターンで上書き消去する情報消去機能など
管理機能	管理者によるセキュリティ管理機能など
監査機能	セキュリティに関するログの記録閲覧を可能とする監査機能など
検証機能	搭載ソフトウェアの正当性を確保するソフトウェア検証機能など



IEEE 2600.1に適合したCC認証を世界で初めて取得したimagio MP 5000 SP

## サプライチェーンのCSRのレベルアップを図るため パートナー企業と一体になった活動を推し進めています

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、関係するすべてのサプライヤー企業や販売パートナー企業とともに社会的責任経営に取り組んでいくことが重要です。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お役立ちをすることで、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企業価値向上も支援し、サプライチェーン全体への活動の輪を広げていきます。

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

### 2009年度の実施状況とレビュー

#### ● CSR調達活動

- 1) 国内主要サプライヤー企業のセルフアセスメントを開始。実施結果をフィードバックし、改善課題を把握しました。
- 2) 中国拠点への展開に向けた活動組織の体制・日程を設定しました。

#### ● グリーン調達活動\*

- 1) サプライヤー企業のCO<sub>2</sub>削減活動
  - ① モデル仕入先9社の改善活動は目標をほぼ達成しました。
  - ② 主要サプライヤー企業171社の自主的な活動推進を確認しました。
- 2) EU・REACH規則への対応  
サプライヤー企業から情報収集できるよう仕組み・システムの構築、支援活動を実施しました。

#### ● 社内資材部門の購買倫理活動 (含下請法)

セルフチェックを国内の社内資材部門へ実施しました。

#### ● 販売パートナー企業への本格展開

- 1) 各ステークホルダーとの関係から課題を抽出するためのアセスメントの仕組みを構築しました。
- 2) 優れたCSR活動事例を他のパートナー企業へ水平展開しました。

### 2010年度の計画

#### ● CSR調達活動

- 1) 国内で2回目のセルフアセスメントを実施。改善活動の進捗状況を確認し、さらなるレベルアップを支援します。
- 2) 中国拠点の主なサプライヤー企業に対して日本と同様の活動を実施します。

#### ● グリーン調達活動\*

- 1) サプライヤー企業のCO<sub>2</sub>削減活動  
モデル仕入先9社へ2010年度目標の支援活動を継続し、現場改善事例の拡大を展開します。
- 2) EU REACH規則への対応  
画像事業分野の目標達成に向けた拠点支援活動を実施します。

#### ● 社内資材部門の購買倫理活動 (含下請法)

前年度実施結果からの振り返りを行い、2010年度のセルフチェックを実施します。

#### ● 販売パートナー企業の企業価値向上支援の本格展開

アセスメントをベースに、リコーの実践活動事例を紹介しながら本格的に支援活動を進めます。

\*グリーン調達の詳細は、Webサイト掲載の『環境経営報告書2010』をご覧ください。

## サプライヤー企業への展開

### サプライヤー企業224社が セルフアセスメントを実施 《リコーグループ/日本》

グローバルなサプライチェーンにおけるCSRのレベルアップを図るため、2006年に制定した「サプライヤー行動規範」の遵守状況をモニタリングするセルフアセスメント制度を構築。国内から展開を開始しました。2009年5月に主要サプライヤー

企業に対して、全国5地域で説明会を開催し、サプライヤー行動規範の理解を深めるための「ガイドブック」を提供するとともに、セルフアセスメントの実施をお願いしました。初回のアセスメント項目は製品安全、企業機密、知的財産、環境、人権、労働(児童労働の禁止も含む)、安全衛生に関するものとし、Webサイト上で回答・回収できるシステムを構築。98%という

高い回収率を達成しました。このように、セルフアセスメントを通じてサプライヤー企業自らがPDCAサイクルを回し、社会の要求・要請に応えていくことを実現可能にしています。2010年度は、中国拠点で取引のある中国現地法人に対して同様の展開を進め、その後、欧米拠点の現地法人へと拡大していきます。

## Interview

宮沢機器工業株式会社 代表取締役 宮澤 泰三 様



### セルフアセスメントは、自社の現状を再確認し、改善につなげる良い機会となりました。

2009年度から開始したセルフアセスメントの仕組みについて、実際に実施して頂いたサプライヤー企業の生の声をお聞きし今後の制度改善につなげるべく、今回は部品の金属加工（プレス・板金）を手がける宮沢機器工業株式会社様（東京）を訪問し、貴重なご意見をいただきました。

#### 就業規則や機密情報管理などに新たな気付きを得ることができました。

今回のセルフアセスメントを通じて、人事労務については自社の就業規則を改めてチェックする良いきっかけとなりました。また、私たちはリコーから支給される図面を外注先とのやり取りで頻繁に利用しているため、企業秘密の管理や知的財産の保護の観点で、新たな気付きを得ることができました。例えば、以前は紙の図面だったものが、現在はデータで送られてきます。そのデータを外注先とやり取りする際に、ウィルス対策など情報セキュリティ面を強化する必要性を感じました。

#### CSR活動のレベルアップに向けて、より具体的な活動事例を提供して欲しい。

実はこれまで、CSR活動は社会的な大きな問題であり、中小規模の私たちの会社にはあまり関係ないものと思っていました。しかし、今回のセルフアセスメントを通じて、リコーグループの積極的な取り組みをより深く理解することができ、これを機会に、今後さらにCSR活動のレベルアップを図りたいと考えています。ただそのためには、情報セキュリティ対策など具体的な取り組み事例を提示してもらえるとありがたいです。リコーグループの中小規模の事業所でのように具体的な活動を行っているかなど教えてもらえると、自分たちの取り組みの参考にできると考えています。

## 販売パートナー企業への展開

### 国内主要ご販売店の 企業価値向上を支援 《リコーグループ/日本》

販売パートナー企業と共にさらなる成長をするために、主要ご販売店の企業価値向上支援の取り組みを進めています。そのスタートとして、CSR観点でのセルフアセスメントの実施をお願いすることにしました。従来のように売り上げ達成だけを目指すのではなく、お客様や地域社会、社員などステークホルダーとの強固な信頼関係を築くことが企業の成長につながるという気付きを促し、リコーグループが培った実践事例を提供していきたいと考

えています。2009年度はセルフアセスメントの方法や項目を検討し、2010年10月からの本格展開に先駆けて理工事務機株式会社様（東京）で実施しました。セルフアセスメントでは、予め用意された質問に対して社長と社員、さらにビジネスパートナーであるリコー販売が回答することで課題を抽出し、ワーキンググループを作って改善活動を進めています。亀井社長様は「これからの企業は業績追及だけでなく、企業価値を高めることが重要だと考えていました。そこに今回のアセスメントを行うことで多くの気づきを得られました。」と話されています。今後

も販売パートナー企業と共に企業価値を高めるCSR活動を実施していきます。



社員にアセスメントの結果と取り組み課題を説明する理工事務機株式会社 代表取締役 亀井 賢太郎 様

グローバル経済が拡大するなか、中国・アジアにおけるCSRの重要性が増しています。リコーグループでは、新たな拠点づくりにおいても国や地域社会との調和を図りながら、サステナビリティを大切にしています。

## タイにおける生産会社での取り組み

### 現地社員のやる気をサポートする 人材育成・活用の仕組みを構築

《リコー・マニュファクチャリング  
(タイランド)/タイ》



レーザープリンター等の生産拠点リコー・マニュファクチャリング(タイランド)(RMT)は、タイ王国・アマタシティ工業団地に設立され、2009年9月より生産を開始。同地域内での部品・材料の調達を増やすと同時に、事業所全体のオペレーションを現地社員に任せられるよう人材育成プログラムの充実を図っています。このようなRMTの取り組みは「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」というリコーのCSR憲章をふまえながら進めている、地域社会と調和した拠点づくりの一例です。

### 全社員が仲間、 平等という意識を醸成

リコーでは、“社員は事業の協力者である”という考えを基本にし、社員と経営トップが一体となった経営を進めています。RMTにおいてもその姿勢を示す一環として、社長をはじめ日本人駐在員、現地社員と一緒に毎朝10分間の掃除を行っており、全員で事業所の5S\*活動を徹底しています。また、RMTでは将

来的に事業所のオペレーションを現地社員に任せざることを前提にエンジニアやオペレーター、スタッフの雇用を進めています。そのための人材育成の仕組みづくり、日々の仕事の割り振り、情報共有も行っています。

\*5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)

### 日本と同様のCSR教育を実施

RMTでは採用した社員に対して、全世界のリコーグループの一員として同じように環境保護やISMSを含むCSR活動の知識を身につけ、各自が職場や地域社会の中で確実に実践できるように、できる限り時間をかけきめ細かな教育を行っています。また、教育カリキュラムの中では必ず経営トップが時間を作り、経営理念などの重要なメッセージを直接伝えるようにしています。

### 地域社会の状況をふまえた福利厚生 のメニューを提供

教育の仕組みを充実させる一方で、現地社員が少しでも長くRMTで働きたいと思えるような職場環境づくりや福利厚生メニューの充実も図っています。その例として、事業所から遠い地域からで



スポーツ大会の様子

も通いやすいように通勤バスを用意。また、スポーツデーやニューイヤーパーティー、社員バス旅行など、社内コミュニケーションを活性化するイベントを現地社員のスタッフとともに検討しながら企画し、開催しています。

### 現地社員と対話しながら、教育や福利 厚生の改善を継続中

ものづくりの技術やノウハウ、リコーグループの社員として遵守すべき行動規範は徹底しながらも、人材育成の仕組みや福利厚生などは、現地の習慣や文化に合わせて調整しています。例えば、教育カリキュラムに関しては、理解の度合いなどのアンケートをとってカリキュラムを検証し改善を行っています。こうした取り組みを担当する部署においては、まずリコーが求めていることを現地社員のメンバーに提示し、議論を重ねながら歩み寄り全員が納得したうえで改善策を決めています。また、RMTには労働組合の代わりに社員が運営する委員会活動があり、経営者は社員の声を認識しながらお互いにとって有益な施策を協議。このようにRMTでは、全社員が一丸となり事業の成長を目指しています。



社員旅行の様子

## 中国における生産会社での取り組み

### 世界の工場・中国の産業地区において模範となる環境保全活動・人材活用を推進

《リコー・サーマルメディア無錫／中国》



リコーは、バーコード用感熱ラベル等を一貫生産・販売する拠点リコー・サーマルメディア(RTM)無錫を中国・無錫(むしゃく)市新区に設立。2008年4月から生産を開始しました。グローバル経済のなかで今や一大生産拠点となった中国において、無錫・新区にはすでに約190社の日系企業や欧米企業が進出。RTM無錫では地域の模範となる工場運営を目指し、さまざまな取り組みを推進しています。

### 水源保護を目指した工業廃水ゼロを実現

中国では製紙関連の工場の廃水が全国の工業廃水排出量の17%を占め、水資源汚染の主な原因になっています。RTM無錫ではこのような社会的な問題の解決に貢献するために、業界に先駆けてリコー独自の化学薬品を使用しない廃水処理システムを設置。廃液を乾燥させ、固体廃棄物に変え燃料として再利用しており、これにより事業所生産工程からの廃水排出をゼロにしました。サーマルメディアを生産する事業所では大量の塗布剤を使用するため、廃水をゼロにするのは非常にハードルの高い取り組み

ですが、環境負荷削減のための重要な課題と考え、積極的に挑戦しました。

### ごみゼロを目指しリサイクル活動を展開

リコーグループが世界的に水平展開している「ごみゼロ活動\*」をRTM無錫も推進。廃棄物の再資源化を促進するために独自にリサイクルセンターを開設しました。そして数十種類の廃棄物を収集し、再利用を実施しています。例えば、同事業所で発生する廃棄物の70%以上を占める塗布損紙は、回収業者が製紙企業に運送し、トイレットペーパーの原材料として100%再利用されています。また、サーマル塗布原材料として多く使用している薬品の缶・ビンも回収され再利用されています。

\*リコーのごみゼロは、再資源化率100%、埋立処理ゼロを意味します。



置き場を細かく分けしたリサイクルセンター

### 地域社会から高い評価を受けた先進的な環境保全活動

RTM無錫では、中国の法律遵守に加え、より高い目標の自社基準を設定して環境保護活動への積極的な取り組みを行っています。その姿勢は、地域社会でも高く評価され2009年3月には「無錫市新区環境友好企業」として認定され、環境友好企業7社に名前を連ねま

した。また、同時期に「無錫市新区クリーン生産審査合格\*」、6月には「無錫市企業環境行為グリーンランク」の称号も授与されました。そして2010年3月には、さらに上の省クラス江蘇省からも無錫市での継続した地道な活動が評価され、数万社ある企業の中から認定5社の1社に選出されました。

\*汚染物排出削減、省エネルギー、リサイクルなどを目指す無錫市の生産活動。自発的に参加したのは少数の企業。

### 経験豊かな現地の人材を活かした拠点づくり

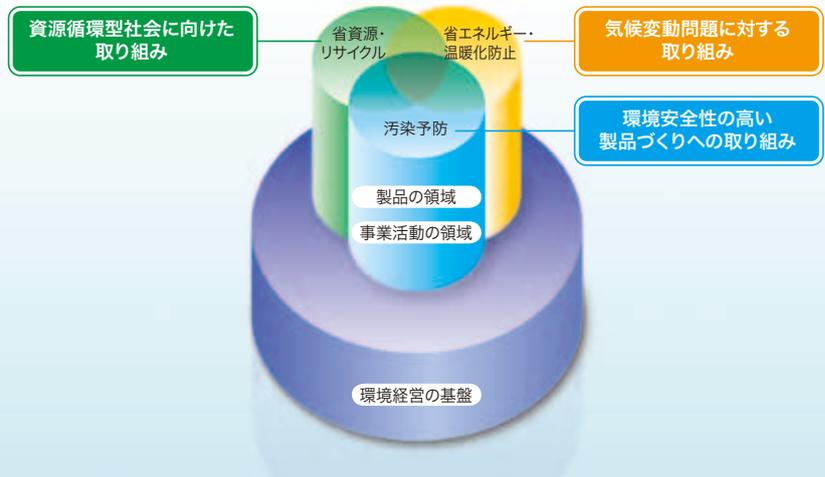
拠点づくりを進める際、現地スタッフの中から経験豊富な中国人をリーダーに登用。リコーの経営方針やものづくりの考え方を現地社員に正しく伝えることで人材を育成し、短期間での垂直立ち上げを達成しました。また、リーダーの存在は社員同士のコミュニケーションを活性化し、快適な職場環境のなかでイキイキと活躍する新しい人材が次々に育っています。さらに、社員の地域社会貢献意識を醸成するさまざまな取り組みも行っています。このようにリコーでは、中国においても地域の模範的な工場となるよう、最先端の環境技術・多様な人材を活かしながら継続的な活動を続けています。



# 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、社会に成長と発展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。

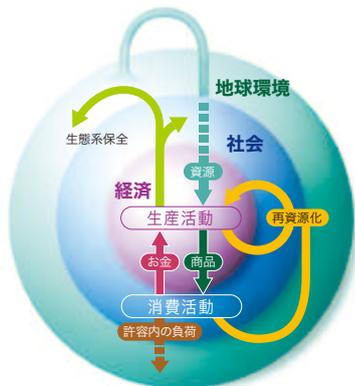
■リコーグループの環境経営の全体像(3本柱と基盤)



## 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。

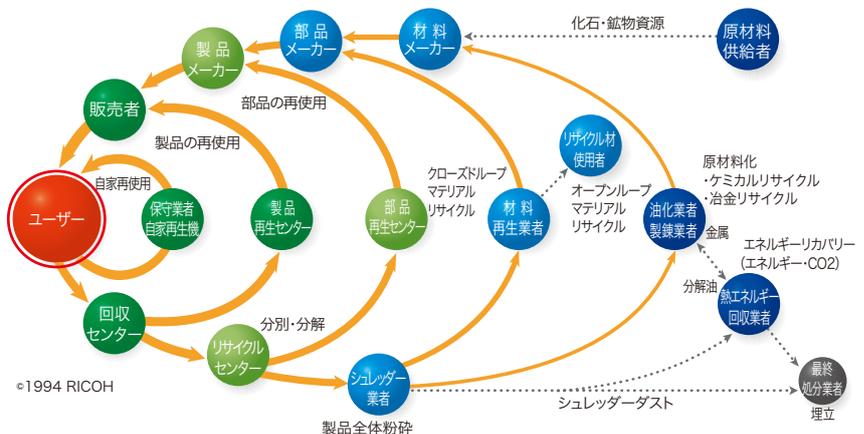
詳しくは、Webサイト掲載の『環境経営報告書2010』をご覧ください

## 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>

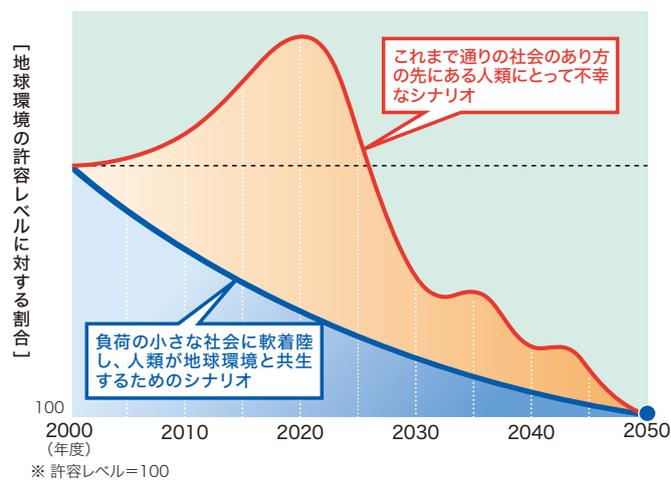
## 世界で初めて設定した「省エネ」「省資源」「汚染予防」3分野での環境負荷削減目標に向け活動を推進

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、さまざまな情報の収集・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90億人を超え、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。もし、今後も従来の事業のやり方で環境負荷を増やし続ければ、人類社会が破滅に至る不幸なシナリオを歩むに違いありません。これらを踏まえて、リコーグループは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

■地球の環境負荷が削減される二つの世界(シナリオ)



いきます。また、環境に与えるダメージを減らす一方で、地球環境の再生能力の維持・回復を助けるために、2009年3月「リコーグループ生物多様性方針」を策定。事業活動において生物多様性に配慮していくことを明らかにしました。

### ■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
<b>省エネルギー・温暖化防止</b> リコーグループライフサイクルでのCO <sub>2</sub> 排出総量(5ガスのCO <sub>2</sub> 換算値を含む)を、2000年度比で2050年までに <b>87.5%</b> 、2020年までに <b>30%</b> *削減する。 *1990年度比34%削減(国内CO <sub>2</sub> )相当。	<ul style="list-style-type: none"> <li>IPCC*の警告に基づく、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。</li> <li>事業活動で直接排出するCO<sub>2</sub>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> *Intergovernmental Panel on Climate Change (気候変動に関する政府間パネル)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>生産プロセスの革新による低炭素ものづくり</li> <li>太陽光発電などの再生可能エネルギーの活用</li> <li>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CO<sub>2</sub>排出削減</li> <li>仕入先企業の環境負荷削減の支援</li> <li>物流のCO<sub>2</sub>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</li> </ul>
<b>省資源・リサイクル</b> (1)新規投入資源量を2007年度比で2050年までに <b>87.5%</b> 、2020年までに <b>25%</b> 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>製品/部品の小型、軽量化の技術開発</li> <li>製品/部品の長寿命化など、信頼性向上の技術開発</li> <li>使用済み製品の回収率向上</li> <li>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</li> <li>資源枯渇リスクの高い素材の削減および代替(バイオマスプラスチックやトナーなど)</li> </ul>
<b>汚染予防</b> 化学物質による環境影響を2000年度比で2050年までに <b>87.5%</b> 、2020年までに <b>30%</b> 削減する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>リスクの大きい化学物質の削減および代替</li> </ul>

※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。(ニュースリリース [http://www.ricoh.co.jp/release/by\\_field/environment/2009/0422.html](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>■ 省資源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新規資源投入量削減に貢献する省資源技術開発を行う</p> <p>● 進捗状況 さらなる製品の小型化・長寿命化を可能にする技術開発を進めるとともに、100%のリユース・リサイクルを目指した再生資源の活用技術、枯渇リスクの高い材料の削減・代替技術の開発に着手した</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、1,703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、6,934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5.7%削減</p> <p>● 包装材に関する資源ロスの削減</p> <p>● 計画内容 国内画像製品の生産包装材の生産量当たりの排出物発生量を2006年度比30%削減</p> <p>● 進捗状況 御殿場事業所：24.4%削減、東北リコー：16.3%削減、リコーエレメックス：26.9%削減</p> <p>● 計画内容 海外画像製品の生産包装材の生産量当たりの排出物発生量を2007年度比30%削減</p> <p>● 進捗状況 リコーインダストリーフランス：3.3%削減、リコーUKプロダクツ：5.6%増加、リコーエレクトロニクス：19.3%削減</p> <p>● 重合トナー製造にともない排出物発生量の削減</p> <p>● 計画内容 生産量当たり排出物発生量を2007年度比17%削減</p> <p>● 進捗状況 生産量当たり排出物発生量23.3%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CO<sub>2</sub>排出量を1990年度比12%削減(リコーおよび国内生産会社)</p> <p>● 進捗状況 排出総量13.5%削減</p> <p>※M&amp;Aによる事業成長と電力換算係数変動によるCO<sub>2</sub>増加分については、CDMによる対応を前提としている。この考え方に基づき、リコープリンティングシステムズおよび山梨電子工業は事業成長分として扱われた。</p> <p>● 計画内容 2010年度までにCO<sub>2</sub>排出量を1998年度比10%削減(海外生産会社)</p> <p>● 進捗状況 15次環境行動計画(2005～2007年度)と同じバウンダリーでは、9.2%削減。事業成長分(リコーサーマルメディア)を含めると7.6%増加</p> <p>● 計画内容 2010年度までに半導体事業分野のCO<sub>2</sub>以外の温室効果ガスを1995年度比10%削減</p> <p>● 進捗状況 CO<sub>2</sub>以外の温室効果ガスの排出量47%削減</p> <p>■ 仕入先企業へのCO<sub>2</sub>排出量削減活動の展開</p> <p>● 進捗状況 モデル仕入先企業と2009年度目標を設定し、社内実践ノウハウを提供するなど、仕入先企業とともにCO<sub>2</sub>削減活動を展開した</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向上を目指しお客様先での提案活動を行った。国内・海外ともに2010年度も引き続き製品使用時の環境負荷の見える化と連動した環境負荷削減提案活動を実施する予定</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 LCAの製造プロセスにおいて、周辺住民の健康に対するリスク管理体制がグローバルに構築された</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(リコー生産事業所および生産会社)</p> <p>● 進捗状況 溶剤レス化、環境影響度の低い物質への代替、溶剤のリサイクルなどで、マイナス74%に抑制した</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(リコー生産事業所および生産会社)</p> <p>● 進捗状況 環境影響度の低い物質への代替、除害装置などで、マイナス85%に抑制した</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 リコーグループの対象組織(99組織)すべてで、生態系保全活動を実施した</p>

**バイオマス樹脂による代替材料の開発とバイオスタナーの発売**  
《リコー/日本》

リコーでは低炭素/循環型社会でのものづくりを見据えた「代替材料の開発」の一環として、バイオマス樹脂を利用した複写機部品やトナーの開発に取り組んでいます。バイオマス樹脂は、石油由来のものに比べて、温暖化を進めない再生可能な素材として注目されていますが、実用化には、コスト、原材料の確保、品質面など、いくつかの課題を抱えているため、リコーでは将来の用途拡大に向けて、技術開発を進めています。

リコーでは、2002年から複写機向けバイオマスプラスチックの開発に着手し、2005年、業界に先駆けてデジタル複合機にバイオマス度\*150%の本体部品を採用しました。また、主成分が樹脂であるトナーは、印字された後の回収・再利用が特に難しいため、原材料の環境負荷低減が重要です。リコーでは、2006年からバイオスタナーの実用化にも取り組み、2009年11月に世界で初めて\*2発売しました。

リコーは、今後も、バイオマス樹脂の技術開発を進める一方、枯渇リスクの高い資源の削減と代替に焦点を当て、他の材料についても実用化の可能性を探っていきます。

\*1 部品に含まれるバイオマス樹脂の割合  
\*2 メーカー純正として

**バイオマス樹脂の技術開発に対するリコーの考え方**

- 土地利用を含めて食料と生態系に影響のない原材料を調達していきます。
- 画像機器のさまざまな部品に適した物性を確保しつつ、環境負荷削減効果の高い材料を開発し、実用化していきます。



世界初のバイオスタナーを採用した imagio MP 6001 GP

■リコーのバイオマス樹脂素材開発の歩み

	内容
2002年	複写機素材向けバイオマスプラスチックの開発に着手
2005年	業界に先駆け、デジタル複合機の本体部品にバイオマス度50%のプラスチックを採用
2006年	バイオスタナーの実用化取り組み開始
2008年10月	新開発のバイオマス度約70%プラスチックを採用した imagio MP C2200 を発売
2009年11月	世界初のバイオスタナー（バイオマス度25%）「for E（フォー・イー）トナー」を採用した imagio MP 6001 GP を発売

お客様への取り組み

**お客様の環境経営を支援する**  
**The Total Green Office Solution**  
《リコーグループ/グローバル》

リコーグループの販売・サービス部門では、お客様への訪問、商談、成約後のあらゆる段階で、自らの環境経営の社内実践を紹介し、お客様の環境経営の実現をサポートする活動をグローバルで展開しています。

The Total Green Office Solution (TGOS) とは、お客様にオフィス機器の総所有コスト(TCO)\*削減の提案と同時に省エネや紙削減によるさらなるコスト削減と環境負荷削減を支援する

活動で、具体的には、お客様にリコー製品の省エネモード活用や両面印刷をおすすめしたり、複数のプリンターやFAXをお使いの場合はMFPへの置き換えによる機器台数の削減などを提案しています。さらに、機器導入後は、提案通りの効果が出ているかの検証と分析を行うグリーンレポートを毎月お届けします。

このように、商談時のみならず、導入後にお客様の支援を行うのはリコー独自の取り組みであり、このような活動が現在では環境経

営コンサルティングに発展しています。リコーグループは環境経営のトップランナーとして、マーケティング、販売、サービス、環境の各部門が一体となったTGOSを展開し、世界のお客様の環境経営のパートナーとなることを目指しています。

**The Total Green Office Solution**



\*導入および維持・管理にかかる総コスト(Total Cost of Ownership)

# ダイバーシティとワークライフ・マネジメントを両輪とした取り組みを通じて 多様な人材が生き生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、これを継承する経営理念の中で、「自主創造、お役立ち精神、人間主体の経営」を行動指針として、企業活動を行っています。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生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。

## 2009年度の実施状況とレビュー

### ●ダイバーシティ推進

少子高齢化が進む日本では、まずは女性の活躍推進を重点課題と認識して取り組んでいます。

- 1) 育児休職者のためのキャリア復帰支援プログラムを導入しました。
- 2) 女性管理職の勉強会と交流会をキックオフしました。
- 3) ダイバーシティ推進フォーラムを継続的に開催し、グループ会社間で意識啓発や情報共有を図りました。

### ●ワークライフ・マネジメント

#### 1) 両立支援

- ① 育児休職の一部期間を有給化し改訂、介護休職・育児短時間勤務・積立有休を拡充(不妊治療も事由に追加)しました。
- ② 育児や介護等で退職せざるを得ない社員の支援策として再雇用制度を導入。
- ③ 男性の育児参加を促進するためパパセミナーを開催しました。

#### 2) 働き方の見直し

- ① 全社員を対象にワークライフ・マネジメント意識調査を行いました。
- ② ノー残業デーの拡大、有休取得促進、時間有休導入等により、メリハリのある働き方の促進を図り、併せて業務の抜本的効率化のための取り組み(工数管理を活用したプロセス改善等)を推し進めました。

## 2010年度の計画

### ●ダイバーシティ推進

- 1) 社員の意識啓発のための情報発信ツールとして、「ダイバーシティ&ワークライフ・マネジメント」ポータルサイトを開設する予定です。会社の方針説明やさまざまな制度の周知、理解促進をはじめ、グループ会社の取り組み事例紹介などに活用します。
- 2) 若手女性社員に向けて、自律的にキャリアを考えるためのフォーラムを実施します。
- 3) 女性管理職を対象としたメンタリングプログラムを導入します。
- 4) 育児休職者のキャリア復帰支援セミナーも継続実施します。

### ●ワークライフ・マネジメント

#### 1) 両立支援

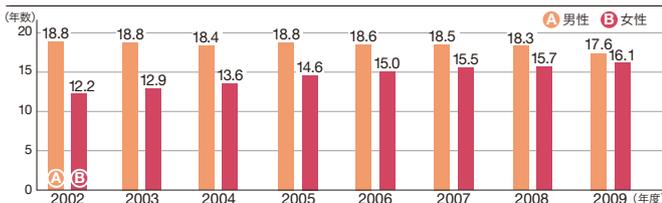
情報提供ツール「両立支援のしおり」を改訂するとともに、育児支援制度を利用する社員とマネジャーのためのコミュニケーションガイドを作成します。男性の育児参加を促進するためのセミナーも継続実施します。

#### 2) 働き方の見直し

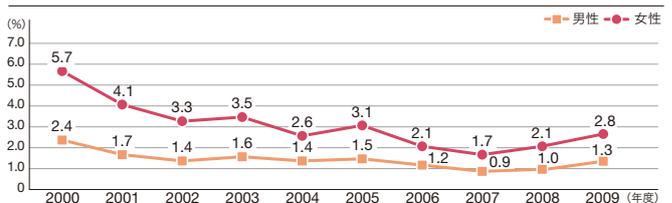
一人ひとりおよび職場での時間生産性向上への取り組みや意識醸成を図ります。また業務プロセスの見直しを行い業務効率化のための活動をさらに推進します。

## ●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



**仕事も生活も充実したリコー社員を  
実現するために意識調査やセミナーを開催  
《リコー/日本》**

一人ひとりが自らの仕事と生活を共に充実させていくことを目指して、ダイバーシティとワークライフ・マネジメントの双方を推進しています。

さまざまな制度の改訂や仕組みの改善を行うとともに、制度についての認知を高め意識の醸成を図る取り組みを展開しています。

**●ワークライフ・マネジメント意識調査**  
今後の取り組みを進める上での全社員のニーズ把握に加えて、ワークライフ・マネジメントの意識付けや認知を図る目的も兼ねて、意識調査を実施しました。

**●両立支援のためのセミナー**  
**育児休職者のための復帰支援セミナー**

「子育てをしながらちゃんと働けるか」「キャリア継続は難しいのでは」といった不安を抱える社員の気持ちを力強くバックアップするためのセミナーです。2010年4月の両立支援関連諸制度の改定内容、キャリア支援に対する会社の考え方などを説明しました。また、制度を利用した先輩社員の体験談を聞き、グループディスカッションを行いました。参加者からは

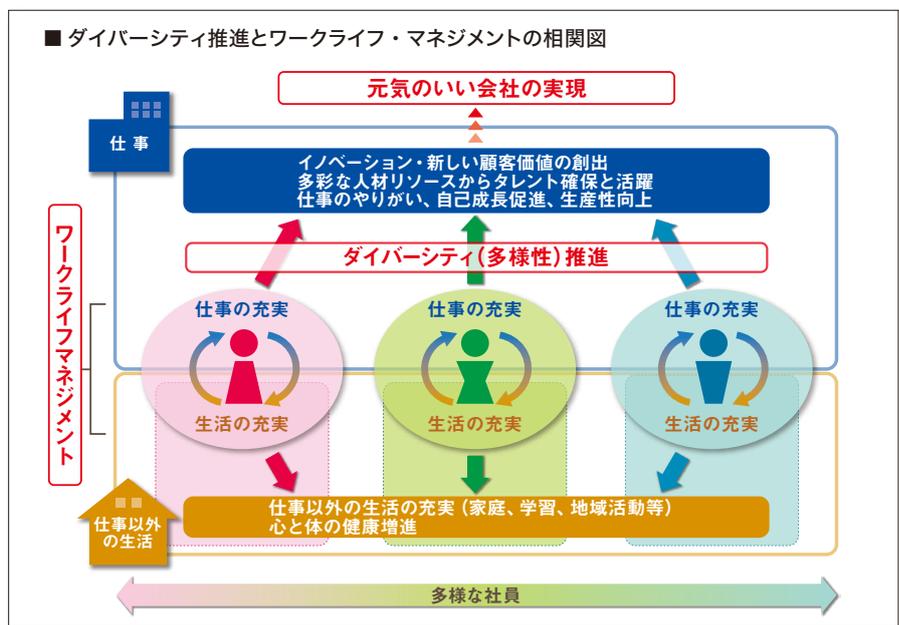
「不安や悩みが解消され前向きな気持ちになった。」との声が寄せられました。

**男性の育児参加支援セミナー(パパセミナー)**  
「育児参加をしたいが、仕事とのバランスをどうしたらいいか」また、「育児休職中の経済的負担が心配」と考える男性社員が少なくないのが現実です。その不安を解消し、仕事と育児の両立実現のためのヒントを得ていただく場を設けました。セミナーには子育て中の社員や「未来のパパ」が参加。育児支援制度などの改訂

に合わせた関連制度の説明、体験談、ディスカッションを通して多くの男性社員が、積極的な育児参加を決意していました。

**●利用者視点での制度活用ガイド**  
お子さまの年齢帯毎の活用可能制度情報等、利用する社員の視点で数々の支援制度を体系的に整理。上司とのコミュニケーションガイド作成など、キャリアを考えながら、子育ての時期に応じて必要な制度を活用できる環境整備に取り組んでいます。

両立支援制度一覧はWebサイトをご覧ください。  
<http://www.ricoh.co.jp/csr/activity/respect/worklife.html>



**15年の努力を評価され、王妃から表彰  
《リコータイランド/タイ》**

タイでは、障がい者が仕事に就くことは非常に難しいとされています。しかし、リコータイランドでは、障がいのある人でも訓練の機会と周りのサポート体制があれば健常者と同様に能力を発揮して、生き生きと働くことができるとの考えのもと、障がい者の雇用に積極的です。例えば、視覚障がいのあるRatree Sasirachsiriは、15年前から正社員のテレフォンオペレーターとして活躍しています。彼女は、よりよい仕事ができるように努力を惜しまず、向上心を持ち続けており、同僚からも尊敬される存在です。そして、障がい

者もチャンスさえあれば健常者と同様に仕事ができることを身をもって示しています。その結果、働く障がい者のロールモデル\*として高い評価を受け、タイのSoamsawali王妃から表彰を受けました。リコータイランドでは、これからも、多様な人材がそれぞれの個性を活かせる職場環境づくりを進めていきます。

\*具体的な行動技術や行動事例を模倣・学習する対象となる人材。



Soamsawali王妃から表彰を受けるRatree Sasirachsiri

**表彰を受けたRatree Sasirachsiriの声**  
王妃から表彰を受けることは、障がいのあるタイ人としては稀なことであり、大変誇りに思っています。上司や同僚たちはとても親切で、この職場で働くことは楽しく、定年まで仕事をしたいと思っています。リコータイランドは、私に“魚を与えてくれた”のではなく、より良い生活のための“魚の釣り方”を教えてくれたのです。おかげで今は、自立した生活を送ることができます。私に働く機会を与えてくれたリコータイランドには、本当に感謝しています。

特集

CSRの考え方

誠実な企業活動

環境との調和

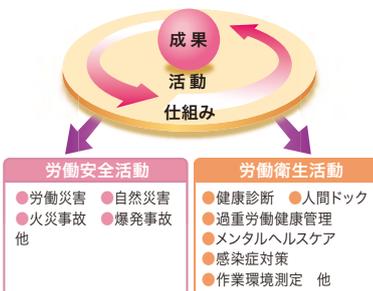
人間尊重

社会との調和

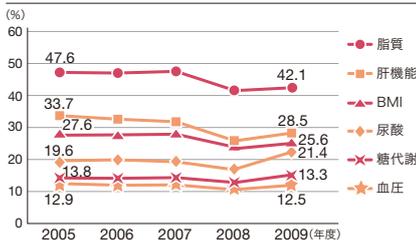
# 社員一人ひとりが快適な職場環境で働けるように リコー独自の仕組みづくりと継続的な改善を行っています

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、これからも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率率(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、2009年度のデータは、新システム立上げの影響で、データの一部取得はできておりません。

## ■労働災害度率(リコー)



※度率の算出方法は以下の通りです。  

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

## 2009年度の実施状況とレビュー

### ●グループ管理指標向上への取り組み

1) 労働災害防止  
 OSHMS認定取得事業所を中心としたメンバーによる安全部会を発足。グループ内への類似災害防止策の展開について取り組み、共通安全基準を策定しました。

2) メンタルヘルス  
 新健康管理システムによるストレスチェックをリコーとリコーテクノシステムズで実施、検証しています。

3) 健康管理  
 健康保険組合との連携により産業医・保健師などによるフォロー体制のグループ共有化を一部施行しました。

### ●労働安全衛生水準の継続的な展開と改善

1) 非生産系の大森事業所をモデルとして、5S\*を基軸とした活動の導入を完了しました。

2) OSHMSの認定事業所の御殿場事業所、沼津事業所、福井事業所、東北リコー、およびシステム構築中の厚木事業所について、OSHMS認定基準で評価を実施。グループリスクアセスメントガイド(ケガと化学物質)を標準化しました。

\*整理・整頓・清掃・清潔・躰の5項目

### ●グループ最適の安全衛生の仕組みづくり

健康保険組合と協議し、新健康管理システムの構築、グループ共通のメンタルヘルスプログラムの構築を行い、グループ各社への展開準備を進めています。

## 2010年度の計画

### ●グループ管理指標向上への取り組み

1) 類似災害防止の強化策として、グループ共通の災害報告と原因分析手法を構築します。また労働災害未然防止策強化のためのリスクアセスメント、安全衛生教育など構築に取り組みます。

2) 緊急事態発生時における対策(初期消火や応急措置など)についても着手します。

3) グループ安全衛生水準の向上に寄与するようにマネジメントデータベースの改善(順法管理、課題の展開状況の一元管理・共有)に取り組みます。

4) 新健康管理システムによるストレスチェック、システム運用のグループ展開および、グループ会社の専門家によるフォロー体制の整備を図ります。

### ●労働安全衛生水準の継続的な展開と改善

1) グループ内の非生産系事業所へ、2009年度に大森事業所で構築した仕組みを展開していきます。

2) 働きやすい職場づくりの取り組みとして、社員意識の向上を図ります。

### ●グループ最適の安全衛生の仕組みづくり

1) 健康管理のあり方の見直し、グループ全体での専門家の最適配置等について、2011年度実施に向け詳細を決定していきます。

2) 健康保険組合と協働して、グループ共通のメンタルヘルスプログラムを構築し、2009年度一部実施したラインケア(マネージャー向け)、セルフケア(自分自身向け)のe-ラーニングをグループ全体に展開します。

## より快適な職場環境を実現するため グループ共通の管理指標を向上 《リコーグループ/日本》

リコーグループでは、情報交換・共有を図りながら、「安全の確保」「心や身体の健康増進」「働きやすい職場環境の確保」「労働安全衛生活動の継続的向上」を目指し、グループ共通管理指標の向上に取り組んでいます。

●安全部会の発足、共通安全基準の策定  
労働災害件数は減少していますが、さらに件数“ゼロ”を目指し、情報共有と原因分析・対応策の水平展開を推進する安全部会を発足。現場の気づきと対応をもとに、類似災害防止を徹底するために、5つのグループ共通安全基準を策定しました。具体的には、重量物運搬安全基準、保護具安全基準、カッターナイフ

安全基準、階段通行安全基準、高所作業安全基準といった項目で、写真や図・具体的な数値・過去の災害事例などを記載。誰もが理解しやすく業務のなかで活用できるように工夫しています。

### ●健康管理、メンタルヘルスケアの 仕組みをグループで共通化

心と身体の健康管理をより徹底するためには、不調の早期発見・フォロー・未然防止の仕組みが必要です。しかしグループ会社の規模によっては、自社で健康管理のITシステムを構築したり、ストレスチェックやメンタルヘルスケアを行う体制、産業医や保健師の配属が難しい場合があります。そこで、グループ共通の新健康管理システムを、グループ各社で利用できるように準備中です。また、産業医・保健師等の医療スタッフについても、

健康保険組合との連携によりグループ各社が共同で利用できる体制を一部試行。今後、環境整備を加速していきます。さらに、こうしたグループ全体の健康・安全衛生の活動状況を見える化する「グループ安全衛生マネジメントDB」を構築。今後も、さらに管理指標の結果を向上させ、一人でも多くの人が快適に働ける職場環境の実現を目指して取り組んでいきます。



グループ安全衛生マネジメントDB

## メンタルヘルスケアなど 社員の健康づくりを組織的に促進 《東北リコー/日本》

生産関連会社東北リコーでは、安全衛生の取り組みを計画的・組織的に推進しています。「生活習慣病の改善を目的としたウォーキング」「生活習慣病の予防対策としてヘルシーメニューキャンペーン」そして「心の健康づくりのためのメンタルヘルスケア」を活動の柱にし、社員への教育や支援を実施。たとえば、メンタルヘルスケアについては、管理職によるケアの重要性の教育や、ストレスチェックなどの予防対策、相談体制の充実と全社的な活用により、早期解決を目指しメンタル不全者を極力出さないよう努めて参りました。また、身体についても健康診断の労働安全衛生規則法定項目

において、有所見者率が地元の宮城県平均より毎年約10ポイント低く、この10年間の活動の成果が着実に表れてきています。

継続的な活動や過去3年間に重大な労働災害が出ていないことなどが、THP\*の基準を満たしていると認められ、2009年7月、全国THP推進協議会優良賞を受賞しました。今後もマネジメントシステムとしての取り組みを継続し、質の向上を図っていく考えです。

\*THPとは「トータル・ヘルスプロモーション・プラン」の略称で、厚生労働省が推進する「心とからだの健康づくり運動」です。

### 労働災害を未然に防ぐため “体感”教育の仕組みを構築し展開 《リコー沼津事業所/日本》

サプライ製品の生産を担う沼津事業所では、2004年2月、「安全衛生体感塾」をスタート。安全に対する感性の向上は、座学中心の教育ではなく、危険を五感で体感することが大切と考え、事業所内に「巻き込まれ」「挟まれ」「溶剤爆発」など職場特有の16の危険源を再現できる体

感機を設置し、「安全衛生体感塾」として安全教育を行っています。

体感塾の受講は、事業所内で働くすべての従業員を対象にしており、さらにはご希望のお客様も含め、2009年までに延べ6,466人が受講しました。「体感することで実際の怖さを知った。経験を生かしていっそう安全に注意して作業したい」という受講者の気付きにつながっています。



ボール盤を使った巻き込まれ体感

こうした取り組みの結果、沼津事業所では、2007年～2009年の間で延べ460万時間の休業災害ゼロを達成。2010年3月、厚生労働省より「第一種無災害記録」を授与されました。今後も沼津事業所では、全従業員が一丸となって、安全活動を強化・展開していきます。

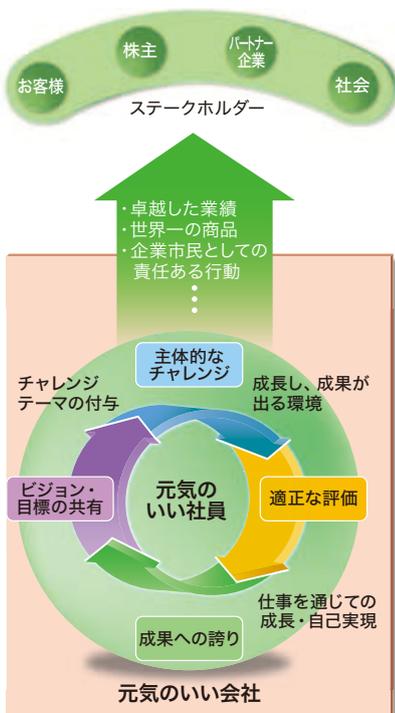


産業安全衛生大会表彰式の様子

# 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別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



## 2009年度の実施状況とレビュー

### ● タイプ別人材育成の展開

1) マネージャー教育4コース「マネジメント力強化研修」「部下育成研修」「QM実践研修」「人事労務管理研修」を展開。さらに下位職向け教育の企画に着手しました。

2) グループの伝承活動について情報を共有する仕組み「伝承DB」をリリースしました。DBは中間採用の技術者教育などにも活用されています。

### ● キャリア形成を促進する仕組み

「キャリアデザイン研修」を30歳、40歳、52歳の時点で行い、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しています。

### ● グローバル人材育成の展開

1) 教育メニューを充実(23コース)。特に海外赴任予定者には、「異文化コミュニケーション研修」「海外マネジメント研修」「QM実践研修」を必須研修と位置づけて実施しました。

2) TOEIC受検の推奨に加え、中国ビジネスの拡大にあわせて中国語検定資格取得も新たに導入しました。

## 2010年度の計画

### ● タイプ別人材育成

1) マネージャー教育については、実務への定着に向けた推進を図るとともに、下位職向けの研修の企画開発と実施を行います。

2) 「専門職系」の人材向けの発想力強化を促す教育を実施します。

3) 「伝承DB」のコンテンツ充実を継続し、伝承活動の促進を図ります。

### ● キャリア形成の促進

1) 年に1度行っている「育成面談」に、「キャリア面談」の内容が連携しフォローされるよう運用を行っていきます。

2) 「育成面談」の内容を充実するために、上司向けの支援ツールを提供。また同時に、各部門での相談機能の強化のための支援を行っていきます。

3) 社内に「キャリア相談」機能を立ち上げます。

### ● グローバル人材育成の展開

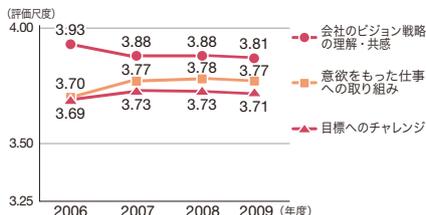
グローバル人材の候補者に対する教育プログラムを立ち上げます。

## 社員の満足度を把握する意識調査を継続的に実施 《リコー/日本》

リコーでは、2001年からグループビ

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「やる気のサイクル」の目指す姿をベースとして毎年実施しています。2005年には、

### ■ビジョンの共有と高い目標への主体的なチャレンジ



### ■社員の総合満足度



リコーとして強化すべき顧客起点などの行動様式の理解度や実践度を把握するための項目を追加しました。2008年からは重点施策である「健康・安全」「技術・技能ノウハウの伝承」「CSR活動」

他12設問を追加しています。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。

## 技術・技能の伝承

### 先人の卓越した技術・技能、 ノウハウを次世代に伝承 《リコーグループ/日本》

リコーには、ものづくりの現場において、先人が長年にわたるさまざまな経験の中で身につけてきた卓越した技術・知識やノウハウがあります。ただこれらは、マニュアル化しづらい現場固有の暗黙知が多く、従来は職場内外で時間をかけて先輩から後輩へと伝えられ受け継がれてきましたが、今日では、技術の高度化・専門化・細分化が進み、ビジネスのグローバル化・スピード化に伴い、日常の業務を通じて継承されることが困難になりつつあります。

このような状況の中で、リコーでは、グローバルブランドの確立にむけて、今一度社員一人ひとりが先人に学ぶことの大切さを自覚し、より高い能力や適性を身につけたいという強い学習意欲を持ち伝承活動を推進していきたいと考えました。

### 機器のサポート&サービスの現場でも始まった“技”の伝承 《リコーテクノシステムズ/日本》

サポート&サービスのリコーテクノシステムズ(RTS)には、お客様を起点として優れた活動を行っているカスタマーエンジニアやスタッフを「匠」と認定し、お客様の満足やダウンタイムの短縮につながる技術力・提案力を社内に広め伝える“匠伝承制度”があります。その中の特に優れた事例を発表する“場”

そこで伝承活動促進に対する企業風土醸成のための仕組みとしてスタートしたのが、データベース「伝承DB」です。「伝承DB」では、マニュアルなどには明文化されていない、第一人者の属人的な経験知や暗黙知、また各部門や関連会社で実践している伝承活動の事例といったリコーグループの貴重な財産を共有化しています。DBを通じて今日のリコーの成長を支えてきた先輩の話や具体的な事例に多く触れることで、現場では困難な課題に直面した際のブレークスルーが可能になります。また、グループ会社においては人材育成のカリキュラムに「伝承DB」を活用している例もあります。

今後も「伝承DB」のコンテンツの充実を図り、技術分野のみならず、生産、管理、販売といった幅広い分野においてリコーグループに蓄積された貴重な技術・ノウハウについて、グループ内で共有・活用していきます。そして、お客様に感動

を提供する「世界一のものづくり企業」として成長することを目指します。



伝承DBのアイコンイメージ



伝承DBトップページ

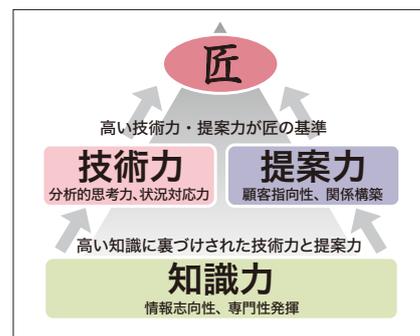


伝承DB「先輩の経験をたどる取材レポート」

として開催される「匠伝承大会」の第一回目が2009年12月にビデオ会議で開催されました。

全国で約160名の匠が参加し、支社大会を勝ち抜いた6名が日ごろの活動事例を発表しました。最優秀事例賞の受賞者からは、カスタマーエンジニアの作業フロー見直しと難解故障事例を共有する活動を通して、お客様のお役に立ち満足・信頼していただくことで、機器だけでなく「心のサービス」をも提供しよう

という活動事例が発表されました。この「匠伝承大会」は今後も継続して開催されます。

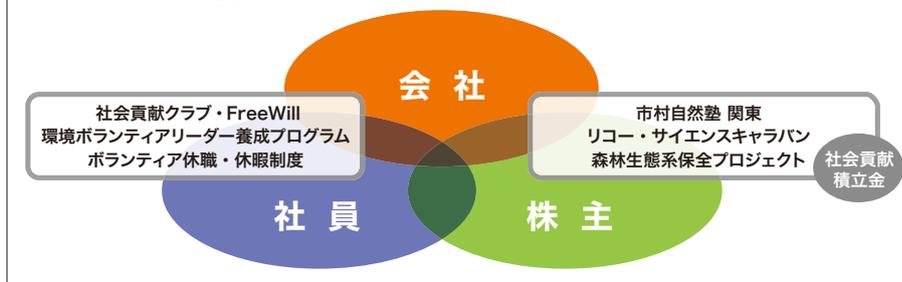


“匠”認定へのステップ

# 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



の宿舎で二泊三日の共同生活を送りながら、農作業を中心とした活動を通して、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。

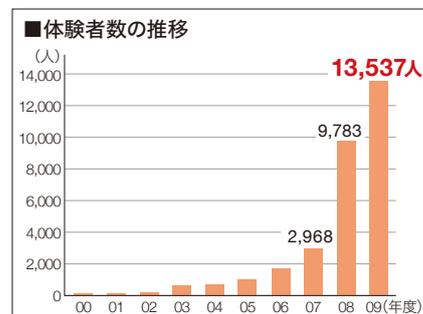


種まきから収穫まで農業の実体験をすることで、自然の尊さ、収穫の喜び、食すことへの感謝を体感します。世話人と呼ばれる塾の職員の他、リコーグループ社員のボランティアも参加し、「指示しすぎず」「命令しすぎず」「教えすぎず」「世話を焼きすぎず」を基本姿勢とし、子どもたちの自立心、責任感、協調性などの醸成を支援しています。

塾生の出席率は90%以上を維持しており、これまでに400名を上回る子どもたちが巣立っており、よりよい社会を創造する人材としてさらに成長してくれることを願っています。

心をもつ子ども達を育むプログラムです。運営は、開催地近隣のリコーグループ社員がボランティア参加で行っており、社員にとっても子ども達とのふれ合いの中で元気がもらえる活動となっています。

人気プログラムの「コピー機になつてみよう!」は、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。2年前には全国18ヶ所、年間3,000人ほどだった子どもの体験者数が、2009年度には28ヶ所、13,000人を越え、リコーグループの企業能力(技術・人材・ノウハウ)を活かし、グループ社員が参加し、地域社会とコラボレートする“リコーグループらしいプログラム”として育ってきています。



## 社会貢献積立金制度 《リコー/日本》

リコーには、安定した継続性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ジェクト」の3つの社会貢献活動に活用しています。

## 生きる力を大地から学ぶ「市村自然塾」 《リコー/日本》

2002年に創業者 市村清の生誕100周年事業として設立した「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、毎年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塾

## リコー・サイエンスキャラバン 《リコーグループ/日本》

リコー・サイエンスキャラバンは、科学の面白さを体感することで理科や科学に関

**リコー 社会貢献クラブ・FreeWill**  
**《リコーグループ/日本》**

社会貢献クラブ・FreeWill(以下、Free Will)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。集まった資金は、さまざまな分野で社会的課題解決のために取り組みを行っているNPO、NGOの支援を中



支援先の例：地域の子どもたちに自然との接点を提供している多摩美みどりの会

心に、広く社会貢献活動に役立てられています。これまでの支援は総額3,800万円以上、延べ274団体にのぼります。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、さらなる全員参加型の活動を目指します。

**10周年を迎えたFreeWillの活動**

2009年で10周年を迎えた活動を記念し、FreeWillではグループ社員の一人ひとりがサンタクローズとなり、今までつながりを持ってきた各支援先団体にお礼の気持ちを込めた物品の寄贈や、社員が各団体の活動のお手伝いをする「サンタプロジェクト」を行いました。またFreeWillの寄付支援先団体セブンサミツ持続社会機構(以下SSASS)の理事長であ

り、アルピニストでもある野口健氏による「10周年記念講演会」を開催。FreeWill会員やその家族など、約200名が集い、SSASSがネパールですすめている学校建設について伺いました。また野口氏のエベレスト登頂の過酷なエピソードとともに、その地域で必死に生きる人たちの生活を知る機会にもなりました。FreeWillからは上記学校建設に関わるマナスル基金に対し、寮とトイレ一式分の480万円の寄付を行いました。



市村自然塾関東Webサイト：<http://www.szj.jp/>  
 リコー・サイエンスキャラバンWebサイト：[http://www.ricoh.co.jp/kouken/science\\_caravan/](http://www.ricoh.co.jp/kouken/science_caravan/)  
 FreeWill Webサイト：<http://www.ricoh.co.jp/kouken/freewill/>

**COLUMN**

《リコー/日本》

**「南アフリカ共和国の理科教育・科学啓発活動を支援してきました。」**

画像エンジン開発本部 PF開発センター 粕谷 俊暢

私はボランティア休職制度\*を利用し、2007年9月より2年間、南アフリカ共和国の政府により設立された最北州の科学館で活動しました。私の主な活動は大きく分けて三つあり、①学校教育を補完するための理科実験の指導、②青少年に対して科学への興味喚起させるためサイエンスショウなどのイベントの遂行、③物を利用する事で科学知識の伝達を助長させるための展示物製作、などを行いました。活動の場は、南アフリカ共和国の中でも教育水準が極めて低い州であり、特に十数年前に存在したアパルトヘイト時



南アフリカ共和国で科学の授業を実施

代においては、理科教育が十分に施されていない地区でもありました。科学館の辺りの中学校を見渡せば、校舎の中には黒板



と机・椅子などの設備だけで、実験施設などは無いため、生徒達は学校カリキュラムを修学するためにこの科学館に来館し、実験をします。また、遠方の学校には、科学館から出

前形式の授業を提供することもありました。生徒達は理論についてはある程度理解しているのですが、応用が不足しているため、自分で考え、実際に手を動かして実験をすることで、科学的思考力や応用が養えるよう重点的に指導しました。人に物事を理解してもらい、人が変わっていく喜びを感じることができたからこそ、私も一生懸命に活動できたと思います。日本へ帰国した後、私の教えていた生徒達が次々と無事に卒業し、進学したのを耳にした時は正直嬉しかったです。今後も、可能な範囲で国際協力・社会貢献に関わっていきたいと思います。



製作した展示物を利用する生徒達

\*国・地方公共団体等が主催する社会貢献度の高い社会福祉活動のため、1ヶ月以上 最長2年4ヶ月の取得が可能。

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

# 地域の人々・NGOなどさまざまなパートナーとともに 各グループ会社が積極的に地域社会に貢献しています

## 日本

世界の貧困削減のために約1,900人のグループ社員が「スタンド・アップ」《リコーグループ/日本》

2009年10月16日～18日の3日間、リコーグループ各社は、「ス



タンド・アップ・テイク・アクション」に参加しました。これは、世界の貧困削減とミレニアム開発目標の達成を訴えるために世界中の人々が「立ち上がり」（スタンド・アップ）、世界各国の政府リーダーたちに積極的な行動を促すため2006年から始まった、グローバルアクションです。日本では31,298人、全世界では約1億7300万人が参加し、強いメッセージを発信しました。

リコーグループでは、一人でも多くの社員にグローバルな課題であるミレニアム開発目標を知ってもらい、「リコーが持つ技術力や人材などのリソースを活かすことで、社会の課題を解決することができ

る」という意識を広げるために、2008年からこのキャンペーンに参加しています。2009年は、グループ7社で前年の7倍を超える1,915名が立ち上がり、企業での参加としては国内最多人数となりました。

たとえば、リコー関西ではCSR部門の積極的な呼びかけに応え、15ヶ所の事業所から700名近くが参加。リコー中国では、キャンペーン期間外に行われた経営層のミーティングにおいても190名が立ち上がりました。さらに、リコーが運営する市村自然塾に通う子どもたちには塾頭がスタンド・アップの目的を分かりやすく説明。子どもたちも一緒に立ち上がりました。



市村自然塾で元気よく立ち上がった子どもたち

また、キャンペーンの一環として行われたシンポジウムでは、企業の代表としてリコーグループの取り組みを紹介。企業として取り組む姿勢・意義を伝えました。今後もより多くの社員やリコーに関わる人々がグローバルな課題に眼を向け、個人として企業として貢献できることを考える機会として、積極的にこのような活動に参加していきたいと考えています。

### ミレニアム開発目標 (MDGs)

国連ミレニアムサミットで採択され、2015年を達成期限とするグローバルな目標。

-  **目標1** 極度の貧困と飢餓の撲滅
-  **目標2** 普遍的初等教育の達成
-  **目標3** ジェンダーの平等の推進と女性の地位向上
-  **目標4** 乳幼児死亡率の削減
-  **目標5** 妊産婦の健康の改善
-  **目標6** HIV/エイズ、マラリア、その他の疾病の蔓延防止
-  **目標7** 環境の持続可能性の確保
-  **目標8** 開発のためのグローバル・パートナーシップの推進

※MDGsのロゴは、NGO・ほっとけない世界のまずしさ (GCAPジャパン) が作成



リコー北海道では、「できることから始めよう!!」を合言葉に、道内の各事業所に呼びかけ220名が参加。2009年スタンド・アップ・テイク・アクションでの数多くの報告写真の中から、「最もユニークなSTAND UP」としてリコー北海道が入賞紹介されました。

### 参加した社員の声

- ・世界の貧困問題、ミレニアム開発目標の理解を高め、家族や友人など多くの人々に伝えていきたい。
- ・参加したメンバーの表情は大変まぶしくキラキラ輝いていました。
- ・たくさんの思いが世界を動かすって素晴らしい。また来年も参加します!

## 地域社会・小学校と連携し ビルの谷間に造ったビオトープ\* 《リコーグループ/日本》

リコーでは、生物多様性保全の意義を理解し、環境保全活動を企画実施できる環境ボランティアリーダーを養成。社内研修の「自然教室」を受講して認定されるリーダーは、それぞれが所属する部署や地域を巻き込んでさまざまな活動を展開しています。しかし、「森林や里山が身近にないため、自分に何ができるか具体的な活動が思いつかない」と頭を悩ませるリーダーもいました。

そこで、2010年2月6日、東京の青山小学校で自然教室を実施、生き物の生息地となるビオトープを子どもたちと一緒に作りました。

最初に4年生の子どもたちを対象に授業を行い、「生きものの視点になること」「“ビオトープを造ること”が目的ではなく

“みんなが主体的に自然に関わること”が大切」であることをしっかり伝えました。実際の造成には、こどもたちの中からは有志18名が参加し、皆で土を踏み固め水草を植栽し、最後に水入れをしてビオトープが完成しました。参加した環境ボランティアリーダーからは、「ビオトープ作りありきではなく、生態系保全に対する理解を深め、地域を巻き込んだ活動としていきたい」「自分たちで一から手がけたビオトープなので、今後も責任を持って見守っていきたい」といった声が寄せられました。ビオトープの造成後は定点観測を行い、ヒキガエルの産卵が観測されるなど、その様子を地域の人たちと共有しています。今後も子どもたちと自然観察会や植生調査を企画・実施していく予定です。

\*ビオトープとは：ドイツ語の「Bio＝生物」、「Top(e)＝場所」という2つの言葉を合成して作られた用語。  
“有機的に結びついた生物たちの生息空間”



小学生、地域のみなさん、リコーグループ社員が集まった



小学生とともにビオトープを造る環境ボランティアリーダー

### ■環境ボランティアリーダー養成プログラム

リコーは1999年6月から、社員を対象とする研修制度「環境ボランティアリーダー養成プログラム」をスタートさせ、2001年度にはリコーグループ社員および退職者も参加可能として、2009年度末までに、496人の環境ボランティアリーダーを養成しました。

## 個人やグループの地道な活動に 光を当てる顕彰制度を実施 《リコー北海道/日本》

社員が個人やグループで自発的に行う草の根の社会貢献活動は、地域社会との共生には欠かせないものです。販売会社リコー北海道では2007年度より、そのような社員の活動に光をあて社会貢献に積極的に取り組む企業風土づくりに活かしたいと考え「顕彰制度」を実施。“社会貢献活動賞”として表彰しています。エントリーにあたっては、年間活動を対象に他薦・自薦を問わず応募を呼びかけ、継続

性・拡大性(周囲を巻き込んだ広がりのある活動)・合目性(本業を通じた活動)を基準に選定しています。そして、年に1度の全社員大会で受賞者の活動紹介と顕彰を行っています。2009年度は、周囲に社会貢献の輪を広げている個人の活動、スポーツを通じた青少年の健全育成、環境保護のための山荘の汚物処理活動が表彰を受けました。大会では、受賞した社員の取り組みを全員で賞賛することで、社員同士の絆が深まり、新たな活動の気付きにもつながっています。

## 地域の小・中学生の健全育成に ラグビーを通じて貢献 《リコー/日本》

リコーラグビー部は2009年6月、10回目となる「リコーラグビーフェスティバル」を開催しました。東京・神奈川などのラグビースクールから500名以上の子どもたちが参加。子どもたちは、リコーラグビー部の選手たちと一緒にグラウンドを駆け回り、チームワークの大切さを体験しました。今後も、リコーではラグビーを通じてスポーツの普及、子どもたちの健全育成に積極的に取り組んでいきます。

### ■リコー北海道の社会貢献取り組みの考え方



表彰された社員(左から3人まで)と  
リコー北海道社長 坂本 智弘



# ヨーロッパ

■対象：欧州 / 中近東 / アフリカ

## 社員がより積極的に社会貢献できる環境づくり

《リコー UK / イギリス》

販売会社リコー UK (RUK) は、「社員の社会貢献活動を支援する」イベントとして、2009年12月17日、募金集めのウォーキングを行いました。

このイベントを機に、就業時間内に社会貢献活動ができる社内環境を整え、社員の自主的な活動を促しました。

ウォーキングの会場となったリコーアリーナサッカースタジアムには、前夜の大雪にもかかわらず187名の社員が参加。最高気温3度という寒さの中、クリスマスソングのかかるアリーナを歩きました。

ウォーキングに参加した社員が、事前に自分の給与や友人・家族・同僚・お客様から募金を集めた結果、以下の3団体に合計数約3,900ポンド(約56万円)を寄付しました。

- School Governors One Stop Shop : 学校の理事会メンバーを支援する団体
- Forest of Maraston Vale : 地域の生物多様性を回復するための植林を行う団体



イベントに参加したリコー社員と、ウォーキングの会場を提供したCoventry City FCのマネージャー(左)、リコーUKのCEO David Mills(右)

● Shaftesbury Young People : 子どもの生活改善を支援する団体  
また、このイベントは社員の社会貢献活動の奨励と同時に、環境への貢献も意図したものでした。京都議定書次期枠組みの合意を目指して開催された2009年12月のコペンハーゲンでの締約国会議への支援をアピールするため、京都からコペンハーゲンの距離約

5,350マイルと同じ数字の5,350周を歩き、前述のForest Marston Valeに5,350本の木を寄付しました。  
RUKは、同社の3つの主要テーマ(環境・教育・コミュニティー)に関連するボランティアプログラムのリストを作り、社員の社会貢献を呼びかけていく予定です。

## Interview

イベントのコーディネーター

**Ms.Charlene Withall, CSR Advisor, Ricoh UK**

参加したみんなが楽しむことができ、募金のためのウォーキングというシンプルな取り組みが、地域社会のために大きな力となることを社員たちが理解できたようです。このようなイベントは初めての経験でしたが、この成功により就業時間内の社会貢献活動の促進につながるでしょう。



### ウォークイベントに参加した社員の声

- ・ 素敵なイベントだった。参加できて楽しかった!
- ・ 社内のいろいろな部門の人たちと出会えてよかった!
- ・ 業務時間内に社会のために貢献できるのは素晴らしい。
- ・ 慈善団体の活動について知ることができてよかった。学校理事になることを検討しようと思う。



ウォーキングの終盤にさしかかったリコー社員たち。「疲れているけど、ハッピー!」の声もあがった。

## デジタルデバイド解消への貢献

### 《リコーヨーロッパ、リコーベルギー/欧州》

販売会社NRGベネルクス(当時)は、デジタル化の恩恵を受けていない途上国の人々に対し、PCなどのIT機器を寄贈し、IT教育支援を行うNGO Close the Gapの設立に積極的に協力。2004年5月から連携をスタートさせ、アフリカを中心に、学校や病院などでITを通じた社会教育プログラムを展開してきました(表参照)。青少年や地域コミュニティが、情報にアクセスができるようになる

ことで、豊かな未来を拓くことができるよう熱心な支援を行っています。ベネルクス各国から始まったリコーとClose the Gapとの連携は、その後フランスにも広がりました。

2008年、地域統括会社リコーヨーロッパ(RE)は、欧州販社全体で取り組む社会貢献を調整するためCSR委員会を設立。その活動の一つが途上国およびヨーロッパ内の恵まれないコミュニティでのデジタルデバイドの解消となりました。これを受け、リコーベルギーはClose



ウガンダでのPCクラス

the Gapの姉妹団体であり、ベルギー国内で活動を行うPC Solidarityとの連携を開始。第一ステップとして、障がいのある人々を支援する団体に、リコーのデジタル複合機を寄贈しました。

### ●アフリカでの主な活動

2005年4月	南アフリカ・ウエスタンケープ大学にデジタル教育センターを設立。HIV/エイズの教育プログラムがインストールされた200台のPCと15台のプリンターを寄贈
2005年10月	南アフリカの慢性的な病気の子どもたちのために、病院でのPCクラスを実施。21台のデスクトップと8台のノートPCを寄贈。
2006年5月	ケニアにデジタル教育センターを設立し、年長の子どもたちの就職支援のためにPC研修を実施。10台のPCの寄贈、ネットワーク開設、センターの備品、消耗品、教師の給与を支援。
2007～2008年	コンゴ民主共和国、ウガンダ、タンザニア、ニジェール、ザンビアなどに、200台以上のPC、複合機、プリンターを寄贈。PCトレーニング、障がい者の支援、地域コミュニティの情報収集をサポート。

## アルザス地方の生物多様性保全への率先した取り組み

### 《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(RIF)では、工場があるアルザス地方の生物多様性保全に貢献するプロジェクトを、社員ボランティアの参加と地域協会とのパートナーシップにより進めています。

『Vie & Couleurs』(生命と彩り)と呼ばれているこの取り組みは、環境保全や

環境教育に熱心なアルザス地方の『緑のネットワーク』づくりに貢献するもので、工場の敷地内の12ヘクタールのグラウンドをビオトープとして整備。社員からボランティアを募り、池を作り、草花や果樹を植え、土地固有の植物、鳥や昆虫などの種を自然の姿で保全しています。

今後は、みつばちの巣箱設置も検討する予定です。

同時に、環境保全に対する社員の関心を高め、より広く社会に環境保全のメッセージを広めていくさまざまな試みを行っています。2009年は他の企業において、RIFと同様の取り組みを行う



ための説明会やセミナーを行いました。さらに企業がいかに事業所内で生物多様性保全に取り組み、社員教育を行うかを紹介するビデオも制作し、フランスの環境教育や持続可能な開発に関する会議などにおいて、模範的な環境教育の取り組みとして上映されました。



# アメリカ

■対象：北米/中米/南米

## 冬季オリンピックの オフィシャルサポーターとして リコー機器と社員が貢献 《リコーカナダ/カナダ》

販売会社リコー  
カナダは、バン  
クーバーでの冬  
季オリンピック  
のオフィシャル



**RICOH**  
OFFICIAL SUPPORTER

サポーターとして、8年間にわたり準備を進め、2010年3月のオリンピックとパラリンピック終了まで、さまざまなかたちで大会を支えました。大会前には、社員の意識を高めるため、社会に貢献している社員を表彰する「Ricoh Olympic Spirit Awards(ROSA)」を制定。表彰された社員は、副賞として聖火リレーに参加。社長を含め20人の社員が聖火を手にとりました。大会運営のなかでは、特に情報システムの分野で大きく貢献。競技の記録は、



聖火を持って走るリコーカナダ社長 Glenn Laverty



冬季オリンピックでのクロスカントリーのスタート地点

すべてリコーの機器により報告・印刷されましたが、環境保全への配慮から紙の出力枚数が少なくすむよう、自動両面印刷を標準装備したシステムを設置。また待機状態からすぐに復帰して使用できる省エネモードも活用し、CO<sub>2</sub>削減にも貢献しました。さらに、インターネット経由で機器を管理する@Remoteで故障を未然に防止するなど万全のサポート体制も用意。これらのリコーの機器と技術が、従来のオリンピックの報告方法を変革したと高く評価され、バンクーバー2010オリンピック・パラリンピック組織委員会(VANOC)からSustainability Starを受賞しました。大会が間近に迫った2009年の夏からは13人のリコーカナダ社員が現地で技術的サポートを担当。期間中の各会場では200人を越える技術者と約2,300台のリ

コー機器(デジタル複合機、プリンター、FAX)がオリンピックの運営を支えました。社員の貢献を時間に換算すると、技術的サポートは約40,000時間、広報業務などその他のサポートで約10,000時間に及んでいます。

オリンピックの支援は、リコーカナダが行った過去最大のCSR活動でした。競技を行った選手と同じ気持ちで現場スタッフがベストを尽くし、すべての社員が達成感を得る機会となりました。またオリンピック委員会からは、リコーの技術の安定性や不測の事態への適切な対応が高く評価されています。



Cypress Mountainで待機中の技術者たち

**各社で実施している  
さまざまなボランティア活動**

**《リコーアメリカズコーポレーション、  
アイコンオフィスソリューションズ、  
リコーエレクトロニクス/アメリカ》**

アメリカでは、各社で実施しているさまざまなボランティア活動を推奨しており、年間を通して地域社会に貢献する取り組みに社員が多数参加。社員と地域社会との結びつきを強めるだけでなく、社員にとってリコーで働くことの意義、価値を高めるきっかけにもなっています。

●生産関連会社リコーエレクトロニクス(REI)は、社員によるボランティアチーム「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実施。2009年は、ビーチ清掃、募金集めやウォークイベントなど15のプロジェクトを実施。延べ460人以上の社員や家族らが参加しました。

●販売会社アイコンオフィスソリューションズ(IKON)では、2008年より年に一度の「ボランティアデー」を開催。2009年は426人の社員と家族・友人が参加し、学校や公園の清掃、ホームレスへの食事準備など地域社会への貢献を行いました。また、教育・収入・健康の3分野を中心にすべての人の生活向上をめざすNGO・United Wayをサポート。10月の募金キャンペーンでは社員が110万ドルを寄付しました。

●地域統括会社リコーアメリカズコーポレーション(RAC)では、保健衛生、環境、教育、コミュニティ、寄付の5分野を中心に年間100を超えるボランティ

ア活動を実施。2009年度は、約1,800人の社員が計8,000時間以上を活動に費やしました。



社員や家族ら82人が参加しビーチの清掃を実施。約100ポンド(約45キロ)のゴミを集めました。(REI)



IKON本社の社員は、募金キャンペーンのため55台の洗車を行い、寄付を集めました。

NGO・ジュニアアチーブメントに協力して、社員が小学校で経済についての授業を行いました。(RAC)



**ボランティア活動に参加している社員の声**

- ・CSRプログラムはリコーがいかに世の中を良くできるかを示す方法のひとつ。個人的に有益であるだけでなく、自分のなかでリコーの価値を高める機会となっています。
- ・他の社員と一緒にボランティア活動ができるのは楽しく、自社のリソースを進んで社会に生かす企業で働くことができて幸せです。

**社員と会社が一体となった  
ハイチにおける震災支援  
《リコーグループ/グローバル》**

2010年1月12日に発生したハイチ大地震は、“過去10年間で最悪の被害をもたらした災害”といわれ、約20万人を超える死者を含め国民の3割が被災したとされています。リコーグループでは、一刻も早い復興を願い、アメリカを中心

に日本やスペインにおいても、社員と会社が一体となりさまざまなかたちで寄付を行いました。例えば、RAC、IKON、REIでは、社員に対して米国赤十字社への寄付を呼び掛け、社員が寄付した同額をマッチングで寄付。社員の積極的な支援動きを後押しした結果、3社の社員と会社からの寄付の総額は86,236ドルとなりました。

また、リコースペインでは社員による募金活動で3,728ユーロを集め、スペイン赤十字社に寄付。会社は同額を現地で医療活動を行う国境なき医師団に寄付しました。日本からは500万円の寄付金を、人道支援組織ジャパン・プラットフォームを通じて、同組織に加盟するNGOが現地で緊急・復興支援を迅速に行えるように役立ててもらいました。

## 中国

■対象：中国

### 政府からの奨励金を活用し 太陽光充電型LED街灯を公園に寄贈 《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)は創立  
以来、積極的に  
環境経営活動  
を推進し、省エ  
ネルギー・省資  
源・リサイクル



公園に設置された太陽光充電型LED街灯

などに取り組んできました。その活動が  
深圳市政府から高く評価され、「広東省  
清潔生産企業」「深圳市清潔生産企業」  
などのさまざまな環境奨励賞を受賞。計  
129万元の環境奨励金を授与されまし  
た。RAIでは奨励金をさらなる社会貢献

活動に活用することを決め、隣接する筆  
架山公園に55本の太陽光充電型LED  
街灯を寄贈しました。

多くの深圳市民が訪れる筆架山公園と  
RAIとは、従来から環境保護活動の良好  
なパートナーシップを形成しており、植  
林や定期的な清掃活動など多くの共同  
作業を実施しています。2009年12月  
28日に行われた同公園での街灯寄贈の  
式典では、RAIの長期間にわたる環境



寄贈式典での感謝状の授与

保護活動に対して、高い評価と感謝の  
言葉をいただきました。

今回の街灯設置により、公園では年間  
5,540.7キロワットの電力、4.27トンの  
CO<sub>2</sub>削減を実現し、市民に省エネルギー  
の大切さを広めるきっかけとなりました。  
RAIでは今後もこのような取り組みを通  
して、より多くの企業や市民に環境保護  
活動への参加を呼びかけていきたいと  
考えています。



「環境保護宣言」を発表し、広東省テレビ局のインタビューを受けたRAI社長 大門 一永

### 社員参加の植林活動により 心臓病の子どもたちを支援 《リコーグループ／中国》

地域統括会社リコーチャイナ、生産関連  
会社RTM無錫をはじめとする華東地域  
のリコーグループ各社は毎年、植林活動  
を継続してきましたが、2009年度は初  
めて、心臓病の子どもたちを支援するた  
めの植林活動を行いました。

中国では、年間12万人以上の子ども  
たちが心臓病にかかっており、上海児童  
健康基金が特定基金を設立しています。  
この基金への寄付のために中国のリコー  
グループ各社のボランティア150名が  
上海に集まり、「少しの緑を植え、少しの  
愛を捧げよう」をテーマに、木を1本植  
えるごとに50元寄付することを決め、  
合計1万元を寄付しました。

参加した社員からは「環境への貢献だけ  
でなく、心臓病の子どもたちの力にな  
れたことは、とても有意義な活動でした。」  
という声が聞かれました。参加したボラ  
ンティア社員は社内で活動の主旨と様  
子を報告、より多くの社員がボランティ  
ア活動に興味を持ってもらえるように呼  
びかけました。

また、植林が行われた上海東方緑洲公



ボランティア社員による植林の様子

園の園長からは「植えられたものは木だ  
けでなく、心臓病の子どもたちの希望だ  
と思います」との感謝の気持ちを伝えら  
れました。

### 中国青海地震に対する震災支援 《リコーグループ／中国》

2010年4月14日に中国西部・青海省  
で地震が発生し、2000人を越える死  
者を含め多数の被災者を出しました。リ  
コー及び地域統括会社リコーチャイナ  
をはじめとした在中国グループ会社は  
共同で、今回の地震で被災された方々  
に対して、義援金100万元の拠出を決  
定し、4月16日に上海市赤十字会に寄  
付しました。このような会社からの寄付  
だけではなく、在中国の社員による自主  
的な募金活動も行っています。

## アジア・パシフィック

■対象：東南アジア/オセアニア

### 社員が中心となり地域社会や お客様に広がる社会貢献の輪 《リコニューージーランド/ニューージーランド》

販売会社リコニューージーランドは、オークランドにあるHauraki湾で最も美しい島のひとつMotuihe島で生物多様性を保護している団体Motuihe Island Restoration Trustと連携。2004年から毎年、社員とその家族や友人などに参加を働きかけ、Motuihe島で環境ボランティア活動を行っています。活動内容は、植林を中心に、植物の保護、ビーチクリーンアップ、雑草除去など多岐にわたっています。



6年間で植林した木は1万本を超え、リコーが活動しているエリアは「RICOH Valley」と呼ばれるまでになっています。2006年からは、お客様も活動に参加。当初、ボランティアへの参加人数は58人でしたが、2009年には13社のお客

様を含む140人に増え、活動の輪が着実に広がっています。実際に活動に参加したお客様からは、「家族と一緒に過ごす、楽しい1日でした。これまで植林した木々が成長している様子を見ることができたのも良かったです。リコーチームの一員であると感じることができました。」との声をいただきました。Motuihe Island Restoration Trustに対しては、活動に必要なパンフレットなど印刷物の製作支援やフォトコンテストのスポンサーとしてカメラ寄贈なども行い、その活動を継続的に支援しています。

## COLUMN

### 《リコーオーストラリア/オーストラリア》

#### 子どもたちが楽しみにしている 特別支援学校でのボランティア活動

販売会社リコーオーストラリアの社員は、就学前から12歳までの身体障がい児や病気の子どもたちが通う近隣の特別支援学校Arranounbai Schoolで、2007年からボランティアを行っています。社員たちは、子どもたちと会話しながら一緒にランチタイムを過ごし、サッカーやバスケットボール、カードゲームなどで遊んだり、工作のお手伝いをしたりしています。子どもたちは、こうしたコミュニケーションや遊びを通して自信を得、自尊心を高めています。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おり、参加している社員全員が、この活動から得られるものがあると感じる意義のある活動になっています。

#### 先生の 声

#### ■ School Administration Manager Judi Billingham 様

リコーの皆さんのおかげで、子どもたちはとても変わりました。子どもたちにとって、友だちとして、おしゃべりができたり、一緒に笑ったりできる相手は、とても貴重で安心できる存在なのです。自分とペアの社員の方々 came ときの子どもたち

の興奮ぶりを見ると、それがよく分かります。また、私たち職員に提案もしてくださるので、非常に有難いです。子どもたちの家族もとても喜んでいますが、私たちはリコー社員をArranounbai Schoolの家族だと思っています。

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

## さまざまなステークホルダーの方々との対話を通して、CSRのレベルアップを図っています

### NGO・国際機関とのコミュニケーション

#### ダイアログの結果を必ず フィードバック 《リコー/日本》

ミレニアム開発目標に掲げられた課題解決への貢献を目指す中で、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・国際機関の皆様とのダイアログを重視。一昨年より、積極的にダイアログの機会を設けています。

2009年3月に、開催したダイアログでは、「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、6団体の方々と意見交換を行いました。ダイアログでいただいたご意見は、2009年度の活動に反映させ、さまざまな改善をすることができました。たとえば、人権への取り組みを強化するべきとのご指摘を受け、社



2008年のダイアログの様子

会動向を知るため、部署内での勉強会を複数回実施。また、BOPビジネスについては、現地の人々とのコミュニケーションや現地に与える影響度の検証についてアドバイスいただき、こうした点を配慮した上で、現地調査を行いました。ダイアログから1年が経過した2010年4月には、この1年間の活動を振り返り、いただい

たアドバイスをいかに反映したかをお伝えするため、ダイアログに参加していただいた皆様に報告書をお送りしました。今後も、さまざまな機会を通じて、NGOや国際機関の方々とのコミュニケーションを継続し、社会の多様な視点を取り入れた活動に取り組んでいきたいと考えています。

### 途上国の方々とのコミュニケーション

#### 途上国が抱える社会的課題と 日本企業への期待について対話 《リコー/日本》

財団法人 日本経団連国際協力センター (NICC)\*1では、アジアを中心とした途上国の持続的な経済発展に貢献することを目的として国際協力を行っています。

その一環として毎年、途上国の企業のマネージャークラスの人々を受け入れ、日本の先進企業の協力を得ながら、ものづくりや品質管理などさまざまな研修を行っています。その中で、リコーは環境経営とCSRの講師として協力しています。

2009年度は、この機会を活用して14カ

国\*2の方々とのコミュニケーションの場を持つことができました。対話を通じて、多くの企業が人材育成や教育支援など、それぞれのコミュニティーのニーズに応じた取り組みを行っていることがわかりました。また日本企業に対しては、環境を含むCSRの教育や技術・マネジメントスキルを支援して欲しいとの声も多くありました。

今後もこうした機会を活用し、さまざまな国で抱える社会的課題やニーズを把握し、活動に生かしていきたいと考えています。

\*1 NICCの詳細については<http://www.nicc.or.jp/>をご覧ください。

\*2 バングラデシュ、ブラジル、カンボジア、中国、インドネシア、ラオス、マレーシア、メキシコ、モンゴル、ネパール、パキスタン、フィリピン、スリランカ、ベトナム



## 株主・投資家とのコミュニケーション

### リコーの事業活動を深く理解していただくための工場見学会 《リコー／日本》

一人でも多くの株主様に事業内容をより深く理解していただき、広くご意見をいただくためのコミュニケーション活動を重ねています。2009年度は、かねてより株主様からご要望があった工場見学会を開催。10月と12月、御殿場工場にあわせて68名をご招待しました。参加者には、環境負荷削減で先進的な活動を続け

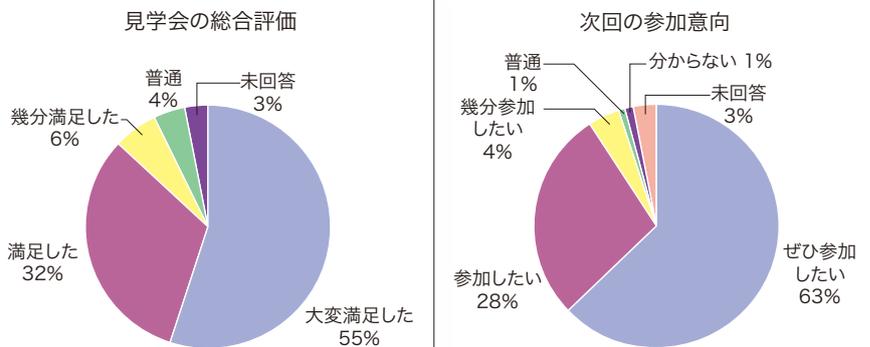


る工場の設備や稼働状況、敷地内のピオトープなども見学していただきました。アンケート結果から、参加者の9割近くの方に満足していただき、次回についても参加したいと高い評価をいただきました。またリコーに対する励ましや改善

点、ご要望など貴重なご意見をいただくことができました。

今後もこのような地道なコミュニケーションができる場づくりに、継続して取り組んでいきたいと考えています。

■工場見学会アンケート結果



## 社員とのコミュニケーション

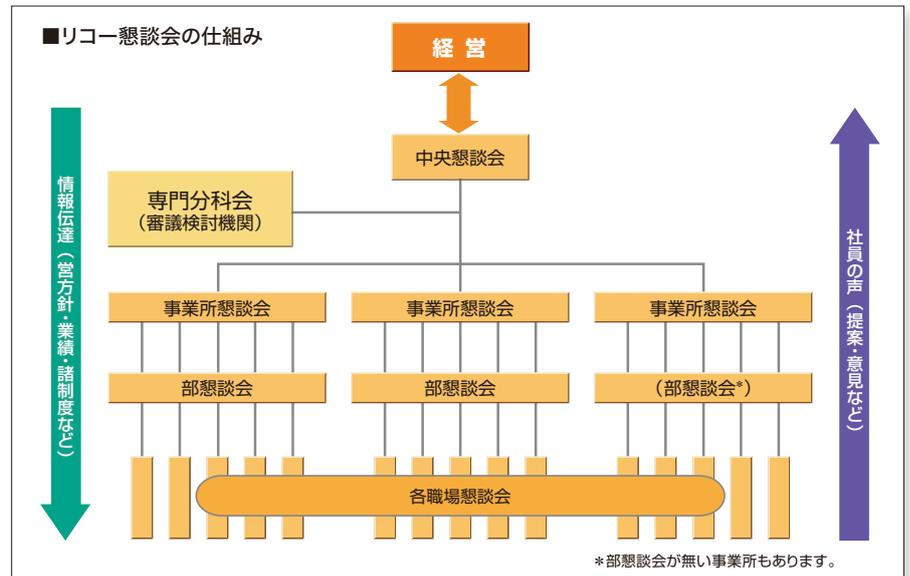
### さまざまな部門、役職、世代が活発に意見を交換するリコー懇談会 《リコー／日本》

社員と経営トップが一体となり、「会社の発展と個人の幸福の一致を図る」、つまり、社員は事業の協力者であるという考えを基本に経営を進めています。経営トップは、社員との対話の重要性を認識し、リコー懇談会というきめ細かな仕組み（図参照）を構築し、過去40年以上にわたり定期的を実施しています。定例および臨時の中央懇談会では、業績の現況報告や、CSR、研究開発部門など各部門の事業内容が伝えられ、事業所懇談会、職場懇談会を通して社員一人ひとりに丁寧に伝えられます。また、リコーの暦や昇給／賞与など全社的な問題について専門分科会で審議する際

は、多くの社員の声を吸い上げるよう配慮しています。対話を重視したリコーの懇談会の仕組みは、社内コミュニケーションを活性化する例として、他社からも関心を持たれています。



■リコー懇談会の仕組み



# 事業概況

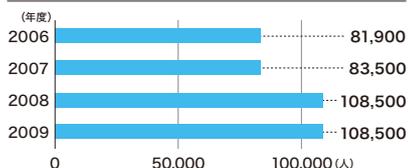
## 報告組織の概要

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266社、関連会社6社で構成\*されており、全世界での従業員数は、約108,500人です。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、デジタル複写機やプリンターなどの画像機器を中心とした製品やサービス、ソリューションを提供しています。

\*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)：41,118人
- 平均年間給与(リコー)：715万円
- 平均年齢(リコー)：41.6歳
- 男女構成比(リコー) ● 採用区分比率(リコー)



### 【海外】

- 従業員数：67,407人  
(米州：35,000人、欧州：17,239人  
中国：10,143人、アジア・パシフィック：5,025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で製品・サービスを提供しています。

**RICOH**

**SAVIN®**

**LANIER**

**nashuatec**

**Rex-Rotary**

**Gestetner**

**infotec**

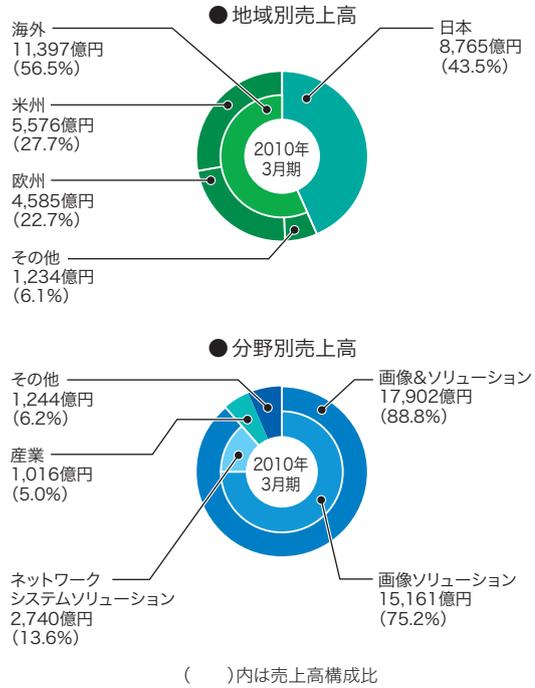
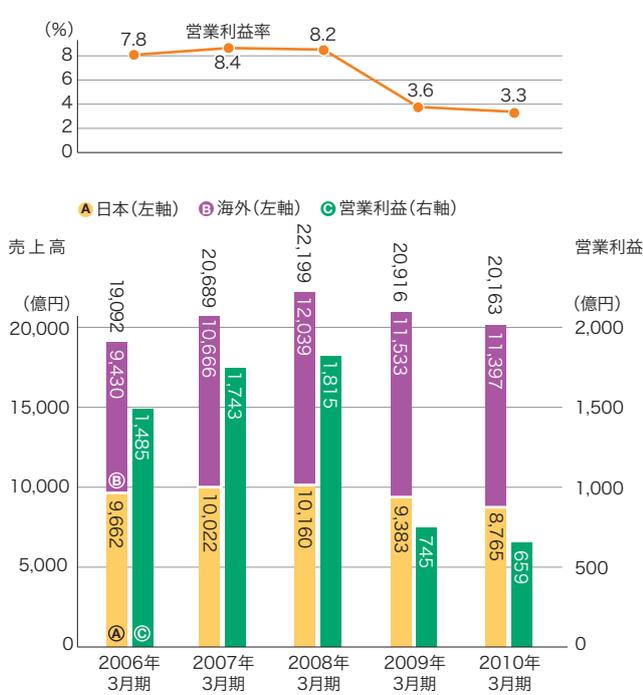
**RICOH**  
InfoPrint Solutions

※2010年7月1日より

## 2009年度(2010年3月期)の業績ハイライト

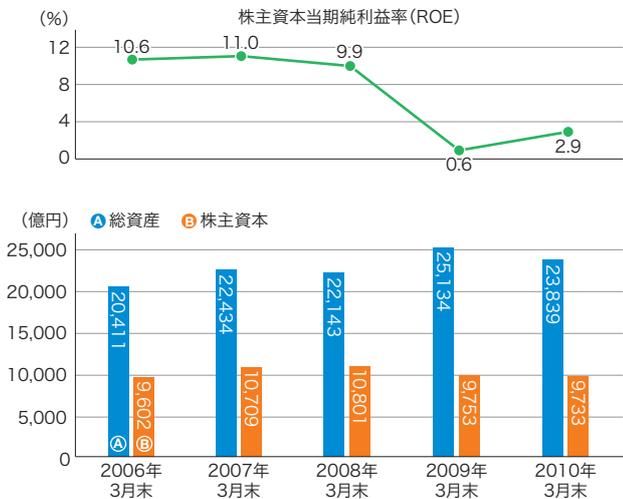
### ■ 売上高・営業利益・営業利益率

売上高は、引き続き景気後退や円高の影響を受け、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3.6%減少の20,163億円。国内売上高は前期比6.6%減少の8,765億円、海外売上高は前期比1.2%減少の11,397億円。営業利益は、構造改革活動による経費削減や、継続的な製造原価の低減活動などによる成果はありましたが、売上高減少や円高による影響により、前期比11.5%減少し659億円。



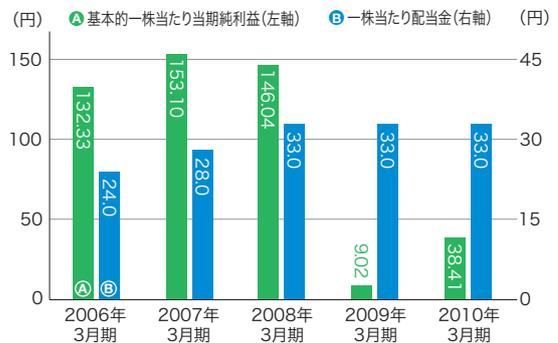
### ■ 総資産・純資産・株主資本当期純利益率(ROE)

総資産は、現金及び預金残高を通常水準に戻したほか、たな卸資産の圧縮などにより前期末比1,295億円減少し、23,839億円。有利子負債は、フリーキャッシュフローと現金及び預金の圧縮などにより前期末比947億円減少し、6,844億円。純資産は、前期末比4億円減少の10,238億円。ROEは前期の0.6%から2.9%へ上昇。



### ■ 一株当たり当期純利益・配当金

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。



詳細は『アニュアルレポート2010』をご覧ください。

## 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
2009年8～9月	J.D. パワー アジア・パシフィックによる2009年のカラーコピー機顧客満足度調査 <sup>*1</sup> において3年連続No.1、カラーレーザープリンター顧客満足度調査 <sup>*2</sup> でも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2009年日本カラーコピー機顧客満足度調査 <sup>SM</sup> 。大企業セグメントは従業員300名以上の813企業、中小企業セグメントは30～299名以下の2,912企業からの回答による。 *2: J.D. パワー アジア・パシフィック2009年日本カラープリンター顧客満足度調査 <sup>SM</sup> 。従業員30～299名以下の1,482企業からの回答による。www.jdpower.co.jp
11月	グローバルマーケティング本部が「2009 CRMベストプラクティス賞」を受賞	CRM協議会	先進的顧客中心経営(CRM)で成果を上げた企業や団体を表彰
12月	沼津事業所が「第10回しずおかUD大賞推進活動の部」大賞を受賞	静岡県	カラーユニバーサルデザイン活動に対する評価
2010年1月	「第58回東京都社会福祉大会福祉のまちづくり功労者に対する知事感謝状」を拝領	東京都	カラーユニバーサルデザイン活動に対する評価
2月	「世界で最も持続可能な100社」に6年連続で選出	コーポレート・ナイツ	カナダのコーポレート・ナイツ社が企業の持続可能性を評価
	第13回環境コミュニケーション大賞で持続可能性報告大賞(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2009(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)
3月	温暖化防止貢献度格付ランキングで第一位	ダイヤモンド社	225企業に対してCO <sub>2</sub> 削減に絞って評価・格付けを行ったもの
	「世界で最も倫理的な企業」に2年連続選出	Ethisphere Institute(エシスフィア研究所)	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決定
4月	第13回環境報告賞賞 特別賞、サステナビリティ報告賞賞 優良賞を受賞	東洋経済新報社	リコーグループ環境経営報告書2009 リコーグループ社会的責任経営報告書2009

### 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、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7年連続で組み入れられました。【組み入れ状況は2010年5月1日現在】



### 報告期間における製品の不具合について

#### ■デジタル複合機「imagic シリーズ」およびデジタル孔版印刷機「Satelio シリーズ」等

EU加盟国のみで適用される環境関連の法令である「RoHS指令」へ適合していることを製品カタログ等に記載していましたが一部製品が不適合であるという事実が明らかになりました。謹んでお詫び申し上げます。

ご希望のございましたお客様には部品交換対応を実施いたしました。

お客様のご使用期間を満了し、当社が機器を引き上げさせていただいた際には、回収、分解および分別などの適切な処理を行います。

また、部品の選定・調達プロセスの総点検を終え、再発防止のため日常管理を徹底してまいります。

<http://www.ricoh.co.jp/info/notice/20090804.html>

#### ■モノクロレーザープリンター複合機「IPSiO SP3410SF(2010年1月20日発売)」

ファクス機能に不具合が発生し、受信データを出力(印刷)できなくなる場合があることが判明いたしました。本製品をご導入いただきましたお客様には、多大なるご迷惑をおかけいたしましたことにつき、深くお詫び申し上げます。

当該製品のお客様に対しては個別にご案内すると共にリコーのWebサイトにのご案内を掲載することでお知らせし、対象製品の点検と機械本体のソフトウェア変更による発生防止策を無償にて実施させていただいております。

お客様にいつまでも安心して使っていただくためにも、再発防止のため製品評価項目・方法を再度見直し、今後こうした事態が再発することのないよう、品質向上に向けた努力をしております。

<http://www.ricoh.co.jp/info/notice/20100312.html>

# 第三者意見

## 水尾 順一 氏

みずお じゅんいち

リコーグループ(以下同社と略します)は、社会の持続可能な発展に対して常に先進的な役割を果たしてきました。企業でCSRを実践し、大学でその理論構築をしながら、「CSRの理論と実践の融合」を社会に促進してきた立場から、同社の2009年度の活動を振り返り、以下に第三者意見を申し述べます。



### ■ Profile

駿河台大学経済学部教授・ロンドン大学客員研究員、博士(経営学)。東京工業大学大学院兼任講師、日本経営品質学会副会長、経済産業省BOPビジネス政策研究会委員(2008~2010年)、著書に『逆境経営7つの法則』(朝日新書)、『CSRで経営力を高める』(東洋経済新報社)など。

### 高く評価できる点

**「なるほど・リコー」と感じさせる優れた経営品質をもとに、「守りと攻めのCSR」が実践されています。**

同社が取り組む「CSRの2階建て構造」を理念としたCSR活動は、筆者らCSRイニシアチブ委員会が主張する「守りと攻めのCSR」に相通じるものです。つまり、「基本的な責任」が「ガードを固める守りのCSR」、そして「自主的な責任」を「戦略的攻めのCSR」と称することができます。企業と社会の持続可能な発展のためには、リコーグループは勿論のこと、原材料の調達先や販売パートナーなども含めて、CSR経営に取り組むことが求められます。その意味から、同社がすすめるサプライチェーン全体も含めたセルフアセスメントの活動は、「守りのCSR」として極めて有効な活動といえます。この活動がPDCAのサイクルで実践されることで、誠実な企業活動を通じた経

営基盤の更なる確立につながります。これらの内容が本報告を通じて十分に開示されています。さらに、グローバル・エクセレンスの企業として特筆すべきは、アフガニスタンにおける復興支援など、社会的課題の解決を通じて同社の発展にも貢献するBOPビジネスにいち早く取り組んでいることです。CSRワークショップや志チームによるBOPビジネスの検討、インドにおける現地調査活動など、国連が定めた2015年のMDG's(ミレニアム開発目標)の達成に向けて、全社一丸となって取り組む姿勢は他の企業の範たるものです。同社の経営資源を戦略的に投資しながら、社会的課題の解決に結びつける「価値創造のCSR」について、特集記事を通して知ることができます。

### 今後期待する点

**リコーグループがめざすべき「超長期のコーポレート・デザイン」を描き、ステークホルダーと共有することが期待されます。**

同社はこれまで、中期経営計画を実践しながら経営理念の実現をめざしています。今後は経営理念を実現するために、超長期の一定の時点を定めてリコーのあるべき姿をコーポレートデザイン(CD)として描き、そこへのロードマップをステークホルダーに明示して中期経営計画の実践に取り組むことが望まれます。その結果、社員や社会のステークホルダーとCDを共有することができ、夢の実現に向けた活動が期待されることとなります。具体的にいえば、たとえば、20年後のリコーグループのCDとして「リコー・ドリーム2030(仮称)」を

設定し、そのロードマップを示します。そこには、社員や消費者、またグローバル市民や地球環境に対するあるべき姿を描くことで、今後の3~5年の中・長期計画が、ロードマップ上のどの位置にあるか明確にすることが可能となります。それらを、次年度の計画に反映させることでPDCAが実践され、さらなる経営品質の向上に結びつきます。同社が日本有数のPerformance Excellence(卓越した経営品質)を実現する先進企業として、その地位を確たるものにすべく、一層の発展を期待します。

### 第三者意見をいただいて

今年度の報告書では、特に「成長戦略としてのCSR(価値創造CSR)」を強化した内容を皆様にお伝えしています。グローバル企業として、様々な角度から社会的課題を認識し、ステークホルダーの皆様との対話などを通じて取り組むべき課題を設定し、中期経営計画の中で実践しております。今後は、さらにISO26000等の国際的ガイドラインの視点からも現在の活動をレビューし、攻めと守りの両面からCSR

のレベルアップを図っていきたくと思います。

ご意見を頂いた超長期のコーポレート・デザインについては、CSR憲章や長期/中期の環境ビジョンなどを通じて、ステークホルダーの皆様と共有していると理解しておりますが、さらに具体的な形で明示できるよう、ロードマップづくりに努めて参ります。

CSR室 室長 吾妻まり子

●この報告書の内容に関するご意見、お問い合わせは下記で承っています。

株式会社リコー CSR室 〒104-8222 東京都中央区銀座8-13-1 リコービル

TEL.03-6278-5202 ☎ FreeDial FAX 0120-354-386

e-mail [csrinfo@ricoh.co.jp](mailto:csrinfo@ricoh.co.jp)

●リコーグループのCSR活動に関する最新情報をご覧ください。

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

この報告書は色覚の個人差を問わず、  
多くの方に見やすいカラーユニバーサルデザインに配慮しています



This is our **Communication on Progress**  
in implementing the principles of the  
**United Nations Global Compact.**

We welcome feedback on its contents.