

ガバナンス

リコージャパンでは、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

にも取り組んでいます。

また、「リコーウェイ」の価値観の一つである「Customer-Centric(お客様の立場で考え、行動する)」を実践するため、お客様の満足度向上に向けたマネジメントも強化しています。

コーポレート・ガバナンス

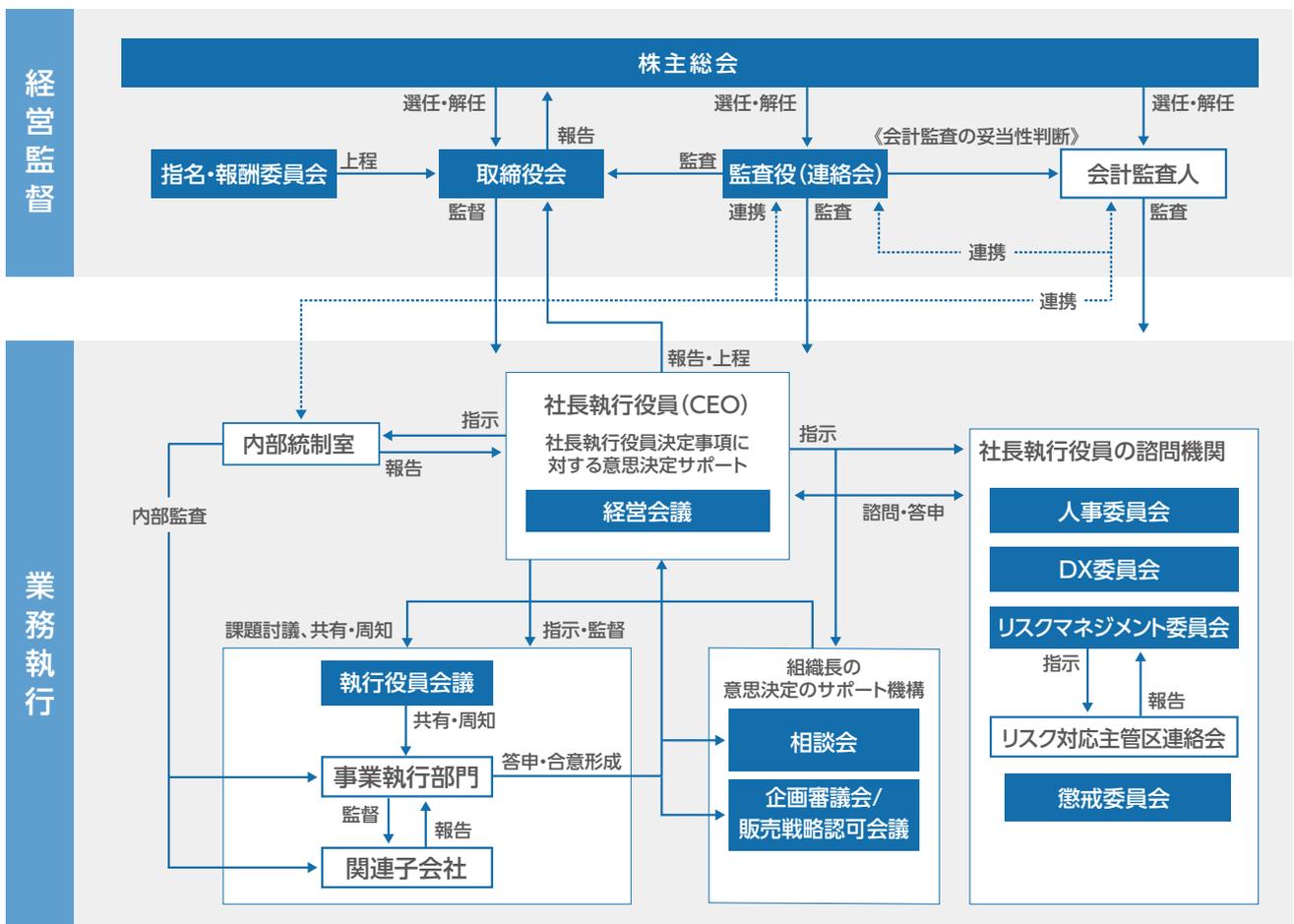
企業倫理と遵法の精神に基づき、経営の透明性を確保しながら、競争力の強化を目指したコーポレート・ガバナンスの充実に取り組んでいます。

コーポレート・ガバナンス体制の強化

取締役会をコーポレート・ガバナンスの中核機関と位置づけ、経営の透明性と公正な意思決定が行えるよ

う機能させています。また、重要テーマに関しては、取締役会および経営会議などで議論を尽くし、衆知を集

めたうえで意思決定を諮っています。



内部統制

リコージャパンでは、「リコーウェイ」に込められた価値観に立脚して、企業倫理と遵法の精神に基づき、経営の透明性を確保しつつ、競争力の強化を目指した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。

活動の指針として制定された「リコーグループ経営管理基本原則」をもとに、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として定めたグループ標準「リコーグループスタンダード (RGS)」および会社規定「リコージャパンスターダート (RJS)」

を展開し、遵守するよう推進しています。さらに、財務報告の信頼性の確保、業務の有効性と効率性の向上、企業活動に関連する法令・社内ルール等の遵守の確認、インシデント未然防止の観点で内部監査を実施し、継続的な業務改善の推進を図っています。

コンプライアンス

社員一人ひとりが、事業活動の基礎となる「リコーウェイ」を実践することにより、「誠実に、正直に、責任を持って行動する」人財、組織づくりを醸成しています。

行動規範教育

コンプライアンス経営とは、単に法令を守るだけでなく、企業人、社会人として求められる倫理観や道徳観に根ざした良識ある行動の実践を含めた活動だと考えています。

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

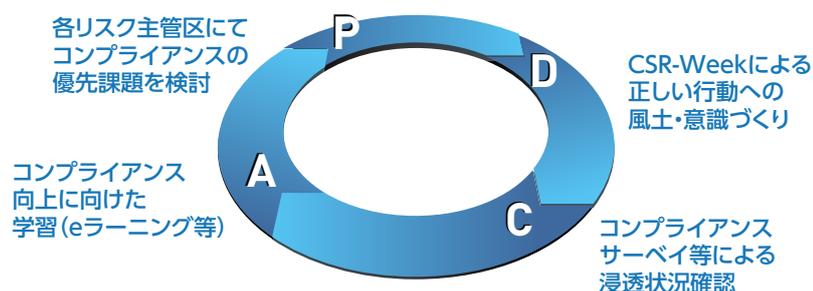
ために「リコーウェイ」の価値観の一つである「ETHICS AND INTEGRITY」をもとに、「リコーグループ企業行動規範」を実践し、社員のコンプライアンス意識向上と日常業務に定着する風土づくりに取り組んでいます。

CSR-Week

組織ごとのコンプライアンスの定着度を測定する取り組みとして、リコーグループ全体で展開しているコンプライアンスサーベイのほか、社員一人ひとりのSDGsとコンプライアンス意識の浸透を確認する「CSR-Week」を全社員を対象に毎月実施しています。

インシデント撲滅に向けたPDCAサイクルの重要な位置づけである「CSR-Week」は、全社展開している施策や社内で起きた事件・事故を題材にしており、自らの行動を振り返り、正しい行動に気づくためのきっかけとなっています。

リコーウェイ実践に向けたコンプライアンスのPDCA



ほっとライン

社員向けの「ほっとライン」を外部に開設し、「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。なお、「ほっとライン」を

投稿した社員は通報者の保護の観点から公開されることはありません。

また、万が一、重大な相談が「ほっとライン」に入った際は人事部門が中心となって社内調査を実施し、事実関係の解明と是正処置が行われます。

ほっとライン相談対応件数

74件 ▶ 73件
(2021年度) (2022年度)

リスクマネジメント

リスクマネジメントは、企業が経営戦略や事業目的を遂行していくうえで不可欠な活動です。リコージャパンでは、経営リスクを経営幹部と共有し、経営会議で定期的に見直しを行っています。

基本的な考え方

事業目的やお客様、取引先、従業員を含む利害関係者への影響を含めて、経営に大きな影響を及ぼす経営リスクをすべて識別し、事業活動に付随して起こり得るさまざまなリスクを適切にマネジメント(管理)することで、持続的な事業活動が実現できます。リコージャパンでは、経営リスクを経営そのものに類する「戦略リスク」と、通常の営業活動の中で発生する「オペレーショナルリスク」に分け、そのリスクに対する経営インパクトを評価し、

経営への影響の大きさ、リスクに対応したときの効果や必要な経営資源などを考慮して、その対応を決定しています。

また、リスクを低減する活動としては、内部統制担当役員が主催するリスクマネジメント委員会をはじめ、日々発生するオペレーショナルリスクを共有するリスク主管区連絡会を定期的に行き、再発が懸念される課題の再発防止策の実施状況や内部統制機能の有効性の検証を実施しています。

BCPの取り組み

リコージャパンでは「万が一の大災害や事故」が発生した場合に、それによる被害を可能な限り抑えるとともに、復旧にかかる時間をできるだけ短縮できるようBCP(事業継続計画)を構築しています。あわせて体制も構築し、それぞれのチーム(商品やサプライ、物流、保守サービス、情報システム、コールセンター、人事、経理、広報など)が被害状況を把握して、早期の対策を実施できる仕組みとなっています。また、チームごとに業務プロセスを見直しして日常的にBCPの視点を盛り込むほか、災害発生時の3つのステージ*を設定し、それぞれのステージで対応内容を明確化して事業回復の早期解決を図るBCM(事業継続マネジメント)を実践しています。

* 大規模災害発生時の対応プロセスを、第1ステージ(初期対応)、第2ステージ(業務復旧)、第3ステージ(事業回復)に整理

災害発生時における初動対応

地震や風水害などさまざまな自然災害が発生した際に、速やかに社員とその家族やパートナー、事業所設備などの被害を安否確認システムにて把握し、安全の確保と事業継続につなげるための体制を全国48支社に展開しています。また、災害発生時には対策本部を立ち上げ、Office 365のMicrosoft Teamsを活用した状況の共有と現場支援を実施し、復旧を可能な限り早期に実現できるよう努めています。

* Office 365、Microsoft Teamsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

リスクの区分

	リコーグループ共通の「経営リスク」	経営機構
戦略リスク	① デジタルサービスの会社としての収益構造の移行	経営会議
	② 人材の確保・育成・管理	
	③ ESG/SDGsへの対応	
	④ 地政学リスク	
	⑤ DX改革の加速	
オペレーショナルリスク	⑥ 不正・コンプライアンス違反	リスク主管区連絡会 → 内部統制担当役員 → 経営会議 ※レベルに応じエスカレーション
	⑦ 情報セキュリティ	
	⑧ 自然災害 / 大規模な事故	
	⑨ 製品・サービスの供給	
	⑩ パートナーリスク	
	⑪ 販売品質 / 製品品質	
	⑫ ガバナンスリスク	

リスクマネジメント委員会

リスクマネジメント委員会とは、内部統制担当役員が主催し、半年ごとに開催する会議体です。参加メンバーは各リスク主管区の有識者によって構成され、経営リスクを網羅的に把握するとともに、注力すべき重点経営リスクを評価し、経営陣に対して提言します。

リスク主管区連絡会

重大インシデントや予兆情報を含む社内発生したインシデントを共有する場として、リスク主管区連絡会を毎月開催しています。リスク主管区連絡会では、リスク主管区によるインシデントの対応状況や他件調査を多面的視点で確認し、効果的な対策と再発防止策が全社展開できるよう活動しています。

情報セキュリティ

情報分野を事業領域とするリコーグループにとって、情報セキュリティ対策は必須の課題です。そのため、全社員が一丸となって各種取り組みを行い、継続的改善を進めています。

情報セキュリティマネジメント

リコージャパンはお客様にセキュリティ関連商品を販売する企業として「事業に寄与するISMS」を展開し、「機密性」はもちろん、情報を活用する「可用性」とのバランスを重視した活動を進めています。複雑化した事業形態や多様な働き方による新たなリスク、近年多発しているサイバー攻撃による個人情報の漏えいに備え、全員参加によるISMS教育および日々の管理と継続的改善を実践しています。また、基本的なリスク対応も重要であると認識し、情報の保護と活用のバランスをとり、組織職が自律的にマネジメントできるような仕組みを展開しています。

部門の自律的なマネジメント

現在リコージャパンの従業員数は約18,500名を数え、情報の取り扱いルールを周知・徹底することが課題となっています。そこで、情報セキュリティ対策の定着のため、一人ひとりが情報活用に伴うリスクを認識し、全員参加で自部門の業務を継続的に改善する自律的なマネジメントを運用しています。社員は『情報セキュリティハンドブック』で社内ルールを学習し、組織職は『情報セキュリティマネジメントガイド』でマネジメントを学習しています。



ISO/IEC27001
認証ロゴマーク

情報資産のライフサイクル

リコージャパンでは、情報の作成・入手から保管・活用、削除・廃棄までを情報資産のライフサイクルとして整備・システム化し、証跡管理しています。情報は情報資産台帳で管理し、特に重要度の高い情報資産(重点管理情報)は、さらに詳細な管理を実施しています。個人情報についてもこのシステム内で同様に管理しています。お客様から情報を預かる際は、預かりから返却までの情報の流れに沿って証跡管理を行っています。

インシデント対応は、発生した被害の極小化や拡大防止を図り、その再発防止を確実にするため、システム内でインシデント報告運用を実施しています。

サプライチェーンマネジメント

サプライチェーンにおけるサステナビリティ活動の重要度は年々高まっています。リコージャパンでは仕入先パートナーに「リコーグループ サプライヤー・パートナー行動規範」の展開を進めています。

基本的な考え方

リコーは、グローバルなサプライチェーンにおける企業の社会的責任を推進するRBA* (責任ある企業同盟) に加盟しています。人権・労働・環境等の国際的なガイドラインに照らしながら、サプライヤー企業も含めた倫理的な行動を徹底し、活動のレベルアップを図っています。2023年4月にはこれまでの行動規範をビジネスパートナーの皆様に取り組みでいただきたい行動規範として「リコーグループ サプライヤー・パートナー行動規範」に改定しました。

* RBA: Responsible Business Alliance

仕入先パートナーへの展開

リコーグループの事業領域が従来的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へと広がり、価値提供領域の拡大に伴って、PCおよび周辺機器、ネットワーク、ソフトウェアといった他社ブランド商品の取り扱いが急激に伸びています。この状況を踏まえ、リコージャパンでは仕入先パートナーに対して、仕入商品のサプライチェーンにおけるリスクを回避できるよう、活動のレベルアップを図っています。

2022年度からは、取引のある約310社の仕入先パートナーのうち、

仕入金額の90%に相当する企業に対して「リコーグループ サプライヤー・パートナー行動規範」に同意していただくことを推進しています。これらの活動により、仕入先パートナーの皆様との相互的な発展、強固な信頼関係と長期的な協力関係の構築に取り組み、双方向のコミュニケーションによってサプライチェーンにおけるサステナビリティ活動のレベルアップを図っていきます。

Web [リコー サプライチェーン](#)

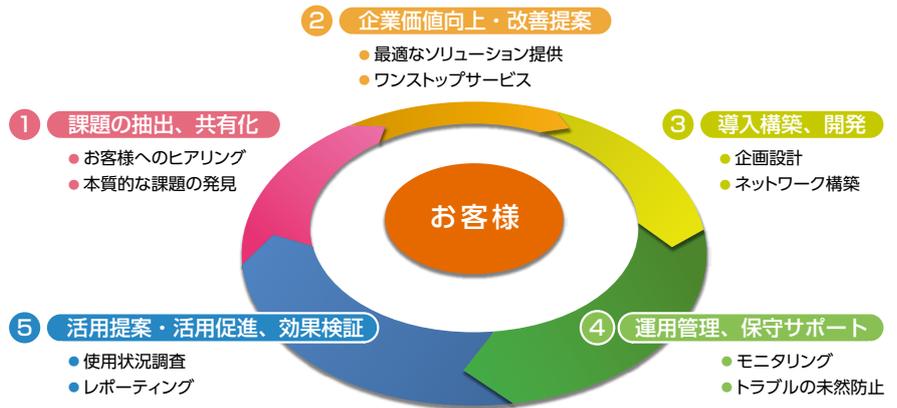
お客様満足 (CS) の向上

リコージャパンが大切にしていること、それはお客様に「お役立ち」することです。「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、お客様の課題解決に貢献していきます。

CS向上のための活動

リコージャパンは、お客様とのコミュニケーションにより得られた課題に基づき「最適なソリューション」を提供。納入後の活用状況を精査し、「効果検証」までの5つのプロセスを回すことで、お客様の経営課題や業務課題解決を支援しています。また、さらなる期待に応えられるよう、お客様の声を重視し「お客様を誰よりも知る活動」によって、継続的なCSの向上を目指しています。

お客様満足を実現するための5つのプロセス



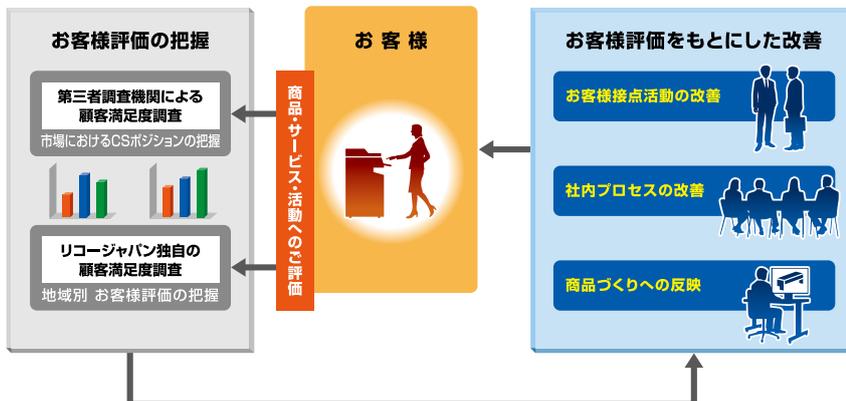
「お客様の声」をもとにした改善サイクル

「お客様の声」が私たちの改善活動のベースとなっています。リコージャパンでは毎年、日頃の活動に対する評価をいただきリコージャパン独自の顧客満足度調査を実施しています。この独自調査の結果と、第三者機関による顧客満足度調査の結果から、お客様からの期待や改善すべき領域を把握し、双方を照らし合

せ分析を行っています。

また、これらに加え、お客様訪問で営業担当者やカスタマーエンジニアがいただいたお客様の声やコールセンター、Webサイトに寄せられた声を総合的に分析し、商品づくりや営業・保守サービスプロセスの改善に取り組み、さらなるお役立ちに努めています。

お客様の声から改善を図るプロセス



第三者機関による評価

CS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J.D. パワー ジャパンが実施した2022年顧客満足度調査において3分野で第1位の評価を受けました。うち2分野は2015年から8年連続で第1位を受賞しました。

<8年連続No.1>

- ・ITソリューションプロバイダー<独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler セグメント>
- ・サーバー保守サービス

<5年連続No.1>

カラーレーザープリンター



J.D. パワー調査の詳細は japan.jdpower.com/awards をご参照ください。