

# CSR報告書 2019

私たちのCSR活動  
Corporate Social Responsibility

**RICOH**  
imagine. change.



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2兆132億円、従業員数は約9万3千名にのびります。

## リコージャパン株式会社の概要

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

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

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

社名	リコージャパン株式会社
本社所在地	東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル
創立	1959年5月2日
資本金	25億円
代表者	代表取締役 社長執行役員 CEO 坂主 智弘
売上高	664,315百万円(2019年3月期)
従業員数	18,240名(2019年4月1日現在)
事業所	札幌、仙台、さいたま、東京、名古屋、大阪、広島、福岡など全国354拠点(2019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  
**2兆132** 億円 (2019年3月期)

世界の事業展開  
約**200**の国と地域 (2019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**9.3**万名  
(2019年3月31日現在)

※ 2018年出荷台数(単機能コピー機を含む)

出典: IDC's Worldwide Quarterly Hardcopy Peripherals Tracker, 2019Q1, A3 Laser, MFP/SFDC, Speed Range A4 less than 91ppm, by Company

### リコージャパン



営業  
約**8,100**名

カスタマーエンジニア  
約**4,600**名

A3レーザーMFP・コピー機 サービスステーション数  
国内シェア**1**位※ **426**

営業所数  
**399**  
(2019年4月1日現在)

※ 2018年出荷台数(単機能コピー機を含む)

出典: IDC's Worldwide Quarterly Hardcopy Peripherals Tracker, 2019Q1, A3 Laser, MFP/SFDC, Speed Range A4 less than 91ppm, by Company

## 編集方針

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

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

なお、リコージャパンのWebサイトでは、会社概要や商品・サービス、採用情報などもご紹介していますので、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]  
<https://www.ricoh.co.jp/sales/about/csr/>
- 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

2018年4月～2019年3月  
(一部、2019年4月以降の活動も掲載)

### 発行

2019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 コーポレートセンター  
コーポレートコミュニケーション部  
〒105-8503 東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル  
E-mail : rj\_ccd@ricoh-japan.co.jp

## Contents

トップメッセージ	03
特集1 お客様とともに	07
お客様に寄り添い、最適なITソリューションで 中小企業の課題解決に貢献	
特集2 社員とともに	09
環境配慮と働きやすさを両立 脱炭素社会への一歩を踏み出す「エコなオフィス」	
事業活動と社会課題	11
事業を通じた社会課題解決	13
SDGsへのアプローチ	15
人間尊重	18
ダイバーシティ推進	19
ワークライフ・マネジメント	19
働き方改革	20
人財開発	22
安全・健康な職場づくり	23
社会との調和	24
社会貢献活動	24
地域の社会貢献活動	25
リコー社会貢献クラブ・FreeWill	27
環境との調和	28
環境マネジメント	28
省エネ・温暖化防止	29
省資源・リサイクル	30
お客様の環境負荷削減への提案	30
生物多様性保全	32
誠実な企業活動	34
コーポレート・ガバナンス	34
リスクマネジメント	35
コンプライアンス	36
情報セキュリティ	37
お客様満足の向上	38

## 人と人のつながりを大切に、 お客様や地域社会とともに未来をつくる

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

### リコーグループの三愛精神と 世界共通目標のSDGsに共通するもの

企業は社会の中で生かされている存在です。美しい地球を子どもたちや子孫に残していくこと、誰もが努力に応じて幸せに暮らせる社会をつくること、それらの実現を考えると、当然企業も社会課題解決への期待に応える必要があります。私たちはお客様の課題解決のお手伝いを通じて、お客様の「企業価値向上」に貢献することを目指し、“Customer's Customer Success”をビジネスコンセプトとして掲げています。お客様のその先のお客様に届く価値を創出する、そのことには社会課題解決への期待に応えることも含まれていると考えています。

事業を通じて社会課題の解決に邁進するのはリコーグループのDNAであり、創業の精神である“三愛精神”に込められた創業者・市村清の想いです。市村清は著書の中で、「どうすれば世の中がお互いに幸福になれるか、どの道をとればお互いに豊かな生活ができるか。事業の内部外部を問わず、私は事業経営によって、この大命題を追求したい」と言っています。

リコーグループ社員が拠り所とする三愛精神は、「人を愛し、国を愛し、勤めを愛す」と謳っていますが、SDGsは私たちが受け継いできた三愛精神の理念と根底を同じくするものであると感じています。私たちリコージャパンは、世界200の国と地域で事業を展開するリコーグループにおける日本の統括会社として「SDGsに貢献しない事業は淘汰される」という認識のもと、事業を通じて社会課題の解決に貢献することを目指して企業活動に取り組んでいます。

### 事業活動を通じて 地域社会の課題解決に貢献する

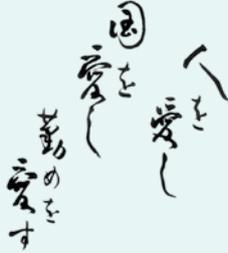
リコージャパンは日本全国に399の営業所と426のサービスステーションを配しており、そこでは地元出身の社員が働いています。また、長年お取引引きいただいている販売パートナー企業様も、地域ごとに事業を展開されています。社員もビジネスネットワークも地域に根ざしており、地域社会の一員として、地域の社会課題を「自分ご

▶ 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

と」して取り組んでいます。例えば、地方自治体や大学と包括連携協定を締結し、働き方改革や環境・エネルギー、健康、教育などの課題解決に向けて協働しています。これらの活動では、リコーグループの社内実践をベースに

していることが特徴となっています。それぞれの支社が自らの職務環境や仕事の改善を行っており、その経験を地域の社会課題改善に活かしているわけです。働き方改革の実践例の展開などは代表的な一例です。

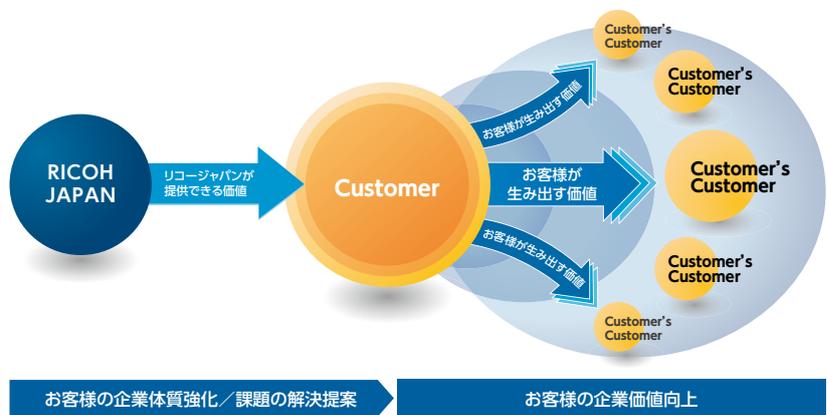
また、新たな貢献テーマとして、地域社会とともに取り組む「RE100達成に向けた事業所づくり」があります。RE100は事業活動のすべてのエネルギーを再生可能エネルギーで賄うことを目指す世界的なイニシアチブです。リコーは日本企業で最初にRE100への参加を宣言しました。リコージャパンでは2019年3月に竣工した岐阜支社の新社屋でRE100に向けた具体的なチャレンジを開始しました。徹底した省エネと太陽光発電による創エネ、さらに蓄電池や電気自動車の導入により、再生可能エネルギーを有効活用した事業活動にチャレンジしています。そして私たちが経験した成功や失敗を地域の皆様にお伝えしていくことが、私たちの務めだと考えています。近年、多数発生している自然災害において、被災者の暮らしを支えるエネルギーの問題が大きくクローズアップされました。地域エネルギーの2ndソースの確保は重要な社会課題のひとつであり、再生エネルギーの自家消費は有望な解決策のひとつです。RE100達成に向けた取り組みをお客様にも掛け、最終的には脱炭素社会の実現に向けたまちづくりに貢献をしていければと考えます。

▶ ビジネスコンセプト

Customer's Customer Success

～お客様のその先のお客様にまで届く価値を創出する～

私たちは、お客様のその先のお客様に届く価値を創出する、すなわちお客様の企業価値向上に向けた改善・改革を実現するため、常にお客様とともに考え、ともに創り上げていく姿勢で取り組んでいきます。



## 中小企業の生産性向上を実現し 地域の活性化に貢献する

2025年に中小企業が2015年度比で2割減るという試算もあるなか、地域の中小企業が事業を継続できるようにお手伝いしていくことは、リコージャパンにとっての事業継続の観点からも極めて重要です。

中小企業の大きな経営課題のひとつが人手不足です。その解決のためにはITの活用が欠かせません。定型業務や単純作業をITで自動化・省人化・省力化することで直接業務への関与人員比率を高めていくことが有効だと考えます。例えば、中小企業では紙を使った仕事の比率が約6割もあり、業務処理に人手がかかることが生産性を落とす要因になっています。リコージャパンは複合機を中心としたドキュメント関連の機器・サービスや、さまざまな業種業務のアプリケーションを提供してきたからこそ、フロントエンドの入力処理から業務の効率化を図るソリューションまで一気通貫のご提案ができます。

また、私どもにはお客様の業種・業務ごとに提供する「RICOHスクラムパッケージ」があります。これは重点業種である建設業や製造業など7つの業種と、3つの共通業務に対応するソリューションで、業種ごとの主な業務フローに存在する業務課題に対して、ソリューションパートナー様のさまざまなアプリケーションや、リコー製品を組み合わせることで課題解決をサポートしていくパッケージです。この1年半で3万件以上のお客様の業務課題解決をしてきました。

そして、リコーは「RICOH Intelligent WorkCore」を2019年1月に発売しました。複合機とクラウドプラットフォーム上のアプリケーションを連携させ、紙と人手が関わるフロントエンドの業務を自動化・省力化し、さらに業務課題を解決するアプリケーションサービスと連携します。これらの解決手段を利用することで、定型業務や単純作業から人を解放し、直接業務にパワーシフトして人手不足を緩和することができます。

これらを活かすために必要なのが課題解決力です。2018年度実施の「平成29年度補正IT導入補助金」では、リコージャパンが採択数で全国ナンバーワンとなりました。お客様の経営課題・業務課題を解決するご提案を行うだけでなく、申請などもきめ細かくサポートした成果です。多くのお客様から一番身近なパートナーとして選んでいただけたことを大変嬉しく感じています。

## SDGsに貢献するために 仕事を通じて「自分ごと化」する

こうした取り組みをSDGsに紐づけて考えると、例えば中小企業の生産性革新は「8：働きがいも経済成長も」、再生可能エネルギーによる事業活動は「7：エネルギーをみんなにそしてクリーンに」に貢献する活動だと考えています。

しかし、私たちが事業を通じて社会課題の解決に貢献する分野は、この2つのゴールだけに限定されるわけではありません。日頃のさまざまな活動はSDGsのそれぞれのゴールに関連づけられます。そこで、社員全員が自分のやっている仕事は17のゴールとどうつながっているのかを考え理解する活動を行っています。実際の業務に紐づけて考えることで「自分ごと化」が進み、結果としてSDGsという言葉の認知率は現在99%、内容まで理解していると言えるレベルでも87%程度まで進んでおり、取り組みが一気に加速したことを実感しています。社員にとっても、自分の日頃の活動が社会課題の解決につながっていると実感することで、働きがいの向上につながります。そして、社員の意識の向上がお客様への提案や行動に結びつくことで、地域社会の課題解決につながっていくと考えています。

青森支社が支援して、地元の新聞社のコワーキングスペースを一緒につくったという事例がありますが、まさしく地域活性化に対する貢献の好例であり、今後に期待の持てる展開だと考えています。このような活動に対してただのお客様の声が社員のやりがいにつながり、それが支社の推進力となり、全社の活力になっていくことを期待しています。

また、これらの取り組みの基本となる人財は、自分たちの地域を愛し、そこで働きたいという人を求めていくことが大切です。採用活動においては、「この街が好き、この街で働きたい」というコンセプトのもと、「好きな街で、好きなだけ」という柔軟な働き方の提案と合わせて地域ごとに展開しています。



## ダイバーシティの推進と 働き方改革

誰かが誰かのために働く連鎖で世の中は成立しています。言い換えればお役立ちの連鎖です。「人生を心豊かに過ごすために、誰かのために心を尽くす」それが働く喜びだと私は考えています。リコー日本で働くすべての社員が働く喜びを感じられるようになるためには、ダイバーシティ&インクルージョンの取り組みが不可欠です。多様なキャリア、価値観、さまざまな制約、LGBT、国籍などを持つ社員が、ありのままにそれぞれの経験や専門性を活かせる職場であることが必要だと考えています。

現在、ダイバーシティマネジメントができるイクボスを育成するためのサポートや、女性営業がライフイベントを経てもいきいきと働き続けられるネットワークづくりに力を入れています。新しい生命の誕生は両親にとって人生の大イベントです。女性側に偏る負担を解消し、共に生み育てる意識醸成を目的として、男性の育児休業を後押しするイクメンチャレンジプランも進めています。また、年次有給休暇を1時間単位で取れる時間年休制度や在宅勤務など、働き方改革でこれまで実践してきたことも、大きな効果を生んでいます。こうした施策を推進し、最終的には、社員の個性を活かせる会社になるということが重要だと思っています。

## 幸せになるために会社に来る、 人の役に立つことを喜びとする

三愛精神にある「勤めを愛す」は、お客様のことを真剣に考え、創意工夫をしてお役に立ち、お客様に喜んでいただくということでのみ実現できると思います。人の役に立つことを喜びとすることが、勤めを愛することにつながり、次のチャレンジやイノベーションにつながります。SDGsについても、私たちがお客様に行う、一つひとつの提案が、どのようにお客様のお役に立ち、社会課題の解決につながるのかを考え、理解することで、私たちにしかできないことが見えてくると思います。そして、その成果が私たち自身の成長や生活の豊かさにもつながるということは、とても幸せなことだと思います。

企業が社会の公器であるとするならば、約1万8,000名の社員一人ひとりがいきいきと働けること、そしてお客様や社会に役立つことを誇りと思えるような、そんな会社づくりをすることが私の使命だと考えています。人は幸せになるために会社に来るのですから。



## お客様に寄り添い、最適なITソリューションで 中小企業の課題解決に貢献



日本にある企業のうち、99%以上を占める中小企業<sup>※1</sup>。

日本経済の基盤を形成する存在でありながら、大手企業以上に人手不足が深刻化しています。リコージャパンはこの状況を喫緊の課題として認識し、全社を挙げてその解決に取り組み、中小企業を起点とする地域の活性化、持続可能な社会の実現を目指しています。

※1 出典：中小企業庁「2019年版中小企業白書」

### 中小企業が抱えている 経営課題へのアプローチ

中小企業で常態化している人手不足。特に山口県は後継者不在率が75%以上<sup>※2</sup>に達し、全国でも特に深刻な事態となっています。地元企業が抱えるさまざまな課題と向き合ってきた石井正樹は、人手不足を解消するツールとしてIT活用が叫ばれているものの、興味があっても導入に踏み切れない企業も多いといいます。

「大企業に比べて中小企業の労働生産性の伸び率は低く、その背景にはIT活用の遅れがあるとされています。中小企業の経営者様からは、導入コストへの懸念に加えて、『IT』といっても何をどう活用すればいいのか分からない、導入しても使いこなせるか不安だ、といった声をよくお聞きします」



販売事業本部 山口支社  
事業戦略部 事業戦略グループ  
リーダー

石井 正樹

こうしたなかで転機となったのが『IT導入補助金』<sup>※3</sup>の存在です。この制度を活用したご提案を通じて、お客様企業に寄り添う意識や、地元企業の発展に対する責任感が一層高まったと、石井は振り返ります。

「IT導入補助金の申請においても、課題と導入ツール、効果が明確に結びついていなければ生産性向上は望めません。ですから、経営力向上計画や事業計画を策定する過程で、課題から効果までの道筋を丁寧に整理していきました。こうした作業には、ITのみならず企業経営の知識が不可欠です。そこで私自身は『ITコーディネータ』の資格を取得し、さらに、申請の過程で中小企業診断士など専門家とのネットワークも生まれ、お客様に安心してご相談いただける体制、経営課題に応える基盤を構築することができました」

地元企業の経営課題解決に向けて、山口支社が一丸となってご支援したことで、2018年度は83件の採択に貢献しています。

※2 出典：帝国データバンク「特別企画：2017年山口県後継者問題に関する企業の実態調査」  
[http://www.tdb.co.jp/report/watching/press/pdf/s171203\\_77.pdf](http://www.tdb.co.jp/report/watching/press/pdf/s171203_77.pdf)

※3 中小企業を対象に、生産性向上に役立つITツール導入において、費用の一部を国が補助する制度。補助を受けるには、IT導入補助金事務局に登録された「IT導入支援事業者」とパートナーシップを組み申請、認定される必要がある。リコージャパンは「IT導入支援事業者」となっている。

## リコー日本の総合力で 地元企業を起点に地域創生にも貢献

中小企業へのアプローチには、リコー日本が築いてきたノウハウ、強みが凝縮されていると、お客様の交付申請をサポートしてきた馬越久美は言います。

「リコー日本が取り扱う商品・サービスは多岐にわたり、それぞれに運用実績があります。だからこそ業種を問わず、幅広い中小企業の経営課題に即したトータルなご提案ができるのです。課題からゴールまでのアプローチも単純ではありません。例えば、労働生産性の向上なら、利益率向上と労働時間削減の両面からのご提案といったことが可能です」

さらに、お客様の事業を通じて、間接的に多様な社会課題の改善に貢献できるのもリコー日本の特徴であると石井は続けます。

「先日、お客様企業を訪問した際、地域の子どもたちを招いた職場見学会に、リコー日本より提供さ

せていただいたITツールが使われている様子を見て、私たちの日々の仕事地域社会に広がっていることを肌で感じることができました。

地元企業には、地域活性化に積極的な経営者の方が多くいらっしゃいます。山口支社としても、地域経済の原動力である中小企業を盛り上げることを通じて、地域全体の活性化、持続可能な社会の実現に貢献していくことを目指していきます」



販売事業本部 山口支社  
事業戦略部 事業戦略グループ  
馬越 久美

## 「IT導入補助金」を活用したご提案事例

### 株式会社はつもみぢ様

1819年創業の酒蔵、株式会社はつもみぢ様。1年を通じて日本酒を製造する四季醸造を行い、こだわりの純米酒を少量ずつ丁寧に醸造されています。

はつもみぢ様では、日本酒ブームが世界に広がっていくビジネスチャンスに、効果的な情報発信を図りたいと「IT導入補助金」を活用。ホームページのリニューアルを行いました。酒造りへのこだわりや、新酒のご案内を多言語でタイムリーに発信されています。

ホームページのリニューアル後はお客様からのお問い合わせが増加。また、印象的なPRによってブランド力の向上にもつながり、従業員募集にも効果を発揮しています。



季節ごとに変わるおすすめ商品、期間限定商品の情報もタイムリーに更新。酒蔵見学の受付も行っている。

株式会社はつもみぢホームページ  
<http://hatsumomidi.co.jp/>

## VOICE

### IT導入には信頼できるパートナーの存在が不可欠です

IT分野の技術革新は目覚ましく、次々と登場する新商品、新サービスの中から自社に最適なものを選ぶのは困難です。だからこそ、IT導入においては、どの企業とパートナーシップを結ぶかが非常に重要だと考えています。地元で信頼のおける富士事務器さんと、全国で幅広い実績をお持ちのリコー日本さ

んのタッグには、安心してお任せすることができました。

リコー日本=オフィス機器というイメージが強かったのですが、IT導入補助金を機に、企業経営や地域活性のご相談もさせていただくようになりました。今後も、地元企業、地域社会の活性化と一緒に取り組んでいけたらと思います。



株式会社はつもみぢ  
代表取締役社長 杜氏  
原田 康宏 様



社員とともに

特集

2

## 環境配慮と働きやすさを両立 脱炭素社会への一歩を踏み出す「エコなオフィス」



2019年3月、リコージャパン初の省エネモデル事業所として、岐阜支社の新社屋が竣工しました。オフィスビルのエネルギー消費を削減することが課題となっているなか、RE100<sup>※1</sup>を体現し、20年30年先を見据えたエコなオフィスとして、またES・CS向上を実現する取り組みでも、県内外から注目を集めています。

※1 事業運営で使用する電力を100%再生可能エネルギーで賄うことを宣言した企業が加盟する国際イニシアチブ。

### 脱炭素時代にふさわしい オフィスであるために

自然光を採り入れた空間デザインと、随所に配されたグリーン、そして開放的なレイアウトが印象的な岐阜支社の新オフィス。太陽光発電や蓄電装置、非常用電源にもなる電気自動車の導入など、省エネ・創エネ・蓄エネのさまざまな仕組みを、オフィスの快適性を損なわない形で導入しています。「環境配慮」と「働きやすさ」の両立という、リコージャパンならではのノウハウが集約された新社屋は、建物が年間に消費する一次エネルギーを正味で75%以上削減し、「Nearly ZEB<sup>※2</sup>」認証を取得。また、蓄エネで災害時の非常用電源共有の機能も実現しています。

岐阜支社長・林徹也は、その背景について、こう振り返ります。

「新社屋は、これから先も長く使われ続けるものです。それを踏まえると、20年後、30年後を見据えた設計でなくてはなりません。未来の岐阜支社やそこで働く社員、さらには彼らを取り巻く環境を考えたとき、新社屋の在り方として、社会課題解決への貢献は不可欠な要素でした。

社会課題のなかでもリコーグループは「脱炭素社会の実現」を重要課題に掲げています。そこで、RE100を体現するオフィスとしてNearly ZEB認証を取得し、岐阜支社から持続可能な社会の実現を提案していけたらと思いました。

また、この機会に自社のオフィス環境全体をレベルアップさせたいと思い、『岐阜支社を良くするプロジェクト』をスタート。『笑顔でつながるわくわくオフィス～進化・創造・ing～』をコンセプトに、リニューアルプロジェクトを展開しました」

※2 ZEB：ネット・ゼロ・エネルギー・ビル（ZEB）「Nearly ZEB」「ZEB Ready」と3段階の定量的要件が設けられている。



屋上に設置した太陽光パネルにより再生可能エネルギーを創出



電気自動車（EV）は災害時には非常用電源としても活用できる

## リニューアルを通じて社員の意識が変化 社員満足度も大幅に向上

プロジェクトメンバーの杉江由美子は、リニューアルに取り組む過程で、社内の課題を洗い出すことができたと話します。

「移転を前提に、旧社屋でも新しい施策を実践し、社員の意見をヒアリングしました。すると、今まで表面化していなかった課題が、その背景とともに次々と見えてきたんです。どうすれば全員が効率良く快適に働けるのか、話し合いを重ね試行錯誤するなかで、社員一人ひとりの考え方が、より前向きに、柔軟に変わっていったように思います。例えば、反対意見が多かったフリーアドレス化も、今では営業からスタッフまで職種を問わず実現。2018年度のES調査では、社員満足度が大幅にアップしました」

自然光をふんだんに採り入れた空間で、電気消費量も低減



## 脱炭素への取り組みを通じて さらなる好循環を生み出していく

こうして完成した新社屋は、RE100や働き方改革につながる製品・サービスを社内実践を通じて紹介する「エコなオフィス」となっていると、林はさらに語ります。

「什器から発電設備まで、できる限りリコージャパンが販売・保守できるものにこだわって導入しています。ですから、お客様には、リコージャパンが実践するオフィス空間をまるごと体感いただき、運用のノウハウと合わせて、最適なご提案をすることができます。

全国的に見ても再生可能エネルギーだけで賄えている事業所というのは、なかなかありません。そうしたなかで、『環境のことなら岐阜支社へ行けばわかる』というように、リコーグループのなかでも存在感が高まっていることを感じます。このような結果が社員の自信となり、さらなる改善を促進し、事業拡大にもつながっていく。岐阜支社では、こうした好循環が生まれています」



「リニューアルプロジェクト」のメンバー

### VOICE

#### SDGsやRE100を地域社会にも 発信していきます

SDGsやRE100について、お客様はもちろん、地域社会にも情報を発信していきたいと思っています。例えば、岐阜市主催の環境をテーマとするツアーでは、岐阜支社も視察先やイベント会場として積極的に協力しています。新社屋の竣工はゴールではなくスタートです。今後も、リコーグループが取り組むSDGsやRE100を体現する場として、さらに進化させていきたいと考えています。



販売事業本部  
岐阜支社  
支社長  
林 徹也

#### 岐阜支社を「ES向上=CS向上」の モデルとしてご紹介しています

ES向上がCS向上につながることは、私たち自身が日々実感していることです。実践し効果も知っているからこそ、お客様に自信を持って、自分の言葉でご提案できるようになりました。私たちの変化を見て「皆さんキラキラ輝いているね」とお褒めの言葉をいただくことも、「岐阜支社を良くするプロジェクト」をぜひ参考にしたいというお声もいただき、プレゼンテーションをする機会が増えています。



販売事業本部 岐阜支社  
バリュープロポジショングループ  
兼 事業戦略グループ  
チームマネージャー  
杉江 由美子

# 事業活動と社会課題

創業以来、私たちは「三愛精神」のもと、働く人のまわりの解決すべき、さまざまなビジネスの課題や社会の課題解決に取り組んできました。技術が進歩した世の中になっても、その先にはまだ数多くの社会課題が残されています。

私たちは、お客様へご提供する価値を「EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES」と定め、さらなるソリューションをお届けし、持続可能な社会への貢献に取り組んでいます。リコージャパンはお客様への価値提供の領域を、“従来の一般オフィス”から、さまざまな業種の現場を含めた“ワークプレイス”、さらに社会まで広げ、事業を通じた社会課題解決への貢献を強化していきます。



## 環境認識

### ワークスタイルの変化

経済のグローバル化、IoTやAIなどデジタル技術の進展などにより、働く時間や場所の制約がなくなりつつあります。人々の働き方に対する概念が変わり、企業もまた、多様化する働き方への対応に迫られています。

### ライフスタイルの変化

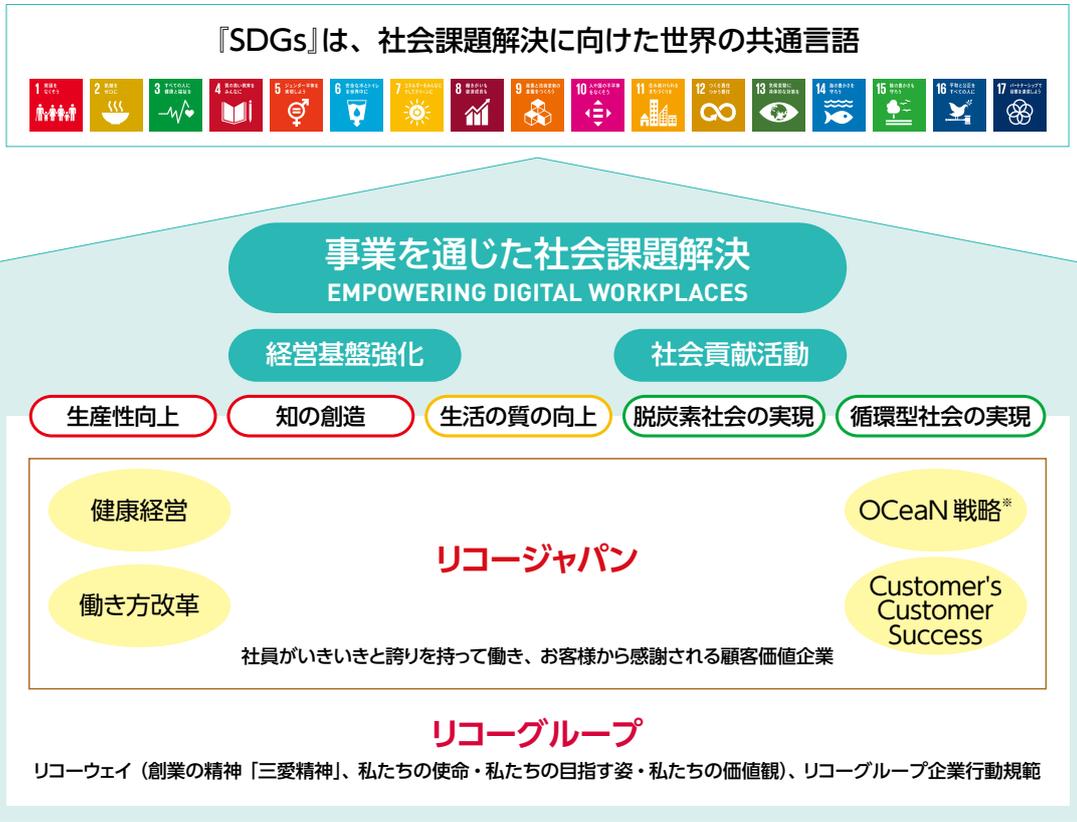
インターネットやSNSなどの発達により、個を大切にする傾向はますます高まり、消費者ニーズも個性化・多様化しています。個々人の「幸せ」に対する価値観も従来までの常識では測れない時代となっています。

### 2015年の国際社会の2つの大きな合意

- ▶ 「SDGs（持続可能な開発目標）」の採択により、世界で起こっている社会課題への具体的なターゲットが明確になりました。
- ▶ 2020年以降の温暖化対策の国際的な枠組み「パリ協定」の合意により、低炭素から脱炭素へと一気にシフトしました。

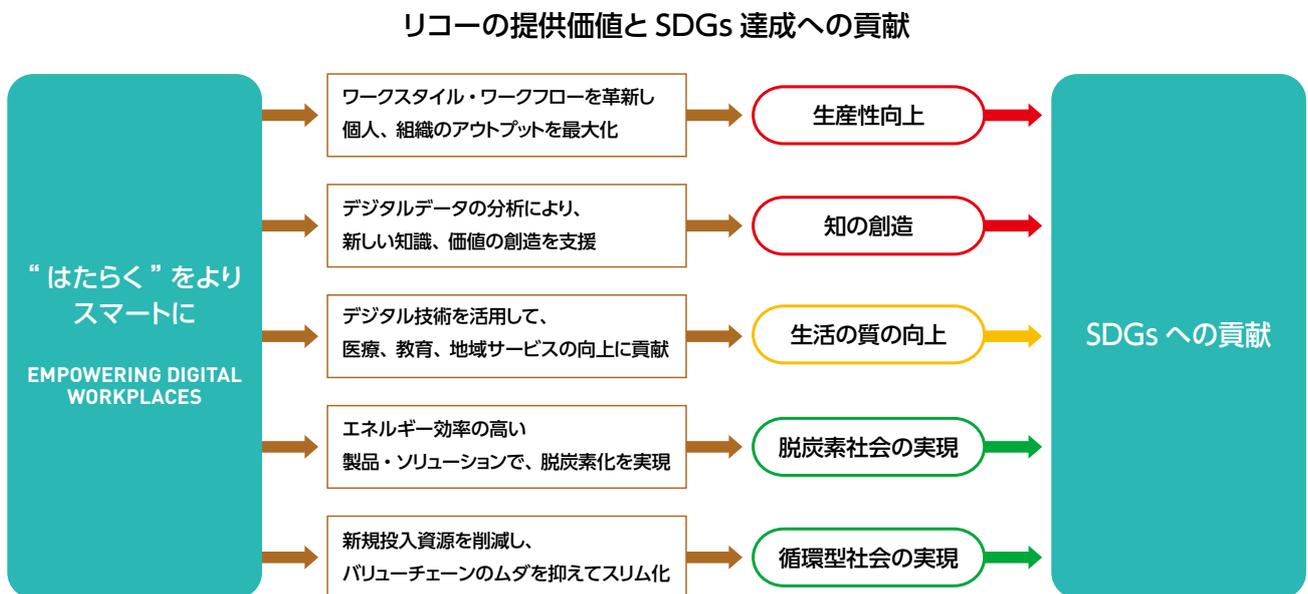
# 活動の全体像

リコージャパンでは、SDGsを経営の中心に据えています。SDGsが掲げている17のゴールに対して、5つのマテリアリティを設定し「事業を通じた社会課題解決」「経営基盤強化」「社会貢献活動」の3つのアプローチで活動を展開しています。



\* OCeaN戦略：お客様の成長に貢献するための基本戦略

リコージャパンは、EMPOWERING DIGITAL WORKPLACESから生まれるすべてのソリューションをマテリアリティ、SDGsへの貢献につなげていきます



# 事業を通じた社会課題解決

リコージャパンはさまざまな分野で、事業を通じた社会課題解決への貢献を強化していきます。

## 社会課題解決に貢献する 製品・サービスの提供



リコーでは独自の指標に基づき評価を行い、社会課題解決に貢献する製品・サービスを「サステナブルプロダクツ」、特に優れている製品を「サステナブルプロダクツPremium」として認定しています。具体的には、①省エネ、②省資源、③汚染予防、④快適性、⑤使いやすさの5つの評価軸で、製品カテゴリごとに基準、製品ランク認定条件を設けて、お客様にお届けしています。

## 業務プロセスのデジタル化による変革

中小企業では、6割弱の会社がITを利用してはいますが、そのうち3分の2が給与、経理業務の内部管理業務向けになっており、収益に直結する、調達、販売、受発注管理などでITを使っている企業は全体の3分の1程度にとどまります<sup>\*1</sup>。

中小企業の企業間・企業内業務における紙原稿の比率は約6割と、まだまだ多くの紙文書が存在しており、シームレスな業務を阻む大きな壁となっています<sup>\*2</sup>。

「RICOH Intelligent WorkCore」は、業種・業務に対応した最新のクラ

ウドサービスと複合機との連携や、数多くのパートナーのアプリケーションとの連携ソリューションを提供することにより、中小企業を中心に多く存在する紙文書のデジタル化を通じて、業務を自動化・省力化し、お客様の生産性革新を実現します。

また、業務の自動化・省力化により、定型業務や単純作業から人を開放し、直接業務にパワーシフトして人手不足の緩和に貢献します。

<sup>\*1</sup> 出典：経済産業省「中小企業・小規模事業者のIT利用の状況及び課題について」

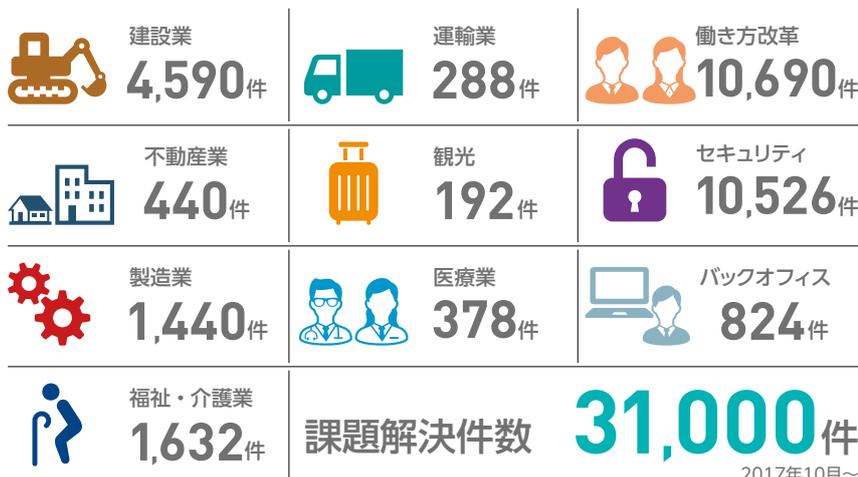
<sup>\*2</sup> リコー調べ「@Remoteによる中小企業約80万事業所データ」より

## 中小企業の生産性向上

リコージャパンは中小企業の実業性向上のために働き方改革・セキュリティ・バックオフィスといった業種を問わないソリューションに加え、建設・不動産・製造・医療・福祉／介護・運輸・観光の7業種向けには、業務全体の

フローをとらえた製品・サービス・サポートを組み合わせた「RICOHスクラムパッケージ」を提供しています。すでに104パックのラインアップがあり、課題解決件数は延べ31,000件に上ります。

▶ 「RICOHスクラムパッケージ」提案の課題解決件数



## シルバー人材センターとの協業

リコージャパンは、公益社団法人全国シルバー人材センター事業協会と高齢者の就業機会を創出する取り組みで協業しています。センターの会員の方には、今までに培われた経験やITをはじめとしたスキル、コミュニケーション力などを活かし、さまざまな仕事をしていただいています。2019年6月までに延べ10,620名の就業を実現しました。



## 地域創生の取り組み

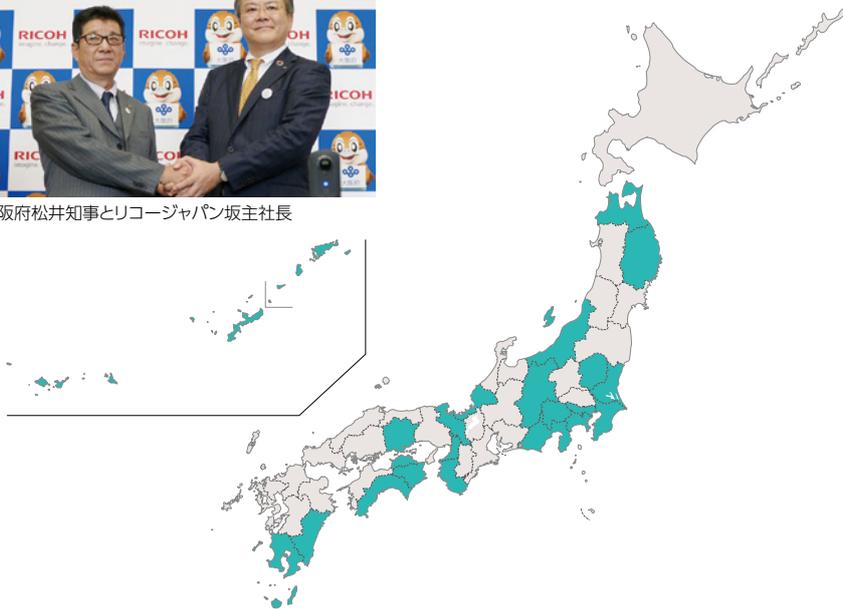


全国に拠点を持つ強みを活かし、地域の皆様とともに。それが、リコーの目指す地域創生です。さまざまな地域で自治体や企業、大学などと包括連携協定を結びながら協働して取り組んでいます。



大阪府松井知事とリコージャパン坂主社長

### ▶ 包括連携協定締結状況



2016年度	宮崎県宮崎市
	福井県坂井市
	宮崎県
	新潟県胎内市
	青森県東奥日報社
2017年度	高知県
	沖縄県南城市
	沖縄県久米島町
	沖縄県糸満市
	関東学院大学
	鹿児島県知名町
	徳島県
	静岡県御殿場市
	京都府宮津市
	山梨県立大学
	茨城県坂東市
	岡山県津山市
2018年度	香川大学
	沖縄県大宜味村
	茨城県東海村
	静岡県
	和歌山県白浜町
	和歌山県上富田町
	東京都東大和市
2019年度 (2019年 7月4日時点)	北大阪商工会議所
	大阪府
	千葉県商科大学
	茨城県行方市
	栃木県大田原市
	岩手県
2019年度 (2019年 7月4日時点)	鹿児島県志布志市
	長野県木曾町
	静岡県浜松市

### 青森の新聞社のコワーキングスペースの立ち上げに全面協力

「東奥日報社」の創刊130周年記念事業として互いのアイデアや情報を交換し、仕事の質を高める働き方ができる場所づくりにサポート段階から携わり、一緒に作り上げてきました。利用者がオープンスペースで仕事することにより、交流の場から化学反応が生まれ、新たなビジネスを創出する場としても、注目されています。

今後、イベント発信基地として、幅広い分野での情報提供の場としていきたいと考えています。



コワーキングスペース

### ボランティアポイントが生み出す、地域コミュニティの活性化

宇都宮市において、ボランティア参加行動をポイント化し、貯まったポイントで特産品やバスカードに交換することで市民の活動を活性化させることを狙ったボランティアポイントシステムの構築および運営業務を受託しました。市民の行政参加、人口減少による地域での担い手の醸成、地域コミュニティ活性化、そしてポイント交換による地域経済の活性化を応援する仕組みを整えました。



スマートフォンの画面

### 遠隔教育で学習効果を高める

バーチャルで授業を受けられる遠隔教育のシステムは、過疎地における教育格差をなくし、学校の統廃合を防ぐことにつながっていますが、ほかにも離れた地域、より高い知識を持った相手先とつながることで教育効果を高めることにも貢献しています。

例えば、オーストラリアと東京の小学校をつないだ語学教育、北海道ー鹿児島間で雪国と南国の違いを感じたり、宮城ー東京間で避難場所や心得について話し合うなど、これまでできなかったプログラムを実現しています。



オーストラリアの学校との合同授業

# SDGsへのアプローチ

リコージャパンでは、SDGsを自分ごとにして、お客様にもSDGsを拡げていくことを目指しています。日頃の営業活動や保守活動などお客様に向き合うとき、自然とSDGsを意識したご提案ができるようになることを目指しています。

## CSR報告書勉強会を開催

延べ10,000名以上

2016年から始めたCSR報告書勉強会では、集合研修で7,000名以上、動画も2,734回視聴されています。知っておきたいキーワードや、取材秘話などを丁寧に伝えることで、社員がお客様に報告書をご紹介する場面も増えました。



## SDGsにつながる提案

56,000件以上

「お客様にご提案する商品・サービスが、どのようにSDGsにつながるのか？」まずお客様に接する社員が自ら考え、お客様に伝えようというSDGs強化月間を実施しました。1か月で56,000件を超えるアクションがありました。



## SDGsバッジを着用

15,200個

最初は役員、幹部に着用してもらったバッジに、社内外から大きな反響があり、希望する部門にも配布。「それは何ですか？」と聞かれて説明することで、自ら調べて理解したり、SDGsを拡げることにつながりました。



## 活動のあゆみ

### 2016年

7月から全国の支社で「CSR報告書勉強会」を開始。2年間で全支社に実施完了。社員が会社の取り組みを知り、それをお客様にも伝えることで、新たなコミュニケーションが生まれた。

### 2017年

4月、19次中期経営計画で5つのマテリアリティを発表。「CSR報告書勉強会」ではSDGsについて紹介。勉強会を集合形式だけでなく、録画やオンライン配信でも開始し、SDGsの理解をさらに深めた。



### SDGsのキーパーソン育成

# 105名

(2019年5月時点)

SDGsについての正しい知識を持って、社内外にコミュニケーションすることを目的に、全国48支社をはじめとする各部門に、SDGsキーパーソンが誕生しました。グループウェアを活用し、全国のキーパーソンが情報共有を図り、レベルアップを目指しています。



### SDGsの社内認知度

# 87.6%

(2019年1月現在/回答数16,882)

定期的実施している社内のSDGs認知度調査では「概要に加え自社の取り組みを理解している」が87.6%まで上昇。「知っている」と合わせると、認知している社員の割合は99.6%になりました。



## 各地域での取り組み



静岡市、静岡あさひテレビ様と連携し、「あさひテレビ祭」の会場にSDGs紹介ブースを出展。静岡市民の皆さんにSDGsを紹介しました。



大阪では、社員が考えた手作りSDGsビンゴゲームで、お客様と一緒に大いに盛り上がりました。



茨城では、事業所の階段に17のゴールを貼り付け、上がるときに自然と視界に入るように意識づけを行いました。

## 2018年

3月には役員、幹部へのSDGsバッジの配布を完了。5月のSDGs勉強会、10月のSDGs強化月間、11月のサステナビリティeラーニングなどを経て、SDGsキーパーソンが92名誕生した。

## 2019年

4月、SDGsキーパーソン105名で活動強化を図る。6月には第2回となる「SDGs強化月間」を実施。リコーグループとしては「グローバルSDGsアクション月間」を実施した。

キーパーソンになる前はSDGsの知識は全くありませんでした。社内研修会などを通じて興味を持ち始め、今ではキーパーソンの活動にやりがいを感じています。

2期目となる今期は、新設組織での活動となります。担当組織の全員がSDGsを正しく理解し、自分ごとになるような社内勉強会を企画中です。当組織は多業種のお客様への提案に関わるため、各業種のSDGs動向を踏まえた内容を予定しています。

メンバーが持つ専門性に加え、自身の言葉でSDGsやリコーグループの取り組みを語るチームにしていきたいです。



MAソリューションセンター  
塩田 葉子

今後のビジネスは必ずSDGsに絡んでくると思い、営業としてキーパーソンに立候補しました。高知県内の企業の取り組みなどを情報収集し、グループウェアで支社に情報発信をしています。

市場では、SDGsの認知度はこれからという感もありますが、商品・サービスの価格だけではなく、SDGsを意識した提案は、自分たちが地域でも先駆けて積極的に取り組んでいます。

今後はお客様と一緒に、高知県の課題を考え、地域貢献ができればと思っています。



高知支社  
田村 孔

## 私たち SDGs キーパーソン です!

SDGsキーパーソンはSDGsと普段の仕事をどのように結びつけているのでしょうか？  
「SDGsの自分ごと化」をテーマに答えてもらいました。



静岡支社  
藤岡 雅哉

支社のメンバーへは、私たちのビジネスがSDGsに紐づく社会課題解決にどのようにつながっているかという観点で啓発することが、「社員がいきいきと誇りを持って働く」原動力になると信じて活動しています。

県内の自治体、企業、学校への啓発活動にも協力をしています。エコプロダクツ展2018では、静岡市様などと共同ブースを出展し、多くの来場者とSDGsについてコミュニケーションでき、大変貴重な体験となりました。今後は自治体と連携し、静岡がSDGsの取り組み先進地域となるよう邁進していきます!



関西MA事業部  
川崎 靖典

SDGsについては1年生のような新鮮な気持ちで、研修・社外セミナーの参加、資格取得にと日々学びながら、推進しています。具体的には、事業所1階のコンビニエンスストアで買い物する際は、エコバッグ利用を社員に呼びかけて、レジ袋削減に取り組んでいます。

お客様でもSDGsへの関心が高まってきており、今後は全員がSDGsを自分ごととして捉え、自分の言葉でSDGsを語るようになること。そして、SDGsという共通のレンズを通して、お客様と課題に取り組めるようにすることを目標に、活動にチャレンジしていきます!



# 人間尊重



## 基本的な考え方

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

すべてのステークホルダーの人権を尊重し、会社の発展と個人の幸福が一致することを目指しています。社員一人ひとりが能力を発揮していきいきと働ける、安全かつ快適な職場環境づくりに取り組みます。

## 重点取り組みテーマ

### ▶ ダイバーシティ推進

性別・年齢・障がいの有無、国籍や経験、経歴、出身などにかかわらず、違いを認め合う組織になることを目指します。

### ▶ ワークライフ・マネジメント

多様な人材が個性・能力を最大限に発揮できるよう、活躍できる環境整備を進めます。

### ▶ 働き方改革

「人に優しく、仕事に厳しい」をテーマに、社員がいきいきと誇りを持って働ける会社を目指し、人事制度改革を行います。

### ▶ 人材開発

社員一人ひとりが顧客起点で自ら考え行動し、チームワークを活かしながら主体的に価値提供できる「プロフェッショナル人材」になることを目指して取り組んでいます。

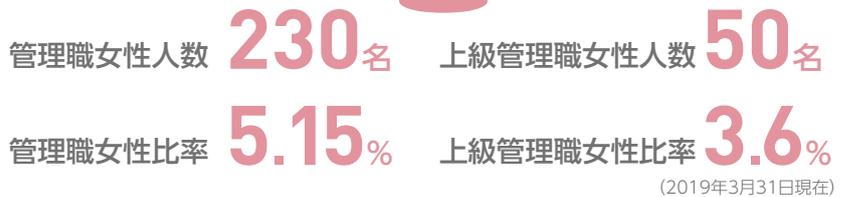
### ▶ 安全・健康な職場づくり

リコージャパンにとっては人が財産であり、社員の健康が会社の発展と一人ひとりの幸せの基盤であると考えます。

## 人事データ (対象：正社員)

平均年齢

44.58歳



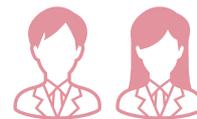
平均勤続年数

21.57年



退職率

3.0%



障がい者雇用人数 276名

障がい者雇用率 2.17%

(2019年3月31日現在)

## ダイバーシティ推進

### イクメン・チャレンジプラン

男性社員の育児や家事への参加を積極的に支援しています。子どもを共に生み育てる意識を醸成し、育児や家事が女性側に偏る負担を解消することを目的としており、男性の育児休業取得率は2018年度41.4%となりました。取得者には育児期間における体験レポートを提出してもらい、そこでの気づきや経験を社内外に発信しています。男性の育児休業取得は、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して位置づけています。

### 女性管理職候補育成

女性社員の長期的な成長を実現するために、高い専門性とリーダーシップを持ち、組織やプロジェクトを牽引していく次世代リーダーの早期輩出が必要と考えています。そのため、能力と意欲のある女性社員を早い段階から育成し、上位ステージで活躍できるように、キャリア意識変革研修や管理職候補育成研修を実施しています。また、次世代リーダー候補の人財育成を強く意識して、対象社員の上司に向けた研修も行っています。これらの取り組みにより、着実に女性管理職の増加につなげています。

### 障がい者雇用の取り組み

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

## ワークライフ・マネジメント

### ファミリーデー

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



ファミリーデーの様子

### 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を対象として、復職支援セミナーを毎年開催しています。今年度は上司の参加者も増え、メンバーの働き方を支援する意識変革が進んでいます。復職後に利用可能な制度の説明や、事例発表、参加者同士のディスカッションなどを実施し、復職後の不安軽減と、前向きな気持ちへの切り替えの機会となりました。

 全国 **35** 拠点  
**127** 名が参加

### VOICE

#### 聴覚障がい者への取り組み

「自分の周りのすべての音声情報が欲しい」。聴覚障がい者社員の一言がきっかけでした。会議などの場面において、できる限り健聴者と同じ情報を提供するべく、皆で試行錯誤しました。対象者のいる部署で講習会を行い、音声認識ソフトとタイピングによる1年間の実証実験を行いました。公式行事のとき、社長が話す内容が即座に音声認識され、各地の聴覚障がい者社員に、リアルタイムで内容を共有することができました。その場で共感し合えることが何よりも嬉しく、今後は全国各地の聴覚障がい者にこの取り組みを展開し、笑顔届けたいと思います。



構造改革推進センター  
O365推進室  
小野 敦子

## 働き方改革

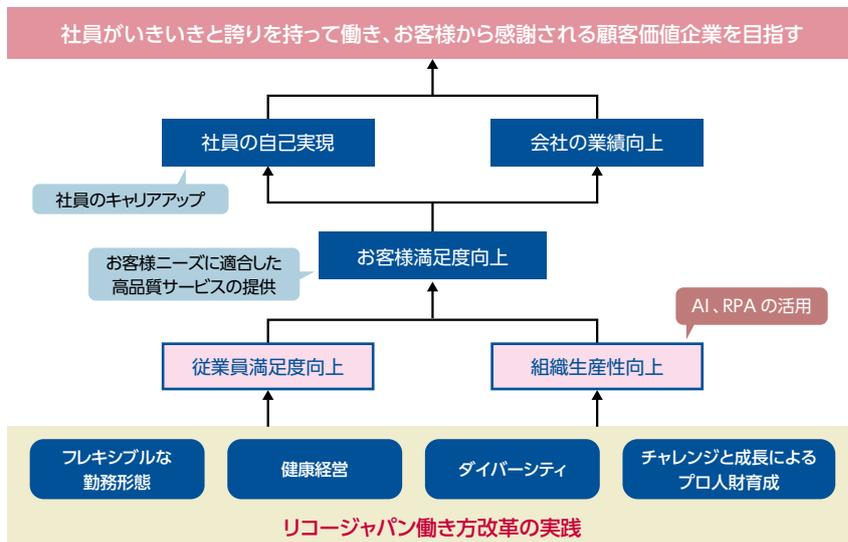


### 人事制度の変革

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

人事制度だけにとどまらず、社員満足度の向上や技術革新による業務のさらなる効率化など、全方位で改革を進めることで、より働きがいのある魅力的な会社となることを目指しています。

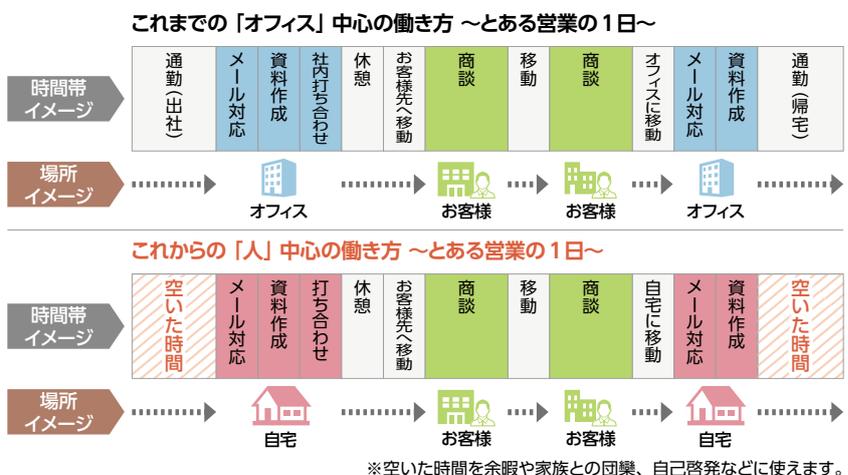
### 人事制度の考え方



### テレワーク活用による生産性向上

営業やカスタマーエンジニアの直行直帰はもちろん、在宅勤務など、「いつでもどこでも働ける」環境を構築し、利用を促進しています。こうした活動は、移動時間の短縮につながり、社員のモチベーションアップと生産性の向上に寄与しています。

### テレワーク活用による生産性向上



### フレキシブルな勤務形態

多様な働き方を進めていくために、各種制度を整えています。

### フレキシブルな勤務形態

分類	制度名	概要
勤務時間	1か月単位の変形労働制	1か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えて労働させることができる制度
	シフト勤務制	業務上あるいは個人事情により、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・終業時刻をシフトして勤務する制度
	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息時間を確保する制度
	育児短時間勤務制度(育児支援)	1日の勤務時間を短縮できる制度。1日の労働時間を5時間、6時間、7時間に短縮が可能
	育児・介護フレックスタイム制度(育児・介護支援)	育児・介護を行うため、社員が各自の始業・終業時刻を選択することにより、1日の勤務時間を調整して月間の所定労働時間を勤務する制度
年次有給休暇	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1時間単位で取得できる制度
勤務場所	在宅勤務制度	オフィスへ出社することが非効率になる場合に、在宅勤務を認める制度

## 厚生労働省「イクボスアワード2018」特別奨励賞を受賞

厚生労働省が主催する「イクボスアワード2018」において、山口支社 事業戦略部 部長 藤井隆弘が特別奨励賞を受賞しました。同賞では、イクメンを応援し、男性の育休取得を促進する「イクメンプロジェクト」の一環として、働きながら安心して子どもを生き育てることができる労働環境の整備推進を目的に、模範となる企業と、メンバーのキャリアと人生を応援し、支援する管理職（イクボス）を表彰しています。

リコージャパンは、メンバーからの推薦により選ばれたイクボス数名を応募し、そのうちの1名が特別奨励賞を受賞しました。受賞した藤井は、メンバーの業務の偏りをなくす仕事の再分配や社外との素早い連携により、仕事の円滑化に尽力したことや、メンバーからの業務効率提案を積極的に取り入れ業績達成にも貢献したこと、また、自ら災害復旧ボランティアや生物多様性保全活動へ参加した経験を共有することで、職場のワークライフ・マネジメントへの意識を高めたことなどが評価されました。



アワード受賞者記念撮影(後列右が藤井)



全国のマネージャー2,850名がイクボス宣言をしています

## 営業職女性を対象にした「RJエイジョネットワークング・フォーラム」を開催

営業職女性（エイジョ）を対象とした「RJエイジョネットワークング・フォーラム」を開催しました。エイジョたちは、男性に比べて少数派であるがゆえ、ロールモデルの不在や営業職特有の悩み、ライフイベントとの両立の不安などさまざまな悩みを抱えていると言われています。リコージャパンでは、このフォーラムに参加することで、全国を見渡せば多くの仲間がいると認識してもらうこと、営業としてのキャリアアップや自己効力感を高めること、ネットワークづくりの第一歩としてもらうことを目的としました。

フォーラムでは、一般社団法人営業部女子課の会代表の太田彩子氏の講演、先輩エイジョたちによるパネルディスカッション、自己効力感を高めるワークショップを実施しました。参加したエイジョたちは、互いの悩みを共有しながら、営業活動での工夫、コミュニケーション、モチベーションの維持方法など活発に意見交換を行いました。

リコージャパンは、今後も全国に点在するエイジョたちを線で結び、それぞれが抱える悩み、課題を顕在化させ、長期的にエイジョが活躍できる環境をつくっていくことを目指しています。



活発に意見交換するエイジョたち



150人の集合写真は全地球カメラで

## 人財開発

### プロへの道を拓き、生涯成長の場を創る

一人ひとりが自律的に自分のキャリアを選択し、スキルを高めていけるよう「プロフェッショナル育成・強化」と「リーダーシップ・マネジメント強化」に取り組んでいます。

プロ認定制度では、まず「スキル」を定義・可視化します。学びやすい環境を整え、「育成」プログラムを整備し、必要な資格の取得を支援します。さらに「成果」を定義し確認することで、

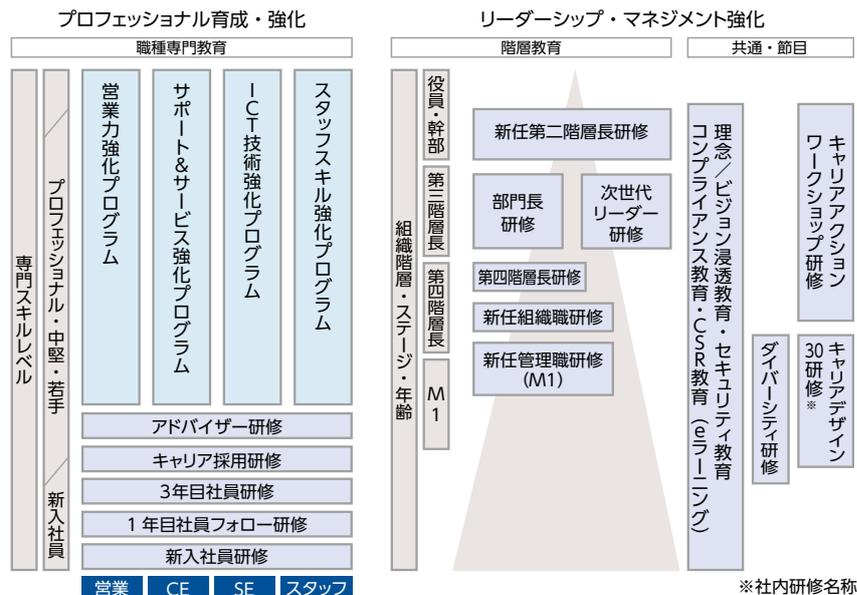
#### ▶ プロスキル（専門性）の向上ステップ



社員の自律的な成長につなげています。会社が持続的に成長し続けるためには、風通しのよい組織・プロ人財

の育成が重要であり、そのための育成プログラムを、新任管理職から経営層に至るまで用意しています。

#### ▶ リコージャパンの育成プログラム



※社内研修名称

## GO L U M N

### RICOH JAPAN AWARD

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

2018年度は1,274名の社員が受賞し、表彰式には家族の参加も可能で、日頃の感謝を伝える場にもなっています。

※ CF=Customer First



5年連続受賞はROYALの称号が与えられる

### 技術を磨くコンテスト

毎年、技術力・技能力を持ったプロフェッショナル集団を目指して、テクニカルコンテスト「RICOH JAPAN T1 Grand Prix」を開催しています。2018年度はご販売店を含む約5,500名のなかから、地域選抜大会を勝ち抜いたカスタマーエンジニア32名が熱戦を繰り広げました。

日頃のお客様訪問と、学習によって培われた技術力により、J.D. パワー社の満足度調査の、カラーコピー保守、カラープリンター保守、サーバー保守で1位に選ばれています。同様に、コールセンターに所属するコミュニケーターにおいても、電話対応によるCS向上を目指して、迅速で的確な対応を競うコンテストが実施されています。



厳しい審査を勝ち抜いた参加者

## 安全・健康な職場づくり

### 実践に活かす健康宣言

トップ自らが「健康宣言」を社内外に公表するとともに、社員も「健康宣言」を行い、日々の健康増進活動に取り組んでいます。会社では「健康宣言」を行った後に実践できたかどうかを振り返る機会を設け、健康増進活動が継続的に実践できる環境を整えています。

#### ▶ リコージャパン健康宣言

1. 社員一人ひとりがリコージャパンの財産です。
2. 社員一人ひとりの健康は、自身が生涯にわたって幸福であり続けるための基盤であり、リコージャパンの発展の基盤でもあります。
3. リコージャパンでは社員一人ひとりが主体的に健康維持増進を図り、会社は安全・健康・快適な職場(環境)の実現を図ります。

### 2年連続 健康経営優良法人認定

経済産業省の平成30年度健康経営度調査にて、2019年2月、「健康経営優良法人2019 (ホワイト500)」に2年連続認定されました。健康経営優良法人制度とは、地域の健康課題に即した取り組みや日本健康会議が進める健康増進の取り組みをもとに、特に優良な健康経営を実践している大企業や中小企業の法人を顕彰するものです。



### 新 健康インセンティブ制度

2018年度も前年度に引き続き「健康インセンティブ制度」を運用しています。これは普段から、積極的に健康づくりに取り組む社員を評価していくもので、健康的な生活習慣を継続していくきっかけづくりを目的としています。これまで個人を対象としてきましたが、新たに「団体インセンティブ」の制度も追加しました。団体に健康づくりに取り組むことでコミュニケーションの活性化にもつながっています。

### 非喫煙化の推進

リコーグループでは、2015年1月より就業時間内の全面禁煙を開始し、2014年度から喫煙率は7.5%の減少が見られました。新たな取り組みとして毎月22日は禁煙推進日(スワンスワンデー)とし、禁煙に関する社内の意識調査や禁煙成功者のアドバイスの紹介をしています。引き続き、健康保険組合による禁煙治療費補助で、社内の禁煙サポートに取り組んでいます。

### 健康診断の見直し

定期健康診断の際、法定項目に加えて、がんの早期発見と生活習慣病の予防に狙いを絞った検診を2012年度より実施しています。リコージャパンの特徴である、全国にある多くの少人数拠点への対応として、産業医や保健師を各地域に配置し、きめ細かな健康診断受診後のフォローを充実させています。

### 重篤な疾病の未然防止

健康診断の受診結果に基づき、要再検査や要精密検査のまま長く放置されることのないよう、産業医・保健師からのフォローを実施しています。再検査のスケジュール調整に配慮をするなど、上司へ具体的なアドバイスをを行い、重篤な疾病の未然防止に努めています。さらに就業上でのリスクの段階に応じ、レッドカード・イエローカードと呼ばれる警告文を本人と上司に向けて発行することで、職場の課題として共有され、再検査の実施率向上につながっています。

#### ▶ 健康リスクに応じた取り組み

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

# 社会との調和



## 基本的な考え方

リコーグループには創業者が提唱した「人を愛し」「国を愛し」「勤めを愛す」の三愛精神があります。これは、事業・仕事を通じて、自分・家族・お客様・関係者・社会のすべてを豊かにすることを目指した考えです。

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

## 重点取り組みテーマ

### ▶ 社会貢献活動

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

### ▶ 地域の社会貢献活動

企業市民としての役割を自覚し、地域社会の一員として、さまざまな社会貢献活動を全国で展開しています。年間で1人1件以上の社会貢献活動に参加することを目指しています。

### ▶ リコー社会貢献クラブ・FreeWill

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

### ▶ 事業を通じた社会課題の解決

事業を通して社会課題を解決することにより、価値提供領域をオフィス→現場→社会に広げ、「社会の発展とリコーの成長の同時実現」を新たな成長戦略のひとつとして取り組んでいきます。(P.13 参照)

## 社会貢献活動

### ■ 全社員の参加を促す

リコージャパンでは、全社員が年間で1人1件以上の社会貢献活動に参加することを目標にしています。地域清掃や生物多様性保全活動をはじめ、献血、リコー社会貢献クラブ・FreeWillの加入、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、活動を提案したり、交通費などの支援規定を定めています。



### ■ リコー・サイエンス キャラバン



子どもたちが科学に楽しく触れる機会を提供するため、キャラバン隊が全国を訪問しています。地域の社員が毎回ボランティアとしてサポートし、1年で全17回、延べ2,666名の子どもたちと一緒に科学を体験しました。2018年10月21日には初めて沖縄へ上陸し、社員ボランティア13名が、200名の子どもたちに科学の楽しさを伝えました。



沖縄市サイエンスフェスタの様子

### ■ 東北復興を応援

首都圏内の事業所では、東北3県の物産展を定期的で開催しています。物産展の売上の一部を、被災3県の震災遺児・孤児の基金に寄付しており、2018年度は7回（累計43回）実施しました。毎年社員ボランティアが、福島県田村市都路地区の支援で、住民の皆さんと交流しており、地元のお母さんや障がい者の手づくり工芸品も、この物産展と一緒に販売しています。



田町事業所(東京)の物産展

## 地域の社会貢献活動

### キッズ・フロンティア・ワークショップ

リコー創業者の名前を冠した市村清新技術財団により、キッズ・フロンティア・ワークショップが全国で開催されています。市村清の出身地でもある佐賀県みやき町でも開催され、参加した小学生は、カラー複合機をドライバーで分解して、中の構造を知ったり、技術者の社員から部品の役割について学んだりしました。



複合機を分解している様子

### 紙アプリを出展

和歌山支社は、“和歌山商工まつり”にブースを出展しました。子どもたちの描いた恐竜の絵がスキャナーで読み込まれると動き出すリコーの紙アプリ「紙ダイナソー」に歓声が上がリ、長蛇の列が途切れませんでした。社員ボランティアがサポートしながら2日間で約850名に体験してもらうことができました。



紙アプリに夢中になる来場者

### アジアの大学生を受け入れ

HE事業部では、アジアと日本の大学の国際化、グローバル人材育成を目的に、毎年学生交流ツアーを支援しています。来日するアジアの大学生を、企業や大学に案内し、国際交流を通じて日本の文化やビジネス環境を伝えています。学生からは「視野が広がった」「将来のキャリアプランに役立つ経験ができる」と好評で、延べ16校350名が参加しています。



香港大学の学生

### 布バッグで奨学生支援

第11回栃木県小学生駅伝に、栃木支社が特別協賛し、社会貢献ブースを出展しました。染色に水を使うことなく布にプリントできるガーメントプリンター3台をフル稼働させて、来場者のスマートフォンに入っている好きな写真を、トートバッグにプリントして販売するサービスを行いました。エコバッグの収益金は、すべて下野奨学会へ寄付しました。



SDGsのゴールを掲げたブース

### Fなでしこ活動

福島支社では、女性社員により結成された“Fなでしこ”を中心に、認知症まもりサポーターや、地域清掃などさまざまな社会貢献活動をしています。近隣小学校に、ペットボトルのキャップの寄贈をしてきたことがきっかけで、社会科見学の受け入れが始まりました。小学2年生に以前実施した内容が評判を呼び、学年全員で見学に来てくれました。



福島支社を訪れた2年生児童

### 盲導犬に理解を

東京晴海トリトン事業所では、社員が疲労回復のためのマッサージを受けられる“ヘルスキーパー室”が設けられています。そこで集まった利用料を、毎年日本盲導犬協会へ寄付しています。寄付金贈呈式では、盲導犬育成の必要性や、接し方についてのセミナーに加え、ロールプレイングや物販を通じて交流と理解を深めました。



ロールプレイングの様子

CO L U M N

RICOH JAPAN AWARD社会貢献賞

沖縄県やんばるの森保全活動“チョウの棲む里づくり”から派生した地域創生へのお役立ち

沖縄支社は、やんばるの森がある大宜味村で「里山バタフライガーデン」の活動をサポートしています。やんばるの森は2016年に国立公園に指定され、2020年の世界遺産登録を目指しています。

沖縄県の観光スポットのひとつ、ター滝の周辺道路で、村の蝶であるツマベニチョウなどが集まる場所を整備し、多くの来訪者に豊かな自然と触れ合う機会を創出しています。毎年、社員が蝶の幼虫が食べる草や、ハイビスカスなどの蜜源植物の植栽活動を行い、蝶を通じて人々が豊かな自然と触れ合える場をつくっています。気候の変動により集まる蝶の種類が減ってきているなか、多くのステークホルダーの方々と活動を継続することで、たくさんの蝶や生物が集まり、自然豊かなやんばるの魅力をもっと一層引き立てることができています。この活動は、村内の自然観察クラブの子どもたちの研究・活動の対象にもなっており、県内だけでなく国内からも高い評価を受けています。

また、リコーが2001年から支援してきた、やんばる森林保全



やんばるの森保全活動の参加者

プロジェクトとともにこの活動が認められ、2019年11月オープン予定の、やんばる国立公園の入口に位置する、「やんばるビジターセンター」映像ホールの委託事業者に選ばれました。沖縄営業所所長の藪亀は「来場者の方々に自然豊かなやんばるの魅力をもっと伝えていきたい」と語ります。

フードバンクを支援

長野支社では、地元NPOのフードバンクの趣旨に賛同し、食べ物や生活物資を必要としている人への寄付を実施しました。まだ食べられる食料品や、家で使われていない日用品・文具などを、会社に持ち寄るように社員に呼びかけたところ、6日間で250点もの寄付が集まりました。社員から「これもSDGsの取り組みだと知り参加できてよかった」などの声が上がりました。



生活必需品を必要な人へ

西日本豪雨災害支援

岡山支社の社員による“女性活躍PEACH会”では、西日本豪雨で多くの地域が被災したことで、「自分たちにできることはないか」という声上がり、自社製品を使った募金活動を考えました。社員お気に入りの写真やデザインを、ガジェットプリンターでTシャツなどにプリントして社内販売した257枚分の売上合計12万8,900円を日本赤十字社に寄付しました。



プリント作業の様子

技術を活かして

兵庫支社姫路S&S部では、日頃保守点検で伺っている、NPOセルフサポートいずし主催の障がい者支援イベントに、年3回参加しています。技術を持った社員の専門性を活かして、イベントのネットワーク環境の整備や設営、ほかにも記録係などのサポートをしています。この積極的な姿勢を称えられ、このたび、感謝状をいただきました。



参加者と一緒に

## リコー社会貢献クラブ・FreeWill

### 社員による草の根組織

リコー社会貢献クラブ・FreeWillは、1999年に発足して20年を迎える社員参加型の支援組織です。社員一人ひとりの浄財を社会貢献活動に活かすことを狙いとしており、自由意思で会員になった社員の給与と賞与の端数（給与の100円未満、賞与の1,000円未満）を原資としています。現在グループ10社が加盟しており、各社はマッチングギフトとして支援金の上乗せをしています。発足以来、2019年3月末時点で667団体、総額2億674万円に及ぶ寄付をしています。

### 桜ライン311

認定NPO法人桜ライン311は、岩手県陸前高田の津波到達ラインに桜を植樹し、防災意識を高める活動をしています。毎年実施している桜の苗の植樹活動は、2013年より18回、延べ312名の会員が参加しています。岩手支社の社員による語り部活動も行い、グループ社員の交流を深める場にもなっています。



斜面に桜を植樹する会員

### 設立20周年記念企画

FreeWillの活動内容を全国のリコーグループ社員に伝えるために、会員の代表で構成される運営委員会を中心に、全国7か所の拠点でイベントを開催しました。

リコージャパン田町事業所では、寄付支援先商品の購入を通じて、社会課題について深く知る「買う&知るボランティア」と展示を実施しました。支援先のあしなみZIPによる焼き菓子販売では、購入者とのコミュニケーションの場が少ない施設利用者が、直接販売を経験できる場になっています。

ESAアジア教育支援の会では、カレースライス2袋を購入してもらうことにより、バングラデシュや南インドの子どもたちが約1か月学校に通うことができるようになる取り組みを行いました。この日は、同じ仕組みを持つ複数の企業にも呼びかけて、FreeWillの活動内容を知る機会をつくっています。



田町事業所(東京)のイベント



買う&知るボランティアで販売されるカレースライス

### 教育支援プロジェクト

会員が参加できる活動のひとつに、バングラデシュやインドの子どもたちの教育支援プロジェクトがあります。日本の絵本に翻訳シールを貼り、現地の学校や幼稚園へ届けています。また、絵本に加えて算数教材の作成もしており、会員603名が参加し、1人が1冊を完成させました。全国のどこにいても、自宅や事業所で気軽に参加できる活動として人気です。



教材を手にしたバングラデシュのカラゲール小学校の子どもたち

### VOICE

#### 運営委員会を経験して

運営委員会に応募し、寄付審査や活動の企画を行っています。昨年は20周年記念プロジェクトに参加し、FreeWillのPRイベントを行いました。Face to Faceで社員の認知度を高め、活動に共感いただくことができました。企画にあたり、全国の離れた拠点の運営委員メンバーとテレビ会議システムで意見を出し合い、充実した内容になりました。FreeWillで一人ひとりが社会貢献活動に参加するきっかけづくりを提供していきたいです。



岡山支社  
事業戦略部  
磯崎 由美



# 環境との調和



## 基本的な考え方

リコーグループは、「リコーグループ環境綱領」に基づき、環境保全活動と経営活動を同軸であると捉え、地球市民の使命として、自らの責任で地球環境保全に取り組んでいます。リコーは国際的なイニシアチブである「RE100」にも日本企業で初めて参加しました。脱炭素社会の実現に向けて、省エネに加え、再生可能エネルギーの活用をグループとして取り組んでいます。リコー・ジャパンはSDGsへの貢献のためにリコーグループの国内販売・サービス部門を担う立場として事業活動による環境負荷を削減するだけでなく、製品・サービス使用時のCO<sub>2</sub>排出量削減や使用後の資源活用、そして脱炭素化を進めるための社会インフラ事業に対しても積極的に展開しています。

## 重点取り組みテーマ

- ▶ **環境マネジメント**  
事業活動による環境負荷を削減するだけでなく、製品・サービス使用時のCO<sub>2</sub>排出量削減や使用後の資源活用まで、継続的に取り組めます。
- ▶ **省エネ・温暖化防止**  
社員一人ひとりが省エネを意識して、地球温暖化の防止に貢献できるような会社全体で動きかけています。
- ▶ **省資源・リサイクル**  
環境負荷を削減するために、省資源・リサイクル活動を推進しています。
- ▶ **お客様の環境負荷削減への提案**  
自社の事業活動による環境負荷削減だけでなく、お客様とともに取り組んでいくための提案活動を展開しています。
- ▶ **生物多様性保全**  
地球の再生能力を維持し、高めていくことも重要であるという認識のもと、2009年3月制定の「リコーグループ生物多様性方針」に基づき、さまざまな活動を展開しています。

## 環境マネジメント

### リコーグループ環境宣言

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

### 環境マネジメントシステム

リコー・ジャパンは、全国で事業を展開する企業として、多様なステークホルダーの期待に応えるという使命感のもと、環境マネジメントシステムを構築し、日常業務の遂行におけるさまざまなリスク管理を徹底するとともに、事業と環境を同軸に捉えて企業活動を行っています。

リコーグループの環境への取り組みや、リコー・ジャパンの環境活動および社員が日々の活動において知っておくべき環境面での制度や仕組みについては、「環境ハンドブック」を作成し展開しています。



### ▶ 2018年度環境マネジメントプログラム

環境行動計画	目標	2018年度実績
国内販売・保守活動のエネルギー起源CO <sub>2</sub> 排出量の削減	前年度比 2.4%削減	4.8%削減
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	129件
重点施策	目標	2018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 1.8%削減	5.2%増加 <sup>※</sup>

※事業所のペーパーレス化に伴い、廃棄が増えたため

## 省エネ・温暖化防止 (脱炭素社会実現への取り組み)

### 省エネモデル事業所の展開

リコージャパンは、すべての都道府県に支社を配置し、全国354拠点(2019年4月1日現在)で地域に密着した事業展開をしています。そのうち自社所有もしくは一棟借りの社屋については、今後、社屋の新設(移転を含む)に合わせて、順次、省エネモデル事業所として展開していきます。

具体的には、照明・空調制御システムやLED照明、高効率空調システムの導入、断熱建材や断熱ガラスの採用などにより、快適な室内環境を実現しながら一次エネルギー消費量<sup>\*</sup>から50%以上の削減を実現する「ZEB Ready」基準相当以上の省エネ化を

図ります。そして可能な限り太陽光発電や蓄電装置を導入し、創エネ・蓄エネに取り組み、再生可能エネルギーの積極活用とBCP対応を強化します。

リコージャパンではこれまでも自ら実践する環境への配慮や働き方改革の取り組みを実際のオフィスで紹介するLiveOffice「ViCreA」を展開していますが、今後は省エネモデル事業所をまるごとショールームとして活用し、お客様に対して省エネ・創エネ・蓄エネに関する提案も積極的に進めます。

※ 建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律に基づくエネルギー消費性能基準

### 役員車両のEV/PHV化

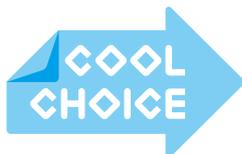
リコージャパンでは、全国で約8,500台の車両を活用していますが、このうち全国の支社長および役員の車両に関しては、2025年度までにすべてEVまたはPHVに切り替えます。また、その他の車両に関しても、順次EVまたはPHVへの切り替えを進めていきます。

さらに、これまで都市部で進めてきた自転車の活用に加えて、今後2、3輪バイクについてもEV化による省エネに取り組んでいきます。

### 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。



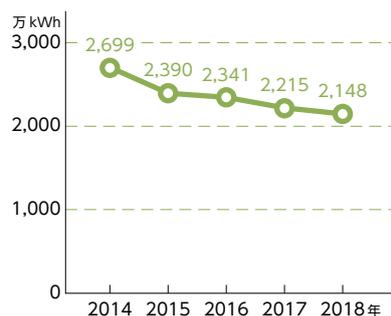
COOL CHOICEマークで意識啓発を実施

### 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。

- 夏季休暇の一斉取得
- クールビズ、ウォームビズの実施
- 消費電力の“見える化”システム(電力測定器導入)
- オフィス空調室温調整(夏季目安:28℃、冬季目安:20℃)
- オフィス内LED照明の導入
- 定時退社の推進

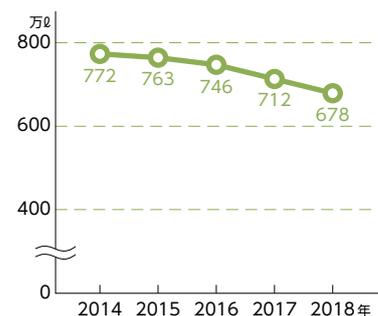
#### ▶ 電力使用量推移



### ガソリン使用量の削減

リコージャパンではCO<sub>2</sub>排出係数の高いガソリン使用量の削減活動に力を入れています。エコドライブの徹底に加え、大都市圏では電動機付き自転車の導入、「低公害車開発普及アクションプラン」に基づいた低公害車の導入、車両入れ替え時の小型化(小型自動車→軽自動車)、営業車両を減らすカーシェアリング導入などを推進しています。

#### ▶ 営業車両のガソリン使用量推移

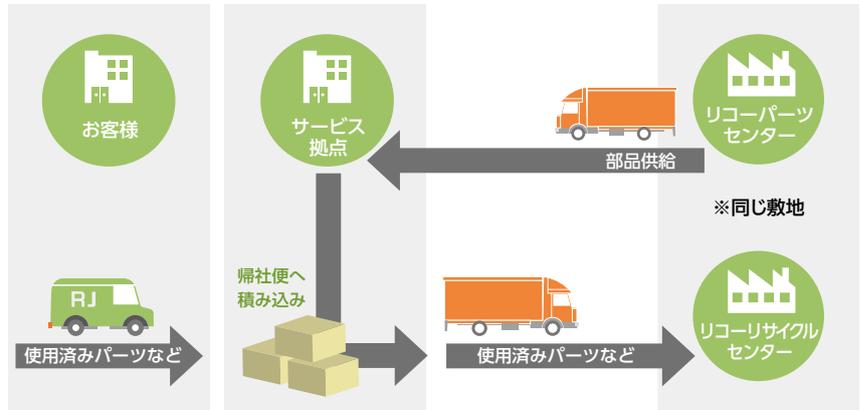


## 省資源・リサイクル (循環型社会実現への取り組み)

### 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、SBSリコーロジスティクスが運用している部品配送後の帰社便に、日本全国のサービス拠点から回収されたパーツを積み込み、リコーが運用しているリサイクル拠点に運送するものです。

### ▶ 製品・部品の回収リサイクルシステム



※ RJ: リコージャパン

### リコンディショニング機の販売

再生機は、CO<sub>2</sub>排出量が多い「素材製造」「部品製造」の工程を省略できるため、製造工程の約62%のCO<sub>2</sub>排出量の削減を実現しました。製造に加え、使用や回収などを含めたライフサイクル全体の環境負荷も、年換算で約17%削減と大幅な環境負荷の低減を実現しています。

※ RICOH MP C3003RCの場合

### ▶ 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



回収品の独自診断システムでの選別・ランク分け

メディアドライ洗浄など、独自技術の実証検討

新品と同一品質基準での品質保証

## お客様の環境負荷削減への提案

### 複写機の導入～使用～返却時の環境負荷削減

お客様が選ぶとき、使うとき、戻すときのそれぞれのステージでお客様の環境負荷削減につながるような提案をしています。商品を選んでいただくことで脱炭素や循環型社会の実現につながったり、必要な分だけ印刷するオンデマンド印刷や省エネモードなどの使い方設定、使用状況の見える化によるCO<sub>2</sub>の削減、戻す際のリサイクルなどさまざまな貢献をしています。

お客様の活動	お客様のニーズ	製品サービスと貢献内容
選ぶとき	環境にやさしい製品を購入したい	<ul style="list-style-type: none"> <li>リコーサステナブルプロダクトプログラム</li> <li>リコンディショニング機、省エネ機器販売</li> <li>国内工場でのキittingによる梱包材などの削減</li> <li>植物由来のバイオマスタートナー使用による石油資源枯渇への対応</li> </ul>
	消費電力や紙の使用実績を一括管理したい	<ul style="list-style-type: none"> <li>@Remote ご使用状況報告書サービスによるCO<sub>2</sub>の見える化</li> </ul>
使うとき	紙の使用量を減らしたい	<ul style="list-style-type: none"> <li>両面機能/スキャン to E-Mail、スキャン to フォルダー/ペーパーレス FAX による紙削減</li> <li>オンデマンドプリンティングによる印刷物の在庫削減</li> </ul>
	消費電力を減らしたい	<ul style="list-style-type: none"> <li>省エネモードの活用</li> </ul>
戻すとき	使用済み製品をリサイクルしたい	<ul style="list-style-type: none"> <li>トナーボトル/インクカートリッジ/使用済み製品・部品の回収による資源の有効利用</li> </ul>

## 脱炭素ソリューションの提供



リコーグループは、環境保全と事業成長を同時実現する「環境経営」の実践をさらに進化させ、事業を通

じて「脱炭素社会・循環型社会の実現」に取り組んでいます。その取り組みを通じて得た課題解決の方法を「脱

炭素ソリューション」として、提案・提供しています。

### 省エネ

#### 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の両立した環境を提供していきます。

### エネルギーの選択

#### 使うエネルギーを選ぶ

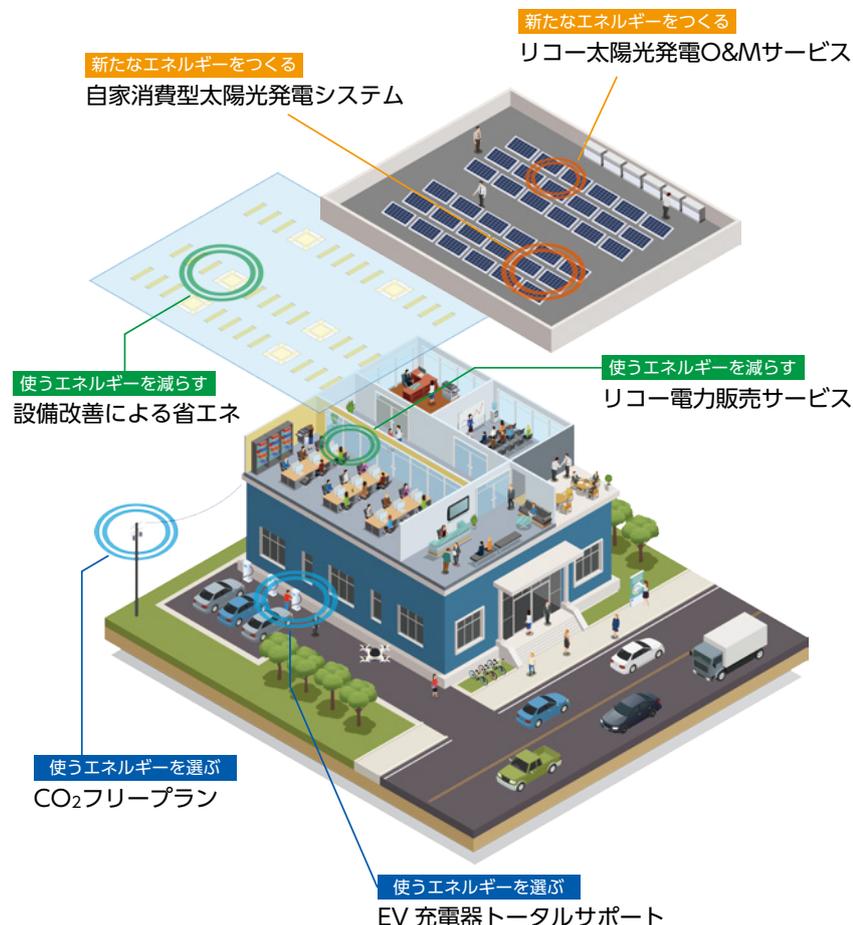
世の中の環境配慮へのご要望を受けて、環境付加価値の高い「CO<sub>2</sub>排出量ゼロ」の電力を提供しています。社有車についても化石燃料から環境負荷の低いエネルギーを選びやすいEV車への転換を、「EV充電設備の販売・施工・運用・保守」のワンストップでの提供を通し、推進していきます。

### 創エネ

#### 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（事業継続計画）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）



## CO<sub>2</sub> L U M N

### 省エネ+働き方改革

エネルギー消費のおよそ70%を、照明と空調に使う電力で占めると言われるオフィスビル。こまめにOn/Offするのも手間がかかります。RICOH Smart MES（照明・空調制御システム）は人の在・不在、照度と温度などのセンサーデータを活用し、オフィス全体のエネルギーを統合コントロールすることで、エネルギー使用の無駄をなくし、高い省エネ効果を実現。シーンや時間に応じて調色によるリラックスできる空間づくりなど、省エネの実現と同時に働きやすいオフィス空間を提供します。そして消灯時間をスケジュール化することで帰宅を促したり、センサーデータによりオフィスのレイアウトを見直すなど、働き方や職場環境の改善にもつながります。

## リコー環境事業開発センター

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

当センターは、リコーグループが

SDGsの達成に貢献するために、重要社会課題、特に「脱炭素社会の実現」「循環型社会の実現」に取り組む上で大きな役割を担う拠点です。「脱炭素社会の実現」では、未利用間伐材を熱利用する木質バイオマスエネルギーの循環モデルや、小さな水流から発電する技術の開発など、地産地消のエネルギー循環にこだわった省資源および省エネルギー・創エネルギー分野での実証実験を自治体、企業、



大学とともに行っています。また、こうしたオープンイノベーションによる新規環境技術や、使用済み複合機のリユース・リサイクル現場をご紹介します見学コースを設けています。

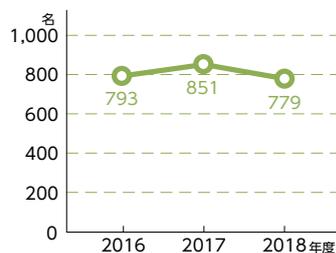
## 生物多様性保全

### 2018年度の活動実績

全47都道府県の支社が、年間1件以上の生物多様性保全活動の実施を目標に、4年連続で活動しています。(次ページ参照) さらにリコーグループとして、社員だけでなく、地域の自治体・企業・団体のステークホルダーと連携することを目的として、2017年度から7つの活動拠点でのモデルづくりに取り組み、2018年度までに4拠点で実施されています。

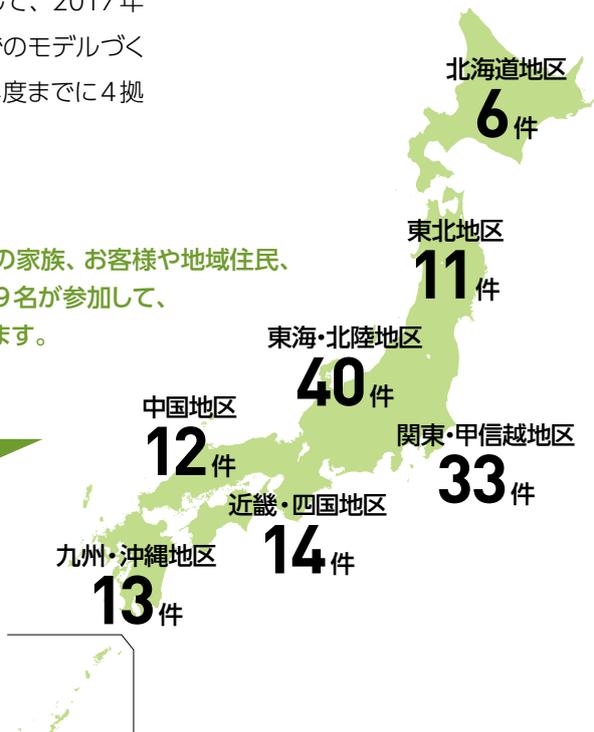
2018年度は、全国の社員と社員以外の家族、お客様や地域住民、ビジネスパートナー779名が参加して、活動の環が広がっています。

### ▶ 社員以外の活動参加者数推移



### 2018年度活動実績

**129** 件  
社員参加人数 (延べ)  
**2,561** 名  
社員以外の参加人数  
**779** 名



森林保全活動inみはらしの丘 (山形支社)



「リコーえなの森」森林保全活動 (岐阜支社)



須磨海岸クリーン作戦 (兵庫支社)



下松市笠戸島はなぐり海水浴場清掃活動 (山口支社)

▶ 全国の主な活動

🌿 ステークホルダー協働の森づくり活動の4拠点

北海道	樽前山麓国有林下草刈り	三重	津市町屋海岸清掃活動
青森	岩木川河川清掃美化運動	滋賀	琵琶湖一斉清掃
秋田	本荘マリーナ海水浴場クリーンアップ	京都	桂川流域クリーン大作戦
岩手	第30回 森は海の恋人植樹祭	大阪	クリ林再生プロジェクト 植樹祭 in 能勢
山形	森林保全活動 in みはらしの丘	奈良	矢田山遊びの森保全活動
宮城	千年希望の丘 植樹祭	和歌山	紀の川一斉清掃
福島	「猪苗代湖クリーンアクション2018」 in 舟津浜清掃	兵庫	須磨海岸クリーン作戦
栃木	宇都宮市戸祭山緑地ザリガニ駆除活動	鳥取	鹿野町河内川クリーン活動
群馬	金山清掃ボランティア活動	島根	宍道湖・中海一斉清掃
茨城	鹿嶋市海岸一斉清掃	岡山	旭川一斉清掃
埼玉	荒川クリーンエイド (鴻巣市)	広島	佐伯区河川クリーンキャンペーン
千葉	「リコー千葉ふれあいの森」森林保全活動	山口	下松市笠戸島はなぐり海水浴場清掃活動
神奈川	辻堂海岸環境教育活動	香川	香川ふれあいの森 森林保全活動
東京	葛西海浜公園 西なぎさ清掃活動	徳島	神山森林保全活動
西東京	多摩川の外来植物駆除 ～守ろう多摩川の生きもの～	愛媛	愛リバーサポーター活動 (石手川河川敷清掃)
新潟	新潟市海岸一斉清掃	高知	四万十川一斉清掃
富山	八重津浜海岸清掃	福岡	ラブアース・クリーンアップ2018 in 大濠・舞鶴公園
石川	グリーン・ビーチいしかわ	佐賀	「どんぐりこへの森」森林保全活動
🌿 福井	「リコー下久米田協働の森」森林保全活動	長崎	グリーンキャンペーン IN 千々石
🌿 山梨	「リコーの森にらさき」自然環境美化保全活動	熊本	江津湖クリーン作戦2018
長野	アファンの森の保全活動	大分	コスモアースコンシャスアクト FM大分 クリーンキャンペーン in 田ノ浦
🌿 岐阜	「リコーえなの森」森林保全活動	宮崎	緑の募金 (リコーカップグリーンチャリティ) 記念植樹
静岡	藤枝市河川・海岸統一美化活動	鹿児島	肝属川クリーン作戦
愛知	菅生川草刈一斉清掃	🌿 沖縄	やんばるの森保全活動「チョウの棲む里づくり」

CO L U M N

ステークホルダー協働の森づくり活動 ～山梨県韮崎市～

山梨支社は、2007年に山梨県韮崎市と森林整備協定を締結し、10年以上にわたって活動を継続しています。年に2回(6月、10月)の活動では、韮崎市甘利山にある「さわら池」周辺と、韮崎市穂坂自然公園内の2か所で森林保全活動を行っています。今では社員の家族だけでなく、地域のお客

様にも活動の輪が拡がり、交流を図りながら活動を進めています。間伐作業や下草刈りに加え、植栽をすることで地域の自然を守り、次世代に少しでも豊かな自然環境を残していけたらという思いで活動をしています。今後もさまざまな方々にお声がけしていきながら、活動を充実させていきます。



山梨県韮崎市市長  
内藤 久夫氏

VOICE

貴社は、早くから自然環境の保全や森林整備の重要性に着目され、2007年より本市と森林整備協定を結び、毎年6月と10月の年間2回、森林整備活動を行っていただいております。活動への参加者は年々増加するとともに、間伐や下草刈りの内容はとても丁寧であり、その関心の高さに敬意を払い、今後も有意義な活動となりますようご期待申し上げます。





# 誠実な企業活動



## 基本的な考え方

私たちは企業活動において、多様なステークホルダーの期待に応えるという使命感と、社会的良識にかなう高い倫理観をと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、役員・社員一人ひとりが「リコーウェイ」を実践し、社会的責任を果たすために「リコーグループ企業行動規範」を制定しています。

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

## 重点取り組みテーマ

### ▶ コーポレート・ガバナンス

企業倫理と遵法に基づき、経営の透明性を確保しながら競争力の強化を目指すガバナンスの構築を進めています。

### ▶ リスクマネジメント

企業活動に重大な悪影響を及ぼすリスクに的確に対処するため、リスクマネジメントを実施しています。

### ▶ コンプライアンス

高い倫理観を保持し、長年かけて築いた“信用”を守り続けていくためにコンプライアンス活動を継続しています。

### ▶ 情報セキュリティ

“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。

### ▶ お客様満足の向上

「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。

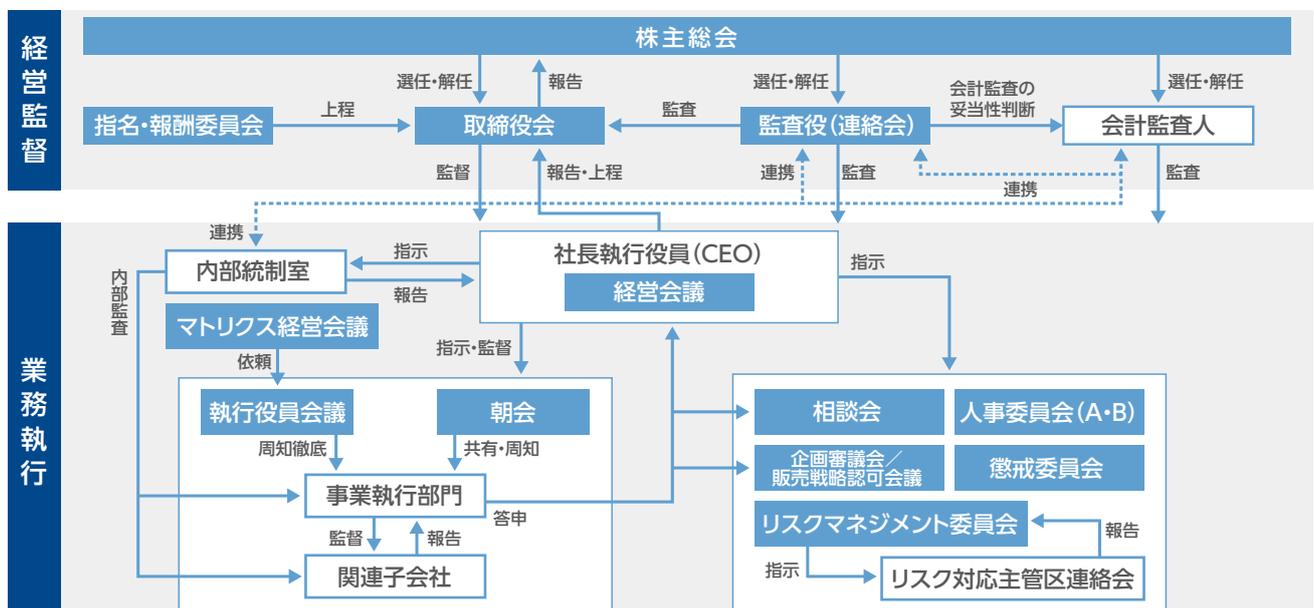
## コーポレート・ガバナンス

私たちは上記の基本的な考え方のもと、コーポレート・ガバナンスの継続的な強化と推進に取り組み、持続的な成長と企業価値の増大を図ります。

加えて、自ら掲げた戦略や事業目標などを組織として機能させ、達成するために、内部統制のプロセスを整備・運用するとともに、“事業機会に関連

する不確実性”と“事業活動の遂行に関連する不確実性”の双方を含んだ統合的なリスクマネジメントに取り組んでいます。

### ▶ コーポレート・ガバナンス体制



## 内部統制

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

活動の指針として「リコーグループ

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

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

## リスクマネジメント

### トータル・リスク・マネジメント

リコーグループを取り巻くリスクを網羅的・統括的に捉えて整理・対処することにより、実効性・効率性のあるトータル・リスク・マネジメント (TRM: Total Risk Management) を実現し、安定的・持続的な発展と企業価値を増大させることを目的に活動しています。

リコージャパンでは、企業活動に悪影響を及ぼすおそれがあり、人命や社会への影響、損害金額が大きいリスク項目を11のカテゴリーに分類し、44の経営リスクを定めています。なかでも、影響度や発生頻度の高い12項目を「重点経営リスク」としています。そして実効性をさらに高める

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

#### ▶ 経営リスク・カテゴリー

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

### 災害時の対応

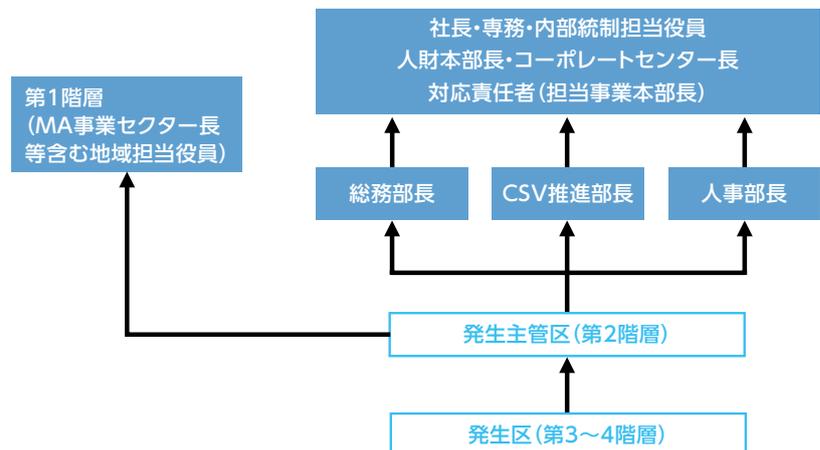
大規模災害発生時など緊急かつ重大な危機が発生した場合は、インシデント対応体制に基づき、グループ会社と連携してお客様の業務の復旧に努めます。

また、震度5強以上の地震やその他災害発生時に社員の安否を確認し、情報伝達を行うために安否確認システムを採用しています。確認内容は本人とその家族、家屋の状況などで、上司は管理する組織メンバーの状況を把握することができます。定期的な安否確認訓練を実施し、即応率と応答率の向上に努めています。

### インシデント発生時の対応

インシデントが発生した場合は、迅速かつ確に対応できるように、インシデントの緊急度と重要度に基づき、最高経営責任者への即時報告と緊急連絡網によるエスカレーション(発生報告・情報共有)を行います。発生状況の把握から対応までの役割を明確にした組織体制の実働により、インシデントの終息・再発防止のマネジメントを実施しています。

#### ▶ インシデント対応体制

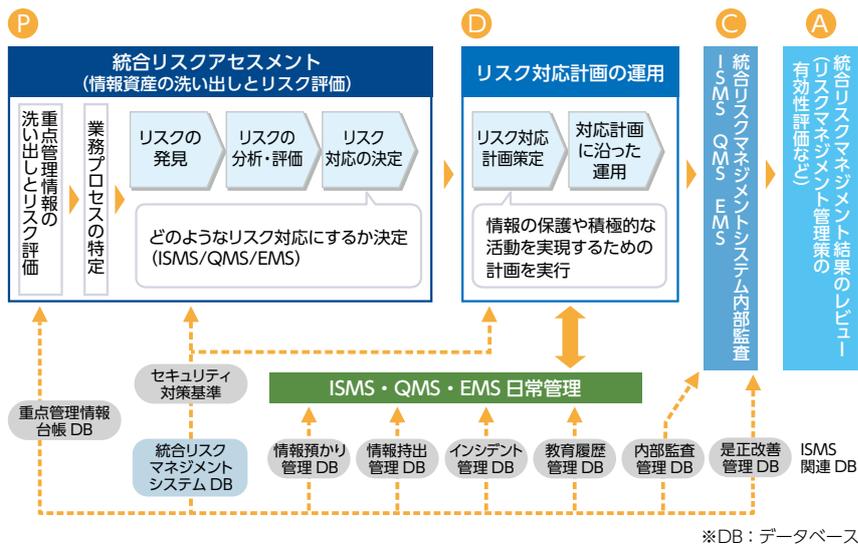


## 統合リスクマネジメント

情報セキュリティ・品質・環境のリスクを管理し、継続的改善を行うために「統合リスクマネジメントシステム」を構築・維持し、効果的・効率的に運用しています。

さらに、統合リスクマネジメントシステムの構築・運用における実践を通じて得たノウハウをもとにお客様の要望・期待に応え、最適なソリューションを提供していきます。

### 統合リスクマネジメントの運用イメージ



※DB：データベース

## コンプライアンス

### 浸透・定着のための施策

「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、社員意識向上のための活動を継続的に実施し、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。

例えば、「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財育成・組織風土を醸成するために2003年より開始し、16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インシデントやお客様から寄せられた声をもとに作成し、行動の振り

返りと自覚を促しています。また、毎年1回、「リコーグループ企業行動規範」のeラーニングを実施。学習の最後に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セルフチェック実施率



### 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



# 情報セキュリティ

## ISMSについての考え方

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

元々リコーグループがISMSを取得したときの目的は「大きな情報セキュリティインシデントを起こさない」ということでした。しかし、ISMS認証取得後10年以上経過した現在、リコージャパンは「事業に寄与するISMS」を目的に、第2ステップに入りました。今まで重視されてきた「機密性」はもちろん、情報を活用する「可用性」への転換を進めています。より複雑化した事業形態により、今までにない新たなリスクが出現するようになりまし

た。これらのリスクをアセスメントし、その結果をコントロールすることで、ビジネスチャンスになると考えています。例えば、クラウド上でお客様と情報共有をして、スピード化につなげ、信頼性を保つことなどです。

また、基本的なリスク対応も重要であると認識し、情報の保護と活用のバランスを取り、組織職が自律的なリスクマネジメントをできるような仕組みを展開しています。

2018年度からはさらに、統合リスクマネジメントにより情報セキュリティ、

品質、環境の3つの側面から同時にアセスメントし、業務のリスクを洗い出すことでリスクマネジメントの実効性を高めています。

### C O L U M N

#### プラスのリスクとは

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

※ ISMS : Information Security Management System



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ともなうリスクを認識して、自分の業務を改善していく必要があります。

2014年7月、会社の統合でリコージャパンの従業員は約2万名となり、情報の取り扱いルールを全社員へ周知徹底することが課題となりました。そこで情報セキュリティ教育に力を入れ、

全社員の意識とスキルを高めています。

社員は年に1回実施する「情報セキュリティeラーニング」、守るべきルールを定めた全社員向け「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、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



情報セキュリティマネジメントガイド

### C O L U M N

#### 個人情報について

ISMS取得が個人情報保護法施行前だったので、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の資産台帳のなかで管理をしており、個人情報保護法遵守のチェックができるようになっていきます。また、2018年に施行されたGDPR (EU一般データ保護規則) については、リコーグループ全体で対応しています。





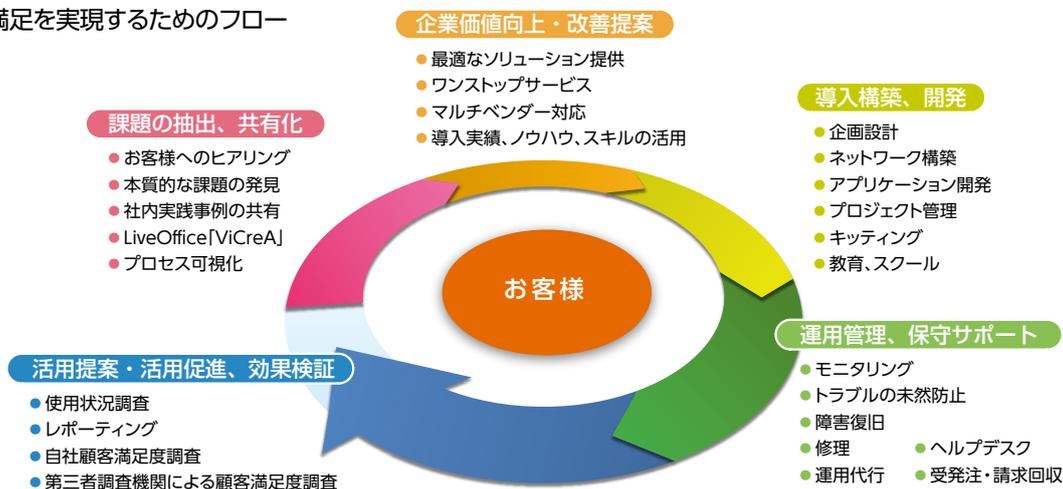
## お客様満足の上

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

「リコーを選んでよかった」とすべてのお客様に感じていただけるように、社員一人ひとりがお客様のことを常

に考え、全社員でお客様に向き合い、その力を結集し、お客様の課題解決に貢献していきます。

### ▶ お客様満足を実現するためのフロー



### お客様の声を聴き、改善に

お客様との接点で日常的にいただくご要望・ご意見・ご指摘などの「お客様の声」や、「満足度調査」でいただいたお客様からの評価を、データベースで管理し、全社で共有を図っています。これらの声をもとに、さまざまな改善活動につなげて、継続的に取り組みを進めています。



### 課題共有と実践事例紹介

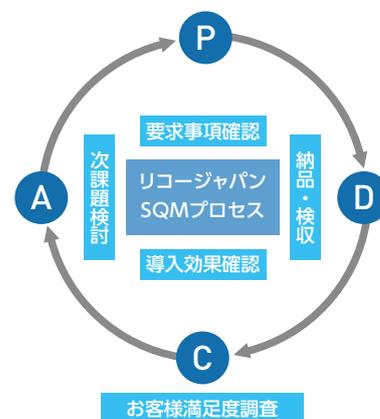
社内実践事例の紹介を通じてお客様の企業価値向上に貢献しています。LiveOffice [ViCreA] ではリコージャパンのワークスタイル変革へのチャレンジをお客様に体感していただき、ノウハウをお伝えしています。また、「CIS<sup>※</sup>」ではリコーグループ内の課題を解決してきた「社内実践事例」をもとに、お客様のお困りごとや課題を共有し、その課題の解決につながる「新たな価値」を提供しています。

※CIS:Customer Innovation Support service

### ソリューション提供品質の向上にむけて

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「お客様満足の上」を追求しています。

#### ▶ SQMの運用と継続的改善



## C O L U M N

### お客様からの評価

リコージャパンは、CS (顧客満足度) に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社ジェイ・ディー・パワー ジャパン (略称: J.D. パワー) が実施した「2018年カラーレーザープリンター顧客満足度調査」で第1位、「2018年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>」「2018年IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>」において、4年連続で第1位と評価されました。

**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 コーポレートセンター  
コーポレートコミュニケーション部

〒105-8503 東京都港区芝 3-8-2 芝公園ファーストビル  
E-mail : [rj\\_ccd@ricoh-japan.co.jp](mailto:rj_ccd@ricoh-japan.co.jp)

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

## リコージャパンはお客様満足度No.1

J.D. パワー 2018年  
ITソリューションプロバイダー顧客満足度4年連続No.1  
<独立系/ユーザー系/事務機器系Sler>

出典：J.D. パワー 2015-2018年 ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査。  
2018年調査は従業員50名以上の企業3,687件からの回答を得た結果。  
[jdpower-japan.com](http://jdpower-japan.com)



会社名および製品名は、それぞれ各社の商号、商標または登録商標です。



リコージャパン株式会社『CSR 報告書 2019』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 <https://www.ricoh.co.jp/software/other/clickablepaper>