

# CSR報告書 2017

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2兆288億円、従業員数は約10万5千名にのぼります。

## リコージャパン株式会社の概要

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

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

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

社名	リコージャパン株式会社
本社所在地	東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル
創立	1959年5月2日
資本金	25億円
代表者	代表取締役 社長執行役員 松石 秀隆
売上高	602,735百万円 (2017年3月期)
従業員数	19,309名 (2017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364拠点 (2017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  
**2兆288**億円 (2017年3月期)

世界の事業展開  
約**200**の国と地域 (2017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**10.5**万名

※2016年出荷台数 (単機能コピー機を含む)

出典: IDC's Worldwide Quarterly Hardcopy Peripherals Tracker, 2017Q1 "Share by company"

### リコージャパン



営業  
約**5,300**名

カスタマーエンジニア  
約**4,700**名

A3レーザーMFP・コピー機 サービスステーション数  
**422**

営業所数  
**406**  
(2017年4月1日現在)

※2016年出荷台数 (単機能コピー機を含む)

出典: IDC's Worldwide Quarterly Hardcopy Peripherals Tracker, 2017Q1 "Share by company"

## 編集方針

リコージャパン株式会社発行の「CSR報告書2017」は、2016年度の主要なCSR活動について、すべてのステークホルダーの皆様に対し、わかりやすくまとめたものです。

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

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

## 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

2016年4月～2017年3月  
(一部、2017年4月以降の活動も掲載)

### 発行

2017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 CSR推進部  
〒105-8503 東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル  
TEL : 050-3534-0713  
E-mail : rjg\_csr@ricoh-japan.co.jp

## Contents

トップメッセージ	03
CSRの考え方	07
特集1 地方創生 デジタル×アナログの力で地域の活性化に挑む	09
特集2 災害復旧 リコーグループの強みを結集し熊本復興の力に	11
誠実な企業活動	13
コーポレート・ガバナンス	13
リスクマネジメント	14
コンプライアンス	15
情報セキュリティ	17
お客様満足の向上	19
環境との調和	21
環境ビジョン・マネジメント	21
省エネ・温暖化防止	22
省資源・リサイクル	23
汚染予防	25
生物多様性保全活動	25
人間尊重	27
ダイバーシティ推進	27
ワークライフ・マネジメント	29
安全・健康な職場づくり	31
人財開発	32
社会との調和	33
「次世代育成」「地球環境保全」「コミュニティ発展」を 重点分野とした社会貢献活動	33
事業を通じた社会課題の解決	37

## 「地域社会への貢献は私たちの責務」

お役立ちの心と行動を大切に、お客様や地域の皆様とともに持続可能な社会の実現に貢献していきます。

リコージャパン株式会社  
代表取締役 社長執行役員

松石 秀隆



## 多様化・複雑化する社会と 企業が果たすべき役割

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の日本エリアにおける販売統括会社として、お客様とリコーグループの接点を担っています。

私たちのミッションは、地域に根ざし、お客様の経営課題の解決や企業価値の向上に貢献することですが、企業を取り巻く社会環境は先行きが不透明な時代を迎えていると思います。世界の出来事が日本経済にも大きく影響するなど、昨年はグローバル化を再認識させられました。国内においては、お客様の価値基準が二極化していることを感じています。価値あるものにはお金を払いますが、そうでないものは徹底的に安く買うというわけです。こうした変化に対応するためには、お客様の業務に深く入り、お客様の課題をしっかりと把握して課題解決していくことが重要だと感じています。

お客様の課題が多様化・複雑化し、IoT (Internet of Things) やデジタル化といった潮流が、ビジネスや人々の暮らしを大きく変えていくなかで、企業の役割も大きく

変化しています。国際社会が持続可能な社会の実現を目指し、SDGs<sup>※1</sup> やCOP21<sup>※2</sup> などさまざまな枠組みを通じて、環境や社会課題の解決に取り組んでいくなかで、企業が果たすべき責任もまた、大きくなっていくことなのです。

※1 国連が2015年に採択したSustainable Development Goals (持続可能な開発目標)の略

※2 2015年にフランス・パリで開催された国連気候変動枠組条約第21回締約国会議。京都議定書に続く2020年以降の枠組みである「パリ協定」が採択された

## 2016年度の振り返りと 企業価値向上に向けた取り組み

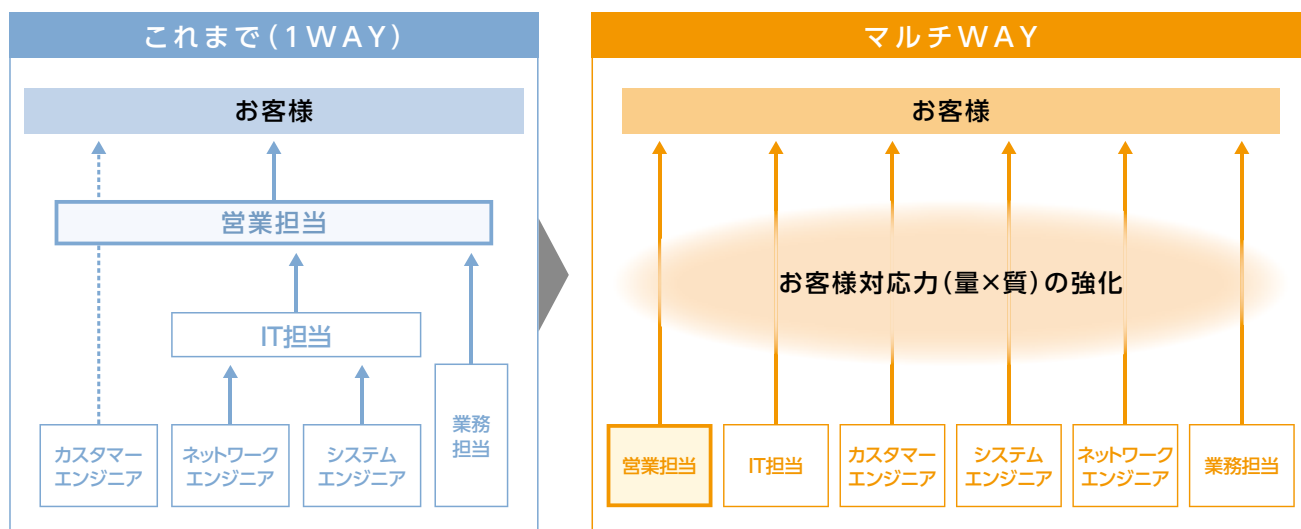
2016年度、リコージャパンはおかげさまで増収増益を達成することができました。夏頃から上昇基調に転じて、今も続いています。

その要因のひとつに、「マルチWAY」があります。これまでは、常に営業担当がお客様との接点を担い、専門性を持ったさまざまな職種の担当者と連携して、お客様に最適な提案をしたり、安心・満足いただけるサポートを提

供していました。それを社員全員でお客様と向き合う「マルチWAY」にしたことで、お客様にお会いできる機会が大幅に増加しました。これが業績改善の大きな要因と考えています。

昨年6月に社長に就任した際、リコー日本の課題を3つ感じていました。1つめは「スピード」です。社員にはすべての行動を120%のスピードにしようと言っています。まずは歩くスピードから120%にして欲しいと言っています。これなら誰でもできますし、すべての動作の基本となり、すべてが速くなることにつながるからです。2つめは「組織浸透力」です。情報伝達に時間がかかっていたので、いくつかの手を打って改善しました。例えば、朝パソコンの電源を入れると徹底したいメッセージがポップアップで表示されるようにしたり、毎週月曜日には全国70拠点以上をテレビ会議システムで結んだ「全国3C朝会」を行って情報共有をしています。各部門から市場やお客様の情報を共有し、私からも共有事項を伝えます。これを各部門の朝礼で全社員に共有し、すぐに行動につなげてもらいます。そして3つめの課題は「お客様対応力の強化」です。「マルチWAY」で「量」を増やすことに加え、「質」の改善が急務だと思っています。知識・スキルを高めてマルチ化・プロ化する必要があります。そのために4月1日付けで人財開発室を設置しました。職種別研修や資格制度等を充実していきます。今の複合機は、コピーやプリンターなどの機能だけではなく、IoTそのものなのです。

### ● 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



さまざまな業務ソフトやクラウドサービスを連携させて課題解決をするために、ICT関連の知識や複合機そのものの知識を再度強化するとともに、今後は資格認定制度も開始します。お客様の業種や業務をよく知り、パートナーの商品サービスも組み合わせながら、お客様の業務課題を解決する最適なソリューションを提供することが、すなわちリコー日本自体の価値を高めることになるのです。

基本戦略として「OCeaN戦略」を提唱しています(図参照)。企業が成長するための軸は3つあります。1つめはお客様との取引分野の拡大で、これを「On Business」



と呼んでいます。2つめは新規のお客様を増やすことで、これは「Customer」です。3つめは新規事業の拡大で、「New Business」です。この3つをいかにしっかりと実行できるかがポイントです。そして、OCeaN戦略のベースとなるものがCSRです。企業がビジネスをしていくうえで社会から信頼を得るということは、すべての基本です。

## リコージャパンにとってのCSRを ビジネスパートナーの皆様とともに

企業とは社会の公器であり、社会に活かされているということをお忘れはいけません。したがって、まず「社会のお役に立つ」ことが大前提です。そのなかで、リコージャパンの果たす役割といえば、やはり地域社会への貢献です。

リコージャパンには、全国47都道府県に支社がありますが、各支社の社員の90%以上が地元出身者です。つまり、地域社会に対する貢献は、私たちの責務なのです。今、地域社会に対して貢献できるのは、観光、環境、介護、教育、医療、一次産業といった6つの軸があると思っています。この軸を「4K+2I」と呼んでいます。私たちは、一次産業以外の5つについてはすでに地域との取り組みを開始しています。最近、私たちと同じように地域に密着している企業の方々から一緒に取り組もうというお声がけをいただくようになりました。1社だけでは限界がありま

すが、協働によるシナジーで取り組みをさらに推進していきたいと考えています。

## ワークライフ・マネジメントと ダイバーシティを推進する

私たちリコージャパンを含め、日本を取り巻く大きな社会課題として少子高齢化による労働力不足があります。これに対応するため、リコージャパンでは、「ダイバーシティ」や「ワークライフ・マネジメント」を推進しています。

ダイバーシティに関していえば、リコージャパンの大きな課題のひとつに、女性管理職比率の低さがあります。社員数における女性の割合は15%ですが、管理職比率は4%にとどまっています。その原因のひとつは評価制度にありました。産休や育休の取得率が高いのですが、その期間中の評価が下がってしまい、女性の昇進の足かせになっていました。また、ロールモデルが存在していないことで目指す姿が見えず、昇進へのモチベーション低下を招いていました。

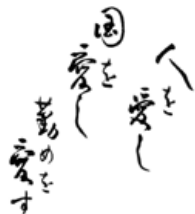
改善に向けて、まず休職期間中も評価を維持する制度に変更しました。また女性役員も登用しています。今後は、産休・育休期間中の情報提供といったフォローや、在宅で仕事ができる仕組みの構築など、さらなる改善に取り組んでいきます。

● 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

また、ワークライフ・マネジメントにもしっかり取り組んでいきます。まずは社員が健康であることが大事です。残業を減らしたり、有給休暇をとり、メリハリをつけて仕事に取り組めるように、今年4月に人事制度や仕組みを大きく変えました。今年健康経営にも力を入れています。

もうひとつ人事制度で新たに整備したのは、地元で採用された社員がずっと地元で働き続けられる仕組みです。高齢化が進むなか、介護に携わらなければならない社員が急激に増えていく可能性があります。また、若い世代では共働きが増加し、当社でも半数を超えています。このような状況を鑑みて、個人の希望やライフスタイルに応じて地元で働き続けることが可能な仕組みに変更しました。

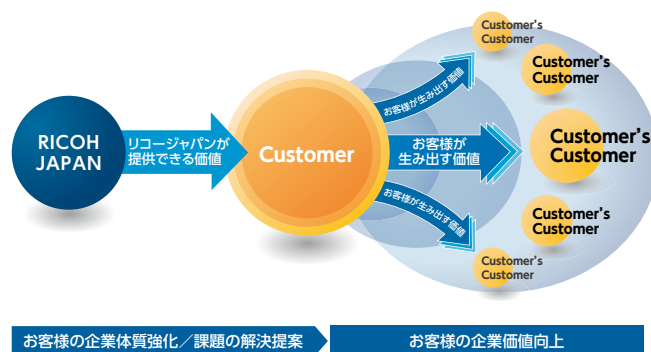
社会から愛され  
望まれる企業を目指して

リコー日本の使命は、地域社会に対して誠実に向き合い貢献していく、ということに他なりません。それはすなわち、地域企業の皆様の生産性向上をお手伝いすることです。特に中小企業においては、労働力不足が顕著となっており、「働き方改革」の推進による生産性向上は喫緊の課題です。そのような状況のなか、私たち自身も働き方改革の一環として、行動改革に取り組

● リコー日本 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～



んでいます。例えば、会議は月曜日以外禁止、1テーマ15分、資料は1枚だけ、と言っています。こうした行動変革に取り組み、ICTもうまく活用しながら、仕事のやり方そのものを改革していきたいと思っています。そして社内でも取り組んだことをお客様にも提案し、働き方改革を支援していきます。

そのためには、社員一人ひとりがお客様に誰よりも近く、なくてはならない存在でなくてははいけません。大切なのは、相手の立場に立って考えて行動する「お役立ちの心と行動」です。これはリコーグループの普遍的な理念である「リコーウェイ」そのものです。最近はその少し希薄になってきているように思うので、もう一度しっかり意識していきたいです。

社内においても、隣の人が大変そうにしている時に「手伝いましょうか？」と声をかけることのできる人が少なくなってきたような気がします。リコーグループの最大の強みは、「自分以外の人にどう役に立つか」を大事にする組織であったことなのです。

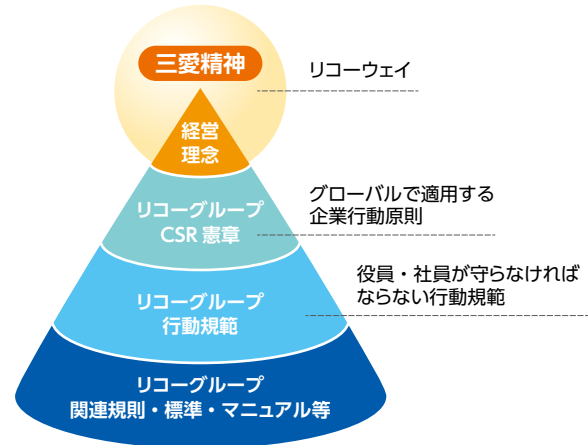
リコー日本は、「お役立ちの精神」に立ち帰り、すべての判断をお客様機軸に考えて行動するように徹底します。そして、今後も地域社会の皆様との信頼関係を大切に、お客様やパートナーの皆様とともに、持続可能な社会の実現に向けて、強い意志で、スピード感を持って取り組んでまいります。

# CSRの考え方

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

## 企業行動のフレームワーク

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



## リコーグループCSR憲章

リコーグループは、社会から成長・発展を望まれる企業となり、経営のあらゆる側面から、グローバルな視点で「企業の社会に対する責任」(CSR)を果たすために、右の原則にもとづいて、各国の法令、国際ルールおよびその精神を理解し遵守するとともに、社会的良識をもって行動します。

### 誠実な企業活動

1. リコーグループの各企業は、品質・安全・情報セキュリティ・信頼性を確保し、環境への配慮および使いやすさを追求した、世の中に有用な商品・サービスを、開発し提供する。
2. リコーグループの各企業は、公正、透明、自由な競争を行うとともに、政治、行政、市民、及び団体とは、健全かつ正常な関係を維持する。
3. リコーグループの各企業は、自社の情報およびお客様の情報の適正な管理と保護を徹底する。

### 環境との調和

4. リコーグループの各企業は、環境保全を地球市民としての責務として受け止め、自主的、かつ積極的に取り組む。
5. リコーグループの各企業は、環境に配慮した技術革新の推進と、環境保全の継続的な活動に全員参加で取り組む。

### 人間尊重

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

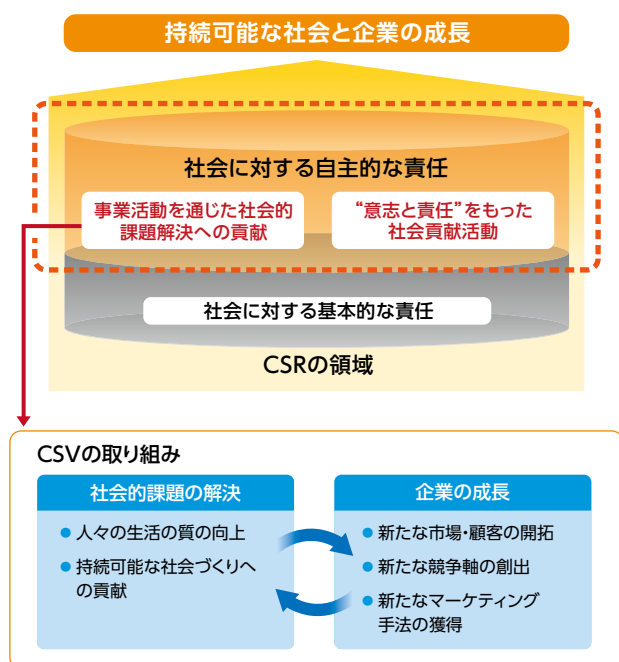
### 社会との調和

9. リコーグループの各企業は、「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動を行う。
10. リコーグループの各企業は、国または地域の文化や習慣を尊重し、その発展に貢献する経営を行う。
11. リコーグループの各企業は、広く社会とのコミュニケーションを行い、企業情報を積極的、かつ適切・公正に開示する。



## CSRのフレームワーク

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



## CSRの社内外への展開

リコージャパンは、OCeaN戦略の基盤を確固たるものにするため、CSRに取り組んでいます。

社員へ啓発・浸透を図るために新入社員には集合教育を実施。また、eラーニングや毎月のCSR-Weekセルフチェックなどを活用したり、取り組みを社内イントラネットで報告・共有することで全体のレベルアップにつなげています。

さらに、自分たちの実践事例を提供し、お客様の経営課題を解決するお手伝いをすることで、お役立ちをしようとしています。そこで、社員が自分たちのCSRの取り組みをお客様にお伝えできるよう、全国でCSR報告書をもとにした勉強会を実施しています。受講者数は全国で合計約2,300名(2017年5月現在)になり、社員が自社の取り組みを知るよい機会となりました。受講者からは「自分自身の理解が深まった」「世の中のためになる会社としての視点を大切にしたい」といった声が聞かれ、営業活動のな

## リコーグループのマテリアリティ(重要社会課題)

リコーグループは、リコーウェイと経営戦略にもとづいて事業で取り組む5つのマテリアリティを設定しました。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。

リコーグループは、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とおりです。



かでお客様へ取り組みを伝えていきます。

生物多様性保全活動では、社員はもとよりお客様や地域の方にも活動を広げています。また、東北の復興応援物産展や熊本のお菓子販売会などの企画を通じて、現地への支援の環を社会に広げています。外部団体への参加や積極的なベンチマーキング対応、セミナーでの講演や情報交換会の開催など、交流を活発化することで社外にも広がりが出てきています。



CSR勉強会の様子



## デジタル×アナログの力で 地域の活性化に挑む

世界に類を見ないスピードで進行している、日本の少子高齢化と人口減少。  
 経済活動が大都市圏へ集中することで、地方では過疎化や経済縮小が深刻さを増しています。  
 リコージャパンは、全国各地で地方創生に取り組んでおり、特に福井県坂井市での活動は他の自治体からも注目を集めています。

### リコーグループの最先端技術で 地域の魅力をイノベーション

国の名勝・東尋坊や日本最古の天守閣といわれる丸岡城など、観光資源に恵まれた福井県坂井市。都道府県幸福度No.1<sup>※1</sup>の同県のなかでも、特に坂井市は「住みよさランキング」で全国トップ5にランクイン<sup>※2</sup>しています。こうした背景を持つ同市でも、人口減少や経済縮小は喫緊の課題であり、豊かな観光資源や暮らしやすさという魅力が、地方創生に活かしきれていないことが大きな問題となっています。

リコージャパンは、2015年より坂井市と地方創生に向けて協働しており、行政、住民代表、有識者などからなる「坂井市総合戦略推進会議」にも、設立当初から参画しています。地方創生に必要なのは、新しいものをつくることとは限りません。歴史や文化に彩られた地域資源に技術やネットワークで新たな光を当てることで、さらなる魅力を掘り起こし、市内外へ発信していくことを目指しています。

※1 日本総合研究所「全47都道府県幸福度ランキング2016」  
 ※2 株式会社東洋経済新報社が公表した「住みよさランキング2016」  
 ※3 「KITTE」は日本郵便株式会社の登録商標です

### 坂井市の魅力を広く発信！ 夏休みのPRイベント in 東京

2016年7月、東京駅直結の商業施設「KITTE<sup>※3</sup>」にて坂井市のPRイベントが開催されました。首都圏での大規模なイベント主催は、坂井市にとって初めての試み。リコージャパンはそのパートナーとして、企画から当日の運営までバックアップする体制で臨みました。

「子どもたちにも響くアプローチで坂井市の魅力を発信したい」という市の意向を受け、企画・実行したのが参加型コンテンツです。例えば、丸岡城の紹介コーナーでは、VRスコープをのぞくと「RICOH THETA」で撮影した丸岡城が目の前に現れ、360度の臨場感ある画像で丸岡城観光を疑似体験いただけるようにしました。さらに、甲冑姿の武士に扮した社員が来場者の誘導や説明を担当し、夏休み中のご家族をはじめ、外国人観光客にも大好評を得ることができました。



VR技術を使った丸岡城の360度パノラマ体験

## 協働で広がる可能性 地域全体でつくる坂井市の未来

2016年10月、坂井市、福井銀行、福井信用金庫、リコージャパンは「地方創生に係る包括的連携に関する協定」を締結しました。リコージャパン福井支社長の片岡誠治は、協定の意義についてこう話します。

「4者の協働により、単独では思いもよらないアイデアが生まれ、その実現力も高まります。改めてビジョンを確認し、協働の姿勢を対外的にも明らかにすることで、お互いの距離が一層近くなったように感じます。地方創生の主役である住民の方々との協働も、さらに進化させていきたいと考えています」

これまで以上に風通しの良い土壌が築かれつつあるなか、他企業や市民も巻き込んださまざまな取り組みが進行中です。特に公・民・学が連携して、地域課題の解決に



地元のえちぜん鉄道の集客を高める企画も進行中

取り組むプラットフォーム「アーバンデザインセンター坂井」は、いよいよ実行フェーズとなり、議論が活発化しています。その準備室のメンバーには、市民団体、地元企業、さらに東京大学や福井大学の教授も名を連ねています。

「坂井市におけるリコージャパンの取り組みは、これから本番です。広がりつつある活動をさらに大きく、地域全体にとって価値あるものに育てていきます」と地方創生への意気込みを片岡は語っています。



福井支社長  
片岡 誠治

### VOICE

#### パートナーに求めるのは「人間力」です



坂井市総合政策部  
特命監 兼 シティセールス推進課長  
林 利夫 様

リコージャパンさんの技術力やネットワーク、豊富な実績は、どれも素晴らしいと思います。ただ坂井市が、地方創生のパートナーとしてリコージャパンさんを選んだ一番の理由は皆さんの「人間力」です。例えば、KITTEのイベントでは、福井支社の方も東京本部の方も、坂井市について相当学んでいたようで、当日は市の一員として私たちと同じように来場者を案内されていて、そのホスピタリティには嬉しい驚きがありました。課題も目指す姿も共有する企業との協働が、活動の幅も市内外への影響力も、格段に広げてくれると思います。

#### ともに福井県を盛り上げていきましょう



株式会社福井銀行  
経営企画グループ 地方創生チーム  
チームリーダー  
平塚 幹夫 様

福井銀行は117年の歴史があり、坂井市の地方創生にも長く取り組んできました。そこへリコージャパンさんが新たに参加したことで、斬新なアイデアが生まれ、スピード感も向上しています。また、市自体が先進的な考えをお持ちで、私たち民間の提案にも柔軟に対応いただけており、他所と比べて1歩も2歩もリードしている状況ではないでしょうか。リコーグループが他の企業と違うのは、地域でヘッドフォーター機能を持っていることに加えて地域の雇用にまで貢献されていることです。今後はそのネットワークを活かし、他市における協働にまで広げていきたいと感じています。



## リコーグループの強みを結集し 熊本復興の力に

2016年4月14日午後9時26分、熊本県熊本地方を震源とする大規模な地震が発生しました。

断続的な余震が同地を襲うなか、16日未明、再び震度7を記録する本震が発生。

未曾有の事態に対し、リコージャパンはお客様に寄り添い、さまざまな支援を通じて早期の復旧に努めました。

左から  
アイシン九州 前田幸宏様、出雲忠雄様、  
リコージャパン 今田誠司

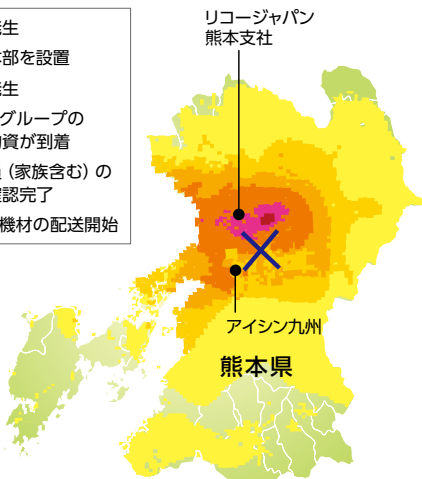
### 人員・機材・救援物資を 全国から熊本支社へ

熊本地震の前震が発生した翌日、15日朝にリコージャパンは対策本部を立ち上げました。現地拠点となったのは、地域に精通する熊本支社です。テレビ会議・Web会議システムRICOH UCS\*で支社長室と福岡、大阪、東京の拠点を常時接続し、不測の事態にも迅速に対応できる体制を構築しました。16日の本震では、2度の激しい揺れにより熊本支社3階の天井が崩落。お客様からはプリンター

\*RICOH UCSはRICOH Unified Communication Systemの略称です

- 4月14日夜 前震発生
- 4月15日午前 対策本部を設置
- 4月16日未明 本震発生
- 4月16日午後 リコーグループの救援物資が到着
- 4月17日午前 全社員（家族含む）の安否確認完了
- 4月18日午前 貸出用機材の配送開始

- 震度4
- 震度5弱
- 震度5強
- 震度6弱
- 震度6強
- 震度7



や複合機の修理・貸出依頼が殺到しました。コールセンターへの入電数は、前震後は平常時の約1.5倍、本震後には3倍近くまで増加。幸い社員とその家族の無事は確認でき、ほとんどのカスタマーエンジニアは15日から出勤していましたが、それでも人員が足りません。そこで全国に応援を依頼し、約1カ月半でのべ100名近くが熊本支社に駆けつけました。また、貸出機材についても全国に協力を呼びかけ、約100台もの数を用意。お客様企業のほか自治体、病院などに原則無償で貸し出しました。

物流を担ったのは、リコーグループの三愛ロジスティクスです。トラックを県外の物流センターから緊急手配し、熊本支援の特別チームを編成しました。熊本支社ではスペース確保が難しいため、佐賀県の物流センターに一時保管し、毎朝必要な分だけを仕分けして配送。16日に救援物資を積んだ第一便が到着し、18日からは機材の配送も始まりしました。熊本支社でサービス部隊を統括する藤井浩之は、



当時の状況を語る  
熊本支社長 吉村隆男(左)  
S&S部長 藤井浩之(右)

当時の状況をこう振り返ります。

「各お客様のもとへは営業車で届けるのですが、道路の損傷や渋滞の影響で、1日に回れるのは2件がやっと。それでもできるだけ早くすべての要望に応えたかった。日常にお客様を訪問しているので、声の様子からどれほど深刻な状況なのかが伝わってくるのです。時には水なども一緒にお届けし、大変喜んでいただいたことが今でも心に残っています」



本震後の熊本支社3階。居室の天井が全面落下し、キャビネットなどが散乱している

## RICOH UCSが被災状況の スムーズな情報共有を実現

九州には日本の製造業を支える生産拠点が集中していますが、熊本地震はこれらの工場にも甚大な被害をもたらしました。大手自動車メーカーの部品製造を担うアイシン九州様では、震災により生産ラインの移設を余儀なくされました。熊本支社の営業担当・今田誠司は、前震直後から同社への連絡を試みていました。

「当初は電話・メールがつながらず、最初に一報もらったのは、愛知県の本社（アイシン精機）のリコージャパンの担当営業からでした。通常は固定型のテレビ会議システムを使用されているのですが、震災で使えなくなりましたので、リコー製品で何とか対応できないか、と。そこで、現場ですぐに使えるようにカメラ、マイク、モニターを内蔵したポータブル型のRICOH UCSをお届けしました。その後、コピー・PCとお客様のご要望に応じて対応していききました」

アイシン九州の総務部長・出雲忠雄氏は、当時の状況をこう振り返ります。

「当時はさまざまな対応に追われていたので、RICOH UCSの接続は、当社の環境に詳しいリコージャパンさんにお任せしました。本社との対策会議で活用したほか、現場確認が鍵となるタイミングでは工場内を映して回りました。現場と本社が被災状況をリアルタイムに共有できたことが、生産ライン移設をスムーズにし、早期のサプライチェーン回復につながったと思います」

## 熊本地震の経験を踏まえ 災害に強い環境構築を提案

震災直後から熊本支社で陣頭指揮を執った支社長・吉村隆男（当時営業部長）は、これまでを振り返り、リコーグループの力を改めて実感したと言います。

「リコーグループの細やかなバックアップがあったからこそ、それぞれが被災しているなかでも、お客様に寄り添うことができたのだと思います。もし機材や人員を全国から集めることができなかつたら、お客様にお待ちいただくケースが数多く出たでしょう。また、水や食料などの救援物資もたくさんいただきました。会社に来れば十分な食料があるという安心感がありましたし、カスタマーエンジニアにお弁当をつくって持たせることもできました。こういう支援体制があって初めて、全員がお客様のために邁進できたのだと思います」

現在リコージャパンでは、熊本地震での経験を踏まえ、自社のBCP※を見直すとともに、お客様に対して、より災害に強い環境構築の提案を行っています。震災から1年数カ月を経て、再建を果たした企業がある一方、未だ復旧途上の企業もあります。今後もリコーグループの総合力と柔軟な対応力で、熊本復興に貢献していきます。



お客様から届いた感謝の手紙

### VOICE

#### 震災直後からの迅速な対応に感謝しています



アイシン九州株式会社  
管理本部 総務部  
経理グループ GM  
前田 幸宏 様

当社からリコージャパン熊本支社までは車で40分ほどの距離なのですが、震災後は3時間もかかる状況でした。それでも依頼した翌日には、必要な機材を届けていただきましたし、配線や設定にもご協力いただきました。日頃から迅速な対応をいただいておりますが、その姿勢は緊急時にも変わらなかったですね。当社は昨年8月、震災後14カ所に分散していた生産ラインを現地に戻すことができました。機材の手配にもっと時間がかかっていたら、事業復旧にも影響が出ていたと思います。

※BCP:事業継続計画のこと

# 誠実な企業活動

多様なステークホルダーの期待に応える使命感と、社会的良識にかなう高い倫理観をともに備えた企業風土を醸成し、社会から愛され、信頼され続ける企業を目指しています。

## 基本的な考え方

高い倫理観をもった信頼される企業を目指し、法令遵守はもちろん、リスク管理の徹底、情報セキュリティの強化に取り組み、お客様に安心・満足・感動を提供していきます。

## 重点テーマ

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 情報セキュリティ
- お客様満足の向上

## 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、企業倫理と遵法の精神にもとづき、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。

### コーポレート・ガバナンス体制

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

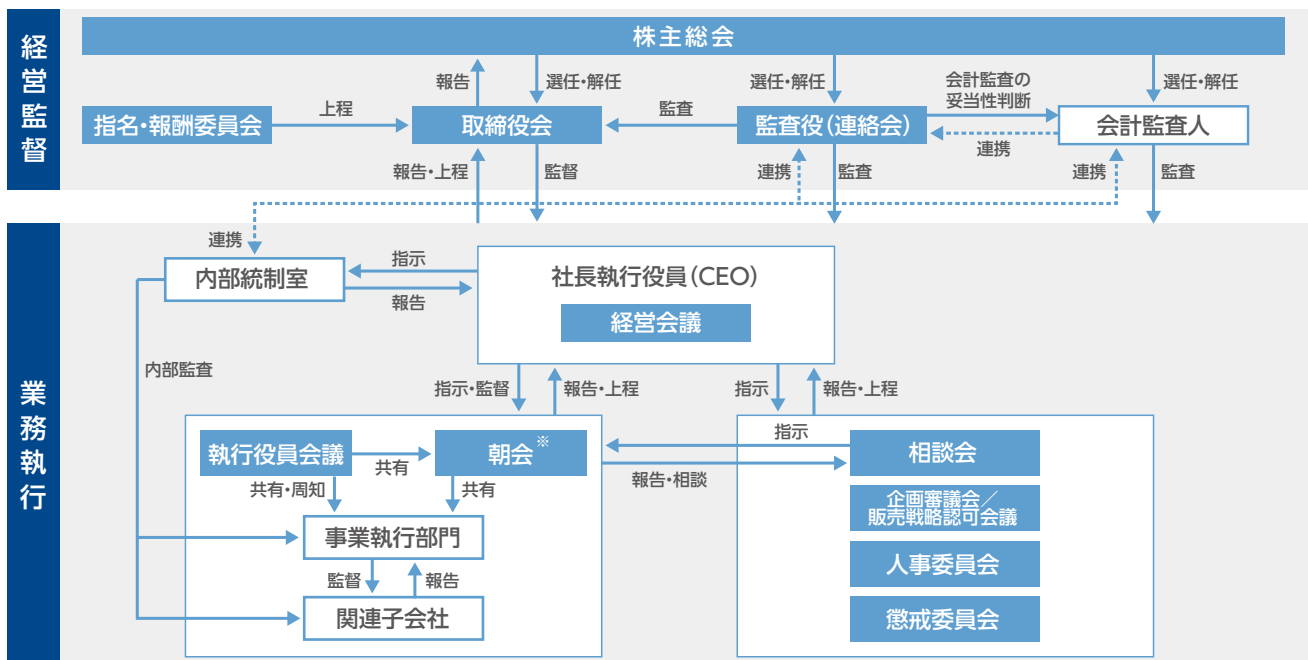
て、そのような企業風土の醸成に努めています。

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

加えて、自ら掲げた戦略や事業目

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

### ■ コーポレート・ガバナンス体制



※役員・事業本部長・支社長等が参加

## 内部統制

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

活動の指針として「リコーグループ

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

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

## 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。

### トータル・リスク・マネジメント

リスクマネジメントの推進に際しては、リコーグループを取り巻くリスクを網羅的・統括的に捉えて整理・対処することにより、実効性・効率性のある統合的リスクマネジメント、すなわちトータル・リスク・マネジメント (TRM: 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、TRMのなかで企業活動に悪影響をおよぼすおそれがあり、人命や社会への影響、被害金額が大きいリスク項目を右の11のカテゴリーに定めて、課題解決に取り組んでいます。

### ■ 経営リスク・カテゴリー

- |            |           |
|------------|-----------|
| • 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     |           |

### インシデント発生時の対応

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

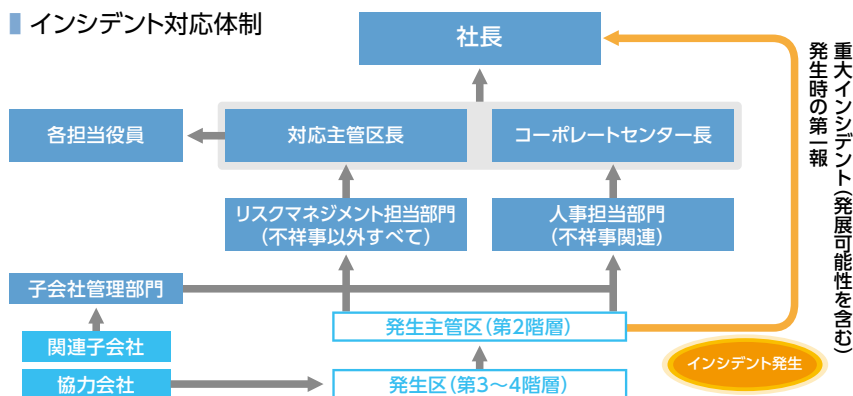
報告・情報共有) を行います。発生状況の把握から対応までの役割を明確にした組織体制の実動により、インシデントの終息・再発防止のマネジメントを実施しています。

### 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もとづき、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。

### ■ インシデント対応体制



# コンプライアンス

私たちは高い倫理観を保持し、永年かけて築いた“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。

## 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
- CSR憲章・行動規範

#### 改善活動

- 仕組みの改善
- ルールの改善
- 業務実施内容などの改善



#### コンプライアンス浸透活動

- eラーニングなど

#### 日常の業務活動

#### 正しい行動の自覚・意識向上

- CSR-Weekセルフチェック
- 内部監査など

## リコーグループ行動規範

「リコーグループ行動規範」は、リコーグループが企業活動を展開していくにあたって、法令および社内ルールを遵守し、社会倫理に従って行動することはもとより、社会との調和・共存という観点から、リコーグループの役員および社員の基本的な行動の規範を定めたもので、右の内容で構成されています。

- ① お客様の立場に立った商品・サービスの提供
- ② 自由な競争および公正な取引
- ③ インサイダー取引の禁止
- ④ 企業秘密の管理
- ⑤ 接待、贈答などの制限
- ⑥ 公的機関との取引および政治献金の取り扱い
- ⑦ 適正な輸出入管理
- ⑧ 知的財産の保護と活用
- ⑨ 反社会的行為への関与の禁止
- ⑩ 会社の利益と対立するような個人の行為の禁止
- ⑪ 会社資産の保護
- ⑫ 地球環境の尊重
- ⑬ 基本的人権の尊重
- ⑭ 社会貢献活動の実践
- ⑮ 社会との相互理解

## 基本宣言

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

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

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



## 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
- 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

### 2016年9月の設問例

#### ● 職場の整理整頓について

職場の整理整頓は情報セキュリティの第一歩です。整理整頓とは、5S活動です。5S実施は、卓上のみならずパソコンのデスクトップや共有フォルダ内も同様です。5Sを実施することで情報(書類、データファイル)の紛失や間違いの発生が軽減され、業務効率向上も見込まれます。情報セキュリティとして「クリアデスク」「クリアスクリーン」の実施をお願いします。日頃のあなた自身を振り返って【セルフチェック】をお願いします。



- (A)： 常日頃から整理整頓に気を配っています。
- (B)： 今まで、できていないこともありましたが、これからは整理整頓に気を配ります。
- (C)： 私は整理整頓があまりできていません。

## 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、相談件数も年々増加傾向にあり、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。

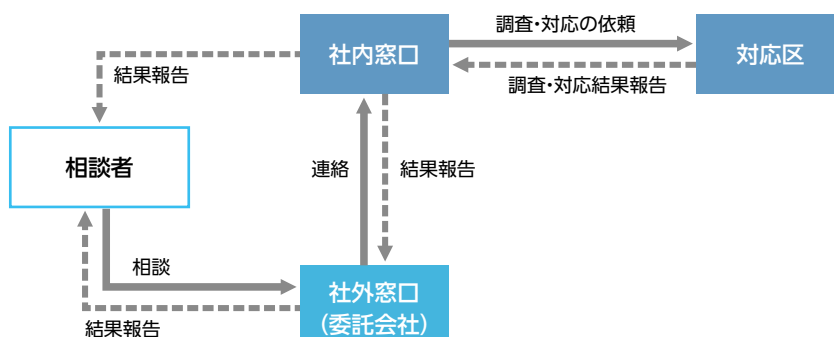
ほっとライン相談対応件数

2016年度  
94件(前年67件)

### ■ 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

情報セキュリティへの取り組みは、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。

### 情報セキュリティの考え方

リコーグループは2004年12月に「ISMS<sup>\*</sup> 認証基準 Ver.2.0」の統一認証を同時取得しました。

その後、2007年3月「ISO/IEC 27001:2005」に移行登録を完了し、2014年12月には規格改訂された「ISO/IEC 27001:2013」の移行審査に合格しています。

※ISMS: Information Security Management System



ISO 27001 認証ロゴマーク

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取得後10年以上経過した現在、リコージャパンはマネジメントシステム本来の目的である「事業に寄与するISMS」をテーマに、第2ステップに入りました。

そして、販売会社として組織職が自律的なリスクマネジメントができるような仕組みを展開しています。

例えば毎年組織職はリスクアセスメントを実施していますが、機密性や完全性を損なう“マイナスのリスク”だけでなく、情報活用ができていないことによる、売上や利益に貢

献できない“プラスのリスク”も考慮するようにしています。このような施策は専門の内部監査員が評価し、是正・改善によりスパイラルアップを図っています。

#### COLUMN

#### Pマークの対応について

ISMS取得が個人情報保護法施行前だったため、当社ではプライバシーマーク(Pマーク)は保持しておりません。個人情報については、ISMSのリスクアセスメント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。



### 情報セキュリティ活動の3つの考え方

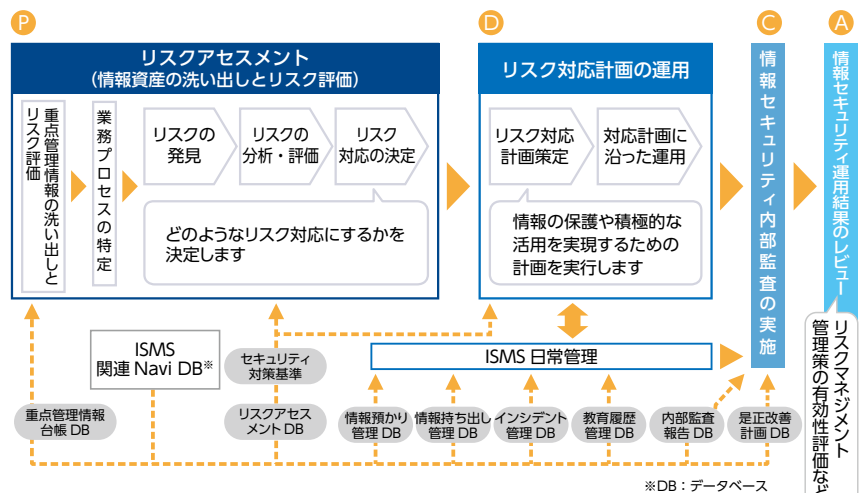
① 全員参加	役員から一般社員はもとより、協力会社など、パートナーの方々を含む全員で取り組む
② 日々の管理と継続的改善	各層でPDCAサイクルを回して、自律的なリスクマネジメントに取り組む
③ 社内実践	情報セキュリティの社内実践を通じて、セキュリティの知識の習得やノウハウを共有し、セキュリティ商品に結びつけることによって、売上向上に貢献する

### 情報セキュリティの運用

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。

計画からアクションに至る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

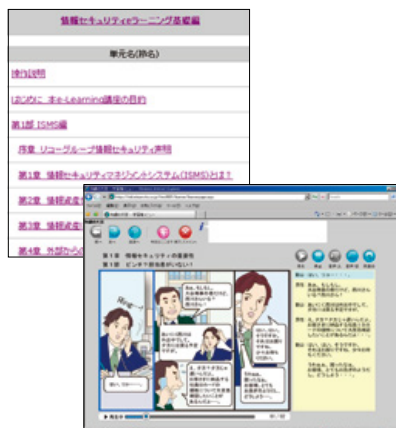


## 情報セキュリティ教育

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とまなうリスクを認識して、自分の仕事を改善していく必要があります。

また、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にしています。

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

### VOICE

## ISMSリスク対応計画の実践そのものが本業として結実!

三重支社北勢第二営業所は、地場大手企業様を担当しています。日頃から、昨今のサイバー攻撃の脅威や、お取引先からの要求の高まりもあり、情報セキュリティに関するご相談をいただくことが多くなっています。

そのなかで、お客様のニーズは、セキュリティ対策の手段ではなく、仕組み（マネジメント）の構築であることがわかりました。お客様の多くは、情報セキュリティ対策に関する専任者の不在や、ルール策定・教育に関するノウハウの不足を課題とされているのです。そこで私たちは、個々のお客様の課題解決のために、これまで取り組んできたISMSに関する実践プロセスをご紹介します。

2016年度は、LiveOffice「ViCreA<sup>※</sup>」に三重県内の41社65名にご来場いただきました。さらに、実践プロセス定着のために、自分たちもスキルアップに取り組もうということになり、お客様数社とともに情報セキュリティマネジメントの国家試験にチャレンジしました。「お客様のご期待にお応えできるスキルを身につけよう」と、チャレンジした結果、全員合格することができました。

※ ViCreA：リコージャパンのオフィス見学により、社内実践事例をご紹介しますライブオフィス

三重支社 三重営業部  
北勢第二営業所 所長  
田中 仁



あるお客様は、社内に「情報セキュリティ委員会」を立ち上げられました。そこに当社が、世の中のトレンドを考慮した、技術的・物理的・人的対策を含む情報セキュリティポリシーの策定と、社内教育をご支援させていただきました。お客様からは「トータルな提案はもちろん、運用を考慮した仕組みを構築してくれるのでありがたい」と喜んでいただいています。



情報セキュリティマネジメント試験(国家試験)合格者

## お客様満足の上

リコージャパンは、RICOH Quality（お客様に、いつまでも安心・満足を感じていただくとともに、使い続けて感動していただくQuality）実現に向け、お客様満足（CS）向上の取り組みを強化しています。

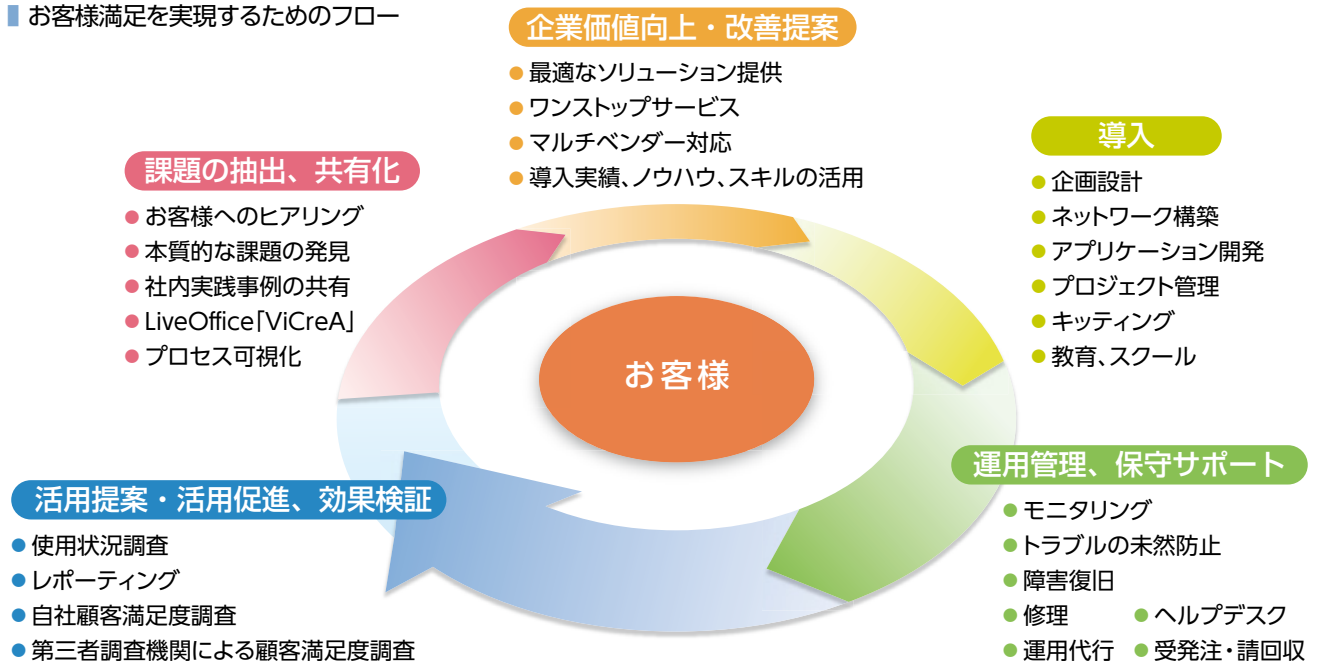
### お客様満足向上の考え方

リコージャパンが大切にしていること、それは「お役立ちの精神」です。お客様の声に耳を傾け理解し、お客様の立場になって考え、行動してまいります。真の課題を捉え、お客様のその先のお客様にまで届く価値を創出できる存在でありたいと考えています。

お客様に「いつまでも安心・満足、使い続けて感動」を実感していただくことを私たちは目指しています。お客様の「笑顔」や「ありがとう」が、私たちの「励み」であり「誇り」になります。

「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まいります。

### お客様満足を実現するためのフロー



### CSエピソード



全国各地でお客様と接し、CS向上のために奮闘しながら日々成長していく社員のエピソードをWebサイトで紹介しています。



### COLUMN

#### 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J.D.パワー アジア・パシフィックが実施した「2016年日本カラーレーザープリンター顧客満足度調査」で第1位の評価を受けました。

また、「2016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>」「2016年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機セグメント>」の2分野において、リコージャパンが2年連続で第1位と評価されました。

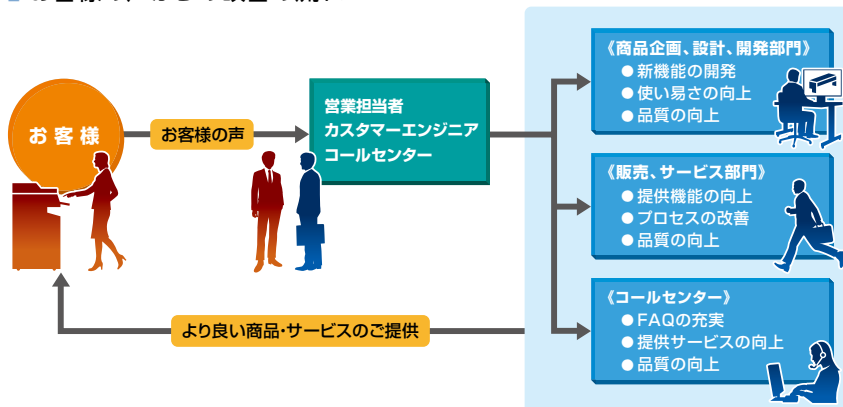


## お客様の声をもとにした改善

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

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

### お客様の声からの改善の流れ



### 改善事例の一部

**自動配送で、トナーの発注状況やいつ届くかわからない。**

複合機の操作パネルでトナー自動配送の状況を確認できるアプリを用意しました。

**紙詰まりをどうやって取り除くのか、わかりやすく教えてほしい。**

わかりやすいアニメーションガイダンスにより、詰まった紙を取り除きやすくしました。

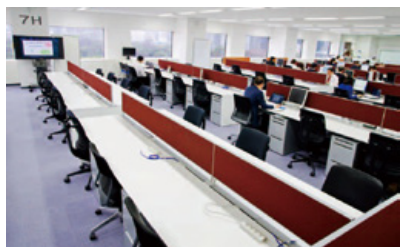
## お客様満足を実現するための取り組み例

### 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\*ではリコーグループの「社内実践事例」をもとに、ほかのお客様の導入事例などのノウハウを加え、お客様と共有した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

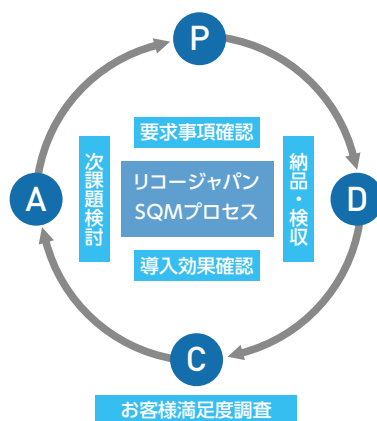


クリアデスクの実施

### ソリューションの品質管理

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ご提供できるよう、ソリューション販売の品質基本プロセスを構築し、その運用と継続的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「お客様満足度の向上」を追求しています。

### SQMの運用と継続的改善



### お客様接点の技術向上

年に1回、「技術力・技能力を持ったプロフェッショナル集団づくり」に向け、テクニカルコンテスト「T1 Grand Prix」を開催しています。

2016年度はご販売店を含む約6,000名のなかから選抜された、高度な専門知識を持つカスタマーエンジニアが熱戦を繰り広げ、4部門でグランプリを決定しました。

日頃の学習とお客様接点活動にて培われた優れた技術力により、機器の点検・設定・導入・修復技術、作業後の報告・提案技術を競い合い、賞賛することで、カスタマーエンジニアの技術力、CS（お客様満足）、ES（従業員満足）向上を図っています。

コールセンターに所属するコミュニケーションにも、同様に競い、学び合う場を設定しています。

# 環境との調和

環境保全是我々地球市民に課せられた使命と認識し、環境保全と経営を同軸であると捉えています。

## 基本的な考え方

環境負荷を削減するだけでなく、地球環境の回復力を維持し、高めていくことで地球環境の保全に貢献します。

## 重点テーマ

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

## 環境ビジョン・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。

### 地球環境保全の考え方

リコージャパンでは、「リコーグループ環境綱領」にもとづき、環境保全活動と経営活動を同軸であると捉え、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。環境負荷を削減するだけでなく、地球環境の回復力を維持し高めていくことで、地球環境の保全に貢献します。

### 環境教育

リコーグループの環境への取り組みをはじめ、社員が日々の活動において知っておくべき制度や仕組みについては「環境ハンドブック」を作成し、教育を行っています。



環境ハンドブック

### 製品使用時の環境負荷削減

自社の事業活動による環境負荷だけでなく、リコー製品を使用いただく際に発生する環境負荷についても、お客様とともに削減していかなければならないと考えています。製品使用時の環境負荷の“見える化”を通じた提案により、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。

### 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しています。



JQA-E-70001  
ISO 14001 認証ロゴマーク

### 2016年度環境マネジメントプログラム

環境行動計画	目標	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 1%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	146件
重点施策	目標	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 10%削減	1.4%削減	7.3%削減

## COLUMN

### 脱炭素社会へ向けて

リコーは2017年4月に、新たな環境目標を設定しました。脱炭素社会の実現を見据えて、徹底的な省エネに加え、再生可能エネルギーを積極的に活用していきます。このため、国際的なイニシアチブであるRE100<sup>※</sup>にも日本企業として初めて参加しました。2050年には自社排出の温室効果ガス(GHG)排出ゼロを目指します。

※再生可能エネルギー100%での事業運営を目指す国際イニシアチブ

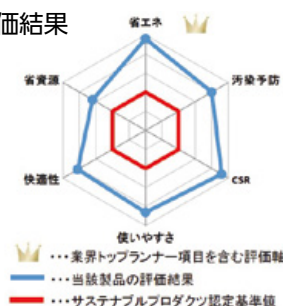


## サステナブルプロダクツプログラム

環境性能や使いやすさ、快適性などを包括的に評価し、「地球にやさしい」かつ「人にやさしい」サステナブルな製品を自社で認証する「リコーサステナブルプロダクツプログラム」を2016年4月から運用しています。このプログラムは一定の基準を満たした製品を

「サステナブルプロダクツ」、そのなかでも業界トップの性能を持つ製品を「サステナブルプロダクツPremium」として認証するものです。本プログラムを通じて技術開発を促進し、さらなるサステナビリティ向上、そしてお客様への提案力向上に役立てていきます。

### 評価結果



## スマート社会の実現に向けたサービス事業強化

リコージャパンは、スマート社会の実現に向けたサービス事業強化の一環として、電力小売事業に本格参入しました。オフィス向けソリューションの提供で培ってきた全国に広がる販売・サービス網を活用し、大規模の工

場や事業所だけではなく、中小規模の事業所や店舗に対しても新電力への切り替えを提案します。

また、電力使用量を可視化するエネルギーマネジメントシステム (EMS) や LED照明、省エネ性能の高い空調や

複合機などの省エネ機器をワンストップで提供することで、安定的かつ効率的な運用による電力使用量の抑制を提案します。

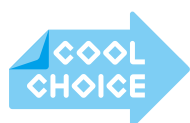
## 省エネ・温暖化防止

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少しでも貢献できるよう会社全体で働きかけています。

### 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。



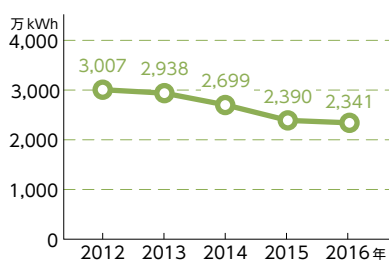
COOL CHOICEマークで意識啓発を実施

### 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。

- 夏季一斉休暇の取得
- クールビズ、ウォームビズの実施
- 消費電力の“見える化”システム (電力測定器導入)
- オフィス空調室温調整 (夏季目安:28℃、冬季目安:20℃)
- オフィス内LED照明の導入
- 定時退社の推進

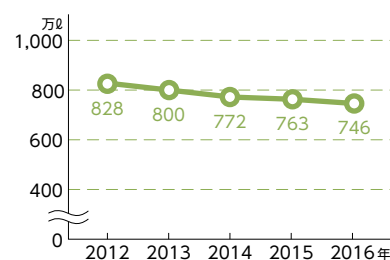
### 電力使用量推移



### 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」にもとづいた低公害車の導入、車両入れ替え時の小型化 (小型自動車→軽自動車)、営業車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



## リコーグローバルエコアクション

リコーグループでは、毎年6月5日を「RICOH GLOBAL ECO ACTION」として、“地球環境について考え行動する日”としています。これは1972年にストックホルムで開催された国連人間環境会議で定められた、6月5日の「世界環境デー」に由来しており、2006年からスタートしたこの環境イベントは11年目を迎えました。

リコージャパンでは、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。全部で10以上の項目があり、エネルギー使用の少ない交通手段を利用する、マイカップ、マイボトルを持参する、会社や地域の環境活動に参加するなど、さまざまなエコアクションを実践するようにしています。2016年度は従業員約2万名のうち、14,474名が「エコ宣言」をしました。



リコーグローバルエコアクションのポスター

## 省資源・リサイクル

リコージャパンでは、環境負荷を少しでも低減するために、省資源・リサイクル活動を推進しています。

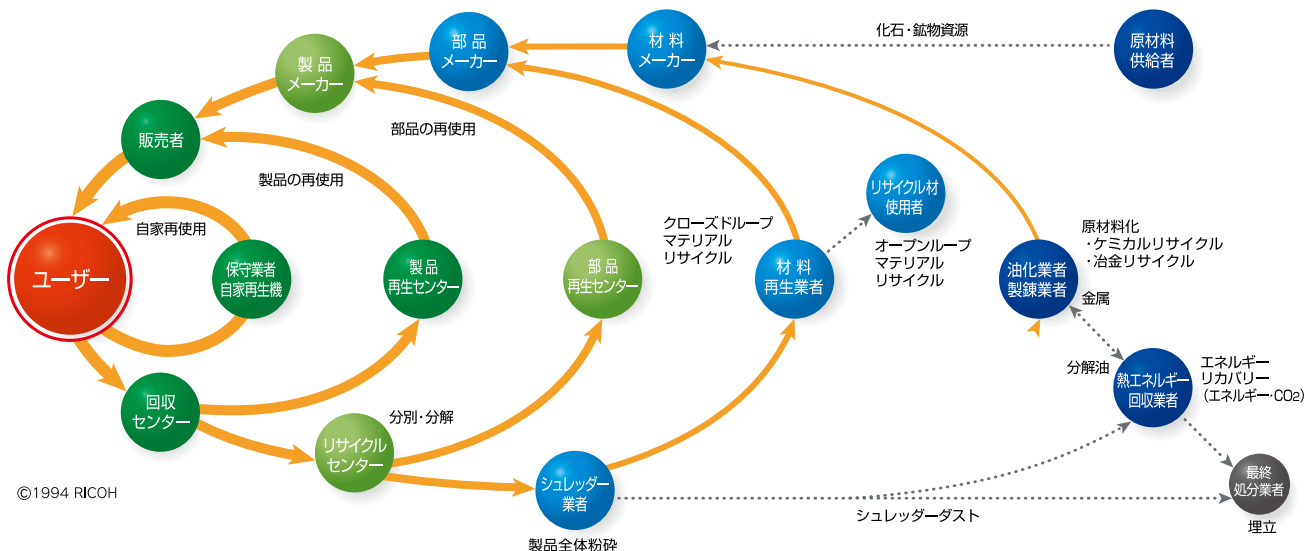
### 持続可能な社会実現のためのコンセプト「コメットサークル™」

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「コメットサークル™」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のは、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ります。このコメ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「コメットサークル™」



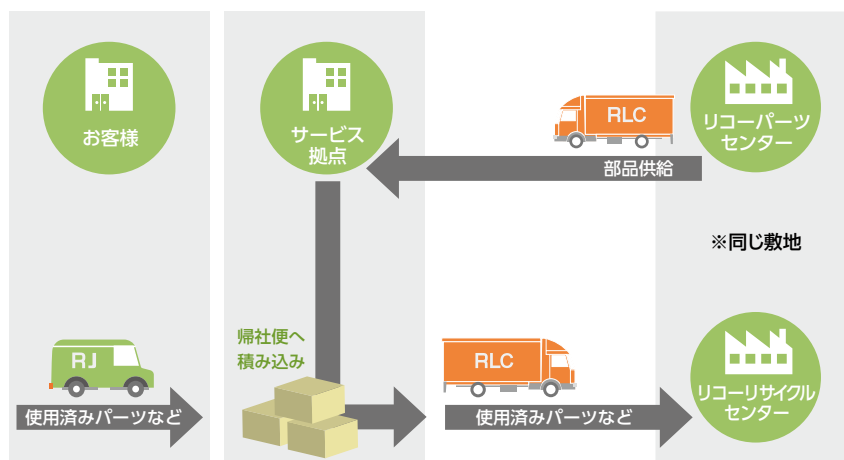


## 回収とリサイクルシステム

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 (RLC) が運用している部品配送後の帰社便に、日本全国のサービス拠点から回収されたパーツを積み込み、メーカーが運用しているリサイクル拠点に運送するものです。

### 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。

例えば、「imagic MP C4000RC」の場合は、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。



imagic MP C4000RC/  
C2800RC

### 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



### COLUMN

#### リコー環境事業 開発センター



全国12カ所に分散していたOA機器のリユース・リサイクル機能を3拠点に統合し、年間約2万台の複合機再生拠点「リコー環境事業開発センター」が2016年4月、オープンしました。ここでは、コメントサークルの考え方にもとづき、オープンイノベーションによって技術開発をさらに発展させています。具体的には、廃プラスチックや間伐材などの未利用資源からエネルギーを取り出す技術や、小さな水流から発電する技術の開発など、エネルギー循環にこだわった省資源および創エネルギーへの貢献を目指した実証実験を、自治体、企業、大学とともに行っています。



## 汚染予防

環境影響化学物質の削減と確実な管理で、環境と人に配慮した製品を提供しています。

### 環境影響化学物質の管理

リコーは製品に含まれる化学物質による影響を最小限にするため、仕入先企業を含む製品づくりのフロー全体で、「環境影響化学物質の削減と確実な管理体制の構築」に取り組ん

でいます。また、廃棄時に物質別の処理が必要とされる、環境影響化学物質の使用を削減することで、環境負荷削減と製品リサイクルコスト削減に貢献しています。

### 成分お問い合わせ対応

トナー・インクをはじめ、リコーサプライ製品に含まれる化学物質に関するお問い合わせに対して、リコーグループ間での共有データベースやWebサイトを活用し、迅速な対応を目指しています。



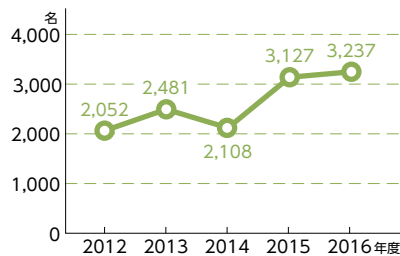
## 生物多様性保全活動

地球の再生能力を維持し、高めていくことも重要であるという認識のもと、2009年3月制定の「リコーグループ生物多様性方針」にもとづき、さまざまな活動を展開しています。

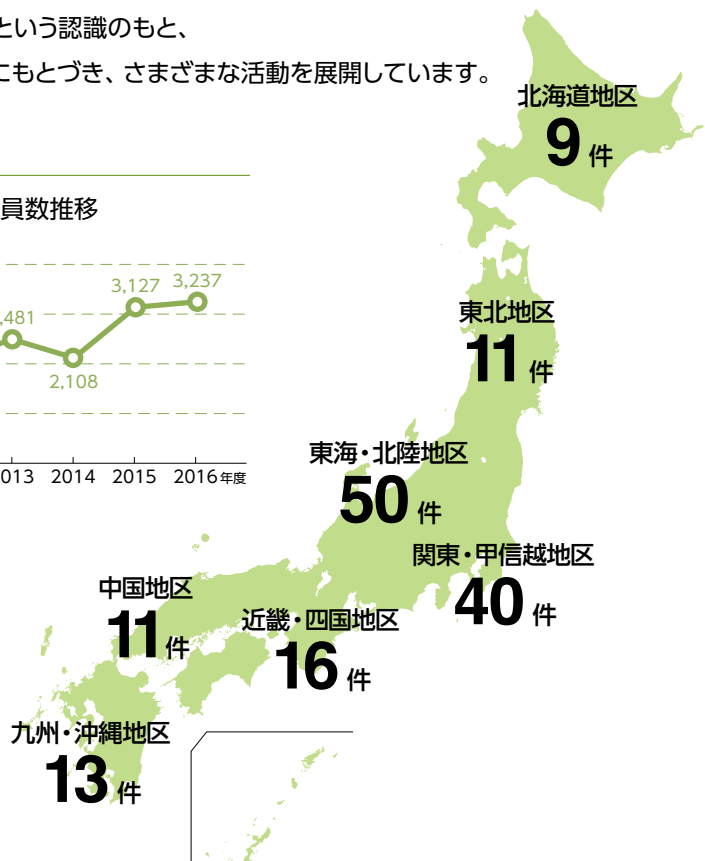
### 2016年度の活動実績

リコージャパンでは、活動支援の一環として、活動の際の交通費やボランティア保険の費用を負担しています。2016年度は、3,000名以上の社員が生物多様性保全活動に参加しました。お客様や地域住民、ビジネスパートナーとの協働活動も徐々に増えています。引き続き生物多様性保全の環を拡げていきます。

#### 活動参加社員数推移



2016年度活動実績  
**150** 件  
**3,237** 名



富士市「リコーの森」自然環境美化保全活動 (山梨支社)



アファンの森の保全活動 (長野支社)



神山森林公園の森林整備 (徳島支社)

■ 全国の主な活動

北海道	樽前山麓国有林植樹活動	富山	八重津浜海岸清掃	島根	中海・宍道湖一斉清掃
青森	弘前市河川清掃美化運動	石川	クリーン・ビーチいしかわ	岡山	旭川一斉清掃
秋田	本荘マリーナクリーンアップ	福井	城山冒険の森整備	広島	広島市佐伯区河川クリーンキャンペーン
岩手	もりおか中津川清掃活動ウォーク&鮭の遡上観察会	山梨	韮崎市「リコーの森」自然林環境美化保全活動	山口	「まちと森と水の交流会」森林の整備
山形	西蔵王山田地区森林保全活動	長野	アフアの森の保全活動	香川	香川ふれあいの森 保全活動
宮城	第4回千年希望の丘 植樹祭	岐阜	「リコーえなの森」保全活動	徳島	神山森林公園の森林整備
福島	「猪苗代湖クリーンアクション2016」in舟津浜清掃	静岡	藤枝瀬戸川河川敷美化運動	愛媛	愛リバー(石手川)河川敷清掃
栃木	宇都宮市戸祭山緑地ザリガニ駆除活動	愛知	「とだがわの森」感謝祭 育樹活動	高知	浦喜ヶ峰森林公園の森林整備
群馬	赤城山大沼・覚満淵周辺の環境美化活動	三重	吉崎海岸清掃	福岡	海の中道ビーチクリーン
茨城	砂浜をきれいにする運動	滋賀	琵琶湖一斉清掃	佐賀	[ACT CLEAN SAGA 2016] 有明海沿岸清掃活動
埼玉	荒川クリーンエイド活動(戸田市)	京都	桂川流域クリーン大作戦	長崎	クリーンキャンペーンIN千々石
千葉	「リコー千葉ふれあいの森」森林保全活動	大阪	池田市節句山の里山保全活動	熊本	山鹿地区環境保全活動
神奈川	辻堂海岸環境教育活動	奈良	矢田山遊びの森保全活動	大分	コスモアースコンジャスアクト エフエム大分 グリーンキャンペーン in 餅ヶ浜
東京	荒川クリーンエイド活動(足立区)	和歌山	紀の川一斉清掃	宮崎	緑の募金記念植樹
西東京	多摩川外来植物駆除	兵庫	須磨海岸クリーン作戦	鹿児島	肝属川クリーン作戦
新潟	新潟市海岸一斉清掃	鳥取	鳥取砂丘清掃	沖縄	やんばるの森「チョウの棲む里づくり活動」

COLUMN

やんばるの森「チョウの棲む里づくり活動」



2016年9月に沖縄県北部のやんばるの森が国立公園に指定されたことを記念し、2017年2月、やんばる地域の<sup>大宜味村屋古</sup>において、地域住民、NPO団体、リコー・ジャパンが協働で「チョウの棲む里づくり活動」を行いました。リコーグループは2001年より「やんばるの森保全プロジェクト」として、生物多様なこの地域を社会貢献積立金で支援しています。

リコー・ジャパンは2016年から植樹活動を行っており、本イベントでは、地域に棲むチョウの生育に役立つ木や花の植え付けや下草刈り、子どもたちによる「チョウの里」の看板づくりと大宜味小学校「自然観察クラブ」による研究発表会などが行われました。環境を保全する活動を通じて子どもたちの教育に寄与するこの活動は、地元の新聞にも掲載されました。



活動の目的

大宜味村の屋古集落は、やんばるでも珍しい石炭岩の森と、これを取り巻く無農薬栽培によるシークワーサー畑によって生物多様性豊かな里山環境となっています。そのため、絶滅危惧種のノグチゲラをはじめ、コノハチョウやフタオチョウなどの貴重な生物が集まります。また、チョウの観察を通じて自然を学ぶ環境教育のフィールドにもなっており、大宜味小学校の調査では、昨年47種類から2016年度は52種類のチョウが観察されています。この活動は、多くのチョウが集まる「里山バタフライガーデン」を創造し、人々がやんばるの豊かな自然と触れあえる場をつくるための植樹活動です。



VOICE

活動を通して環境意識が高まりました

大宜味村は他所から見ると「自然が多くてすごい」と言われますが、今まで地元の人たちは特に意識せず生活をしていました。しかし、地元の子どもたちがチョウなどを観察していることで大人も関心を示すようになり、環境意識が高まりました。また、子どもたちは観察結果を発表することで自信を持ち、自分の意見を積極的に言えるようになったことが大きな成果です。



NPO法人やんばるの森 宮城 良治 様

# 人間尊重

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、顧客、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。

## 基本的な考え方

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生き生きと働ける、安全かつ快適な職場環境づくりに取り組みます。

## 重点テーマ

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

## 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、違いを認めることが重要です。多様性の尊重により、新たな価値を生み出せる、そんな組織になることを目指しています。

### 女性活躍推進コミットメント

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

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

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

### イクボス企業同盟

リコージャパンは、2017年1月31日にNPO法人ファザーリング・ジャパンが運営する「イクボス企業同盟」へ加盟しました。加盟に先駆け、2016年11月にはマネージャー向けに、時代の変化に柔軟に対応し、多様な部下のライフスタイル・キャリアを応援し、社員が生き生きと誇りを持って働ける環境をつくり出すための「イクボスセミナー」を開催しました。



「イクボスセミナー」には、全国78拠点827名がテレビ会議システムなどを活用して参加

### 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がっています。

### 男女平均年齢

44.46歳



男性  
45.45歳



女性  
39.01歳

### 男女平均勤続年数

21.4年



男性  
22.4年



女性  
15.8年

女性管理職比率 4.09%

上級職女性比率 2.20%

退職率 3.1%  
(2016年3月末現在)

## SPECIAL COLUMN

## 女性管理職座談会

リコージャパンで2013年からスタートした、ポジティブアクション研修に参加した女性管理職に、本音で話してもらいました。

## Q 初めて研修に参加した時、どんな気持ちでしたか？

**辻井**：研修の内容はとても興味深かったのですが、このままの職位でやっていきたいと思っていたので、変わらざるを得ない状況に抵抗がありました。

**酒葉**：これからのリーダー候補と言われ、正直戸惑いの方が強く、嬉しい気持ちにはなれませんでした。

**宮本**：私は、全国にこんなに仲間がいるんだとわかったことが嬉しかったです。

## Q 研修を受けてどんな変化がありましたか？

**伊賀上**：男性との会話のなかで「どうしてこの発想になったのだろう」「どう話したら、理解してもらえるの？」と悩むことが多くありました。しかし研修では、男女の脳の違いによるコミュニケーション方法を学んだことで、非常にコミュニケーションがとりやすくなりました。

**武田**：私たちが受講した後、男性上司も同じ研修を受けたことで、よりお互いを理解できるようにになりました。



## Q 社外の研修に参加した感想を教えてください。

**宮本**：さまざまな企業の女性が約300名参加するなか、異業



後列左から  
辻井 葉子：ICTコンサルティング  
村田 和子：総務  
酒葉 美緒：業務

前列左から  
伊賀上 真弓：ソリューション営業  
宮本 千鶴：セールスプロモーション  
武田 なぎさ：大手営業

種の24名の分科会でリーダーを経験しました。体力的、精神的にも大変な1年でしたが、皆が前向きに取り組む活動は、とても刺激的で有意義でした。

**村田**：ピリッとした雰囲気、他社の女性社員の高い意識を感じましたし、新しい知識を得るのが楽しかったです。

**伊賀上**：自分の会社だと当たり前だと思っていたことが、他からみるとすごいと言われることが多くて驚きました。

## Q マネージャーに昇格して、変化はありましたか？

**酒葉**：すごくありました。視座が低かったと気づいたんです。部下に対し「なぜできないの？」から、「どうしたらできるか」という気持ちに変わりました。

**辻井**：研修を受けたことで、自分のなかのマネージャー像が変わり、型に捉われず自分らしくやればよいのだと気づきました。楽しく仕事ができるよう、声かけを意識したところ、チームワークが生まれてきました。

**伊賀上**：組織のリーダーになった当初、部下の困りごとをすべて助けたい気持ちばかりが先行していました。しかし助けるだけではなく、部下をどれだけ成長させられるかが、リーダーとしての重要なミッションだと思います。



→ 続きは Web で公開しています

## VOICE キャリアマーチャндаイジング研修を受講して

ICT事業本部 アライアンス・パートナー営業本部  
第二営業部 コーポレート営業グループ

受講者：田中 麻紗子 上司：川村 敏則 リーダー

## 受講者より

これまでは、目標となる女性の先輩に近づくためにはどうしたらよいか、全力疾走して疲れてしまうこともありましたが、ロールモデルを目指すのではなく、ロールパーツとしていろいろな先輩たちのよいところを、自分なりに組み合わせることで目指していけばよいということを知りました。また、上司とともにキャリアプランについて考えた時、常に全力で走るのではなく、たまには歩いてよい、というワークライフ・バランスを認めていただくことで、モチベーションアップにつながりました。

今後も親身に相談に乗ってくださる上司や、いつも支えてくださるグループメンバーに感謝し、自分なりにできることに、積極的に取り組んでいきたいと思っています。

## 上司より

自分自身が共働き家庭で育ったこともあり、働く母親に感謝と尊敬の念を持って、時短勤務者へ配慮してきたという自負がありました。しかし、この研修を通じて、過剰な配慮をすることが、決して本人の成長やダイバーシティ推進につながらないことに気づきました。まずは男女脳の違いを理解したうえで話をよく聴き、気持ちを受け止めること。そこで生まれる信頼関係が、お互いの仕事・家庭へのモチベーションにつながるのだと思います。男女双方の強みを活かすことが企業価値の向上とメンバーの成長につながると思っています。これからも取り組みを実践していきます。



## 障がい者雇用とその取り組み

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

ハローワーク、各種学校、就労支援センター、病院など地域社会との連携を通じた採用活動に力を入れています。その一環としてインターンシップ生の積極的な受け入れを実施しており、2016年度は特別支援学校の学生に

対して、ビジネスマナーや社内便の仕分け・配達、社内の清掃や、複合機の消耗品交換、パソコンによる資料作成、プレゼンテーションなどを体験していただきました。その結果、この学生は2017年度に入社しています。

また、能力と適性を考慮した採用活動をはじめ、入社後の定着・活躍支援に向けた取り組みも推進しています。車イス用トイレの追加、階段手すりの据え付けといった社内環境設備の改善や、上司、支援機関、産業医との四者面談

によるフォローなど、安心して長期就労ができる環境づくりを行っています。

今後もこうした取り組みを積極的に進め、管理職に対する一層の意識改革を促すことで、法定雇用率の達成とさらなる雇用拡大を目指していきます。



障がい者雇用人数 **246名**

障がい者雇用率 **1.93%**

(2017年4月1日現在)

## ワークライフ・マネジメント

一人ひとりがやりがいを感じながら、ライフステージに応じた多様な生き方を、選択・実現できる環境を目指しています。

### 働き方改革

ひとことで働き方改革といっても、単に残業を減らせばよいのではなく、目的を意識して取り組むことが大切です。リコージャパンでは、効率よく生産性をあげるため、

- 会議の時間短縮（1テーマ、15分）
- 資料のポイントを絞り最小限に（A4、1枚）
- RICOH UCSを利用して移動時間を削減
- IT活用での外出先の空き時間有効活用などの工夫をしています。

在宅勤務の試行では、集中作業がはかどるのかどうか、通勤時間がなくなった分だけ個人の生活の充実につながるのか、といったことを検証しました。そして、IT環境と運用ルールの整備により、コミュニケーションの質と量を落とさないような工夫をしています。

今後もよりよい環境づくりを目指してチャレンジを続けていきます。

### C O L U M N

#### 岩手支社の取り組み事例

岩手支社では、まず、スケジュールや連絡事項を共有できるグループウェアを導入しました。社員間の情報を“見える化”することで、会議の時間調整などの短縮につながり、情報を共有することで風通しのよいオープンな空気が生まれました。また、人が集まりやすい複合機をオフィスの中央に設置し、立ったまま会議ができるオープンスペースを設けるなど、時間内で最大の効果をあげる工夫をしています。

さらに、社員が計画性を持って有休を取得できるように、目標面談のなかで、あらかじめ年間の有給取得日を決め、部署ごとの取得率を公表するなどして目標の達成を目指しています。

### 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、復職支援セミナーを開催しました。

復職後に利用できる制度の説明、仕事と家庭の両立に関する講義やロールモデル事例発表、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に仕事に取り組むための気持ちの切り替えができる機会となりました。



全国 **33** 拠点

**130** 名が参加



VOICE 復職支援セミナーを受講して

販売事業本部 青森支社 青森ソリューション営業部  
ソリューション営業1グループ

受講者：戸田 千花 上司：岡元 繁樹 リーダー



受講者より

4歳と1歳の娘がいます。次女出産後は1年間の育児休業を取得し、外勤のシステムセールスとして復職しました。毎日お客様先へ訪問するので、状況により帰社時間が遅くなることも多いです。夫はいつも「気にせず仕事は頑張るように」と言ってくれますが、子どもと夫に申し訳ない気持ちでいっぱいでした。

そんななか、復職支援セミナーで「将来ママみたいな『会社の人』になりたい」と子どもに言われて嬉しかったという話を聞き、「子どもたちに仕事を頑張っている母親の姿を見せればいいのだ」と思い直しました。家族や上司にいつも温かい言葉で助けていただき大変感謝しています。

上司より

戸田さんは頑張り屋さんで、販売活動やイベント企画運営、メンバーの指導までフル活躍し、支社の業績にも大きく貢献してくれています。私自身も共働きをしており、仕事以外での大変さもよくわかります。いつも家族の協力に感謝し、弱音も吐かずに頑張る戸田さんには頭が下がります。その母親の姿は必ずお子さんも見ているはずなので、これからも健康かつご自身が納得のいく働き方で、一緒に頑張っていきましょう。

ファミリーデー

日々社員を支える家族に職場への理解を深めてもらい、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。社員自身も同僚の家族と触れ合うことで、それぞれの社員に大事な家庭があるということの再認識にもつながります。

イベントの内容は開催拠点によって異なりますが、コピー機のメンテナンス体験やスタンプラリー、テレビ会議による遠方の事業所との会議体験、360°カメラRICOH THETAでの撮影会、子ども用名刺を持ってお父さんお母さんの同僚たちとの名刺交換などのイベントを実施しています。な



かでも、子どもたちに大人気なのが「紙アプリ」シリーズで毎回大盛況です。

企画するプロジェクトメンバーは、オフィスの飾りつけなど趣向を凝らし、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、結果として社員満足度の向上につながります。

全国7拠点  
451名が参加



労働環境改善のために

リコージャパンでは、営業時間外や休日に納品作業を行う社員の負担を軽減するため、公益社団法人全国シルバー人材センター事業協会と協業しています。これにより、社員の時間外勤務や休日出勤が減り、労働環境の改善、満足度向上も図ることができたうえ、人件費などのコストダウンにもつながりました。

シルバー人材の方からは、ITスキルを活かす仕事はもちろん、お客様訪問等のコミュニケーション力を必要とされるなど、さまざまな協業が生まれたことで「やりがい、生きがいを持って働くことができている」という声をいただいています。2017年3月までに88案件、のべ2,219名の就業を実現しました。



## 安全・健康な職場づくり

社員が健康で安心して働き続けられる職場づくりを目指しています。

### 健康管理の促進

リコージャパンでは、法定健康診断に加えて、がんの早期発見や生活習慣予防に狙いを絞った健康診断を2012年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割が三大疾病（がん、急性心筋梗塞、脳卒中）であることが判明したためです。また、診断結果にもとづく健康維持・増進に向け、産業医や保健師を各地域に配置することで健康診断受診後のフォローを充実させています。

さらに、2016年度から新卒入社者について、入社前の健康診断および結果確認を行うことで、4月の入社直後から産業医や保健師によるフォローができるよう取り組んでいます。

 健康診断  
受診率 **100%**

### ストレスチェック

2016年7月にストレスチェックを実施しました（受診率約92%）。結果を利用してセルフケア促進を行う一方、高ストレス者に対しては面談勧奨を行い、健康増進に取り組んでいます。また、職場分析を行いストレス要因を把握することで、職場環境の改善にも努めています。

### AEDの社内展開

社員、お客様、近隣地域住民、通行人等の、万が一の事態に備えるため、全国80事業所にAED（自動体外式除細動器）を設置し、近隣住民の皆様には緊急時に利用できることを公開しています。社員には救急救命講習会による使い方の指導に取り組んでいます。

### 健康ウォーキング大会

社員とその家族の健康保持・増進を図るために、さまざまな健康づくり事業を実施しています。その取り組みのひとつである「健康ウォーキング大会」は、全国7カ所で開催し、約400名が参加しました。有酸素運動を行うことでの健康増進に加え、普段関わることの少ない社員間のコミュニケーションも図ることのできる人気のイベントとなっています。



### 非喫煙化

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障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るためです。

また、喫煙者だけでなく、受動喫煙による非喫煙者の健康も守るため、事業所内の喫煙所を撤去しました。

さらに、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も取り組んでいます。

#### C O L U M N

### RICOH JAPAN AWARD

リコージャパンでは、全社の模範となるような顕著な業績を残した社員や、すばらしい活動を展開したチームに、その成果を称えて表彰する「RICOH JAPAN AWARD」を実施しています。この社内表彰制度は、全社共通の価値観を共有することを目的としており、「業績賞」では高い目標を達成することはもちろん、さまざまな職種のチームが一体となって、お客様へより高い価値を提供することが求められます。そのほか、価値提供賞、プロセス改善賞、CS向上賞、社会貢献賞も同様にチームでの成果が問われます。選考方法は書類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。2016年度は、476名の社員が受賞しました。活動内容の詳細は、全社員がいつでも見られるように共有化しています。



家族が見守るなかで行われる表彰式



会場にはリコー製品で楽しめるキッズルームを設置



## 人財開発

社員ひとり一人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財」になることを目指して取り組んでいます。

### 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、業種や規模に応じ専門性を高めていくことを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役職・年次別教育をはじめ、全社員が身につけるべき共通教育や次世代の管理職育成、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教育、そしてお客様に価値を提供するためのスキルを身につける職種専門教育などを組み合わせて提供し、社員の自発的な成長を促しています。

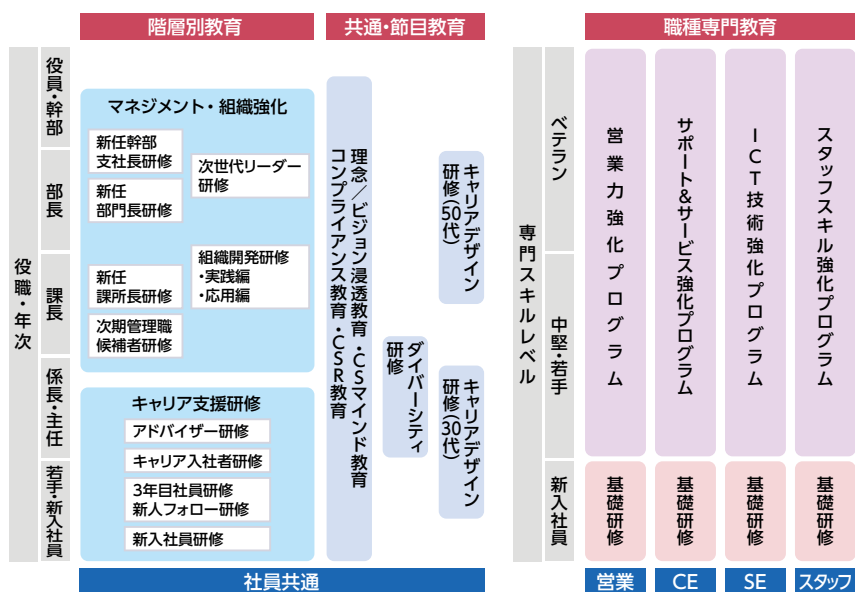
また、人財育成には教育だけでなく、職場において上司による育成こそ重要であるとの認識から、働きやすい

組織風土づくりに向けたマネジメント研修を全組織職に実施しています。

さらに、全組織職には日々のマネジメント行動について、上司や部下、

同僚からのアドバイスを本人に戻す「360度フィードバック」を実施。風通しがよく、成果をあげやすい組織風土づくりを目指しています。

### リコージャパン教育体系



### プロフェッショナル人財の早期育成に向けたキャリア支援の仕組み

「お客様価値向上に向けて、最前線で成果を出す自律型人財の育成」というコンセプトのもと、若年次社員については職種別プロフェッショナルとしての目指す姿や成長過程に必要な経験、育成ポイント、サポート項目を設定し、計画的に育成しています。

個々の社員の育成状況や配属先上司の声をふまえ、段階的にスキルや経験値を測定。OJTとOFF-JTを組み合わせ実践しつつ、節目ごとに自身をみつめるキャリア面談を導入し、キャリア形成を支援しています。

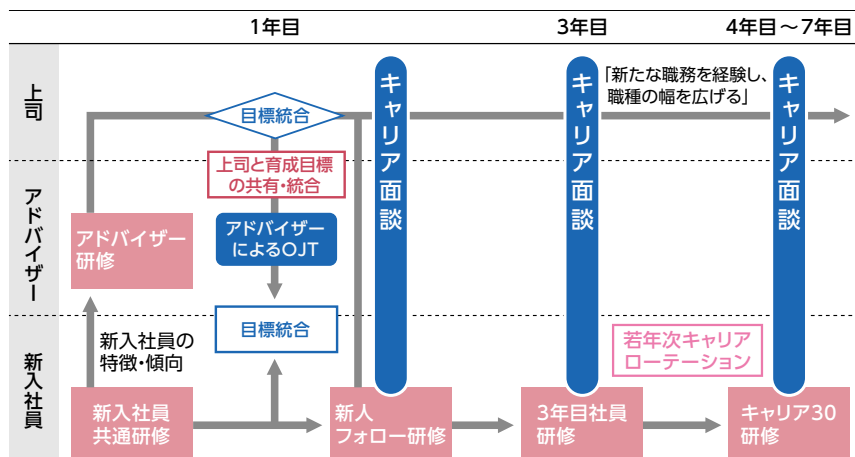
また、職場での実務習得にあたっては、コーチング教育を受けたアドバ

イザーが後輩の指導にあたり、職場全体で人財育成に関わっています。

さらに、キャリア面談をもとに最適

なローテーションを検討。広い視野・視点を身につけたプロフェッショナル創出に向けた育成を継続していきます。

### 若年次社員の早期育成に向けた仕組み



# 社会との調和

リコージャパンは持続可能な社会づくりに積極的に貢献していきます。

## 基本的な考え方

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

## 重点テーマ

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

## 「次世代育成」「地球環境保全」「コミュニティ発展」を重点分野とした社会貢献活動

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

### 社会貢献の重点分野

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

### 全社員の参加を促す

リコージャパンでは、全社員が年間で1人1件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

13,839名

社員参加率

79.4%

### 活動の見える化

社会貢献活動への社員の参加状況を把握するため、「社会貢献活動実績登録データベース」を活用しています。全国の支社や部門で企画され、参加を呼びかけるボランティア活動は、「社会貢献情報BOXデータベース」で告知・募集ができるほか、申し込み者を閲覧できるようになっており、参加の促進にもつながっています。

### 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2016」において、優秀賞を受賞しました。「環境経営のレベルアップを目指した、意識、知識、実践を通じたグローバルな環境人材づくり」が、高く評価されました。

今後も一人ひとりへの意識啓発はもちろん、ステークホルダー協働の生物多様性保全活動などに、グループ全体で積極的に取り組んでいきます。

## COLUMN

### RICOH JAPAN AWARD 社会貢献賞 「浜松発 価値共創プロジェクト」



リコージャパンでは、社会に多大な貢献をした社員やチームに対し、社内表彰制度「RICOH JAPAN AWARD」において社会貢献賞として表彰しています。2016年度は、静岡支社によるまちづくりの取り組みが受賞しました。

静岡支社では、2012年から浜松市のまちづくり勉強会に参画し、事業創出のために市内外の企業、個人、行政が共同で取り組む「価値共創プロジェクト」を展開しています。回を重ねるごとに参加者の熱が高まり、2016年9月には市長や地元企業へ成果発表会を行いました。このプロジェクトの構想・推進を中心となって支えたことが今回の受賞につながりました。



## 教育分野での社会貢献活動

### ■ 遠隔学習でアイヌ文化を知る

2016年11月16日、東京都墨田区立隅田小学校と北海道平取町にある二風谷アイヌ文化博物館とをRICOH UCSでつなぎ、「日本を見直そう」というテーマで4年生37人がアイヌ文化を学ぶ遠隔学習を行いました。博物館職員の関根さんによる解説で館内を中継し、昔のアイヌ民族の生活の様子を見学。この授業は、小学校のICT活用を推進している首都圏と北海道支社の社員が企画したもので、教室にしながら児童の興味を惹きつける双方向の授業を実現しました。



博物館職員の関根さんの話に耳を傾ける児童

### ■ リコー・サイエンスキャラバン

「リコー・サイエンスキャラバン」では、2007年から科学実験プログラムを全国で展開しています。2016年度は科学イベントなどの出展依頼に応じて40回開催し、のべ13,824名に参加いただきました。リコー・ジャパンの社員ボランティアも339名が参加しています。

#### 提供メニュー

- コピー機になってみよう!
- デジタルカメラとあそぼう!
- まぶしい光とおもしろカメラ
- プログラミングしんにゅうせい



説明を聞く子どもたちと社員ボランティア

## VOICE

### 社員ボランティアの声



愛知支社  
三河第二営業部  
豊橋営業所  
中村 哲也

「リコー・サイエンスキャラバン」には、豊橋営業所のメンバー全員が毎年参加させてもらっています。参加することで清々しい気持ちになりますし、参加する子どもたちにとっても、ボランティアの社員にとっても、非常に有意義なイベントではないかと思います。地元の企業様からもグループが一体となって社会貢献活動に取り組んでいることを、高く評価いただきました。多くの子どもたちを相手にするのは大変な面もありますが、来年も楽しみにしています。

## 地域の社会貢献活動

### ■ リレー・フォー・ライフ・ジャパン

2016年9月2日・3日、山梨県で初めての「リレー・フォー・ライフ・ジャパン」が山梨県立大学で開催されました。地域全体でがん向き合い「がん征圧」を目指すこの活動は、がん患者と支援者、医療者、地域の人々がたすきをつなぎ、24時間歩き続けます。

山梨支社では、夜間に会場を歩かされている方の警備ボランティアをしたり、会場の様子を360°カメラで撮影して投影しました。



参加した支援企業による行進

### ■ 車イス点検ボランティア

三重支社の尾鷲事業所では、尾鷲市社会福祉協議会様に相談し、カスタマーエンジニアの技術を活かせる活動として、車イスの保守点検を実施しました。参加者は車イスに触れるのは初めてのため、車イスの構造などを確認しつつ保守点検作業を実施しました。ご担当者からは「今後の定期点検の必要性に気づきました」と感謝の言葉をいただきました。



車イスの点検を行う社員

### ■ 恐竜フェスタで紙アプリ

北海道札幌市博物館活動センターが主催する「博物館フェスタ」に、紙アプリ「紙ダイナソー」を出展しました。子どもたちが自由に色を塗った恐竜をスキャナで読み込むと、その恐竜が画面上を自在に動き出すアプリケーションです。

社員ボランティア19名がサポートするなか、910名もの子どもたちが楽しみながら恐竜の世界を描きました。



恐竜を描く子どもたち

## ■ 全国でお宝エイドを実施



全国の社員が参加できる社会貢献活動として、初めて「お宝エイド」を実施しました。「お宝エイド」とは、使わなくなった携帯電話・スマートフォン、ブランドバッグ、アクセサリ、貨幣、カメラなど、家に眠っている“お宝”を買い取り業者に送り、その買い取り査定額から、さらに10%をめどに上乗せした金額が、非営利団体などの寄付になる仕組みです。

リコージャパンでは、認定NPO法人AAR Japan [難民を助ける会]と特定非営利活動法人ジェン (JEN) の



AAR Japan [難民を助ける会]の広報担当 伊藤美洋様(右)から感謝状を受け取るCSR推進部部長 鎌田巧

2つの団体から社員が選んで支援しました。実施時期を年末の大掃除に合わせて、書き損じハガキの回収も呼びかけたところ、全国から600枚以上が集まり、総額99,459円を寄付しました。

## 復興支援活動

### ■ 東北復興応援ボランティア

福島第一原発20km圏内で、初めて避難指示が解除された福島県田村市都路地区。2016年度は「田村市復興応援隊」サポートのもと、8月の「灯まつり」にブースを出展しました。ブースでは、子どもたちが描いた絵をPCに取り込みキャラクターが闘うリコーの「熱血!紙バトル」で楽しんでもらったり、地域の方や社員が用意した竹笛や縁起物を子どもたちと一緒に作りしました。また、地域の

方がつくる、猫の“みゃーこちゃん”、犬の“こーじくん”の特製うちわを配布し、喜んでいただきました。

今後も地域と協働して、明日を担う子どもたちの育成とコミュニティの活性化を図っていきます。



「熱血!紙バトル」に夢中になる子どもたち

## VOICE

### NPOの声

AAR Japan [難民を助ける会]  
広報・渉外担当  
伊藤 美洋 様

リコージャパン様からご提供いただいた「お宝エイド」への買い取り金額は、51,165円にものばりました。リコージャパン様の「困っている人のために自分ができることを」というあたたかい気持ちを、支援を必要とする方々へしっかりとお届けします。

### ■ 東北復興応援物産展

リコーグループの首都圏にある事業所では、東北3県の物産展を定期的に開催。2016年度は5回開催し、累計31回となりました。商品の購入による貢献に加え、売り上げの一部を震災遺児・孤児の基金に寄付しています。この物産展は、地域の方も購入できるため、震災の風化を防ぐことにもつながっています。2015年より、東北復興応援ボランティアチームが訪問している、田村市の野菜や手工芸品な



田村市の野菜販売の様子

ども一緒に販売しています。

## VOICE

### 田村市職員の声

田村市協働まちづくり課  
鈴木 俊栄 様

リコージャパンさんには、2014年から継続して都路地区へボランティアに来ていただき、また、田村市の野菜やスイーツの拡販に協力いただけて感謝しています。都路地区の皆さんがつくった手工芸品をデビューさせ、社内外に向けて販売いただくことで、住民の皆さんが元気になりました。また、田村市の「やまぶどうスイーツ北醇」については、販売に加えてアンケートをとってもらい、非常に参考になりました。今後とも田村市の活性化へ支援をよろしく願っています。

### ■ 震災体験メッセージ集



東北地区で震災に遭った社員の体験にもとづいて、教訓や次への備えの情報を集めた小冊子『真の気づき・教訓』は、2012年の発行以来、多くの方にご活用いただき、防災の大切さを伝えていきます。ご要望に応じて、セミナーも実施しています。



## リコー社会貢献クラブ・FreeWill

### ■ 社員が支える支援組織

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

### ■ 大型寄付支援

会員投票によって決定したAAR Japan [難民を助ける会]による「ザンビアのお母さんと子どもの命を守るプロジェクト」が2016年5月から2017年3月まで行われ、活動レポートの報告をいただきました。

ザンビアでは簡易的な施設や医療機器しかなく、検診に行くために炎天下を何時間も歩くこともあり、妊産婦や子どもの死亡率が高いことが大きな課題となっています。そこで、医療関連機器の購入や、僻地への巡回診療などをサポートする地域のボランティアの育成などに500万円が活用されました。



ザンビアの巡回診療の様子

### ■ 絵本プロジェクト

「世界に届け!絵本プロジェクト」は、日本語の絵本に現地の言葉に翻訳したシールを貼る活動で、会員は同僚や家族と取り組んでいます。2016年度は会員600名が参加しました。この絵本には、受け取る子どもたちの暮らしや笑顔を思いながら、会員が心を込めて書いたメッセージが添えられています。完成した翻訳絵本は、インド・ダージリンの紅茶農園の村にあるセントメリー・シングラ校の子どもたちに届けられました。



絵本を受け取った子どもたち



会員から子どもへのメッセージ

### ■ 桜ライン311の植樹活動

認定NPO法人桜ライン311が実施している桜の苗の植樹活動に、2013年より12回、のべ219名の会員が参加しています。2016年度は今までの植樹ボランティアに加え、運営スタッフとして車両誘導や受付なども行いました。

この活動では、陸前高田市の「奇跡の一本松」を訪ねたり、街の復興の様子を知ることができます。参加者からは「震災から年月が経っても、継続的にボランティアを行うことは非常に意義のあることだと再認識しました」という声が聞かれました。



桜の苗の植樹を行う参加者

### ■ 寄付支援の決定

2016年度は56団体に寄付支援を実施しました。寄付支援先は会員の推薦と、会員の代表による運営委員会(年4回)で決まります。発足以来、2017年3月末時点で600団体、総額1億8,600万円に及び寄付をしています。

## VOICE

### 運営委員の声



経営企画事業本部  
CSセンター  
IT第一コンタクト部  
鈴木 聡志

2013年秋に桜ライン311の植樹活動に参加し、当時見た陸前高田市の景色が衝撃的で忘れられませんでした。この想いを少しでも多くの方に伝えるお手伝いができればと、運営委員に立候補しました。運営委員は公私問わず、さまざまな形で社会貢献に取り組んでいる方が多く、とても勉強になっています。

桜ライン311では引率リーダーとして、ボランティア活動が初めてでも安心して参加いただけるように綿密に事前準備を行いました。グループ会社の方々と交流し、同じ目的について話し合い活動できたことは、本当に貴重な経験となりました。

## 事業を通じた社会課題の解決

事業を通して生み出す新しい価値の提供により社会的課題の解決を目指すCSVを、成長戦略のひとつと位置づけています。リコーグループのリソースを活かして社会課題を解決するとともに、事業への貢献につながることを目指しています。

### 聴覚障がい者への防災案内

防災情報は、一般的に「警報」が発令されると、行政（市役所）は防災無線を通じ、管内のさまざまな所に設置されているスピーカーから「音声」で情報発信を行っています。

これまで長崎県南島原市では、「聴覚障がい者災害情報配信登録制度」の運用により、火災や大雨、土砂災害などで避難勧告・指示などが発令された時は、災害緊急情報を自宅のFAXへ配信する仕組みがありました（FAXをお持ちの世帯でかつ登録された世帯のみ）。

南島原市役所総務課交通防災班では、聴覚障がい者世帯に対し「正確に」

かつ「迅速に」防災情報を伝えるため、リコー・ジャパンと株式会社デンソー様が協働して、2カ月間に及ぶタブレットを活用したツールの無償実証実験を実施しました。それまで、聴覚に障がいのある方には、「文章」での情報発信がもっとも良いという認識がありました。しかし、病気などの長期入院の影響で十分な教育を受けられず、文字を読んだり、文章を理解することができない方も多くいることがわかりました。そのため、「単語」で簡潔に伝えることが望ましく、映像や手話などの動画での発信を期待したい、という要望があり、新しい視点を得るこ

とができました。ただし、手話ができる方も全員ではない、ということも今回知ることができました。

2017年4月に、聴覚障害等級1～3級の方々の方々の各世帯と各支所に、この機械が設置されました（計114台）。今後、県内外の他の地域にも、聴覚障がい者への防災案内の課題解決を進めていきたいと考えています。



タブレットを活用した防災案内ツール

### 教育現場での紙アプリの可能性

リコーの「紙アプリ」は、描いた絵をスキャナで読み込むと、色と形のアルゴリズムで自由に絵が動き出します。

大妻女子大学の生田教授は紙アプリを用いて学校の先生と共同で全国の5つの通常学校、6つの特別支援学校、1つの保育園、1つの放課後キッズクラブで、展覧会や文化祭などの学校のイベント、授業、休み時間に実践を行いました。

児童の絵が「うまく泳ぐように」「速く走れるように」と、知恵を絞りながら取り組む様子が見られました。障がいを持つ児童もクラスメイトと助け合い、楽しみながら取り組む姿が見られ、自立活動などで活用することのできるツールであることが実証できました。

このように、紙アプリは、教育現場で活用の可能性が広がっています。

#### VOICE

#### 教育現場の声

大妻女子大学 社会情報学部  
生田 茂 教授

「紙アプリ」はお絵描きの上手・下手に関係なく、子どもたちの積極的な姿勢や想像力を育み、言語活動の活発化などを図ることのできる新しい教育ツールとして、高く評価しています。



### SDGsの普及に360°カメラを活用

国際社会で合意された2030年に向けた目標「SDGs<sup>※</sup>」。企業が推進する動きが広がっています。この推進活動を加速させるために17の目標のカードを持ち、「RICOH THETA」で撮影して啓発、浸透させることを進めています。通常の写真と違って輪になって全員が同じように写るため、臨場感があることに加えて「誰一人取り残さない」SDGsのコンセプトとも共通しています。

※ SDGs : Sustainable Development Goals (持続可能な開発目標) の略





## 地方創生への取り組み

リコージャパンは、全国47都道府県に364カ所の拠点を持つ強みを活かし、地域のさまざまなセクターの皆様と一緒に、地域活性化を進めています。

リコーの目指す地方創生では“まちの課題”に対して“オフィスの課題解決ノウハウ”を活かし、可視化を実施しています。

- 安心・快適・便利を実現するソリューションの提供
  - まちのさまざまな人々と共に“魅力あるまちづくり”のお手伝い
  - 持続可能な社会づくりへの貢献
- など7つの観点から、自治体、企業、大学との包括協定を結びながら協働し、取り組んでいます。

### リコーがお役立ちするまちづくり



アジア開発銀行総会でのプロジェクションマッピングによる横浜市のPR



島根の離島ターミナルリニューアル事業へ協力

## 地方創生事例：明るく安心な商店街づくり

大手フランチャイズチェーン店の進出やネットショッピングの普及、さらには少子高齢化などにともない、全国的に商店街の衰退が顕著になりつつあります。近年は「シャッター通り」と化してしまうエリアも少なくありませんが、商店街は地域の方々の安心・安全な暮らしを支えるコミュニティ機能も担っています。

そんな商店街を活性化するために考えたのは、「商店街をLEDで明るく

する」ことです。兵庫県神戸市の元町四丁目商店街では、組合の方々と何度も話し合いを重ねながら、補助金獲得にこぎつけ、LED照明と監視カメラの導入が実現しました。「商店街が明るく安全になれば、きっと活性化につながる」と信じて、組合の方々とリコージャパンがひとつになり、行政にアプローチを続けた成果です。

元町四丁目商店街では、既設の照明器具はそのまま残し、電球だけを交換する仕組みを採用しました。さらに、消費電力の調節が可能で、高い節電効果が見込めるLED専用電源も導入し、以前より商店街が明るくなりました。また、訪れる方々を見守る監視カメラも複数台設置しました。

地域の安全と大切なコミュニティを守るために、リコージャパンはこれからも活動を続けていきます。



### VOICE

#### 商店街組合の声



元町四丁目商店街  
振興組合  
理事長  
林 同福 様

リコーといえば複写機のイメージが強く、当初は「本当にできるのか?」と不安を感じていましたが、営業マンのきめ細かい対応に安心してお任せできました。補助金の申請も請け負っていただき、ソフトとハードの両面からのサポートを大変心強く感じました。LEDを導入してから、商店街が明るくなり、電球交換の頻度が減ることも大きなメリットだと感じています。もちろん、省エネ効果にも期待しています。地域に密着して親身な提案をしてくれるのでこれからも長いお付き合いを続け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 CSR推進部

〒105-8503 東京都港区芝 3-8-2 芝公園ファーストビル

TEL : 050-3534-0713

E-mail : [rjg\\_csr@ricoh-japan.co.jp](mailto:rjg_csr@ricoh-japan.co.jp)

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

## リコーはお客様満足度No.1

J.D. パワー

“カラーレーザープリンター 顧客満足度No.1”

“ITソリューションプロバイダー 顧客満足度2年連続No.1

〈独立系/ユーザー系/事務機器系Sierセグメント〉”

J.D. パワー 2016年

日本カラーレーザープリンター顧客満足度調査  
従業者30名以上の企業2,178件の回答を得た結果 ※評価対象はリコー

J.D. パワー 2015-2016年

日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査  
従業員50名以上の企業3,888件の回答を得た結果 ※評価対象はリコージャパン  
[japan.jdpower.com](http://japan.jdpower.com)



リコージャパン株式会社「CSR 報告書 2017」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>