

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。

リコーグループは、経営者の活動を含む企業活動全体が社会の良識にかなひ、多様なステークホルダーの期待に応えられるように、企業倫理と遵法の精神に基づき、経営の透明性を確保しつつ、競争力の強化を目指したコーポレート・ガバナンスの充実に取り組んでいます。

企業活動の基礎となる理念・価値観を「リコーウェイ」として定めています。経営の方針・戦略は、リコーウェイに基づき策定されるなど、リコーウェイは自律的コーポレート・ガバナンスの根本的な考え方となっています。

リコーグループは、経営者の活動を含む企業活動全体が社会の良識にかなひ、多様なステークホルダーの期待に応えられるように、企業倫理と遵法の精神に基づき、経営の透明性を確保しつつ、競争力の強化を目指したコーポレート・ガバナンスの充実に取り組んでいます。

リコーグループは、経営者の活動を含む企業活動全体が社会の良識にかなひ、多様なステークホルダーの期待に応えられるように、企業倫理と遵法の精神に基づき、経営の透明性を確保しつつ、競争力の強化を目指したコーポレート・ガバナンスの充実に取り組んでいます。

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。

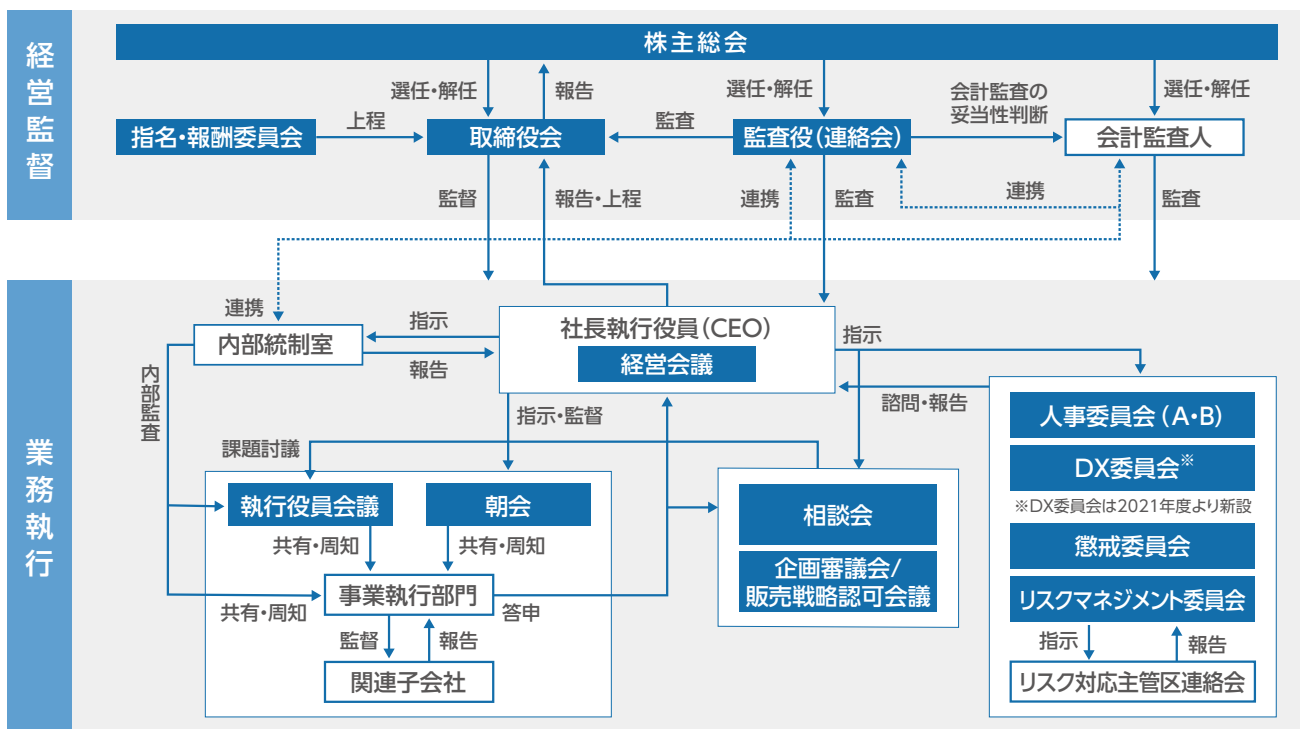
コーポレート・ガバナンス体制

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脚し、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、その中の「内部統制原則」に沿って展開しています。

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。

▶ コンプライアンス

コンプライアンスとは、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・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コンプライアンス活動を推進。「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。

▶ リスクマネジメント

リスクマネジメントは、事業活動に付随して起こりうるさまざまなリスクを適切にマネジメント（管理）する活動です。これは、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ものです。経営者は、事業目的や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リスクをすべて識別し、そのリスクに対する経営インパクトを評価します。そして、経営への影響の大きさ、リスクへ対応したときの効果や必要な経営資源などを考慮して、その対応を決定します。

また、リスクを低減する活動としては、担当役員が主催するリスク共有会を、本社リスク主管部門を集め開催しています。社内で再発が懸念さ

▶ CSRのセルフチェック

「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週目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財育成・組織風土を醸成するために2003年より開始し、19年目となります。

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

れる課題は、毎月第1週目に行う「CSR-Weekセルフチェック」を通じ、全社員への周知を図っています。

企業を取り巻くリスクが多様化し増大する中で、積極的にリスクをマネジメントする活動は、継続的に企業収益を上げ、その結果として、企業の安定的・持続的な発展と企業価値の増大を実現するのに不可欠です。これらの活動は、経営者だけでなく、すべてのリコーグループの社員によって、組織のあらゆる階層において行われるべきものです。

声をもとに作成し、自分自身の行動の振り返り、浸透・定着のための施策振り返りと正しい行動のための自覚を促しています。また、「リコーグループ企業行動規範」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。学習の最後に企業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。

CSR-Week セルフチェック

2021年3月
全社員実施率 **98%**

TOPICS

サプライチェーンへの取り組み

リコーグループは、事業活動全般において広く「影響力を及ぼす範囲」を認識し、社会的責任経営を推進しています。特にサプライチェーンには、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、継続的に活動のレベルアップを図っています。

2019年には、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企業同盟RBAに加盟し、主要生産拠点の監査を開始しています。

▶ 内部通報制度

リコージャパンでは、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。社員の認知度も高まり、コンプライアンスの取り組み強化と、違反の未然防止につながっています。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・マタハラを含む） 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」	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
	リコーグループグローバル内部通報制度	会社・組織の経営・運営や健全な組織風土の醸成を妨げるもの

ほっとライン相談対応件数

2020年度 **80**件 (前年度83件)

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です。そのため、全社員が一丸となって各種取り組みを行い、継続的改善を進めています。

▶ ISMSIについての考え方

リコージャパンは2004年12月にISMS認証を取得しました。ISMS取得後16年以上経過した現在、私たちは「事業に寄与するISMS」を目標に、今まで重視されてきた「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。

より複雑化した事業形態やニューノーマルな働き方により、今までに無い新たなリスクが出現するようになりました。これらをリスクアセスメントし、実践事例をもとにビジネスチャ

ンスにつなげています。

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、組織職が自律的なリスクマネジメントをできるような仕組みを展開しています。



ISO/IEC27001認証ロゴマーク

▶ 情報セキュリティ教育

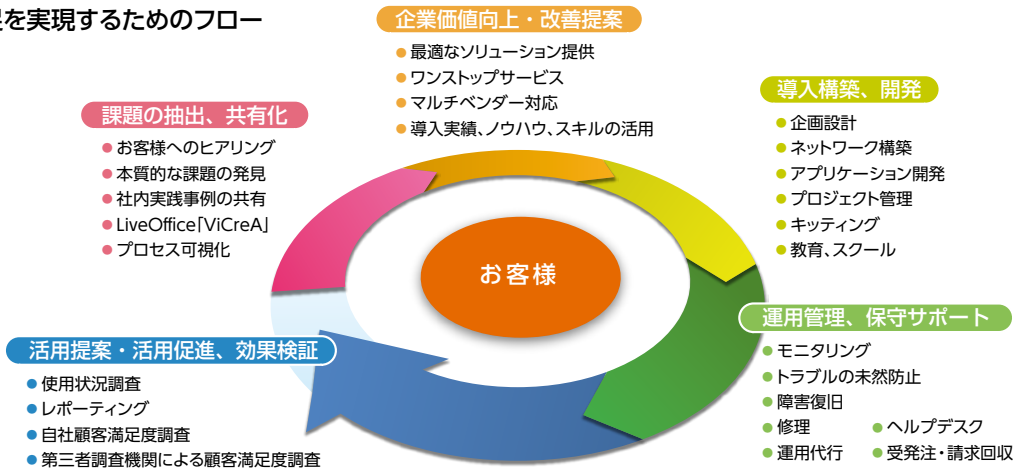
情報セキュリティ対策の定着には、社員一人ひとりが情報活用に伴うリスクを認識して、自分の業務を改善していく必要があります。2014年7月、会社の統合でリコージャパンの従業員は約20,000名となり、情報の取り扱いルールを全社員へ周知徹底することが課題となりました。そこで、情報セキュリティ教育に力を入れ、全社員の意識とスキルを高めています。

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全社員向け「情報セキュリティハンドブック」、組織長向け「情報セキュリティマネジメントガイド」で学習し、学習したことを浸透・定着させるために、「CSR-Weekセルフチェック」で確認しています。

お客様満足(CS)の向上

「お客様ファースト」を心がけて、お客様満足の向上のためにさまざまな取り組みを行っています。「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。

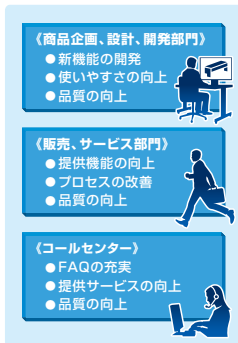
◆ お客様満足を実現するためのフロー



▶ お客様の声を聴き、改善に

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、全社で共有を図っています。

これらの声をもとに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。



▶ 課題共有と実践事例紹介

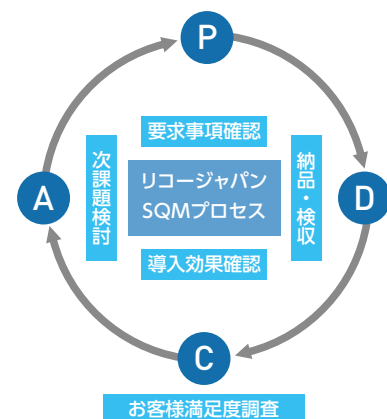
社内実践事例の紹介をする LiveOffice [ViCreA] ではリコージャパンの全国72ヶ所*の事業所で、ワークスタイル変革をお客様に体感していただき、ノウハウをお伝えしています。また、「Customer Innovation Support service (CIS)」ではリコーグループ各社の「社内実践事例」を、お客様のお困りごとや課題に基づき共有することで、課題解決に貢献しています。2020年はオンラインも含めて全国で ViCreA 2,968件、CIS 118件のご紹介をしました。

* 2021年6月現在

▶ ソリューション提供品質の向上

お客様の経営課題解決のために最適なシステムとサービスを提供できるよう、ソリューション販売の品質維持を図るための基本プロセスを構築し、その運用と継続的な改善を行っています。私たちは、その取り組みを「Solution Quality Management (SQM)」と名付け、これを実践することで「お客様満足の向上」を追求しています。

◆ SQMの運用と継続的改善



TOPICS

お客様からの評価

リコーは、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ジェイ・ディー・パワー ジャパンが実施した2020年顧客満足度調査において、以下の3つの調査を含む計6アワードで第1位の評価を受けました。

- ◆ カラー複合機 <スモール市場>
 - ◆ カラーレーザープリンター ★ 3年連続
 - ◆ ITソリューションプロバイダー ★ 6年連続
- <独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler セグメント>