

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1兆6,820億円、従業員数は約8万名にのびります。

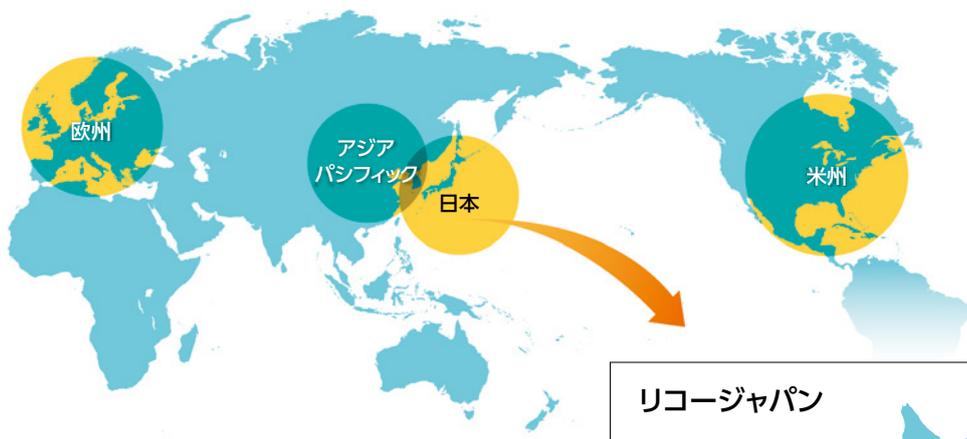
リコージャパン株式会社の概要

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

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

お客様との接点を担う私たちは、お客様のご意見・ご要望をリコーグループへフィードバックすることで、よりよい製品・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	684,178百万円(2021年3月期)
従業員数	18,887名(2021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351拠点(2021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
1兆6,820億円(2021年3月期)

世界の事業展開
約200の国と地域(2021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(2021年3月31日現在)

※2020年出荷台数(単機能コピー機を含む)

出典: IDC's Worldwide Quarterly Hardcopy Peripherals Tracker, 2021Q1, A3 Laser, MFP/SF DC, Speed Range A4 less than 91ppm, by Company

リコージャパン



A3レーザーMFP・コピー機
国内シェア2位※

※2020年出荷台数(単機能コピー機を含む)

出典: IDC's Worldwide Quarterly Hardcopy Peripherals Tracker, 2021Q1, A3 Laser, MFP/SF DC, Speed Range A4 less than 91ppm, by Company

営業
約8,000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
431

営業所数
386
(2021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へ、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、リコージャパンがこれからの新しい生活様式を見据えた「デジタルサービスの会社」として社会に貢献していくための取り組みをご紹介します。2020年度はマテリアリティ（重要課題）に紐づくESG（環境・社会・ガバナンス）目標を設定したことから、ESGに合わせた編集としています。

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

2020年4月～2021年3月
(一部、2021年4月以降の活動も掲載)

発行

2021年7月

お問い合わせ先

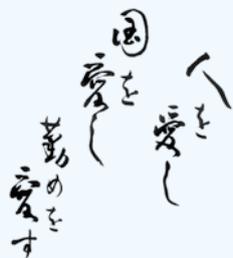
リコージャパン株式会社
経営企画本部
コーポレートコミュニケーション部
〒105-8503 東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル
E-mail: zjc_rjsdgs@jp.ricoh.com

◆ 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	03
新型コロナウイルス感染症への対応	07
リコーグループの第20次中期経営計画	09
デジタルサービスの会社としての リコージャパンの提供価値	10
リコーグループが取り組むマテリアリティとSDGs	11
特集1 企業の未来を進化させるワークプレイス改革	13
特集2 地域への想いを地方創生の力に 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	18
脱炭素社会の実現	19
循環型社会の実現	21
生物多様性保全への取り組み	23

社会

“はたらく”の変革	24
生活の質の向上	26
地方創生の取り組み	27
共創イノベーション	28
社員がいきいきと誇りを持って働く 会社を目指して	29
ダイバーシティ&インクルージョン	29
健康経営	30
人材開発	32
社会貢献活動	33

ガバナンス

コーポレート・ガバナンス体制	35
情報セキュリティ	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。



社員幸福度を高め、時代が変化しようとも 選ばれ続ける組織を目指します

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

Q 2020年度を振り返ってみて、 どのような1年だったでしょうか？

2020年度は新型コロナウイルスの蔓延が私たちの生活にも働く環境にも大きな変化をもたらしました。私たちには「社員と家族の健康を守ること」と、「企業としての社会的な使命を果たすこと」の両立を求められた一年でした。社員の健康に関しては新型コロナウイルス感染症対策本部を設置し、行動ガイドラインの徹底を図り、働き方改革のために整備した環境をリモートワークでフルに活用しました。お客様へのコンタクト手段は十分な感染対策を前提に、お客様に最も効果的かつ効率的な手段を折々に判断し、選択する原則も設けました。また、エッセンシャルなワークプレイスの複合機やネットワーク機器の保守サポートは、私どもの社会的な使命です。高リスクな環境で業務を行う社員には、産業医の先生の助言に基づき行動基準を設定しました。

勤務事業所内・勤務中での感染者を1名に抑え込みましたが、社員の生活環境下で感染者が発生しました。社員とご家族には大きな負荷を負ってもらっていることに、心から感謝申し上げたいと思います。

Q デジタルサービスの変革については どのように進展したでしょうか？

2020年度はデジタルサービスの会社として成長できた年だと考えています。新型コロナウイルスはリコーの事業構造にも大きな影響をもたらしました。春先の緊急事態宣言によりオフィスワークが制限された結果、従量制の複合機の保守ビジネスが激減しました。ペーパーレス化は世の趨勢ですので、徐々にこのビジネスボリュームが低下することは想定していました。しかしコロナ禍は時計の針を数年先に進めました。

私はコロナの嵐を「身を屈めてやり過ぎるか」、「未来の

姿に向かって突っ切るか」と悩みましたが、業績計画はそのままだにポートフォリオの転換を図ることにしました。お客様が「感染対策と事業運営の両立」を模索されていることに役立ちたい。社内業務のデジタル化実践のご紹介や、提案を通じてお客様を支援することも、私たちの社会的な使命であると考えたからです。私たちはOAメーカーから「デジタルサービスの会社」に生まれ変わります。であれば、目の前のお客様のためにすぐに行動に移すべきです。業務のデジタル化を実現するサービス群を本来の計画の数倍に修正し、お客様の困りごとに合わせて提案・提供することを全国展開しました。

その結果、デジタルサービスに関わるオフィスサービス事業分野は大きく成長し、事業全体の50%を構成、システムインテグレーション※1が事業全体の35%を占めるまでになりました。

※1 システムインテグレーション：業務課題解決のために、アプリケーションと役務で構成されたソリューションを提供するビジネス。

Q リコー日本の強みを地域課題にどのように活かしていきますか？

「人にやさしいデジタルを全国の仕事場に」。これがデジタルサービスで目指すお役立ちの姿です。それを実現するための源泉は「お客様のために努力を惜しまない社

員の提案力・実現力・サポート力」です。

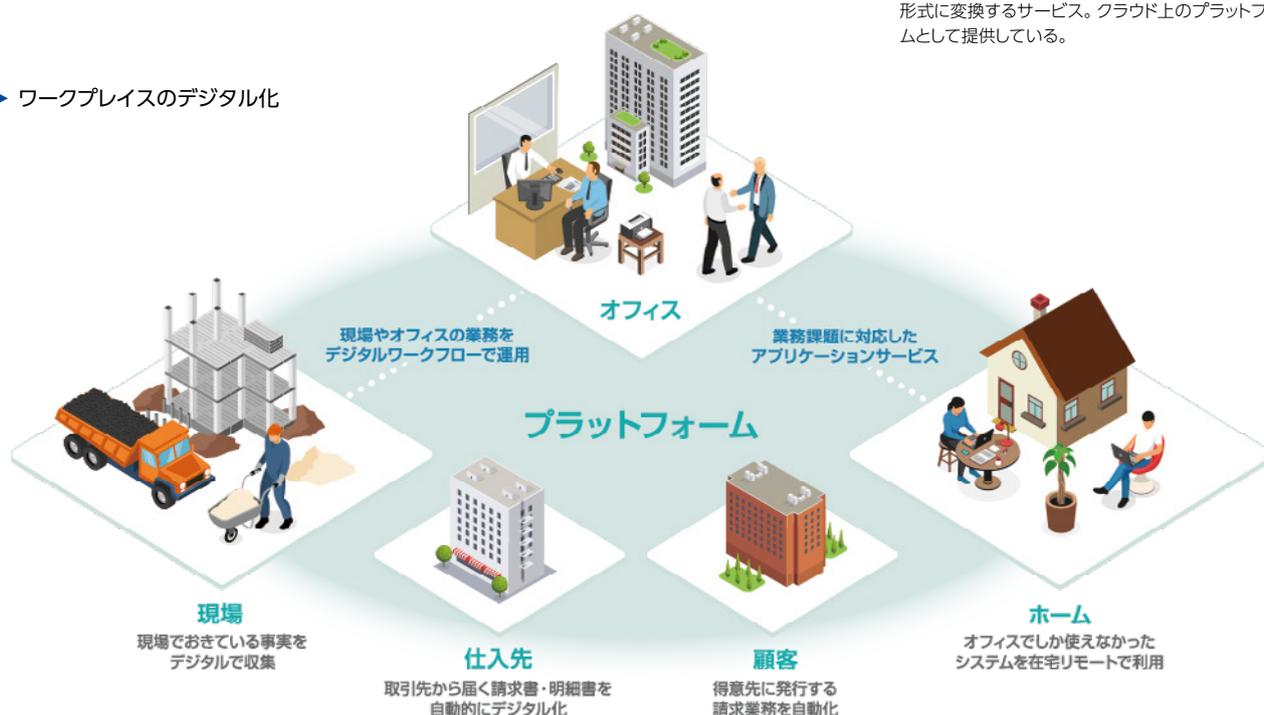
当社はセールス約8,000名、カスタマーエンジニア約4,600名、システムエンジニア約1,300名、コンタクトセンター約1,000名という多くの戦力を全国隅々にまで配置し、さらに販売サポートパートナーとともに、地域の中小企業様にまでカバレッジしていることが強みの一つです。全国の各支社は90%以上が地元出身で地域の生活者でもあり、地域貢献意欲の高い社員たちが地域密着で活動しています。

リコー日本はIT導入補助金の採択数でリードし続けているということもあり、地方銀行や信用金庫、商工会議所の皆様などから「一緒にお客様のICT化、デジタル化を進めないか」とお声掛けいただく機会も多くなってきています。昨年度から地方自治体の皆様、地域の金融機関、商工会議所の皆様とも連携をしながら、中小企業の生産性の革新、デジタル化のお役立ち活動を行っています。

具体的には、中小企業向けに自社および協業パートナーのソフト、クラウドサービスなどを組み合わせ、お客様の業種ごとの業務課題解決のためにプログラムをパッケージ化した「スクラムパッケージ」を提供しています。中小企業の企業間取引に関わる業務では、伝票など紙データの入力作業や請求書の封入封緘作業などに多くの人手が割かれ、リモートワークを阻害しています。EDWプラットフォーム※2上にあるアプリケーションサービスと複

※2 EDWプラットフォーム：[EMPOWERING DIGITAL WORKPLACESプラットフォーム]の略語表記。ハードウェア（エッジデバイス）から得たデータをアプリケーションで業務処理できる形式に変換するサービス。クラウド上のプラットフォームとして提供している。

▶ ワークプレースのデジタル化



合機とスクラムパッケージを連携させ、入力業務や請求書発行業務などの自動化・省人化を進めています。

これら「RICOH Digital Processing Service」により、お客様の働く場所をデジタルワークプレイスにすることで、地域課題である中小企業の活性化に貢献してまいります。

Q 地球環境問題への取り組みについてお聞かせください。

リコーは1990年代から製品ライフサイクル全体（資源採取～原料生産～製品生産～販売サポート～利用～廃棄・リサイクル）で脱炭素社会の実現を目指した事業活動を行ってきました。このライフサイクルで「販売サポート」を担う当社は、お客様とともにご利用時における脱炭素化に取り組んでいます。

主力製品である複合機においては、より高度な省エネ技術を搭載したモデルを採用いただくことで、全国の全稼働機の使用時の消費電力総量を2015年比 ▲27%（2020年実績）削減しています。さらに、2020年度からお客様に採用いただいた複合機台数に応じてマングローブ植林を行うことで、CO₂削減に寄与する活動を行っています。社会インフラ領域では脱炭素社会づくりに貢献する製品・サービスとして「再エネ電力」の提供、快適なオフィス環境と省エネを実現する「RICOH Smart MES 照明・空調制御システム」の販売や「太陽光発電O&M^{※3}事業」「EV充電器トータルサポート」などを展開しています。

お客様の事業活動におけるカーボンニュートラル化への貢献を通じて、脱炭素社会づくりに貢献していきたいと考えています。

また、当社の販売・保守活動のエネルギー起源CO₂排出量の削減として、和歌山事業所はじめ6拠点で事業所のZEB化や社有車のEV化を行っています。

※3 O&M: Operation & Maintenance

Q SDGsを中心に据えた経営の取り組みはどう進展させていきますか？

リコーは日本経済新聞社が主催する「第2回 日経SDGs経営大賞」において、「大賞」を受賞しました。今回の受賞は、SDGsと経営を結び付ける取り組みが評価

された結果であると考えています。リコーグループのSDGsに関わる活動の底流には、創業者・市村清が唱えた三愛精神^{※4}が浸透していることが大きいと思います。市村は「儲けるより儲かる経営」「お客様に喜んでいただくために仕事に創意工夫を施すところから『勤めを愛す』は生まれる」と語っています。また、4代目社長の浜田広が「お役立ちの精神」を唱え、「次工程はお客様」と示したことで、社内プロセスにおいてもお客様を意識した行動が定着していったように思います。事業活動と社会課題解決を同軸で捉える行動様式は自然な流れで確立されました。

これからは、私たちがお客様に提供する価値がお客様の業務やお客様の先のお客様で効果となって表れ、社会課題解決につながることを意識した行動様式にしていきたい。つまり、ご利用いただくお客様とともに社会課題解決に取り組む活動にしていきたいと考えています。

※4 三愛精神: 「人を愛し、国を愛し、勤めを愛す」。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。

Q 人財育成についてはどのようにお考えでしょうか？

企業は社会に生かされている存在です。存在を認めていただくためには、新たな価値を提供し続け、選ばれ続けなければなりません。価値創造の源泉は人。「人財育成」と「能力を発揮できる環境づくり」は経営の重要テーマだと考えています。

リコー・ジャパンではすべての職種に「プロフェッショナル認定制度」と成長を支援する「いつでも！どこでも！誰でも！学べる育成プログラム」を提供しています。すべての社員が、集合研修、eラーニング、マイクロラーニングを通じて上位プロレベルへのチャレンジや知識/技能を自主的に高めていくことができます。

当社の人財育成の根幹に据えているのがプロフェッショナル認定制度です。「知識スキル+価値提供プロセス(実践力)+顧客価値提供(実績)」の質や量で、社員の能力や成長度合いを可視化する仕組みです。社員の成長意欲を育み、価値提供能力の向上・専門知識の習得を促進する。さらに一人ひとりが成長目標を持ち高いモチベーションでチャレンジしてもらうために、あるレベル以上で手当支給や社員ステージアップと連動させています。これから職種適性判断の材料として人財ローテーションにも活かしていきます。



一方、能力を発揮できる環境として、「風通しのよい健全な職場づくり」が非常に大切です。社員個人それぞれがいきいき光っている状況は、個性が認められ自分の行動が評価される環境に生まれると思います。世代や職位・職種を超えて想いや意見を交わすことができ、互いを認め合い、共通の目標とお客様に向けて、それぞれが自律的に考動し、また一つになり有機的に連携する。そのようなチームこそが、デジタルサービスでお客様に価値提供プロセスを提供できるユニットだと考えています。また、チームを支える「変革・共創型リーダーシップ」のもとでエンゲージメントの高い社員たちが育つと考えています。

この先時代が変化しようともお客様に新たな価値を提供し、選ばれ続ける社員たちと組織であり続けたいです。

Q 今後のビジョンについてお聞かせください。

100年後に世界の歴史書が書かれたならば、今の時代はそれまでと隔絶する大きな変化の時期だったと評されるのではないかと…と思っています。デジタル化が進展し、働き方が変わり、AIやロボットが苦しい作業から人を解放し、働く人の価値が再定義された時代。そんな大きなうねりの中で私たちは生活し、仕事をしていると思います。

その変化はグローバルで同時に進展し、国内でも都会から地方へという伝播型ではなく同時進行になっています。リコーは地方経済のデジタル基盤を提供する自治体などへの支援や、地域の中堅中小企業のお客様の業務課題解決のツールとして、デジタルやAI、ロボットをお客様の身近な存在にしていくことがミッションだと考えています。「人にやさしいデジタルを全国の仕事場に」を実現することで、お客様がはたらく喜びを実感されることへのお手伝いをしてまいります。

もう一つは、いきいきとした社員があふれる素敵な会社にすることです。目指すのは、役に立っていることを実感し、自身の存在価値を高められる会社。性別や障がいの有無を問わず多様な社員が自律的成長と自己実現をかなえる会社です。個人のバックグラウンドや価値観を認め合い、一人ひとりが安心して自分の個性と能力を発揮できる環境が必要です。例えば、女性社員のライフステージごとのイベントとバランスよく両立できる環境は絶対条件です。男性も家事や育児の担い手になるマインド育成など、社員それぞれのライフステージで役立つキャリア形成・開発支援を行っていきます。

年代の異なる社員それぞれの人生の中に会社の毎日があります。仕事も生活も充実した人生の日々を送れる社員幸福度の高い会社を目指します。

新型コロナウイルス感染症への対応

リコーグループ基本方針

リコーグループは、新型コロナウイルス感染症という世界的な危機に対し、早期終息に向けた感染拡大の防止を最優先課題と認識しています。人の「命と健康」を守る

取り組みに率先して協力することで、企業の社会的責任を果たしてまいります。

リコーグループは、新型コロナウイルス感染症拡大に伴うリスクに対し、以下の方針に基づき体制を整備し、必要な対応を遂行しています。

1. グループ従業員等およびその家族の生命・健康維持を優先する。
2. 社会への影響を配慮し、可能な限り感染者増加を防止する。
3. 社会・お客様から求められるサービス・製品の継続的提供のための努力をする。
4. 経営基盤の維持に努める。
5. 通常業務を継続できない“非常に重大なパンデミック”に備える。(BCP対応準備)

リコー日本の主な感染防止策

私たちはこれまで生産性向上のためにさまざまな勤務形態を導入し、新しい働き方にチャレンジしてきました。さらに、コロナ禍による社会情勢の大きな変化により、「うつらない」「うつさない」「広げない」を合言葉に、基本的な感染防止策に加え「テレワーク」を効果的に活用・実

践することで、感染リスクに対応しています。

また、社内だけではなく、お客様にも「テレワーク」環境をご提案し、お客様とともにデジタルワークプレイスによる新しい働き方を積極的に行ってまいります。

◆ 従業員への感染防止対策例

従業員の働く環境	<ul style="list-style-type: none">・シフト勤務による時差出勤で、公共交通機関利用の通勤における混雑(密)回避・直行・直帰により、朝夕の事業所における密状態の低減・オンラインミーティングの徹底活用で会議室内の密状態回避(事業所内でも自席から参加)・在宅で可能な業務は、積極的に在宅勤務にて行う
----------	---

◆ お客様への感染防止対策例

営業の対応	<ul style="list-style-type: none">・オンライン商談やオンラインセミナーの徹底活用で密状態回避
カスタマーエンジニアの対応	<ul style="list-style-type: none">・出力機器リモート管理サービス「@Remote」のさらなる普及による訪問カウンター確認の減少・機器外装や触れる部分、使用した工具のアルコール消毒、手洗いの徹底・医療機関への保守対応は、家族も含めて基礎疾患のない社員で対応・専用の作業着上下を着用し、脱ぎ方や洗濯方法等マニュアル化・2名体制での訪問を原則とし、相互に感染予防チェックを行う

非対面の働き方を実現

新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言時には、出社抑制により訪問による営業活動が思うようにできなくなりました。どうしたらお客様訪問をせずに対話ができるかを検討し、オンライン商談やオンラインセミナーによるお客様との非対面の働き方を行っています。また、受発注業務や請求業務を担当する社員は、どうしたら出社しなくても業務処理がスムーズにできるか考え、業務の自動化、省人化に取り組みました。リコージャパンのさまざまな勤務形態は、こうした社員の新しい働き方を下支えています。(詳細はP31 参照)

2020年11月に開催した「RICOH Value Presentation Online 2020」では、「デジタルを活用したニューノーマル時代の働き方」をテーマに、リコーグループ各社の社内実践を交えながら、企業の経営課題や業務課題を解決するためのヒントを伝える完全オンラインイベントを開催しました。私たちのワークスタイル変革へのチャレンジを

お客様のテレワーク環境づくりを支援

テレワークに取り組む中小企業を支援するために、リコージャパンは自宅から会社のデータに安全にアクセスし、印刷も行えるVPN (Virtual Private Network) 環境を簡単・手軽に構築できる月額定額制パッケージ商品の販売を開始しました。受発注書や見積書、請求書の処理など大量の紙を印刷する業務のために出社せざるを得ないケースが多く存在していますが、紙の印刷が必須の業務の方にも会社と同じセキュアなネットワーク環境で在宅勤務を行っていただくことができる商品です。また、電子契約連携で、ドキュメントの電子化から文書保管・廃棄までをトータルに継続提供し、紙の契約書と電子契約の融合した一元管理が可能となります。



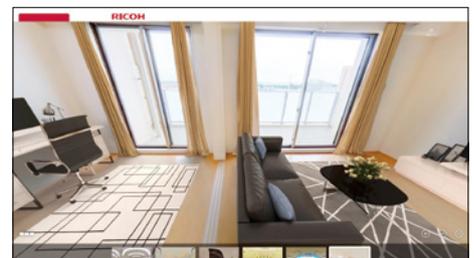
ViCreAの生配信によるオフィス見学コース紹介

お客様に体感していただく空間、LiveOffice「ViCreA (Value innovation Creative Area)」では、全国各地で社内実践事例を紹介しています。自ら実践した内容だからこそ、成功事例はもちろんのこと、失敗談も含めた生のノウハウをお客様に自信を持って伝えることが可能です。コロナ禍でお越しいただけないお客様のために、オンライン見学による新しい働き方の社内実践事例の紹介も実施しています。

遠隔コミュニケーションツールを提供

現地に行って直接現場を見る、人と会うということが困難な状況で、「THETA 360.biz」*はすべての空間を360度の写真・動画で伝えることができます。ビジネスシーンでは不動産物件・建築現場・観光地・宿泊施設・自動車内装・店舗内装など、PRから記録・情報共有が必要な場面で活用されています。オフィスやホーム、介護施設でも「はたらく場所」を問わずデジタルでつなぐ、ニューノーマル時代の「遠隔コミュニケーションツール」を提案しています。

* THETA 360.biz : RICOH THETA で撮影した 360° 画像を使って、簡単に 360° コンテンツを制作・公開することができるクラウドサービス



リコーグループの第20次中期経営計画 ～デジタルサービスの会社への変革～

変わる働き方と変わらずに大切にしていること

新型コロナウイルス感染症は世界を、そして人々の暮らしを大きく変えました。人々はオフィスに出社できず、働き方の変革を余儀なくされ、徐々に進展すると考えられていた「いつでもどこでもはたらく」という新しいワークスタイルへの変革が強制的に加速されることとなりました。このように働き方が変わっていく中で、私たちが変わらずに大切にしていることが二つあります。

一つは、私たちは徹底的にお客様に寄り添い続けるということです。リコーは1977年にオフィスオートメーションを提唱して以来、半世紀近くにわたりオフィスの効率化や生産性向上のお手伝いをしてきました。今後、仕事の価値が業務の効率化から人にしかできない創造力の発揮

へと移っていく中で、私たちは変わらずにお客様の「はたらく」に寄り添い続け、すべてのお客様が「はたらく」を通じて喜びや幸せを感じることに役に立つ会社でありたいと考えています。

そして、もう一つ変わらずに大切にしているもの、それはリコーの原点であり創業の精神である「三愛精神」です。「人を愛し、国を愛し、勤めを愛す」からなる三愛精神は、SDGsの原則である誰一人取り残さない社会という考え方にも通じるものがあります。リコーは、この三愛精神に基づいて設定したマテリアリティ（P11参照）に取り組むことで企業価値向上を図っていきます。

リコーグループの第20次中期経営計画

リコーグループは、2020年度を「危機対応」と「変革加速」の1年と位置づけ、全社一丸となって困難に対処することとしました。これにより、第20次中期経営計画（以下、20次中計）は、2021年度から2年間の中計とするとともに、中長期的な視点を重視し、2025年までの中期展望についても方向性を示しています。2025年には、「はたらく場をつなぎ、はたらく人の創造力を支えるデジタルサービスの会社」となることを目指しています。

20次中計の2年間では、「はたらく」の生産性を革新するデジタルサービスの会社への変革を実現します。経営目標としてはROE9%以上を掲げ、それを実現するための財務目標として営業利益1,000億円、売上高約2兆円などの指標を設定しています。また、財務指標と同様に重要である将来財務目標（ESG目標）についても、7つのマテリアリティごとに17の目標項目・目標値を設定し、達成に向けて尽力します。

リコーグループの第20次中期経営計画

“はたらく”の生産性を革新する「デジタルサービスの会社」への変革

2022年度 **ROE 9%以上**

事業成長と資本収益性向上の両輪で実現

◆ 実現のための財務指標

財務指標	2022年度目標
営業利益/率	1,000億円/5%
売上高	2兆円
ROIC	6.5%以上
オフィスサービス事業営業利益率*	8%

※従来開示区分に基づく

◆ 将来財務（ESG）目標

ステークホルダー別目標		2022年度目標
お客様	顧客評価のトップスコア率	30%
社会	GHGスコープ1、2削減率（2015年度比）*	30%
	GHGスコープ3削減率（2015年度比）	20%
	使用電力の再生可能エネルギー比率	30%
	製品の新規資源使用率	85%以下
従業員	社員エンゲージメントスコア	各地域50%tile以上
パートナー	各パートナーからの評価スコア	パートナー・地域ごとに設定
株主	ROE	9%以上

※GHG（Greenhouse Gas）：温室効果ガス

デジタルサービスの会社としての リコージャパンの提供価値

全国の中小・中堅企業の業務デジタル化により生産性革新を支援するリコージャパン

日本ではコロナ禍の経験もあり、行政をはじめとしてさまざまな業務がデジタルを活用して変わろうとしています。リコージャパンでは地方自治体とも連携をしながら、地方を含めた全国の中小・中堅企業のお客様の業務のデジタル化を支援することで、日本の社会課題の解決に貢献していきたいと考えています。

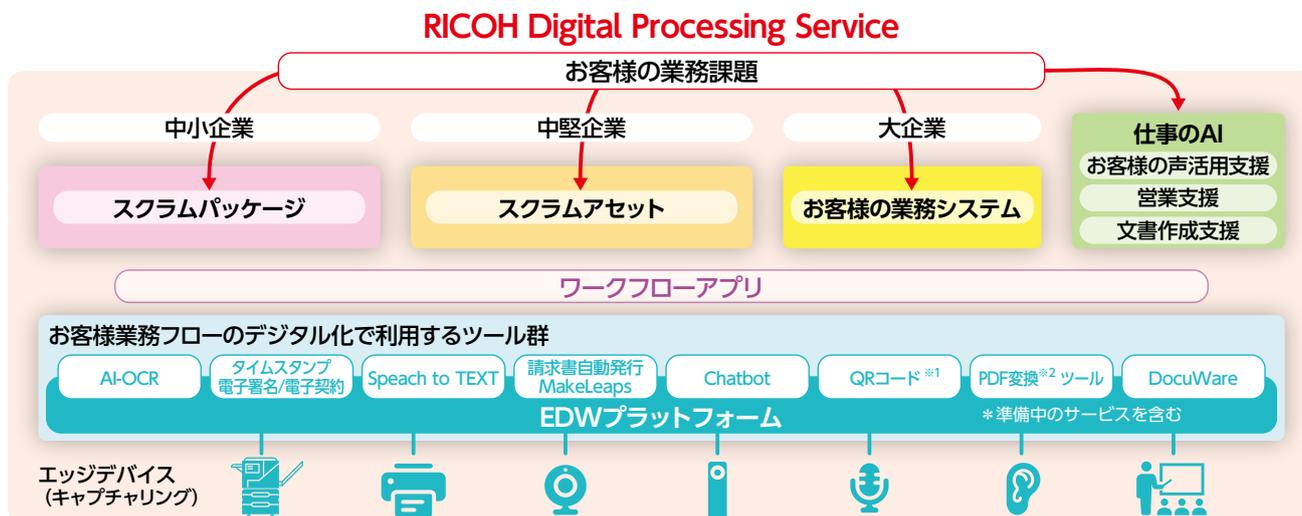


RICOH Digital Processing Service : 新しい働き方を支援するソリューション群

2020年6月、「人にやさしいデジタルを全国の仕事場に」を掲げ、デジタルサービスで全国のお客様にお役立ちするために、「RICOH Digital Processing Service」の提供を開始しました。これは、業種業務ごとの固有の業務ワークフローをデジタル化し、その前後のプロセスにある人とデジタルの間のストレスを低減する、そして現場で起きていることを自動取得しオフィスでの業務処理と一元化することで、働く人のパフォーマンス向上と効率的な業務運営を実現するというものです。

業種業務ごとの課題を解決し、「現場とオフィスの間」「ITで行う業務と業務の間」「外部企業との間」「オフィスとホームの間」に介在するストレスを無くし、自動化・省人化を

実現します。また、働く人のパフォーマンス向上を促進するために、企業内外とのコミュニケーション・ナレッジシェア（知識の共有）を促進していきます。さらに、複数人で行っていたデータ入力や請求書発行などの業務を自動化。オフィスに「密」環境をつくらず業務遂行ができるようになります。具体的には、中小企業の業務課題を解決するスクラムパッケージや中堅企業向けのスクラムアセット、複合機などのエッジデバイスと連携して業務のデジタル化に貢献するEDWプラットフォームなどを組み合わせ、業種業務によって異なるお客様の新しい働き方、業務のデジタル化を支援します。さらに、お客様の膨大な業務データをAI分析するサービスで新たな知の創造に貢献します。



*1 QRコード：QRコードは、(株) デンソーウェーブの登録商標です。
*2 PDF変換：Adobe PDF

リコーグループが取り組む マテリアリティとSDGs

3つの活動によるSDGsへの貢献

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。

事業を通じた社会課題解決

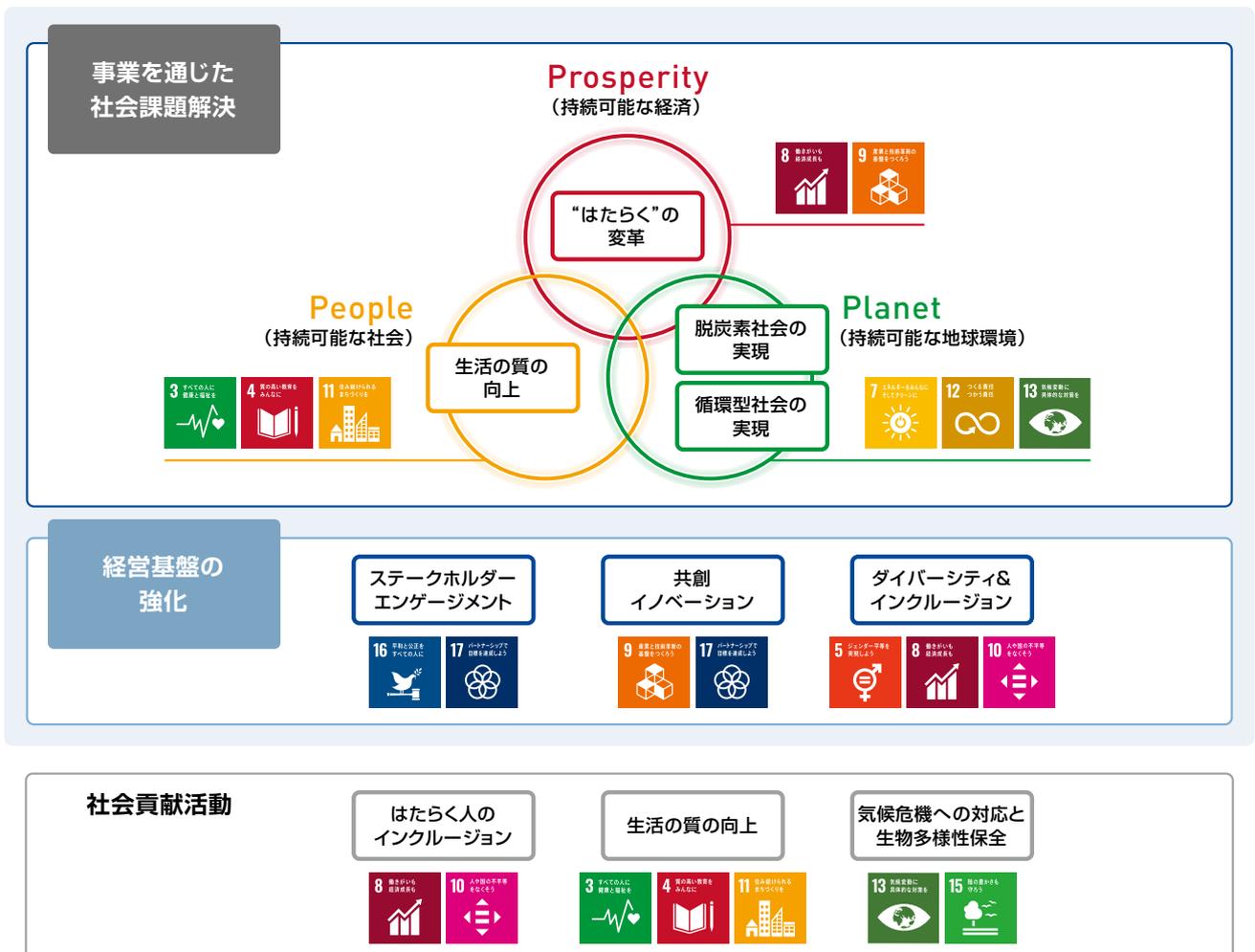
経営基盤の強化

社会貢献

SDGs達成への貢献

リコーグループは、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」「社会貢献」の3つの活動に取り組み、国際社会で合意された「持続可能な開発目標 (SDGs)」の達成に貢献していきます。



事業とSDGsの同軸化:リコー日本のESG目標

リコーグループでは、「事業を通じた社会課題解決」とそれを支える「経営基盤の強化」の2つの領域で7つのマテリアリティを特定。各マテリアリティに紐づく17の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。

リコー日本でも、事業活動とSDGsを同軸化し、SDGsへの貢献度を12のESG目標として設定。業績目標と一体化して推進しています。また、お客様に製品・サービスを使っていただくことで、お客様とともにSDGsの達成に取り組んでいます。

マテリアリティ	リコーグループのESG指標	2022年度目標	リコー日本のESG指標	2021年度目標	
事業を通じた社会課題解決	“はたらく”の 変革	顧客調査トップスコア率 ^{*1}	顧客調査トップスコア率	30%	
		顧客への価値提供拡充度 ・スクラムパッケージの導入顧客比率	顧客への価値提供拡充度 ・スクラムパッケージの導入顧客比率 ・スクラムパッケージ導入による時間創出効果	15% 6,480万時間/年	
		DXによる価値提供スキル保有人材 (IPA ITSSLレベル3以上数) (2020年度比)	リコー日本独自のプロフェッショナル認定 制度平均プロレベル	前年比105%	
	生活の質の向上	生活基盤向上貢献人数	1,000万人	生活基盤向上貢献人数	200万人
	脱炭素社会の実現	GHGスコープ1,2削減率(2015年度比)	30%	＜自社の脱炭素の取り組み＞ ・CO ₂ 排出削減率(CO ₂ 排出量) ＜お客様の脱炭素支援＞ ・主要複合機導入とマングローブ植林による CO ₂ 削減量 ・環境ソリューション提供によるCO ₂ 削減量	2015年度比 ▲25.7% (排出量23,500 t)
		GHGスコープ3削減率(2015年度比)	20%	1,312 t 3,965.1 t	
使用電力の再生可能エネルギー比率		30%	—	—	
循環型社会の実現	製品の新規資源使用率	85%以下	—	—	
経営基盤の強化	ステークホルダー エンゲージメント	生産拠点のRBA ^{*2} 認証取得	—	—	
		サプライヤーの行動規範署名率	100% (署名完了)	—	
		国際セキュリティ標準	ISO/IEC ^{*3} NIST ^{*4} に基づく セキュリティ強化完了	—	
		各パートナーからの評価スコア	パートナーごとに設定	販売店からの評価: トップスコア率	30%
		主要ESG外部評価	トップレベル獲得	—	
	経済産業省「デジタルトランスフォーメーション銘柄」採用	採用	経済産業省DX認定取得	認定取得	
	共創イノベーション	特許のETR ^{*5} (他社引用) スコア増加率 (2020年度比)	20%増	—	—
ダイバーシティ& インクルージョン	RFGエンゲージメントスコア	50パーセンタイル	エンゲージメントスコア	対象スコア36.5	
	女性管理職比率	16.5%	女性管理職比率	(2025年度: 7.5%以上)	

- ※1 トップスコア率: 最も高い評価の選択率
- ※2 RBA: Responsible Business Alliance
- ※3 IEC: International Electrotechnical Commission
- ※4 NIST: National Institute of Standards and Technology
- ※5 ETR: External Technology Relevance

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、全員参加でSDGsへの貢献を実践しています。

● SDGs キーパーソン制度

2018年からスタートしたリコー日本のSDGs キーパーソン制度。全国の支社を含む各組織から約410名(2021年6月現在)のキーパーソンが登録され、社内外



へのSDGs展開活動を行っています。また、お客様や各地域の課題を理解し、提供価値を考え、事業を通じたSDGsへの貢献を牽引する役割を果たしています。

● SDGs強化月間

事業とSDGsの同軸化を推進するため、リコー日本では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。2020年は、7月と11月の2回実施しました。11月の強化月間では、全組織が期間中に貢献する活動テーマを登録。デジタルサービスを通じたお客様の「“はたらく”の変革」への貢献や社内の環境負荷削減の取り組みなど、各組織の業務目標と紐づくSDGsへの貢献を実践しました。

企業の未来を進化させる ワークプレイス改革

魅力的な企業、職場であり続けることを目指して—。

2026年に創業50周年を迎える

日本環境クリア様では、
ワークプレイス改革、SDGs推進に
取り組まれています。

(写真右から)
日本環境クリア株式会社
常務取締役 矢澤 学人 様、
事業開発室 室長 近藤 明美 様
リコージャパン千葉支社
佐竹 由美、宮本 勝太



目の前の課題解決にとどまらない 未来に向けたワークプレイス改革

日本環境クリア様は、上下水道施設の維持管理をはじめ、ビルメンテナンス、電気設備保安など、暮らしの根幹を支える事業を展開されています。自然環境、生活環境、ビジネス環境などの多様な「環境」にアプローチされる中、自社の職場環境においても改革に取り組まれています。その背景を事業開発室の近藤様に伺いました。

「人員増加に伴うレイアウト調整に加えて、部門を超えたコミュニケーションの促進が課題となっていました。数年前から改善は進めていましたが、部分的なリニューアルでは限界があります。セキュリティの強化も含めたトータルな改革が必要になっていました」

リコージャパン千葉支社の宮本は、ワークプレイス改革には中長期視点が不可欠と話します。

「目指すべき職場環境は事業の成長や社会の変化によって変わっていきます。私たちはその変化に対してお客様とともに向き合うビジネスパートナーでありたい。そうした思いから、今ある課題にお応えすることはもちろん、未来に向けた提案をさせていただきました」

常務取締役の矢澤様は目指す姿を考えるうえで、リコー

ジャパンのLiveOffice「ViCreA」^{※1}が大きなヒントになったとおっしゃいます。

「デジタル化の参考になっただけでなく、そこで働く皆さんの真摯な姿が非常に印象的でした。一人ひとりの一生懸命さの背景には、いきいきと働ける環境があるように感じ、リコージャパンなら空間だけではなく社員の意識も変えていけるのではないかという期待を持ちました」

※1 ViCreA: リコージャパンの社内実践をお客様に体感していただく空間。

オープンなオフィス空間の創造により 社員の意識も活性化

ワークプレイス改革のプロジェクトリーダーである伊藤様に改革のポイントを伺いました。



ワークプレイス改革のプロジェクトチーム
日本環境クリア株式会社
事業開発室 主任
伊藤 典秀 様(右)、
事業開発室 主任
松澤 亮太 様(左)



自然と社員の交流が生まれるコピーバー

「まず社員自身が何に課題を感じ、どう変えていきたいのか、重視すべきポイントを見極めるため社員アンケートを行いました。そこで『他部門ともっと会話をしたい』、『気軽に使える会議室が欲しい』という声が多いことがわかり、2020年12月のリニューアル第一弾では、フリーアドレスを導入し、オープンな打ち合わせスペースを複数配置することにしました」

適切なゾーニングにより、セキュリティ対策を強化しながら、風通しのよいレイアウトを実現。会議室にはリコーインタラクティブ ホワイトボード (IWB) も導入されています。プロジェクトチームの松澤様にその効果を伺いました。

「リニューアル後のオフィスでは物理的な変化だけではなく、雰囲気や一人ひとりの表情も変わってきたという印象があります。今後も引き続き改善を重ね、出社が楽しみになるような環境を目指していきたいです」

リコージャパン千葉支社の佐竹はこう振り返ります。

「ご要望に迅速に対応できるようにリコージャパンはチームで対応したのですが、事業開発室様をはじめ皆様のご協力なしには実現できませんでした。進捗も随時共有させていただき、密に協働したからこそその成果だと思っています」

VOICE

5年後、10年後も魅力的な企業であり続けるために

リコージャパンという外部パートナーと連携して企画を進め、結果を出すことができたというプロセス全体に価値があったと感じています。今回のリニューアルは第一弾でゴールではありません。その時々に合わせて最適な形を模索する必要がありますと考えていますので、引き続きサポートいただき、よりよい環境づくりへとつなげていけたらと思っています。



日本環境クリアー株式会社
常務取締役
矢澤 学人 様

ワークプレイス改革による気付きがSDGsの取り組みを促進

矢澤様は、今回のリニューアルがSDGsと改めて向き合うきっかけになったとおっしゃいます。

「当社はヴェオリアグループ^{※2}の一員であり、自社としても『地域社会のパートナーであり続ける』というミッションを掲げています。地域社会の環境課題に対して、より良くより持続可能な未来を実現するという考えのもとSDGsを推進していますが、今回のリニューアルで自社内の環境に改めて向き合ったことで、我々がもっと取り組めることがあるのではないか、という気付きがありました」

具体的な取り組みについて、近藤様が話を続けます。

「今年の新入社員研修にはSDGsのプログラムを盛り込みました。また、社内ポータルにもSDGsについて掲載し、当社の事業が国際的な目標に寄与していることを浸透させるよう努めています。さらに2020年11月に『健康宣言^{※3}』を行い、2021年3月に『健康経営優良法人2021』の認定を受けました。こうした取り組みにおいても、引き続きリコージャパンにお力添えをいただくと嬉しいです」

SDGs推進もワークプレイス改革も、目の前の課題の向こうにある未来を見据えた視点が不可欠です。宮本はリコージャパン自身も挑戦し続けていくと語ります。

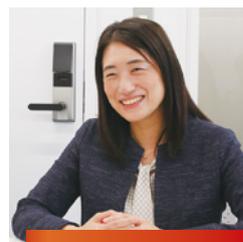
「私たちが挑戦の過程であり、ViCreAも今の状態が完成というわけではありません。社内実践を繰り返しながら改善を重ねていますので、この経験を踏まえてよい提案を行い、共にSDGs推進、ワークプレイス改革を実行していけたらと思っています」

※2 ヴェオリアグループ：フランスに本社を置き、世界各地で水・廃棄物処理・エネルギー事業を展開する総合環境サービス企業。

※3 健康宣言：企業が健康経営優良法人の認定を目指して、企業全体で従業員の健康づくりに取り組むことを宣言するもの。

環境を変えていくことで社員の働き方や意識にアプローチ

リニューアル後、社員から職場環境についてさまざまな意見が交わされるようになり、インパクトのある改革ができた実感しています。よりよい働く「場」を社員とともに追求していくことが、ワークライフ・バランスやダイバーシティの推進にもつながっていくと思いますので、今後も引き続き、社会や事業の変化を踏まえたワークプレイス改革を目指していきます。



日本環境クリアー株式会社
事業開発室 室長
近藤 明美 様

地域への想いを 地方創生の力に

鹿児島県志布志市とリコージャパンは、
地域への「志」を共有するパートナーとして、
関係人口の創出・拡大とSDGsをキーワードに
地方創生に取り組んでいます。

(写真右から)
志布志市役所 企画政策課
地方創生広報戦略係
指宿 加奈子 様
係長 曲瀬川 智恵 様
リコージャパン鹿児島支社
ICTソリューショングループ
木幡 淳也



地元密着の支社と専門部署が連携し、 地域の課題解決を目指す

鹿児島県と宮崎県の県境、「食の宝庫」と言われる大隅半島に位置する鹿児島県志布志市。南九州の温暖な気候は四季折々の農産物を育み、清らかな湧き水で養殖される鰻はふるさと納税の返礼品としても高い人気を集めています。その一方で、地域経済の担い手である若年層の流出、人口減少が課題となっています。志布志市企画政策課 曲瀬川様にお話を伺いました。

「市の課題に対して官民連携を含めさまざまな方法を検討している中、リコージャパンから地方創生の提案があったことは意外でした。オフィス機器のイメージがありましたし、このような大企業が力を貸してくれること自体に驚いたのです。お話を伺って全国各地で地方創生の実績があること

を知り、そのノウハウと最新の機器・技術を駆使した提案は、市に寄り添い全面的にバックアップいただけるものでした」

鹿児島支社の木幡は、リコージャパンならではの強みを活かした提案ができたと言います。

「今回、リコージャパンの東京、福岡にある地方創生を専門とする部署と連携して『TEAM志布志』を結成し、全国のネットワークやノウハウを活用した提案を行いました。リコージャパンには、そうした地元密着の支社と都市部がつながり、地域の課題解決を目指す仕組みがあるのです」

2019年5月、志布志市とリコージャパン、リコーITソリューションズは、地方創生に係る包括連携に関する協定を締結。多岐にわたる協働を進めています。

関係人口とのつながりを深め、 地方創生の推進力に

志布志市では全国にファンを広げる活動を長く行ってきましたが、曲瀬川様はこれまで以上に関係人口^{*1}とのつながりを深めていく必要性を感じられていたそうです。

「地方創生の中心であるはずの市民が自分のまちに誇りを持ってなくなってきており、この状況を地域外の視点・



志布志市役所 企画政策課
地方創生広報戦略係 係長
曲瀬川 智恵 様

※1 関係人口：移住した「定住人口」でもなく、観光に来た「交流人口」でもない、地域や地域の人々と多様に関わる人々のこと。



発想で変えていきたいという思いから、市民とふるさと納税者等が交流できるような会を東京で開催できないかと考えていました」

この相談を受けた木幡はWeb会議システムで志布志と東京をつなぎ、顔の見える交流にすることを提案。費用を抑えながらも臨場感のある空間を用意するため、東京会場は機材の揃うリコージャパン晴海トリトン事業所としました。

「2拠点をつないだ初の『ふるさと住民ファンミーティング』は和やかな雰囲気の中、多様な意見交流が実現しました。総務省の『関係人口拡大・創出事業』モデル事業の成

果報告会においても、ふるさと納税を深化させたユニークな取り組みとして、高い評価をいただくことができました」

このように木幡は振り返ります。さらに、関係人口拡大・創出事業の次の手として、継続的につながりを深めるための拠点をつくらうというアイデアが持ち上がり、リコージャパンが企画をサポート。その企画が結実し、2020年12月、市の事業として移住・交流支援センター「Esplanade（エスプラナード）」がオープンしました。カフェやワークスペースを併設し、移住相談のほかワークショップやバーチャル観光ツアーなどのイベントも開催されています。



志布志市役所 企画政策課
地方創生広報戦略係
指宿 加奈子 様

志布志市移住・交流支援センター「Esplanade」 関係人口拡大・創出事業の拠点として ヒト・モノ・情報の交流を促進



志布志市の地域おこし協力隊として大阪から移住し、協力隊卒業後も、まちとまちを想う人をつなぐ仕事をしたいと考えていました。現在は、シブシス合同会社として移住希望者からまちのファン、住民の方まで誰もが気軽に集える拠点づくりを目指し、「Esplanade」を運営しています。窓口での相談業務だけでなくWebでの情報発信にも力を入れており、リアルとオンラインの両面でヒト・モノ・情報の交流を活性化させたいと考えています。リコージャパンには事業準備段階から幅広くサポートいただき、かけがえのないパートナーだと感じています。



シブシス合同会社
田川 貴雄 様

次の目標は「SDGs 未来都市」 SDGsで市民の誇りを取り戻す

志布志市の地方創生は、SDGsをキーワードに市民や地元企業を巻き込み、さらなる盛り上がりを見せています。志布志市企画政策課 指宿様にお話をいただきました。

「SDGs先進企業であるリコージャパンとの協働を通じて、職員としても一市民としても非常に意識が高まりました。課題の状況や進捗確認もしてくださるので、着実に企画の具体化、実現が進んでいます」

高校生を対象にしたSDGsセミナーにおいては、リコージャパンが講師を担当。現在は「志布志版SDGsアイデアブック」の制作が進んでいます。また、地元企業にも活動の輪が広がっていると指宿様がお話を続けます。

「地元企業を対象にSDGs勉強会を開催したところ、ある酒造会社の方が、ぜひ自社でも取り組みたいと、新型コロナウイルスの影響で行き場を失い廃棄せざるを得なかったイチゴを使用したスピリッツを開発されました」

志布志市は、2021年1月に「SDGs日本モデル」宣言への賛同を発表し、来年は「SDGs未来都市」へのエントリーも目指しています。木幡は志布志市への想いをこう話します。

「志布志市の未来を見据え協働していくことに、他の仕事では得られない大きなやりがいを感じています。これからも同じ志を持って地方創生に尽力していきます」

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、従業員、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共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。

社員との対話

2021年2月5日に実施したリコーグループの創立記念日を祝う社内イベントでは、グローバルの社員の想いを聞くことができ、視聴していた社員もアンケートシステムを通じてたくさんの共感コメントを書き込むことでイベントを盛り上げました。



大阪地区のファミリーデー



また、社員の家族との交流も大切にしており、子ども向けに実施した「おうちで楽しむSDGsファミリーデー」が好評で、全国に広がりました。

ご販売店との対話

お客様へのWebアンケート調査とご販売店*経営者へのアンケートの2つを通して、お客様の期待にどこまで応えられているかを把握し、課題を明らかにしています。ありがたい姿とのギャップを知り、共に対策を立てることで、地域から選ばれ続ける企業を目指しています。

*ご販売店 = リコージャパンのビジネスパートナー

地域・お客様との対話

多摩大学、多摩地域の製造業7社、首都圏産業活性化協会、リコー、リコージャパンで、多摩地域の活性化を目指し、2020年11月から2021年3月まで全6回の研修+各チームの自主的なオンラインミーティングを重ね、環境問題をテーマに新たな事業創造に取り組みました。



多摩大学で行われたグループディスカッション

◆ 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
従業員	<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 県市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」を設定し自社の脱炭素

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や再生複合機に加え、包装材へのプラスチック使用を大きく低減した複合機の提供などを通じ、社会全体での省資源・資源循環に取

り取り組んでいます。

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ESG指標	2020年度実績	2021年度目標
脱炭素社会の実現	<自社の脱炭素の取り組み> ・CO ₂ 排出削減率 (CO ₂ 排出量)	2015年度比▲25.0% (排出量 23,717 t)	2015年度比▲25.7% (排出量 23,500 t)
	<お客様の脱炭素支援> ・主要複合機導入とマングローブ植林によるCO ₂ 削減量 ・環境ソリューション提供によるCO ₂ 削減量	1,257 t 724.5 t	1,312 t 3,965.1 t

環境マネジメント

リコージャパンは、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、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。



◆ 環境マネジメントプログラム

環境行動計画	2018年度実績	2019年度実績	2020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)	4.8%削減	2.9%削減	5.3%削減
重点施策	2018年度実績	2019年度実績	2020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)	5.2%増加	0.5%削減	10.2%削減

脱炭素社会の実現

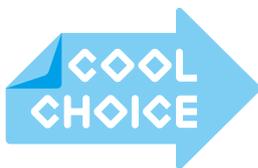
リコージャパンでは、リコーグループの中長期の環境目標をもとに目標設定を行い、自社排出のGHG（温室効果ガス）の大幅削減に取り組むとともに、社会全体の脱炭素に貢献する商品・ソリューションの提供による脱炭素社会の実現を目指しています。

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・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

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

▶ 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。

◆ 電力使用量推移



◆ 営業車両のガソリン使用量推移



TOPICS

自社事業拠点におけるZEB導入

リコーは2017年4月に、事業運営に必要な電力を、100%再生可能エネルギーで賄うことを目指すRE100に参加しています。これを受けて、リコージャパンでも自社事業拠点におけるZEB*導入を進めています。今後新設する自社所有もしくは一棟借りの社屋を省エネモデル事業所として展開していきます。



【ZEBリーディングオーナー】登録*リコージャパン

2020年度以降は、和歌山が『ZEB』、明石、掛川、大館がZEB Readyに認定されました。省エネ、創エネ、蓄エネの社内実践を進めるとともに、そこで培ったノウハウをお客様にも紹介しています。

*ZEB：ネット・ゼロ・エネルギー・ビル



熊本支社

事業所	開設日	ZEBランク
岐阜支社	2019年2月	Nearly ZEB
熊本支社	2020年3月	Nearly ZEB
和歌山支社	2020年4月	ZEB
明石事業所	2020年4月	ZEB Ready
掛川事業所	2020年8月	ZEB Ready
大館事業所	2021年4月	ZEB Ready

▶ 環境・エネルギー分野での脱炭素ソリューション

リコージャパンは自ら「脱炭素社会・循環型社会の実現」に取り組み、その取り組みを通じた課題解決の方法を「脱炭素ソリューション」として、お客様に提案・提供しています。



● 使うエネルギーを減らす

リコー電力販売サービスでは、お客様のビジネスに欠かすことができない電力の料金低減とともに、電力を「見える化」し、省エネの取り組みを支援します。また、照明・空調設備など省エネ性能の高い製品への切り替えの提案や、センサーによる自動制御を加えることで、省エネと快適性を両立した環境を提供していきます。

● 新たなエネルギーをつくる

屋根や遊休地に太陽光発電設備を設置し、再生可能エネルギー電力を活用することで脱炭素化を図るとともに、万一の災害時には非常用電源として活用することで、電力供給基地として地域のBCPにも貢献することができます。また、リコー太陽光発電O&M*サービスにより、お客様の太陽光発電設備の安定稼働もサポートしています。

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

● 使うエネルギーを選ぶ

世の中の環境配慮への要望を受けて、環境付加価値の高い「CO₂排出量ゼロ」の電力を提供しています。社有車についても化石燃料から環境負荷の低いエネルギーを選びやすい電気自動車 (EV) への転換を、「EV充電設備の販売・施工・運用・保守」のワンストップでの提供を通し、推進していきます。

● 使うエネルギーを融通する

余ったエネルギーを蓄えて足りなくなりそうなエリアや設備に送ります。使用量が少ない夜間に電気自動車 (EV) や蓄電池に充電し、多くなる日中に送電して活用します。災害時のBCP (事業継続計画) 対策にも有効です。

TOPICS

再エネ電力の提供

リコー再エネ電力供給証明書

環境意識の高まりとともに、社内外に再エネ導入のことを知ってもらいたい、というお客様のニーズに応え「リコー再エネ電力供給証明書」を発行しています。ビル管理業においてはテナント向けに、保育園では保護者向けに、エコアクション21取得企業ではWebサイトへの掲載に役立てていただいています。



再エネ電力供給証明書

再エネ電力利用の効果

私たちが2021年5月までにご契約いただいた再エネ電力による年間のCO₂削減想定量は3,016トンとなり、杉の木で吸収量を換算すると21.5万本に相当します。

▶ 製品によるCO₂削減をお客様とともに

主力製品である複合機では、お客様の省エネや温暖化防止に貢献するために、「使いやすさと優れた省エネ性能の両立」を基本方針に技術革新に取り組んでいます。お客様に省エネ複合機を導入いただいた結果、2020年度に全国で稼働している複合機の使用時の消費電力は、2015年度比で27%削減しています。

また、事業活動とSDGsを同軸化(一

体化)する活動の一環として、製品・サービスでのCO₂削減量を算出し、お客様に提案しています。2020年2月からは、導入実績にあわせて東南アジアにマングローブ植林をすることで、省エネ機器とマングローブ植林をあわせて、お客様とともに環境負荷削減に貢献する取り組みを開始しました。



主要複合機導入+
マングローブ植林による
CO₂削減量 **1,257_t**
(2020年度)

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、持続可能な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。

▶ 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。

リコーグループ

2030年目標

新規資源使用率 **60%以下**

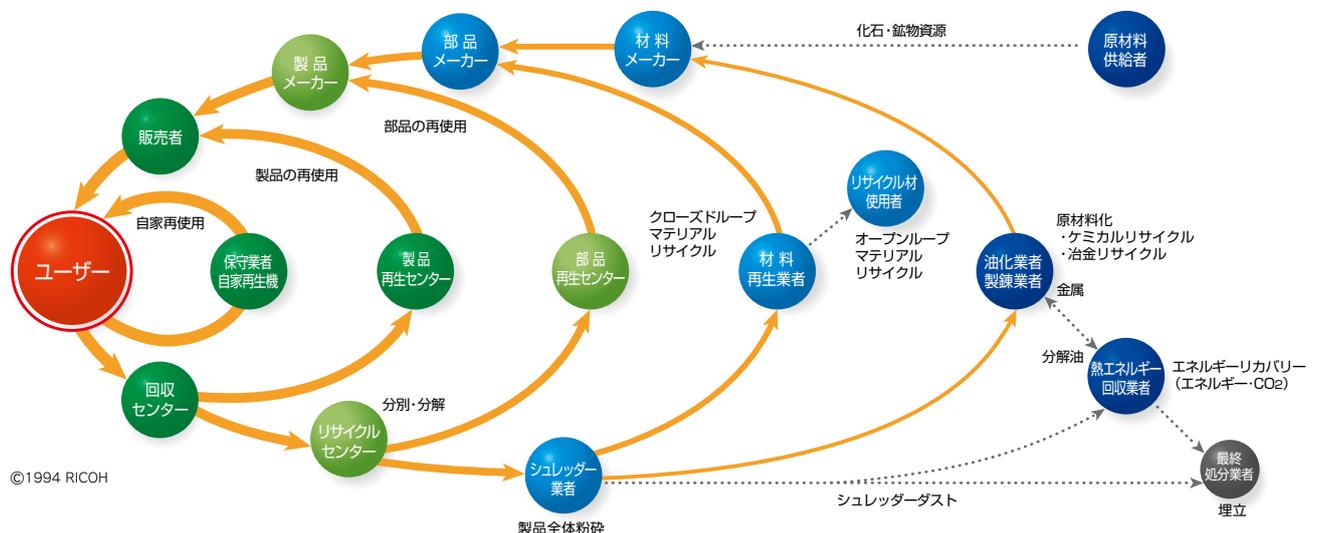
1. 脱・化石由来バージンプラスチックの推進

化石資源由来バージンプラスチックの使用を減らすことを目指します。

2. 材料リサイクル可能な設計の推進

材料表示の徹底や単一素材化することで、埋め立て処理等を減らし循環利用を進めます。

◆ 持続可能な社会実現のためのコンセプト「コメットサークル™」



▶ 製品のリユース・リサイクル

リコーは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。また、年間約10万台の使用済み複合機を回収し、その全数を選別・ランク分けの診断を行い、環境事業開発センターにおいて、再資源化または再生機や再生部品として再利用しています。

このような仕組みにより、2021年6月に発売したフルカラー再生複合機「RICOH MP C4504RC SPF/C3004RC SPF」では、質量比で平

均81%^{*1}のリユース部品の使用を実現しました。素材製造、部品製造の工程を省略できることに加え、本製品の組み立て工程で使用するすべての電力を再生可能エネルギー由来の電力で賄うことにより、製造工程におけるCO₂の排出量を元機と比較して約62%^{*2}削減しました。さらに、輸送や使用、廃棄・リサイクルなどを含めたライフサイクル全体の環境負荷も、約19%^{*2}削減と大幅な環境負荷の低減を実現しています。また、本製品は緩衝材の一部に、リコー独

自の技術で植物由来のPLA（ポリ乳酸）をしなやかかつ強い素材にした発泡PLAシート「PLAiR（プレアー）」を初めて採用しています。

^{*1} 本体標準構成（定期交換部品を除く）。
^{*2} 「RICOH MP C4504RC SPF」の場合。
2021年6月現在。リコー調べ。



発泡PLAシート「PLAiR（プレアー）」

◆ リコンディショニング機製造工程におけるリユース・リサイクル技術の実践



RICOH MP C4504RC SPF

▶ 製品材料における省資源化

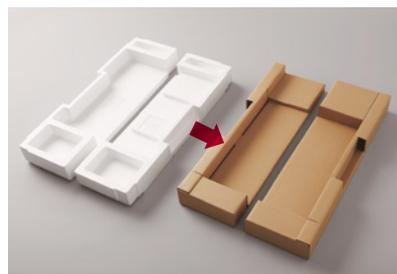
2021年1月発売の高速デジタルモノクロ複合機「RICOH IM9000/8000/7000」では、製品本体に使

用している材料の約17%（重量比）をリサイクル材（プラスチック回収材および電炉鋼板^{*}）とするほか、製品

包装に使用するプラスチックやポリ袋を従来比36%削減しています。今後発売する製品もリコーグループのコンセプト・方針のもと、循環型社会の実現に貢献していきます。



給紙トレイにプラスチック回収材を使用



包装の発泡スチロールをダンボールに変更

^{*}電炉鋼板：原則として鉄スクラップを100%原料とする鋼板

▶ 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。



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。2017年からは、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による森づくり」を行っています。

▶ 協働の森づくり活動

佐賀県「どんぐりこ～の森」

佐賀支社では佐賀市の山林を無償で借り受け、2018年から5ヶ年計画で植林を含めた森林保全活動を実施。「どんぐりこ～」は、どんぐりとリコーを掛け合わせた造語で、地元のどんぐりの樹を守り生態系豊かな森をつくとともに佐賀の水源を守ることを目指して活動しています。

2020年11月は、お客様も参加して遊歩道の整備や下刈りを中心に専門家のワンポイント環境学習を織り交ぜて活動しました。参加した子どもたちからは「楽しかった」、「次も参加したい」と嬉しい声もあがっています。また地元のテレビ局からも取材を受けてニュースで紹介されました。



「どんぐりこ～の森」保全活動

▶ 継続している活動

「リコー千葉ふれあいの森」

千葉県千葉市で、2004年10月より月1回の森林保全活動を実施しています。社員が代表を務める「リコー千葉ふれあいの森 若葉区下泉里山保全の会」が千葉県と協定を締結し、150回以上継続している息の長い活動です。地主の方とその時期に合った作業を相談して企画を練るなど、季節を楽しみながら実施しています。2020年度にリコー社会貢献クラブ・FreeWillの寄付金でチェーンソーや刈払機を購入したことで、手付かずの森の保全にも取り組んでいきます。



「リコー千葉ふれあいの森」活動

熊本県「竹林保全活動」

熊本支社は、熊本県北部の山鹿市で13年続けて春と秋の2回、イベントを企画して活動をしています。地域住民と一緒に、肥前街道や地元の中学校などでの清掃活動と、竹林保全活動に取り組んでいます。2021年4月は2班に分かれて、歴史遺産である幕末、島津家から将軍家に嫁ぐ篤姫一行が通った肥前街道の清掃と、竹林整備を行いました。活動後は参加者でタケノコ掘りを楽しみました。



山鹿市「竹林保全活動」

社会

リコーグループは、リコーウェイを共通の価値観として、「世の中の役に立つ新しい価値観を生み出し、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。

リコーグループは、この使命のもと、「社会課題解決による持続的な企業価値向上」を経営の根幹に据え、社会の持続的な発展やディーセントワーク（働きがいのある人間らしい仕事）の実現、多様性の尊重に取り組むとともに、グローバルバリューチェーン全体のサステナビリティの強化に積極的に取り組んでいます。

リコージャパンでは、事業を通じた社会課題の解決を目指し、デジタルサービスの提供によるお客様の「“はたらく”の改革」の実現と医療・教育、地域サービスの質の向上に取り組んでいます。

また、経営基盤の強化に必須であるダイバーシティ&インクルージョンの推進を含め、価値創造の源泉である「人財」の育成と能力

を発揮できる環境づくりを経営の重要なテーマと位置づけています。

社会貢献活動においても、経営戦略・SDGsに沿って、重点分野を設定して活動しています。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図り、全社員が年間で1人1件以上参加することを目指して推進しています。

マテリアリティ	リコージャパンのESG指標	2020年度実績	2021年度目標
“はたらく”の改革	顧客調査トップスコア率	28%	30%
	顧客への価値提供拡充度 ・スクラムパッケージの導入顧客比率 ・スクラムパッケージ導入による時間創出効果	10% 4,420万時間/年	15% 6,480万時間/年
生活の質の向上	生活基盤向上貢献人数	141万人	200万人
ダイバーシティ&インクルージョン	エンゲージメントスコア	対象スコア 35.0	対象スコア 36.5
	女性管理職比率	6.1% (2021年4月)	(2025年度:7.5%以上)

“はたらく”の改革

近年、働き方改革やIT化による生産性の向上、社員の働きがいの向上が社会課題となっています。リコージャパンはデジタル技術・サービスの提供で、お客様の「“はたらく”の改革」を実現します。

▶ 中小企業の生産性向上と働き方改革

少子高齢化による労働人口の減少が広がる中で、国内GDPの75%以上を占める中小企業でのデジタル技術を活用した生産性向上や働き方改革は、重要な社会課題の一つとなっています。

リコージャパンでは、ニューノーマル時代の働き方を提案する「RICOH Digital Processing Service」を2020年6月から発売。中核商品で

ある中小企業の業務課題を解決する「スクラムパッケージ」は、建設、不動産、製造、福祉・介護、医療、運輸、観光、印刷、流通の9業種、および働き方改革、セキュリティ、バックオフィスの3業務に向け、147のパッケージを2021年3月までに累計14万本以上提供しています。

中堅企業の重点業種業務に対して

は、システムエンジニアによる個別のシステム構築を含む「スクラムアセット」を提供しており、累計で3,500本以上をお客様にご活用いただいています。今後もさらに展開を加速し、中堅中小企業の現場のDX（デジタルトランスフォーメーション）促進による「“はたらく”の改革」に貢献していきます。

▶ 業種ごとのソリューション例

● 建設（土木）

営業・積算、施工、会計などのフェーズによって、現場のお困りごとも異なりますが、スマートデバイスやクラウド連携などによって、そんなお悩みをトータルで解決するソリューションを用意。特に、手間のかかる施工管理業務は、電子化・自動化をうまく活用することで、生産性がぐっと上がります。例えば写真撮影時に工事情報をつけることで自動仕分けをすることができます。

● 不動産

物件情報の管理を効率化。サイネージで提案力を高めたり、VRで内見をできるようにしたり、ITによって業務をブラッシュアップします。これらによって作業時間が削減でき、効果的なPRができます。360度カメラ「RICOH THETA」を使ったVRでの内見はコロナ禍での感染対策となるだけでなく、移動を減らすことでのお客様と会社双方の時間削減の効果もあり、内見数を増やせるので、新たなビジネスチャンスにもなっています。

● 製造

リコーグループの生産現場での改善活動（社内実践）から生まれたツール、ノウハウを提供。具体的には実態の見える化による品質向上、組み立て工程でのポカミス防止、AGV（無人搬送車）による構内物流の自動化、5Sなど現場の働き方改革につながるソリューションで設計・生産工程のさまざまな課題、困りごとの解決をお手伝いし、製造業の「QCD*確保×生産性向上」に貢献。さまざまな勤務形態に対応する勤怠管理パックや販路拡大を狙ったWeb制作、外出先での図面確認や見積もり作成などのテレワーク業務に対応しています。

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

TOPICS

院内の情報共有をデジタルで

コロナ患者の受け入れをしている埼玉県のみじみの救急病院様では、1階が処置スペース、2階が入院スペースの新クリニックを増築しました。2階のベッドと外にあるプレハブ病棟の状況が刻々と変わっていく中、救急患者の受け入れをスムーズに行うためにはスタッフ間の情報共有が課題となっていました。

これまでは患者の対応状況をホワイトボードに記入し、その都度、電子カルテの確認作業も発生するなど煩雑でした。そこで、リコーインタラクティブ ホワイトボードを1階と2階に設置し、離れた場



所でもリアルタイムに情報共有を実現。病院スタッフ全員で活用し、オリジナルスタンプを駆使して省力化とビジュアル化を進めました。今ではこれが無ければ仕事が回らない、というほど重要なシステムとなっています。また、操作面でもワンタッチで表示切り替えやプリントアウトが可能になり、院内で情報を持ち歩くことができる点も評価されています。リコーはみじみの救急病院様の「“はたらく”の変革」にこれからもお役立ちをしていきたいと考えています。

▶ 中小企業のIT導入を支援

リコージャパンは、経済産業省および独立行政法人中小企業基盤整備機構監督のもと運用しているIT導入補助金について、全国トップクラスの申請数・採択数のIT導入支援事業者です。

中小企業のお客様の課題やニーズを解決し生産性向上に資するITツール（ソフトウェア等）の選定から、交付申請・採択後のITツール導入・アフターサポートに至る一連の業務を支援しています。

これまでに培った強固な顧客基盤とお客様との関係力、グループ総力を活かしたソリューション提案力、社内実践や導入事例に裏付けられた価値提供力の3つの力を活かして、地域企業の「“はたらく”の変革」に貢献していきます。

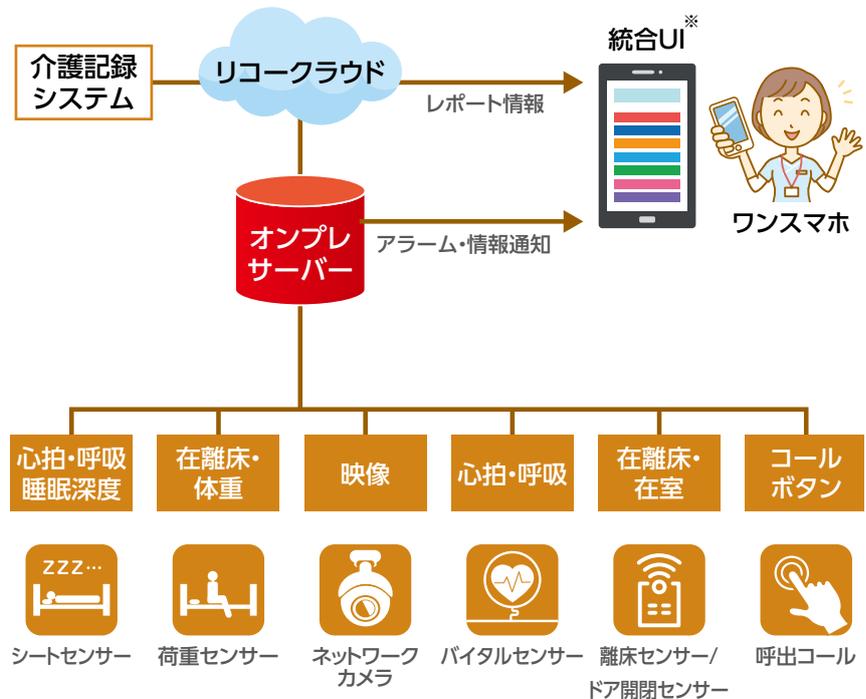
生活の質の向上

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・地域サービスの格差を解消し、生活の質の向上を支援します。

▶ リコーけあマルシェ

介護福祉の現場では従来からの人手不足に加えて、コロナの影響によるワークスタイルの変革が求められ、ICTの活用による介護従事者の負担軽減や業務の効率化が急務となっています。「リコーけあマルシェ」は、統合見守りシステムとして介護福祉施設のご利用者それぞれに最適なセンサーやカメラなどのデバイス、システムを選択し、これらの情報から、離床、排せつ、睡眠などの状況や生活リズムを把握することができます。

介護職員は1台のスマートフォンの統合アプリから一元的に利用できるため、複数の端末を持ち歩く煩わしさから解放され、介護業務の生産性を改善するとともに、ご利用者の自立支援・重度化防止・QOL（クオリティ・オブ・ライフ）の向上を支援します。



※統合UI: ユーザーインターフェイス

▶ 学びの深化への貢献

文部科学省が推進したGIGAスクール構想により、児童生徒に1人1台の情報端末が導入され、高速ネットワークによってクラウドサービスを有効活用できる学習環境が構築されます。多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、個別最適な学びと協働的な学びを一体的に実現することを狙いとしています。

学校現場では1人1台の情報端末を積極的に活用して、「学びの転換」を図りながら、「新たな学び」としての協働学習を展開して、「学びの深化」を図ることが求められています。こ

のような背景のもとリコージャパンは、お客様との共創活動を通じて、情報端末や電子黒板の利活用、双方向な活動を支援するオンライン授業等、新たな学習指導案づくりの実証事業にも取り組んでいます。



熊本県高森町立高森中央小学校5年生社会の授業風景

▶ 大学のオンライン化に貢献

学校法人日本大学様には幼稚園、小学校～大学までの学校、病院などがあります。特に大学はコロナ禍では登校ができず、リコージャパンでは先生の声をもとに、通信トラブルが少ないオンラインミーティングサービスを提案しました。学生約4万名へ教育環境が提供できたことで、学びの質の向上につながりました。また、約1万名の教職員に対しては、業務を円滑にし、働き方変革に貢献することができました。

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、共に課題を抽出・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



包括連携協定締結団体 (2021年6月現在)

宮崎県宮崎市	静岡県御殿場市	北大阪商工会議所	宮城県角田市
福井県坂井市	京都府宮津市	大阪府	佐賀県みやき町
宮崎県	山梨県立大学	千葉商科大学	尚絅学院大学
新潟県胎内市	茨城県坂東市	茨城県行方市	佐賀県佐賀市
東奥日報社	岡山県津山市	栃木県大田原市	海老名市教育委員会
沖縄県南城市	香川大学	岩手県	秋田県立大学
高知県	沖縄県大宜味村	鹿児島県志布志市	
沖縄県久米島町	茨城県東海村	長野県木曽町	
沖縄県糸満市	静岡県	静岡県浜松市	
関東学院大学 法学部	和歌山県白浜町	兵庫県加西市	
鹿児島県知名町	和歌山県上富田町	広島県広島市	
徳島県	東京都東大和市	愛知県尾張旭市	

42団体

主な取り組み

- ・遠隔授業 (愛媛県西条市)
- ・子育て支援 (神戸常盤大学)
- ・コワーキングスペースの設置 (徳島県)
- ・エネルギーの地産地消 (群馬県中之条町)
- ・SDGsの普及・啓発 (山形県)
- ・商店街へのLED設置 (兵庫県神戸市)
- ・防災訓練 (和歌山県上富田町)
- ・まちづくり全般 (栃木県宇都宮市)
- ・まちづくり全般 (静岡県浜松市)
- ・シティプロモーション (福井県坂井市)
- ・観光資源の再発掘 (青森県深浦町)
- ・工場の観光資源化 (山形県酒田市)
- ・関係人口の増大 (鹿児島県志布志市) など

▶ 「紙花火」で夏祭りを盛り上げる

2020年8月、新型コロナウイルスの影響により、ねぶたをはじめとした青森県各地域の夏祭りが中止となりました。これを受けて「オンライン青森夏まつり」が開催され、青森支社ではリコー紙アプリ「紙花火」を出展し、参加者が描いた絵が打ち上げ花火になって画面の中の夜空を彩りました。自治体や企業、NPO、祭りの運営団体が一体となって、皆で協力したイベントに貢献することができました。



紙花火で彩られた実際の画面

▶ 歴史と思い出をデジタルで未来に

栃木県日光市立野口小学校は、146年の歴史に幕を下ろしました。それに先駆けて、地域の人々の寄付金で実現したプロジェクトの柱は、在りし日の小学校の姿をVR技術を使って未来に伝えることでした。学校の職員、保護者、地域住民の皆様と協力してデジタルコンテンツを作成し、360度カメラで70ヶ所以上見て回れる「360度VRツアー」により、いつでもどこからでもその場に行ける臨場感を実現しました。



栃木県日光市立野口小学校の教室

▶ 若者へのSDGs普及・啓発強化

山形県からの委託を受け、国立大学法人山形大学と連携し、県内の高等学校の生徒、大学の学生、教員に向けた「若者向けSDGs等環境学習会」を計9校実施。リコージャパンは各学校との実施計画調整、教育に使用するICTの配備などを担当し、自治体、大学、教育機関とのパートナーシップとチームワークによって、まさに価値を「共創」しました。今後もSDGsの理念の普及と実践を拡大させるため、連携して行動していきます。



学習会の様子

▶ **老朽化した社会インフラを救う**

社会インフラの老朽化が進み、その維持・管理の重要性が高まっています。リコージャパンは、社会インフラの一つである道路の安全を保つ要素である路面、トンネル、斜面・のり面の点検を独自の撮影システムとAIなどのデジタル技術を用いて自動化し、低コストで効率的な点検の提案を行っています。ある地域では地元建設コンサルタント企業とのアライアンスで約2,000kmに及ぶ路面のモニタリング作業を実施し、地域の安心・安全に貢献しました。



リコー路面モニタリングサービス

▶ **働く場、学びの場づくりに貢献**

地方への移住や柔軟な働き方が求められる今、福井県のホテルエコノではその立地のよさを活かしたコワーキングスペースの運営を新規事業として検討。リコージャパンはこれまでの実績と知見およびデジタル機器の導入で支援しました。ビジネスパーソンやスタートアップの方の利用はもとより、新型コロナウイルスの影響で学習スペースを確保したいという学生や親御さんからの問い合わせも多く、地域内外からの利用者にもオフィス/テレワークの場、学習の場を提供しています。



ホテルエコノ福井駅前コワーキングスペース [Lo・Co・Co]

▶ **国立公園のブランド向上にデジタル化で貢献**

環境省が「明日の日本を支える観光ビジョン」に基づき推進している国立公園満喫プロジェクトでは、そのポテンシャルを十分に引き出し、外国人利用者に国立公園を満喫いただくため、情報発信機能を強化しています。リコージャパンでは全国18の国立公園において、環境省が管理するビジターセンターにデジタルサイネージシステムを設置。近年増加する訪日外国人を含む来訪者のニーズに対して、適切な情報提供を実現しています。



慶良間諸島国立公園デジタルサイネージ表示ディスプレイ[RICOH IWBシリーズ]

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めます。

▶ **お客様との共創の場を運営**

リコーの技術やサービスをお客様に実際に体験いただき、そこで生まれた対話から共に価値創造を目指すための共創拠点「RICOH BUSINESS INNOVATION LOUNGE Tokyo (RICOH BIL Tokyo)」を運営。お客様のニーズとリコーのシーズをマッチングさせたリコーらしいデジタルサービスの創出を目指し、新たな価値の共創に向けた取り組みを進めています。

新型コロナウイルスの影響により「対面」や「実体験」などのリアルなコミュニケーションの役割や価値が再認識されたことで、2021年3月にはVRプレゼンテーションツールを導入



しました。リアルとデジタルの融合により、お客様との共創活動をさらに加速し、さまざまな業種業務の現場のデジタルトランスフォーメーション(DX)に貢献していきます。



導入されたVRプレゼンテーションツール [RICOH BIL Tokyo VR Tour]

社員がいきいきと誇りを持って働く会社を目指して

リコージャパンの人事制度改革において「社員がいきいきと誇りを持って働ける会社」というビジョンを実現するため、ダイバーシティ&インクルージョンと健康経営を人財の基盤として、さまざまな施策を展開しています。



- 多様な人々が自立的にいきいきと力を発揮し、成長し続けている。
- そんな多様な人々の力がチームとして結集して、高い顧客価値を提供している。
- 多様な個の活躍と成長を引き出し、個々を結集させてチーム力を高めるリーダーシップがある。
- ダイバーシティと健康経営により、多様な人財が働きやすく、多様性が活きる環境が整備されている。

ダイバーシティ&インクルージョン

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、多様な人財がお互いの違いを認め合い、個性・能力を最大限に発揮し活躍できる会社風土づくりを目指しています。

▶ ポジティブアクション研修

女性社員の長期的な成長を実現するために、高い専門性とリーダーシップを持ち、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ます。能力と意欲のある女性社員が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。対象社員の上司には育成力向上研修も行い、着実な女性管理職の増加につなげています。

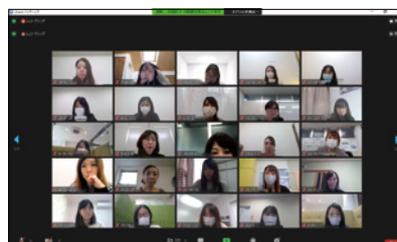
女性管理職比率

6.1%
(2021年4月現在)



▶ エイジョフォーラム

営業職女性（エイジョ）を対象とした「エイジョフォーラム」を開催しています。エイジョとしての自立的なキャリア意識の向上や全国ネットワーキングを目的としており、参加者同士が自己成長する機会になっています。長期的にエイジョが活躍できる環境を目指して、2020年度は「Withコロナ時代の非対面×対面のハイブリッド営業スタイル変革」をテーマに、オンラインで開催しました。



▶ イクメンチャレンジ

男性の育児参加を目的とした休業取得を、少子高齢化に対する労働力確保の一環として、女性の社会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。男性も共に子どもを育て、女性への育児や家事の負担の偏りを解消することを目指し、男性取得者の気づきや経験談を社内外に発信したり、オンライン勉強会を開催したりしました。男性育休取得率は2020年度に58%を超えました。

プラチナくるみん：
子育てサポートにおいて
高い水準の取り組みを
行っている企業を厚生労働省が
最高位で認定しているマーク



▶ 子育て支援セミナー

子育て中の社員とその上司や職場メンバーを対象として、ネットワーキングセミナーを毎年開催しています。社内制度の説明、先輩社員事例発表、参加者同士のディスカッションなどを実施し、仕事と育児における両立の不安軽減や社員自身の働き方やキャリアに対する前向きな気持ちへの切り替えの機会となっています。

2020年度はオンライン開催し、全国から約180名が参加しました。自宅からお子さんと一緒に参加した育休復職予定社員もおり、和やかな参加者同士のネットワーキングタイムとなっています。

▶ 障がい者雇用の取り組み

リコージャパンでは多様性を活かし、自らの力を発揮できるように安心して共に働くことができる環境づくりを積極的に進めています。入社後も定期的な面談の体制を構築するほか、



人事部の西澤さんと介助犬のラッキーくん

理解促進のために社内向けの勉強会を実施し、お互いが働きやすい環境を目指しています。人事部には、介助犬を伴い、車いすを利用しながら活躍する社員がいます。

障がい者雇用人数 **288名**
(2021年3月現在)

障がい者雇用率 **2.29%**
(2021年3月現在)

健康経営

社員が自律的に健康行動を行う企業文化を醸成するために、さまざまな取り組みを実施しています。

▶ 健康経営優良法人認定

経済産業省の令和2年健康経営度調査にて、2021年3月「健康経営優良法人2021（ホワイト500）」に4年連続認定されました。総合評価では上位10%以内に該当しています。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、特に優れた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

社員が自発的に健康行動を行う企業文化を醸成するため、「健康インセンティブ」を採り入れた施策を展開しています。コロナ禍での運動不足解消のため、歩数と社内ランキングが表示されるアプリを導入し、イベント参加者総数は6,600名以上になりました。期間中は個人・チームごとにお互いの歩数確認ができ、社員の間で共通の話題ができたことによりコミュニケーションの活性化につながりました。

2020年度は新たなインセンティブ施策として、オンライン上で禁煙希望者同士がチームを組み、毎週禁煙進捗ミーティングを展開しました。

チーム内での仲間意識の高まりから、禁煙へのモチベーション維持に大きな効果が見られました。地道な活動を重ねることで、2015年1月に「就業時間内全面禁煙」がスタートしてから2020年度の喫煙率は26.6%まで（5年で11.1pt減）下がり、確実な喫煙率の減少に結び付いています。



禁煙希望者同士のオンライン報告会

▶ 健康リスクへの取り組み

コロナ禍という平時とは異なる視点での感染予防と健康管理対応が求められる中、新型コロナウイルス対策本部を通じて会社と産業保健スタッフが連携を強化し対応に取り組んでいます。また、社内への継続的な情報発信には動画配信も活用することで従業員の意識も高まり、感染防止策や重症化リスク対策等に関するガイドラインの徹底が図られています。



産業医によるガイドライン動画

▶ 多様な勤務形態

多様な働き方に対応するため、シフト勤務や1ヶ月単位の変形労働、両立支援のフレックスタイム制を導入しています。これに加え、テレワークを積極的に活用し、労働生産性を高めることで働きやすい環境を整えています。こうした多様な勤務形態は、コロナ禍におけるBCP（Business Continuity Plan）対策として機能しています。

テレワーク活用率※

全国 **40%**

※テレワーク活用率：全社員の勤務のうちテレワーク活用回数で算出(2021年1～3月)。

TOPICS

私たちの働き方

仕事とライフイベントを両立できる多様な勤務形態を導入し、労働生産性の向上を目指しています。

在宅勤務の拡大

2018年より全社で在宅勤務制度を運用スタートしましたが、新型コロナウイルスの影響により、在宅勤務の利用が拡大しました。2020年では、1日当たり約3,000～4,000名が在宅勤務を実施しています。また、お客様訪問などが必要な職種では、社員にモバイル環境を提供しています。

テレワークの拡大

直行直帰などのテレワークを積極的に活用しています。社内の研修や会議はもちろん、日々のコミュニケーションもオンラインを活用し、場所に捉われずに働ける環境を整備しています。

テレワーク先駆者百選 総務大臣賞を受賞

総務省がテレワークの普及・促進を目的として、テレワークの導入・活用を進めている企業・団体を「テレワーク先駆者」とし、その中でも十分な実績を持つ企業・団体を「テレワーク先駆者百選」として公表するものです。その中から特に優れた企業・団体として「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」に選ばれています。



◆ 制度の一覧

項目	制度	概要
勤務時間	1ヶ月単位の変形労働時間制	1ヶ月以内の一定期間を平均し、1週間の労働時間が40時間以下の範囲内において、1日および1週間の法定労働時間を超過して労働させることができる制度のこと。
	シフト勤務制	業務上の必要がある場合に、上司承認のもとで、1日の所定の勤務時間(7.5時間)は変えずに、始業時刻を前後にずらして勤務する制度のこと。
	勤務間インターバル制度	就業規則等において終業から次の始業までの休憩時間を確保することを定めているもの。リコージャパンでは、原則として10時間以上のインターバル時間を設けるように定めている。
	両立支援のフレックスタイム制度	1ヶ月以内の一定期間の総労働時間を定め、労働者がその範囲内で各日の始業および終業の時刻を選択して働く制度のこと。(リコージャパンでは両立支援制度の一環として採用)
有給休暇取得	時間年休制度	年間で付与される年次有給休暇のうち最大で5日(40時間)を時間単位で取得できる制度のこと。
テレワーク	直行直帰	オフィスへ出社することなく、お客様先に訪問、あるいはお客様先から直接帰宅すること。
	在宅勤務	オフィスへ出社することが非効率になる場合に、自宅での勤務を認めること。
	サテライトオフィス	自宅や訪問先の最寄の事業所で業務を行うこと。

人財開発

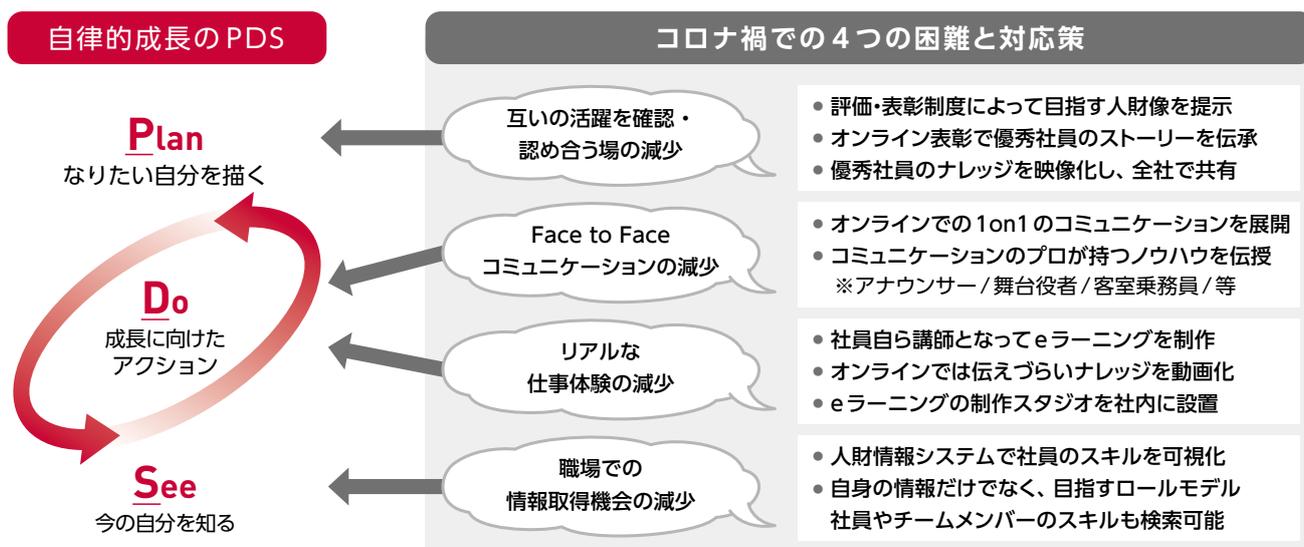
「社員の自律的な成長」をビジョンに掲げ、社員一人ひとりが主体的に自らのキャリアを選択し、スキルを高めていく姿を目指しています。

▶ 自律的成長のためのPDSと新型コロナウイルスによる対応策

リモートワーク環境下では、Face to Faceの会話、リアルな仕事体験、情報取得の機会、互いの仕事を確認

し認め合う場が希薄になります。しかし、デジタルで工夫を凝らしながら、社員の自律的成長のPDS (Plan

Do See) を促す新たな施策を展開しました。



▶ プロフェッショナル認定制度

個人のスキルを可視化してレベル認定するとともに、必要な育成プログラムを整えることで、社員の自律的な成長を支援。



▶ 人財情報システム

個人の知識/技能/成果や、資格/表彰/研修履歴等を一元管理。ロールモデル社員やチームメンバーのスキル情報も検索可能。



▶ 学びのポータルサイト

多様なeラーニング/オンライン研修のポータルサイト。ロールモデル社員に近づくための、お薦めのコンテンツを紹介。



▶ RICOH JAPAN AWARD

毎年約1,300名の社員を表彰。今年度は初のオンライン表彰式で、受賞者が高い成果を生み出すまでのストーリーを全社共有。



▶ 1on1のコミュニケーション

リモート環境での関係性向上に向け、メンバー/組織長が共に意義を理解して進めるよう、eラーニングとともに全社展開。



▶ 内製動画コンテンツ

社内のオンラインコミュニケーションを円滑に進めるため、各分野のプロが持つノウハウを動画コンテンツとして制作。



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、地域・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。

▶ 社会貢献活動への参加

リコージャパンは、全社員が年間で1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。

三重支社では、3年連続して全社員が何らかの活動に参加しています。

社会貢献活動への
社員参加率 **82.7%**
(2020年度)

TOPICS

パラリンアート

社会貢献活動の重点領域の一つ「はたらく人のインクルージョン」の活動として、2020年度より一般社団法人障がい者自立推進機構によるパラリンアートに参画しています。これは民間企業や個人が障がい者アーティストと一つのチームになり、社会保障費に依存せず、障がい者支援を継続できる社会貢献型事業です。パラリンアートを通じて作者とテーマを選んで絵を

描いてもらい、作品は当レポートやノベルティ、見積書の表紙のデザインなどに広く活用しています。お客様も興味を持たれSDGsの啓発活動にもつながっています。



テーマ：デジタルサービスの会社



テーマ：“はたらく”に遊びを



テーマ：脱炭素社会

▶ リコー社会貢献クラブ・FreeWill

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。個人の自由意思で会員となり、給与の100円未満、賞与の1,000円未満の拠出金と、加盟のグループ8社の支援金を上乘せして寄付します。2021年3月末時点で、会員数は7,277名になり、寄付支援は総額2億4,973万円、796団体に行いました。

埼玉支社の会員が、地元の『渋沢栄一翁と論語の里』ボランティアの会を寄付先に推薦。団体は寄付金でインカムを導入することで、渋沢栄一

記念館で密を避けながら案内ができるようになりました。また、公益財団法人 埼玉県公園緑地協会は、埼玉県こども動物自然公園内のクオッカ飼育施設に、寄付金でミスト装置を導入し、夏も快適に過ごせる環境づくり



贈呈式を開催
こども動物自然公園のスタッフの方と記念写真

に貢献できました。

会員参加の活動としては、公益財団法人ケア・インターナショナル・ジャパン主催の歩く国際協力「Walk in Her Shoes」キャンペーンに参加しました。水を手に入れることが難しい地域の女性が、水汲みのために毎日6kmもの道のりを歩いていることを想像しながら歩く活動で、約300名が参加しました。また、「絵本プロジェクト」には全国から640名が参加し、日本語の絵本に翻訳シールを貼り、公益社団法人シャンティ国際ボランティア会を通じてアジアの子どもたちに贈りました。

▶ **ふうどばんく東北AGAINを支援**

宮城支社は、2020年6月から家庭で食べきれない食品や賞味期限近の物を持ち寄る「フードバンク活動」を実施しています。月末の1週間を「フードバンクウィーク」とし、延べ350名が参加、約450kgを団体に寄付し、お客様にも呼びかけて支援の輪が広がっています。大きな社会課題である「フードロス」と、コロナ禍により加速した貧困世帯への「食料支援」に貢献しています。



▶ **修学旅行に行けない子どもたちの思い出づくり**

長崎支社はコロナ禍で「修学旅行に行けない子どもたちの思い出づくり」に南島原市、口之津小学校、PTA、地元テレビ局と連携してSDGsをテーマに「九州オルレの旅 南島原コース」を実施しました。長崎支社の社員は、SDGsの講話、ウォークラリーでのチェックポイント動画やエコバッグづくりでサポート。その様子が地元テレビで放映されるなど話題になりました。



▶ **リコー・サイエンスキャラバン**

リコーが主催する子どもの体験学習プログラムの一つ「360度カメラと遊ぼう!」を、愛知県知多郡東浦町文化センターで開催しました。コロナ禍で集合することが困難な中、感染対策をとりながら会場と、東京にいるキャラバン隊がオンラインでつながり、子どもたちに質問を投げかけました。その後、教室の外で360度写真を撮影し、タブレットに映して楽しく学びました。



▶ **復興支援活動の10年**

東日本大震災から10年を迎え、リコージャパンのこれまでの復興に向けたさまざまな寄付や支援活動をまとめた動画を公開しました。毎年、首都圏で開催していた東北復興応援物産展は、全国から注文できる仕組みに変え、売上の一部を震災遺児・孤児の基金に寄付しています。また同時に、福島県田村市都路の住民手づくりの干支グッズを購入して、応援する企画も続けています。



▶ **お宝エイド**

全国の社員から、家で使わなくなったブランド品や、読み終えた本などを提供する「お宝エイド」では、新型コロナウイルス対策緊急支援を行っている国際NGO AAR Japan [難民を助ける会]を支援し、合計106,477円を寄付しました。この寄付金は、国内の障がい者福祉施設・病院などへのマスクや消毒液などの配付に加え、職員のICT導入にも活用されています。



▶ **長年の活動に対する評価**

奈良支社は奈良公園をはじめとする約20のコースで清掃する「クリーンアップならキャンペーン」に立ち上げから参加。15年以上継続して参加した企業として県から感謝状を贈呈されました。神奈川県川崎市の川崎第二事業所では、積極的に献血に協力。第50回目となる川崎市の血液対策事業推進功労者として市長から表彰状を授与されました。



奈良県の贈呈式



川崎市の表彰状

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。

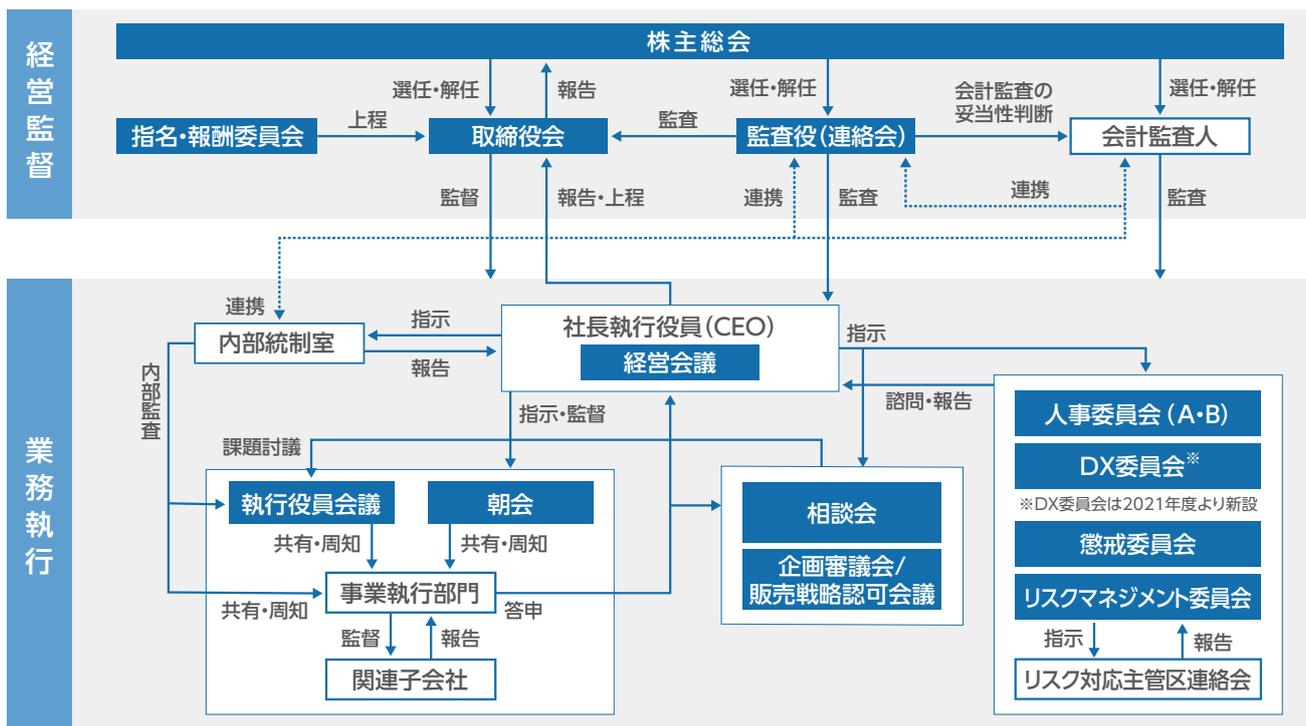
コーポレート・ガバナンス体制

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

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。

▶ 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

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

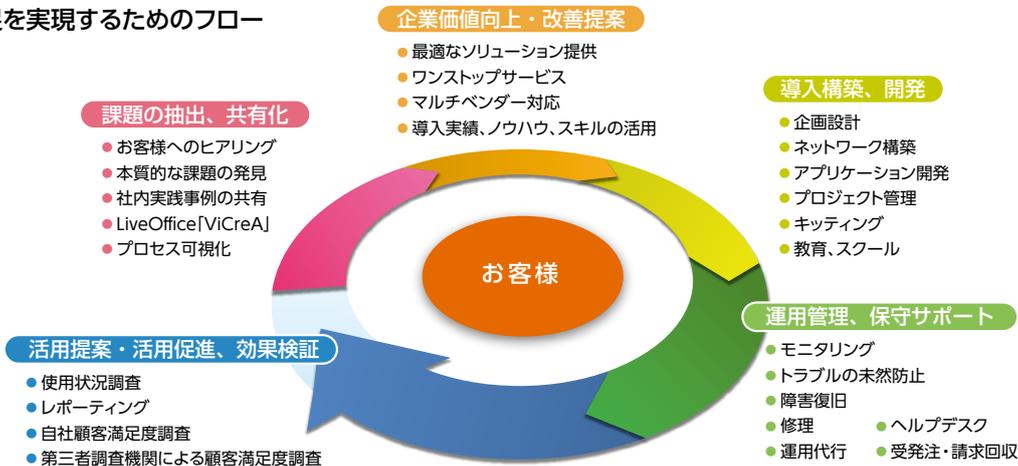
情報セキュリティ対策の定着には、社員一人ひとりが情報活用に伴うリスクを認識して、自分の業務を改善していく必要があります。2014年7月、会社の統合でリコージャパンの従業員は約20,000名となり、情報の取り扱いルールを全社員へ周知徹底することが課題となりました。そこで、情報セキュリティ教育に力を入れ、全社員の意識とスキルを高めています。

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

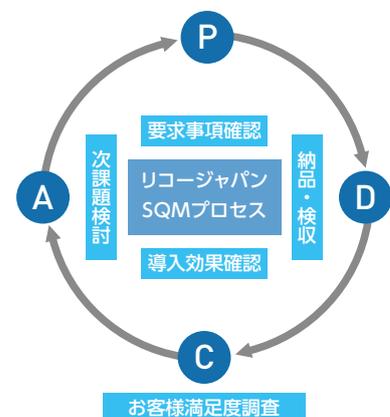
社内実践事例の紹介をするLiveOffice [ViCreA]ではリコージャパンの全国72ヶ所*の事業所で、ワークスタイル変革をお客様に体感していただき、ノウハウをお伝えしています。また、「Customer Innovation Support service (CIS)」ではリコーグループ各社の「社内実践事例」を、お客様のお困りごとや課題に基づき共有することで、課題解決に貢献しています。2020年はオンラインも含めて全国でViCreA 2,968件、CIS 118件のご紹介をしました。

* 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>

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

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

E-mail : zjc_rjsdgs@jp.ricoh.com

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

その他、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 2021』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 2020年

カラー複合機顧客満足度No.1<スモールオフィス市場>

カラーレーザープリンター顧客満足度3年連続No.1

ITソリューションプロバイダー顧客満足度6年連続No.1

<独立系/ユーザー系/事務機器系Sier>

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

リコージャパンはパラリンアートのプラチナパートナーとして障がい者アートを応援しています。

タイトル：つながるデジタルサービス