

サステナビリティ レポート 2022

Sustainability Report 2022

RICOH
imagine. change.



リコージャパン株式会社

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・パシフィックの4極体制により、世界198の国と地域で事業を展開し、売上高は1兆7,585億円、従業員数は約8万名にのぼります。

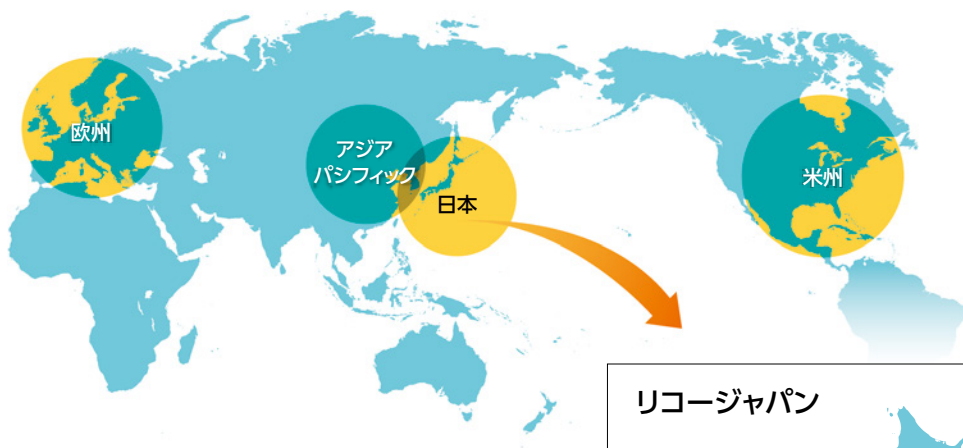
リコージャパン株式会社の概要

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、よりよい製品・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 CEO 木村 和広
売上高	604,132百万円(2022年3月期)
従業員数	18,697名(2022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349拠点(2022年4月1日現在)
認証取得	ISO 9001 品質マネジメントシステム ISO 14001 環境マネジメントシステム ISO/IEC 20000 ITサービスマネジメントシステム ISO/IEC 27001 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
1兆7,585億円(2022年3月期)

世界の事業展開
198の国と地域(2022年3月31日現在)

A3レーザーMFP・コピー機 グループ従業員数
世界シェア1位※ **約8万名**
(2022年3月31日現在)

※2021年出荷台数(単機能コピー機を含む)

出典: IDC's Worldwide Quarterly Hardcopy Peripherals Tracker, 2022Q1, A3 Laser, MFP/SF DC, Speed Range A4 less than 91ppm, Share by Company CY2021

リコージャパン



A3レーザーMFP・コピー機
国内シェア2位※

※2021年出荷台数(単機能コピー機を含む)

出典: IDC's Worldwide Quarterly Hardcopy Peripherals Tracker, 2022Q1, A3 Laser, MFP/SF DC, Speed Range A4 less than 91ppm, by Company CY2021

営業
約7,900名
カスタマーエンジニア
約4,600名
システムエンジニア
約1,300名
コンタクトセンター
約1,000名
サービスステーション数
429
営業所数
366
(2022年4月1日現在)

編集方針

リコージャパン株式会社では、すべてのステークホルダーの皆様に、私たちのサステナビリティの活動をお伝えするために、『サステナビリティレポート』を発行しています。本レポートは、リコージャパンがデジタルサービスの会社へ変革し、事業とSDGsを同軸と捉えて取り組んでいることを、ESG(環境・社会・ガバナンス)の観点で整理して紹介しています。

Webサイト

- リコージャパンのサステナビリティ
<https://www.ricoh.co.jp/sales/about/sustainability/>
- リコージャパン「企業情報」
<https://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

2021年4月～2022年3月
(一部、2022年4月以降の活動も掲載)

発行

2022年7月

お問い合わせ先

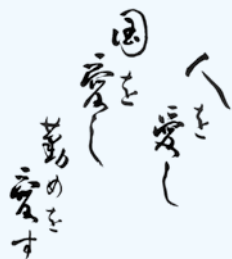
リコージャパン株式会社
経営企画本部 経営企画センター
コーポレートコミュニケーション部
〒105-8503 東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル

◆ リコーグループの理念

リコーウェイ

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。

私たちの使命

世の中の役に立つ新しい価値を生み出し、生活の質の向上と持続可能な社会づくりに責任を果たす

私たちの目指す姿

信頼と魅力のグローバルカンパニー

私たちの価値観

CUSTOMER-CENTRIC

お客様の立場で考え、行動する

PASSION

何事も前向きに、情熱を持って取り組む

GEMBA

現場・現物・現実から学び改善する

INNOVATION

制約を設けず、柔軟に発想し、価値を生み出す

TEAMWORK

お互いを認め合い、すべての人と共創する

WINNING SPIRIT

失敗をおそれず、まずチャレンジし、成功を勝ち取る

ETHICS AND INTEGRITY

誠実に、正直に、責任を持って行動する

Contents

トップメッセージ	3
リコージャパンの成長ドライバー	7
リコージャパンのDXで何が変わるのか?	9
マテリアリティとサステナビリティ目標	11

Close up

事業を通じてSDGsの活動を広げる マングローブ植林	13
ステークホルダーとの対話	15

ESGの取り組み

環境

環境マネジメント	16
脱炭素社会の実現	17
循環型社会の実現	19
生物多様性保全への取り組み	21

社会

“はたらく”の変革	22
生活の質の向上	24
地方創生の取り組み	25
共創イノベーション	26
社会貢献活動	27
社員がいきいきと働ける会社を目指して	
社内のDX	28
人財開発	30
ダイバーシティ&インクルージョン	31
人権	32
健康経営	33

ガバナンス

コーポレート・ガバナンス体制	34
リスクマネジメント	35
コンプライアンス	37
お客様満足(CS)の向上	38

※ 当レポートは感染症の蔓延防止対策を十分に講じたうえで撮影した写真を掲載しています。

社員、お客様、パートナー企業、 すべてのステークホルダーに、 “はたらく”に喜びを。

リコージャパン株式会社
代表取締役 社長執行役員 CEO 木村 和広



代表取締役 社長執行役員 CEO 就任のご挨拶

2022年4月1日付で、代表取締役 社長執行役員 CEO に就任いたしました。

新型コロナウイルス感染症の長期化に加え、緊迫するウクライナ情勢の影響により世界経済は混乱し、社会のあらゆる分野において不安定な状況が続いています。こうした中で大役を拝命し、予断を許さない状況に危機感を持つ一方、今こそ変化を恐れず革新を起こしていくことが私の使命だと考えています。

VUCA (Volatility: 変動性、Uncertainty: 不確実性、Complexity: 複雑性、Ambiguity: 曖昧性) 時代と言われるように、私たちのビジネスを取り囲む環境は、不確実性が高く将来の予測が困難な状況となっています。一時的な事業の停滞や難しい判断に迫られることもあるでしょう。ただ、必ずしもマイナスの要素ばかりではないと思う

のです。私は、今の状況を従来の概念や常識を覆すような新事業にチャレンジしていく好機でもあると捉えています。現状を楽観視することなく細心の注意を払っていくこと、今を再成長の起点とし大胆に行動していくこと、その両立を目指していきます。

どのような時代であっても、企業成長の原動力となるのは社員一人ひとりです。創業以来、リコーグループはお客様のお役に立ちたいという強い想いで事業を展開してきましたが、あらゆる事業活動の源泉である社員の幸せなしにお客様を幸せにすることはできません。社員がいきいきと働き成長していくことが多様な価値やソリューションを生み出し、お客様企業の発展や社会課題の解決につながっていくと信じています。

2021年度の振り返り／「デジタルサービスの会社」として飛躍する基盤が完成

2020年にリコーグループが「デジタルサービスの会社への変革」を掲げて以来、リコージャパンもデジタルサービスの会社への移行を着実に進めてきました。「DX委員会」の設置も、この移行を促進する取り組みの一つで、社内およびお客様のデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進することを目的とする社長直轄組織です。社内のDXと構造改革を加速させ、その経験を踏まえたお客様提案を展開した結果、「DX認定事業者」の取得、「スクラムパッケージ」の販売を大きく伸ばし、累計で21万本突破といったさまざまな成果を生み出すことができました。

昨今の半導体をはじめとする部品・原材料不足は、私

たちのビジネスにも大きな影響を与え、業績面では厳しい部分がありました。しかし、お客様とのお取引内容に目を向けると、製品単体ではなく業務課題や空間全体をお任せいただけるような案件が増え、お付き合いの深いお客様を増やすことができました。

こうした結果を踏まえて2021年度を改めて振り返ってみると、「デジタルサービスの会社」として飛躍していくための基盤づくりが進んだ年であったと思います。一方で、「もっと積極的に提案して欲しい」とのお声もお客様よりいただいていますので、今まで以上にスピード感を持って対応できる体制づくりが今後の課題であると考えています。

2022年度の目標と計画／デジタルサービスのさらなる強化に向けた重点施策への取り組み

リコーグループ第20次中期経営計画の最終年度となる2022年度、リコージャパンはデジタルサービスのさらなる強化に向けた重点施策に取り組み、組織体制の強化を目指していきます。

地域ブロック、支社、チーム、個人が一体となって戦略実行力を高め、お客様の課題解決・成果創出につなげていきます。それにより、業種展開で新たなお客様はもちろん、既存のお客様とのより深い関係性構築を進め、新時代に対応したデジタルサービスをさらに拡大します。

SDGs貢献における目標も同様にブラッシュアップしています。リコージャパンでは事業とSDGsを一体化し推進しています。業務によるSDGs貢献度を数値化した「サステナビリティ目標」も重点施策に合わせて見直し、デジタルサービス導入による業務改善貢献数、CS調査による満足度、社内DXの向上度など17の目標を新たに設定。2023年度から始まる次期中計では、経営とサステナビリティの連動をさらに深化させていきます。

2022年度の重点施策

- 業種・業務課題を解決するデジタルサービスの強化
- 全国地域密着の販売サポート力を活かしたフルサポートサービス
- 社内実践に基づくお客様のDX支援と社内DXの加速
- デジタル人財への投資拡大
- 多様な人財がいきいきと活躍し、成長できる人事制度改革



サステナビリティ目標(指標抜粋)

- デジタルサービス導入による業務改善貢献数、時間創出効果
- 顧客調査でのトップスコア率
- 経産省DX認定指標の向上度
- プロフェッショナル認定制度：平均プロレベル
- 社員エンゲージメントスコア

日々の業務によるSDGsへの貢献を約9割の社員が実感

リコージャパンでは、SDGsを事業活動と同軸化し、業績目標と一体化して推進しています。これは、私たちの日々の業務は社会課題の解決につながっており、私たちが業務で成果を上げることが、業績達成や社内プロセスの改善だけでなく社会課題の解決につながっている、という考えに基づいています。

2021年度は、この考え方を組織のカルチャーとして浸透させていくため、役員と部門責任者による対話や部門

内でのディスカッションを行い、部門ごとの目標を設定・実践しました。社内アンケートを実施したところ、自身の業務で社会課題解決に貢献できていることを実感している社員の割合は88%を占めました。SDGsへの貢献の実感の高まりに合わせて、社員の働きがいも向上しています。

今後も、事業とSDGsの同軸化を加速させ、お客様やパートナー企業、地域社会の皆様とともに、持続可能な社会の実現を目指していきます。

お客様とともに脱炭素社会の実現へ

リコーグループでは、2050年までにバリューチェーン全体のCO₂排出量をゼロとする目標を掲げています。リコージャパンはその達成に向けて、自社から排出されるCO₂の排出量を大幅に削減していくとともに、社内実践を踏まえた省エネ・創エネ・蓄エネのソリューションをお客様企業に展開することで、お客様とともに脱炭素社会を実現していきます。

2021年度、自社のCO₂排出量は2015年度比で28%削減することができました。2022年度は30%削減を目指していきます。具体的な施策としては、全国の事業拠点で快適な職場環境と、省エネと創エネによる消費エネルギー

量の大幅削減を両立するZEB (Net Zero Energy Building) の導入を進めています。現在10拠点がZEB認証を取得しており*、省エネと合わせて、働きやすさと生産性を向上しています。

2020年度に開始した複合機の販売台数に応じて東南アジアにマングローブを植林していく取り組みも続けています。2022年3月現在で約21万本の植林を実施しており、CO₂削減はもちろん生物多様性保全にも寄与しています。本年度からは、対象をプロダクションプリンターにも広げていきます。

*「ZEB」、Nearly ZEB、ZEB Readyのいずれか。

全国各地で活躍する社員の個性、多様性を企業成長の原動力に

ありがたいことにリコージャパンには、お客様のお役に立てることが何よりの喜びだという人財が多く集まっており、風通しのよい組織風土が醸成されています。お客様や地域社会に寄り添い、お役に立ちたいと心から思う社員が多いのは、全国の拠点で働く社員の90%以上が地元出身者である影響が大きいでしょう。私は、全国各地の拠点で多様な社員がワークライフ・マネジメントで仕事と生活の両立をし自律的に働き続けることができる、この組織の特徴こそ、リコージャパンの強みだと考えています。

より多くの社員が個性を發揮して活躍していくことが、企業の原動力となりイノベーションの源泉になっていきます。この考え方にに基づき、リコージャパンではダイバーシティ&インクルージョンを、経営基盤を支える施策として位置づけています。ダイバーシティ&インクルージョンを進めるうえで女性活躍推進は不可欠です。人口構造の変化、少子高齢化による労働力不足を考えても、女性が能力を最大限に發揮できる環境づくりが必須であることは言うまでもありません。引き続き性別に関係なく誰もが



活躍できる仕組みや環境の構築に取り組んでいきます。社員の多様性を活かし、一人ひとりが仕事を通じて自分のありたい姿を描き、主体的に学び成長し働きがいを感じることを、すなわちキャリア自律を促していくことで、企業を成長させていきます。

そして、社員一人ひとりの幸せを考えたとき、大前提となるのは健康です。社会情勢が不安定な中であっても、社員が心身ともに健康でいきいきと働くことができるよう

に、経営陣の健康経営に対する意識を高め、さまざまな施策を進めています。例えば、健康経営マップを整理・作成し、メンタル不調の早期発見、長期欠勤者へのフォローアップなど、社員それぞれの状況にきめ細かく対応できる仕組みや体制を整えています。

今後はさらに、健康経営の考え方を社員やそのご家族だけではなく取引先やお客様にも発信していきたいと考えています。

自由で多様な働き方を提案し、お客様のはたらく喜びを実現する

リコーグループは、創業者・市村清の「人を愛し、国を愛し、勤めを愛す」という創業の精神（三愛精神）を企業活動の原点に据え、「世の中の役に立つ新しい価値を生み出し、生活の質の向上と持続可能な社会づくりに責任を果たす」ことを使命としています。創業以来、この精神に基づいて、常にお客様や社会課題に寄り添った商品・サービスを展開してきました。

1970年代に業界で初めて「OA（オフィス・オートメーション）」を提唱したときから掲げている「機械でできるこ

とは機械に任せ、人はより創造的な仕事をするべきである」という考え方。そして今、私たちが目指しているのは、はたらく人の、自由で多様な働き方や人間らしい創造力の発揮を支えていくことです。これは、リコーグループの2036年ビジョン「“はたらく”に喜びを」にもつながっています。

社員、お客様、パートナー企業、すべてのステークホルダーの皆様に、「“はたらく”に喜びを」。その実現に向けて邁進してまいります。

リコージャパンの成長ドライバー

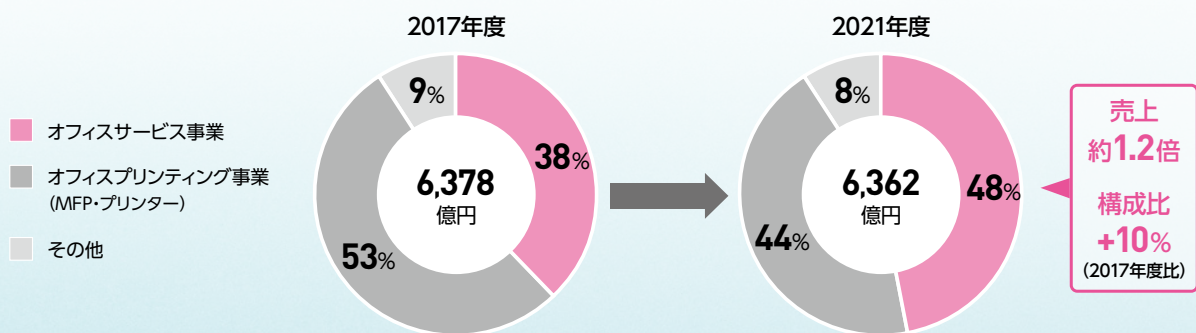
企業が競争力を維持し、持続的な成長を実現するためには、事業環境の変化に適応しながら、自社の強みを活かした最善の戦略を選択していくことが重要です。リコージャパンは、「デジタル社会の進展」および「SDGsをはじめとする社会課題の解決」を大きな機会と捉え、新たな価値の創出による成長曲線を描いていきます。

デジタルサービスの会社への変革

リコーグループは、2020年に「デジタルサービスの会社への変革」をビジョンとして掲げ、デジタルサービスを中心とした事業構造への転換を進めています。国内の販売・サポート部門を担うリコージャパンにおいても、主力商品である複合機やプリンターといったオフィス機器の販売（モノ）から、さまざまな企業の経営課題を解決する提案（コト）を中心とするビジネスモデルへの転換を目指しています。

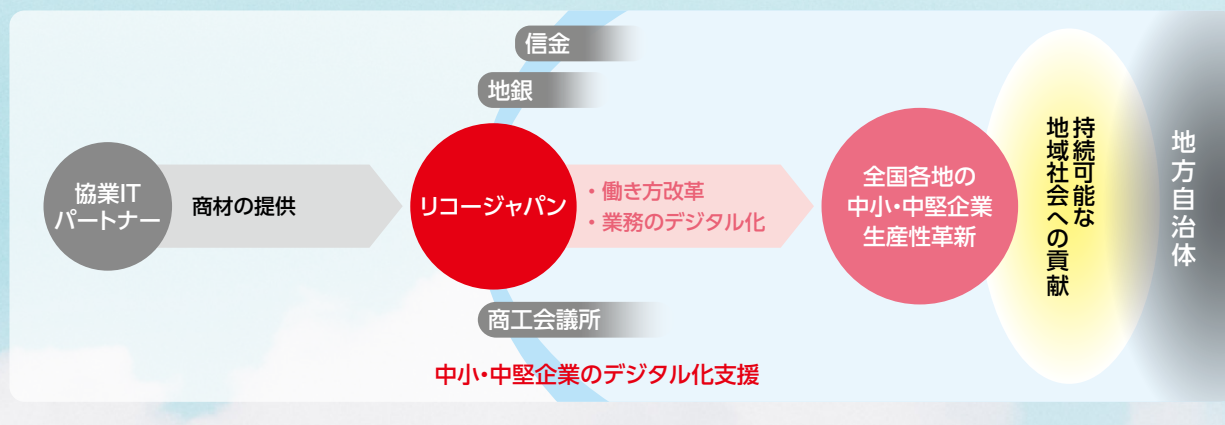
リコージャパンはこれまでも、さまざまなアプリケーションやハードウェアを組み合わせ、構築・運用を支援することで、お客様の業務課題解決に貢献してきました。社会の急激な変化の中、従来からの協業ITパートナーに加え、地銀・信金・商工会議所など地域のパートナーとの連携を強化し、全国の中小・中堅企業のデジタル化を支援することで、お客様の課題解決、その先の地域社会の課題解決に貢献していきたいと考えています。

● リコージャパンの売上構成・業績*



* 株式会社リコーMA事業部を含む。

● 全国中小・中堅企業DXへのお役立ち



事業とSDGsの同軸化

リコージャパンでは、事業とSDGsの同軸化を掲げ、私たちが「社会課題起点で」業務に取り組み、成果を上げることで、社会課題解決を加速させたいと考えています。リコーグループとしての使命やビジョンを踏まえて、社員が日々実践している活動には、「製品・サービスを通じてお客様と進めるSDGsへの貢献」と「自社+パートナーと取り組むSDGsへの貢献」があります。この2つのアプローチによる活動の成果を測る指標として、業績目標である財務目標と社会への貢献度を表すサステナビリティ

目標があり、両者を経営目標として設定しています。

社会課題を起点にした同軸化の取り組みを加速し、これまで見ていなかったニーズや課題を見つけ、お客様をはじめとするステークホルダーとともに、新たな価値づくりにもつなげていきます。これらの取り組みを通じて、お客様とともに、地球環境・社会・経済のバランスの保たれた持続可能な社会に貢献し、“はたらく” 喜びの実現を目指します。

目指す姿

お客様とともに、地球環境・社会・経済のバランスの保たれた持続可能な社会に貢献し、“はたらく” 喜びを実現

経営目標

財務目標（業績）

サステナビリティ目標（社会への貢献度）

事業とSDGsの同軸化 = 事業を通じた社会課題解決

製品・サービスを通じてお客様と進めるSDGsへの貢献

お客様の生産性向上、働き方改革、産業の基盤づくり、医療・福祉・教育の質の向上、持続可能な地域づくり、環境負荷削減など

自社+パートナーと取り組むSDGsへの貢献

社内のCO₂削減、公正な取引の推進、パートナーとの連携強化、人材育成、働きやすい環境の整備など



リコー日本のDXで 何がかわるのか?

近年、企業がビジネス環境の激しい変化に適応し、生き残っていくためには、デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進が不可欠なものとなっています。リコー日本では、新しい生活様式や働き方に対応したデジタルサービスの提供により、お客様のDXを支援しています。

→ リコー日本のDX社内実践はP28～29をご覧ください。



「EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES」の実現を目指して

リコー日本が考えるDXとは、オフィスや現場など人が働くアナログ空間をデジタルサービスでつなぎ、新たな価値を生み出すことです。例えば、時間ばかりかかって面倒な業務、単純作業の繰り返しであるマンネリ業務、難しくはないけれど重要でミスのできない業務——こうした業務から人を解放して、本質的な価値を高める仕事に取り組めるようにする。あるいは、人が働くことで得られる多種多様なアナログ情報をデジタルデータに変換し、知的

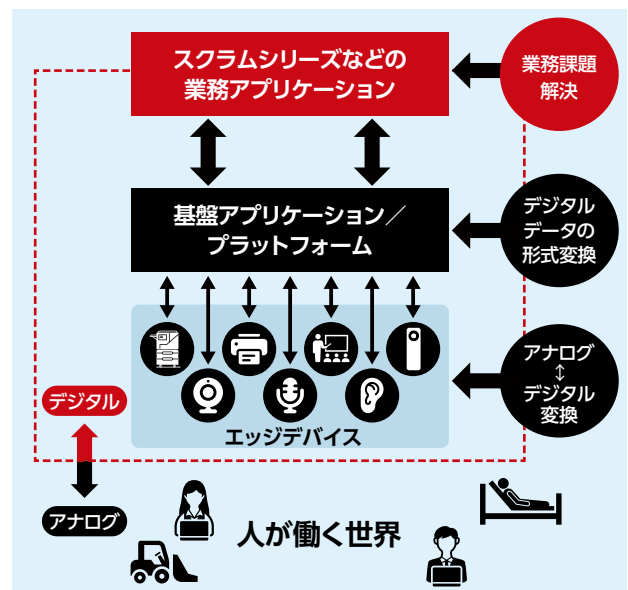
創造活動に活用する。これらを実現するために役立つデジタルサービスを提供していきたいと考えています。

DXの主役はあくまでも人。デジタルの力で、はたらく人の創造する力を支えていくことが私たちの使命です。「EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES (EDW)——あらゆる現場で、はたらく人に生み出す力を」というリコーグループ共通の提供価値のもと、お客様の価値創造につながるDXを追求していきます。

DXを実現するソリューション商品群「RICOH Digital Processing Service」

お客様のDXを具現化するためのサービスが2020年6月より提供を開始した「RICOH Digital Processing Service (RDPS)」です。RDPSは、これまでリコー日本が提供してきた業種・業務向けのソリューション「スクラムパッケージ」をコアに、デジタルデータ活用のために業務と業務をつなぐ「EDWプラットフォーム」、複合機をはじめとする「エッジデバイス」から構成されます。

現在は、製造業、建設業、不動産業、福祉・介護業など9業種と、共通業務となるバックオフィスを重点領域として展開。業種・業務ごとに固有のワークフローをデジタル化し、はたらく人のパフォーマンス向上と効率的な業務運営を実現します。



※スクラムシリーズ：既存アプリケーションや開発アプリケーションを組み合わせた中小企業向けの「スクラムパッケージ」と、個別のシステム構築を含む中堅企業向けの「スクラムアセット」がある。

「スクラムパッケージ」のさらなる進化

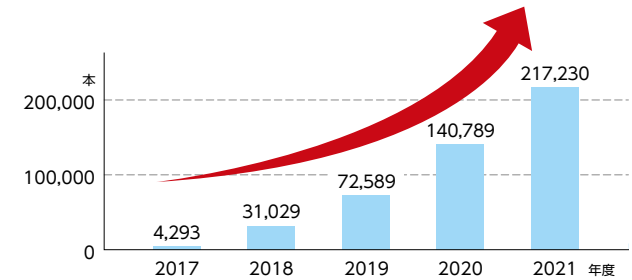
RDPSの中核商品である「スクラムパッケージ」は、2017年10月の発売開始以来、2022年3月末時点で累計販売本数21万本を突破しました。多くのお客様からご支持いただいている理由は、お客様の困りごとを的確に捉えるマーケティング活動にあります。

「スクラムパッケージ」の開発では、特定業種を担当するプロデューサーと呼ばれる社員が1パッケージあたり約100社ものお客様企業を訪問して、業種・業務に固有の課題を見出し、課題を分析してパッケージ構成を検討。テスト販売でのフィードバックはもちろん、リリース後もお客様のご要望に合わせてながら改良を繰り返していきます。

2022年4月からは、新組織であるRDPS企画センター

が企画・開発を担っています。当センターでは、各種エッジデバイスや基盤アプリケーションと連携しながら「スクラムパッケージ」のさらなる高度化を目指していく方針です。

● 「スクラムパッケージ」の累計販売本数



● 「スクラムパッケージ」の開発プロセス



お客様の“はたらく” 喜びにも貢献

リコーグループは2036年ビジョン「“はたらく”に喜びを」を掲げ、お客様や社会にはたらく喜びを提供できる会社を目指しています。RDPSを進化させ、お客様の生産性向上や効率化の先に、社会課題を解決し、はたらく喜びを提供する会社になるために何が重要なのかをお客様とともに一つ一つ考えていきたいと考えています。

また、中小企業のお客様が対応すべき法改正や業界動向なども注視し、パッケージに反映しています。このように、お客様から発信される課題だけでなく、社会情勢の変化、外的要因によって生じる新たな課題もキャッチアップし、より付加価値の高い提案ができる体制を整えています。

VOICE

外部パートナーと連携しながらお客様の課題に向き合っていきます

時代が進むにつれてDXの対象となる範囲は、ますます広がってきていると感じます。そうした中で、お客様に最適な提案をしていくためには外部パートナーとの連携が不可欠です。当社では、「EDW開発パートナープログラム」としてアプリケーション開発パートナー向け支援プログラムを実施していますが、今後は「EDWプラットフォーム」を用いて、パートナーが開発したアプ

リケーションとリコーのエッジデバイスをつなぐ、パートナーのアプリケーション同士をつなぐなど、新たなDX支援のあり方を模索していきたいと考えています。

リコージャパン株式会社
RDPS企画センター
センター長

岡田 泰



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（三愛精神）に基づき、「世の中の役に立つ新しい価値を生み出し、生活の質の向上と持続可能な社会づくりに責任を果たす」ことを使命としています。

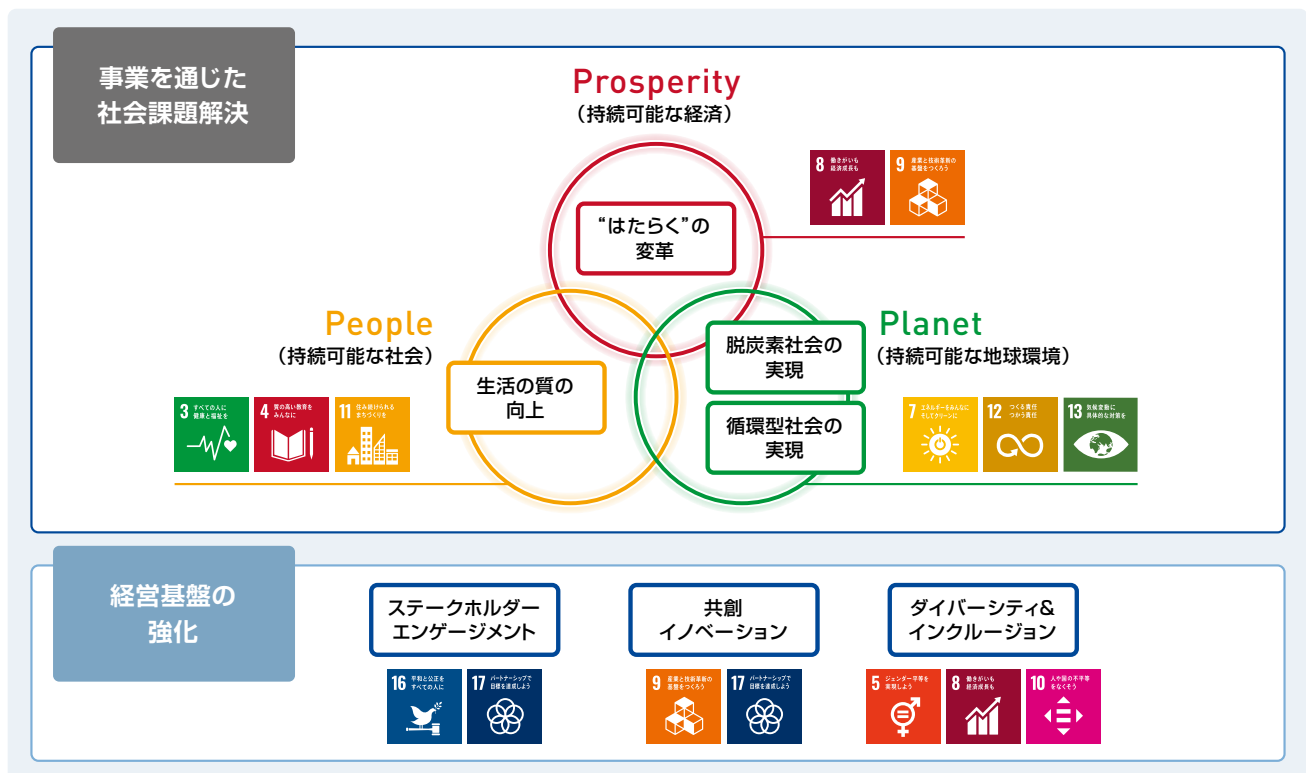
リコーグループが取り組む重要社会課題



リコーグループでは、目指すべき持続可能な社会の姿を経済 (Prosperity)、社会 (People)、地球環境 (Planet) の3つのPのバランスが保たれている社会「Three Ps Balance」として表しています。この目指すべき社会の実

現に向け、「事業を通じた社会課題解決」「経営基盤の強化」の2つの領域で7つのマテリアリティ（重要社会課題）を特定。社会貢献活動でも、マテリアリティとグローバルな要請に基づき、3つの重点分野を設定しています。

● リコーグループのマテリアリティ



● 社会貢献活動の重点分野



リコー日本のサステナビリティ目標

リコーグループでは、マテリアリティに紐づくESG目標を設定し、財務目標とあわせて経営目標として設定しています。グループの方針を受け、リコー日本では、SDGsへの貢献とESGの取り組みを踏まえた経営指標を17の「サ

ステナビリティ目標」として設定。事業とSDGsの同軸化を掲げ、日々の業務とSDGsを一体化して推進しています。また、お客様に製品・サービスを提供することで、お客様とともにSDGsへの貢献に取り組んでいます。

マテリアリティ	リコー日本として目指す貢献	リコー日本のサステナビリティ指標	2021年度実績	2022年度目標	
製品・サービスを通じてお客様を進めるSDGsへの貢献	"はたらく"の変革 デジタルの力で誰にでも働きやすい環境、産業の基盤に貢献する	<ul style="list-style-type: none"> 顧客調査でのトップスコア率(5段階評価の最高評価の選択率) 総合満足度 仕事変革寄与度 	33% 31.3%	34% 32%	
		<ul style="list-style-type: none"> デジタルサービス導入による業務改善貢献数 産業プロダクツ製品・サービスロボットによる業務改善貢献数 	80,693件 525件	107,300件 798件	
		<ul style="list-style-type: none"> 時間創出効果 スクラムパッケージ導入による時間創出効果 産業プロダクツ製品・サービスロボット導入による時間創出効果 	4,953万時間 —	6,480万時間 255.9万時間	
生活の質の向上	デジタルの力で、ヘルスケア・教育の質の向上、地域づくりに貢献	<ul style="list-style-type: none"> 生活基盤の向上への貢献人数 	—	336万人	
		<ul style="list-style-type: none"> 蓄電池の提供による災害発生時の事業継続のための環境づくり 	231台	1,800台	
脱炭素社会の実現	お客様の脱炭素に貢献	<ul style="list-style-type: none"> 主要複合機導入とマンガローブ植林によるCO₂削減量 主要プロダクションプリンター導入によるCO₂削減量 再生電力提供によるCO₂削減量(契約件数) 	1,120t(新基準1,023t) ^{*1} 9,418kg 4,707t(365件)	1,296t 11,146kg 6,782t(554件)	
自社パートナーと取り組むSDGsへの貢献	脱炭素社会の実現	自社の電力・ガソリン使用によるCO ₂ 排出量削減	<ul style="list-style-type: none"> 自社のCO₂排出削減率(CO₂排出量) 	2015年度比 ▲28%(22,770t)	2015年度比 ▲30%(22,141t)
	ステークホルダーエンゲージメント	責任あるビジネスの強化による公正でインクルーシブな社会への貢献	<ul style="list-style-type: none"> 主要仕入れパートナーに対するパートナー行動規範の署名率 	—	80%
		販売店への貢献によるパートナーシップ強化	<ul style="list-style-type: none"> デジタルサービス販売連携度：継続販売(12本以上/年)できる主要販売店セールの割合 	9.1%	10%
	共創イノベーション	包括的で持続可能な産業のためのパートナーシップ強化	<ul style="list-style-type: none"> RICOH BUSINESS BOOSTER(持続可能な印刷事業に向けて課題解決に取り組む共創活動)による共創案件数 	2件	8件
	"はたらく"の変革	安心・安全な職場環境を整え、すべての社員が尊重され、能力が発揮できる	<ul style="list-style-type: none"> 経済産業省DX推進指標の向上度 	(DX認定取得)	重点項目 ^{*2} 0.5ポイント以上
ダイバーシティ&インクルージョン	<ul style="list-style-type: none"> プロフェッショナル認定制度：平均プロレベル 社員エンゲージメントスコア 女性管理職比率 		前年比101% 36.8 6.6% (2022年4月1日時点)	前年比105% 38 7.5%	

*1 主要複合機のCO₂削減量の新たな算出基準(2022年度から適用)での実績値
*2 リコー日本の重点化項目であるITインフラ、IT人材体制に関する3項目のポイント

全社員で取り組むSDGsへの貢献

リコー日本では、社員一人ひとりが自分の業務とSDGsを紐づけ実践しています。

●SDGsキーパーソン制度

2018年からスタートしたSDGsキーパーソン制度。全国の支社を含む各組織から約510名(2022年7月1日現在)のキーパーソンが登録され、社内外へのSDGsの展開活動を行っています。お客様や地域の課題を理解し、提供価値を考え、SDGsへの貢献を牽引しています。



●SDGs強化月間

事業とSDGsの同軸化を推進するため、2018年から全員参加でSDGsへの貢献を実践する「SDGs強化月間」を実施しています。2021年度下期は、全組織が部門長(約600名)を中心に、事業とSDGsの同軸化をカルチャーにするための部門内の対話と目標設定・実践活動を行いました。

社会課題解決の取り組みが
「働きがいや誇りにつながっている」と感じている社員

93.5%
(2022年3月末)

事業を通じてSDGsの活動を広げる マングローブ植林



お客様とともに、SDGsに貢献する活動の象徴として2020年2月から「マングローブ植林」を開始しました。これは対象の複合機1台をお客様に導入いただくごとに東南アジアにマングローブ1本を植林するものです。2022年度からは、プロダクションプリンターにも対象を広げています。

フィリピン共和国

パートナー：特定非営利活動法人イカオ・アコ
ネグロス島シライ市Balaring 村・Chona 村・Dapdap 地区
ボホール島Alumar 村

インドネシア共和国

パートナー：ワイエルフォレスト株式会社
リアウ諸島州ピンタン島ペナガ

両国合計 約**21**万本

(2022年3月末累計)



日本

最新オフィス複合機「RICOH IM C製品群」は優れた省エネ性能や両面利用率・集約利用率といったeco指数の表示などにより、オフィスにおける環境負荷の削減に貢献します。

【年間削減効果】

リコーカラー複合機[®]導入
+マングローブ植林による
CO₂削減効果

1台あたり

11.4kg-CO₂



東南アジアで植林活動を行う理由

～6つのSDGsゴールに貢献するマングローブ～



地球温暖化による影響が世界各地で顕在化する中、CO₂の吸収源としてマングローブへの注目が高まっています。森林にはCO₂を吸収・固定する能力がありますが、その量で比較してみると、スギ人工林が1haあたり約302tなのに対し、マングローブは799～1,283tにも及びます。常夏の東南アジアでは30～40mの大きさにまでマングローブが育ちます。木は炭素の塊ですから大きければ大きいほど、多くのCO₂を吸収・固定することができます。また、マングローブは沿岸域に生息するため、広大な植林面積があります。日本にも植林可能な土地はありますが、限度があり、大規模に行うことはできません。

つまり、日本よりも東南アジアで植林を行う方がCO₂削減により貢献できるのです。

そしてマングローブが注目されている理由は、それだけではありません。マングローブは海と陸の間にあり、津波や高波の被害を軽減する防災機能を備えています。また、独特の形状をした根元は水辺の生物の棲み家となり、豊かな生態系を育みます。ここで育つエビや魚は、地元の人々の貴重な収入源ともなりますし、食料安全保障の観点でも重要な役割を果たします。

このように、マングローブは多くの恵みを私たちにもたらしてくれます。



植林作業を行う地元住民のアディさん。マングローブ林が将来の家計を支える貴重な収入・食料源となることから、地元の人々が自発的に維持・管理に参加している。

温暖なインドネシアでは通常、年間で80cmほど大きくなる

インドネシア「リコー ビンタンの森」における生育状況

世界中でマングローブは年々減少しており、特に顕著な国がインドネシアです。同国では1980～2000年の20年間で、マングローブ林の約30%の面積が減少しています。主な原因はエビの養殖。経済を支える重要な産業である一方、養殖池を開発するためにマングローブが次々と伐採されていきました。また、餌や病気予防の抗生物質等が大量に投与されるため、数年で土壌は劣化し、汚染された養殖池がそのまま放棄されるということが繰り返行われてきたのです。

こうした環境破壊を食い止めるため、2006年より活動しているのがワイエルフォレストです。同社では、放棄された養殖池に植林をすることでマングローブの再生を目指す「シルボフィッシャリー」と呼ばれる手法を推進してい

ます。マングローブの落ち葉が餌となるため飼料の投入が不要なこと、干潟への植林に比べて短期間で成果が確認できることなどから、持続可能な森林管理・水産養殖の手法として、地域住民にも受け入れられています。

「早ければ、半年～1年ほどで魚が、3年ほどでエビの養殖ができるようになります。リコー・ジャパンとの協働は2020年から始まりましたが、『リコー ビンタンの森』でも魚の姿が見え始めており、地域の人たちも喜んでいきます」（ワイエルフォレスト 阿久根様）

収穫された水産資源は地域の人々の収入になり、経済的な自立を支えます。マングローブの植林が地球環境保全だけでなく、人々の暮らしの豊かさにもつながっています。

VOICE

▶ 現場で植林を実施するパートナー 地域の人々と価値観を共有し長期的な活動に

リコーグループは古くから環境問題に取り組まれており、環境意識の高さは日本企業の中でもトップクラスだと思います。そのような企業と価値観を共有し、パートナーを組んで植林を進めていけるというのは、我々にとって本当に有難いことです。現在、マングローブ林を利用したエコツーリズムのようなアイデアも地域の人々から始めています。こうした可能性を拡げていって、活動を長期的なものにしていけたら何よりです。



ワイエルフォレスト株式会社
代表取締役社長
阿久根 直人 様

▶ 自社でも植林活動を始めたお客様 多くの気づきと改善のきっかけをいただきました

最初は海外での植林活動は身近ではないように感じていましたが、地元の方たちとともに活動する姿や、苗木が成長していく姿を動画で紹介していただき、皆様の植林活動に対する熱意や想いに触れる中で、「私たちにもできることがある」と感じるようになりました。当社もまずはSDGsの取り組み方針を全社員に浸透させ、地域社会との関わりや社内での改善活動など、全社一体となって取り組んでいきたいと考えています。



小島化学薬品株式会社
取締役執行役員
管理本部 本部長
櫻井 志乃 様



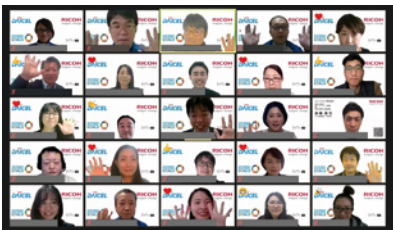
ステークホルダーとの対話



リコージャパンは全国のお客様、社員、ご販売店やパートナー企業、自治体、教育機関など、さまざまなステークホルダーによって支えられています。そして、ステークホルダーと持続可能な社会の実現に向けてともに取り組んでいける企業でありたいと考えています。事業を通じた社会課題解決の活動を積極的に推進し、それを皆様に伝えることで、パートナーシップで進むべく継続していきます。

お客様との対話

リコージャパンでSDGsを推進するSDGsキーパーソンと、株式会社ダイセルのSDGsアンバサダー15名ずつ計30名で、情報交換を行いました。SDGsをキーワードにお互いの活動を紹介しディスカッションすることで、新たな視点を獲得ことができ、その価値を再認識することができました。



3つのグループが、次回に向けてやってみたいことを宣言

社員との対話

関西ブロックでは、コロナ禍の2020年入社20代・60名の社員とサポーター社員を対象に、SDGsの課題に取り組む研修プログラムを実施。同期や先輩社員と意見を交わしながら、「身近なSDGsを学ぶことで、お客様にご紹介し、一緒に取り組むことができると思った」など、SDGsに取り組む意義を確認する場になりました。



入社2年のメンバーとサポーター社員

NPOとの対話

(一社)障がい者自立推進機構パラリンアート®運営事務局と所属アーティストの桃太郎さんとオンライン交流会を実施。絵の活用について桃太郎さんは「関心を持ってくれる、知って欲するのが嬉しい。コロナ禍で全員が同じような抑圧体験をしたからこそ、調和が大切」、事務局からは「最もパラリンアート®の絵を活用してくれている企業」と評価されました。



アーティスト桃太郎さんとの交流

● ステークホルダーの皆様との主なコミュニケーションの機会

主なステークホルダー	関心事	コミュニケーションの機会
お客様	<ul style="list-style-type: none"> 製品・サービスでの課題解決 課題解決のプロセスやノウハウ 全国の先進事例 	<ul style="list-style-type: none"> セールス、カスタマーエンジニアなどの訪問 LiveOffice「ViCreA」見学 NetRICOHサイト セミナーイベント、企業交流会 カタログ、チラシ、提案書
社員	<ul style="list-style-type: none"> 業績 ダイバーシティ キャリア教育 課題 職場環境 	<ul style="list-style-type: none"> 社内イントラサイト、社内報 サイネージ アンケート、面談 社内イベント 問い合わせ窓口
ご販売店、パートナー企業	<ul style="list-style-type: none"> 公正な取引と情報開示 ビジョンや方針、中期経営計画 販売促進情報や事例 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な説明会、イベント ご販売店専用サイト「KIZUNAVI」 会員企業によるリコー会
自治体	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵守 共同プログラムの連携 公共施策への協力や参画 	<ul style="list-style-type: none"> 連携協定 SDGsパートナーシップ制度 各種協議会 県民向けイベント講座
NPO	<ul style="list-style-type: none"> 社会課題解決に向けた協働・支援 	<ul style="list-style-type: none"> 社会貢献活動の協働 リコー社会貢献クラブ・FreeWill活動 被災地支援 NPOによる社員向けセミナー
地域社会、将来世代	<ul style="list-style-type: none"> 地域社会への貢献 	<ul style="list-style-type: none"> 学校・地域セミナー登壇 各事業所やLiveOffice「ViCreA」見学 社会貢献活動 展示イベント出展 企業訪問受け入れ、就活セミナー

環境

リコーグループは環境保全活動と経営活動を同軸であると捉え、自ら責任を持ち、全グループをあげて地球環境負荷の削減と再生能力の向上に取り組んでいます。

リコーグループでは持続可能な社会の実現に向け、「脱炭素社会の実現」「循環型社会の実現」をマテリアリティとして位置づけるとともに、2030・2050年の環境目標を設定し取り組みを進めています。

リコージャパンでは「脱炭素社会の実現」に向け、2022年度CO₂排出量目標「2015年度比30%削減」を設定し自社の取り組みを進

めるとともに、脱炭素に貢献する商品・ソリューションの提供を通してお客様、社会の脱炭素の実現を目指しています。

「循環型社会の実現」に向けては、自社の事業活動による排出物の削減に加え、再生複合機や包装材料へのプラスチック使用を大きく低減した複合機の提供、植物由来樹脂からなる発泡PLA（ポリ乳酸）

シートを緩衝材として使用するなど、社会全体での省資源・資源循環に取り組んでいます。

また、事業を通じた環境負荷削減の取り組みと同時に、生物多様性保全活動やステークホルダー協働による森づくりなど、地球の再生能力の向上と地域コミュニティへの貢献にも継続して取り組んでいます。

マテリアリティ	リコージャパンのサステナビリティ目標	2021年度実績	2022年度目標
脱炭素社会の実現	<お客様の脱炭素に貢献> ・主要複合機導入とマンガローブ植林によるCO ₂ 削減量 ・主要プロダクションプリンター導入によるCO ₂ 削減量 ・再エネ電力提供によるCO ₂ 削減量(契約件数)	1,120t (新基準1,023t) 9,418kg 4,707t (365件)	1,296t 11,146kg 6,782t (554件)
	<自社の電力・ガソリン使用によるCO ₂ 排出量削減> ・自社のCO ₂ 排出削減率(CO ₂ 排出量)	2015年度比▲28% (22,770t)	2015年度比▲30% (22,141t)

※ 主要複合機のCO₂削減量の新たな算出基準(2022年度から適用)での実績値

環境マネジメント

リコージャパンは、事業活動による脱炭素・省資源の取り組みを進めるだけでなく、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、継続的に取り組んでいます。

環境マネジメントシステム

リコージャパンは全国で事業を展開する企業として、ステークホルダーの期待に応えるという使命感のもと、環境マネジメントシステムを構築し、日常業務の遂行におけるさまざまな環境リスク管理を徹底するとともに、

事業と環境を同軸に捉えて企業活動を行っています。

また、リコーグループの環境への取り組みや、リコージャパンの環境活動および社員が日々の活動において知っておくべき環境面での制度や

仕組みについて、環境ハンドブックを作成し展開することで、脱炭素・省資源に向けた環境活動への社員の理解を深化させています。



● 環境マネジメントプログラム

環境行動計画	2019年度実績	2020年度実績	2021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)	2.9%削減	5.3%削減	3.8%削減
重点施策	2019年度実績	2020年度実績	2021年度実績
排出物の抑制と有価物化による廃棄物量の削減(前年度比)	0.5%削減	10.2%削減	3.2%増加

脱炭素社会の実現

リコージャパンでは、リコーグループの中長期の環境目標に基づいた目標を設定し、自社排出のGHG（温室効果ガス）の大幅削減に取り組むとともに、社会全体の脱炭素に貢献する商品・ソリューションの提供により脱炭素社会の実現を目指しています。

リコーグループ 2030 年目標
GHG スコープ 1,2
削減率 **63%**
(2015年度比)

リコージャパン 2022 年目標
GHG スコープ 1,2
削減率 **30%**
(2015年度比)

電力使用量の削減

オフィスでの節電対策はもちろん、営業活動におけるエネルギー使用量削減にも積極的に取り組んでいます。事業拠点の最適配置や、自社所有もしくは一棟借りの新たな社屋のZEB (Net Zero Energy Building) 化などによりエネルギー使用量削減を進めています。また、環境省が推進する温暖化対策に「賢い選択」を促す国民活動「COOL CHOICE」に賛同しています。

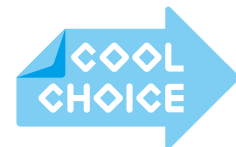
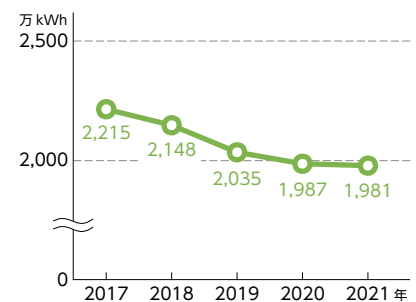
2021年度電力使用量は、前年比0.3%の削減となりました。新型コロナウイルス対応の影響があり、換気

をしながらのエアコン運転や距離をとったオフィス利用による電力使用量の増加要因がありましたが、事業所における節電対策やZEB事業所の展開を進めたことで前年を下回る使用量となりました。

リコージャパンの さまざまな節電対策

- 夏季休暇の一斉取得奨励
- クールビズ・ウォームビズの実施
- 空調・照明制御システムの導入
- オフィス内LED照明の導入
- 定時退社の推進

● 電力使用量推移



COOL CHOICEマークで意識啓発を実施

ガソリン使用量の削減

CO₂ 排出係数の高い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、EV（電気自動車）・PHV（プラグインハイブリッド自動車）導入や大都市圏では電動機付き自転車の導入、「低公害車開発普及アクションプラン」に基づいた低公害車の導入、営業車両を減らすカーシェアリング導入などを推進しています。

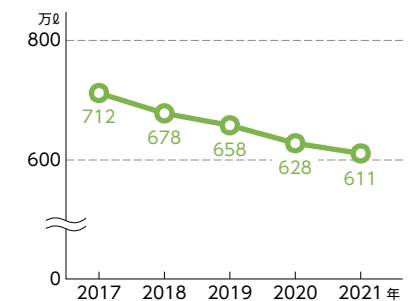
2021年度のガソリン使用量は、

これまでの活動の継続に加え、リモートによる働き方変革の拡大、燃料電池車（水素）の導入などにより、前年比 2.7%の削減となりました。

リコージャパンの ガソリン使用量低減活動

- エコドライブの徹底
- リモート営業の拡大
- 車両の共有使用
- 燃料電池車・EV 車両の導入

● 営業車両のガソリン使用量推移



オフィスの脱炭素ソリューション

リコージャパンでは、脱炭素社会の実現に向け、エネルギーを「減らす」「選ぶ」「つくる」「融通する」のアクションを柱にした脱炭素ソリューションをお客様に提供しています。

自社での実践を通して培ったノウハウやアイデアを活かしたご提案により、お客様の課題解決に役立てていただいています。

使うエネルギーを減らす	LED照明や高効率空調の導入による設備改善、エネルギーマネジメントシステムによる運用改善の両面から、お客様の省エネを支援しています。
使うエネルギーを選ぶ	電力販売では実質再生可能エネルギーを利用した再エネメニューを提供しています。また、企業の電気自動車導入のご支援としてEV充電器の「販売・施工・運用・保守」をワンストップで提供しています。
使うエネルギーをつくる	社内実践をもとにした自家消費型太陽光発電システムの導入支援を行っています。また、「リコー太陽光発電O&Mサービス※」により、太陽光発電設備の安定稼働のサポートもしています。
使うエネルギーを融通する	電気自動車の蓄電池としての活用や定置型蓄電池、ポータブル蓄電池の配備など、エネルギーを蓄えて有効活用する仕組みづくりを支援しています。脱炭素化だけでなく、災害時のBCP（事業継続計画）にも有効です。

※O&M：Operation & Maintenance（運用管理・保守）

自社拠点でのZEB導入

事業活動におけるエネルギー使用量削減を目的として、移転・新設事業所におけるZEBの認証取得を推進しています。LED照明や高効率空調システムの導入、断熱建材、断熱・遮光ガラスの採用、自家消費型太陽光発電の設置などさまざまな工夫により、高いエネルギー効率と快適性を両立したオフィス環境は、全国のお客様にも、脱炭素の実践事例として紹介しています。

● ZEB の定義と導入事業所（業務開始年月）

「ZEB」：省エネ（50%以上）+創エネで100%以上の一次エネルギー消費量の削減を実現している建物	
・和歌山事業所（2020年4月） ・帯広事業所（2021年12月）	・宮崎事業所（2022年1月）
Nearly ZEB：省エネ（50%以上）+創エネで75%以上の一次エネルギー消費量の削減を実現している建物	
・岐阜事業所（2019年3月） ・熊本事業所（2020年3月）	・つくば事業所（2022年3月）
ZEB Ready：省エネで基準一次エネルギー消費量から50%以上の一次エネルギー消費量の削減を実現している建物	
・明石事業所（2020年5月） ・掛川事業所（2020年8月）	・大館事業所（2021年4月） ・上田事業所（2021年10月）



Pick up

リコーグループ初の『ZEB』認証を取得 和歌山支社の取り組み

和歌山支社は2020年4月の移転を機に、リコーグループとして初となる『ZEB』認証を取得しました。新社屋のコンセプトは「紀のぬくもりで和をつなぎ和むゼロエネルギー事業所」で、豊かな自然と最新の技術が調和する事業所となっています。

特徴は、屋上に敷き詰めた176枚の太陽光パネル。1日の発電量は多いときで340kWhにもなります。蓄電には低コストで導入可能な容量8kWhの小型蓄電池と、62kWhの電気自動



車2台を併用。災害時のBCP対策としても機能します。また、採光窓フィルム、採光クロスなどエネルギー消費量を減らすためのパッシブ技術（アナログ）と、RICOH Smart MES 照明・空調制御システムといったエネルギーを効率的に使うためのアクティブ技術（デジタル）を組み合わせることで、省エネかつ快適なオフィス空間を実現し

ています。移転前と比較すると、電力消費量は年間平均で約69%の削減。CO₂削減量に換算すると、毎月167本の森林伐採をまかなう量に相当するほどの効果があることがわかりました。今後、社内実践を積み重ね、そのノウハウを活用してお客様の脱炭素支援に貢献していきます。

循環型社会の実現

地球上の限りある資源を枯渇させず、将来に向けて持続可能な社会を創造していくためには、最小の資源やエネルギーで最大の効果を生み出すことが求められます。資源を効率的に循環させる取り組みを行い、循環型社会の実現に貢献していきます。

コメットサークル

1994年に制定されたコメットサークルは、循環型社会実現のためのコンセプトです。リコーグループの領域だけでなく、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、実践しています。

トナーボトルの再使用

お客様から返却いただいた使用済みトナーボトルの一部をリコー環境事業開発センターに回収し、分解、清掃を行ったのち新しいトナーを充填して再度お客様にお届けする「トナーボトルリユース」の取り組みを2021年より開始しました。RICOH IM C8000 / C6500 製品群およびRICOH Pro C5310S / C5300S 製品群を皮切りに今後対象機種を増やすとともに、海外にも展開していきます。

プラスチック方針

リコーグループでは、製品・包装材のプラスチック方針を定め、事業活動を進めています。

1. 脱・化石由来バージンプラスチックの推進
2. 材料リサイクル可能な設計の推進



RICOH IM C6500トナーボトル補給部 (ドアを開いた状態)

リコーグループ 2030年目標

新規資源使用率※ **60%以下**

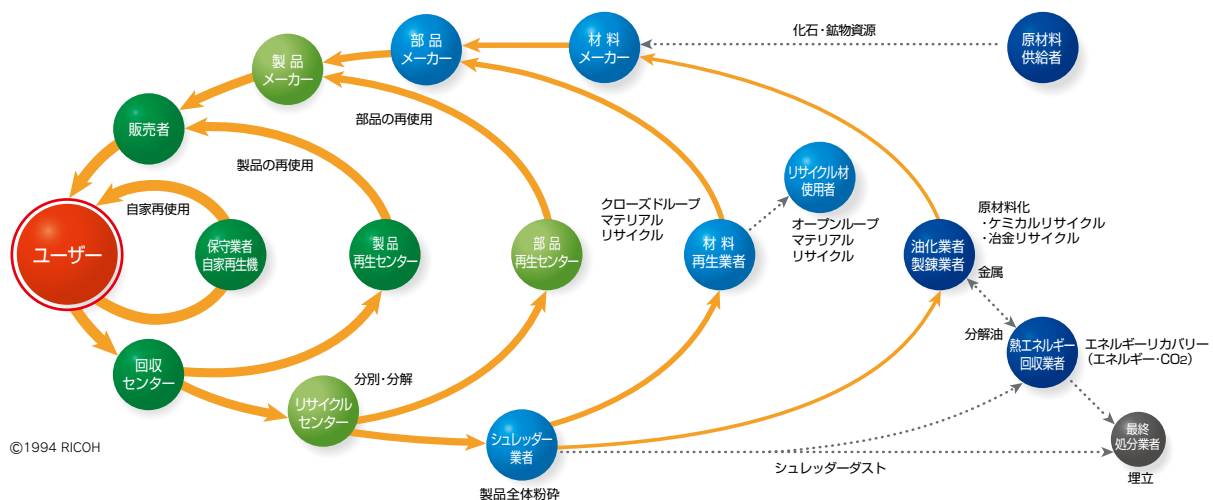
※ 新規資源使用率：総投入資源量に対する新規資源使用量の割合

プラスチック回収材の使用

プラスチック方針に基づき、プラスチックを削減・代替する目標値を設定しています。その一つに2030年までに画像製品におけるプラスチック回収材使用率を50%以上にするという目標があります。この目標に向かってリコーグループでは、プラスチックの市販回収材を原料とし、独自に開発した繰り返し使える再生材の採用を拡大しています。

2021年には、複合機ではRICOH IM C6000 / C5500 / C4500 / C3500 / C3000 / C2500 製品群、RICOH IM 6000 / 5000 / 4000 / 3500 / 2500 製品群、プリンターではRICOH SP C841 / 840 製品群、RICOH SP 8400、P 501 / 500 製品群をはじめとして、多くの製品にプラスチック回収材を5%以上使用しています。

● 循環型社会実現のためのコンセプト「コメットサークル™」



製品再生・部品再生事業

お客様から回収した使用済み製品・サプライ・部品のリユース・リサイクルを自社拠点で進めています。製品の再生のために最も重要なことは、製品の設計思想にあらかじめリユース・リサイクル・長期使用の視点を盛り込むことです。リコーグループでは、1993年にリサイクル対応設計方針（現在の環境適合設計方針）を策定。環境適合設計方針に基づいて設計することで、リユース・リサイクル時の余分な工数やコストの発生を抑制しています。製品再生のためには、まず市場から効率よく

確実に使用済み製品を集める必要があります。全国に22の回収拠点を設置、確実な回収を可能としています。

再生は、静岡県御殿場市にあるリコー環境事業開発センター1ヶ所に集中させて効率化を図っています。再生事業のQCD※最適化のために、「評価技術」「診断技術」「分解技術」「清掃技術」「洗浄技術」「修復技術」「消去技術」「リサイクル技術」の8つの技術を確立しました。利益創出に最も重要な技術は、「評価技術」と「診断技術」です。評価技術により、使用済み製品の部品の余寿命評価など

から再生可否を判定し、再生可能な製品のみをリコー環境事業開発センターに輸送することで、輸送費を抑制しています。診断技術により、再生対象となった使用済み製品の状態を診断し、状態の異なる使用済み製品をレベル分けし、レベルごとに再生ラインに投入・作業を行うことで生産効率の向上を図っています。今後、調達困難な部品を再生で補うBCP対応など再生事業の可能性を広げ、新規資源使用量を削減していきます。

※QCD：Quality（品質）、Cost（コスト）、Delivery（納期）



RICOH MP
C4504RC SPF

- リユース率 81%
- ライフサイクル全体で CO₂ 排出が約 19% 削減（新造機比較）

● 製品再生工程におけるリユース・リサイクル技術の実践



回収品の独自診断システムでの選別・ランク分け



ロボットを導入することで省人化、品質の均一化等を実現



新品と同一品質基準での品質保証

発泡PLAシート「PLAiR」

植物由来、かつ土中や堆肥など一定の環境下で水と二酸化炭素に分解するコンポストブル性を持つ発泡PLAシートをリコー独自技術で開発しました。緩衝・梱包用途から容器などの加工品まで、「PLAiR」のさまざまな活用可能性の検証を進めています。

2021年6月発売の複合機の緩衝材の一部に採用、また2022年1月からは、ロール状製品のテスト販売を開始するなど用途開発を進めています。



「PLAiR」を使用した複合機の緩衝材



「PLAiR」を使用した食品トレー

透明樹脂レーザーマーキング

プラスチック容器に直接文字やデザインをレーザーマーキングする技術を開発しました。アサヒ飲料株式会社がテスト販売として2021年12月「アサヒ 十六茶」PET630ml ダイレクトマーキングボトルに採用。従来、ボトルに巻き付けていたプラスチック素材のラベルをなくし、リサイクルしやすい製品開発に貢献しています。



環境事業開発センター

リコー環境事業開発センター（静岡県御殿場市）は「お客様とともに進化する環境経営」実現のための拠点です。オープンイノベーションによる新規環境技術や、使用済み複合機

のリユース・リサイクルで、「脱炭素社会の実現」「循環型社会の実現」に取り組んでいます。これからもリコーの今と未来の環境活動を発信していきます。



生物多様性保全への取り組み

生物多様性保全は、リコーグループの社会貢献活動の重点領域の一つとして全国で積極的に取り組んでいます。現在は、自治体・企業・団体・地域住民といった地域を主体としたさまざまなステークホルダーの皆様と社員と一緒に、地球の再生能力向上と地域コミュニティの発展に貢献することを目的として、「ステークホルダー協働の森づくり」を行っています。

Pick up

ステークホルダー協働の森づくり 16年を迎えた樽前山森林保全活動

北海道支社は、支笏湖近郊の樽前山麓国有林において森林保全活動を行っています。2004年に台風18号の影響で倒木被害を受けた森林を再生するため、胆振東部森林管理署と協定を締結した場所に、2006年から400本あまりの植林を実施してきました。森林育成については、苗木調達から育成ノウハウの指導に至るまで、雪印種苗株式会社からご協力をいただきました。

その後、兎や鹿の食害など動物被害等がありましたが、累計290本の補植や、土壌改良、毎年の下草刈りなどを地道に継続してきました。近年は、



植林の様子

社員だけでなくお客様やご販売店にもご参加いただき、活動の輪を広げています。長期にわたる継続した活動が認められ、2018年には北海道森林管理局から継続的な森林保全活動の功績に対し「国民の森林づくり感謝状」をいただきました。



お客様にも活動の輪が広がっている

VOICE

ご販売店の声

リコージャパンの志すSDGsへの取り組みに賛同し、エネルギー効率の高い最新複写機の入替えを促進することが一番のミッションですが、当社としても、地域ごみ拾いや地域盆踊りの継続参加等のボランティア活動を行っています。中でもリコージャパンが企画する植林・下草刈りは楽しみなボランティアです。

コロナ禍でボランティア活動は自粛が続いていましたが、2022年6月25日の樽前山植林活動への参加募集をいただき、楽しみにしていたメンバー3名での出席を即決しました。下草刈りは成長を促すために重要ですが、植林活動は、新しい命を与え、未来の地球環境を考えるうえでとても魅力的な活動です。私も61歳になりますが、SDGsへの貢献を自らの活動をもって後輩へつないでいく所存です。

株式会社カミノ
営業部

岡田 浩 様



社会

リコージャパンは、リコーグループ共通の価値観である「リコーウェイ」に基づき、世の中の役に立つ新しい価値を生み出し、人々の生活の質の向上と持続可能な社会づくりに貢献します。

近年、企業を取り巻く社会課題はますます多様化・複雑化しています。リコージャパンでは、長期的な視点に立ち、事業を通じて社会課題の解決に貢献していくこと

を目指しています。事業の中核となるデジタルサービスの提供では、中小企業を中心とするお客様の「はたらく」の革新」と、医療・教育・地域サービス等を支援するこ

とで「生活の質の向上」に取り組んでいます。さらに、価値創造の源泉である人財開発や組織づくりを経営の重要テーマと位置づけています。

マテリアリティ	リコージャパンのサステナビリティ指標	2021年度実績	2022年度目標
“はたらく”の革新	デジタルサービス導入による業務改善貢献数 産業プロダクツ製品・サービスロボットによる業務改善貢献数	80,693件 525件	107,300件 798件
	時間創出効果 ・スクラムパッケージ導入による時間創出効果 ・産業プロダクツ製品・サービスロボット導入による時間創出効果	4,953万時間 —	6,480万時間 255.9万時間
	経済産業省DX推進指標の向上度	(DX認定取得)	重点項目* 0.5ポイント以上
生活の質の向上	生活基盤の向上への貢献人数	—	336万人
	蓄電池の提供による災害発生時の事業継続のための環境づくり	231台	1,800台
ステークホルダーエンゲージメント	デジタルサービス販売連携度：継続販売(12本以上/年)できる主要販売店セールスの割合	9.1%	10%
共創イノベーション	RICOH BUSINESS BOOSTER (持続可能な印刷事業に向けて課題解決に取り組む共創活動)による共創案件数	2件	8件
ダイバーシティ&インクルージョン	プロフェッショナル認定制度：平均プロレベル社員エンゲージメントスコア 女性管理職比率	前年比 101% 36.8 6.6% (2022年4月1日時点)	前年比 105% 38 7.5%

※ リコージャパンの重点化項目であるITインフラ、IT人材体制に関する3項目のポイント

“はたらく”の革新

新型コロナウイルスへの対応をはじめ、企業にはこれからの時代に適した就労環境の整備が求められています。リコージャパンではデジタルサービスの提供で、お客様の「はたらく」の革新」を支援します。

中小・中堅企業の生産性向上と働き方改革支援

「はたらく」の革新」を支援するRDPS (RICOH Digital Processing Service)は、全国各地に広がるお客様企業との取引で培ってきた課題解決のノウハウが基盤となっており、業種・業務ごとに固有のプロセスをデジタル化して生産性を向上させる付加価値の高いソリューションとなって

います。中核商品である中小企業向けの「スクラムパッケージ」は2022年3月末時点で累計21万本以上、中堅企業向けの「スクラムアセット」は累計7,600本以上をご活用いただいています。全国で把握したニーズをもとに生み出したソリューションを、地域密着でお客様にお届けすることで、

日本全国の中小・中堅企業の課題解決に貢献していきます。

全国のお客様企業数

約**56万社**

(2022年3月末)

地域金融機関との連携

リコージャパンでは、信用金庫との協業を2020年4月より開始しています。地域社会繁栄への奉仕を事業目的とする信用金庫は、地域の中小企業が主な取引先であり、労働生産性に課題を抱えているお客様も少なくありません。そうした中小企業のお客様に対してリコージャパンでは、テレワークや会計・勤怠管理を中心としたバックオフィス、業種特有の課題を解決するITツールの導入、ITインフラの保守・運用に関する支援などを行っています。中でも、「IT導入補助金」の活用方法に関するご相談が多く、全国トップクラスの申請件数・採択数を誇る経験とノウハウを

活かしたサポート力で、確かな信頼を得ています。

地域のお客様の課題解決に向けて、金融のプロフェッショナルである信用金庫とリコージャパンがタッグを組むことで、シナジー効果が期待できます。今後、信用金庫のセントラルバンクである信金中央金庫や地方銀行との関係力をさらに強化し、中小企業の生産性向上に貢献していきます。



(右)関信用金庫 櫻井理事長、
(左)リコージャパン岐阜支社 藤原支社長

VOICE

連携パートナーの声

リコージャパンとは2021年5月に地域の中小企業のICT化を推進する目的で業務提携しました。中小企業の皆様の業務効率化や生産管理・人事管理といったさまざまなお悩みを見える化し、解決の糸口を具体的に提案いただき、感謝の声が多数届いています。今後もハード・ソフト両面のDX化に向けて一層のお力添えをお願いいたします。

関信用金庫
理事長

櫻井 広志 様

Pick up

ViCreA 仙台における RPA 導入の取り組み ～価値あるオフィスへのチャレンジ～

リコージャパンでは、ワークスタイル変革へのチャレンジをお客様にご体感いただく場として、LiveOffice「ViCreA^{※1}」を全国で展開しています。

ViCreA 仙台では、「価値あるオフィスへのチャレンジ」をテーマにさまざまな社内実践事例を紹介しており、その一つに RPA^{※2} の導入があります。RPA は、人間が行う業務をソフトウェアロボットが代行することを表す言葉で「仮想的労働者」とも呼ばれます。ルール化が容易かつボリュームのある作業との相性がよく、定型業務を自動化することで工数を削減できるメリットがあります。また、プログラミングの知識がなくても構築できることから注目が高まっています。一方で、RPA の特性を理解しないま



ま導入し、活用されずに終わってしまうというケースも散見されます。導入にあたっては、「費用対効果にのみ着目せず、簡単な業務からトライしてみる」、「業務プロセスそのものを見直し、スリム化したうえで導入する」といった発想が重要になります。ViCreA 仙台では、そうした RPA 導入に際しての注意点を、実際の構築に携わった担当者から直接お客様へご紹介しています。失敗経験も含めた実践ノウ



単純な作業は RPA に任せ、人間はより付加価値の高いコア業務に集中



ハウをご提供することで、お客様のワークスタイル変革と生産性向上に貢献していきます。

※1 ViCreA (ヴィクレア) :
Value innovation Creative Area

※2 RPA : Robotic Process Automation

生活の質の向上

オフィスソリューションで培ったデジタル技術とノウハウを活かして、医療・教育・地域サービスにおける格差を解消し、「生活の質の向上」に貢献します。

医療・介護現場への貢献

医療・介護現場の慢性的な人手不足に加えて、新型コロナウイルスの影響によるワークスタイルの変革が求められる中、リコーグループはICTの活用によって医療・介護従事者の業務を効率化し、同時に医療・介護を受ける方の生活の質の向上にもつなげるサービスで貢献しています。

1. オンライン資格確認

医療機関・薬局の窓口でマイナンバーカードを用いて患者本人の保険資格を照合し、過誤請求の防止や確認作業による業務負担を軽減します。

2. リコー医療機器管理支援サービス

常に医療機器を良好な状態で使用できるよう、機器の管理システムや毎月の基本点検・清掃業務代行サービスを提供します。

3. リコーリージョナルヘルスネット

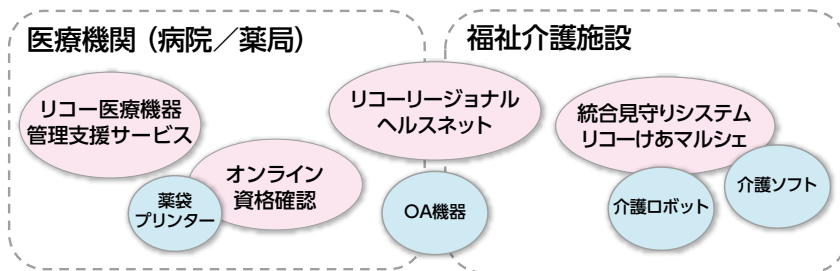
いつまでも住み慣れた土地で安心して生活を送れるよう、地域の医療・介護従事者が相互に連携しながらサービスを提供できるネットワークを構築します。

4. リコーけあマルシェ

介護施設の見守り業務の効率化に貢献する統合見守りシステムです。各種センサーやカメラなどの情報から正確な状況や対応優先度を適切に

判断でき、介護スタッフの負担を軽減します。ある施設では入居者が怪我をされた際、映像エビデンスから介護スタッフもご家族も想定していなかった行動が確認され、再発防止策や介護スタッフを守ることにつながったケースもあります。入居者にはのびのびと過ごしつつも安全な日常を、介護スタッフにはICTのサポートで安心と働きやすさを。それぞれの「その人らしさ」を大切に見守るシステムです。

● リコーのヘルスケア4領域



学びの深化への貢献

SDGsの「質の高い教育をみんなに」の実現を目指し、誰一人取り残さない教育が掲げられています。予測しにくい未来に対応できる生きる力を醸成するため、主体的・対話的で深い学びで21世紀型スキルを身に付ける「未来を拓く新たな教育」が今まさに始まっています。その手段として、自ら問題を発見し、解決する過程での知識や経験を得ていくPBL^{*1}手法、文系・理系にとらわれない教科等横断型のSTEAM教育^{*2}が推進されています。

リコージャパンでは、次世代教育の実現に向けた取り組みの一つとして、埼玉県戸田市との連携で全国初の

「STEAM Lab」を活用した課題解決型学習の実践を目指しました。戸田市では自己肯定感や協調性などの「非認知能力」を含む、AIでは代替できない力やAIを使いこなす力を育てることを柱とし、STEAM教育の視点を取り入れたPBLに取り組んでいます。GIGA端末のスペックでは実現できない学びのアウトプットとともに、夢中になれる空間を子どもたちに提供したいとの考えから、STEAM Labの設置に踏み切りました。活用した先生からは、「これまでもPBLに力を入れてきたが、STEAM Labにより成果物の質が変わった」「高度なクリエイ

ティブツールの利用で生徒の興味がさらに高まった」などの声をいただいています。

今後も次世代教育を実現させるためのICT環境整備にとどまらず、活用する教材、授業支援等も含め、トータルで教育の質向上を目指します。

^{*1} Project-Based Learning (プロジェクト型学習)
^{*2} Science, Technology, Engineering, Arts, Mathematicsを統合した考え方



地方創生の取り組み

地域社会が抱えるさまざまな課題の解決のために、まずはお客様の声に耳を傾け、ともに課題を抽出・共有。各都道府県の拠点で保有する強みや地元採用社員の「地域愛」を活かし、地域のさまざまな分野のパートナーと連携・協力しながら、あらゆる商品やサービスを組み合わせた最適なソリューションを提供しています。

● 重点お役立ち領域



Pick up

SDGs の達成と地域の活性化の同時実現を目指した「終わりなき挑戦」がスタート（京都市）

リコーグループは、2019年6月27日に発足した「京都 産学公SDGsプロジェクト」に参画しています。このプロジェクトは、SDGs先進都市である京都市をフィールドに、産学公が連携し、SDGsの達成に向けてともに考え、行動し、発信することを目的としています。本活動の一つとして推進する「京北プロジェクト」において京都里山SDGsラボ「ことす (KOTOS)」は重要な拠点として位置づけられています。オープンイノベーションの場を提供し、リコージャパンもそこに身を置くことで、お客様の価値向上への貢献領域を知ることができると考えています。今後も活動の輪を拡げながら、サステナブルな価値提供への終わりなき挑戦は続きます。



京都里山SDGsラボ「ことす」

京北地域をはじめ北部山間地域の持続的発展に向けて、定住人口および関係人口の確保や交流促進を図るため、国の地方創生テレワーク交付金や企業版ふるさと納税等を活用し、元京北第一小学校を改修・整備した地域連携・テレワーク拠点。愛称の「ことす」は、“ことをおこす”、“ことをなす”をテーマに、地域を盛り上げることをイメージし、京北小中学校の生徒のアイデアをもとに公募で決定。右京区京北地域の豊かな自然環境を活かしたテレワークやワーケーションの拠点となる「テレワークエリア」（校舎南側）

と木の文化の発信や食、健康等をキーワードにさまざまな共創や地域との交流が生まれる「クリエイティブエリア」（校舎北側）で構成されています。



京都里山SDGsラボ「ことす (KOTOS)」ホームページ
<https://www.kotos-kyoto.jp/>

沖永良部島ゼロカーボンアイランドを目指して ～庁舎移転ビジネスと環境プロジェクト～

鹿児島県知名町は庁舎移転を検討する中、離島特有である、エネルギー供給の災害時における脆弱性から、町としてゼロカーボンシティを目指し、新庁舎は離島初の環境配慮型にしたい意向がありました。しかし幅広い知見を要すること、専門知識を持つ人材が不足していることに悩んでいました。

庁舎移転に向け文書管理の提案を進めていたリコージャパンは、包括連携協定やこれまでのZEB^{*1}化の実績をベースに、FS調査^{*2}や計画策定、補助金活用までをサポートすることで、町のゼロカーボンアイランドに向けた将来ビジョンや推進計画を町

民や事業者にも示すことに一役買いました。

なお、知名町は2022年4月26日環境省が公表した「脱炭素先行地域」に選定されました。リコージャパンは共同提案者となっています。

※1 Net Zero Energy Building : エネルギーの収支をゼロにする建物

※2 Feasibility Study : 実現可能性についての事前調査



町で初めての コワーキングスペース開設

宮城県亘理町は、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用し、町内初のコワーキングスペースを開設しました。リコージャパンはコンセプトづくりから広範囲な環境整備までをサポート。当初予定していた近隣住民の利用だけでなく、首都圏からの利用者が徐々に増えてきています。

亘理町コワーキングスペース
<https://www.town.watari.miyagi.jp/town/detail.php?content=109>



共創イノベーション

社会の持続的な発展のために、さまざまな産業セクターでイノベーション促進が求められています。

リコージャパンはパートナーとの共創により、社会課題解決に向けた新たな価値の創出に取り組みます。

印刷物生産イノベーションの実現で経営課題を解決

株式会社正文舎は「正文舎デジタルプリントファクトリー」を立ち上げ、印刷物生産における原価管理の精度向上や環境配慮、オペレーター確保などさまざまな経営課題をデジタルの力で解決しようとしています。リコーはこの取り組みにデジタル印刷機[RICOH Pro]やRPA^{*1}といったデジタル技術の提供と開発で参画。同社のMIS (Management Information System)^{*2}と連携して印刷ジョブを指示運用するRPAを共同で開発し、MISに入力された受注情報から自動で印刷指示を出し、ほぼ無人で[RICOH Pro]が稼働する運用環境を共創しま

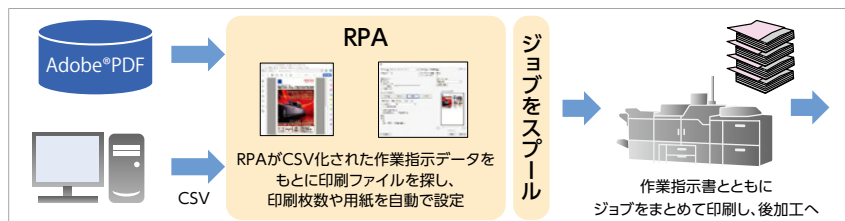
した。

これにより冒頭の経営課題解決を推進するとともに、旧来の印刷プロセスと比べて倍の生産スピードを達成、さらに手作業によるミスの削減、業務の見える化といった生産イノベーションを実現しています。

さらに正文舎では、このデジタルワークフローの実現により、従業員の残業時間削減とともに、人は人にしかできないクリエイティブな仕事に専従するといった、真のワークフローDX、働き方改革の効果も創出しています。

※1 Robotic Process Automation
※2 経営情報システム

● RPAを活用した新しい印刷プロセス



※ Adobeは、Adobe Systems Incorporated (アドビシステムズ社) の米国ならびに他の国における商標または登録商標です。
※ PDFは、Adobe PDFです。

社会貢献活動

リコーグループは、「良き企業市民」として、国または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・社会の持続的発展に貢献することを基本方針としています。

また、地域社会に寄与する社会貢献活動の実践と社会貢献活動を重んじる企業風土の醸成を行動規範としています。

リコー日本の社会貢献活動の方針

- 世の中(地域)から感謝される企業を目指し、地域に貢献する
- 組織全体またはチームで一体感をもち、全員が社会課題解決(SDGs)に取り組む
- ステークホルダー（お客様・行政・住民・団体）と連携し、活動の輪を広げる
- 重点領域：「はたらく人のインクルージョン」「生活の質の向上」「気候危機への対応と生物多様性保全」

社会貢献活動への参加

リコー日本は、全社員が年間で一人1件以上の社会貢献活動への参加を目指し、推進しています。

社会貢献活動への社員参加率

82.7% > 83.0%

(2020年度)

(2021年度)

社員による支援の輪を広げる社会貢献クラブ

リコー社会貢献クラブ・FreeWillは、社員参加型の支援組織です。自ら参加した会員は、毎月の給与と賞与の端数を拠出し、集まった資金を寄付や社会貢献活動に参加する費用として役立てています。



東日本盲導犬協会に寄付金贈呈

Pick up

はたらく人のインクルージョン

SDGsが目指す「誰一人取り残さない」社会に向けて、多様な働く人、例えば障がい者、難民、シングルマザーなど働くことに困難を抱える人の「はたらく」を支援することで、すべての人の「はたらく喜び」の実現を目指しています。

障がい者のアートを活用

一般社団法人障がい者自立推進機構パラアート®の「障がい者がアートで夢を叶える世界をつくる」に賛同し、プラチナパートナーとして参画しています。地域ブロックごとに障がい者アーティストに絵をご提供いただき、そのデザインを当レポートやノベルティなどに広く活用することで、障がい者の「はたらく喜び」を支援しています。

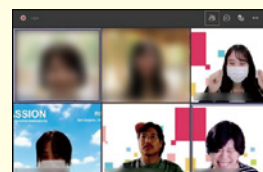


【テーマ】
ダイバーシティ&
インクルージョン
by sora (福岡県
九州、沖縄地区)

若者向けデジタル支援プログラム

リコー日本は、リコーと認定NPO法人育て上げネットと協働し、就労に困難を抱える若者に対して、働くことへのインクルージョンを後押しするプログラムを展開しています。社員がデジタルイノベーションで変化するワークプレイスを紹介するほか、画像制作における受注から納品までの業務を疑似的に体験できるデジタルスキルトレーニングやキャリア相談を実施。作成した画像は、社員がオンライン会議の背景として活用しています。

西東京支社を訪問しデジタルワークプレイスを体験



2回のプログラムに計41名の若者と延べ40名の社員が参加

【参加した若者の声】

社会経験がないため、こういう疑似的な仕事体験や社員さんの話を聞いたのは非常に勉強になりました。

社員がいきいきと働ける会社を目指して

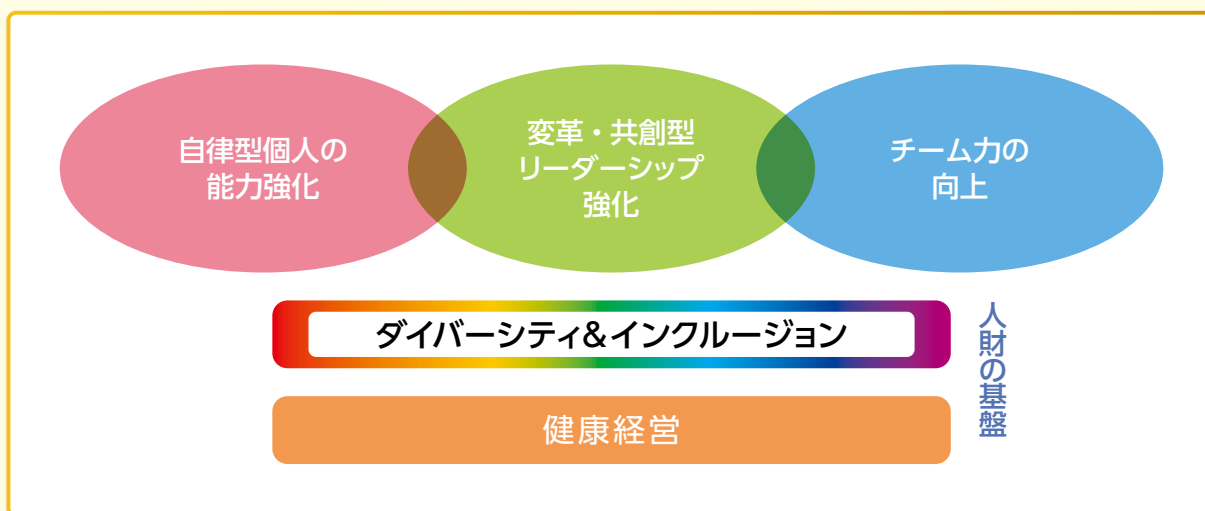
リコージャパンでは、デジタルサービスの会社として事業構造を変革していくにあたり、「人財」こそが競争力の源泉であると考えています。時代の急速な変化に対応していくためには、社員一人ひとりが創造性を発揮し、組織の持続的

な成長につなげていく戦略的な人財マネジメントこそが重要です。

2020～2022年度の中期経営計画では、多様な人々の自律的な成長を促す「自律型個人の能力強化」、多様な人々が同じ目標に向かう「チーム力の向上」、個人の力を

引き出しチーム力を高める「変革・共創型リーダーシップ強化」を重点テーマとして掲げています。

そして、「ダイバーシティ&インクルージョン」と「健康経営」を普遍的な人財の基盤として捉え、取り組みを進めています。



社内のDX

お客様にデジタルを活用したトランスフォーム（変革）を提案するには、まず自らが仕事のデジタル化にチャレンジしなければなりません。リコージャパンはDXのロールモデルとなるべく、さまざまな社内実践に取り組んでいます。

DX推進体制

2021年7月、社内DXおよびお客様のDX支援を推進する社長直轄の諮問機関として「DX委員会」を設立しました。本委員会は、経営企画本部長が委員長を務め、IT部門やソリューション事業部門など各部門の代表者によって構成されます。

2021年度は、これまで部門ごとに進められていた各種DX施策を全社レベルで可視化し、独自のフレームワークを用いて重点テーマを絞り込みました。また、専門的な見地から

経営戦略との整合性や投資対効果の有効性を確認することで、社内DXのスピードアップを図るとともに、優れた実践事例をスピーディーにパッケージ化し、お客様にお届けする仕組みを整備しました。

2022年度からは、IT活用による全社構造改革の推進を担う「DX推進センター（旧・構造改革推進センター）」との連携を強化して、社内DXのさらなる深化を図っていきます。

DX委員会の主な役割

- DXに関する全社活動方針の決定
- 社内DXの推進
(IT/DX戦略立案、実行計画の策定、投資提案)
- お客様へのDX提供価値の創造
(社内DX実践事例の展開)
- 上記実現のための環境整備
(デジタル人財戦略立案、リソース最適化、体制整備と連携強化)

社内DXの取り組み

2018年に経済産業省からDXレポートが公表される以前より、リコー・ジャパンはビジネス環境の変化に応じた変革に取り組んできました。

例えば、バックオフィス基幹システムの再構築については、2012年から準備を始め、2018年には老朽化した基幹システムの刷新・統合を完了。いち早く「2025年の崖^{*}」を回避しました。そのほか、RPAやクラウドサービスを活用した社内業務プロセスの自動化、電子契約などによる取引のデジタル化、AIなど最新技術を活用した業務改革等にも積極的にチャレンジしています。

また、社員の働き方改革の面では、モバイルを活用し社外でも業務が行える環境の整備に取り組んできました。コロナ渦においても円滑にリモ-

ワークへの切り替えを行うことができ、現在はニューノーマルワークスタイルとして定着しています。

OAの時代から目指してきた「人には人にしかできない仕事を」という世界を、まずはリコー・ジャパンが体現すべく、社内DXに取り組んでいきます。

※老朽化・複雑化・ブラックボックス化したシステムが、深刻なIT人材不足を招き、企業の成長/競争力向上を阻害するリスクのこのこと



DX 認定の取得

リコー・ジャパンは2021年8月、経済産業省が定める「DX認定事業者」としての認定を取得しました。これは、デジタル・ガバナンスコードの基本事項に対応し、DX推進の準備が整っていると認められる企業に対して国が認定する制度です。今回、DXビジョンの策定および全社員との共有、戦略の策定と実務への落とし込み、DX推進に向けた体制構築などの取り組みが評価されての認定となりました。また、リコーは2022年6月に経済産業省と東京証券取引所が共同で選定する「デジタルトランスフォーメーション銘柄(DX銘柄)2022」に選定されました。

実践事例をお客様にご紹介

DXの取り組みの実践事例を、成功面のみでなく、失敗や苦労した点も含めてお客様に紹介することに取り組んでいます。推進体制、基幹システム刷新、働き方改革、人材育成、DX認定取得などのコンテンツを用意し、お客様の関心事に合わせて紹介しています。

リコー・ジャパンは、全国津々浦々のお客様の経営課題をデジタルサービスで解決し、継続的な企業価値向上を支援する存在となるよう Transformしていきます。



DX人財の確保・育成

DXを推進していくためには、「既存の価値観にとらわれない発想力や企画力を持ち、デジタル技術の活用によって、ビジネスを変革できる」DX人財が必要です。

リコー・ジャパンでは新卒採用やキャリア採用における面接・適性検査の評価項目を見直すことで、DX人財獲得に向けた取り組みを強化しています。あわせて入社後の教育や成長支援によって必要なスキルを習得できるような教育体制の整備に取り組んでいます。

VOICE

お客様の声

当社は2019年にRPA導入を開始しましたが、リコー・ジャパンにはツールの導入支援にとどまらずユーザ開発の継続的な支援をいただき、順調に活用を拡大することができています。また、「DX認定」を申請する際にもノウハウを共有いただき、当社も無事に取得することができました。今後もパートナーとしてDX推進をさまざまな角度からご支援いただけますと幸いです。

日本新薬株式会社
DX統括部 DX推進部
DX企画推進課 課長

松永 堅二 様

人財開発

リコージャパンでは、「社員の自律的成長の実現」を人財開発のビジョンに掲げ、一人ひとりが主体的に自らのキャリアプランを描き、スキルを高めていけるような施策を展開しています。

自律的成長のPDS (Plan・Do・See)

社員の自律的成長を促すためには、今の自分を知り(See)、なりたい自分を描く(Plan) が必要です。



リコージャパンでは、スキルや資格などの人財情報を一元管理するツールを導入しており、これを用いて社員は、自分の強み・弱みなどをデータとして把握し、キャリアプランを考えるきっかけを得ることができます。そして、なりたい自分とのギャップを埋めるための成長に向けたアクション(Do)については、「プロフェッショナル認定制度」を中心に、自らの学びを選択し、成長につなげられるような各種施策を用意しています。

eラーニング受講件数

24万件 > 32万件
(2020年度) (2021年度)

プロフェッショナル認定制度

リコージャパンでは、スキルを可視化することでキャリアに対する不安を払拭し、自己成長への意欲を喚起することを目的として、2020年度に「プロフェッショナル認定制度」を立ち上げました。職種に応じた「知識・技能」と「成果」の3要素で社員のプロレベルを8段階評価し、レベルに応じたサポートを実施しています。平均プロレベル値を前年比105%とすることを目標としており、2021年度からは全職域に対象範囲を拡大して運用していく予定です。

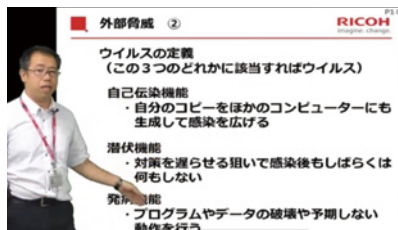
チームワーク月間

お客様のニーズが高度化・複雑化する中で、個人では解決できない問題も多くあります。そうしたときに、チームでの連携が個人の成長やスキルアップにも大きく影響します。そこで2021年度から「チームワーク月間」を設定し、社内外の好事例を紹介することで、よりよいチームワークについて学ぶ機会を設けています。



全社アップデートデー

2022年度から全社員約19,000名が共通のテーマを計画的に学んでいく「全社アップデートデー」を展開しています。2022年5月・6月は、DXやICTを推進していくベースとなる「セキュリティ」をテーマに学習を進めました。今後、環境や人権など、社会の関心が高いテーマを設定していく予定です。



エンゲージメントサーベイ

リコージャパンでは毎年、社員のエンゲージメントの状況・要因を把握・分析し、結果から得られる課題に対峙することで企業価値の向上につなげています。調査では約60の設問からなるアンケートをとり、「エンゲージメントスコア」を算出。これを高めていくことを目標にしています。2021年度は目標である36.5ポイントに対して、36.8ポイントという結果になり目標を達成しました。

エンゲージメントスコア

35.0 > 36.8
(2020年度) (2021年度)

ダイバーシティ & インクルージョン

リコージャパンでは、国籍、性別、年齢、障がいの有無など外面的な多様性だけでなく、一人ひとりの経験、感性、価値観など内面的な多様性を尊重していくことで、イノベーションを生み出せる組織づくりを目指しています。

イクボス[※] 成長支援

多様性を尊重し心理的安全性が高い、風通しのよい職場環境づくりのためには、上司のダイバーシティマネジメント力向上が必要です。アンコンシャス・バイアス（無意識の偏見）理解や変化を生み出すメンバーとの関係性構築をテーマにしたセミナー開催やキャリア面談力向上の研修を開催し、チーム力向上やメンバーとのコミュニケーションに課題や悩みを持つ上司が積極的に参加しています。

※イクボス：メンバーのワークライフ・マネジメントを考えて、個人のキャリアや人生を支援し、組織の業績や結果を出しながら、自分の仕事と私生活も楽しむ上司のこと

女性の活躍推進

女性社員が自己実現を図りながら、会社成長に貢献していく「キャリア自律」の醸成を目指しています。高い専門性と変革・共創型リーダーシップで活躍する次世代管理職候補育成を目的とした「ポジティブアクション研修」は、キャリア意識のマインドセットにとどまらず、経営理念の「リコーウェイ」や創業の精神である「三愛精神」における自身の存在意義・使

命・ありたい姿を設定し、アクションに踏み出すプログラムです。また、参加対象社員の上司に対しての研修も並行して実施し、着実な管理職比率向上につなげています。女性営業職（エイジョ）、カスタマーエンジニア（CE）、SEなど、職種別にネットワークを目的としたフォーラムも実施しており、参加者同士が刺激を得ることで自己成長する機会になっています。

女性管理職比率

6.1% > 6.6%

(2021年4月1日時点) (2022年4月1日時点)



えるぼし：女性の活躍推進の状況等が優良な企業を厚生労働省が認定しているマーク

イクメン・チャレンジプラン

子どもが生まれた男性社員を対象に育児休業の取得を促進する会社独自の取り組み「イクメン・チャレンジプラン」を展開しています。このプランは少子高齢化に対する労働力確保の一環として、女性の活躍進出に大いに寄与していく重要な取り組みと位置づけています。また、男性社員の育児休業取得をきっかけに、社員同士が助け合う組織風土の醸成、デジタルツールを駆使した働き方改革の実践、および日頃の業務への意識改革を後押しする取り組みになっています。

男性の育休取得率

58.5% > 92.7%

(2020年度) (2021年度)

VOICE 社員の声

約3週間の育児休業中、新生児期の子どもと関わる貴重な体験を通し、実際の育児・家事がこんなにも大変なこと、社会から隔離されたような閉塞感を感じることに、それを同じ会社で働く妻が日常としてやっていたことに気づくことができ、感謝しかありません。周囲で育児休業を取得した前例がなく不安はありましたが、今後は夫婦で協力し、後輩の手本になれば嬉しいです。



広島支社
広島S&S部
広島西サービスステーション
分部 将史

障がい者雇用の取り組み

リコージャパンは、障がいを持つ方が能力を発揮し、安心して就労できる環境づくりを進めています。採用センターでは、応募者が活躍できそうな業務を事前に把握し、入社選考時に多角的な視点から、人財と業務のマッチングを図っています。また、入社1ヶ月後面談をはじめ定期的にコミュニケーションの機会を設けるなど、就労者の不安の解消に努めています。2021年3月に法定雇用率が2.3%に引き上げられましたが、こうした取り組みによって人財の定着が進み、2022年1月に法定雇用率をクリアしました。

障がい者雇用率

2.29% > 2.33%

(2021年3月末) (2022年3月末)

多様な勤務形態の実現

リコージャパンでは、従業員満足の上昇がお客様満足の上昇につながるという考えのもと、社員が働きやすい勤務環境の整備を推進しています。コロナ禍以前から、ワークライフ・バ

ランス向上の一環として、リモートワークをはじめとする柔軟な勤務制度を導入しており、コロナ禍での業務遂行にも柔軟に対応することができました。

また、社員が年次有給休暇を取得しやすい環境づくりにも力を入れており、年次有給休暇の取得推奨月間(5・6・11月)を設けるなど取り組みを進めています。

● さまざまな勤務形態の導入時期

2016年以前

- ◆ シフト勤務

2017年

- ◆ 育児・介護フレックスタイム制
- ◆ 時間年休

2018年

- ◆ 勤務間インターバル
- ◆ 在宅勤務

人権

人権の尊重はあらゆる事業活動の基礎であり、企業が果たすべき重要な責務です。リコージャパンは、リコーグループ人権方針に基づき、事業活動に関わるすべての人の人権を尊重した行動を実践します。

リコーグループ人権方針

国際社会における人権課題の広範化を踏まえ、2021年4月に「リコーグループ人権方針」を定めました。本方針は、人権侵害の防止を目的としてリコー内の人権に関わるすべての規定の上位に位置づけられ、グループ全役員および全従業員に適用されます。

また、すべてのサプライヤーおよびビジネスパートナーにも、本方針の支持と実践をいただけるよう努めています。

「リコーグループ人権方針」 (項目のみ)

1. 本方針の位置づけと適用範囲
2. 国際規範への準拠
3. ステークホルダーの人権尊重
4. 人権デュー・デリジェンス
5. 救済措置
6. 教育・研修
7. 対話
8. 透明性

人権尊重の理解促進

人権尊重は、それを遂行する従業員一人ひとりの正しい理解と高い意識がなければ成り立ちません。2021年は新たに定められたリコーグループ人権方針の内容に則ったeラーニングをリコーグループの全社員が受講。「ビジネスと人権に関する指導原則」やすべての業務に人権配慮が必要であることを学びました。

また、LGBTQに関しても、理解不足から起こる無意識の偏見や差別をなくし、よりよい組織づくりや地域づくりを目指し、セミナーやeラーニングなどを通じて、社内の理解促進に努めました。

ハラスメントの防止

セクハラ・パワハラが発生を未然に防ぐための施策として、全社員を対象にした情報発信やeラーニングでの意識啓発のほか、各エリアを担当するビジネスサポート部が主導する形で、支社単位での独自教育も実施しています。

ハラスメントの相談窓口としては、「ほっとライン」を設置しています。寄せられた通報・相談に対しては、相談者のプライバシー保護に配慮しながら窓口担当部門が対応します。万が一、ハラスメントが起こった場合には、ビジネスサポート部と支社が連携して再発防止策を作成し、適切な対策を講じます。この再発防止策はエリア内の各支社にも共有されます。

健康経営

リコージャパンでは、社員一人ひとりの健康は、自身が生涯にわたって幸福であり続けるための基盤であり、リコージャパンの発展の基盤でもあるという考えのもと、「社員の幸福と会社の発展の一致を図る」を社内外に宣言し、安心していきいきと働ける職場環境実現に向け、健康経営推進に積極的に取り組んでいます。

健康経営優良法人認定

リコージャパンは、経済産業省が日本健康会議と共同で主催する「健康経営優良法人2022 ホワイト500」に5年連続で認定されました。健康経営優良法人制度とは、地域の健康課題に即した取り組みや日本健康会議が進める健康増進の取り組みをもとに、特に優良な健康経営を実践している法人を顕彰するものです。今年度は、健康経営を展開していくうえで「制度・施策実行」および「評価・改善」についての項目が評価され、総合評価で上位10%以内に該当する結果となりました。



健康インセンティブ

社員の自発的な健康行動を促すために、「健康インセンティブ」を採用入れた施策を展開しています。2021年度は前年に引き続きウォーキング・運動習慣チャレンジプログラムを実施しました。今回は、個人の体調に合わせて平均歩数に応じた3段階のカテゴリーを新たに設け、運動習慣では7種の運動を実施項目とすることで、より多くの社員がインセンティブ達成できる仕組みにしました。こうした工夫により、イベント参加者は前年度を上回る約7,000名のエントリーとなりました。



メンタルヘルス調査

リコージャパンでは、年1回のストレスチェックを実施後、職場のストレスの要因や職場状況の集計と分析結果をもとに、産業医によるラインケア研修(職場の管理監督者が、メンバーのいつもと違う様子にいち早く気づき、相談対応や職場環境の改善などを行うメンタルヘルス対策)を、マネージャーを対象に実施しています。

研修では、メンタルの不調の兆しを早期発見して休職や離職に至らないようなケアを学んでいます。



Pick up

社員・家族の安全と安心を守る ～新型コロナウイルスとの700日の闘い～

新型コロナウイルスが現れてから2年以上が経過し、未だ収束の兆しは見えていません。刻々と変化するウイルスの脅威に対抗するため、コロナ対策本部を組織し、「ニューノーマルな働き方に対応するための新たな制度とルールづくり」「職場における感染防止対策の徹底」「ワクチン職場接種の早期実現」「感染者発生時の対応」など、社会機能維持のためにお客様へのサポートを続ける社員とその家族、そしてお客様を守るための活動を続けてき

ました。中でも2021年7月末からのデルタ株との闘いは最も厳しいものでした。医療体制逼迫のニュースが流れる中、当社でも医療処置を受けることができずに自宅で高熱に耐えている社員が多数発生。上司を通じて繰り返し体調確認を行うとともに、希望者には産業医によるリモート面談を行い、療養のアドバイスと不安解消に努め、何とか夏を乗り切ることができました。一人の犠牲者も出なかったことが何よりの



救いです。これからも社員と家族、お客様の安全のために取り組んでいきます。



ガバナンス

リコーグループは、事業活動の基礎となる理念と価値観を「リコーウェイ」として定め、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ガバナンスの構築を進めています。

リコージャパンでは、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も取り組んでいます。また、「リコーウェイ」の価値観

の一つである「Customer-Centric」お客様ファーストを実践するため、お客様の満足度向上に向けたマネジメントも強化しています。

マテリアリティ	リコージャパンのサステナビリティ指標	2021年度実績	2022年度目標
“はたらく”の変革	顧客調査でのトップスコア率(5段階評価の最高評価の選択率) ・総合満足度 ・仕事変革寄与度	33% 31.3%	34% 32%
ステークホルダーエンゲージメント	主要仕入れパートナーに対するパートナー行動規範の署名率	—	80%

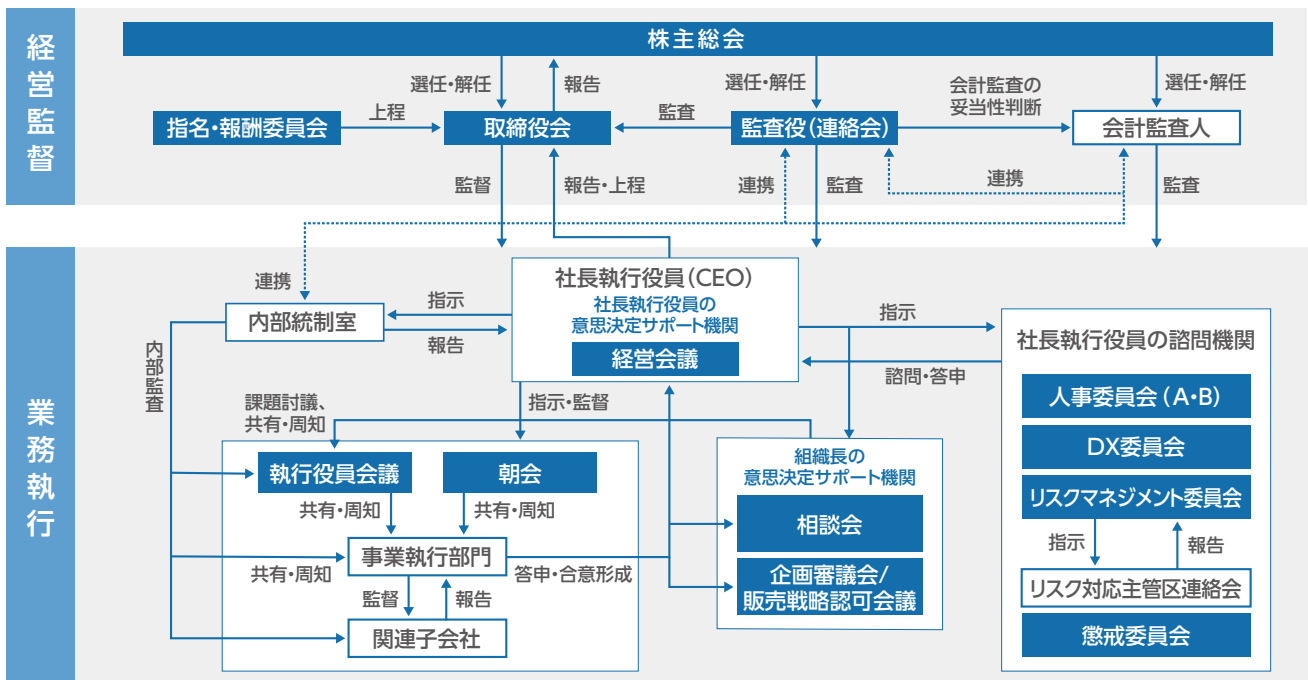
コーポレート・ガバナンス体制

変化の激しい現代社会において企業価値の継続的な向上を図るため、経営の透明性を高めるコーポレート・ガバナンスの強化に取り組んでいます。

取締役会をコーポレート・ガバナンスの中核機関として経営監督機能を強化し、経営の透明性と公正な意

思決定を維持しています。また、重要テーマに関しては、取締役会および経営会議などで議論を尽くし、衆

知を集めたうえで意思決定を諮っています。



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ち、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」を制定し展開しています。

内部統制は、リコーグループの共通の規則として定めたリコーグループ標準「リコーグループスタンダード (RGS)」として展開し、グループ全体で遵守するよう徹底・推進しています。さらに、財務報告の信頼性の確保、企業活動に関連する法

令・社内ルールの遵守状況などを含めた内部統制機能の有効性や業務効率性の向上、インシデント未然防止の観点で定期的に内部監査を実施し、継続した業務改善の推進を図っています。

リスクマネジメント

リスクマネジメントは、企業が経営戦略や事業目的を遂行していくうえで不可欠な活動です。リコージャパンでは、経営リスクを経営会議で定期的に見直し、経営幹部と共有しています。

経営者は、事業目的やお客様、取引先、従業員を含む利害関係者への影響を含めて、経営に大きな影響を及ぼす経営リスクをすべて識別し、事業活動に付随して起こり得るさまざまなリスクを適切にマネジメント（管理）することで、持続的な事業活動が実現できます。リコーグループでは、経営リスクを経営そのものに類する戦略リスクと通常の営業活動の中で発生するオペレーショナルリスクに分け、そのリスクに対する経営インパクトを評価し、経営への影響の大きさ、リスクに対応したときの効果や必要な経営資源などを考慮して、その対応を決定しています。

また、リスクを低減する活動としては、内部統制担当役員が主催するリスクマネジメント委員会をはじめ、日々発生するオペレーショナルリスクを共有するリスク主管区連絡会を定期的開催し、再発が懸念される課題の再発防止策の実施状況や内部統制機能の有効性の検証を実施しています。

● リスクの区分

	リコーグループ共通の「経営リスク」	経営機構
戦略リスク	① 事業ポートフォリオ	経営会議
	② 地政学リスク	
	③ 人財の確保・管理	
	④ デジタル化への対応	
	⑤ 技術力強化への対応	
	⑥ ESG/SDGs への対応	
オペレーショナルリスク	⑦ 情報セキュリティ・サイバーセキュリティ	執行役員会議
	⑧ 会計・債権リスク	
	⑨ 労務・コンプライアンス違反	
	⑩ 製品・サービスの供給遅れ	
	⑪ 自然災害 / 事故	
	⑫ 新型コロナウイルス感染症	
	⑬ 販売品質 / パートナーリスク	

■ リスクマネジメント委員会

リスクマネジメント委員会とは、内部統制担当役員が主催する会議体です。参加メンバーは各リスク主管区の有識者によって構成され、経営リスクを網羅的に把握するとともに、注力すべき重点経営リスクを評価し、経営陣に対して提言します。

■ リスク主管区連絡会

重大インシデントや予兆情報を含む社内で発生したインシデントを共有する場として、リスク主管区連絡会を定期的開催しています。リスク主管区連絡会では、リスク主管区によるインシデントの対応状況や他件調査を多面的視点で確認し、効果的な対策と再発防止策が全社展開できるよう活動しています。

情報セキュリティ

リコージャパンはお客様にセキュリティ商材を販売する企業として「事業に寄与するISMS」を展開し、「機密性」はもちろん、情報を活用する「可用性」とのバランスを重視した活動を進めています。また、複雑化した事業形態やニューノーマルな働き方による新たなリスク、近年多発しているサイバー攻撃による個人情報の漏えいに備え、全員参加によるISMS教育および日々の管理と継続的改善を実践しています。また、基本的なリスク対応も重要であると認識し、情報の保護と活用のバランスをとり、組織職が自律的にマネジメントできるような仕組みを展開しています。

部門の自律的なマネジメント

現在リコージャパンの従業員は約19,000名となり、情報の取り扱いルールを周知・徹底することが課題となりました。そこで、情報セキュリティ対策の定着のため、社員一人ひとりが情報活用に伴うリスクを認識し、自身の業務を改善していく自律的なマネジメントを促進しています。社員は「情報セキュリティハンドブック」教育で社内ルールを学習し、組織職は「情報セキュリティマネジメントガイド」でマネジメントシステムを学習しています。



ISO/IEC27001認証ロゴマーク

情報資産のライフサイクル

リコージャパンでは、情報の作成・入手から保管・活用から削除・廃棄までを情報資産のライフサイクルとして整備し、各サイクルにおいてツールを使用し証跡管理しています。情報は情報資産台帳ツールで管理し、特に重要度の高い情報資産(重点管理情報)は、さらに詳細な管理を実施しています。個人情報に関してもこのツールの中で管理します。お客様からの情報を預かるときは、預かり情報ツールを用いて、預かりから返却までの証跡管理を行います。

インシデント対応は、発生した被害の極小化や拡大防止を図り、その再発防止を確実にすることを目的として実施しており、インシデント報告ツールを用いた運用を実施しています。

BCPの取り組み

リコーグループでは「万が一の大災害や事故」が発生した場合に、それによる被害を最小限に抑え、事業をすぐに復旧し継続できるようBCP(事業継続計画)を構築しています。また、事業継続計画そのものに加え、実施・運用、教育・訓練、是正・見直しを含めて考えるBCM(事業継続マネジメント)の範囲までを実施しています。

災害発生時における初動対応

地震や水害などのさまざまな自然災害が発生した際に、速やかに社員・家族やパートナー、事業所設備等の被災状況を把握し、安全の確保と事業継続につなげるための体制を全国48支社に展開しています。災害発生時には対策本部を立ち上げ、Office 365®のMicrosoft Teams®を活用した現場支援を実施しています。

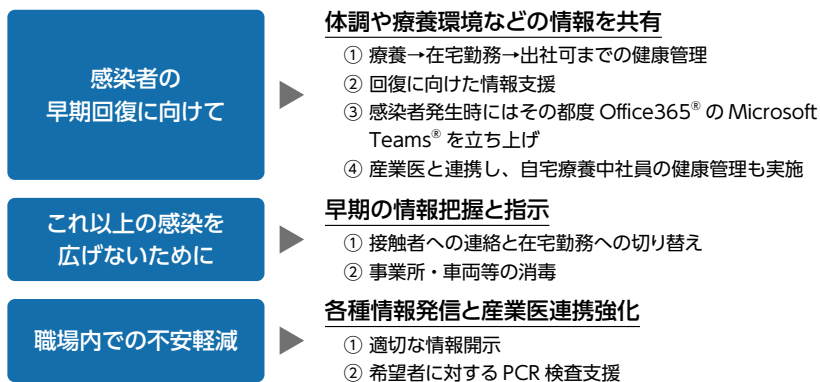
新型コロナウイルス感染症への対応

リコージャパンでは、感染者発生時に速やかかつ適切な対応を行うために、対策本部から感染者発生部門に対する対応支援を行っています。また、新型コロナウイルス感染症に対する対応をまとめたガイドラインを作成。感染状況の変化や、変異ウイルス

の特徴に対応した内容にアップデートしたものを順次展開しています。

リコージャパンでは、これからも「これまで取り組んできた感染防止の経験とノウハウ」を活かしながらWithコロナにおける社会経済活動の活性化に貢献していきます。

● 対応のポイント



※ Office 365® は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
 ※ Microsoft Teams® は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

サプライチェーンマネジメント

リコーは、グローバルなサプライチェーンにおける企業の社会的責任を推進する「責任ある企業同盟」RBA※に加盟し、人権・労働・環境等の国際的なガイドラインに照らしながら、自社の生産工場のみならず、サプライヤー企業も含めた倫理的な行動を徹底し、継続的にサステナビリティ活動のレベルアップを図っています。その一環として、MFPやプリンターといったリコー製品の原材料サプライヤーに対して「リコーグループ サプライヤー行動規範」に同意していただくことを推進してきました。

一方、リコーグループの事業領域が従来の一般オフィスからさまざまな業種の現場を含めたワークプレイスへと広がり、価値提供の領域の拡大に伴い、PCおよび周辺機器、ネットワーク商品、ソフトウェアといった他社ブランド商品の取り扱いが急激に伸びています。この状況を踏まえ、リコー製品の原材料サプライヤーだけでなく、リコージャパンが仕入・販売しているパートナー企業にまで活動範囲を広げ、仕入商品のサプライチェーンにおけるリスクを回避できるように、活動のレベルアップを図って

います。

リコージャパンは、約310社のパートナー企業と取引しており、仕入金額の90%に相当するパートナー企業に対して「パートナー行動規範」に同意していただくことを推進しています。これらの活動により、パートナー企業の皆様との相互的な発展、強固な信頼関係と長期的な協力関係の構築に取り組み、双方向のコミュニケーションによってサプライチェーンにおけるサステナビリティ活動のレベルアップを図っていきます。

※ RBA : Responsible Business Alliance

コンプライアンス

社員一人ひとりが、事業活動の基礎となる「リコーウェイ」を実践することにより、「誠実に、正直に、責任を持って行動する」人財、組織づくりを醸成しています。

コンプライアンス経営とは、単に法令を守るだけでなく、企業人、社会人として求められる倫理観や道徳観に根ざした良識ある行動の実践を含めた活動だと考えています。私たちは長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「リコーウェイ」の価値観の一つである「ETHICS AND INTEGRITY」を実践し、「リコーグループ企業行動規範」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。

また、組織ごとのコンプライアンス意識の定着を測定する取り組みとして、リコーグループ全体で展開しているコンプライアンスサーベイや、社員一人ひとりへのSDGsの浸透状

況の確認やコンプライアンス意識の浸透をチェックする「CSR-Week」を毎月実施して、自分自身の行動を振り返り、正しい行動に気づくためのきっかけづくりを行っています。

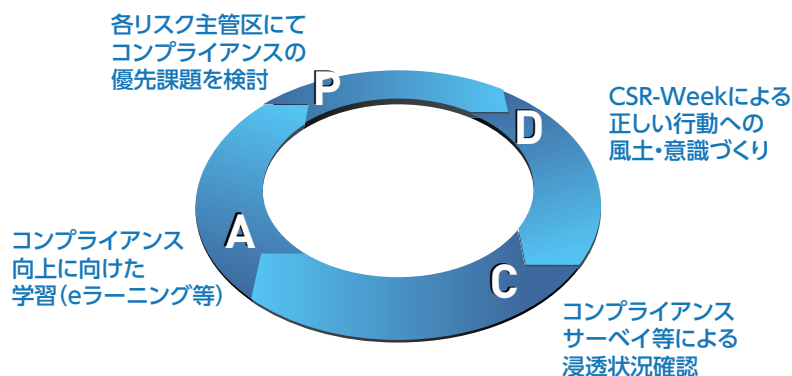
また、社員向けの「ほっとライン」を開設し、「リコーグループ企業行動規範」に違反する、または違反す

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を受けています。

ほっとライン相談対応件数

80件 > 74件
(2020年度) (2021年度)

● リコーウェイ実践に向けたコンプライアンスのPDCA



お客様満足（CS）の向上

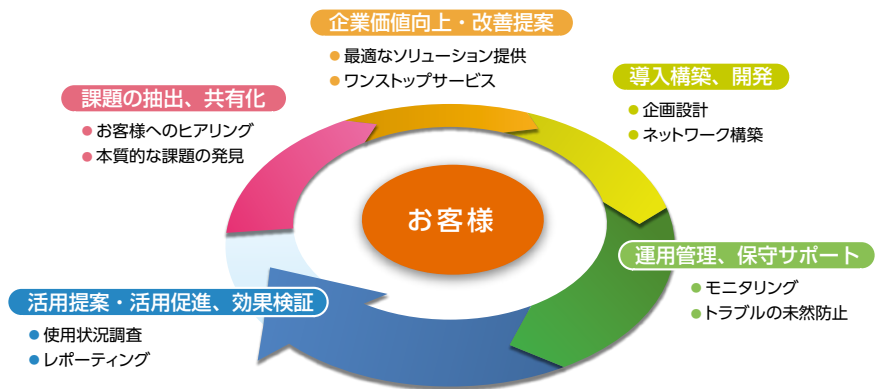
リコージャパンが大切にしていること、それは「お役立ちの精神」です。「リコーを選んでよかった」とすべてのお客様に感じていただけるように、社員一人ひとりがお客様のことを常に考え、全社員でお客様に向き合い、その力を結集し、お客様の課題解決に貢献していきます。

CS向上のための活動

リコージャパンでは、最前線でお客様へ価値を届ける営業職のみならず、身近なサポート役として点検や保守を担うカスタマーエンジニア職、お客様への提案を高度な知識とスキルで支えるシステムエンジニア職など、さまざまな職務の担当者が一体となってCS向上のために活動しています。

お客様の相談窓口となるコールセンターも目的別に設置しており、お客様に寄り添った対応を心がけています。

● お客様満足を実現するためのフロー



「お客様の声」をもとにした改善活動（PDCA）

「お客様の声」が私たちの改善活動のベースとなっています。リコージャパンでは、CSを高めるため、お客様の声を「受け取る活動（コールセンター、保守活動など）」と「引き出す活動（CS調査、お客様訪問など）」の両面に注力しています。

コールセンターに寄せられた声は総合的に分析し、商品やサービスの

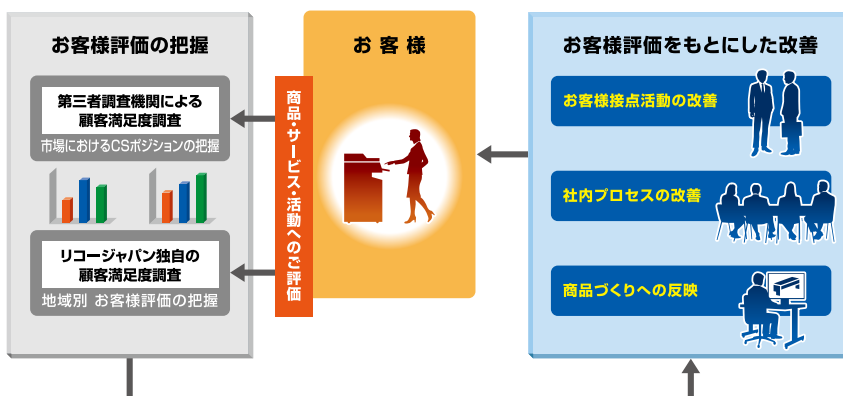
改善に活かしています。CS調査や日頃のお客様訪問でいただいた声も分析し、その分析結果を全国の支社にフィードバックし、支社の改善計画や現場の改善活動へとつなげています。このPDCAサイクルによって、各支社のお客様満足度は継続的に上がってきています。

第三者機関による評価

CS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J.D. パワー ジャパンが実施した2021年顧客満足度調査の7分野において第1位と評価され、その中の2分野では7年連続で第1位と評価されています。

また、日経BP社『日経コンピュータ』が2021年8月に発表した「顧客満足度調査 2021-2022」において、3部門*で第1位を獲得しました。この調査は、ITベンダーに関する満足度を、各企業のCIO（最高情報責任者）や情報システム部長といった責任者が評価するものです。

● お客様の声から改善を図るプロセス



* ITコンサルティング/上流設計関連サービス(情報サービス会社)部門、システム開発関連サービス(情報サービス会社)部門、システム運用関連サービス(情報サービス会社)部門



RICOH

imagine. change.

お問い合わせ先

リコージャパン株式会社

経営企画本部 経営企画センター
コーポレートコミュニケーション部

〒105-8503 東京都港区芝 3-8-2 芝公園ファーストビル

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

このレポートはRICOH Pro Cシリーズで印刷しています。

この冊子に記載の会社名および製品名は、それぞれ各社の商号、商標または登録商標です。



リコージャパン株式会社『サステナビリティレポート 2022』は、リコーが提供する新しいクラウドサービスである「ClickablePaper 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 Web サイトが確認できます。 <https://www.ricoh.co.jp/software/other/clickablepaper>

リコーはお客様満足度No.1

J.D. パワー 2021年
カラー複合機顧客満足度No.1<ラージ&ミドルオフィス市場>
カラーレーザープリンター顧客満足度4年連続No.1
ITソリューションプロバイダー顧客満足度7年連続No.1
<独立系/ユーザー系/事務機器系>

J.D. パワー調査の詳細は jdpower-japan.com をご参照ください。



●表紙イラスト

パラリンアート® (障がい者アート)

作品テーマ: 共生 (人、動物、地球環境)

作者のコメント: 「地球を外から見て、未来感を出すことで共生を表現しました。」 byケンタ
リコージャパンは (一社) 障がい者自立推進機構のプラチナパートナーです。