

CSR報告書 2016

私たちのCSR活動
Corporate Social Responsibility

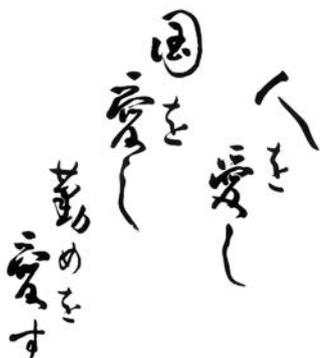


リコーグループの理念 リコーウェイ

「リコーウェイ」とは、リコーグループの事業活動の基礎となる普遍的な理念で、創業の精神である三愛精神と経営理念のことです。

創業の精神

「人を愛し、国を愛し、勤めを愛す」
— 三愛精神 —



「三愛精神」は、1946年にリコーの創業者、市村清が提唱したもので、リコーでは創業の精神と位置づけています。これは事業・仕事を通じて、自分、家族、顧客、関係者、社会のすべてを豊かにすることを目指した考えで、リコーグループの全社員が、経営や仕事を行ううえで原点となるものです。

経営理念

私たちの使命

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、人々の生活の質の向上と持続可能な社会づくりに積極的に貢献する

私たちの目指す姿

世の中にとって、なくてはならない信頼と魅力のブランドでありつづける

私たちの価値観

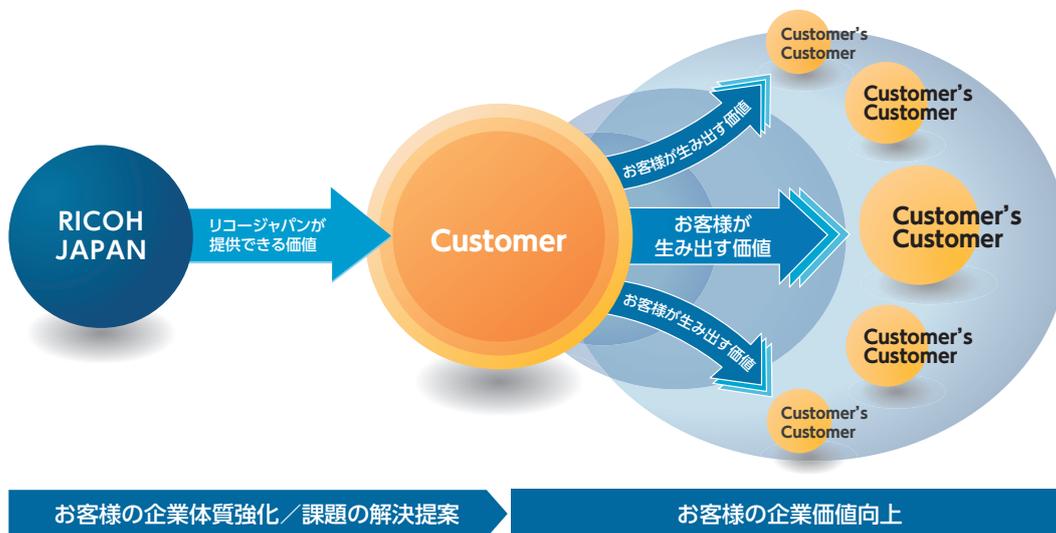
顧客起点で発想し、高い目標に挑戦しつづけ、チームワークを発揮してイノベーションを起こす
高い倫理観と誠実さを持って仕事に取り組む

リコージャパン ビジネスコンセプト

Customer's Customer Success

～お客様のその先のお客様にまで届く価値を創出する～

私たちは、お客様のその先のお客様に届く価値を創出する、すなわちお客様の企業価値向上に向けた改善・改革を実現するため、常にお客様と共に考え、共に創り上げていく姿勢で取り組んでまいります。



編集方針

リコージャパン株式会社発行の「CSR報告書2016」は、2015年度の主要なCSR活動について、すべてのステークホルダーの皆さまに対し、わかりやすくまとめたものです。

リコージャパンの会社・事業の紹介、CSR活動の考え方、事業活動にもとづいたCSR活動の具体的な取り組みなどを掲載しています。

なお、リコージャパンのウェブサイトでは、会社概要、サービス紹介、採用など、CSR報告書の掲載内容以外の情報も開示していますので、あわせてご覧ください。

ウェブサイト

- リコージャパン「CSRの取り組み」
<http://www.ricoh.co.jp/sales/about/csr/>
- リコージャパン「企業情報」
<http://www.ricoh.co.jp/sales/about/>

報告対象範囲

リコージャパン株式会社

報告対象期間

2015年4月～2016年3月
(一部、2016年4月以降の活動も掲載)

発行

2016年7月

問い合わせ先

リコージャパン株式会社
コーポレート本部 ビジネスマネジメントセンター CSR推進部
〒105-8503 東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル
TEL : 050-3534-0713
E-mail : rjg_csr@ricoh-japan.co.jp

Contents

トップメッセージ	03
会社概要	04
CSRの考え方	07
特集1 ICTで学校を守り、地域の未来をつないでいく	09
特集2 紙アプリで病院の子どもたちを笑顔にする	11
CSRハイライト2015	13
誠実な企業活動	15
お客様満足向上への取り組み	15
ガバナンス	17
コンプライアンス	19
情報セキュリティ	21
環境との調和	23
地球環境保全活動	23
生物多様性保全活動	27
人間尊重	29
社員を支える仕組み	29
ダイバーシティ推進とワークライフ・マネジメント	31
人材開発	33
社会との調和	35
社会貢献活動	35
復興支援活動	39
SPECIAL COLUMN 「ViCreA・CIS」	41



リコージャパン株式会社
代表取締役 社長執行役員

松石 秀隆

私たちリコーは、世界約200の国と地域で事業を展開するリコーグループにおいて、日本極の販売統括会社としてお客様とリコーグループとの接点を担っています。業種・業界の特性やお客様ごとの課題を深く理解し、リコーは日本ならではの「高付加価値なソリューション」を提供することで、お客様の経営課題の解決や企業価値の向上に貢献しています。

現在の変化が激しい事業環境のなかでは、従来の価値基準で物事を判断し事業を展開しては、お客様の満足を得ることはできません。お客様を取り巻く環境の変化や社会の要請を敏感に察知し、従来の価値基準にとらわれることなく、スピード感をもって対応・行動することで、お客様のその先のお客様にまで届く価値を創出することを目指しています。

こうした事業活動の基礎となる普遍的な理念として、私たちリコーグループは「人を愛し・国を愛し・勤めを愛す」という創業の精神を基盤とした「リコーウェイ」を掲げています。私たちの使命は、「世の中の役に立つ新しい価値を生み出し、提供し続けることで、人々の生活の質の向上と持続可能な社会づくりに積極的に貢献する」ことです。私たちはこれまでのオフィスを中心とした価値提供領域を、さまざまな業種のお客様の「現場」、さらに産業や社会インフラ領域まで広げ、新たな価値をお客様とともに創造しています。そして、お客様の成長や豊かで活力のある社会の実現に事業を通じて貢献するとともに、自らも成長し続けることが当社のCSRであり、存在意義であると考えています。

リコーは今年、創業80周年を迎えました。私たちの事業活動は、お客様やお取引先の皆様、地域社会の皆様から信頼をいただくことで初めて実現できるものです。また、さまざまな社会課題の解決に貢献するためには、個社のみで対応できるものは少なく、ステークホルダーと連携しながら取り組むことが必要になります。私たちは今後も、お客様や地域社会の皆様との連携をより一層深め、持続可能な社会の実現に向けて積極的に取り組んでまいります。

Driving Sustainability for Our Future.
持続可能な社会を、ビジネスの力で。

会社概要

リコーグループは世の中にイノベーションをもたらす製品やサービスを提供し、お客様とともに成長し続けることを目指しています。日本、米州、欧州、アジア・パシフィック・中国の4極体制により、世界約200の国と地域で事業を展開し、売上高は2兆2,090億円、社員数は約11万名にのびります。

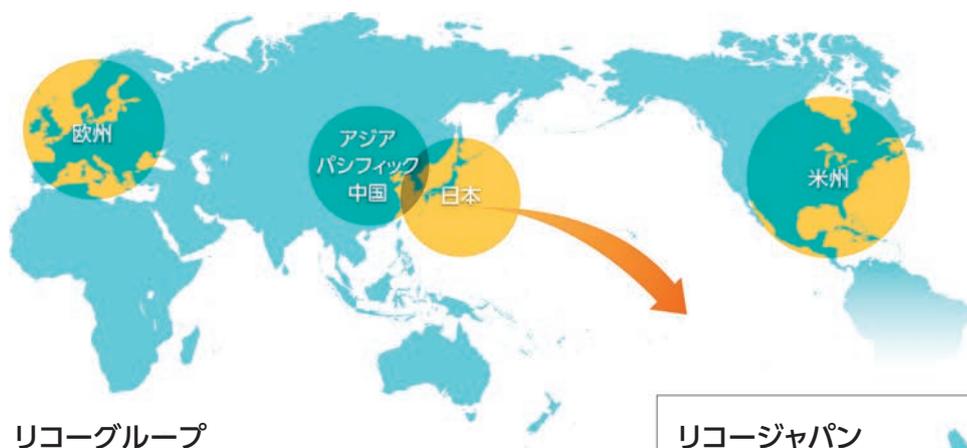
リコージャパン株式会社の概要

リコージャパンは、リコー製品を中心とした商品・サービスの提供をはじめ、業務改善を含めたコンサルティングから、システム構築、アフターサービスまで、さまざまなソリューションをワンストップで提供しています。

全国に広がる販売・サービス体制を活かし、地域密着で、さまざまな業種のお客様の企業価値向上を支援しています。

お客様との接点を担う私たちは、お客様のご意見ご要望をリコーグループへフィードバックすることで、より良い製品・サービスの開発にも貢献しています。

社名	リコージャパン株式会社
本社所在地	東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル
創立	1959年5月2日
資本金	25億円
代表者	代表取締役 社長執行役員 松石 秀隆
売上高	599,683百万円 (2016年3月期)
従業員数	19,587名 (2016年4月1日現在)
事業所	札幌、仙台、さいたま、東京、名古屋、大阪、広島、福岡など全国361拠点 (2016年4月1日現在)
認証取得	ISO9001 品質マネジメントシステム ISO14001 環境マネジメントシステム ISO/IEC20000 情報技術サービスマネジメントシステム ISO/IEC27001 情報セキュリティマネジメントシステム



リコーグループ

連結売上高

2兆2,090 億円 (2016年3月期)

世界の事業展開

約**200**の国と地域 (2016年3月31日現在)

A3レーザー複合機・コピー機

グループ社員数

世界シェア**1**位[※] 約**11**万名

※2015年出荷台数 (単機能コピー機を含む)

出典: IDC's Worldwide Quarterly Hardcopy Peripherals Tracker, 2016Q1

リコージャパン

営業

約**5,600**名

カスタマーエンジニア

約**4,400**名

サービスステーション数

427

営業所数

388

(2016年4月1日現在)

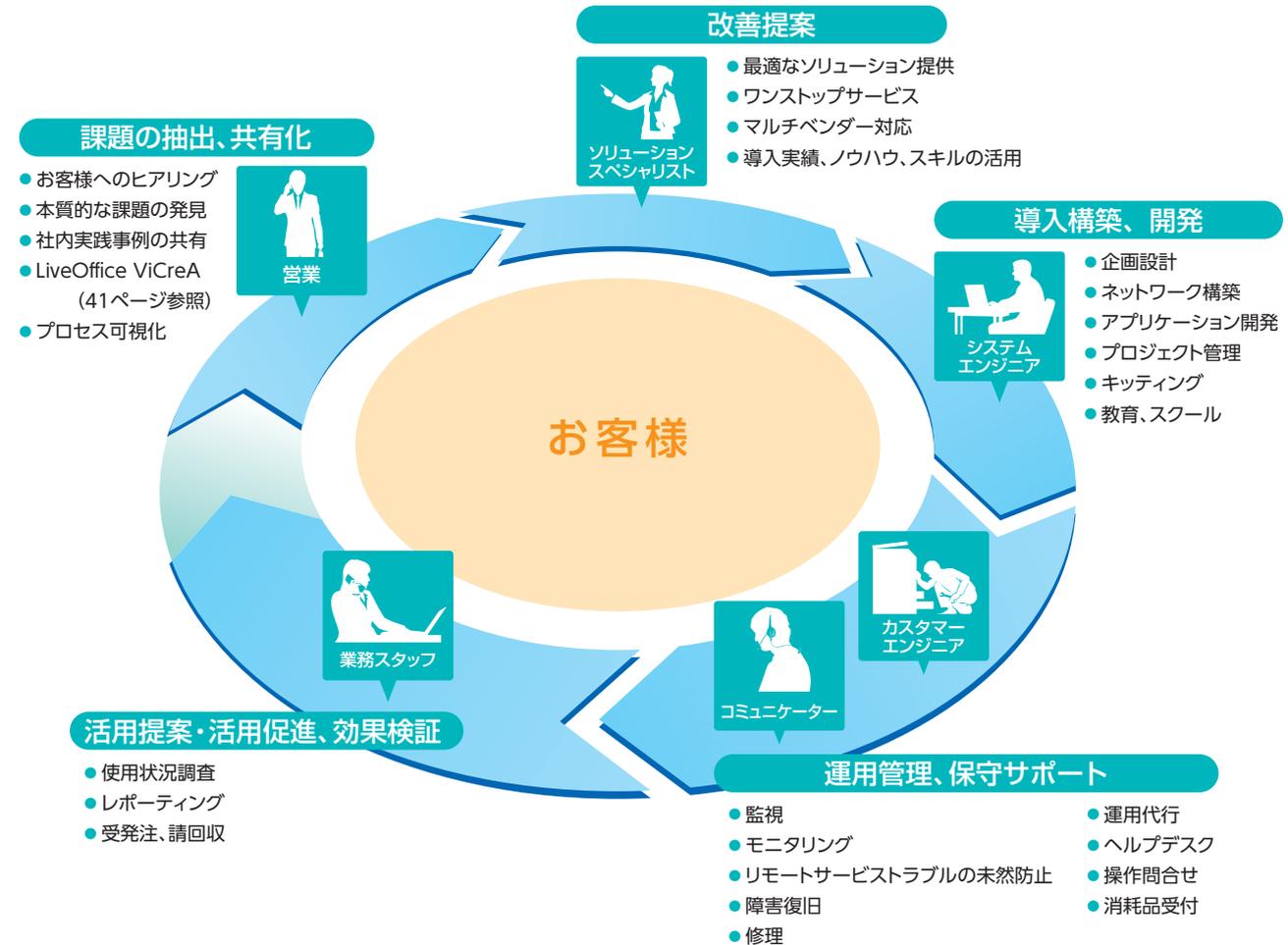
リコージャパンの事業内容

リコージャパンは、一人ひとりがプロフェッショナルとして専門性を高め、営業やカスタマーエンジニア、システムエンジニアなどのお客様と接する社員だけではなく、スタッフ部門の社員にいたるまで、全員がお客様に向かい、お客様のその先のお客様にまで届く価値を創出していき

いと考えています。

商品やサービスを提供するだけではなく、継続的な保守サポートや活用促進、改善提案により、お客様に「リコーを選んでよかった」と感じていただけることを目指しています。

ビジネス成長を支援するリコージャパンの事業内容



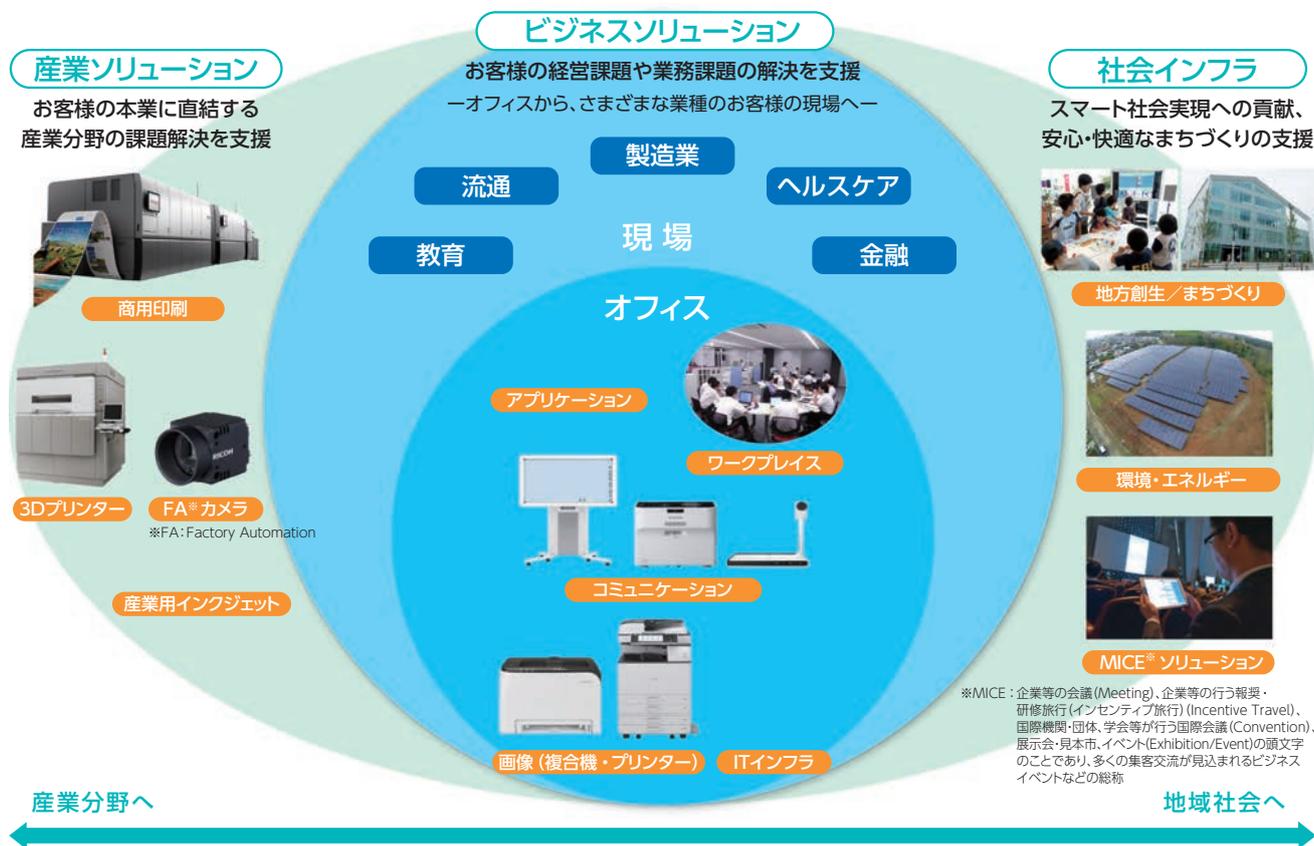
リコージャパンの事業領域

リコージャパンは、リコー製品を中心とした商品・サービスを提供し、お客様の経営課題の解決や企業価値の向上に貢献しています。オフィス領域におけるワンストップソリューションの提供に加え、店舗や工場、診察室、教室などオフィス以外のお客様の現場、さらに産業や社会

インフラ領域まで価値提供の場を拡げています。

オフィスからさまざまなお客様の現場へ、地域社会へと、リコージャパンの価値提供領域は大きく広がっています。

オフィスから広がるリコージャパンの事業領域



ビジネスソリューション

これまでに培ってきた専門性と全国に広がる強固な販売・サービス体制により、グループの総合力を活かしたワンストップでのソリューション、サービスを提供し、経営基盤強化やワークスタイル変革、業務プロセス改革や売上拡大など、お客様の経営課題の解決を支援します。オフィスのなかはもちろん、製造現場や店舗、教育・医療の現場など、お客様のさまざまな“現場”の課題解決を支援しています。

産業ソリューション

商用印刷や製造業の設計・生産に関連するソリューションなど、お客様のビジネス (本業) に直結する産業分野の課題解決を支援し、お客様の事業拡大・業績拡大に向けて新たな技術・新たな価値を提供しています。

社会インフラ

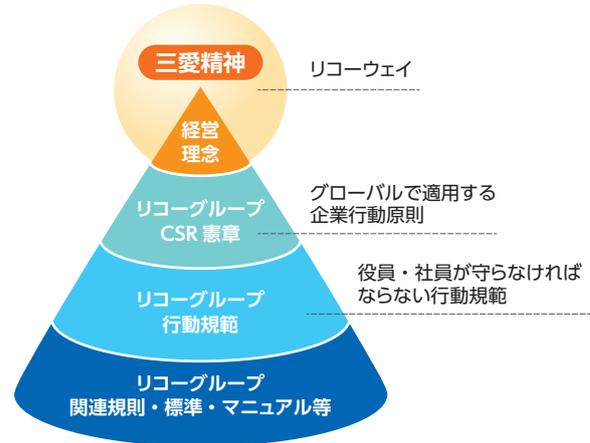
リコーグループのリソースやノウハウを活用し、さまざまなパートナーと連携することで、スマート社会の実現に貢献するサービスの提供や安心・快適なまちづくりの支援などを行い、人々の生活の質の向上と持続可能な社会の実現に積極的に貢献しています。

CSRの考え方

リコージャパンは、地球・社会の持続的発展と自社の成長を目指し、社会的責任経営を実践しています。リコーグループの経営理念やCSR憲章、行動規範にもとづき、誠実な企業活動、環境との調和、人間尊重、社会との調和の4分野を中心に、活動を推進しています。

企業行動のフレームワーク

リコージャパンのCSR活動は、リコーウェイを理念とした、グループ・グローバル共有の行動原則である、「リコーグループCSR憲章」と、「リコーグループ行動規範」がベースとなっています。



リコーグループCSR憲章

リコーグループは、社会から成長・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)を果たすために、右の原則にもとづいて、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します。

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

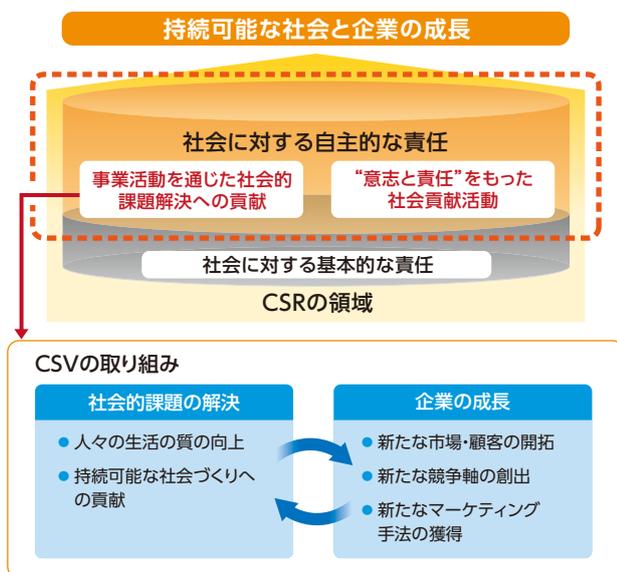
6. リコーグループの各企業は、リコーグループの企業活動に関わるすべての人々の、安全で働きやすい職場環境を確保するとともに、すべての社員の、自主性と創造性の発揮できる豊かな個性を尊重する。
7. リコーグループの各企業は、関係するすべての人々の人権を尊重し、また社内における差別のない明るい職場づくりを目指す。
8. リコーグループの各企業は、強制労働・児童労働を認めず、人権侵害に加担しない。

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。

CSRのフレームワーク

CSRの取り組みは「社会に対する基本的な責任」を果たす領域と、グローバルな社会課題に対して「意志と責任」をもった社会貢献活動と「事業活動を通じた社会的課題解決への貢献（CSV: Creating Shared Value）」の3つの領域を明示し、それぞれの領域を深化させていくことで、持続可能な社会と企業の成長を目指しています。



CSRのマネジメント

リコージャパンでは、役員や監査役が参加する定例会議において、インシデントの報告とその改善に向けた議論を重ねています。そのほかお客様満足向上のための取り組みや、環境・社会貢献にかかわる議題に関する討議、各支社・各部門での社会貢献活動の実績報告も実施。環境への負荷を削減するため、ガソリン・電力使用量の推移を共有し、増えた場合はその原因や次回への対策なども話し合います。

また、社員の取り組みを讃える[RICOH JAPAN AWARD]では、CS向上の取り組みや社会貢献活動の取り組みを審査して、優秀事例を賞賛し、水平展開を図っています。

CSRの対象分野と活動概要

リコージャパンではCSR憲章に則り、以下の4つの分野を中心にさまざまな活動に取り組んでいます。

誠実な企業活動

社会倫理に従って行動するとともに、商品やサービスにおいて、常に品質・安全・情報セキュリティ・信頼性の向上を追求し、より多くのステークホルダーの方々に安心・満足、そして感動を提供することを目指しています。

- お客様満足向上への取り組み
- リスクマネジメント、コンプライアンス
- 情報セキュリティ

環境との調和

事業活動における環境負荷削減と生物多様性保全活動の両輪で環境経営をさらに強化し、環境保全と利益創出の同時実現を行っています。

- 省エネ、温暖化防止
- 省資源、リサイクル
- 汚染予防
- 生物多様性保全活動

人間尊重

すべてのステークホルダーの人権を尊重し、会社の発展と個人の幸福の一致を目指します。社員一人ひとりが能力を発揮してイキイキと働ける、安全かつ快適な職場環境づくりを目指しています。

- ダイバーシティ推進
- ワークライフ・マネジメント
- 安全、健康な職場づくり
- 人材開発

社会との調和

「良き企業市民」として、地域の文化や習慣を尊重し、志を同じくする人々とのパートナーシップのもと、会社と社員が協力し合い、地球環境・社会の持続的発展に貢献します。

- 「次世代育成」「地球環境保全」「コミュニティ発展」を重点分野とした社会貢献活動
- 事業を通じた社会課題の解決



特集 1

ICTで学校を守り、地域の未来をつないでいく

多くの地方自治体では、少子化の影響を受け、学校の統廃合が議論されています。

リコージャパンは、ICT※1 で一つの教室に複数の学校から生徒が集まるバーチャルな空間を構築することで、学校を統廃合から守ること、活気ある地域社会を未来に引き継いでいくことを目指しています。

※1 ICT: Information and Communication Technology、情報通信技術の略称

教育の場に留まらない、学校が地域に果たす役割

人口減少・少子化が進むなか、過疎地域の教育現場では、児童数の少ない小規模校をそのまま維持するか、統廃合を行うか、学校のあり方が問われています。小規模校には、生徒それぞれに応じた指導ができるというメリットがある一方、人間関係が固定化されやすい、教員の配置が難しく複式学級※2 が生まれるなど、デメリットがあるのも事実です。

教育の質を維持するために統廃合を検討する地域が多いのに対し、愛媛県西条市では、学校の規模にかかわらず統廃合を行わない方針を宣言。同市では、リコージャパンが提案したテレビ会議システム、RICOH Unified

Communication System (以下、RICOH UCS) を活用し、小規模校と他校をつなぎ遠隔学習を行うことで、教育上の課題解決を図っています。その理由について、西条市教育委員会の渡部誉氏はこう話します。

「子どもからお年寄りまで、西条市のすべての人々がどうしたら幸せに暮らせるか。それを第一に考え、実現するのが市の仕事です。それには、地域にとって学校は欠かせない存在です。教育の場であるのはもちろん、防災や地域交流の核である学校がなくなれば、過疎化はさらに進み、人々は心のよりどころまで失ってしまうでしょう。文部科学省の『人口減少社会におけるICTの活用による教育の質の維持向上に係る実証事業』※3 に応募し、具体的な方法



現在、田野小学校も加わって遠隔授業を実施



西条市教育委員会
指導部 学校教育課
専門員兼指導係長兼
教育CIO 補佐官
渡部 誉 様

を模索していたとき、リコージャパンさんからRICOH UCSの遠隔学習の提案があり、大きな可能性を感じました」

※2 2つ以上の学年をひとまとめた学級編成

※3 過疎化・少子高齢化が進む人口過少地域において、小規模校の教育上の課題を克服するため学校同士をICTで結び実証研究。12件が採択され、RICOH UCSは愛媛県西条市と鹿児島県徳之島町で採用

RICOH UCSで臨場感あるバーチャルな学習空間を構築

RICOH UCSは、遠隔地を結び、映像や音声をリアルタイムに双方向通信できるシステムです。愛媛支社の菅^{まさのり}真徳は、学校で活用するには、何よりも臨場感がテーマだったと振り返ります。

「まずは西条市の現状と課題を、正しく把握するところから始めました。その結果、単に学校同士が繋がればよいということではなく、遠隔地にいる児童が、あたかも同じ教室にいて隣に座っているようなリアリティが必要だ、と。そこで臨場感を出すために、教室の正面だけではなく、側面にもRICOH UCSを配置することを提案。他校の様子^が等身大で映し出せるように、スクリーンには150インチの高解像度プロジェクターを採用しました」

学校で日常的に使ってもらうためには操作性も重要です。実際に使用する学校の先生と打ち合わせを重ね、目指すイメージを共有。性能は維持しながら、シンプルな操作性

を実現しました。

子どもたちの笑顔が、地域社会を元気にしていく

地域の学校を守りたい。その思いのもと、教育委員会、学校、協業ベンダー、リコージャパンが協働し、ついに迎えた遠隔学習の開催日。地域の方々も見守るなか、少子化が特に深刻な田滝小学校と、徳田小学校をつなぎ、県内初の遠隔学習が実現しました。

実際には5キロメートルほど離れている両校。RICOH UCSにより2つの学校が一つにつながった瞬間、子どもからも大人からも歓声が上がりました。また地域の方からは、「こういう授業を待っていました」「学校の統廃合が議論されているなか、本当にすてきな取り組みをありがとう」などの声が寄せられ、リコージャパンの提案が、子どもたちだけではなく、地域の方々の笑顔にもつながっていることを実感することができました。

学校があることで地域全体に活気が出ます。そして魅力ある地域で育った子どもたちのなかからは、この地に残ったり、帰ってくる選択をする人が現れ、地域の未来を担ってってくれるでしょう。リコージャパンは、RICOH UCSを活用し、学校と地域の未来を守る活動を今後も推進していきます。

VOICE

子どもたちのつながりを広げるRICOH UCSに期待しています

田滝小学校は、創立132年の歴史ある学校です。全校児童数は16名。市内で最も小さな小学校ですが、入学式には近隣の方々も参列するなど、地域との結びつきがとても強く、皆さんから見守られているという点では、非常に恵まれていると思います。ただ児童が少ない分、多様な意見に触れる機会は、どうしても限られてしまいます。中学校に進



学し30名以上のクラスになったときに、萎縮することなどがないよう、小規模校では何らかのケアが必要だと考えています。

RICOH UCS導入は、子どもたち同士のつながりが、距離を越えて広がっていくことに、大きな魅力を感じています。子どもたちからは「本当に同じ教室にいるみたいでびっくり」「大きな声で発表するのに緊張した」などの声が上がっていますね。普通の授業にはない、ワクワク感や緊張感の積み重ねが、進学先や社会のなかで、子どもたちが自己表現をする力を育ててくれたらと願っています。



西条市立田滝小学校
教諭
丹下 武亮 様

紙アプリで病院の 子どもたちを笑顔にする



2015年8月3～28日、神奈川県川崎市の聖マリアンナ医科大学病院において、アートを通じて小児外来通院中の子どもたちを笑顔にする「紙アクアリウム」を使ったイベントが開催されました。これは、病院に通う子どもたちに少しでも楽しい時間を過ごしてもらうために、NPO法人キッズアートプロジェクトとリコージャパンが協働で企画・実施したものです。

子どもたちの笑顔のために スクラムを組む

“入院中はつまらない。遊べないし、治療もつらい。そんな子どもたちにアートの作成で笑顔になってもらいたい”

「キッズアートプロジェクト」は、こんな思いから病院で過ごす子どもたちに笑顔を届けるプロジェクトで、2013年から全国で展開。子どもたちにアートを共有する場を提供することで、同じ環境で治療に向き合う子どもや家族にとって、相互の勇気づけや楽しみとなり、治療コンプライアンス（治療内容の受け入れ）の向上、小児医療環境の改善が実現されることを目的とし、病院内でアートイベントを実施しています。

今回の「紙アクアリウム」によるイベントは、キッズアートプロジェクトの理事長である総合川崎臨港病院の渡邊嘉行院長に、「紙アプリ」を紹介したことがきっかけでした。紙アプリの機能に魅力を感じたキッズアートプロジェクト、リコーグループ、理事長の母校でもある聖マリアンナ医科大学の付属病院が“子どもたちの笑顔のために”スクラムを組み、チャレンジを始めたのです。

紙アクアリウムによるイベントで、 病院を水族館に

紙アクアリウムは、子どもたちが思い思いに描いた絵をデータで取り込み、描いた絵が魚のように自由に泳ぎまわる様子を壁一面に投影して、水族館のように楽しむことができる紙アプリのメニューの一つを使ったイベントです。イベント開始以降、1日平均150名の子どもたちが訪れ、自分の描いた絵が命を吹き込まれたように動きまわる様子に、驚きと感動を感じてもらいました。

プロジェクトの副理事長、聖マリアンナ医科大学病院小児科医の勝田友博先生は、子どもたちの輝く笑顔を見て、このプロジェクトの意義を実感したそうです。「入院ではなく外来に通う子どもたちもたいへんです。大きな病院なら朝から夕方までかかることもあるので、今回は外来の子どもたち向けにイベントを実施しました。紙アク





アリウムがあるから病院に行こうかなと思ってもらえたらいいと。このイベントは好評で、入院中の子どもたちにも噂が広まり、『やりたい!』との声。でも、入院中の子どもたちは感染などの問題が懸念されるため、必ずしも外来の子どもたちとは一緒に遊ばせん。そのため、外来の子どもたちが帰った後に、入院中の子どもたちのためにも、紙アクアリウムを開催することになりました。今後は、この活動をもっと全国に広げていき、闘病中の子どもたちを励ます活動をさらに展開していきたいです」



紙アプリの可能性を信じて、課題解決に挑む

紙アプリとキッズアートプロジェクトの出会いからチャレンジが始まった本プロジェクトですが、簡単に実現したわけではありません。費用の問題、運用の問題など、課題は山積していました。しかしこの紙アプリでしか実現できないことがあると信じることで乗り越えられたと、リコージャパン 社会インフラ事業本部 社会イノベーション部の今村有寿は振り返ります。

「紙アプリの機能を最大限に活かすために、何度も提案、展示、実演を実施しました。そして実施会場である病院の場所、期間、運用の問題を一つひとつクリアし、開催にこぎつけました。現在は似たシステムが他社から出てきていますが、“自由に絵を描ける”“絵に性格づけができる”“子どもたちが考え、何度も挑戦できる”など、他社では実現できない特徴があったからこそ、今回の採用になったと思っています。子どもたちの笑顔が、何よりの証明ではないでしょうか」

さまざまなセクターとの協働から生まれる可能性

紙アクアリウムは、さまざまなセクターのメンバーが目的を共有し、それぞれの強みを活かし、かつチームとして

課題解決に取り組むことで実現できたプロジェクトです。そして、そこに地域貢献、環境貢献という視点を入れることで、より社会的価値を高めることができました。リコージャパン 神奈川支社 公共文教営業部 文教グループの越 祐一リーダーは語ります。

「今回の取り組みはNPO 法人と連携した医療機関とともに、紙アプリによる本来の価値創造に成功しただけでなく、シルバー人材雇用、グリーン電力活用の提案により、お客様の地域におけるブランド価値向上の一助にもなりました。これは、リコーグループの多くの社員たちの協力によって実現できた地域社会、間接的医療への貢献だと認識しています。取り組みの本当の成功は、水平展開し拡大していくことです」

リコーグループは、今後も自社のリソースを最大限に活かし、最適なパートナーとともに地域や社会の課題解決に取り組む、双方にとって有益な価値を生み出すことに挑戦し続けていきます。

VOICE

治療コンプライアンスの向上を目指して

日本の小児医療では、治療コンプライアンスがあまり重視されてきませんでした。しかし大人でもつらい治療を、ただ「がんばれ」と強いるのには限界があります。病気と闘う子どもたちには、不安を打ち砕けるほどの楽しみや目標が必要なのです。

紙アクアリウムの話を聞き、これなら子どもたちの心を動かす特別な体験を届けられると思いました。何よりも紙アプリで、がんばった成果をタイムラグなく発表できるのがすばらしいですね。普段は泣き出す子もいる外来の待ち時間が、イベント期間中は笑顔でいっばいになり、楽しい気持ちのまま、前向きに診療を受けてくれました。また外来の待ち時間対策に、時間短縮ではなく“長く感じさせない”方法があることにも気づかされました。リコージャパンさんに、幅広いご提案をいただけたからこそ、あれほど多くの笑顔が生まれたのだと思います。今後は、同様の活動をほかの病院にも広げていきたいですね。



総合川崎臨港病院 院長
キッズアートプロジェクト 理事長
渡邊 嘉行 様

誠実な企業活動

社員のCSR-Week実施率

98.5%



毎月第1週は全社員によるCSR-Week セルフチェック

毎月第1週に、全社員を対象に「CSR-Weekセルフチェック」を実施。社員が遵守すべき法令やルール・マナーに関する設問に回答するもので、正しい行動を再確認するための活動です。設問検討委員会では、コンプライアンスやCS（お客様満足）以外にも、社会的な話題などを取り入れ、常に最新の内容を盛り込み、意識啓発に取り組んでいます。



毎月開催の設問検討委員会の様子

CSRハイライト2015

人間尊重

開催拠点数と参加者数

6拠点 約300名



毎年子どもたちに大好評のファミリーデー

職場への理解を深めてもらうため、社員の家族を招くファミリーデーを、6拠点で開催しました。

お父さん、お母さんの働く姿を初めて見る子どもたち。一緒に通勤電車に乗ったり、同僚の皆さんと名刺交換をしたり、ワークショップに参加したり。楽しそうな子どもたちを見て、社員にも笑顔がこぼれました。



8月に行われたファミリーデー（写真左：東京、右：仙台）

環境との調和

リコー・グローバル・エコアクション

エコ宣言をした社員数

13,169名



国連の定める「世界環境デー」の6月5日は、「リコー・グローバル・エコアクション・デー」として、“地球環境について考え、行動する日”。社員一人ひとりが「エコ宣言」の実践をします。この日は意識啓発のためにグリーンアイテムを身につけます。



リコージャパンでは、CSR活動を

「誠実な企業活動」「環境との調和」「人間尊重」「社会との調和」という4つの分野を中心に、さまざまな課題とその解決に取り組んでいます。

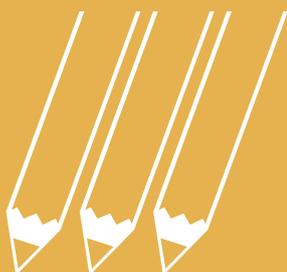
ここではそれぞれの分野ごとの2015年度ハイライトとして、活動の一部を紹介します。

社会との調和

シリア難民の子どもたちへ学ぶ楽しさを

全国の社員から集まった鉛筆

4,043本



シリア難民の子どもたちが学ぶ、トルコのコミュニティセンターに、鉛筆・消しゴム・鉛筆削り器を寄贈しました。これは趣旨に賛同した全国の社員から送られたもので、AAR Japan [難民を助ける会] を通じて、4,043本の鉛筆が子どもたちに届けられました。



誠実な企業活動



リコージャパンでは、高い倫理観をもった信頼される企業を目指し、法令遵守はもちろん、リスク管理の徹底、情報セキュリティの強化に取り組んでいます。

また商品やサービスにおける品質・安全・信頼性の向上を追求し、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様にご満足、そして感動を提供することを目指しています。

お客様満足向上への取り組み

お客様満足向上の考え方

リコージャパンが大切にしていること、それは相手の立場に立って考え、行動する“お役立ち精神”です。常にお客様の立場になって考え、気づき、真の課題を捉え、それを解決していくことで、お客様のその先のお客様にまで届く価値を創出していきたいと考えています。そして、お客様に対して商品やサービスを提供するだけでなく、お客様の声を聞き、継続的なサポートや改善提案をすることにより、“いつまでも安心・満足、使い続けて感動”を実感していただくことを目指しています。

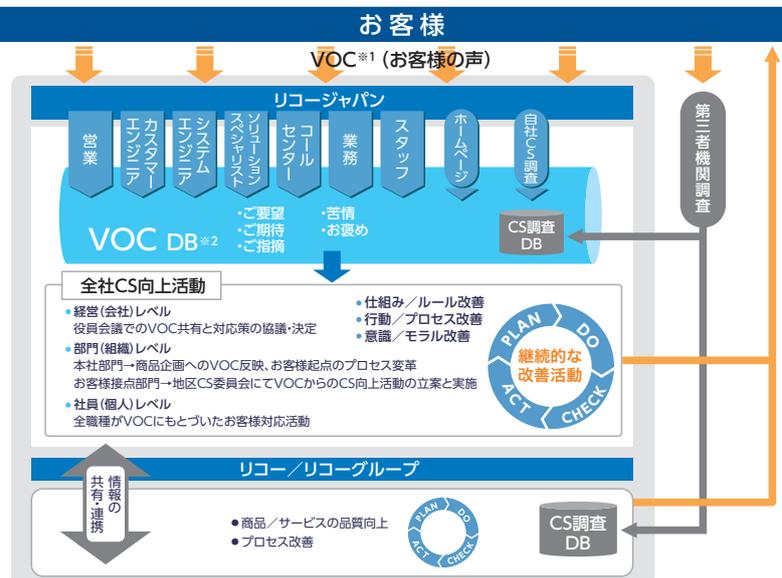
営業やカスタマーエンジニア、コミュニケーターなど、お客様との接点を担う者だけでなく、スタッフにいたるまで、全社員がお客様と向き合い、その力を結集することで、これからもお客様の課題解決に貢献していきます。

お客様の声を活かす体制

お客様との接点で日常的にいただくご要望・ご意見・ご指摘などの「お客様の声」や、「満足度調査」でいただいたお客様からの評価を、データベースで管理し、全社での共有を図っています。

これらの声をもとに、お客様対応の品質改善や、活動プロセス・仕組みの見直し、製品の改善や関係会社のプロセス見直しなど、さまざまな改善活動につなげて、継続的に取り組みを進めています。

お客様の声を起点にした「CS向上」スパイラルアップの仕組み



※1 VOC: Voice of Customer, お客様の声 ※2 DB: データベース

改善・改革活動

リコージャパンでは、「お客様の声」を社内関連部門で共有し、さまざまな改善に反映する活動を実施しています。

たとえば、コールセンターへのお問い合わせ内容から、お客様のお困りごとを分析し、機器の機能や操作の改善、使いやすさの向上などに役立っています。営業やカスタマーエンジニアに寄せられたお客様のニーズや要望は、新商品や新機能の企画・設計、販売活動の改善などに反映し、これまで以上にお客様に満足していただける商品・サービスの提供へとつなげています。

また納入後に、お客様から導入した複合機の活用方法や、他社事例の提示を求められた場合、販売部門とサー

ビス部門が連携してフォロー活動を実施しています。この結果、機器導入後1年以内のお客様満足度が高くなってきています。



便利な機能を簡潔にイラストでわかりやすく説明した「教えてRICOH」シリーズ

COLUMN

お客様からの評価

リコージャパンはCS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社J.D. パワー アジア・パシフィックが実施した「2015年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM」の独立系/ユーザー系/事務機器系Slerセグメント、および「2015年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM」の2分野において、第1位を受賞しました。

お客様満足向上を推進するための体制・活動

CS向上委員会

リコージャパンでは、全国の各支社ごとにCS向上委員会を設置。支社の総責任者である支社長が委員長を務め、営業やカスタマーエンジニアなど職種を超えて選出されたメンバーで構成されています。お客様にご満足いただき「ずっと、いつも」リコージャパンを選び続けていただくために取り組むべきことを、各地区が主体的に考え、活動をしています。



コールセンターからの発信

コールセンターでは日々お客様からの問い合わせに対応していますが、お客様のなかには電話することをためらう方もいらっしゃいます。

そこで、①コールセンターに蓄積されたデータからお客様のお困りごとを予測して毎月1,000社以上に発信、②発信後に毎月500社以上のお客様に、後日電話で確認、③サーバーを導入されたお客様100社に毎月、稼働状況やお困りごとがないかの確認などの活動を実施しています。

このようにコールセンターから発信する一つ先を見た活動も、お客様に喜んでいただけており、お客様満足度の向上につながっています。

お困りごとに合わせて対応

お客様満足向上への取り組みを行っているのは、常にお客様と接点のある営業やコールセンターだけではありません。

たとえば、お客様のお困りごとの内容によっては、営業以外に業務スタッフが同行し、適切な提案・対応をすることもあります。また自社の活用事例などを提示することで、新しい業務改善を促すきっかけづくりになる場合もあります。

このように全社員がお客様満足向上に積極的に取り組んでいます。

ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

私たちは、企業活動において、多様なステークホルダーの期待に応えるという使命感と、社会的良識にかなう高い倫理観をともに備えた企業風土こそが、自らの行動を規律するものとなると強く認識しています。そして「リコーウェイ」のもと、自らの行

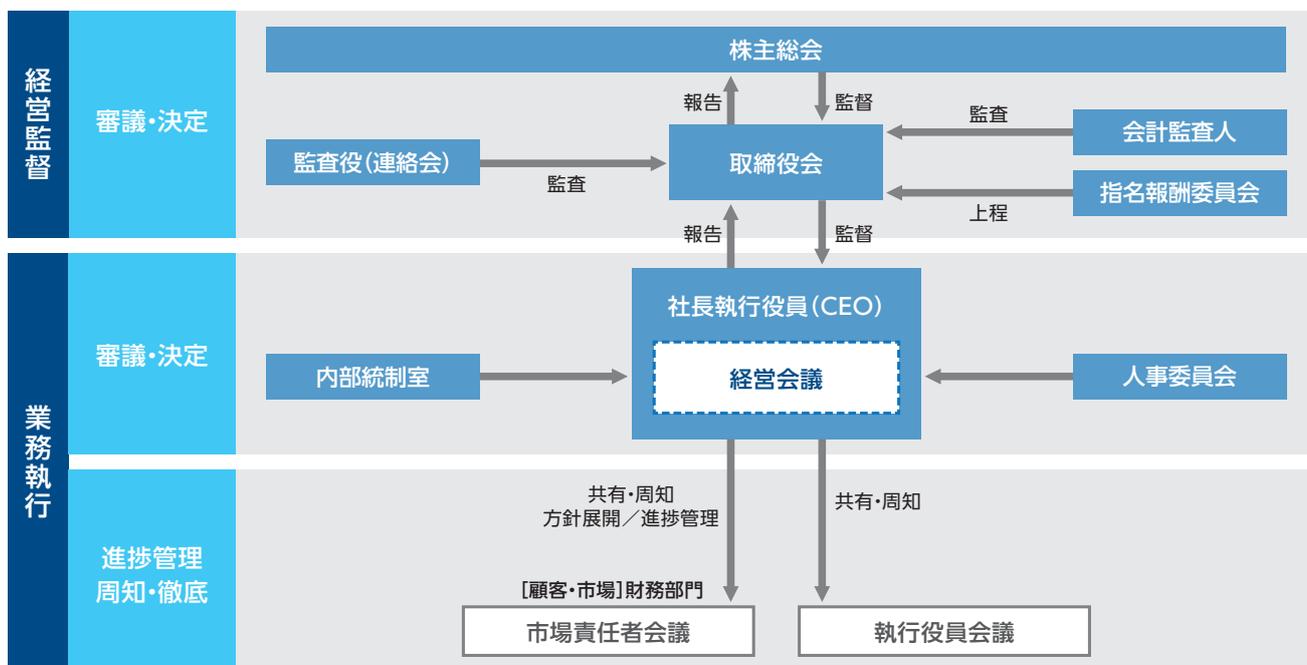
動によって、そのような企業風土の醸成に努めています。

これらの考えにより、今後も、コーポレート・ガバナンスの継続的な強化と推進に取り組み、持続的な成長と企業価値の増大を図ります。

加えて、自ら掲げた戦略や事業目

標などを組織として機能させ、達成するために、内部統制のプロセスを整備、運用するとともに、“事業機会に関連する不確実性”と“事業活動の遂行に関連する不確実性”の双方を含んだ統合的なリスクマネジメントに取り組んでいます。

■ コーポレート・ガバナンス体制



内部統制

リコーグループでは、「リコーウェイ」に込められた価値観に立脚し、企業倫理と遵法の精神にもとづき、競争力の強化を目指した内部統制システムを整備・運用し、その継続的な改善に努めています。

活動の指針として「リコーグルー

プ経営管理基本原則」を制定し、そのなかの「内部統制原則」に沿って活動を展開しています。またリコーグループの共通の規則については、グループ標準「リコーグループスタンダード (RGS)」として制定し、グループ全体で遵守するよう推進して

います。

さらに、業務の有効性と効率性の向上、財務報告の信頼性の確保、企業活動に関連する法令・社内ルールなどの遵守確認などを目的として内部監査も実施しています。

トータル・リスク・マネジメント (TRM: Total Risk Management)

リコーグループは企業活動に重大な悪影響をおよぼすリスクに的確に対処するため、リスクマネジメントを実施しています。リスクマネジメントの推進に際しては、リコーグループを取り巻くリスクを網羅的・統括的に捉えて整理・対処することにより、実効性・効率性のある統合的リスクマネジメント、すなわちトータル・リスク・マネジメント (TRM) を実現し、リコー

グループの安定的・持続的な発展と企業価値を増大させることを目的に活動しています。

リコージャパンでは、TRMのなかで、企業活動に悪影響をおよぼすおそれがあり、人命や社会への影響、被害金額が大きいリスク項目を右の11のカテゴリに定めて、課題解決に取り組んでいます。

■ 経営リスク・カテゴリ

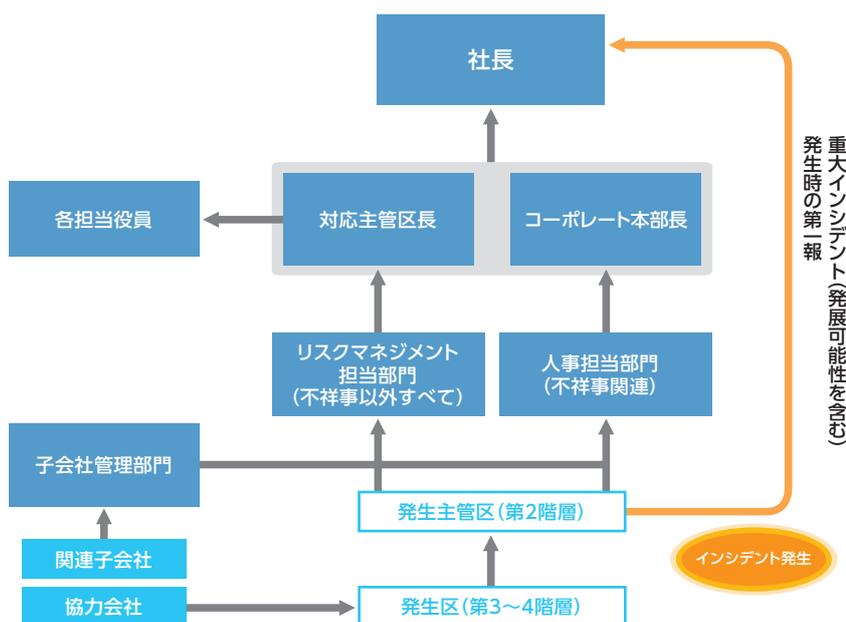
- 災害・大事故
- 感染症
- 情報セキュリティ
- ITシステム
- コンプライアンス
- 刑事事件
- 裁判・行政処分
- 債務保全
- 製品供給リスク
- 重要品質問題
- 広告・宣伝問題

インシデント発生時の対応

インシデントが発生した場合は、迅速かつ的確に対応できるように、インシデントの緊急度と重要度にもとづき、最高経営責任者への即時報告と緊急連絡網によるエスカレーション (発生

報告・情報共有) を行います。発生状況の把握から対応までの役割を、明確にした組織体制の実動により、インシデントの終息・再発防止のマネジメントを実施しています。

■ インシデント対応体制



COLUMN

災害時の対応

災害発生時など、緊急かつ重大な危機が発生した場合は、インシデント対応体制にもとづき、適切な情報伝達と意思決定を行います。2015年9月の関東・東北豪雨や、2016年4月の熊本地震では、リコーグループ全体で被害地域の情報を収集。リコーロジスティクス、リコーリースなどのグループ会社の協力体制のもと、被災機の搬出・廃棄を行いました。また、営業・カスタマーエンジニアによる保守メンテナンスの実施や、代替機の手配などの対応で、お客様の業務の復旧に努めました。

コンプライアンス

コンプライアンスの考え方

リコージャパンにとってのコンプライアンスとは、法令を守るだけでなく、社会の構成員としての企業人、社会人として求められる倫理観・道徳観に根ざした良識ある行動の実践を含めた活動と考えています。

私たちは永年かけて築いた“信用”を守り続け、高い倫理観を保持していくためにコンプライアンス活動を推進。グループ共通の行動規範をもとに、コンプライアンスの浸透や、社員意識向上の継続的な活動を実施し、日常の業務活動に定着する風土づくりに取り組んでいます。

■ コンプライアンス定着のための継続的活動

ベースとなる考え方

- リコーウェイ
- CSR 憲章・行動規範

改善活動

- 仕組みの改善
- ルールの改善
- 業務実施内容などの改善

コンプライアンス浸透活動

- e ラーニングなど

日常の業務活動

正しい行動の自覚・意識向上

- CSR-Week セルフチェック
- 内部監査など

リコーグループ行動規範

リコーグループ行動規範は、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、右の内容で構成されています。

- 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 適正な輸出入管理
- 8 知的財産の保護と活用
- 9 反社会的行為への関与の禁止
- 10 会社の利益と対立するような個人の行為の禁止
- 11 会社資産の保護
- 12 地球環境の尊重
- 13 基本的人権の尊重
- 14 社会貢献活動の実践
- 15 社会との相互理解

基本宣言

リコージャパンでは、企業倫理の遵守がお客様の満足および信頼の向上につながるものと認識し、一人ひとりがこの基本行動規範を守ることを宣言し、日々実践しています。

日本OS企業倫理行動基準 基本宣言	
RICOH SALES COMPLIANCE POLICY	
私たちは、企業倫理の遵守がお客様の満足及び信頼の向上につながるものと認識し、一人ひとりがこの行動規範を守ることを行います	
この行動規範に反するおそれのある行為を見つけた場合は、適切な報告先に直ちに報告し、決して「見て見ぬふり」はしません	
会社名	<input type="text"/>
従業員名サイン	<input type="text"/>

基本行動規範	
RICOH SALES COMPLIANCE CODE	
1. 法令・規則遵守	
1) 法令、会社の規則、業務ルールに反する行為は行いません [CODE01 ルール遵守]	
2) 談合等、取引や入札の公正を害する行為は行いません [CODE02 独禁法]	
3) 他人の著作物の違法な複製、改変行為は行いません [CODE03 著作権]	
2. より高い倫理観の保持	
4) 社会のルール、倫理に反する言動は行いません [CODE04 倫理]	
5) 人権を尊重し、他の人に不快感を与えるような言動は行いません [CODE05 人権]	
6) 約束を誠実に履行し、お客様の信用を裏切る行為は行いません [CODE06 誠実]	
3. 公私の分別	
7) 業務上の立場・権限を悪用せず、会社のもの、人、物、金、情報を私的に使用しません [CODE07 公私混同]	
8) 取引にあたり取引先との間で、不適切な金品や便宜の授受は行いません [CODE08 わいり]	

コンプライアンス浸透活動

CSR-Weekセルフチェック

「CSR-Weekセルフチェック」は、役員や人材派遣スタッフも含めた全社員が毎月第1週に行うセルフチェック活動です。企業倫理を含むCSRの継続研鑽を通じて、経営品質の向上と、法令・ルール・マナーを遵守できる人材育成・組織風土を醸成するために行います。

チェック項目は、社内ルールにとどまらず、社会的な問題となっている直近の題材やお客様から寄せられた声をもとに作成し、自分自身の行動の振り返りと正しい行動の再自覚を促しています。

■ セルフチェック内容

- 法令遵守
- リコーグループ行動規範
- グループスタンダード
- 情報セキュリティ
- 社内ルール・マナー
- 環境保全活動
- 社会貢献活動
- お客様満足向上に向けた活動

2015年7月の設問例

情報セキュリティについて報道などでご存知のとおり、企業からの個人情報、会員情報の流出が相次いで発生しております。このような情報セキュリティインシデントは、リコージャパンでも起こり得ることで。万が一、見知らぬ相手からのメールや添付ファイルを開いてしまい、パソコンの動作で不自然さを感じた場合に実施すべき項目として、下記(ア)～(エ)のなかから「不適切なもの」を選択して下さい。



- (ア)：部署内やまわりの社員にもそのことを告げて注意喚起する
- (イ)：該当端末のLANケーブル(有線LAN)を外す(無線LANはOFFにする)
- (ウ)：部署長へ報告し、部署長からIT部門へ速やかに連絡する
- (エ)：ファイルを開いたとき、違和感があつたが、そのまま作業が引き続きできたので、特に何も対応しなかった

行動規範のeラーニング

リコーグループ行動規範のeラーニングは、毎年1回、全社員の必須教育として実施。学習の最後に行動規範の遵守について署名することで、さらに意識を高めるようにしています。



eラーニングの画面例

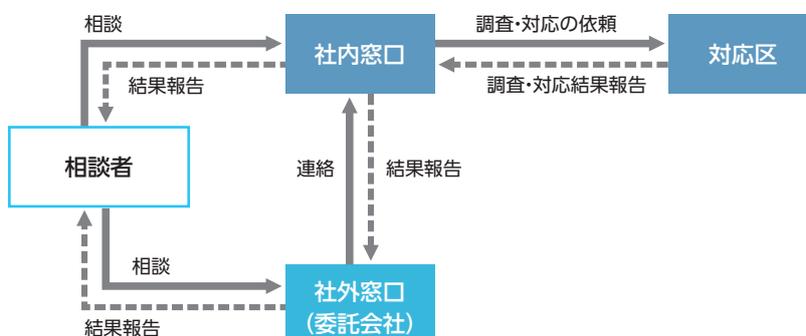
内部通報制度「ほっとライン」

リコージャパンでは、社員向けの「ほっとライン」を開設し、コンプライアンスや行動規範に関する社員からの相談・通報ができる仕組みを構築。「リコーグループ行動規範」に違反する、または違反するおそれのある行為を知ったときの通報と、ルール・仕組みに関する相談・提案を受け、コンプライアンスの取り組みを強化しています。また相談・通報者に対しては、プライバシー保護など、万全の対策を実施しています。

■ ほっとラインの種類

相談窓口	名称	相談内容など
社内相談窓口	「リコージャパンほっとライン」	① 残業時間や休日取得の問題 ② 職場の人間関係(セクハラ・パワハラを含む) ③ 職場環境の改善についての相談 ④ 健康面での相談(メンタルヘルスを含む)
グループ共通相談窓口	「リコーグループほっとライン」 《社外受付》 《社内受付》	業務を遂行するにあたって、関連する法令や企業倫理、社内規則の解釈や対処方法について

■ ほっとラインの基本的な運営フロー

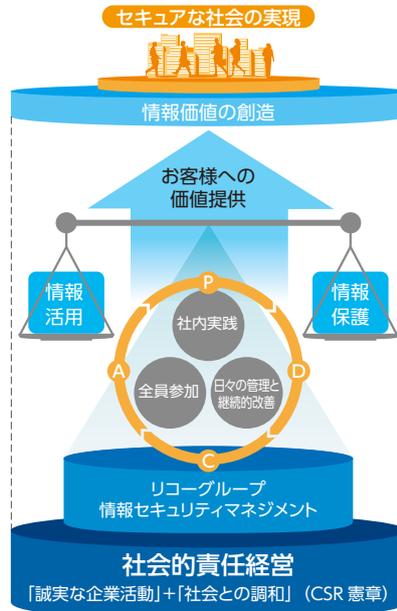


情報セキュリティ

リコーグループの目指す情報セキュリティ

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不可欠の要素と認識しています。そのため、情報セキュリティへの取り組みを全社員参加の活動と位置づけ、現場・第一線での日々の管理と継続的改善を進めるとともに、それらを基盤としてお客様への価値提供を目指した自社製品・サービスの積極的な社内活用を実践しています。

こうした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。



ISO/IEC27001 認証取得

リコーグループは2004年12月に「ISMS※ 認証基準 Ver.2.0」の統一認証を同時取得いたしました。その後、2007年3月に「ISO/IEC 27001:2005」に移行登録を完了し、2014年12月には規格改訂された「ISO/IEC 27001:2013」の移行審査に合格しています。

※ISMS : Information Security Management System

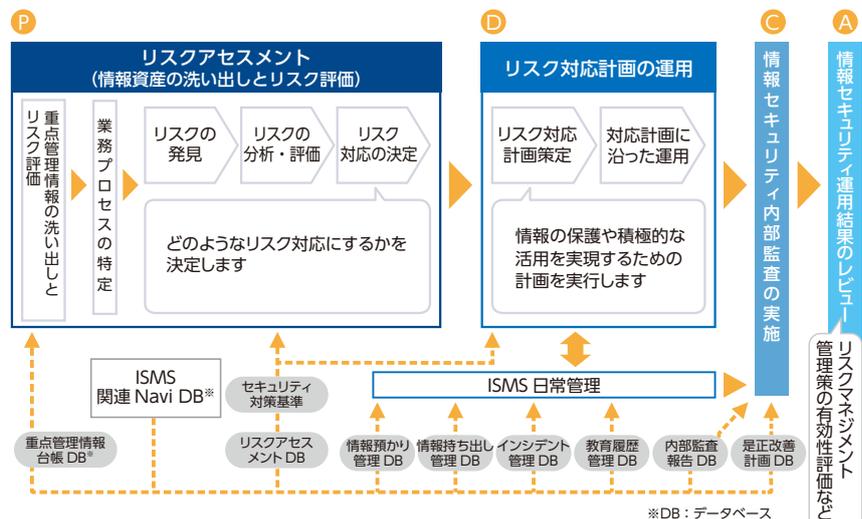
情報セキュリティ活動の3つの考え方

① 全員参加	役員から一般社員はもとより、協力会社など、パートナーの方々を含む全員で取り組む
② 日々の管理と継続的改善	各層のマネジメントレベルでPDCA サイクルを回して、継続的改善に取り組む
③ 社内実践	自社の情報セキュリティ商品・ソリューションを、自らの情報セキュリティレベル向上に役立てながら、その有用性を確認し、上手な使い方のノウハウ蓄積や製品・サービスの改良に取り組む

情報セキュリティの運用

ISMSの運用イメージ

情報セキュリティの基本方針に則って、情報の保護と積極的な活用をバランスよく運用し、自律的なリスクマネジメントの実現を目指しています。



※DB : データベース

情報セキュリティ教育

情報セキュリティ対策は、社員一人ひとりが情報活用にとまなうリスクを認識して、自分の仕事を改善していく必要があります。そこで情報セキュリティ教育に力を入れ、全社員の意識とスキルを高めています。

社員は年に1回実施する「情報セキュリティeラーニング」、守るべきルールを定めた「ISMSハンドブック」で学習しつつ、学習したことを浸透定着させるために、毎月第1週には「CSR-Weekセルフチェック」で確認しています。



情報セキュリティeラーニング



ISMSハンドブック

内部監査とマネジメントレビュー

リコージャパンでは、ISMSの適合性や有効性を確認するため、内部監査を定期的実施。リスクアセスメント結果や、教育、日常ルールなど、セキュリティにおける強み・弱みを明確にし、監査結果に対して是正・改善することで、リスク低減とセキュリティレベルの向上を図っています。また、ISMSの専門教育を受けた監査員が被監査組織と同じ目線に立ち、ともに考え、新たな“気づき”を発見・共有する場となるようにしています。

1年間のISMS活動における重要な情報は、マネジメントレビューとして経営陣に報告。さらに、トップからのISMS方針を受け、翌年度の施策を展開しています。

VOICE

社内での情報セキュリティに関する取り組み事例

重要性を認識し、課題解決の実践により社員の働く環境が劇的に改善

神奈川支社 湘南営業部 湘南ソリューショングループ
リーダー
佐伯 雄二



ISMSの実践により、社員の働く環境が劇的に改善し、モチベーションや仕事の効率が向上しました。さらに会議に情報セキュリティの時間を常設。世間で起きているインシデント情報を共有し、セキュリティ商品の提案に役立てています。また、お客様と課題を共有し解決するためのViCreA（LiveOfficeのこと、詳細は41ページ参照）では、私たちが働いているオフィスをご覧いただくため、クリアデスクなどの基本を徹底。お客様に「すばらしいオフィス」と評価いただき、実際の提案にもつながっています。

情報を取り扱う当事者の意識改革と現場での営業活動につながる教育を実施

神奈川支社 湘南営業部 湘南営業所
所長
佐野 俊英



ISMSの実践により、マネージャー層の情報資産の取り扱いに対する意識が向上。営業などの現場でも実践的な教育を進めています。たとえば、お客様のセキュリティ対策の一助として、社内ルールを記載した「ISMSハンドブック」と「ITインフラガイドブック」については、常に携帯するように指導を徹底。情報セキュリティ課題をお客様と共有し、良い提案に結びつけるために、日常的にセキュリティ上の10大脅威やインシデントを例にして、営業担当者を教育しています。

環境との調和



環境保全を地球市民としての責務として受け止め、事業活動の環境負荷を削減するだけでなく、製品・サービス使用時のCO₂排出量削減や使用後の資源活用まで、継続的に取り組みます。
生物多様性保全に貢献する活動も、全国各地で積極的に展開しています。

地球環境保全活動

地球環境保全の考え方

リコージャパンでは、リコーグループ環境綱領にもとづき、環境保全活動と経営活動を同軸であるにとらえ、自らの責任で地球環境保全に取り組んでいます。環境負荷を削減するだけでなく、地球環境の回復力を維持し、高めていくことで地球環境の保全に貢献します。

環境マネジメントシステム

リコージャパンでは、統合前のサービス会社が2000年に、販売会社が2001年にそれぞれISO14001を取得し、全員参加による環境活動を進めています。活動の柱となるのが環境マネジメントシステムで、経営と環境活動を一体化し、事業活動のなかに環境行動計画を取り込み活動しています。今後も環境負荷削減に向け、組織的・継続的に取り組んでいきます。



JQA-E-70001

リコーグループ環境綱領

基本方針	リコーグループは、環境保全は我々地球市民に課せられた使命と認識するのみならず、環境保全活動と経営活動を同軸であるにとらえ、自ら責任を持ち、全グループをあげてその活動に取り組む。	
行動指針	1. 高い目標	法規制の遵守はもとより、自らの責任において、社会の期待を先取りした高い目標を設定し、その実現を通じて経済価値の創出に努めていく。
	2. 環境技術開発	顧客価値を創造し、広く社会にも活用される革新的な環境技術開発をすすめていく。
	3. 全員参加の活動	すべての事業活動において環境への影響を把握し、全員参加で汚染予防や、エネルギーおよび資源の有効利用について継続的改善を行っていく。
	4. プロダクト・ライフサイクル	商品とサービスの提供にあたっては、調達・生産から販売・物流・使用・リサイクル・廃棄に至るすべての段階における環境負荷の低減に努めていく。
	5. 意識向上	一人ひとりが広く社会に目を向け、積極的な学習を通して意識向上を図り、自ら責任を持って環境保全活動を進めていく。
	6. 社会貢献	環境保全活動への参画・支援によって、持続可能な社会の実現に貢献していく。
	7. コミュニケーション	ステークホルダーと連携した環境保全活動を展開し、積極的なコミュニケーションを通して社会の信頼を得る。

2015年度環境マネジメントプログラム

環境行動計画	目標	2015年度実績	2014年度実績
国内販売・保守活動のエネルギー起源CO ₂ 排出量の削減	前年度比 1%削減	2.7%削減	3.2%削減
生物多様性保全を目的とする社会貢献活動の実施	49件以上/年度	146件	109件
重点施策	目標	2015年度実績	2014年度実績
排出物の抑制と有価物化による廃棄物量削減	前年度比 10%削減	7.3%削減	4.3%削減

省エネ・温暖化防止

社員一人ひとりが、省エネや節電を意識して、温暖化防止に少しでも貢献できるよう、会社全体で働きかけています。オフィスでの節電対策はもちろん、営業活動でのエネルギー使用量削減といった環境負荷の削減に、積極的に取り組んでいます。事業拠点の最適配置・事業運営コスト削減の視点での事業所統廃合を進めることで、エネルギー使用量削減に寄与しています。また、環境省が推進する温暖化対策に“賢い選択”を促す国民運動「COOL CHOICE」に賛同しています。



COOL CHOICEマークで、意識啓発を実施

節電対策

社内ではさまざまな節電対策を実施しています。

- 夏季一斉休暇の取得
- クールビズ、ウォームビズの実施
- 消費電力の見える化システム（電力測定器導入）
- オフィス空調室温調整（夏季目安:28℃、冬季目安:20℃）
- オフィス内照明の間引き、不要な照明・広告塔の消灯
- OA 機器の必要最小限の稼働と、OA 機器・PC 省エネモード設定
- 定時退社の推進

電力使用量推移

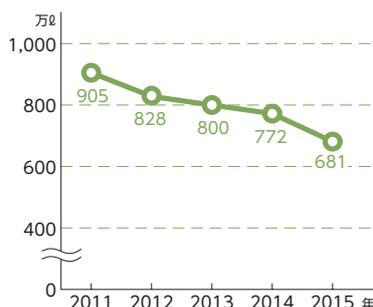


ガソリン使用量の削減

地球温暖化の原因となるCO₂発生を削減するため、営業車のガソリン使用量の削減活動に力を入れています。

エコドライブの徹底に加え、大都市圏では電動機付き自転車を導入。また「低公害車開発普及アクションプラン」にもとづいた低公害車の導入、車両入れ替え時の小型化（小型自動車→軽自動車）、営業車の削減のためカーシェアリング導入なども、積極的に推進しています。

営業車のガソリン使用量推移



電動機付き自転車の導入

COLUMN

エコドライブの徹底

リコージャパンでは、営業車を運転する際、ふんわりアクセルなど、環境にやさしいエコドライブを意識する啓発活動を実施。ポスターの掲示、専門トレーナーによる新入社員への安全運転講習などで、社員の意識づけを行っています。

グローバル・エコ・アクション

リコーグループでは、6月5日を「RICOH GLOBAL ECO ACTION」として、“地球環境について考え、行動する日”としています。これは1972年にストックホルムで開催された国連人間環境会議で定められた、6月5日の世界環境デーに由来しており、2006年からスタートしたこの環境イベントは、10年目を迎えました。

6月の環境月間には、社員一人ひとりがそれぞれのエコ・アクションを考えます。10項目以上あるエコ・アクション項目から、自分が実施する項目にチェックを入れて、自由記入欄で「エコ宣言（25ページ参照）」をし、データベースに登録。その後、宣言をそれぞれが実践する活動です。2015年6月5日は、社員約2万名のうち、13,169名がエコ宣言をしました。

また、エコ・アクション・デー当日は、グリーンアイテムを身につけるよう呼びかけており、世界中で社員が取り組んでいる様子の写真が、専用SNSページなどで公開されています。



RICOH GLOBAL ECO ACTION / エコ宣言

「エコ宣言」の内容は、下記から自分が実施する項目にチェックを入れて、さらに自由記入欄で宣言をします。

エネルギーの節約 (Energy saving)

- エネルギー使用の少ない交通手段を利用する
- 自然光を取り入れ照明の使用時間を少なくする
- エアコンの温度を適正值に設定する
- 電気製品はエネルギーセーブモードで使用する
- ビデオ会議を利用し外出や出張を少なくする

資源の節約 (Resource saving)

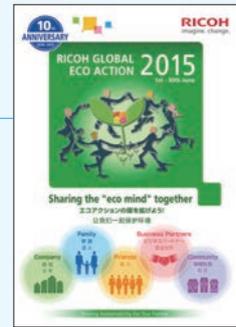
- マイカップ、マイボトルを使用する
- マイバッグを使用する
- 分別を行いリユース・リサイクルする
- 両面や集約プリントを活用する

生物多様性保全活動への参加 (Preservation of biodiversity)

- 公園整備や森林保全などの活動に参加する
- 河川や海岸のクリーンアップに参加する

エコ・アクションの輪を広げる (sharing "eco mind")

- 家族や友人とエコ・アクションを実施する
- 会社や地域の環境活動に参加する
- エコ・アクションを企画し活動を広げる
- 6月5日はグリーンの服装や小物で活動を盛り上げる



省資源・リサイクル活動

リコージャパンでは、環境負荷を少しでも低減するために、省資源・リサイクル活動を推進。グループ全体では、お客様の使用済み製品（コピー機・プリンター・トナーカートリッジなど）の回収とリコンディショニング機（再生機）の販売を行っています。各社・各事業所では、ごみになるものを持ち込まないことを基本に、どうしても排出されるものには、再資源化・リサイクルを推進し、ごみの減量に取り組んでいます。

回収とリサイクルシステム

リサイクルの促進を図るため、保守サービス時に発生する交換済みパーツの回収リサイクルシステムを導入しています。

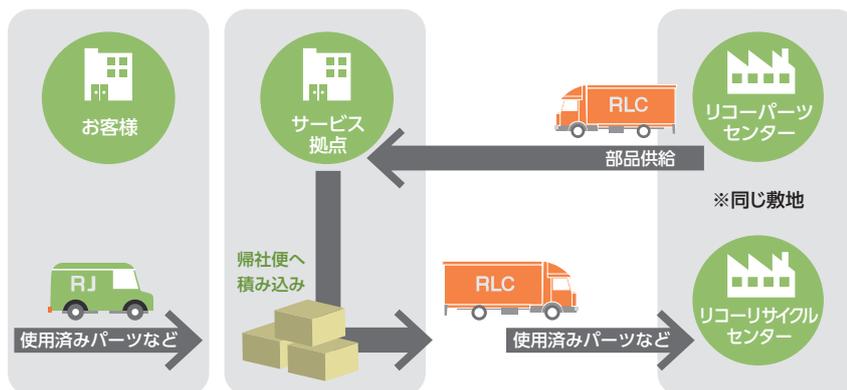
このシステムは、部品回収のための配車は行わず、リコーロジスティクスが運用している部品配送後の帰社便に、日本全国のサービス拠点から回収されたパーツを積み込み、メーカーが運用しているリサイクル拠点に運送するものです。

リコンディショニング機の販売

販売活動においても省資源・リサイクル活動を推進しています。環境配慮型製品の提案のなかで、官公庁、民間企業とも、リコンディショニング機をご検討くださるお客様が増えています。

リコンディショニング機では、リユース部品使用率80%（質量率）、製造時のCO₂排出量93%削減（新造機との比較）を実現し、環境負荷を大きく低減しています。

製品・部品の回収リサイクルシステム



※RJ: リコージャパン, RLC: リコーロジスティクス



リコンディショニング機(再生機)

お客様へ広げる環境保全の環

サステナブルプロダクツプログラム

環境性能や、使いやすさ・快適性などを包括的に評価して、“地球にやさしい”かつ“人にやさしい”サステナブルな製品を自社で認証する「リコーサステナブルプロダクツプログラム」の運用を2016年4月から開始しています。

このプログラムは、一定の基準を満たした製品を「サステナブルプロダクツ」、そのなかでも、評価項目のいずれかにおいて業界トップ、あるいは業界初の性能・機能を有している製品を「サステナブルプロダクツPremium」として自社で認証するものです。

技術開発の促進によるさらなるサステナビリティ向上、そしてお客様への提案力向上に役立てていくことを目的としています。



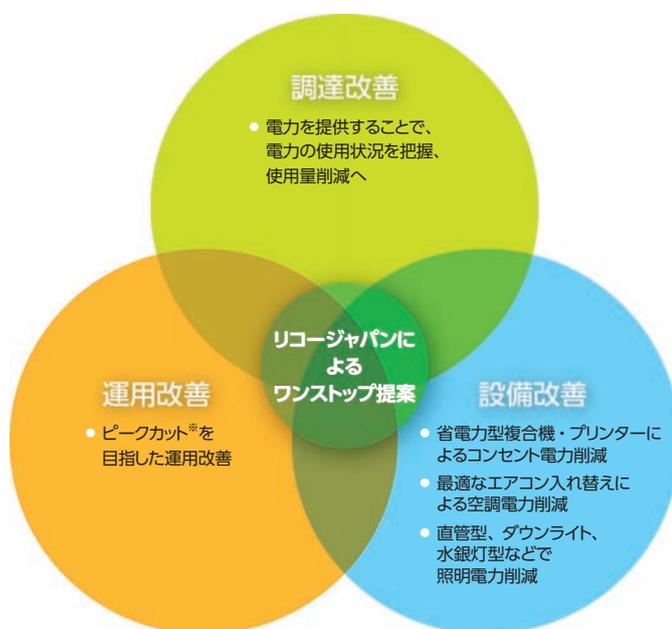
「サステナブルプロダクツPremium」の例

スマート社会実現のサービス事業強化

リコーは、スマート社会の実現に向けたサービス事業強化の一環として、電力小売事業に本格参入しました。

オフィス向けソリューションの提供で培ってきた全国に広がる販売・サービス網を活用し、大規模の工場や事業所だけでなく、中小規模の事業所や店舗に対しても新電力への切り替えを提案します。

電力使用量を可視化して効率的な運用を行うためのエネルギーマネジメントシステム (EMS) や、LED照明、省エネ性能の高い空調や複合機といった省エネ機器をあわせてワンストップで提供することで、安定かつ低価格での電力供給と効率的な運用による電力使用量の抑制による低コスト化とCO₂排出量の削減を提案します。



※ピークカット：電力需要のピーク(頂点)を低く抑えること

製品使用時の環境負荷削減

自社の事業活動による環境負荷だけでなく、リコー製品使用時に発生する環境負荷についても、お客様とともに削減していかなければならないと考えています。製品使用時の環境負荷の“見える化”を踏まえた提案活動により、お客様先で、お客様の環境負荷削減を支援する販売活動を展開しています。

お客様の活動	お客様のニーズ	製品サービスと貢献内容
選ぶとき	環境にやさしい製品を購入したい	<ul style="list-style-type: none"> リコーサステナブルプロダクツプログラム リコンディショニング機、省エネ機器販売 国内工場でのキittingによる梱包材などの削減 植物由来のバイオマストナー使用による石油資源枯渇への対応
	消費電力や紙の使用実績を一括管理したい	<ul style="list-style-type: none"> @Remote ご使用状況報告書サービスによるCO₂の見える化
使うとき	紙の使用量を減らしたい	<ul style="list-style-type: none"> 両面機能/スキャン to E-Mail、スキャン to フォルダー/ペーパーレス FAX による紙削減 デジタルオンデマンド印刷による印刷物の在庫削減
	消費電力を減らしたい	<ul style="list-style-type: none"> 省エネモードの活用
戻すとき	使用済み製品をリサイクルしたい	<ul style="list-style-type: none"> トナーボトル/インクカートリッジ/使用済み製品・部品の回収による資源の有効利用

生物多様性保全活動

生物多様性保全の考え方と活動

人間社会は、生物の多様性がもたらす恩恵を享受する一方で、社会からの排出物が、地球の再生能力をはるかに超える環境負荷をかけ、このままでは人間社会の存続が危ぶまれます。

リコージャパンでは、地球の再生能力を維持し、高めていくことも重要であるという認識のもと、2009年3月制定の「リコーグループ生物多様性方針」にもとづき、さまざまな生物多様性保全活動を展開しています。また、会社も活動支援の一環として、交通費やボランティア保険の費用を負担することで、生物多様性保全活動を支援しています。

活動実績

毎年2,000名以上の社員が、生物多様性保全活動に参加しています。

現在の活動状況を把握し、さまざまな社員が参加しやすい企画を立てるとともに、もっと社会に広げていくためにも、お客様や地域住民の方々とともに活動を推進していきます。

活動参加社員数推移



佐賀県
13 嘉瀬川河川敷清掃

国際バルーンフェスタにおいて、継続して清掃活動を実施

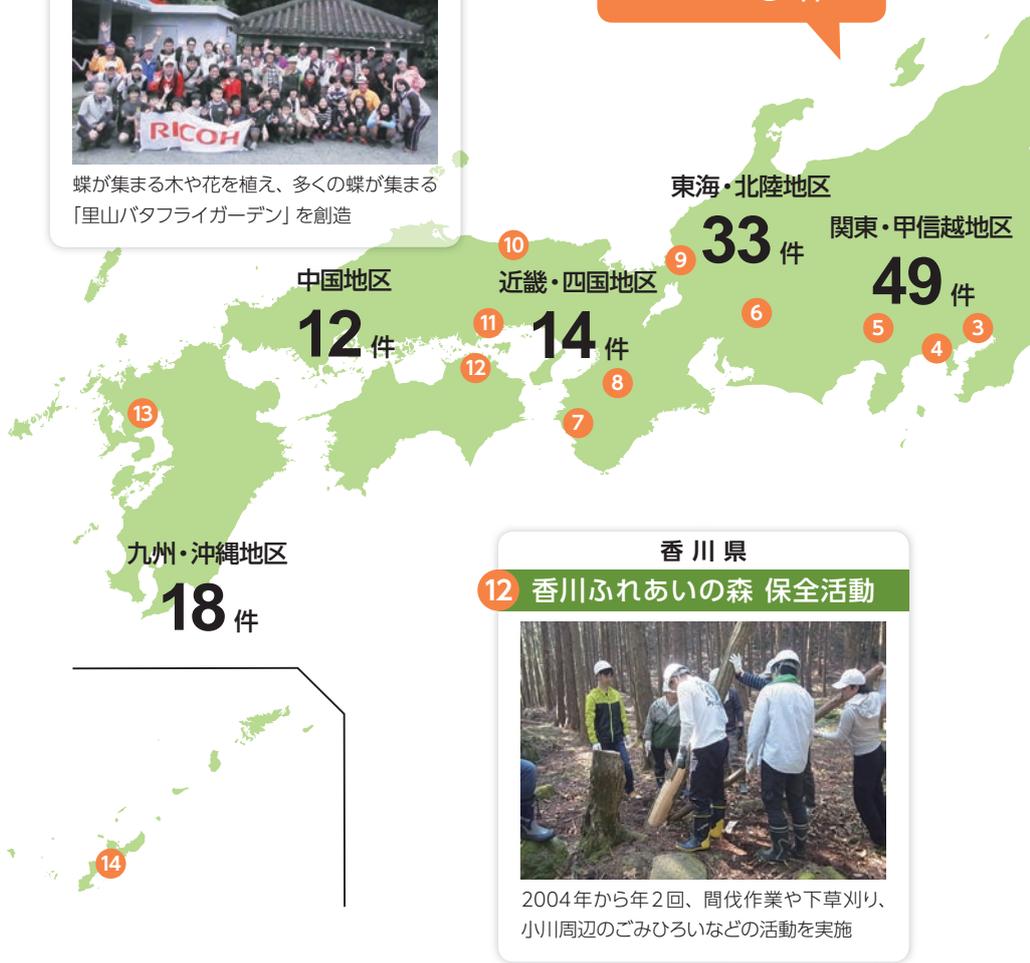
岡山県
11 旭川一斉清掃活動

河川敷の左岸・右岸に分かれて、河川敷から県道までの清掃を実施

沖縄県
14 屋古チョウの里づくり植樹活動

蝶が集まる木や花を植え、多くの蝶が集まる「里山バタフライガーデン」を創造

2015年度活動実績
146件



香川県
12 香川ふれあいの森 保全活動

2004年から年2回、間伐作業や下草刈り、小川周辺のごみひろいなどの活動を実施



山梨県

5 リコーの森 自然林環境美化保全活動



韮崎市職員の方々と一緒に、さわら池周辺の森林内にて、草刈り、雑木整理などを実施

北海道

1 樽前山麓国有林植樹活動



9年目に入った、「森林再生ボランティアの森」をお客様と一緒に守る活動

岐阜県

6 リコーえなの森 森林保全活動



恵那市のリコーエレメックス所有林で地域の方と協議会をつくり、保全活動を推進

宮城県

2 第3回千年希望の丘 植樹祭



岩沼市震災復興プロジェクト(6,000名で5万本を植える植樹祭)に連続して参加

福井県

9 クリーンアップふくい大作戦



敦賀市気比の松原海岸で、漂着物・ごみ・空き缶などを回収する清掃活動を実施

和歌山県

7 田辺湾クリーン作戦



流れ着いたごみなどを回収する、田辺市扇ヶ浜周辺の清掃活動を実施

東京都

3 旧芝離宮恩賜庭園内除草作業



東京都公園協会の指導により、葦の除草と砂浜に生えた雑草の除草作業を実施

鳥取県

10 鳥取砂丘清掃



年2回、社員やその家族が参加する一斉清掃を継続して実施

奈良県

8 矢田山遊びの森 保全活動



大和郡山山市にある里山、矢田山の竹林整備を実施

神奈川県

4 辻堂海岸清掃活動



社員だけではなくお客様やご販売店の方々とその家族、総勢300名以上が参加

人間尊重



すべてのステークホルダーの人権を尊重し、会社の発展と個人の幸福の一致を目指します。

そして多様な社員一人ひとりが目的意識・問題意識をもち、それぞれの能力を発揮して活躍できる職場環境づくりや人材育成を推進します。

社員を支える仕組み

人間尊重の考え方

リコージャパンは、“人は会社のタカラモノ” “人が好きだと思える会社でなければ成長できない” という考えのもと、多様な人が活躍できる環境づくりに取り組んでいます。そして会社が展開する事業やCSR活動の主役は社員であり、社員一人ひとりが“主役”と感ぜられる風土を育んでいきたいと考えています。そのために、もてる能力を最大限に発揮できるよう、個々の成長や努力の成果をしっかりと評価する仕組みも整えています。

また、リコージャパンのビジネスコンセプト「Customer's Customer Success」実現のためには、お客様の企業価値向上に向けて、改善・改革ができる人材育成が必要です。事業領域の拡大にあわせた組織設計と、個人の能力を最大限に発揮できるような人材配置を行うことで、チームワークを発揮しています。

社員意識調査からの改善

あるべき姿の達成に向けた組織および社員の活性化状況を把握し、よ

り良い会社になるための課題を発掘して改善活動を促進するために、社員意識調査を隔年で定期的に行っています。調査は無記名で行い、回答はすべて機密扱いとして、その結果を各部門へフィードバック。そのうえで全社としての課題、部門としての課題に対して、改善活動に取り組んでいます。

この結果、各部門での時間外労働の削減、年休取得率向上など、一定の成果につながっています。

社員を支えるおもな取り組み

1. 社員の安全と健康を守る取り組み	・健康管理／産業保健体制 ・相談窓口の設置 ・総労働時間短縮／長時間労働者への健康障害防止 ・労務研修 ・非喫煙化
2. 社員のモチベーションを高める取り組み	・RICOH JAPAN AWARD（社内表彰制度）
3. 多様性を尊重し、仕事と生活のバランスを保つ取り組み	・女性の活躍推進 ・障がい者雇用 ・定年再雇用社員への対応 ・復職支援セミナー ・ファミリーデー ・両立支援制度
4. 人材を育成する取り組み	・新入社員合同研修 ・スキル検定やeラーニング ・T1 Grand-Prix

働きやすい職場づくり

健康管理／産業保健体制

リコージャパンでは、法定健康診断に加えて、がんの早期発見や生活習慣病予防に狙いを絞った健康診断を実施。社員の在職中の死亡原因の約6割が三大疾病（がん、急性心筋梗塞、脳卒中）であることが判明したためです。

また、診断結果にもとづく健康維持・増進に向け、産業医や保健師を各地域に配置して健康診断受診後のフォローを充実させたり、健康保険組合による特定保健指導を実施し、さらなる生活習慣病予防に取り組んでいます。

相談窓口

社員が、職場のこと、家族のこと、心身の健康に関する悩みなどを一人で抱え込まず、速やかに相談できるよう、社内相談窓口「リコージャパンほっとライン」を設置。また、社外相談窓口も設け、安心して相談できる体制を整えています。

総労働時間短縮

総労働時間短縮への取り組みとして、限られた時間で効率よく仕事を進め、成果を上げるために、上司が部下の労働時間を日々確認できるツールを活用しています。

長時間労働者には、「健康チェック（セルフチェック票）」を実施し、疲労の蓄積度合いを把握。その結果により、フォローが必要な社員には産業医による面談、就業措置を実施しています。

労務研修

全国各地域の管理担当責任者に対して、労務研修「労務リスクを防ぐための管理担当の役割」を実施。弁護士を講師として招き、役割と責任、部下へのマネジメントなどについて学びました。

健康ウォーキング大会

社員の健康の保持・増進を図るためにさまざまな健康づくり事業を実施。2015年度の健康ウォーキング大会は、全国8カ所で開催され、健康増進・有酸素運動を促進するためのきっかけづくりになりました。



健康ポイント倶楽部

健康づくりのきっかけを提供する目的でつくられた倶楽部で、ウォーキングの歩数や、食事を腹八分目にするなどの、ライフスタイル改善の目標を立てます。キャンペーン期間中にこれらを達成することで、内容に応じてポイントが付与され、健康づくりに役立つ品物と交換できる仕組みです。

COLUMN

社員のモチベーション向上のために

リコージャパンでは、全社の模範となるような顕著な業績やすばらしい活動の成果を称えて表彰し、全社共通の価値観を共有することを目的に、社内表彰制度「RICOH JAPAN AWARD」を実施。業績賞のほか、価値提供賞、CS向上賞、プロセス改善賞、社会貢献賞があります。選考にあたっては、書類審査だけでなく社員投票に加え、プレゼンテーションによる審査など、審査の精度を高め、好事例の共有につなげています。

2016年6月10日の表彰式では、429名の優秀社員が集まり、幹部社員約100名と、受賞者の家族約150名が見守るなかで表彰されました。



表彰式の様子



幹部に迎えられる受賞者とその家族

非喫煙化

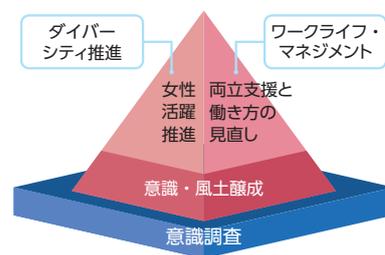
2015年1月より、就業時間内全面禁煙がスタート。三大疾病をはじめとした健康阻害要因の排除に取り組むことで、リコージャパンの財産である社員を守るためです。

具体的には、喫煙所の撤去や、産業医による禁煙についてのセミナーをはじめ、健康保険組合による禁煙治療費補助で社員の禁煙をサポートしています。この制度は個人が支払った額の半分を会社が負担するもので、2015年度の禁煙外来受診は100名、禁煙を達成した社員は36名にのぼります。

ダイバーシティ推進とワークライフ・マネジメント

性別、年齢、障がいの有無、国籍や経験、経歴、出身などの違いにかかわらず、さまざまな個人が最大価値を発揮できることを大切にしています。お互いの違いを尊重しながら議論を交わし、切磋琢磨することで、

一人ひとりが成長し、組織が発展し、企業価値も向上することが、リコージャパンの目指す姿です。そして、「ダイバーシティ推進」と「ワークライフ・マネジメント」の両輪で取り組み、新しい働き方への挑戦を行っています。



ダイバーシティの推進

女性活躍推進コミットメント

リコージャパンは、2013年5月、国連機関 (UN Women) と国連グローバル・コンパクトによる「女性のエンパワーメント原則 (WEPIs)」への支持を表明し、署名しています。

WEPIsは、女性が可能性を十分に発揮し、能力を高め、その努力を正当に評価されるような労働環境・社会環境を整備することを定めた行動原則です。

また、経団連の会員企業として、企業トップによるコミットメントと、リーダーシップを社内外に示すために「女性の役員・管理職登用にに関する自主的行動計画」を策定し、経団連ウェブサイト上に公表しています。

ポジティブアクション研修

女性社員の長期的な成長を実現するために、高い専門性とリーダーシップをもち、組織やプロジェクトを牽引していく、次世代リーダーの早期輩出が必要と考えています。

そのため、能力と意欲のある女性社員を早い段階から育成し、上位ステージで活躍できるように、キャリア意識変革や管理職候補の育成研修を実施。また、次世代リーダー候補の人材育成を強く意識してマネジメントをするために、対象社員の上司に向けた研修も行っています。これらの取り組みにより、着実に女性管理職層の増加につながっています。

推進活動の情報発信

電子社内報を利用して、全国361拠点、約2万名の社員にダイバーシティ推進活動の情報を発信。多様な地域・職種で仕事をする社員が多くなか、ロールモデル社員の紹介コーナーは毎回アクセスが多く、共感やヒントを得ているという社員のコメントが寄せられています。

障がい者雇用とその取り組み

リコージャパンでは、「法定雇用率達成という遵法のみならず、ダイバーシティ推進の観点から、継続的に推進する」というリコーグループ共通の考えのもと、さまざまな取り組みを行っています。

ハローワーク、特別支援学校などの各種学校や、就労支援センターをはじめとした地域社会との連携、インターンシップ生の積極的な受け入れを実施。

また、能力と適性を考慮した採用をはじめ、入社後の定着・活躍支援に向けた、社内環境設備の改善や、上司・同僚の理解を促進するためのフォローなどを行いながら、障がい者雇用率の向上に向けて積極的に取り組んでいます。

VOICE

上司向け研修を受講して

インダストリー第二事業部 第二営業部 化学担当室
室長
解良 純一



研修を通じて、ダイバーシティや男女の脳の違いについて学習し、多くの“気づき”を得ることができたと同時に、女性社員が本来備えているパフォーマンスを存分に発揮するためには、お互いが理解し合う姿勢と工夫が重要だと思いました。

私も働きやすい環境の整備に努めていこうと思いますし、グループメンバーにはこれからの会社を牽引していく人材になってもらいたいと思っています。

ワークライフ・マネジメント

復職支援セミナー

育児休業から復職する社員、復職して1年未満の社員と上司など、約130名が参加し、全国20拠点でRICOH UCS※を接続して中継し、テレビ会議で開催しました。仕事と家庭の両立に関する講義と先輩社員講話、復職後に利用できる制度説明や、参加者同士のディスカッションなどを実施。復職後の不安を軽減し、前向きに仕事に取り組むための気持ちの切り替えができる機会となりました。



※RICOH UCS：RICOH Unified Communication System



い』と、会社名を言って見送りしてくれるようになって嬉しい!』など、喜びの声も多数聞かれ、親子のコミュニケーションが深まりました。



両立支援制度利用者数

育児支援制度	女性	男性
育児休業制度	264名	22名
短時間勤務制度	400名	1名

介護支援制度	女性	男性
介護休業制度	0名	0名
短時間勤務制度	2名	3名

VOICE

1年の育児休暇を経験して

育休取得者

ビジネスソリューションズ本部 ワークプレイス事業推進室
ワークプレイスデザイン推進グループ
塩入 竜樹



3人目が生まれることになり、妻の育児休業取得が難しいこともあって、私が育休を取得するかどうか悩みました。そのために、さまざまな育休本を読んだりしたのですが、覚悟が必要だとわかりました。実際に育休を1年取得してみると、今まで自分が知っていると思っていた社会の視野が、90度から180度に広がったと感じました。地域社会とつながりをつくっておくと、自分の存在するところが会社だけでないことに気づきます。また、復帰する場所がないんじゃないかという不安より、それ以上に力をつけて帰ってくることができると確信しています。私は、お客様のワークプレイス改革のご提案をさせていただきたくて部署にいますが、今後プロジェクトのマネジメントをしていくうえでも、自分の経験を活かしながら、お客様に実感をもってご提案ができると思います。

上司

ビジネスソリューションズ本部 ワークプレイス事業推進室
ワークプレイスデザイン推進グループ
リーダー
斎藤 敏幸

彼が育休の取得を申し出たとき、その真剣な言動をみて「応援してあげなくては」と思いました。誰もやっていないことをやるのは勇気が必要です。新しいことへのチャレンジは、彼の次に続く、新しいリコージャパンをつくることになると考えました。復帰後の彼に期待しています。



ファミリーデー

日々社員を支える家族に職場への理解を深めてもらい、改めてワークライフ・マネジメントについて考えるファミリーデーを開催。社員自身も同僚の家族と触れ合うことで、それぞれの社員に大事な家庭があるということを再認識することができます。

2015年度は6拠点で開催し、約300名の家族に参加いただきました。地域ならではの工夫を凝らしたイベントで、社員と家族と会社のつながりを感じ、一体感を共有できる機会になっています。

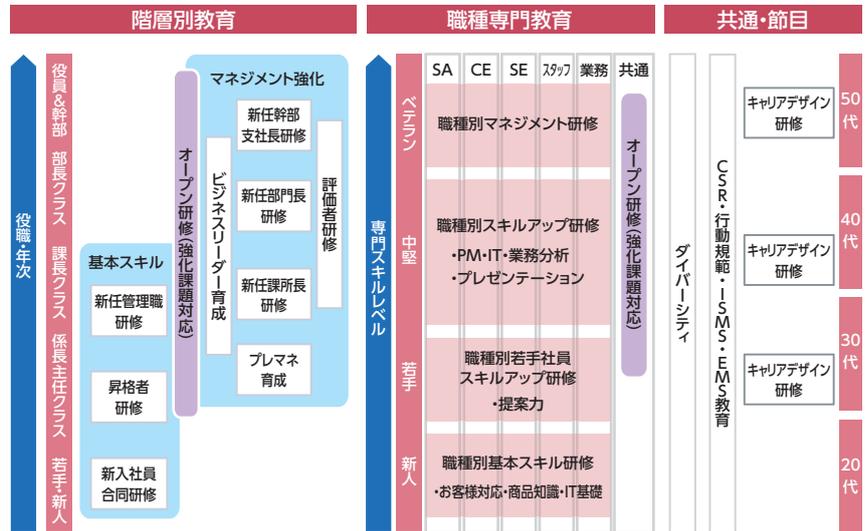
参加した社員からは、「娘が『毎朝』パパ、リコージャパンへ行ってらっしゃ

人材開発

人材育成の基本方針

リコーグループ育成方針に沿って育成環境を構築していくうえで重要なことは、変化し続ける市場環境にあっても、それに対応して成長し続けることができる“強い育成風土を構築”することだと考えています。

その軸は、“自ら育つ”という成長意欲を醸成できる育成環境の整備と、“現場で育てる”という風土にしておくための、事業成果+人材育成の両軸でマネジメントできる組織職・次世代経営幹部の育成と考え、これに沿った教育体系を構築しています。



※上記教育体系図には、おもなコースだけを掲載
 ※階層別教育の職位名やコース名は、一般的な表現に置き換えて掲載
 ※SAはセールス、CEはカスタマーエンジニア、SEはシステムエンジニアの略語

人材育成への取り組み

新入社員の早期育成

自己成長に向けた準備と入社後の育成目標レベルのさらなる向上を目的に、内定者教育を実施しています。

職種共通教育では、社会人の基本やリコーグループについて、eラーニングや読書などで学び、職種別教育では、IT基礎知識などをテキストやWebテストなどで学び、配属予定職種への理解を深めます。

入社式後、国内リコーグループ合同開催による研修にて、リコーグループパーソンの基本、ビジネスパーソンの基本を新入社員全員が理解、習得していきます。特に一人ひとりが日々の行動判断のよりどころとすべき「リ

コーウェイ」に関しては、さまざまなワークをもとに、グループ共通の理念・価値観を深く理解・浸透させていきます。また合同研修後は、リコージャパン独自研修として、職種ごとに基礎スキルを習得する専門教育を実施しています。

さらに、配属後のフォロー・育成のためにアドバイザー制度を導入。先輩社員をアドバイザーに任命し、配属後のお客様対応活動全般で新入社員育成を担います。同時にアドバイザー自身の後輩への指導スキル向上も図ります。

VOICE

合同研修受講の感想

- 同じ会社の社員でも、人によって会社の強みなどの見方が違うと感じ、また相手の立場になる難しさを学んだ
- 相手にとって、何をどう説明したら一番理解しやすいのか、常に改善を目指して考えていこうと思った
- 実際にやってみると頭でわかっているてもできないことに気づいた
- 自分の思いを相手に伝えることや、日々目標をもってチャレンジすることの大切さを学んだ

スキル検定制度の実施

お客様に安心・満足・感動していた
 だけ「価値共創パートナー」を目指し、
 社員自らが基礎知識を計画的に学び、
 習得し活用しながらお客様への対応
 力強化を図るため、年2回検定を実
 施するスキル検定制度を運営してい
 ます。

社員が自ら学ぶ仕組み

さまざまなeラーニングの教育コ
 ンテンツをそろえ、社員自らがいつで
 も学べ、実施履歴を管理しやすい環
 境を提供。また、上司や部門の取り
 まどめをする担当者が、受講履歴や
 テスト結果を把握できるようになっ
 ています。

一部のコンテンツはお客様にも提
 供されています。

お客様満足について学び合う

優れた実績を残し、お客様満足度
 の評価が高い営業に学ぶ、インタ
 ビュー動画を制作しています。この
 動画をもとに、各支社のCS向上委員
 会で議論したり、階層教育のなかで
 ワークショップとして取り入れ、自分
 たちができることを話し合います。

これまでに全国で約1,000名の社
 員が視聴し、CSマインドの醸成につ
 ながりました。



技術を競いCS・ES向上を目指す

年に1回、“技術”を誇れるプロ集
 団づくりに向け、テクニカルスキルを
 競い合う技術の祭典「T1 Grand-
 Prix」を開催しています。

ご販売店の皆様を含む約5,700名
 のカスタマーエンジニアのなかから、
 高度な専門知識をもつカスタマーエ
 ンジニアを選抜し、全国9地域にて
 地域大会を開催。2015年の全国大
 会では、各地域大会の上位成績優秀
 者38名が、85分間にわたり熱戦を
 繰り広げ、4部門でグランプリを決
 定しました。

お客様接点活動にて培われた優
 れた技術力により、機器修復技術、報



告技術、提案技術を競い合い、確か
 な知識と高い技術力“文武両道”を
 賞賛することで技術力の醸成、CS (お
 客様満足)、ES (従業員満足) 向上
 を狙いとしています。



VOICE

グランプリ(カラー PPC部門)を受賞して

サービス技術本部 MAフィールドサポートセンター
 MA第一S&S部 MA城西第1サービスステーション
 市川 幸次郎



所属部門の代表として、何としてもグランプリを獲得したいという思いで臨みま
 した。願いどおりにグランプリを獲得でき、私自身も嬉しかったのですが、支援し
 てくださった方々に喜んでいただけたのが、とても良かったです。

T1 Grand-Prix で培った技術力・提案力は、お客様のトラブル解決、より効果的
 なMFP(複合機)使用方法の提案につながっています。また営業の方が宣伝して
 くれたこともあり、グランプリを獲得したカスタマーエンジニアが担当している
 ということで、お客様にもより満足していただいています。

社会との調和



企業市民としての役割を自覚し、地域社会の一員としてさまざまな社会貢献活動を、全国各地で展開しています。

また、東日本大震災の復興支援活動も継続的に行っています。

社会貢献活動

社会貢献に対する考え方

社会貢献基本方針と重点分野

リコージャパンは、社会が抱えるさまざまな課題に真摯に向き合い、社会とともに成長する企業を目指し、会社の強みや人材・リソースを活かした社会貢献活動に取り組んでいます。

地域における持続可能な社会実現のために、リコーグループ社会貢献基本方針にもとづき、重点分野を「地球環境保全」「コミュニティ発展」「次世代育成」の3つに定め、各地で活動を行っています。



全社員の参加を促す

リコージャパンでは、年間で1人が1件以上の社会貢献活動に参加することを目標にしています。地域清掃や生物多様性保全活動はもちろん、献血や各種イベントの企画など、自らの意思で参加する活動が対象です。少しでも社員が参加しやすい環境を整えるため、全国でさまざまな活動を企画し、実施しています。

全国の社会貢献活動を見える化

全国各地で行われている社会貢献活動への社員の参加状況を把握するため、「社会貢献活動実績登録データベース」を活用しています。

ボランティア活動を企画した場合は「社会貢献情報BOXデータベース」で参加を呼びかけ、誰が申し込んだかがわかるようになっています。同僚を誘うなど、コミュニケーションの活性化にもつながっています。

地域からの評価

リコージャパンの社会貢献活動については、それぞれの地域から評価を受けています。

兵庫支社では、20年にわたり取り組んできた献血運動への功勞に対して「日本赤十字金色有功章」が贈呈されました。

北海道支社では、札幌商工会議所「第1回CSR経営表彰」において「社会貢献部門」と「環境貢献部門」の2部門を受賞しました。



日本赤十字金色有功章



第1回CSR経営表彰式にて

社会貢献賞

社会に多大な貢献をした社員やチームに対し、社内表彰制度「RICOH JAPAN AWARD」(30ページ参照)において、「社会貢献賞」として表彰しています。

2015年は、社会インフラ事業本部スマート&エネルギー事業部ヒューマンサポートグループによる、高齢技術者の就労機会を創出する取り組みが受賞しました。

COLUMN

シルバー人材センターとの協業

リコージャパンは高齢者の就労機会を創出する目的でシルバー人材センターと協業しています。パソコンやプリンターなどの納入時に必要となる簡単な設定や消耗品の在庫確認などの作業を、センターから派遣されたシルバー人材の方が実施。2013年11月～2016年3月で、のべ892名に就労機会を提供し、ほかの企業にも広がっています。この取り組みが高齢者の健康増進、やりがいにつながり、社会全体の活性化に貢献しています。



教育分野での社会貢献活動

リコー・サイエンスキャラバン

「リコー・サイエンスキャラバン」では、子どもたちに科学の楽しさを体験してもらうプログラムを全国で展開。2015年度は新プログラム「デジタルカメラとあそぼう!」がスタートしました。

出展依頼にこたえて、2015年度は47回開催、参加者はのべ27,731名と過去最高でした。ここには運営ボランティアスタッフとして、のべ450名のリコージャパン社員が参加しています。

長崎支社が協賛し、3日間で2,763名もの来場者が参加した「アート遊園地で遊ぼう!!」にも「デジタルカメラとあそぼう!」を出展。一人二役の合成写真撮影で、楽しく学びました。



「デジタルカメラとあそぼう!」参加者とボランティアの長崎支社社員

山形と東京を結び食育交流

2015年10月22日、山形県の鮭川村立鮭川小学校、東京都の荒川区立第二日暮里小学校、荒川区立尾久宮前小学校の3校をRICOH UCS*でつなぎ、各校アピールや鮭川のキノコ生産者の話を聴くなどの交流授業が行われました。

15年ほど前から、鮭川村では地産地消の日として地元で採れたキノコを学校給食で出す「木の子の日」があります。4年前からの鮭川村の呼びかけに、荒川区の小学校2校が応える形で、3校の交流がスタートしたのです。

RICOH UCSがこのような形で食育教育にも活用されています。

*RICOH UCS : RICOH Unified Communication System



(写真上)
荒川区立尾久宮前
小学校の食育交流の様子
(写真下)
食育交流で出された
キノコのメニュー

海外について英語で学ぶ

RICOH UCS はカメラ機能だけでなく、パソコンからの資料を画面で共有することができます。

国際基督教大学では、毎年、外国人留学生による母国についての国際交流授業を、荒川区立第九中学校とつないで実施。2015年は、ジンバブエ出身の大学院生による授業で、自国の地理や国旗についてクイズ形式で出題したり、生徒からの「ジンバブエで人気のスポーツは?」「流行っている食べ物は?」といった質問に答えたりしました。これらの交流は、すべて英語で行われ、生徒たちにとっては自分たちの英語力を試し、自信をつける機会になりました。



画面共有でクイズの質問を映し出している様子

全国に呼びかけた活動

鉛筆をシリア難民の子どもたちに

リコージャパンでは、トルコで避難生活をしているシリア難民の子どもたちへ、全国の社員から集めた文具を認定NPO法人AAR Japan [難民を助ける会] を通じて届けました。これは、2013年に関西の事業所でボールペンを寄贈したことから、現地では子どもたちが不自由なく学ぶために鉛筆が必要とわかり、自宅で使わなくなった新品の鉛筆を集めて届けようと、実施されたものです。集まった鉛筆



には「シリアの子どもたちのために使ってください」などのメッセージが添えられていました。

2015年11月18日、AAR Japan [難民を助ける会] の柳田純子様がり

コージャパンに来社され、現地の状況について講演されました。参加者からは、「シリア難民の置かれている状況や、現地での活動などを理解することができました」という声が寄せられました。

VOICE

子どもたちに勇気と希望を

AAR Japan [難民を助ける会] シリア難民支援担当
柳田 純子 様



たくさんの文房具をご寄贈いただき、本当にありがとうございました。今回、リコージャパンの皆さまにご寄贈いただいた鉛筆などの文具を使って、シリア難民の子どもたちは、それぞれの願いを描きました。「自分の国に帰りたい」「学校に行きたい」など、さまざまです。「シリアのこと、私たちのことを忘れないで」と訴える子どもたちにとって、遠い日本から届いた皆さまからのご支援は、厳しい難民生活を送る子どもたちに、どんなに勇気と希望を届けてくれたことでしょうか。まだまだたいへんな生活が続く子どもたちを、どうぞこれからも応援してください。

地域の活動

リコージャパン杯

愛媛支社では、2005年から地域貢献と次世代育成のために、学童軟式野球大会「リコージャパン杯」を毎年開催しています。

大会期間中の2日間で、のべ100名近くの社員ボランティアがグラウンド整備や本部設営、誘導などに携わります。

大会出場者からプロ野球選手が誕生するなど、地元でも知られる大会になりました。



地域貢献イベント「リこらぼ」

大阪支社では、「グルメ杵屋社会貢献の家」様が毎年開催している、地域貢献イベントで協働しました。

「私たちの専門性を地域の皆さんに知ってもらい、困ったときに声をかけてもらえる存在になろう!」と、リコージャパンならではのコンテンツを準備。過去最高の400名を超える地域の方が参加されました。



マラソン部でゴミ拾い

2015年1月、千葉支社では①ワークライフバランスの実現、②社員の健康維持、③組織の活性化、④社会貢献活動の実践を目的に、マラソン部を発足させました。今までに15の大会に出場し、チーム名「HOALOA」の由来になった“大切な仲間たち”と、今日も元気に街をきれいにしています。





リコー社会貢献クラブ・FreeWill

社員が支える支援組織

リコー社会貢献クラブ・FreeWillは、1999年に発足した社員参加型の支援組織で、現在リコーグループ10社へ広がっています。一人ひとりの浄財を、社会貢献活動に活かすことを狙いとしており、自由意志で会員になった社員の給与と賞与の端数(給与の100円未満、賞与の1,000円未満)を原資としています。

寄付支援の決定

2015年度は42の団体に寄付支援を実施。寄付支援先は会員の推薦と、会員の代表による運営委員会(年4回)で決まります。

発足以来2016年3月末時点で、535団体、総額1億5,900万円に及び寄付をしています。



運営委員会の様子

買う&知るボランティア

FreeWillの活動や、支援団体について知ってもらい、商品の購入で応援する「買う&知るボランティア」を、定期的に開催しています。



川崎第二事業所 (9月開催)

会員投票で大型寄付支援

FreeWillでは、2年に1度、大型寄付支援を実施。2015年度は、4分野の社会課題をわかりやすくイラストにして会員投票を行い、「ザンビアのお母さんと子どもの命を守るプロジェクト」に決定しました。

桜の植樹で防災を

認定NPO法人桜ライン311が実施している桜の苗の植樹活動に2013年より8回、のべ140名の会員が参加しました。この植樹活動は、津波によって尊い命が失われた悲劇を繰り返さないために、陸前高田市内の津波到達点に桜を植樹し、次の世代に伝承していくことを目的としています。



VOICE

参加者の声

インダストリー第一事業部
第三営業部
製造第二担当室
漆畑 美佳



気軽に申し込みをしていたのですが、実際に現地に行き、主催者の方や、過去にも参加した方のお話を聞いて、とても意義のある活動に参加できたことを幸運に感じました。これからも被災地へ貢献できるよう活動していきたいと思えます。

世界に届け! 絵本プロジェクト

バングラデシュの子どもたちに、ベンガル語の翻訳シールを貼った絵本を届ける「世界に届け!FreeWill絵本プロジェクト」は、2013年から開始し、これまでに1,310冊の絵本を届けました。

会員1人につき1冊の日本語の絵本に翻訳シールを貼り、最後のページにはメッセージを書き込みます。職場で同僚と一緒に、家庭で子どもと一緒に、手軽にできる社会貢献活動として、毎回たくさんの応募があります。絵本はESAアジア教育支援の会によって届けられ、現地から喜びのレポートが届きました。



カラグルル小学校で届いた絵本を手にする子どもたち

VOICE

参加者の声

愛知支社 ソリューション第二営業部
通信ネットワークグループ
中川 秀登

今回は貴重な体験をさせていただき、ありがとうございました。娘と二人で楽しく作業をすることができました。



復興支援活動

継続的な東北復興支援

未曾有の被害をもたらした東日本大震災から5年の月日が経ちましたが、リコージャパンでは継続的な東北復興支援活動を行っています。

2015年度の社員ボランティアでは、地域住民、NPOと三位一体で、地域の次世代を担う子どもたちを対象にした活動を企画し、たくさんの子どもたちが参加してくれました。

東北3県の産業復興を応援する物産展では、一般の方にも購入していただくことと、売り上げの一部を震災遺児・孤児に寄付することでさらなるお役立ちを行っています。

防災意識を高める社員の震災体験メッセージ集は、2012年の発行以来、多くの方に活用いただいています。東北地域では仙台防災未来フォーラムに出展、仙台市では荒井地区の新たな街づくりに参画しています。



12月には都路の子どもたち29名が参加



郷土料理づくりを伝授



都路たからものカレンダー2016

東北復興応援ボランティアチーム

福島第一原発20km圏内で初めて避難指示が解除された、福島県田村市都路地区。2015年度は、“住民”と現地NPO法人が運営する“田村市復興応援隊”と“リコージャパン”の3者で「Team都路」を結成。行政と協働して、明日を担う子どもたちの育成とコミュニティの活性化を図りました。

計4回、毎回十数名の社員が現地に行き、農作業や食文化、昔ながらの遊びの文化などを、住民の皆さんと一緒に子どもたちに体験してもらいました。また地域の小学生の絵を題材に「都路たからものカレンダー2016」を製作、都路の住民全戸に配布しました。

VOICE

「Team都路」活動参加者の声

住民の声

- ボランティアは一時的なもので、たいしたことないと思ってたけど、リコージャパンは2年も続けてやって来てくれました。感謝したいです
- 5、6年生の子どもがあれだけ集まったのは、学校行事以外なかったと思います

子どもたち

- 料理をつくったり、しめ縄をつくったり貴重な体験ができました

田村市復興応援隊

- 3者が協働して実施でき、地域が何かをやるうというきっかけづくりになりました

リコージャパン社員

- 地域活性化のために子どもたちが果たす役割の大きさを、再認識しました
- 福島の復興はまだまだ遠いということ、この目で確かめ、忘れていないことを発信するのが大切だと思うようになりました

COLUMN

田村市都路への応援メッセージ

ボランティアで訪問した田村市都路地区の女性有志で結成された、愛都路の会の方4名に、震災当時を振り返って手記を書いていただきました。これを全国の社員が読めるように共有したところ、「涙が止まらなかった」「福島のことを思い続け、機会を見つけて訪問します」といった応援メッセージが集まりました。

この応援メッセージを現地にお届けし、社員と都路の絆をさらに深めることができました。



東北復興応援物産展

リコーグループの首都圏にある事業所では、東北3県の物産展を定期的に開催。2015年度は5回開催し、累計26回となりました。商品の購入による貢献に加え、売り上げの一部を岩手・宮城・福島震災遺児・孤児の基金に寄付しています。

この物産展は、社員だけではなく、同じビルで働く方や地域の方も購入できるため、震災の風化を防ぐことにもつながっています。2015年より、東北復興応援ボランティアチームが訪問している田村市の野菜や手工芸品なども一緒に販売しています。



晴海トリトンスクエア（東京都）で実施した物産展

仙台防災未来フォーラム

2016年3月12日開催の「仙台防災未来フォーラム2016」に、リコー・ジャパンは“皆さんの想いを伝え続けます”をテーマに参加しました。昨年の国連防災世界会議パブリックフォーラムに出展した「リコー Make A Wish デジタルサイネージ」で撮影した写真からメッセージ性のある写真を抜粋し、再展示。復興・防災に関する“問いかけ”を行い、来場者に“気づきの場”を提供しました。



展示の様子

震災体験メッセージ集



東北地区で震災に遭った社員の体験にもとづいて、教訓や次への備えの情報を集めた小冊子『真の気づき・教訓』は、2012年の発行以来多くの方にご活用いただき、防災の大切さを伝えていきます。東北復興応援物産展やイベント開催時にも配布し「内容が具体的でわかりやすい」と評価をいただいています。



3.11 with Sweets Project

震災から5年目の3月11日に開催したこの企画は、震災の記憶を風化させないという気持ちを込めて、被災された障がい者施設の方がつくるお菓子を購入して応援するものです。全国の15の事業所で計1,060個のお菓子を完売しました。

仙台では「被災地として今まで全国の皆様から支援いただく側でしたが、地元からも支援していきたい」という声が寄せられました。



発売30分足らずで完売した宮城支社の様子

COLUMN

震災の当時と今を知る

2016年3月7日、宮城県東松島市で街づくりに取り組み、あおい地区まちづくり整備協議会の小野竹一会長をお招きし、震災当時の話や、その後の街づくりについてお話を伺う講演会を本社で開催しました。



東松島市では市街地の7割近くが津波で浸水し、現在でも仮設住宅に多くの方が住んでいます。講演では、当時の避難所で子どもたちの存在がいかに避難者の力になったかについてや、現在は行政主導ではなく住民主導で街づくりを進めていることなどをお話いただきました。

講演の最後は「東松島の名物は航空自衛隊のブルーインパルス、皇室献上海苔の二つです。それに、これからつくる日本一の街を加えます。それが支援のお礼になると思っています、ぜひ見に来てほしい」というメッセージで締めくくられました。

この日の講演内容は、参加できなかった社員も動画で閲覧できるようにしました。後日、社員から小野会長への応援メッセージを集めて、集合写真とともに現地にお届けしました。

「ViCreA・CIS」

社内実践事例を通してお客様の企業価値向上に貢献



LiveOffice 「ViCreA」 (ヴィクレア : Value innovation Creative Area)



ViCreAは、リコージャパンのワークスタイル変革へのチャレンジをお客様に体感していただく空間、「LiveOffice」です。社内実践事例のご紹介を通して、お客様の価値創造への貢献・サポートをします。

自ら実践した内容だからこそ、成功事例はもちろんのこと、失敗談も含めた生のノウハウを、お客様に自信をもって提供することができると思っています。全国各地のViCreAにて、皆さまをお待ちしています。



ご紹介内容の一例

- 経営基盤強化
 - └ ダイバーシティ推進
 - └ セキュリティ体質強化
 - ワークスタイル変革
 - └ 営業職のワークスタイル変革
 - └ 働きやすいオフィスづくり
 - 業務プロセス改革
 - └ 会議スタイルの変革
 - └ ワークフローの電子化
 - 売上拡大
 - └ BIツールによる経営情報可視化
 - └ iPad※活用による営業提案力強化
- ※iPadはApple Inc.の商標

ViCreAご案内の流れ

ViCreAではお客様のご要望に合わせて、紹介内容や時間を調整可能です。お気軽にご相談ください。



ViCreAバーチャルオフィス

オフィス見学を擬似体感できるバーチャルサイトもぜひご覧ください。

<http://ricohjapan-vicrea-panorawalk.cloudapp.net/vicrea/top.html>

- ViCreAご来場実績 (2015年度) 4,080社
- 全国ViCreA拠点一覧 45拠点 (2016年6月現在)
- 来場申し込みについて
ViCreAは事前予約制です。リコージャパン担当営業までお気軽にお申しつけください。リコージャパンウェブサイトからもお申し込み可能です。
<http://www.ricoh.co.jp/sales/liveoffice/>

「CIS」: Customer Innovation Support service

「CIS」は、リコーグループの社内実践から生まれたノウハウをもとにして、お客様の経営課題とともに解決するサービス。リコージャパンは、商品の性能や体制でお客様の利便性を向上してきましたが、ほかのお客様の導入事例などのノウハウの提供に加えて、自社で実践した“変革への道”

を紹介します。

具体的には、“変革への道”を、セミナー、事業所見学、ベンチマーキングでご紹介。リコーグループの総合力を発揮することによって、単にオフィス環境の改善にとどまらず、お客様の真の企業価値向上に向けた変革への取り組みに貢献しています。



社内実践から生まれたソリューション

リコーグループの生産会社が改善活動の一環として、自社独自の簡易AGV*を開発。工場の屋内物流の自動化に取り組んできた社内実践ノウハウをもとに、安全基準や法規制対応などの改良を施し、“カンタン導入”“カンタン工程変更”をコンセプトに商品化しました。

*AGV: Automated Guided Vehicle (無人搬送車)



リコーインダストリー無人搬送車 M2

●「リコーが取り組む社内実践事例のご紹介」の詳細はウェブサイト参照

<http://www.ricoh.co.jp/solution/rpp/index.html>

CASE STUDY

日頃のコミュニケーションの積み重ねから課題を発見 ViCreAでの体感が決め手でした

中外油化学工業株式会社 統括管理部 部長 北島 満 様
統括管理部 課長 早川 陽子 様



「何が課題なのか」から一緒に考えていただきました当初は、事務機器のリースなどのおつき合いでしたが、ここ4、5年、社内の仕組みや業務改善をするうえでご提案をしていただくようになりました。特に今回の情報セキュリティ課題については、製造現場をもつリコーさんならではの実践事例を活かした提案で、業務全体にわたる改善のサポートをしていただき、社内の意識改革にもつながりました。私たちはオイル製造業ですが、その製造プロセスには知的財産と呼べるものも含まれています。そういう意味で、情報セキュリティが事業のリスクになることは、トップやマネジメント層は薄々認識していました。また、世間でいろいろ起きている情報漏洩の話などをリコージャパンさんが、iPadな

どを活用してタイムリーに教えてくれました。漠然とした不安はありましたが、管理しようにも、やり方もわからない。パソコンのソフトやバージョンも不揃いで、2つある工場のネットワークも不安。ここ数年は得意先さんからも、情報セキュリティ強化など求められるようになり、困っていました。

リコーグループのノウハウをリアルなオフィスで体感

ちょうどそのタイミングで、リコージャパンさんから課題解決の提案をいただきました。最初はハードルが高く、難しいなと思ったのですが、課題を丁寧に分析していただき、最終的には、私たちが実行できる良い提案をいただくことができました。そして、一昨年ぐらいに銀座のViCreAや工場なども見せていただいたのですが、セキュリティがしっかりしていて、フロアもすごくきれい。やはり理想的なオフィスを体感できたのは説得力があり、やるべきことに気づかされたというのが、正直なところですね。

リコージャパンさんは、チームで対応してくれるのが心強いです。まず営業の方が、私たちがこんなことに困っていると話すと、専門部署の人を連れて来ていただけるので、心強い。また、導入に向けて、経営層を含めたインナーセミナーで合意をもって進めることができたうえに、社内勉強会では、とてもわかりやすい説明で、社員アンケートの結果もとても良かったです。



RICOH

imagine. change.

問い合わせ先

リコージャパン株式会社

コーポレート本部 ビジネスマネジメントセンター CSR 推進部

〒105-8503 東京都港区芝 3-8-2 芝公園ファーストビル

TEL : 050-3534-0713

E-mail : rjg_csr@ricoh-japan.co.jp

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

お客様満足度 No.1

J.D. パワー “ITソリューションプロバイダー顧客満足度
No.1(独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler セグメント)”

出典：J.D. パワー 2015年日本 IT ソリューションプロバイダー
顧客満足度調査SM 従業員 50 名以上の企業 3,855 件の回答を
得た結果。Japan_jdpower.com



リコージャパン株式会社「CSR 報告書 2016」は、
リコーが提供する新しいクラウドサービスである
「Clickable Paper サービス」に対応しています

スマートフォン、タブレット端末用アプリケーション「RICOH CP Clicker」(無料)をインストールし、本報告書誌面に
配置されているアイコン(左上図)掲載誌面を撮影(クリック)すると、誌面にリンクされたインターネット上のウェブ
サイトが確認できます <http://www.ricoh.co.jp/software/other/clickablepaper>