

# CSR報告書 2018

私たちのCSR活動  
Corporate Social Responsibility



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、世界約200の国と地域で事業を展開し、売上高は2兆633億円、従業員数は約9万8千名にのびります。

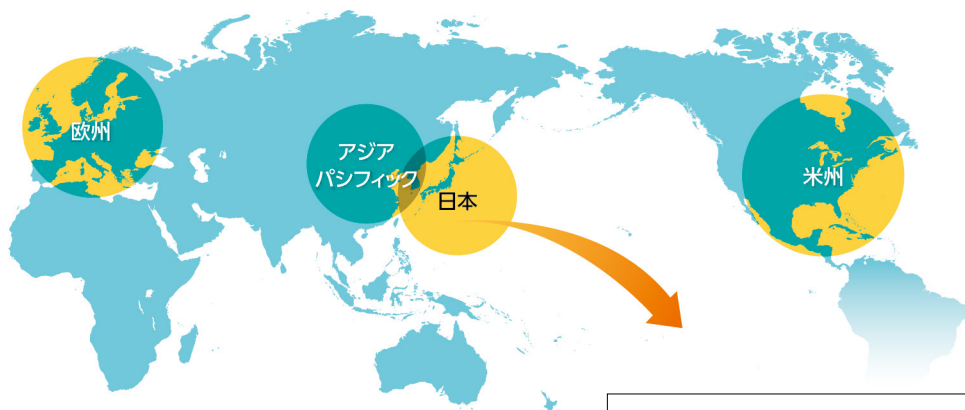
## リコージャパン株式会社の概要

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 坂主 智弘
売上高	629,974百万円 (2018年3月期)
従業員数	18,552名 (2018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354拠点 (2018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 情報技術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  
**2兆633** 億円 (2018年3月期)

世界の事業展開  
約 **200** の国と地域 (2018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<sup>※</sup>  
約 **9.8** 万名  
(2018年3月31日現在)

※2017年出荷台数 (単機能コピー機を含む)

出典: IDC's Worldwide Quarterly Hardcopy Peripherals Tracker, 2018Q1 "Share by company"

### リコージャパン



営業  
約 **5,200** 名

カスタマーエンジニア  
約 **4,600** 名

サービスステーション数  
**428**

営業所数  
**401**  
(2018年4月1日現在)

※2017年出荷台数 (単機能コピー機を含む)

出典: IDC's Worldwide Quarterly Hardcopy Peripherals Tracker, 2018Q1 "Share by company"

## 編集方針

リコージャパン株式会社では、ステークホルダーの皆様に私たちのCSR活動をお伝えするために、毎年『CSR報告書』を発行しています。

本レポートでは、リコージャパンの事業内容やCSRの考え方に加え、私たちが全国で試行錯誤しながら取り組むさまざまな活動をご紹介します、SDGsと事業のつながりを意識してまとめられています。

なお、リコージャパンのWebサイトでは、会社概要や商品・サービス、採用情報などをご紹介しますので、あわせてご覧ください。

## Web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

2017年4月～2018年3月  
(一部、2018年4月以降の活動も掲載)

## 発行

2018年7月

## お問い合わせ先

リコージャパン株式会社  
経営企画事業本部 コーポレートセンター  
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  
TEL : 050-3534-0811  
E-mail : rj\_ccd@ricoh-japan.co.jp

## Contents

トップメッセージ	03
事業概要	
お客様満足の上昇	
CSRの考え方	
特集1 災害に強い街づくり	11
災害医療の最前線を支える	
情報共有システムを目指して	
特集2 働き方改革	13
誰もが憧れる優良企業	
誰にも誇れる支社を目指して	
人間尊重	15
ダイバーシティ推進	16
ワークライフ・マネジメント	17
働き方改革	17
人財開発	19
安全・健康な職場づくり	20
社会との調和	21
社会貢献活動	21
リコー社会貢献クラブ・FreeWill	23
地域の社会貢献活動	24
事業を通じた社会課題の解決	25
環境との調和	27
環境マネジメント	27
省エネ・温暖化防止	28
省資源・リサイクル	29
お客様の環境負荷削減	30
生物多様性保全	31
誠実な企業活動	33
コーポレート・ガバナンス	33
リスクマネジメント	34
コンプライアンス	35
情報セキュリティ	37



## 人と地域をつなげる力で 選ばれる企業を目指して

リコージャパン株式会社  
代表取締役 社長執行役員 CEO 坂主 智弘

### 2017年の振り返りから見る リコージャパンの強みの源泉

私たちリコージャパンは、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、日本の統括会社として、リコーグループとお客様との接点活動を担っています。創業の精神である三愛精神「人を愛し、国を愛し、勤めを愛す」を原点に、お客様の課題解決と企業価値向上を支援し、社会課題の解決にも貢献しています。

2017年度は安定した穏やかな成長が続く経済環境のなか、2年連続の増収・増益を達成することができました。この2年間で取り組んだ戦略が社員からもお客様からも受け入れられている結果と考え、本年4月の社長就任に

際しては、早々に“戦略の継承と深化”を打ち出しました。なぜなら、業績が好調であるということは、私たちがお客様から選ばれ、評価をいただけているということだからです。

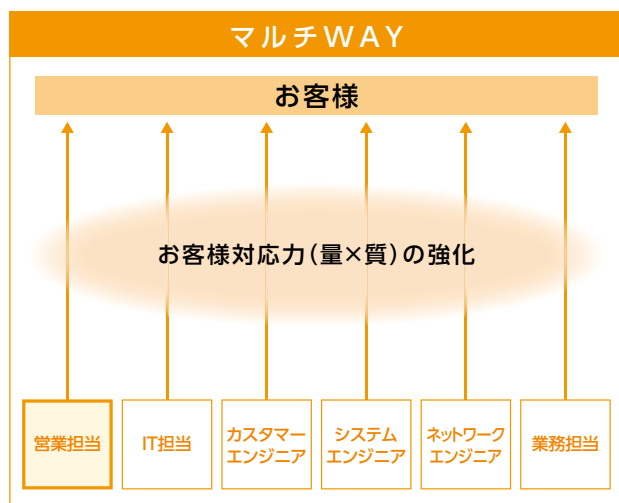
そして、それを支えているのはまぎれもなく「人」、つまり社員一人ひとりの力です。リコージャパンは販売・サポートを生業とする企業ですから、「人」こそが私たちの財産であり、価値の源泉であると思っています。全国くまなく販売・サービスを行う社員がいて、お客様の困りごとにくみ細かく対応し、地域社会としっかりとした関係を構築しています。この、お客様、地域社会とともに成長・発展していきたいという想いこそが、私たちリコージャパンの強みの源泉なのです。

## 「OCeaN戦略」とソリューションビジネスでお客様とともに社会の課題解決に挑戦

基本戦略である「OCeaN戦略」は、私たちがお客様の成長に貢献するための戦略です。これまでは、ややもすると商品ありきの戦略になってしまっていたのではないかと思います。業績はお客様が私たちを選んでくださった結果であり、大切なことは、選ばれる人と組織であり続けるということです。私自身の営業経験を振り返ってみても、いかにたくさんのお客様に選んでいただき、それぞれのお客様に長くお付き合いいただけるか、そして何でもご相談いただける関係になるかということについて考えていました。お客様の課題解決に貢献して継続的なサポートができれば、次の課題解決に対する期待、言い換えれば我々にとってのビジネスチャンスをいただくことができ、さらなる価値の連鎖が生まれます。その価値の連鎖をうまくつないでいくことが「OCeaN戦略」の役割なのです。

「OCeaN戦略」では、私たちがお客様にとってのオンリーワンになることがゴールとなります。そのためにはお客様のことを誰よりも知り、きめ細かく対応することが必要になります。しかし、それを営業だけで実現していくことは困難です。そのための手段が「マルチWAY」であり、社員全員でお客様への提供価値を増やしていくことが大切なのです。

### マルチWAYによるお客様サポート



高いスキルを持ったさまざまなスペシャリストが直接対応。  
お客様の課題をスピーディに解決。

### リコー日本のOCeaN戦略



### 事業を通じた社会課題の解決は リコーグループの理念そのもの

グローバル化の進展により、たとえ国内だけで事業を展開している企業であっても、世界の動向に大きく左右されるようになりました。その大きな潮流のひとつとして、SDGsがあります。企業は事業収益だけでは評価されず、SDGsに貢献しない事業または企業は淘汰される時代がここまできています。つまり、企業にとって社会課題の解決と事業の両立は絶対的な命題なのです。

リコーグループは、成長戦略の「リコー挑戦」において、事業活動を通じてSDGsが目指す社会の実現に貢献することを表明しています。私たちリコー日本はその最大の推進力になりたいと思っています。三愛精神に照らして考えてみても、世の中や人のために役立つ仕事をするということが私たちの本質であり、本業で社会に貢献していくことこそが、私たちが脈々と受け継いできた理念だからです。これまで、これからも、私たちがやるべきことが変わるわけではありません。私たち一人ひとりが事業を通じて、お客様の現場やその先にある社会にどういった貢献ができるのかを真剣に考えていくことが大事であり、そのことがSDGsに対する実質的な貢献につながっていくと思います。SDGsが目指す持続可能な社会を実現するための取り組みは2030年で終わりというわけではなく、その先もずっと続く企業の使命です。社会から

必要とされているからこそ企業は存在し続けることができ、つまり社会から存続を認められるためには、社会の役に立たないといけないというシンプルなことだと私は理解しています。

具体的に言えば、SDGsが定める「11. 住み続けられるまちづくりを」や「8. 働きがいも 経済成長も」などの目標については、「地方創生」や「働き方改革」として、本業そのものとして取り組んでいます。地域密着で事業を展開するなかで、各支社の社員がその地域の企業や自治体に対して生産性向上や地域活性化のお手伝いをする、そのこと自体が価値を生み、社会課題の解決につながっていきます。例えば、シャッターストリートの商店街に対してマーケティングのお手伝いをするのは、地域活性化への貢献であり、SDGsのゴールのひとつである住み続けられるまちづくりへの貢献にもつながっていくということです。

しかし、まだ社員の一人ひとりが、自分の仕事と社会課題の解決がどのように関わっているのか気が付いていない部分も多くあります。今までやってきていることをもう一度整理して考えてみることで、私たちの事業活動がすべて社会に役立っていくという意識を持つことが大切です。

## SDGsの17の目標



### SDGs (Sustainable Development Goals)

2015年を期限としたMDGs (ミレニアム開発目標) を継承・発展させたもので、2015年9月に「持続可能な開発のための2030アジェンダ」として国連サミットで採択された先進国、開発途上国に対する具体的行動指針。

17の目標と169のターゲットから構成されている。

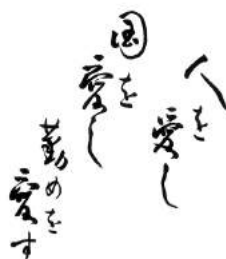
## リコーグループの理念

### 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。

#### 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る。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

## 「働き方改革」への取り組みをお客様とともに

日本社会における喫緊の課題のひとつが「働き方改革」です。これは自社の経営という視点で見ると「生産性をいかに高めるか」ということに尽きます。生産性を高めながら、どうやって社員のワーク・ライフ両方を充実させていくかを考えることが大切です。

常々言っているのですが、私は、人は本来幸せになるために会社に入っていると思っています。多くの人にとって大切なのは健康、家族、仕事の順番であり、仕事が最優先にされるべきではありません。幸せになるために会社に入っているが、幸せでない状況に陥っていることがあるのであれば、働き方改革の重要性が自ずと浮き彫りになってくるはず。24時間の生活のなかで、オフとオンの間を自由に行き来できるようになるというようなフレキシビリティのある働き方が、ますます重要になってきます。一例で言えば、テレワークなどの手段が大きなヒントになってくるでしょう。

そして、社員が幸せになるために、もうひとつ大切なのは「働きがい」です。リコー日本の主役は各地の現場にいる社員ですから、私自身も常に足を運び、コミュニケーションを深めていきたいと思っています。特に伝えたい



のは「現場の皆さんが会社を動かしている」ということです。働きがいや従業員満足を考える時、自分が経営に参加しているという感覚は非常に重要です。会社から動かされているのではなく、能動的な姿勢が持てるような環境づくりを進めていかなければなりません。

こうした経営の意識を持ってもらう取り組みは、確実に成果として表れ始めています。例えば、朝会で発言したことがその日のうちに現場に伝わり、すぐに行動が変わるなどのケースが増え、社員の顔が目に見えて明るくなりました。一人ひとりが、自ら考え行動する空気に変わってきています。

また、社会への貢献という視点で言えば、働き方改革を支援するソリューションの提供そのものが社会課題の解決へとつながります。現在、人手不足が大きな問題となり、特に中小企業では深刻な状況です。人手が増えないのであれば一人ひとりの生産性を上げるしかありません。生産性を上げるためには、無駄な業務をやめる、業務プロセスを改善するということが必要になってきます。つまり、日頃の私たちの提案そのものが、働き方改革への貢献になります。例えば、ロボティクスの技術を入れた業務プロセスを、中小企業のお客様へご提案することによって、結果として働き方改革が実現するというようなケースです。

### 地域のプラットフォームとなり 持続可能な社会の実現に貢献する

AIやIoTなどの技術発達によって社会はさらに大きく

変わろうとしています。デジタル化が進めば進むほど、接点を担う「人」の価値は高まるものと思います。そこが私たちリコー日本の強みになります。

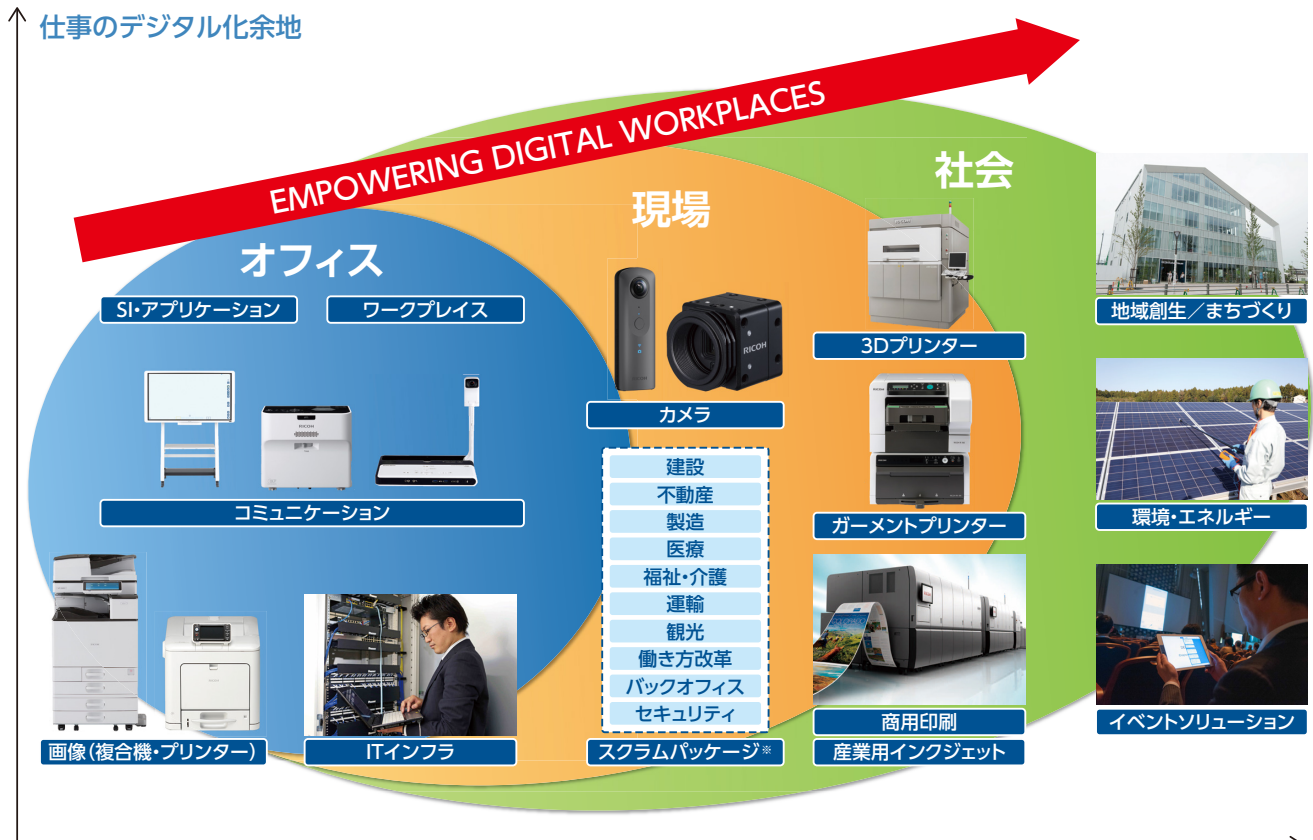
その強みをさらに強化するためには、一人ひとりのスキルを可視化し、それを高めていくことが重要です。そしてお客様から選ばれるために大事なことは、お客様から好かれること、きちんとした価値を生むこと、そして情熱を持つことです。情熱は行動に表れます。お客様のお役に立ちたいという気持ちが高まれば、自然と行動スピードが速まります。最後はやっぱり人の力が必要ですし、これからはますます重要性が増していくものと思います。

今後はこうした人財が全国にいるという強みを活かして、社会の課題解決に貢献するプラットフォームになっていきたいと思っています。地域に密着した組織で販売・サポートを行い、さまざまなパートナーと連携した価値創造ができる、この力を自社のビジネスだけでなく、日本の産業や地域の発展に役立てていただけるような形を目指したいと考えています。

企業や自治体、人と人をつなぐネットワーク基盤となり、地域のプラットフォームになっていくことが、リコー日本が社会から求められている役割だと考えます。その役割を果たすために、一人ひとりが経営に参加する意識を持ち、地域や社会、そしてお客様の課題にパートナーとともに日々真摯に向き合い、解決にチャレンジしていくことで、持続可能な社会の実現に貢献していけるよう、全力で取り組みを進めていきます。

# 事業概要

リコージャパンはお客様への価値提供の領域を、“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”、さらに社会まで広げ、本業を通じた社会課題解決への貢献を強化していきます。



※スクラムパッケージ:各業種、業務の課題に対するソリューションをパッケージ化したもの

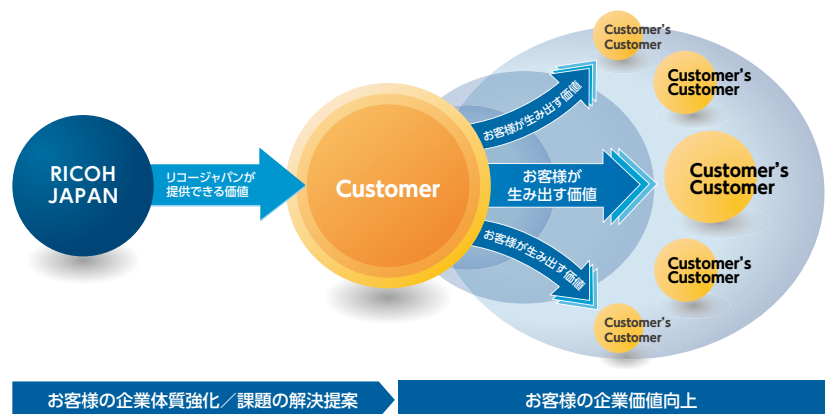
価値提供領域の広がり

## ■ 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、常にお客様とともに考え、ともに創り上げていく姿勢で取り組んでいきます。



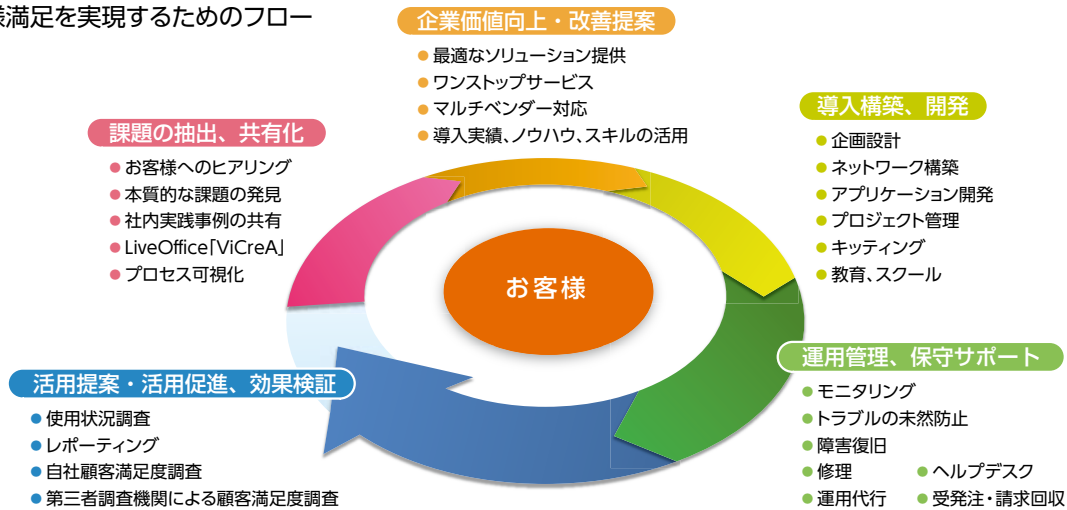


# お客様満足の上



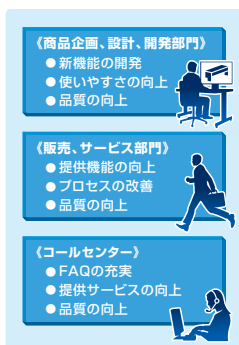
「お客様ファースト」を心がけて、お客様満足の向上のためにさまざまな取り組みを行っています。「リコーを選んでよかった」とすべてのお客様に感じていただけるように、社員一人ひとりがお客様のことを常に考え、全社員でお客様に向き合い、その力を結集し、お客様の課題解決に貢献していきます。

## 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通じてお客様の企業価値向上に貢献しています。LiveOffice「ViCreA」で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き、ノウハウをお伝えしています。また、「CIS<sup>※</sup>」ではリコーグループ内の課題を解決してきた「社内実践事例」をもとに、お客様のお困りごとや課題を共有し、その課題の解決につながる「新たな価値」を提供しています。

※CIS: Customer Innovation Support service

## 創立記念日にCSを考える

2017年7月3日、創立記念日イベントを実施しました。イベントではリコーグループにおける「創業の精神(三愛精神)」やCSの歴史を振り返り、改めて創業者の想いや自分たちのCSについて話し合うことにより、お客様ファーストの風土・文化の定着を目指しました。

当日は全社員が部署単位で「お客様の期待に応えるために何をするか」を討議し、その結果を受けて組織と個人でお客様ファースト宣言を社内イントラネットに登録しました。

## 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「2017年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<独立系/ユーザー系/事

務機器系Slerセグメント>」「2017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>」の2分野において、3年連続で第1位と評価されました。

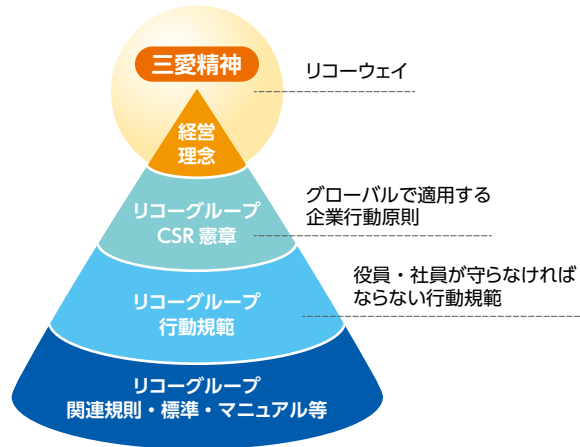
# CSRの考え方

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。

## 企業行動のフレームワーク

リコージャパンのCSR活動は、三愛精神を原点にリコーウェイを理念としたグループ・グローバル共通の行動原則である「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。

行動規範は → P35へ



## SDGsへの対応とリコーグループのマテリアリティ

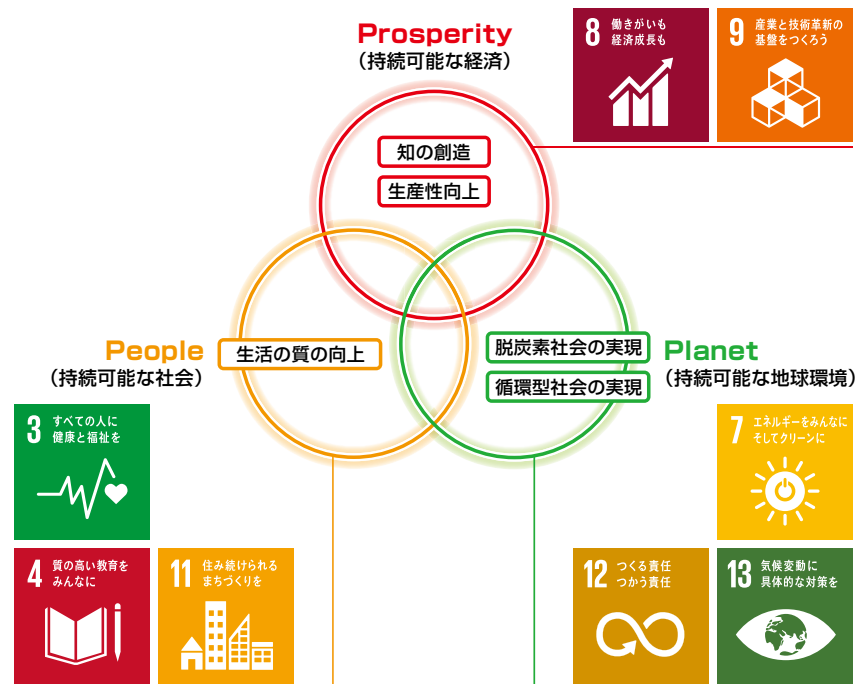
SDGsは、2015年9月の国連サミットにて採択された国際社会共通の目標で、持続可能な世界を実現するため、2030年までに解決すべき17の目標と169のターゲットから成り立っています。これを受けて、公的ないし民間の投資の流れは、SDGsの課題解決の方向に転換されて行くことが予想され、企業からは、今後の成長機会であるとともに経営リスクの回避手段とも捉えられています。昨今、SDGsに貢献しない事業は淘汰されると言われるほど、社会課題解決と事業の両立が企業の絶対的命題になりつつあります。

リコーグループは、リコーウェイと経営戦略に基づいて事業で取り組む5つのマテリアリティを設定しています。持続可能な経済 (Prosperity)、持続可能な社会 (People)、持続可能な地球環境 (Planet) の3つのPのバランスが保たれた社会 (Three

Ps Balance) を目指すべき社会として定義しています。Three Ps Balanceにおける5つの重要社会課題とSDGsの位置づけは下図の通りです。

広く社会の課題に目を向け、新しい市場や提供価値を生み出すことが、社会の発展とリコーグループの成長につながります。

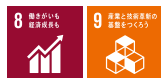
### リコーグループのマテリアリティ



## マテリアリティごとのSDGsへの取り組み



### Prosperity 持続可能な経済



#### ● 知の創造

社会が持続的に発展するためには、創造性やイノベーションが必要であり、それらを促進することが求められています。リコーは、従来の一般「オフィス」から「現場」「社会」などさまざまなワークプレイスの変革をテクノロジーとサービスのイノベーションでお客様とともに実現します。人々の“はたらく”をスマートにすることで「知の創造」を支援します。

具体的な取り組みは → P11へ

#### ● 生産性向上

持続可能な経済成長は、社会の健全な繁栄に不可欠であり、あらゆるセクターにおいて継続的な生産性向上が求められています。リコーは、情報機器ソリューションを通してオフィスの生産性向上に貢献してきました。今後は場所にとらわれない働き方や多様な人材が創発できる環境づくりなど、自ら“働き方変革”を実践し、その成果を商品・サービスとしてお客様に提供することで、社会の生産性向上に貢献します。

具体的な取り組みは → P13、17へ

### People 持続可能な社会



#### ● 生活の質の向上

すべての人が健康で安全な生活環境を確保し、能力を発揮することができる社会の実現が求められています。また、その拠点となる持続可能な都市づくりや居住地域の開発・管理も重要です。リコーは、これまで培ってきた技術やノウハウを活かし、医療

や教育分野でもソリューションを提供するとともに地域社会の活性化支援などを通じて、人々の生活の質の向上に貢献します。

具体的な取り組みは → P25へ

### Planet 持続可能な地球環境



#### ● 脱炭素社会の実現

パリ協定では、世界の平均気温上昇を2℃未満に抑え、今世紀後半には世界の温室効果ガス排出を実質ゼロにすることが求められています。リコーは、徹底した省エネ活動と再生エネルギーの活用などで自社の事業活動から排出する温室効果ガスの実質ゼロを目指すとともに、エネルギー効率の高い製品・ソリューションの提供やビジネスパートナーへの働きかけを強化し、脱炭素社会の構築を目指します。

具体的な取り組みは → P28へ

#### ● 循環型社会の実現

天然資源の効率的・持続的な利用を可能にするために、資源の循環利用や新規投入資源の削減が求められています。リコーは、製品の回収リサイクルや再生資源の活用をグローバルに推進することにより、循環型社会の実現に貢献します。

具体的な取り組みは → P29へ

## COLUMN

### CSR・SDGsの社内外への展開

リコー・ジャパンは社内でのCSRの啓発・浸透を図り、お客様の経営課題を解決するお手伝いをするために、自分たちの実践事例を提供しています。そのためにCSR報告書をもとにした勉強会を全国で実施。受講者は2年間で延べ4,500名(2018年5月現在)となり、社員が営業活動のなかでお客様に自分たちの取り組みを伝えていきます。

お客様のCSR関連部門(経営企画・総務・広報・人事)には、業界などにかかわらず共通の課題がある場合が多く、自社の取り組みを紹介することで共感いただけたり、課題解決のヒントにつながっています。SDGsについても、まずは社員が



お客様との情報交換

理解し、自分たちの取り組みをお客様に伝えられるように学んでいます。

SDGsの17のゴールを表しているカラーホイールバッジを約1万名の社員が身につけ、お客様に自社の取り組みを伝え、商品・サービスを使っていただくことでSDGsへの貢献のお手伝いをしていきたいと考えています。

## 1 災害に強い街づくり



## 災害医療の最前線を支える 情報共有システムを目指して



社会のあらゆる分野において、ICTの活用が広がり、社会基盤として不可欠なものになるなかで、改めて問われる災害発生時の情報共有の在り方。リコージャパンは、災害医療の最前線に立つ基幹災害拠点病院、DMAT※1（災害派遣医療チーム）などと協働し、災害に強い情報共有システムの構築と普及に取り組んでいます。

※1 Disaster Medical Assistance Team

### 改めて問われる災害発生時の 情報共有の在り方

ICTは今や社会活動の基盤であり、災害対策の分野でも積極的な導入が進められています。しかし、大規模災害などにより通信サービスが途絶した状況下では、平時のICT活用度合いが大きいほど混乱も大きくなり、事態が深刻化することが懸念されています。有事の情報共有の在り方について、改めて問われている今、多様なコミュニケーションを提供してきたリコージャパンだからこそできるアプローチがあるのではないのでしょうか。「ビジュアル情報衛星通信システム」が生まれた背景について、ICT事業本部の百瀬潔は、こう振り返ります。

「テレビ会議・Web会議システム RICOH UCS※2も、電子黒板RICOH IWB（以下、IWB）※3も、コミュニケーションを促進するツールです。企業の会議などで広く活用いただいておりますが、この『普段使いできる』ところが、災害対策に欠かせない視点だと思うのです。訓練でしか使ったことのないツールを緊急事態で活用するのは、非常に困難でしょう。それならば、リコージャパンのリソースを活かして、普段使いと災害対策を一体化した提案をしていきたいと思いました。そのためには通信の確保

が不可欠ですから、スカパーJSATさんと協働し、安定した衛星回線を活用する仕組みを構築しました」

災害発生時、あらゆる活動の起点となるのが情報共有です。「ビジュアル情報衛星通信システム」は、災害に強い衛星回線で、発災現場、対策本部、医療機関といった救護活動の最前線をつなぎ、映像や音声、画像などを通じて、迅速で正確な情報共有を促進します。

※2 RICOH Unified Communication System

※3 RICOH Interactive Whiteboard

### 基幹災害拠点病院 愛知医科大学病院との協働

「ビジュアル情報衛星通信システム」の実現において、大きな転機となったのが、愛知医科大学 災害医療研究センター 小澤和弘先生との出会いです。災害医療に関する



ICT事業本部 商品企画本部  
ソリューション統括室  
百瀬 潔

意見交換が行われる日本集団災害医学会総会・学術集会で、当システムを評価いただき協働がスタート。2017年10月、南海トラフ地震発生を想定し、DMATや病院職員、医学生らが参加した、愛知医科大学病院の総合防災訓練において、システムの実証実験を行いました。

通常、災害医療の現場では、次々と搬送されてくる傷病者の氏名・症状など、トリアージ<sup>※4</sup>の情報をホワイトボードに書き出して整理し、情報共有は主に無線を使用しています。この手法では、現場からの情報を元に搬送先等の判断・指示を行う災害対策本部が、現場の様子をより詳細に把握できないことが課題となっています。例えば、ホワイトボードの情報を元に、現場から災害対策本部へ「赤(重症者)、3名、受け入れられますか?」と、無線で伝えても、色と数字から詳細は把握できません。加えて、口頭のみでの伝達では、どうしても間違いが生じてしまうのです。

今回の総合防災訓練では、こうした課題を解決するため、傷病者が搬送されてくる病院1階にIWBを設置。DMATがIWBに書き込んだトリアージの情報を、重症者の治療を行う2階と、3階の災害対策本部からも、ビジュアルを用いてリアルタイムに確認できるようにしました。さらに、1階の様子をRICOH UCSで撮影し中継。災害対策本部における迅速で正確な判断を助けました。

※4 一度に大勢の負傷者が発生した場合に、重症度によって治療の順番を決定すること。

## 愛知県主導の医療活動訓練を通じて システムの有効性を実証

2018年1月には、愛知県半田市で実施された南海トラフ地震時医療活動訓練において、「ビジュアル情報衛星通信システム」を運用しました。当訓練には、愛知県および県内の5市5町、警察、消防、陸上自衛隊、海上保安本部、DMAT、災害拠点病院などが参加。この大規模な訓練を通じて一番印象に残ったのは、各団体の活動が縦割りになっており、横の連携が図られていないことでした。

「各団体がそれぞれ対策本部を立てるのですが、横の連携が非常に弱いのです。RICOH UCSとIWBの活用について、一つひとつ個別に調整するわけにもいかず、事前の調整がほとんどできないまま、訓練当日を迎えました。ですから、訓練開始当初は、見慣れないIWBを誰も使おうとせず、従来のホワイトボードが使用されていました。しかし、あるDMAT隊員が試しに使ってみたのをきっかけにして、どんどん活用されるようになっていったのです。手書きの文字が瞬時に読みやすいテキストデータに変換



テキストデータ変換への精度の高さも、災害医療の現場で支持される重要なポイントのひとつ。

され、それが病院や搬送拠点である小牧空港に共有されていることがわかると、『これは使える』と。IWBのように直観的に使える操作性が重要であることを肌で感じました。

小牧空港で待機していた医師からは、傷病者が運び込まれてくる前に、実際の状況を映像で把握できることを高く評価いただきました。混乱を極める状況で、いち早く準備ができる価値は非常に大きいのです」

「ビジュアル情報衛星通信システム」をさらに進化させていくには、幅広いパートナーと協働し、それぞれのリソースや強みを一体化させていくことが不可欠です。パートナーシップによってシステムを進化させ、リコー日本のネットワークで全国へと普及させていく。それがリコー日本の使命だと考えます。

## VOICE

### システムの進化・普及を ともに促進していきましょう



愛知医科大学  
災害医療研究センター  
講師  
小澤 和弘 様

防災活動全体でも、災害医療の現場でも、非常に重要でありながら、不足しているのがコミュニケーションです。団体ごとの訓練は行われていても、横方向への情報共有はあまりされていないのが現状です。このことは、限られたリソースを有効に活用するため、喫緊に対策を講じるべき課題だと捉えています。

「ビジュアル情報衛星通信システム」の普及は、当センターが今まさに取り組んでいる、横方向の連携強化にもつながっていくでしょう。訓練を通じて、いろいろな要望をお伝えしていますが、リコー日本の皆さんとなら、よりよいシステムがつかれると思うのです。今後も進化と普及、両面において一緒に取り組んでいきましょう。



誰もが憧れる優良企業

誰にも誇れる支社を目指して



リコージャパンでは、お客様企業の働き方改革をサポートする大前提として、自社における働き方改革の実践にも注力しています。特に愛知支社では、社員の声を起点とする独自のプロジェクト「愛知支社流 働き方改革」を展開。ES向上とワンセットにした施策で確かな効果を生み出しています。

## 一人ひとりが当事者として モチベーションが持てる働き方改革を

現場の声を取り入れたユニークな施策を次々と展開している愛知支社。プロジェクトの立ち上げ当初より、全体を牽引してきた千葉絵梨子は、「働き方改革＝一人ひとりの意識改革」だと話します。

「リコージャパンでは、働き方改革の一環として、新たに時間単位の年次有給休暇（時間年休）の取得が可能になりました。ただ、まわりを見ても誰も早く帰ろうとしないし、働き方を変える様子もない。現場の社員には他人事だったんですね。そこで、一人ひとりが当事者としての意識を持ち、高いモチベーションで取り組んでいけるよう、社員の声を起点にES向上とワンセットで推進していく施策を始めました。愛知支社のスローガンである『誰もが憧れる優良企業、誰にも誇れる支社』を体現するプロジェクトとし



販売事業本部 愛知支社  
事業管理部 事業管理グループ  
(ES向上ワーキンググループ)  
千葉 絵梨子

て展開していきたいと考えました」

ES向上ワーキンググループがプロジェクト全体の運営を担い、現場への浸透は各部門の代表者からなるES向上委員会が担う体制を構築。2016年4月、「愛知支社流 働き方改革」がスタートしました。

## プレミアムワンデー 帰りますメール&いいねメール

なぜ制度があっても使われないのか。プロジェクトは、社員の声を改めて聞くことから始まりました。「月末は忙しくてプレミアムフライデーは取得できない」「時間年休はあっても、何となく使いにくい」。そんな声から生まれたのが「プレミアムワンデー」です。月末の金曜日に限らず、月に一度「特別な1日」として15時半退社を推奨。基本的には部門ごとに日程を決めて実施し、取得できなかった社員は月内で調整するなど、現場の運用しやすさに配慮した仕組みとなっています。ただ、最初は思うように浸透しなかったと、ES向上委員会の黒澤光則は振り返ります。

「私の部署でも、やっぱり帰りにくいと様子を見る社員が多かったですね。それでも『帰りますメール』と『いいねメール』を確実に実行していくことで、状況は少しずつ変化



販売事業本部 愛知支社  
名南S&S部  
名南第一サービスステーション  
所長  
(ES向上委員会)  
黒澤 光則

していきまし

「帰りますメール」とは、社員が自然と残業ゼロを意識できるよう、各課所の最終退出者が「〇〇営業所、全員帰ります」と発信する取り組みです。「プレミアムワンデー」で退出する際には、早帰りした後の時間の使い方をひと言添えてもらい、どんな理由でも気軽に取得できることを広く知ってもらう仕組みとしています。また、18時前に「帰りますメール」を配信すると、支社長が必ず「いいねメール」を、やはり支社全員に向けて配信します。黒澤は、そこに大きな意味があると話します。

「制度だけ、トップの宣言だけでは、やはり他人事のままだったでしょう。支社長の『いいねメール』は、会社の姿勢を具現化したもの、会社の本気度を伝えるツールです。トップも本気であることを、身近な形で、しかも繰り返し発信し続けていることが社員の固定観念を溶かし、意識改革につながっているのだと思います。現在では、ほぼ全員が『プレミアムワンデー』を取得していますし、以前よりも主体的に仕事と向き合う姿勢が見られるようになりました」

こうした取り組みが外部機関からも評価され、愛知支社は名古屋市において「子育て支援企業認定」「女性の活躍推進企業認定」「ワーク・ライフ・バランス推進企業認証」を取得しています。



支社長からの「いいねメール」には、「プレミアムワンデー」を取得したメンバーの顔写真も掲載される

## 働き方改革の実践で ES向上と業績アップを実現

メリハリのあるワーク・ライフ・バランスの実現は、ES向上に加えて業績にもよい影響をもたらしています。愛知支社の2017年の売り上げは10～12月で、前年比112%

となり、前年同期を上回りました。営業の横幕ひと美は、事業所の協力体制が強化されていると話します。

「最初は自社の働き方改革の実践が、お客様にご迷惑をかけるのではないかと不安もあったのですが、営業とカスタマーエンジニアが休暇取得日を共有し、お客様に不在でご迷惑をお掛けしないよう密に連携することで、お客様対応がこれまで以上に充実しました。その結果が業績アップにも表れているのだと思います。また、お客様からも働き方改革に関するご相談が増えているなかで、自分自身の経験を踏まえた、より実践的な提案ができるようになりました。今年度からは、連続有給取得を促進する『プラスワンホリデー』もスタートし、お客様や友人に自慢できるポイントがまたひとつ増えました」

社員の声を聞き、工夫を重ねていくことで、確かな効果を生み出している「愛知支社流 働き方改革」。リコージャパンはこの取り組みを社内で共有するのももちろん、社外にも積極的に発信していきたいと考えています。誰もが個性を輝かせ、いきいきと働ける社会の実現を目指して、リコージャパンはこれからも挑戦し続けます。



販売事業本部 愛知支社  
三河第一営業部  
豊田営業所  
営業  
横幕 ひと美

## COLUMN

### 社員同士の交流から、働き方改革をさらに促進する「愛知コミュニティサイト」

約500名が在籍する愛知支社において、社員同士のコミュニケーションを促進するサイト。仕事に限らず趣味や地域などさまざまなカテゴリがあり、気軽にアクセスできる仕組みとなっています。

働き方改革のアイデアや事例についても、部門や事業所を超えた幅広い共有を実現。「いきいき社員」のコーナーでは、活躍している社員をES向上ワーキンググループが取材し、身近なロールモデルとして紹介しています。



「いきいき社員」のページ



# 人間尊重



## 基本的な考え方

リコーグループの普遍的な理念「リコーウェイ」をベースにしてすべての人を尊重し、自分、家族、お客様、関係者、社会のすべてを豊かにすることを目指して活動しています。

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が一致することを目指しています。社員一人ひとりが能力を発揮していきいきと働ける、安全かつ快適な職場環境づくりに取り組みます。

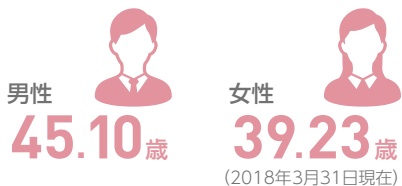
## 重点取り組みテーマ

- ダイバーシティ推進**  
 性別・年齢・障がいの有無、国籍や経験、経歴、出身などにかかわらず、違いを認めあう組織になることを目指します。
- ワークライフ・マネジメント**  
 多様な人材が個性・能力を最大限に発揮できるよう、活躍できる環境整備を進めます。
- 働き方改革**  
 「人に優しく、仕事に厳しい」をテーマに、社員がいきいきと誇りを持って働ける会社を目指し、人事制度改革を行います。
- 人財開発**  
 社員一人ひとりが顧客起点で自ら考え行動し、チームワークを活かしながら主体的に価値提供できる「プロフェッショナル人材」になることを目指して取り組んでいます。
- 安全・健康な職場づくり**  
 リコージャパンにとっては人が財産であり、社員の健康が会社の発展と一人ひとりの幸せの基盤であると考えます。

## 人事データ (対象：正社員)

平均年齢

44.21歳



管理職女性人数 210名 上級管理職女性人数 44名

管理職女性比率 4.54% 上級管理職女性比率 3.1%  
(2018年3月31日現在)

平均勤続年数

21.22年



退職率 3.2%

男性 3.1% 女性 3.3%  
(2017年4月1日在籍者の  
2018年3月31日付までの実績)



障がい者雇用人数 255名

障がい者雇用率 2.02%  
(2018年6月1日現在)



## ダイバーシティ推進

### 役員・全組織長による イクボス宣言

社員一人ひとりが働きやすく働きがいがあると実感できる組織になるためには、社員にとって一番身近な職場のマネジメント層の理解が欠かせません。

リコージャパンでは、ダイバーシティ（多様性）を理解し、人を活かすマネジメントをする「イクボス」の存在が必要不可欠であると考え、役員をはじめ全組織長によるイクボス宣言を実施しました。

宣言内容は、宣言者のイクボス実行意欲を高め、社員へ向け本気度を伝えるメッセージとして全社員が閲覧できるイントラネットで公開しています。

### 女性管理職候補育成

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持ち、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、キャリア意識変革研修や管理職候補育成研修を実施しています。また、次世代リーダー候補の人財育成を強く意識して、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、着実に女性管理職の増加につなげています。

### 障がい者雇用とその取り組み

能力と適性を考慮した採用をはじめ、入社後の定着・活躍支援に重点をおき、障がい者とともに働くことができる環境づくりに積極的に取り組んでいます。一例としては、一人ひとりの困りごとや配慮事項を洗い出し、事業所ごとの対応を進めています。また、入社時の必要機材の提供（音声読み上げソフト等）、建物内の環境設備の改築（車いす用トイレ、階段手すりの追加据え付け等）を実施しています。

入社後も安心して長期就労ができるよう、上司、支援機関、産業医との定期的な面談の体制を構築しました。

## VOICE

### 女性管理職候補育成研修を通じて



販売事業本部 マルチチャンネル事業部  
関西インサイド営業部 PASS1グループ  
受講者：小川 奈緒子 上司：市橋 麻紀 リーダー

#### 受講者より

私にとって管理職は遠い存在で、自分と結びつけることができず、不安なまま参加しましたが、回数を重ねるごとに意識の変化がありました。研修では管理職として活躍されている先輩方からコメントをいただいたり、男女の価値観の違いを理解した上でのコミュニケーション方法や、感情マネジメントなど、女性の多くが抱えている不安を取り除くカリキュラムがとてもよかったです。

また、上司を交えての研修では、アドバイスによって自分の役割を理解でき、チームリーダーとして実践で活かしました。普段関わることのない全国のさまざまな職種の方とお会いでき、本当に貴重な経験だったと感じています。これからも研修で学んだことを実践し、ステップアップを目指していきます。

#### 上司より

小川さんは会社が求める管理職像を具体的に理解することで自己イメージの形成が可能となり、ハードルが高かった管理職へのマインドセットができたと感じます。研修を終えて、チームリーダーとして多角的な目線での行動・思考へと変化がありました。

私自身も研修を受講して、目線を合わせて課題と一緒に取り組み、より深く考えることで、双方のステップアップが図れたと思います。今後も自らの経験を交えながら、さまざまな働き方で活躍する社員の人財育成に尽力していきたいです。

## ワークライフ・マネジメント

### ファミリーデー

社員を支える家族に職場への理解を深めてもらい、ワークライフ・マネジメントについて考えるきっかけの場として「ファミリーデー」を開催しています。イベントの内容は開催場所によって特色があり、自社製品を活用した体験・遊びのほか、着ぐるみを着たり、飾りつけなども趣向を凝らし、子どもたちに楽しんでもらおうという気持ちにあふれています。社員相互の思いやりの気持ちが、社員満足度の向上につながっています。



福岡支社のファミリーデーの様子

### VOICE

#### ファミリーデーを開催して

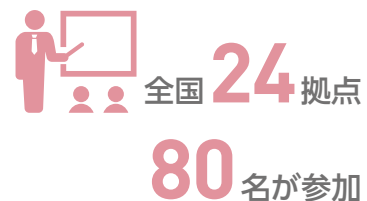


福岡支社  
事業管理グループ  
大野 明子

福岡では“営業のおしごと体験”を開催。社員がお客様役、子どもたちは営業役で、参加した社員からは「こちらが想像している以上に、子どもは親の会社や仕事に関心があるのだと感じた」「子どもたちが入ってきた時、社員が一気に笑顔に。非常によい取り組み」と反響がありました。これからも社員やそのご家族の笑顔に触れる機会に多く携わりたいと思います。

### 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のほか、新小学1年生、4年生となるお子さんがいる社員を対象として、「復職支援セミナー」を毎年開催しています。今年度は上司の参加者も増え、部下の働き方を支援する意識変革が進んでいます。復職後に利用可能な制度の説明や、事例発表、参加者同士のディスカッションなどを実施し、復職後の不安軽減と、前向きな気持ちへの切り替えの機会となりました。



## 働き方改革

### 人事制度の変革

「人に優しく、仕事に厳しい」をテーマに2017年4月から人事制度改革に取り組んでいます。社員がいいきと誇りを持って働き、その結果、会社業績も向上していく、そんな会社に変えていきたいとの思いから、仕事のベースとなる人事制度を変えました。

具体的には、時間年休や勤務間インターバル制の導入によるワークとライフの両立、育児・介護休職者がキャリア形成で不利にならないよう昇格基準の見直し、チャレンジすることで加点される評価制度など、全方位的に見直しを行いました。

### 在宅勤務の取り組み

2017年より、育児や介護、私傷病の社員に対して在宅勤務の試行を行ってきました。現在は、自宅で始業時間から終業時間まで業務を行うことを、在宅勤務と定義しています。今後はさらに、社内業務スタッフを中心に、在宅勤務を拡大していきます。

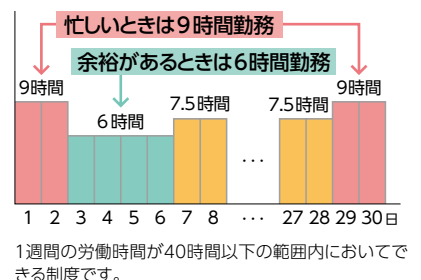
### 時間年休

有給休暇を取得しやすくする制度として、1時間単位の時間年休制度を導入しています。保育園への送迎や旅行、通院などの社員のニーズに、細かく有給休暇を取得することで対応することができます。

### 1か月単位の変形労働

繁忙期と閑散期が予測できる業務の場合、繁忙期の勤務時間を長く、閑散期を短くして1か月の総労働時間を変えない変形労働を行うことができます。月末月初に業務が集中する経理や受注業務を行う部署で活用されています。

#### 1か月単位の変形労働の概要



## SPECIAL COLUMN

## エイジョカレッジ・サミット特別賞

2018年2月に行われた「エイジョカレッジ・サミット2017\*」において、リコージャパンが総合2位で特別賞を受賞しました。リコージャパンの女性営業社員とその上司の10名が固定観念にとらわれない発想で、2か月間、16時退社で勤務し、効果を検証しました。お客様や同僚からの協力を得ながら、短時間勤務でも成果を出せるよう、生産性を意識して仕事を進めたことから、売り上げ向上にもつながりました。さらにお客様からは、「時短前と変わらないと感じた」と、取り組みへの賛同をいただきました。プレゼンを聞いた有識者からは「時間は短くとも、成果は前年の倍以上。16時に退社しても時短と呼ばれない未来は不可能ではない」と高い評価をいただきました。



特別賞を受賞したエイジョとその上司

※ 営業職女子（エイジョ）の働きやすい環境の実現を目指したプロジェクト。2017年度は、20社150名が参加し実証実験を実施。

## エイジョ上司たちによるイクボス座談会

エイジョカレッジに参加した営業女子の上司に集ってもらい、座談会を開催しました。

**Q** 上司として協力いただいたエイジョカレッジの活動はいかがでしたか？

**川島**：非常に頑張ってくれて、本当に上司冥利につける活動でした。

**村山**：部のメンバーも実証実験に巻き込んで、結果も常にフィードバックしたことで、部全体のモチベーションにもうまく波及したと思います。

**卯都木**：受賞の陰には、上司だけでなくまわりの同僚がしっかりサポートしていたという点もあると思います。他社のチームと比べて一番一体感があつたように思います。

**大塚**：お客様の理解も多分にあつたからこそ感じます。



イクボス座談会のメンバー

**Q** 活動前後でエイジョに変化は？

**森谷**：今回、いろいろな女性営業と互いに話ができて、仕事のやり方を見直すいい機会だったのではないかな。優先順位の付け方が変わったり、早めに相談するとか、タイムマネジメントを意識した仕事になった。

**卯都木**：女性同士が部門を超えて仕事上のつながりを持つ機会は得られにくいと思うので、違う部門の5人が結束できたというのは視野も広がり今後の成長につながると思います。

**Q** 皆さんも16時退社の実証実験に参加されましたが、どうでしたか？

**森谷**：最初は何をやるかなと。(笑)

**会田**：仕事だけでなく趣味や地域貢献などに取り組んでいく必要がありますよね。

**大塚**：私はちょうど繁忙期と重なり、なかなか16時退社が難しかったので

すが、ある日子どもの保育園のお迎えができた時は家族に喜ばれました。

**Q** このような働き方を改革する活動は、全社でできると思いますか？

**森谷**：地域や職種によっていろいろ課題は出てくるでしょう。でもやってみないとわからないですから、まずはやってみること。

**川島**：時短だけでなく、在宅やフレックスなど組み合わせの選択肢が増えることが大事ですね。

**卯都木**：今回の実験は上司とメンバーの信頼関係があつたからうまくいきました。時短の取り組みをする時は、各自がその時間をどう活かすのかを意識して行動することが大切だと思います。



続きは  
Webで公開しています

## 人財開発

### 教育をベースとした取り組み

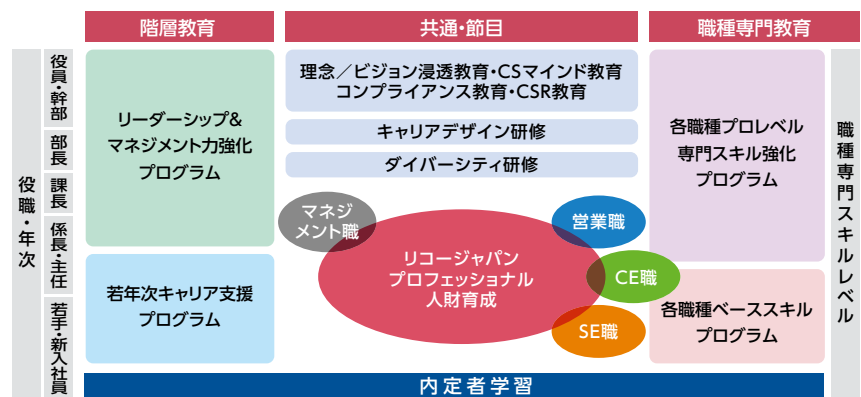
お客様の課題に対し、いち早く、高いレベルで解決できるプロフェッショナルを目指し、社員が自らのキャリアを考え、市場や顧客層に応じ専門性を高めていくことを会社として積極的に支援しています。

入社後、各人の経験やキャリアに応じた、全社員が身につけるべき共通教育（キャリア支援プログラム）と各職種ベーススキルプログラム、各年代の節目に自らのキャリアを見直す「キャリアデザイン研修（社内呼称）」、そしてお客様に価値を提供するための「専門スキル強化プログラム」、各階層長向けの「リーダーシップ&マネジメント力強化プログラム」を提供し、社員の自律的な成長を促しています。

また、全社員プロ化に向けて、管理職並びに各職種のプロ人財像と必要とされるスキル要件を明示する、一人ひとりの強み・弱みに応じた育成プログラムを提供することで、プロ人財へのスキルアップを図っています。

そして、全組織職には日々のマネジメント行動について、上司に加え部下や同僚からのアドバイスを本人に戻す「360°フィードバック」を実施。風通しがよく、成果を上げやすい組織風土づくりを目指しています。

### リコー日本の教育体系



## COLUMN

### 成果や技術を称える仕組み

#### ■ RICOH JAPAN AWARD

全社の模範となるような顕著な業績を残した社員や、すばらしい活動を展開したチームを称えて表彰する「RICOH JAPAN AWARD」を毎年実施しています。この社内表彰制度は、目標の達成はもちろん、さまざまな職種のチームワークで、お客様へより高い価値を提供することが求められます。業績賞のほか、価値提供賞、プロセス改善賞、CF活動賞<sup>\*</sup>、社会貢献賞、働き方改革推進賞、全社改革推進賞が設けられており、書類選考と全社員の投票に加え、役員幹部向けのプレゼン審査も実施されます。2017年度は1,244名の社員が受賞し、表彰式には家族の参加も可能で、日頃の感謝を



家族が見守るなかで行われる表彰式

伝えられる場にもなっています。

<sup>\*</sup>CF: Customer First

#### ■ 技術を磨くコンテスト

日頃の学習とお客様への活動によって培われた技術力により、J.D. パワー社の満足度調査で、サーバー保守で連続1位に選ばれています。その背景には、毎年、技術力・技能力を持ったプロフェッショナル集団を目指して、テクニカルコンテスト「T1 Grand Prix」の開催があります。2017年度はご販売店を含む約5,600名のなかから、地域選抜大会を勝ち抜いたカスタマーエンジニア32名が、4部門で熱戦を繰り広げました。製品・サービスの点検、設置、修復技術などを競い合い、賞賛することで、CS（お客様満足）、ES（従業員満足）の向上を図っています。同様に、コールセンターに所属するコミュニケーターにも、CSにつながる電話対応を競うコンテストが実施されています。



審査員らの前で技術を競う参加者

## 安全・健康な職場づくり

### 健康宣言

トップ自らが「健康宣言」を社内外に公表するとともに、全社員も「健康宣言」を行い、日々の健康増進活動に取り組んでいます。「健康宣言」を行う際には、健康増進活動に関するアンケートも実施しています。ここで社員が考える健康企画の提案や意見を汲み取り、社員の声を反映した新たな健康施策を企画しています。

### リコージャパン健康宣言

1. 社員一人ひとりがリコージャパンの財産です。
2. 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ります。
3. リコージャパンでは社員一人ひとりが主体的に健康維持増進を図り、会社は安全・健康・快適な職場（環境）の実現を図ります。

### 健康経営優良法人認定

経済産業省の平成29年度健康経営度調査にて、2018年2月、「健康経営優良法人2018（ホワイト500）」に認定されました。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大企業や中小企業の法人を顕彰するものです。



### 健康インセンティブ制度

2017年度からは新たに「健康インセンティブ制度」を導入しました。これは普段から、積極的に健康づくりに取り組む社員を評価していくもので、健康的な生活習慣を継続していくきっかけづくりを目的としています。

#### 対象チェック項目

- ① 1日8,000歩以上歩く
- ② 1日6時間以上の睡眠を取る
- ③ 朝食を摂る
- ④ 1日2回以上歯磨きをする
- ⑤ 禁煙する

### 非喫煙化の推進

リコーグループでは、2015年1月より就業時間内の全面禁煙を開始しました。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、会社の財産である社員を守ります。また喫煙者だけでなく、受動喫煙による健康被害から非喫煙者を守るため、事業所内の喫煙所を撤去しました。その結果、2014年度から喫煙率は7.6%の減少が見られました。さらなる非喫煙化に向けて、健康保険組合による禁煙治療費補助で、社員の禁煙サポートに取り組んでいます。

### 健康リスクに応じた取り組み

	これまでの取り組み	新たな取り組み
高リスク	<ul style="list-style-type: none"> <li>産業医、保健師による健診後のフォロー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>要治療対象かつ未対応者に、人事部からレッドカードを発行</li> <li>就業制限遵守の徹底</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定保健指導による専門的なアドバイス</li> <li>健康診断後のフォローによる早期対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>要精密検査対象者かつ未対応者に、人事部からイエローカードを発行</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域単位で健保とタイアップした健康増進活動（ウォーキング大会、口腔内検査など）</li> <li>インフルエンザ予防接種の事業所での実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康宣言の社内外発信</li> <li>健康イベントの実施</li> <li>社内で独自の基準を設定し健康インセンティブ制度の導入</li> <li>eラーニングを利用した社員教育</li> </ul>

### 健康診断受診項目の見直し

定期健康診断の際、法定項目に加えて、がんの早期発見と生活習慣病の予防に狙いを絞った健診を2012年度より実施しています。これは、社員の在職中の死亡原因を確認したところ、6割が生活習慣に起因する三大疾病（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。また全国にある多くの少人数拠点への対応として、産業医や保健師を各地域に配置し、きめ細かな健康診断受診後のフォローを充実させています。

### 重篤な疾病の未然防止

健康診断の受診結果に基づき、疾病の恐れのある社員が長く放置されることのないよう、産業医・保健師からのフォローを実施しています。再検査のスケジュール調整に配慮をするなど、上司へ具体的なアドバイスを行い、重篤な疾病の未然防止に努めています。さらに就業上でのリスクの段階に応じ、レッドカード・イエローカードと呼ばれる警告文を発行することで、再検査の実施率増加につながっています。



# 社会との調和



## 基本的な考え方

リコーグループには創業者が提唱した「人を愛し」「国を愛し」「勤めを愛す」の三愛精神があります。これは、事業・仕事を通じて、自分・家族・お客様・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す。

2017年に設定したリコーグループのマテリアリティ（重要社会課題）では、私たちの価値提供領域を「知の創造」「生産性向上」「生活の質の向上」「脱炭素社会の実現」「循環型社会の実現」の5つに設定しています。これらと社会貢献活動のシナジーを生み出すことにより、事業への側面支援と社会課題解決の同時実現を目指していきます。

## 重点取り組みテーマ

### ● 社会貢献活動

リコーグループのマテリアリティ（重要社会課題）である「知の創造」「生産性向上」「生活の質の向上」「脱炭素社会の実現」「循環型社会の実現」をベースに、社会の発展に貢献していきます。

### ● リコー社会貢献クラブ・FreeWill

FreeWillは社員が自由に参加できる草の根組織で、会員が決定する寄付支援先に、会社もマッチングギフトで応援しています。会員の自由意思を尊重し、さまざまな活動を応援していきます。

### ● 地域の社会貢献活動

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で展開しています。年間で1人1件以上の社会貢献活動に参加することを目指しています。

### ● 事業を通じた社会課題の解決

事業を通して社会課題を解決することにより、価値提供領域をオフィス→現場→社会に広げ、「社会の発展とリコーの成長の同時実現」を新たな成長戦略のひとつとして取り組んでいきます。

## 社会貢献活動

### 全社員の参加を促す

リコージャパンでは、全社員が年間で1人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。



社員参加数

14,464名

社員参加率

85.5%



### リコー・サイエンスキャラバン

10年目を迎えた2017年度は、体験者数ではなく、学びの質の向上を目指して展開しました。毎回、地域の社員がボランティアとして参加しており、全18回で、延べ2,523名の子どもが科学を学びました。広島市こども文化科学館で開催された「コピーのなぞにせまる」では、社員12名がボランティアとして参加しました。



広島市こども文化科学館での様子

### 社会からの評価

リコーは、環境省主催の「環境人づくり企業大賞2017」において、昨年の優秀賞に続き、今回は環境大臣賞を受賞しました。

環境省の「環境人づくり企業大賞」は、「環境教育等による環境保全の取組の促進に関する法律」に基づく表彰です。地球環境と調和した企業経営の必要性を認識し、その実現のため自ら進んで行動する人材（環境人材）を育成する企業を奨励するもので、今回が4回目の開催となります。環境経営を軸としてSDGsを達成するという強い意志と企業戦略が評価されました。

COLUMN

**RICOH JAPAN AWARD社会貢献賞  
チーム熊本の地域社会貢献活動**

熊本支社では、2016年4月に発生した地震により、社屋の天井が崩落するなどの被害がありました。この時、全国各地から水や物資の供給、温かいメッセージなど、多くの支援をいただきました。これらの支援に恩返しをしたいという気持ちが、熊本支社の社員に芽生え、地域とともに成長していきたいという想いで身近なボランティア活動を始めました。

たくさんの方の目に触れたことを機に、地元のNPOなどから「一緒に活動しましょう」と声をかけていただく場面も増え、今では県内の各所でさまざまな社会貢献活動が行われています。

地元企業が主催する児童養護施設で行われた縁日には、社員20名が参加。紙アクリウムで教室の中に水族館を再現し、参加した子どもたちを笑顔にすることができました。江津湖の外来種除去作業には、テレビ熊本様、コカ・コーラウエスト様、熊本県と協働で活動を行いました。県内に広くテレビ

放送されたことで、お客様に声をかけていただく場面も増えました。

熊本S&S部の濱田俊介は、「ボランティアの時にみんなでRICOHのビブスをつけると、社員が一丸となって、さらにチームワークよく活動ができます。今後も継続して地域に貢献できる活動を実施していきたいです」と語っています。



チーム熊本のメンバーで湖保全の活動

**遠隔授業を支える**

リコーのテレビ会議システムRICOH UCSを活用して、遠隔地と結んだ授業が全国で行われています。2018年1月、東京都中野区立緑野小学校では、日本科学未来館による生物の授業を実施。同日、緑野中学校では沖縄の金武中学校とつないで自分で作詞作曲した琉球音楽を披露する双方向の授業が行われました。より専門的な内容や、多様な意見に触れるよい機会になっています。



日本科学未来館とつないだ生物の授業

**お宝エイド**

社員が誰でも気軽に参加できる「お宝エイド」を始めて2年目。今年は海外だけでなく、国内の団体も支援先に選べるようにしました。

家で使わなくなったブランド品や読み終えた本、DVDなどに加え、書き損じハガキや切手なども、支援団体への寄付になります。毎年大掃除の時期に実施する活動として、今後も継続していきます。



写真右側より：国際NGO JENの井上様、濱坂様

VOICE

**NGOの声**

国際NGO JEN  
広報担当  
濱坂 都 様

いつも温かいご支援をありがとうございます。2017年も、皆様からの温かいご支援に支えられ、6か国でJENの活動を継続することができました。アフガニスタンでは、パキスタンから帰国した人々の故郷での再出発を、スリランカの洪水では家を流された人々が明日への希望をあきらめることのないように、イラクのモスルでは解放された街に戻り、変わり果てた街の姿にしみながらも毅然と前に進むとする人々を支えることができました。皆様からのご支援があればこそ心より感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

## リコー社会貢献クラブ・FreeWill

### 社員による草の根組織

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す。社員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、自由意思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。現在グループ10社が加盟しており、各社はマッチングギフトとして支援金の上乗せをしています。発足以来、2018年3月末時点で602団体、総額1億8,600万円に及ぶ寄付をしています。



日本対がん協会へ支援金を贈呈(山梨)

### 桜ライン311

認定NPO法人桜ライン311が、津波到達地点で実施している桜の苗の植樹活動に、2013年より15回、延べ269名の会員が参加しています。2017年度は植樹ボランティアと運営スタッフに50名が参加しました。この活動では、岩手支社の社員が震災当時のことを伝えるガイドとして参加し、復興の様子を案内しています。



植樹をするFreeWill会員

### 教育支援プロジェクト

「教育支援プロジェクト」は、日本語の絵本に翻訳シールを貼ったり、算数教材を作る活動です。2018年3月にはバングラデシュのシレット地区にある3つの小学校に、絵本300冊と教材250冊が届けられました。2017年度はリコーグループで536名が参加。親子で取り組めると、大好評のプロジェクトです。



教材を手にする子どもたち(ゴワバリ小学校)

### VOICE

#### 運営委員会を経験して



兵庫支社  
兵庫コーディネート営業部  
MAコーディネートグループ  
梶山 清衣

FreeWill教育支援プロジェクトへの参加をきっかけに入会し、第10期運営委員会に応募しました。年4回の一般寄付審査では、さまざまな団体の活動について学ぶことができ、会員の応援したい想いを知ることができます。さらに運営委員の活発な意見交換を聞くことによって、自分自身と向き合う機会が増えました。リコーグループとのつながりを持てる貴重な経験をさせていただいています。

### 設立20周年記念動画

FreeWillの設立から20年になるのを記念して、社内向け動画が制作されました。活動の紹介や支援先のNGOの声、会員へのインタビューを多く収録しています。この動画は毎年訪問している陸前高田の津波到達地点に植樹を行う、桜ライン311のドキュメンタリー映画『あの街に桜が咲けば』の監督・小川光一氏によって制作されました。

視聴した社員からは、「日々の暮らしのなかで特別意識することのない少額のお金でも、大勢の仲間が継続して参加することで大きな力となり、誰かの役に立つことができる活動だと再認識した」という声が寄せられました。



寄付支援は会員の推薦で決まる



買う&知るボランティア



シリア難民の公立小学校で交流会(2014年)



## 地域の社会貢献活動

### イベントスタッフボランティア

2017年9月9日、第30回全国健康福祉祭あきた大会の開会式に、ボランティアスタッフとして参加しました。

秋田支社からは、社員34名が選手団の整列や入場のサポート、参加者の観客席への誘導や会場整理などを行いました。青空の下でいい汗を流しながら、活動することができました。



秋田支社のボランティア参加社員

### ラグビーカーニバル開催

関西で活動するリコージャパンラグビー部では、毎年さまざまな社会貢献活動を実施しています。2017年8月26日「リコージャパンラグビーカーニバル」を開催し、ラグビースクールに通う子どもや、そのご家族など総勢250名が参加しました。ラグビー部のメンバーは、暑さも忘れて、真剣に子どもたちにラグビーの説明を実施。体を動かして笑顔あふれるイベントになりました。



選手も指導に熱が入る

### 病気と闘う子どもたちへ

北海道札幌市で「札幌サンタファン2017」というサンタクロースの衣装で街中を歩き、クリスマスを病室で過ごす子どもたちへプレゼントを贈るというチャリティイベントが開催されました。

参加企業の社員ボランティアがサンタに扮し、札幌市内11の病院・施設の子どもたち約300人にプレゼントを手渡しました。



北海道支社長がサンタに変身

### 献血活動の継続

全国の各事業所では、定期的に献血を実施しています。平成29年度は日本赤十字社福島県支部より、福島支社郡山事業所が表彰されました。毎回社員のほか、地域の取引銀行や保険会社の方にもご協力いただいています。郡山事業所は、現在の事業所に移転後、年に2回継続して実施してきた団体として、「銀枠支部長感謝状」をいただきました。



いただいた感謝状と盾

### 福島の復興支援

福島県田村市<sup>みやこじ</sup>都路地区の「都路灯まつり」には、社員ボランティア14名が参加し、支援は4年目になりました。子ども向けブース出展のほか、地元のお母さんたちの「<sup>めとろ</sup>愛都路の会」のお店も手伝って、祭りを盛り上げました。地域へのお役立ちをしながら、民泊で交流を深めることで、都路の復興の歩みを知り、絆を深めることができました。



仕込みのお手伝い

### 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、東北3県の物産展を定期的で開催しています。2017年度は6回開催し、累計37回となりました。同じオフィスビルに入っている企業にも参加を呼びかけ、毎回賑わいをみせています。

売り上げの一部は、被災3県の震災遺児・孤児の基金に寄付しています。2015年より、社員の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も一緒に販売し好評です。



川崎第二事業所での物産展

# 事業を通じた社会課題の解決



## 社会インフラ分野での取り組み

リコーウェイの「世の中へ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。」のもとに「顧客接点力」と「センター&オンサイトサービス」など、リコージャパンのリソースを有効活用し、新しい事業領域で新たなサービスを提供しています。これらによって効率的で安心・安全で快適な社会を実現します。



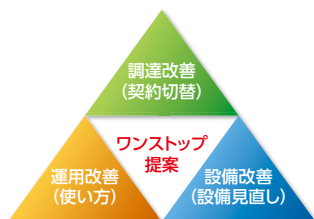
※画像はイメージです。

### ■ 省エネと創エネ

脱炭素社会の実現に向けて、エネルギー分野では電力消費量を下げることとエネルギーそのものを、再生可能なものにしていくことが求められています。リコー太陽光発電O&M<sup>※</sup>サービスは、全国のサポート網を活用し常時監視と駆けつけ対応等、発電事業の運用を支援しています。

また、電力販売サービスを通し、お客様の電力価格を下げるのと同時に、省エネ機器（LED照明、空調）への入れ替え、電力の運用改善などのご提案により、電力コストの削減と新たなエネルギー活用方法の提供に貢献しています。

※ O&M: Operation & Maintenance (運用管理・保守)



### ■ シルバー人材センターとの協業

リコージャパンは、公益社団法人全国シルバー人材センター事業協会と高齢者の就業機会を創出する取り組みで協業しています。

センターの会員の方には、今までに培われた経験やITをはじめとしたスキル、コミュニケーション力などを活かし、さまざまな仕事をさせていただいており、「やりがい、生きがいを持って働くことができている」という声もいただいています。2018年4月までに188案件、延べ5,053名の就業を実現しました。



シルバー人材センター会員の方

### ■ AEDの社内外展開

リコージャパンではAEDを販売するとともに、もしもの時にAEDを使用した救急救命ができるよう全国270名（2018年6月現在）のインストラクターがAEDの講習会を実施できる体制があります。

また、全国で販売認可を受けた事業所が240あり、180事業所にAEDを設置し、地域の皆様にも使ってもらえるようにしています（日本救急医療財団のHPで公開）。社員への定期的な心肺蘇生法/AED講習会や最適配置などの社内実践活動をお客様へご提案していきます。



社員向け救急救命講習会

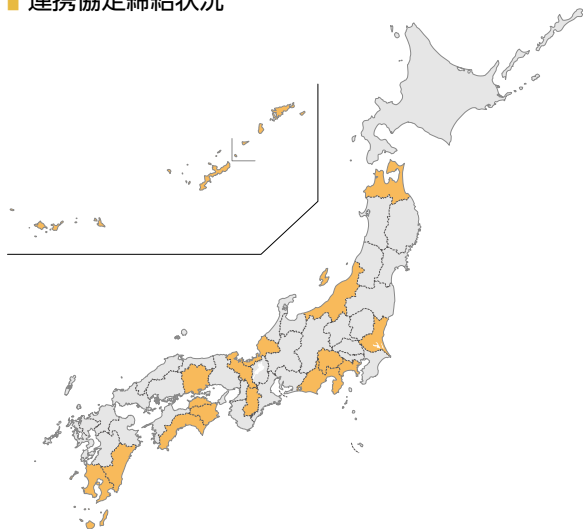
■ 地域創生の取り組み



全国に拠点を持つ強みを活かし、地域の皆様とともに。それが、リコーの目指す地域創生です。さまざまな

地域で自治体や企業、大学などと包括連携協定を結びながら協働して取り組んでいます。

■ 連携協定締結状況



2015年	奈良県葛城市
2016年	宮崎県宮崎市
	福井県坂井市
2017年	宮崎県
	新潟県胎内市
	青森県某企業
	高知県
	沖縄県南城市
	沖縄県糸満市
	沖縄県久米島町
	関東学院大学
	鹿児島県知名町
	徳島県
	静岡県御殿場市
2018年	京都府宮津市
	山梨県立大学
	茨城県坂東市
	岡山県津山市
	香川大学
	沖縄県大宜味村
	茨城県東海村
静岡県	

(2018年4月末現在)

■ 兵庫県での産学連携

2018年5月、神戸常盤大学は神戸市長田区の空き商業施設の有効活用方法として、乳幼児の遊び場や、大学生が子どもたちに勉強を教える子育て総合支援施設「KIT」を開所しました。

リコー・ジャパンは、運営ノウハウと、他地域連携やICTを駆使した学びのエッセンスを提供。子育て総合支援の事業化を目指す神戸常盤大学や商店街の活性化を目指す地域の皆様とともに、空き家対策、子どもの預り所不足などの社会課題の解決にチャレンジしていきます。



新長田駅前大正筋商店街に掲げられた案内

■ 青森県での産官学連携

弘前大学と連携し、青森県深浦町で観光資源の再発掘プロジェクトを実施しました。学生たちは、地域を実際に探索するフィールドワークを行いRICOH THETAやRICOH Clickable Paperを駆使して、360度画像、動画投稿サイトなど、IT技術・インターネットを活用したオリジナル「観光MAP」を制作。第二弾の実施も決まり、街のオフィシャルな「観光MAP」づくりへのチャレンジは続いています。



弘前大学の学生たち

VOICE

お客様の事業と地域の社会課題をつなげる

島根支社  
島根S&S部  
出雲サービスステーション  
高野 涼子

島根県出雲市にある株式会社ナガタ様は、育苗培土を製造する農業資材メーカーとして「農業を活性化させ、地域密着型企業として貢献したい」という想いを持たれていました。展示会でドローンに興味を持たれ、「高齢化が進んでいる中山間地域の出雲市でこそ活用できるのでは」と提案し、自社用に農業用ドローンを導入いただきました。

その後、永田社長から「ドローンの技術を遠方まで学びに行くことが普及を妨げている、自らスクールを開きたい」という相談をいただきました。当社から導入いただいたパソコンやPOD\*プリンタを、PRチラシやグッズ制作に活用いただき、2018年1月、遂に地域初のドローンスクールが開校しました。

ドローンを用いたスマート農業が広まれば、農家の方々の生産性向上に加え、一次産業の活性化につながります。地元の期待は大きく、ナガタ様の知名度も上がり新たな事業の拡大に加え、地域への貢献が実現しました。

\* POD: プリント・オン・デマンド



ドローンの操縦体験



# 環境との調和



## 基本的な考え方

リコーグループは、「リコーグループ環境綱領」に基づき、環境保全活動と経営活動を同軸であると捉え、地球市民の使命として、自らの責任で地球環境保全に取り組んでいます。リコーは国際的なイニシアチブである「RE100」にも日本企業で初めて参加しました。脱炭素社会の実現に向けて、省エネに加え、再生可能エネルギーの活用グループとして取り組んでいます。

リコージャパンはSDGsへの貢献のためにリコーグループの国内販売・サービス部門を担う立場として事業活動による環境負荷を削減するだけでなく、製品・サービス使用時のCO<sub>2</sub>排出量削減や使用後の資源活用、そして脱炭素化を進めるための社会インフラ事業に対しても積極的に展開しています。

## 重点取り組みテーマ

### ● 環境マネジメント

事業活動による環境負荷を削減するだけでなく、製品・サービス使用時のCO<sub>2</sub>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。

### ● 省エネ・温暖化防止

社員一人ひとりが省エネを意識して、地球温暖化の防止に貢献できるように会社全体で働きかけています。

### ● 省資源・リサイクル

環境負荷を低減するために、省資源・リサイクル活動を推進しています。

### ● お客様の環境負荷削減

自社の事業活動による環境負荷削減だけでなく、お客様とともに取り組んでいくための提案活動を展開しています。

### ● 生物多様性保全

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」に基づき、さまざまな活動を展開しています。

## 環境マネジメント

### リコーグループ環境宣言

環境負荷削減と地球の再生能力向上に取り組み、事業を通じて脱炭素社会、循環型社会を実現する。

### 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、多様な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。

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は、「環境ハンドブック」を作成し展開しています。



### 2017年度環境マネジメントプログラム

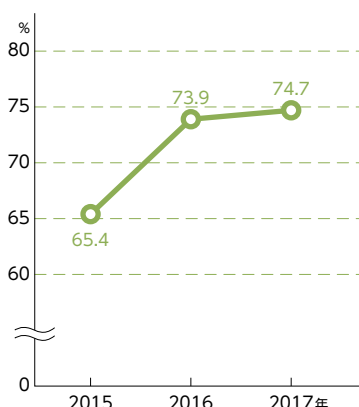
環境行動計画	目標	2017年度実績	2016年度実績	2015年度実績
国内販売・保守活動のエネルギー起源CO <sub>2</sub> 排出量の削減	前年度比 2.4%削減	4.8%削減	2.2%削減	2.7%削減
生物多様性保全を目的とする社会貢献活動の実施	49件以上/年度	150件	150件	146件
重点施策	目標	2017年度実績	2016年度実績	2015年度実績
排出物の抑制と有価物化による廃棄物量削減	前年度比 1.8%削減	4.7%削減	1.4%削減	7.3%削減

## グローバルエコアクション

リコーグループでは、国連の定める「世界環境デー」の6月5日を、「RICOH GLOBAL ECO ACTION」の統一活動日として、地球環境について考え行動する日としています。2006年からスタートしたこの環境イベントは12年目を迎えました。6月の環境月間に、社員一人ひとりがそれぞれのエコアクションを考え、これを「エコ宣言」としてデータベースに登録します。

2017年度は、社員約2万名のうち、14,418名(登録率74.7%)が「エコ宣言」をし、取り組みました。

### 登録率の推移



## 脱炭素について学ぶセミナー

リコージャパンでは社員が脱炭素について学び、取り組んでいくために、2018年3月、「感じていますか?脱炭素革命、お客様に選ばれる企業であるために」と題したセミナーを実施しました。RICOH UCSで全国57拠点を結び、たくさんの社員が学びました。

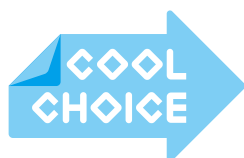


## 省エネ・温暖化防止

### COOL CHOICE

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・事業運営コスト削減の視点から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”を促す国民活動「COOL CHOICE」に賛同しています。



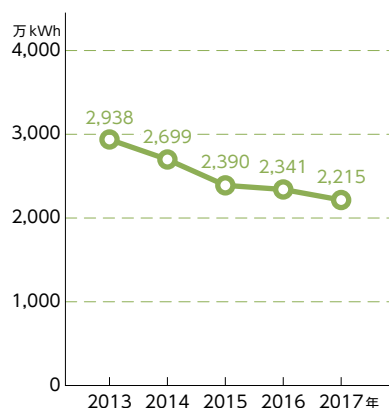
COOL CHOICEマークで意識啓発を実施

### 節電対策

リコージャパンの社内では、さまざまな節電対策を実施しています。

- 夏季休暇の一斉取得
- 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LED照明の導入
- 定時退社の推進

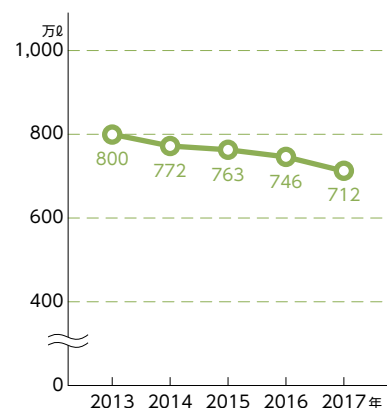
### 電力使用量推移



### ガソリン使用量の削減

リコージャパンではCO<sub>2</sub>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、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、車両入れ替え時の小型化(小型自動車→軽自動車)、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。

### 営業車両のガソリン使用量推移



## 省資源・リサイクル

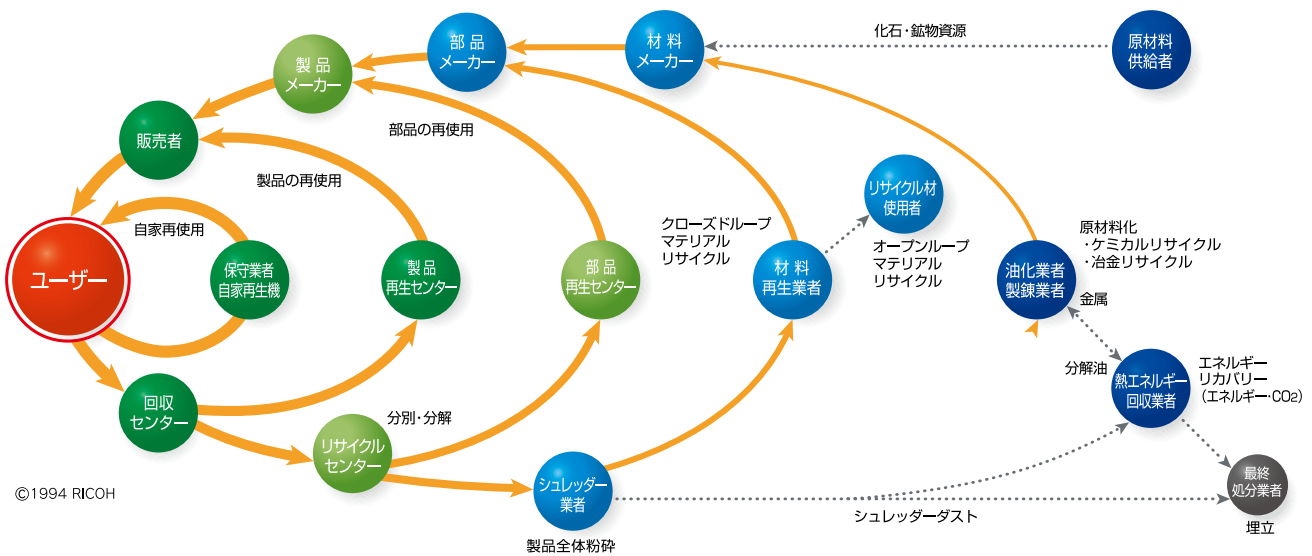
### 持続可能な社会実現のためのコンセプト「コミットサークル™」

リコーグループが目指す姿を実現するためには、私たちだけでなく、社会全体が持続可能な社会に向かって変化していく必要があります。リコーが1994年に制定した「コミットサークル™」は、持続可能な社会実現の

コンセプトとして、製品メーカー・販売者としてのリコーグループの領域だけでなく、その上流と下流を含めた製品のライフサイクル全体で環境負荷を減らしていく考え方を表したものです。

環境負荷に最も大きな影響を及ぼす製品の、基本設計を担うリコーを中心に、リコーグループが主体となって、このコミットサークルを回していきます。

### ■ 持続可能な社会実現のためのコンセプト「コミットサークル™」

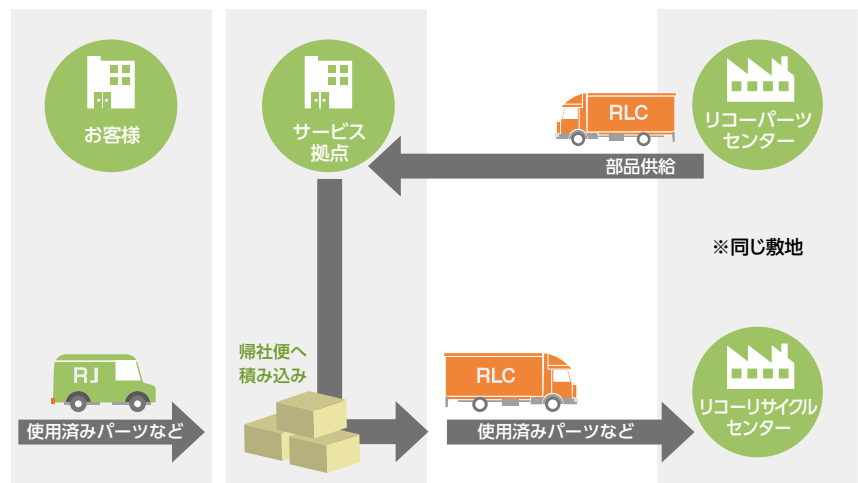


©1994 RICOH

## 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、リコーが運用しているリサイクル拠点に運送するものです。

### ■ 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。環境配慮型製品のご提案のなかで、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CO<sub>2</sub>排出量約82%※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。



※ imagio MP C4000RCの場合

## お客様の環境負荷削減



### 環境負荷を低減する製品・サービスの提供

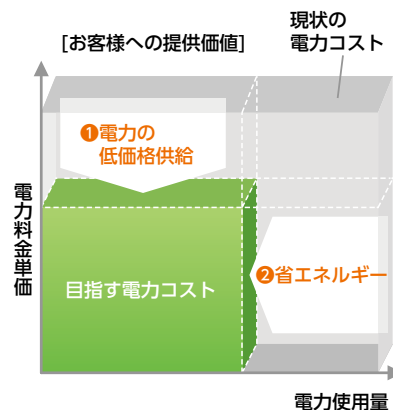
低環境負荷の製品をお使いいただくことは、脱炭素社会実現への貢献につながります。リコージャパンでは、①リコンディショニング機販売や、国内工場でのキittingなどによる「環境負荷の少ない製品・サービスの提供」（お客様が「選ぶとき」）、②CO<sub>2</sub>を見える化した提案による「リコー製品使用時の環境

負荷削減」や「リコーグループ内実践活動で蓄積した環境負荷削減ノウハウの提供」（お客様が「使うとき」）、③使用済み機器・容器等の回収サービスによる「資源の有効利用による環境負荷削減」（お客様が「戻すとき」）の3領域で、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。

### 電力販売と省エネソリューション

お客様のビジネスに欠かすことのできない電力の料金低減とともに、電力使用量の削減も同時に実現する省エネソリューションをご提案しています。新電力への切り替え、照明・空調の入れ替えによる設備改善のご提案とともに、電力の使い方を把握し、その利用方法の見直しを行う運用改善のご提案を含め、お客様のオフィスや工場の省エネ化を支援しています。

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"> <li>リコーサステナブルプロダクトプログラム</li> <li>リコンディショニング機、省エネ機器販売</li> <li>国内工場でのキittingによる梱包材などの削減</li> <li>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</li> </ul>
	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"> <li>@Remote ご使用状況報告書サービスによるCO<sub>2</sub>の見える化</li> </ul>
使うとき	紙の使用量を減らしたい	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>デジタルオンデマンド印刷による印刷物の在庫削減</li> </ul>
	消費電力を減らしたい	<ul style="list-style-type: none"> <li>省エネモードの活用</li> </ul>
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"> <li>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</li> </ul>





## リコー環境事業開発センター

リコー環境事業開発センターは「お客様と共に進化する環境経営」実現のための拠点として旧工場を再生し設立されました。複合機など従来の環境配慮型の自社製品の提供にとどまらず、お客様やパートナー様、そして地域の皆様とともに、オープンイノベーションによる、“より広い分野”での環境事業の創出を行い、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

具体的には、回収した廃プラスチックを油化リサイクルする技術、未利用間伐材を熱利用する木質バイオマスエネルギーの循環モデルや、小さな水流から発電する技術の開発など、地産地消のエネルギー循環にこだわった省資源および省エネルギー・創エネルギー分野での実証実験を自治体、企業、大学とともに行っています。また、こうしたオープンイノベーションによ

る新規環境技術や、使用済みコピー機のリユース・リサイクル現場をご紹介する見学コースを設けています。



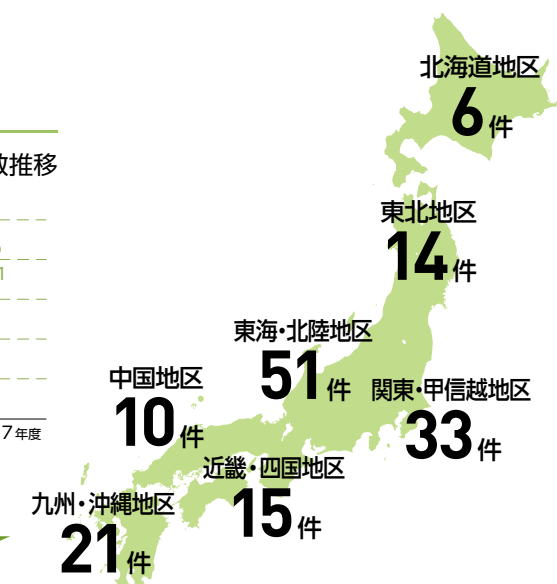
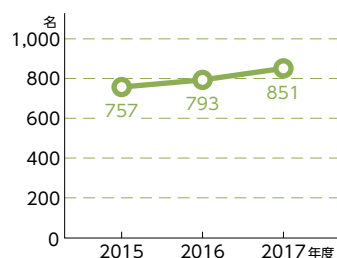
リコー環境事業開発センター

## 生物多様性保全

### 2017年度の活動実績

全国すべての支社が「年間1件以上の生物多様性保全活動の実施」を3年間続けています。社員だけでなくその家族も参加し、お客様、ビジネスパートナー、地域の皆様にもお声がけして活動の環を拡げており、2017年度は社員以外で851名の参加がありました。

### 社員以外の活動参加者数推移



2017年度活動実績

**150** 件

社員参加人数 (延べ)

**2,680** 名

社員以外の参加人数

**851** 名



竹林整備 (山口支社)



釧路湿原クリーンウォーク (北海道支社)



「FACT CLEAN SAGA 2017」有明海沿岸清掃活動 (佐賀支社)



矢田山遊びの森保全活動 (奈良支社)



もりおか中津川清掃活動ウォーク&鮭の遡上観察会 (岩手支社)



■ 全国の主な活動

北海道	釧路湿原グリーンウォーク	三重	津市町屋海岸清掃活動
青森	馬淵川清掃活動	滋賀	琵琶湖一斉清掃
秋田	本荘マリーナ海水浴場クリーンアップ	京都	桂川流域クリーン大作戦
岩手	もりおか中津川清掃活動ウォーク&鮭の遡上観察会	大阪	池田市節句山の里山保全活動
山形	みはらしの丘環境保全活動	奈良	矢田山遊びの森保全活動
宮城	千年希望の丘 植樹祭 2017	和歌山	紀の川一斉清掃
福島	「猪苗代湖クリーンアクション 2017」 in 舟津浜清掃	兵庫	須磨海岸クリーン作戦
栃木	宇都宮市戸祭山緑地ザリガニ駆除活動	鳥取	鳥取砂丘清掃
群馬	金山清掃ボランティア活動	島根	宍道湖・中海一斉清掃
茨城	鹿嶋市海岸一斉清掃	岡山	旭川一斉清掃
埼玉	見沼たんぼ清掃	広島	佐伯区河川クリーンキャンペーン
千葉	「リコー千葉ふれあいの森」森林保全活動	山口	竹林整備
神奈川	辻堂海岸環境教育活動	香川	香川ふれあいの森保全活動
東京	東京ベイ・クリーンアップ大作戦	徳島	神山森林保全活動
西東京	多摩川の外来植物駆除 ～守ろう多摩川の生きもの～	愛媛	愛リバーサポーター活動 (石手川河川敷清掃)
新潟	新潟市海岸一斉清掃	高知	雨喜ヶ峰森林公園の森林整備
富山	八重津浜海岸清掃	福岡	海の中道海浜公園ビーチクリーンボランティア
石川	グリーン・ビーチいしかわ	佐賀	「ACT CLEAN SAGA 2017」有明海沿岸清掃活動
福井	鷹巣海水浴場海岸クリーンアップ	長崎	クリーンキャンペーンIN千々石
山梨	「リコーの森」自然林環境美化保全活動	熊本	江津湖クリーン作戦 2017
長野	アファンの森の保全活動	大分	コスモアースコンシャスアクト FM大分 クリーンキャンペーン in 田ノ浦
岐阜	「リコーえなの森」森林保全活動	宮崎	緑の募金 (リコーカップグリーンチャリティー) 記念植樹
静岡	藤枝河川・海岸統一美化運動	鹿児島	「甲突川クリーン作戦」～甲突川をみんなできれいにしよう!～
愛知	菅生川草刈一斉清掃	沖縄	平南川チョウの棲む里づくり活動

COLUMN

福井県坂井市で「リコー下久米田協働の森」がスタート

リコージャパン福井支社が中心となり、福井県坂井市、地域の里山保全団体、地権者のゴルフクラブと3年間の協定を結び、「リコー下久米田協働の森」として活動をスタートさせました。

本活動は、リコージャパンと坂井市が締結した地方創生に係る包括的連携協定の一環として実施するものです。また、第19次環境行動計画におけるリコー7つの森づくりの第

一步となります。

手付かずの里山を間伐や下刈りなどの作業で保全し、地域の多様な植生を守り、人と動植物が共存する里山づくりを目指すとともに、地域の交流や自然環境の学びの場として活用し、地域の皆様と交流を図りながら活動を進めていきます。

今後、さまざまな方々に参加を呼びかけて活動の環を拡げていきます。



下久米田里山保全会  
代表  
幸川 賢悟 様

VOICE

下久米田里山保全会は、荒廃した里山を保全しようと、平成25年度より事業をスタートしました。昭和40年頃まで当里山は、春や秋の季節の味覚でいっぱいでした。そんな里山を取り戻そうと、景観をよくし、土砂災害や獣害の防止に取り組んでいます。住民や専門家を交えて植生を調査し、守る活動に加え、子どもを対象にした森づくり教室まで事業を発展できれいと思っています。





# 誠実な企業活動



## 基本的な考え方

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。

高い倫理観を持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み、お客様に安心・満足・感動を提供していきます。

## 重点取り組みテーマ

- コーポレート・ガバナンス**  
 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、企業倫理と遵法に基づき、経営の透明性を確保しながら競争力の強化を目指すガバナンスの構築を進めています。
- リスクマネジメント**  
 企業活動に重大な悪影響を及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。
- コンプライアンス**  
 私たちは高い倫理観を保持し、長年かけて築いた“信用”を守り続けていくためにコンプライアンス活動を継続しています。
- 情報セキュリティ**  
 この取り組みは情報分野を事業領域とする私たちの重要な要素と捉えています。“情報の保護と活用”のバランスを重視した自律的なリスクマネジメントを目指して、日々実践しています。

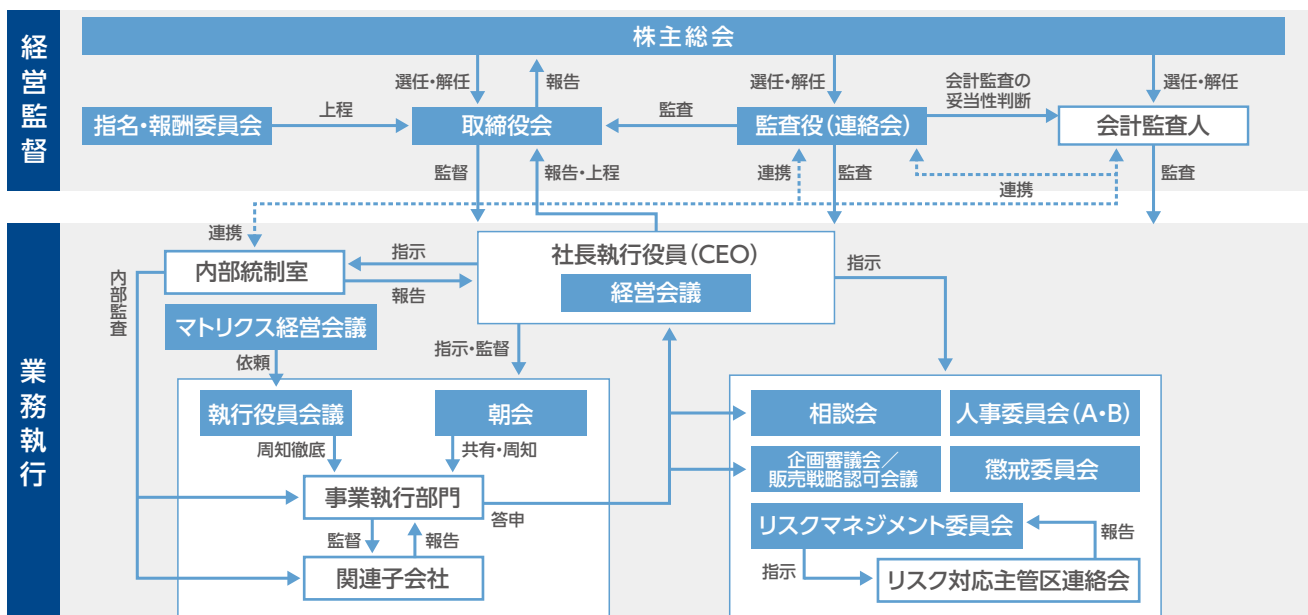
## コーポレート・ガバナンス

私たちは上記の基本的な考え方のもと、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基づき、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。

## リスクマネジメント

### トータル・リスク・マネジメント

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・効率性のあるトータル・リスク・マネジメント (TRM: Total Risk Management) を実現し、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、企業活動に悪影響を及ぼすおそれがあり、人命や社会への影響、損害金額が大きいリスク項目を11のカテゴリーに分類し、44の経営リスクを定めています。そのうち、特に影響度や発生頻度の高い12項目を「重点経営リスク」として定めています。そして実効性をさらに高

めるため、取締役とリスク対応主管区長で構成するリスクマネジメント委員会を四半期ごとに開催し、重点経営リスクの年度ごとのリスク対応計画や実施状況、解決課題について検証しています。また、本社部門では毎週リスク共有会を担当役員出席で実施。ここで出た課題はCSR-Weekを活用し社員への周知を図っています。

#### ■ 経営リスク・カテゴリー

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

### 災害時の対応

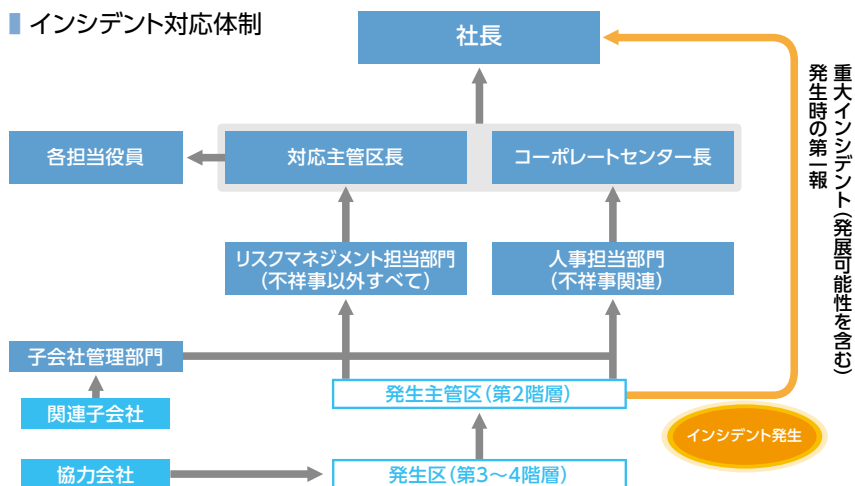
大規模災害発生時など緊急かつ重大な危機が発生した場合は、インシデント対応体制に基づき、グループ会社と連携してお客様の業務の復旧に努めます。

また、震度5強以上の地震やその他災害発生時に社員の安否を確認し、情報伝達を行うために安否確認システムを採用しています。確認内容は本人とその家族、家屋の状況などで、上司は管理する組織メンバーの状況を把握することができます。事務所に何人が残り、何人が避難したかといったことも把握できるので、事業継続のためにも有効な仕組みです。

### 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基づき、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働により、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



# 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。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
- 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

### 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2003年より継続して行っています。

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
- リコー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

### CSR-Weekセルフチェック実施率



### 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、「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時の通報と、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。

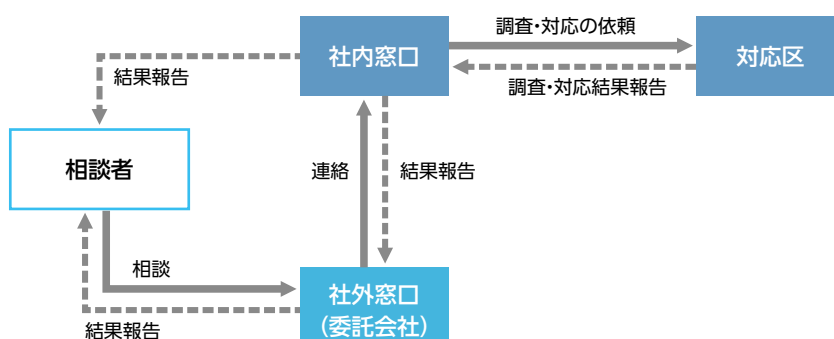
#### ほっとライン相談対応件数



#### ■ 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

#### ■ ほっとラインの基本的な運営フロー



# 情報セキュリティ

## ISMSについての考え方

リコーグループは2004年12月にISMS<sup>※</sup> 認証を取得しました。その後、2014年12月には規格改訂された「ISO/IEC27001:2013」の移行審査に合格しています。

元々リコーグループがISMSを取得した時の目的は「大きな情報セキュリティインシデントを起こさない」ということでした。しかし、ISMS認証取得後10年以上経過した現在、リコー・ジャパンは「事業に寄与するISMS」を目的に、第2ステップに入りました。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」への転換を進めています。より複雑化した事業形態により、今までにな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、結

果をコントロールすることで、ビジネスチャンスになると考えています。例えば、クラウド上でお客様と情報共有を行うことにより対応力強化につなげ、信頼性を保つことなどです。

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取り、組織職が自律的なリスクマネジメントをできるように仕組みを展開しています。

※ISMS: Information Security Management System



ISO/IEC27001認証ロゴマーク

### COLUMN

#### プラスのリスクとは

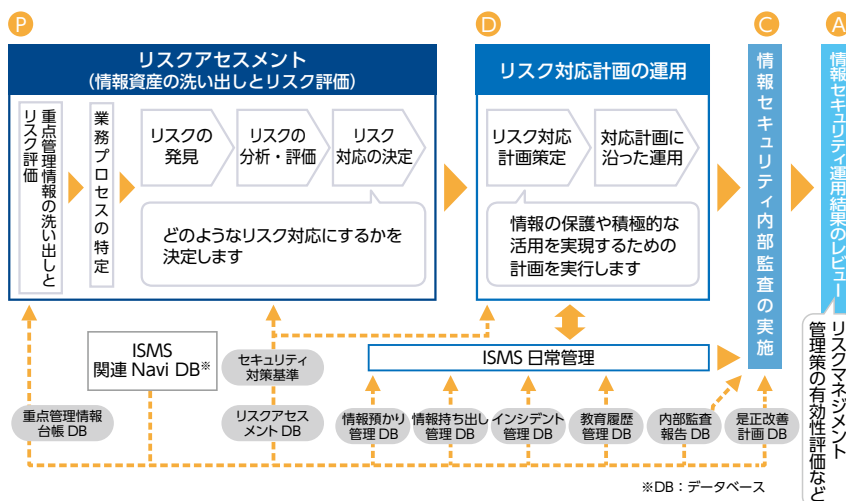
機密性を失って情報漏洩をしたり、完全性を損なうことで起こるのが「マイナスのリスク」です。それに対して、情報を守るだけでなく、活用しないことで、本来得られるはずの利益を生み出せないことを、リコー・ジャパンでは「プラスのリスク」と定義しています。情報をきちんと活用することが、売り上げ向上や業務の効率化につながることを認識し、積極的に情報活用を進めています。

## 情報セキュリティマネジメントシステムの運用

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。

計画から実行に至るPDCAの運用状況は、すべてデータベース上で可視化されており、全社員で共有しています。

### ISMSの運用イメージ



### COLUMN

#### 個人情報について

ISMS取得が個人情報保護法施行前だったため、リコー・ジャパンでは個人情報に関する認証は取得しておりません。個人情報については、ISMSの資産台帳のなかで管理をしており、個人情報保護法遵守のチェックができるようになっています。2018年5月25日施行のGDPR<sup>※</sup>への対応に着手しました。

※GDPR: EU一般データ保護規則



## 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2万名となり、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「情報セキュリティハンドブック」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



情報セキュリティハンドブック

## 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、ISMSの専門教育を受けた監査員が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、監査の際は監査対象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

### リスクを一から洗い出し 情報セキュリティ体制を刷新

当社は、プロセス産業やエネルギー産業用プラント装置の設計・製造から管理までトータルに手がけており、お客様企業や協力会社の情報を預かる機会も多くあります。これまで情報セキュリティにおけるリスクは認識していましたが、明確なルールがなく、網羅的に対応できる体制が整っていませんでした。そこで、「情報セキュリティ委員会」を立ち上げ、規定の見直しから運用まで包括的にサポートしていただけるパートナーを探していたところ、一番真摯に相談に応じていただいたのがリコージャパン三重支社の皆さんでした。

コンサルティング契約の締結後は、情報の棚卸から着手し、最大の課題であった情報セキュリティポリシーの策定においては、最新の法令や動向を踏まえた草案を提示いただけたことが大変助かりました。そして、草案をベースに随時アドバイスをいただきながら協議を重ね、当社の業務や状況に即したポリシーが完成しました。さらに、社員教育においては、「情報セキュリティハンドブック」の作成に加えて、本社の社員研修では講師も務めていただきました。その様子を参考に、県外拠点への研修は私たちで展開。導入研修をスムーズに完



### 三重機械鐵工株式会社

(右) 総務部長 中野 伸正 様  
(中央) 製作部 次長 臼井 隆浩 様  
(左) 資材課 担当課長 米川 誠 様

了することができました。

リコージャパンさんは、情報システムの分野で多くの実績をお持ちですし、自社内でもさまざまな対策・教育を実践されており、とても頼もしい存在です。三重支社の皆さんに引き続き相談をさせていただきながら、当社の情報セキュリティ体制をさらに強固なものにしていきたいと考えています。

# RICOH

imagine. change.

お問い合わせ先

## リコージャパン株式会社

経営企画事業本部 コーポレートセンター  
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  
TEL : 050-3534-0811  
E-mail : rj\_ccd@ricoh-japan.co.jp

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

### リコージャパンはお客様満足度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3年連続No.1  
〈独立系/ユーザー系/事務機器系1stセグメント〉」

出典：J.D. パワー 2015～2017年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査  
2017年度は従業員50名以上の企業3,985件の回答を得た結果。japan.jdpower.com



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『CSR 報告書 2018』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 <http://www.ricoh.co.jp/software/other/clickablepaper>