

CSRレポート  
Corporate Social Responsibility Report  
2012



## 東芝グループ経営理念

東芝グループは、人間尊重を基本として、豊かな価値を創造し、世界の人々の生活・文化に貢献する企業集団をめざします。

### 1. 人を大切にします。

東芝グループは、健全な事業活動をつうじて、顧客、株主、従業員をはじめ、すべての人々を大切にします。

### 2. 豊かな価値を創造します。

東芝グループは、エレクトロニクスとエネルギーの分野を中心に技術革新をすすめ、豊かな価値を創造します。

### 3. 社会に貢献します。

東芝グループは、より良い地球環境の実現につとめ、良き企業市民として、社会の発展に貢献します。

東芝グループスローガン

人と、地球の、明日のために。

#### 東芝グループの経営理念体系

##### 東芝グループ経営理念

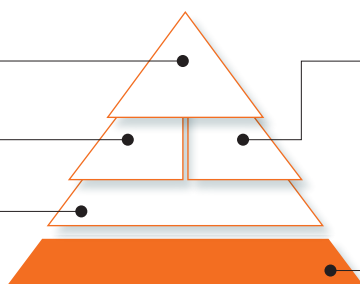
東芝グループがめざすべき使命

##### 東芝グループ経営ビジョン

東芝グループ全員が共有する価値観と目標

##### 東芝グループ行動基準

東芝グループ一人ひとりが遵守すべき具体的な行動規範



##### 東芝ブランド・ステートメント

##### 国連グローバル・コンパクト※

グローバル企業としての責任

※ 国連グローバル・コンパクト：  
1999年に国連のコフィー・アナン事務総長によって世界経済フォーラムで提唱された、人権、労働基準、環境、腐敗防止に関する自主行動原則。東芝は2004年に参加

東芝グループは、経営理念として

「人間尊重」「豊かな価値の創造」「世界の人々の生活・文化への貢献」を掲げています。

また、経営理念を集約したものとして「人と、地球の、明日のために。」をグループのスローガンとしています。

私たちは、こうした理念、スローガンを事業活動のなかで実現するよう努めることが

私たちのCSR(企業の社会的責任)であると考えています。

その実践にあたっては、「生命・安全、コンプライアンス」を最優先しています。

## 東芝グループが考える“インテグリティ”

### 社会に対して誠実に向き合い、 積極的に責任を果たす

地球温暖化など社会的な課題に対して、  
真摯に向き合い、事業を通じて貢献していく

### 経営や財務の健全性を追求する

経営の健全性については、  
生命・安全、コンプライアンスを徹底し、  
社会から信頼される企業をめざす

### 東芝グループは、揺るぎない“インテグリティ”を追求し、 世界中で信頼される「地球内企業」をめざします

東芝グループは“インテグリティ”というキーワードに2つの意味を含め、  
多様なステークホルダーで構成する社会に対して積極的に責任を果たします。

## 主なステークホルダーと東芝グループの主な責任

| 主なステークホルダー |  | 東芝グループの主な責任   |
|------------|--|---|
| お客様        | 家電やデジタル製品から電子デバイス、社会インフラまで幅広い商品群を抱えている東芝グループのお客様は、個人、法人のお客様、官公庁など多岐にわたります。                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 製品の安定供給</li> <li>● 安全・安心で価値ある製品・サービスの提供</li> <li>● 環境調和型製品・サービスの提供</li> <li>● ユニバーサルデザインの推進</li> <li>● 製品情報の適切な提供</li> <li>● お客様への適切な対応・サポート</li> <li>● お客様情報の適切な管理</li> </ul> |
| 株主・投資家     | 株主総数は約45万7,000人。発行済株式総数約42.4億株の所有者別議決権比率は、金融機関が44.8%、個人・その他が37.8%、外国法人などは11.0%となっています(2012年3月末)。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 適時・適切な情報の開示</li> <li>● 利益の適正な還元</li> <li>● 企業価値の維持・増大</li> <li>● 社会的責任投資(SRI)への対応</li> </ul>   |
| 調達取引先      | 継続的に取引している調達取引先は、国内外約5,000社です(2012年3月末)。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 調達取引先の公平な選定と取引</li> <li>● サプライチェーンにおける人権への配慮</li> <li>● サプライチェーンにおける環境への配慮</li> </ul>  |
| 従業員        | 東芝グループの従業員は、554社、約21万人。従業員数は国内約12万人、海外約9万人です(2012年3月末)。  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公正な評価・処遇</li> <li>● 人権・多様性の尊重</li> <li>● 人財の活用と育成</li> <li>● 多様な働き方の支援</li> <li>● 就業能力の維持・向上</li> <li>● 労働安全衛生と健康への配慮</li> </ul>   |
| 地域社会       | 東芝グループは、世界30ヵ国以上に主要な事業場を置いています。それぞれの地域の文化や歴史、慣習を尊重しながら活動を行っています。                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域の文化や慣習の尊重</li> <li>● 地域社会への貢献活動</li> <li>● 事業場での事故・災害防止</li> <li>● 周辺地域での災害時支援</li> </ul>  |
| 政府・自治体     | 東芝グループは世界各国で事業を展開。各国の政府・自治体は、製品を納入するお客様でもあります。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 法令の遵守、税金の納付</li> <li>● 社会的問題の改善・解決のための政策への協力</li> </ul>  |
| NPO・NGO    | 環境・人権・社会貢献など幅広い分野のNPO・NGOと積極的に対話し、相互の得意分野を活かしたパートナーシップを築いています。                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 世界的諸問題の解決に向けた協働・支援</li> <li>● 地域の社会的問題の解決に向けた協働・支援</li> <li>● 社会貢献活動の重点分野における協働</li> </ul>   |
| 地球環境       | エコ・リーディングカンパニーとして、地球環境と調和した企業活動を推進しています。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 地球温暖化の防止</li> <li>● 廃棄物発生抑制</li> <li>● 化学物質の排出抑制</li> <li>● 生物多様性の保全</li> </ul>  |

注) インテグリティ(Integrity)とは「1(堅固な)正直さ、誠実・高潔、清廉: [ …としての] (芸術的・職業的) 規準、規範 2 完全、無償・無欠の状態(completeness): 統合」を意味する英語です(ジーニアス英和大辞典より)

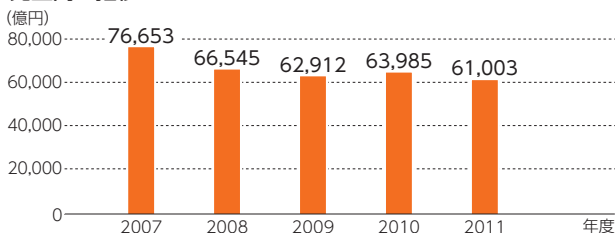
# 東芝グループの概要

## 会社概要 (2012年3月31日現在)

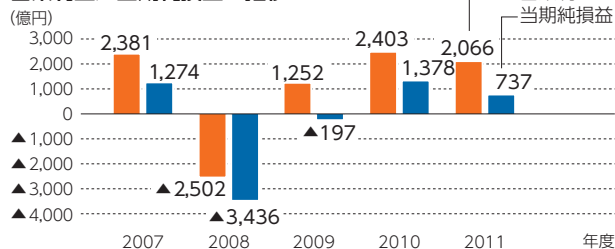
|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 社名                          | 株式会社 東芝<br>(TOSHIBA CORPORATION)  |
| 本社所在地                       | 東京都港区芝浦1-1-1  |
| 創業                          | 1875年(明治8年)7月   |
| 資本金                         | 4,399億円   |
| 連結売上高                       | 6兆1,003億円   |
| 連結従業員数                      | 209,784人  |
| 支持をしている主なCSR関連の国際的憲章・ガイドライン | <ul style="list-style-type: none"> <li>●国連グローバル・コンパクト</li> <li>●GRI(Global Reporting Initiative)</li> <li>●EICC(電子業界行動規範:<br/>Electric Industry Code of Conduct)</li> </ul> |
| 株主数                         | 457,467人  |
| 発行済株式総数                     | 42億3,760万株  |
| グループ連結子会社数                  | 554社(国内188社、海外366社)   |
| 持分法適用会社数                    | 196社  |
| 上場証券取引所                     | 東京、大阪、名古屋、ロンドン  |
| 主なCSR関連の会員団体                | BSR(Business for Social Responsibility)<br>公益社団法人企業市民協議会<br>EICC(Electronic Industry Citizenship<br>Coalition)<br>WBCSD(持続可能な発展のための<br>世界経済人会議)                             |

## 業績(連結)

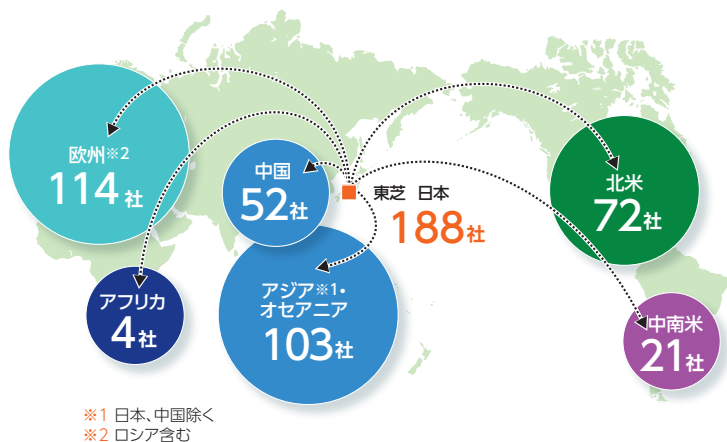
### 売上高の推移



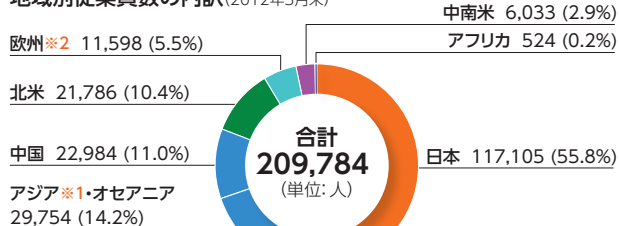
### 営業利益/当期純損益の推移



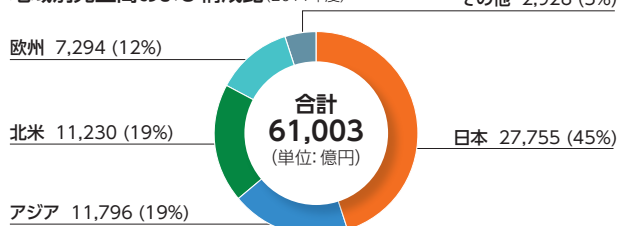
## 事業体制 (地図中の社数は海外連結子会社数)



### 地域別従業員数の内訳 (2012年3月末)



### 地域別売上高および構成比 (2011年度)



## ステークホルダーへの経済的価値分配

2011年度の連結業績は、前年度に比べて売上高および営業利益が減少しましたが、株主への分配や政府・行政への分配は増加しました。

| ステークホルダー | 分配額(億円)<br>2011年度 | 分配額(億円)<br>2010年度 | 金額の算出方法   |
|----------|-------------------|-------------------|---|
| 取引先      | 58,936            | 61,582            | 売上原価(人件費を除く)、販売費・一般管理費(人件費を除く)  |
| 従業員      | 2,933             | 2,700             | 有価証券報告書記載の(株)東芝従業員数に平均給与を乗じたもの  |
| 株主       | 370               | 176               | キャッシュ・フロー計算書の配当金の支払   |
| 債権者      | 318               | 323               | 営業外費用のうちの支払利子   |
| 政府・行政    | 650               | 407               | 法人税など   |
| 社会       | 30                | 30                | 社会貢献に関する支出を独自に集計※(詳細はP53に記載)  |
| 環境       | 505               | 552               | 環境に関する支出を独自に集計※ 環境会計での環境保全費用<br>詳細は、ホームページに掲載 <a href="http://eco.toshiba.co.jp">http://eco.toshiba.co.jp</a> |
| 企業内部     | 441               | 1,294             | 当期純利益から配当金支払い分を除いたもの  |

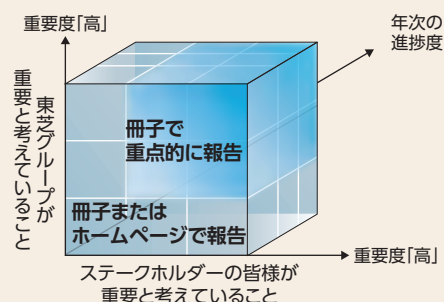
※ 社会、環境への分配額は、取引先、従業員への分配のなかにも含まれています



## 東芝グループの重要課題と、社会的要請の高い項目について 誠実に報告するよう努めています

東芝グループは「CSRレポート」の発行にあたって、「ステークホルダーの皆様と東芝グループの双方が重要と考える事項」という観点で毎年、報告内容を吟味・検討し、その結果を東芝独自の重要性判定指標で検証しています。その結果をふまえ、本報告書(2012年版)ではさらに下記2点の特徴を持たせて編集しました。

また、東芝グループは本レポートのほか「アニュアルレポート」「環境レポート」「社会貢献活動レポート」およびホームページを報告メディアとして活用しています(P55参照)。



### 継続報告

**東日本大震災にかかわる  
東芝グループの対応・支援の状況を  
報告します**



### 特集

**グローバルな社会的要請に応える  
スマートコミュニティ事業について  
特集にまとめました**



### 目次

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 経営理念体系                     | 01 |
| 経営理念を実現するために               | 02 |
| 東芝グループの概要                  | 03 |
| ステークホルダーへの経済的価値分配          |    |
| トップコミットメント                 | 05 |
| 東芝グループの事業と責任               | 07 |
| <b>継続報告</b>                |    |
| 東日本大震災への対応と復興支援活動          | 09 |
| <b>特集</b>                  |    |
| スマートコミュニティの実現へ             | 13 |
| <b>年次活動報告</b>              |    |
| ISO26000を活用したCSRマネジメント強化   | 19 |
| 2011年度の主な実施項目と2012年度の目標・計画 | 21 |
| 組織統治                       | 25 |
| 人権・労働慣行                    | 29 |
| 環境                         | 35 |
| 公正な事業慣行                    | 43 |
| お客様への対応(消費者課題)             | 47 |
| コミュニティへの参画およびコミュニティの発展     | 51 |
| 報告メディアおよびホームページでの開示項目      | 55 |
| CSRレポートに対する第三者による所見        | 57 |
| CSRに関する社外からの評価             | 58 |

#### 報告対象組織

原則として東芝グループ((株)東芝および国内・海外グループ会社(連結子会社554社))を対象としています。東芝グループを対象としていない報告は、個々に対象範囲を記載しています。

注) 本レポート中の「東芝」は(株)東芝を意味しています

#### 報告対象期間

2011年度(2011年4月1日から2012年3月31日まで)の活動を中心に、一部それ以前からの取り組みや、直近の活動報告も含んでいます。

#### 報告期間内に発生した重大な変更

2011年7月に、スマートメーターの製造、販売を行うスイスのランディス・ギア社の株式を取得し、同社およびその子会社を連結子会社化しました。

#### 発行時期

2012年6月(次回:2013年6月予定 前回:2011年6月)

#### 参考にしたガイドラインなど

GRI(Global Reporting Initiative)  
「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3.1版(G3)」  
環境省「環境報告ガイドライン2007年度版」  
環境省「環境会計ガイドライン2005年版」  
(財)日本規格協会「ISO26000:2010」

#### 免責事項

この報告書には、東芝の将来についての計画や戦略、業績に関する予想および見通しの記述が含まれています。これらの記述は、当社が現時点で把握可能な情報から判断した事項および所信に基づく見込みです。

# 地球内企業として社会の発展に積極的に貢献していきます

### 揺るぎない“インテグリティ”を追求し、CSR経営を推進します

東芝グループは、「CSR経営の推進」をすべての基盤に「イノベーションのさらなる進化」と「グローバル事業展開の加速」を進め、集中と選択を通して「グローバルトップへ挑戦」していくことを経営方針としています。

私は、社長就任以来CSR経営を推進していくキーワードとして「揺るぎないIntegrity(インテグリティ)の追求」を社内外に訴求しています。

Integrityには、次の2つの意味を含めています。第一に、社会的な課題に誠実に向き合い、積極的に責任を果たすことです。温暖化防止など地球規模の課題や地域での社会貢献活動に取り組み、持続可能な地球の未来に貢献していきます。

第二は、経営や財務の健全性です。生命・安全、コンプライアンスをすべての事業活動に優先した経営を実行します。また、健全な財務基盤の構築にも努め、信頼される企業をめざします。

### 東日本大震災からの復興支援に継続して取り組みます

東芝グループは2011年3月11日の震災発生以来、総力を挙げて復旧・復興支援に取り組んできました。

自社製品の提供などの緊急支援をはじめ、被災地の復興には雇用創出が最重要と考え、漁船の提供や家電製品販売店の再開などを支援してきました。さらに、東芝奨学金を支

給し、被災した230人の大学生を支援しています。

また、2012年4月には、東芝グループの新入社員767人を被災地に派遣し、社会的責任を自覚する機会とするとともに、復興活動を支援しました。2012年度も「東芝 東北ASHITAプラン」として、漁業の復興支援を始め被災地における雇用の創造や地域の自立支援など5億円規模の義援を継続していきます。

福島第一原子力発電所の安全確保については、原子力事業に携わる企業として重く受け止め、政府や東京電力(株)の要請を受けてさまざまな活動に全力で取り組んできました。汚染水の処理では、これまで培ってきた技術や経験を基に高い除染能力を有し安定稼働できる処理装置を開発し、1号機から3号機の冷温停止に貢献しました。さらに、移動式の水と土壌の処理装置を開発し、幅広い地域での活用を行政などへ提案しています。

今後は、被災地の復興状況を考慮しながら義援活動を継続するとともに、事業を通じた支援活動に注力し、環境に配慮した安全な街づくりなどの提案・実行で復興に貢献していきます。

### 「エコ・リーディングカンパニー」として、第5次環境アクションプランを着実に実行していきます

東芝グループがグローバルで最も重視する社会的な課題は、温暖化をはじめとした地球環境問題です。

この世界共通の課題に、4つのG、①Green of Product、②Green by Technology、③Green of Process、④Green Managementで取り組んでいます。2012年度からは第5次環境アクションプランとして2015年度までの中期目標を設定し、その達成をめざします。

Green of Productでは、すべての開発製品で環境性能No.1商品をめざします。「エクセレントECP」として認定した特に優れた環境調和型製品の売上を拡大し、2015年度に年間1,500万トンのCO<sub>2</sub>排出を抑制します。

Green by Technologyでは、水力、地熱に加えて太陽光、風力など再生可能エネルギーを活用した発電システムを強化するとともに、高効率な火力発電や安全性を高めた原子力発電なども含めたエネルギーのベストミックスを追

#### 経営方針

グローバルトップへの挑戦

#### 集中と選択

グローバル事業展開の加速  
イノベーションのさらなる進化  
CSR経営の推進

求し、低炭素社会に貢献します。

さらに、電力、水、交通・物流、医療、情報など、あらゆるインフラの統合的な管理・最適制御を実現する次世代のコミュニティを提案しています。東芝グループは2012年5月現在で国内外27のスマートコミュニティプロジェクトに参画しており、さまざまな技術と総合力を駆使して安心・快適で持続的な社会の実現に貢献していきます。

Green of Processは、生産プロセスの効率化を通じた環境負荷の最小化への取り組みです。2012年度に省エネ投資を37億円行い、工場などでの徹底した節電と高効率なモノづくりに取り組み、CO<sub>2</sub>の排出を3万トン削減する計画です。

これら3つの取り組みを支えるGreen Managementとして、世界中の東芝グループ従業員が環境意識を高め、生物多様性の保全などグローバルで推進し、世界を牽引する「エコ・リーディングカンパニー」として積極的に推進していきます。

### グローバルで社会貢献活動に取り組んでいます

東芝グループは、社会的課題の解決に事業を通じて取り組むとともに、世界の各地域で教育や文化・芸術の支援など社会貢献活動を積極的に行っています。教育を次代育成の重要なテーマとしてとらえ、さまざまな教育支援を継続して行っています。北米では1992年から子どもたちを対象に科学コンテストを行い、中国では地方での小学校の建設を2002年から支援しています。さらに、国内においては体験型科学教育支援をNPOと協働で行っています。

また、世界各地の文化・芸術を大切にするために、1986年からイギリス・ヴィクトリア&アルバート博物館の日本文化の展示を支援し、2011年からはフランス・ルーヴル美術館のLED照明の改修工事の支援など、グローバルで活動を行っています。

### さまざまなステークホルダーの皆様の期待に応えていきます

東芝グループは、株主・投資家、お客様、調達取引先、地域社会などさまざまなステークホルダーの皆様の期待に応え、グローバル・スタンダードに則したCSR経営を積極的



に推進しています。2004年に人権、労働基準、環境、腐敗防止の基本原則を定めた「国連グローバル・コンパクト(GC)」に署名し、さらに2010年に発行した国際的な社会的責任のガイドラインISO26000も参照して推進しています。

サプライチェーンを構成する調達取引先にもCSRの推進を要請することがグローバル企業としての責務と考え取り組んでいます。コンゴ民主共和国をめぐる紛争鉱物の対応では、重大な人権問題と認識し、その解決に貢献するため東芝グループの方針を定め、調達取引先の皆様へ協力を要請しています。

今後も地球環境への貢献に加えて、各地の歴史・文化や慣習などの多様性を尊重し、地域社会に積極的に貢献する地球内企業として事業活動を展開していきます。皆様方の変わらぬご支援、ご指導をよろしくお願い申し上げます。

株式会社 東芝  
代表執行役社長

佐々木則夫



# 4事業分野で「地球内企業」として 社会に貢献していきます



東芝グループが認識している  
世界の重要課題

## エネルギー・水・ 食糧不足への対策

- 新興国の経済高成長による  
需要急増への対応
- 貧困地域における、  
生命維持に必要な  
資源の確保と供給

## 環境負荷の低減

- 地球規模での温暖化防止、  
環境リスク低減
- 持続可能なエネルギー・  
資源利用

## 自然災害への対策

- 東日本大震災からの復旧・復興
- 大規模災害を想定した  
事業継続計画 (BCP)
- 原子力発電所の安全性確保

## 少子高齢化への 対応

- 労働力の確保、  
社会福祉制度の充実

## 人権問題への対応

- 紛争地域における人権保護
- サプライチェーンにおける  
労働環境の改善

## 医療・教育の充実

- 機会の均等、  
公平なアクセス

## ICT (情報通信技術) の 高度利用

- デジタルデバイドの防止
- 情報セキュリティの確保、  
サイバーテロの防止 など
- コミュニケーションの即時化、  
拡大するネットコミュニティ  
への対応

## 事業

### 社会インフラシステム事業

火力・原子力発電や水力・太陽光、地熱、風力などの再生可能エネルギーの推進で、世界で拡大する電力需要と地球温暖化防止に対応しています。また、安全で便利なエレベーターなどを提供するほか、最先端の医療画像診断装置でヘルスケアに貢献しています

従業員数構成比



売上高構成比



## 主要製品



東京スカイツリー®向け  
エレベーター  
©TOKYO-SKYTREE

### 電子デバイス事業

NAND型フラッシュメモリをはじめとする半導体や、SSD・HDDなど、最先端技術を駆使した製品を提供しています

従業員数構成比



売上高構成比



NAND型  
フラッシュメモリ

### デジタルプロダクツ事業

世界最軽量モデルのノートパソコン、低消費電力の液晶テレビ、電子ブックリーダーなど、環境性能の高い製品を提供しています

従業員数構成比



売上高構成比



Ultrabook™ (ウルトラブック)

### 家庭電器事業

冷蔵庫や洗濯乾燥機をはじめとする家電製品、LED照明、業務用空調機器などを、環境性能を高めながら、地域特性に応じて開発・提供しています

従業員数構成比



売上高構成比



冷凍冷蔵庫

注) 円グラフは事業別の連結売上高構成比と従業員数構成比 (2011年度)  
(売上高構成比: その他5%、従業員数構成比: 全社共通およびその他8%)

東芝グループは、社会インフラシステム、電子デバイス、デジタルプロダクツ、家庭電器という4つの分野で、さまざまな製品・サービスをグローバルに提供しています。事業活動にあたって、ステークホルダーの関心事を把握し、社会的な課題の解決に向けて責任を果たしていきます。

| 期待されるテーマ  | 解決策  |
|---|--|
|  <p>インド向け火力発電用タービン</p>  <p>太陽光発電システム</p>  <p>高速・高精細CTスキャナ</p>  | <p><b>エネルギーのベストミックスの追求</b><br/>火力、原子力、水力、太陽光などを最適なバランスで活用できる技術の開発</p> <p><b>事業継続計画(BCP)の確立と強化</b><br/>大規模災害時の迅速な対応、トラブル時の早期復旧を確実にする体制と仕組みづくり</p> <p><b>スマートコミュニティの実現</b><br/>発電から情報・セキュリティ、上下水道、交通、医療まで統合管理</p> <p><b>予防医療への貢献</b><br/>疾病の早期発見のための画像診断システムの開発、患者さんの負担を減らす技術の開発、普及機種の開発</p> |
|  <p>ストレージデバイス(HDD、SSD)</p>   | <p><b>グリーンファクトリーの追求</b><br/>クリーンルームと製造設備の省エネルギー、使用化学物質・廃棄物・水使用量の削減、製品の省資源化</p> <p><b>大容量のデータ蓄積</b><br/>NAND型フラッシュメモリ製品やSSDで年々増大するデータ蓄積需要に対応</p>  |
|  <p>電子ブックリーダー</p>  <p>液晶テレビ</p>  <p>レガザタブレット</p>  <p>ブルーレイディスクレコーダー</p> | <p><b>お客様の声(VOC)の重視</b><br/>顧客満足度調査による改善、コールセンターの充実、地域別の製品開発</p> <p><b>環境性能を追求した製品開発</b><br/>省エネルギー・省資源、含有化学物質削減、リサイクルしやすい設計、グローバルでのリサイクルシステムの拡充</p>   |
|  <p>空冷ヒートポンプ式熱源機</p>  <p>LED照明</p>  <p>洗濯乾燥機</p>   | <p><b>適正な広告・情報発信</b></p> <p><b>デジタルインクルージョン※</b><br/>※デジタル技術が広く人々に受け入れられ、誰もがその恩恵を受けられる状態のこと</p> <p><b>広告基準の遵守とわかりやすさの追求</b><br/>業界および自社の基準遵守、取扱説明書などの継続的な改善</p> <p><b>デジタル・ネットワーク化の推進</b><br/>手頃な価格のパソコン開発やバッテリー搭載テレビの提供</p>   |



# 被災地に必要な支援を 国内外のグループ会社とともに継続




東日本大震災によって被害を受けた方々に、心からお見舞い申し上げます。  
東芝グループは、被災地および被災された皆様の1日も早い復旧・復興を願って、2011年度は自社製品の提供など総額で12億円相当の義援活動を実施してきました。また、福島原子力発電所の安全確保と電力の安定供給に向けた協力支援を、グループの全力を挙げて行ってきました。2012年度も「東芝 東北 ASHITAプラン」として、地域の基盤産業の復興や雇用の促進などに約5億円規模の義援を行い、被災地の復興に継続して取り組んでいきます。



太陽光発電システム設置(気仙沼市避難所)



東芝ストア「電化生活館 石巻」

-  太陽光発電システム寄贈
-  再建支援した東芝ストア
-  漁協に漁船を提供



注) 図中の数字は、  
複数ある場合の箇所数

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 <http://www.toshiba.co.jp/social/jp/support/higashinihon.htm>

## ◎ 雇用の確保をめざした活動

沿岸部の主要産業である漁業の早期復興を支援するために、2011年度は宮城県漁業協同組合に小型漁船26隻分の購入資金として1億円を提供、さらに2012年4月に1億円の追加支援を決定しました。また、東北漁業再開支援基金「希望の烽火」に5,000万円を提供しました。

また、被災した東芝ストア(家電製品販売店)21店舗に販売スペースの提供や人員の派遣などを実施することで、営業の継続を支援するとともに、被災地の方々が近隣で家電製品を購入できるようにしました。

さらに東芝グループは、被災県の工場やコールセンターなどで新規採用するなど、雇用の確保を支援しました。



早期の漁業復興を支援するために漁船などの購入資金を提供

## ◎ 自治体への支援

被災地の自治体の業務継続を支援するために、役場や仮設庁舎に太陽光発電システムやパソコン、テレビ、エアコン、複合コピー機などを提供しました。また小中学校には、夏季の暑さ対策としてエアコン、扇風機、空気清浄機などを寄贈しました。



エアコンを寄贈した  
大船渡市北小学校内児童クラブ  
「ゆうゆう」からお礼をいただきました



自治体へのパソコンの提供

## ◎ 被災者への支援

震災発生直後には、食料・水などに加え、停電のなかで必需品となった懐中電灯・ラジオ・電池など救援物資を支援。給電が復旧した後は、テレビ、洗濯機、冷蔵庫、炊飯器など、避難所での生活で必要となる家電製品を提供しました。仮設住宅・借上住宅の設置後には、掃除機、扇風機、LED電球などの家電製品を提供しました。



陸前高田市避難所への洗濯機の提供 ©日本国際民間協力会(NICCO)

## ◎ 次世代の育成支援

東芝は、日本の復興のために重要な若者の育成を目的に、被災による経済的な理由で就学困難となった学生を支援するため、東芝奨学金として岩手・宮城・福島県内の大学生230人に学業終了まで毎月10万円を支給しています。2012年3月には50人が無事卒業しました。

このほか、子どもたちへの支援活動として、トップリーグで活躍する東芝ラグビー部をはじめ、野球部、バスケットボール部の従業員が、被災地の子どもたちを対象にスポーツ教室を開催しました。また、体験型科学教育を推進するNPO「リアルサイエンス」が開催した小・中・高の先生を対象とする「東北先生元気プロジェクト」を支援しました。



東芝奨学金で大学生230人に対し  
卒業まで支援



いわき市でのラグビークリニック



石巻・  
南三陸

支援事例 東北の漁業復興支援

新入社員が石巻・南三陸で活動

東芝グループでは、2012年度の新入社員研修に漁業支援を組み込みました。4月16日から20日にかけて、767人の新入社員が3班に分かれて石巻市と南三陸町に滞在し、漁業関係者の指導を受けながら繁忙期のワカメ出荷作業などに取り組みました。

この研修は、認定NPO法人ジェンの協力を得て実施しました。被災地の主要産業である漁業を支援するとともに、地域の方々との交流を通じて、新入社員に各自の役割や社会的責任の重要性を考えた行動を促すことを目的としています。

また、作業に必要な道具類の寄贈や、滞在中の宿泊・備品の調達、商店街での買い物などを通じた貢献も行いました。



塩蔵ワカメを選別して袋詰め



養殖網を海に沈めるためのおもり(サンドバッグ)づくり

東芝グループの活動に際して

私たち漁師のように、強く、必死になって仕事をしてほしい

新入社員全員を被災地に連れてきた東芝は、えらいと思う。みんな、まだ社会人の勉強中で、未熟という印象を受けたが、このような機会に少しでもたくさんの方のことを見聞きしてもらいたい。震災を乗り越えて生活を立て直している私たち漁師のように、強く、必死になって仕事をしてほしい。ここで社会勉強して、立派な社会人になってくれることを期待します。



宮城県漁協志津川支所  
ワカメ部会 副部長  
三浦 保文 様

若者の活動が現地に勇気を与えました

短い期間のため、自分たちの活動が本当に役立つのか心配した方も多かったと思います。でも、活動を終えて帰る時には、達成感で皆さんの顔つきが変わっていたのが、ジェンのスタッフにはよくわかりました。皆さんが現地に運んだ新しい風は、周囲の人に伝わり、現場の漁師さんにも変化をもたらすことでしょう。また、漁師さんは新人の方を指導するなかで自信と誇りを回復し、勇気を得たことと思います。

人と人とのつながりがいろいろなことを生み出していくことを実感し、今後の仕事にも役立ててください。さらに、このような素晴らしい活動を東芝グループとして継続していただくことを期待します。



認定NPO法人 ジェン  
事務局長  
木山 啓子 様

本社・  
工場

支援事例 東北の農業復興支援

東北の物産展を継続して開催

東芝本社ビルや工場の売店などで、青森・岩手・宮城・福島各県の物産展を継続的に開催しています。2011年度は、各県のアンテナショップやNPOなどと連携して実施。菓子、米、酒などを従業員に販売し、被災地の復興を継続して支援しています。



東芝グループCSR大会(P26参照)では  
福島物産品を販売

## 福島第一原子力発電所の安全確保に向けた協力支援

東日本大震災による福島第一原子力発電所の事故発生直後から、東芝グループは政府および東京電力(株)の要請を受けて事故収束と安全確保に向けた支援活動に全力を挙げて従事してきました。

今回の事故については、原子力事業に携わる企業として重く受け止め、グループの総力を挙げて対応を続けています。

### 放射線物質の放出・流出を防ぐ 「ステップ1」への取り組み(地震発生～2011年7月)

2011年4月、政府と東京電力(株)から、事故の収束に向けた3つのステップからなる当面の道筋が示されました。

その第一段階、放射線量を着実に減少傾向とする「ステップ1」において、東芝グループは、冷却のために注水されて放射性物質を含んだ汚染水の海への流出を防ぐため、2号機と3号機の汚染水処理を担当。高い放射線と停電という厳しい作業環境下で、汚染水を浄化して再利用する循環冷却システムを2ヵ月という短期間で完成させ、稼働させました。その結果、発電所の敷地外への汚染水の流出を防ぐことができました。

### 安定した冷温停止状態を実現する 「ステップ2」の達成に向けて(2011年8月～12月)

汚染水処理装置について、当初は海外メーカーのシステムが緊急導入されました。そのシステムを運用するなかで、東芝は大量の汚染水を処理するためにさらなる処理能力の向上と安定稼働が必要と判断。東京電力(株)に提案して新たなシステムの開発を米国や日本のパートナー企業と協力して、5月に開始し、8月から稼働させました。

「SARRY™※1」(サリー)と名づけた新システムは、その安定的な運転実績と高い除染性能が評価され、10月からは除染作業の主力装置として稼働。「SARRY」の安定的な稼働によって、循環注水冷却水による確実な原子炉内の冷却にも貢献し、12月の福島第一原子力発電所1号機から3号機の冷温停止に貢献しました。

※1 SARRY™: Simplified Active Water Retrieve and Recovery System

※2 局所的に放射線量が高い地点

※3 SARRY-Aqua: (株)IHIとの共同開発

### 本格化する発電所外の除染作業を先端技術で支援

東芝グループは、今回の事故対応や原子力発電所で実績のある技術などを基に、放射性物質の検出や除染にかかわる製品・システムを複数開発しました。その活用について、国や自治体と協議していきます。

#### ● ホットスポットが一目でわかる 高性能で小型化した「ポータブルガンマカメラ」

発電所で使用されたガンマカメラを小型化・高性能化した「ポータブルガンマカメラ」は、放射線量の高低を色の違い



ポータブルガンマカメラ

で可視化することでホットスポット※2を特定でき、除染作業の効率化が図れます。東芝独自の半導体技術で、健康に影響を与えない低いレベルの放射線も検知できます。

#### ● 放射性物質を含んだ水を浄化するシステム 「SARRY-Aqua※3」(サリー・アクア)

「SARRY」を小型化した「SARRY-Aqua」は、トラックに載せられる移動式の放射能汚染水処理システムです。放射性



SARRY-Aqua

セシウムを含んだプール水や農業用水、除染で発生した水などをその場で処理でき、セシウムを97%除去して排水基準を満たすレベルにまで浄化できます。

#### ● 土壌を浄化するシステム 「SARRY-Soil」(サリー・ソイル)

放射能汚染土壌処理システム「SARRY-Soil」は、「SARRY-Aqua」と同じく移動式で、放射性セシウムを含んだ土壌や下水汚泥の焼却灰、ごみ焼却灰をその場で浄化処理できます。



SARRY-Soil

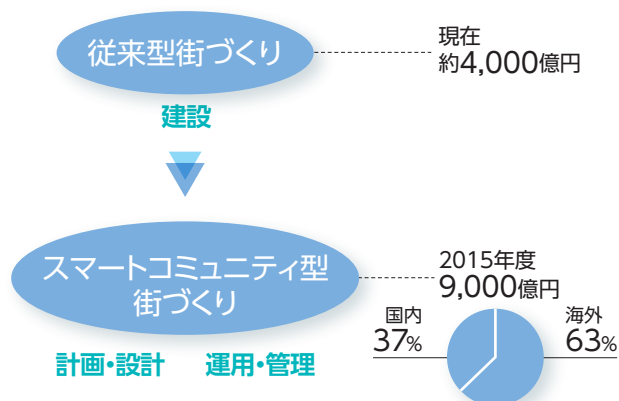
## 今、なぜ必要なのか

世界の持続可能性を考えるうえで、解決していくべきさまざまな問題があります。例えば、人口問題。アフリカやアジアでは今後も増加が続き、2050年には両地域の人口は現在の約1.5倍になり、世界人口は90億を超えると予想されています。それによって、食糧問題、資源問題、そして環境問題などの懸念が高まります。また、増加した人口が都市部に流入することで深刻な都市問題を引き起こし、世界のエネルギー需要は2030年に2006年の約1.5倍に増加すると見込まれ、CO<sub>2</sub>排出量の増加、資源国と非資源国の格差拡大などをもたらします。このようなことから、このままでは世界経済や企業活動への大きな影響は避けられません。

こうしたことから、今、持続可能なエネルギー・資源の利用をはじめ、諸問題への対策が不可欠です。そこで、スマートコミュニティの必要性が大きくクローズアップされています。

## 事業目標

拡大するスマートコミュニティの実現に向けて、東芝グループは事業を通して貢献していきます。すでに世界各地で多くの商用・実証プロジェクトに参画しており、先駆者として市場を牽引していきます。



## 特集 Special Feature

# スマートコミュニティの実現へ

世界人口の増加や都市集中化、エネルギー需要の増大にともなって、さまざまな資源をいかに賢く利用していくかが世界規模の課題になっています。このソリューションの一つとして期待されているのが「スマートコミュニティ」です。東芝グループは、長年にわたって蓄積した技術と総合力を活かしてスマートコミュニティの実現に力を注いでいます。



## 東芝の特徴 1

### 総合的ソリューション

東芝グループが実現をめざすスマートコミュニティは、エネルギーを効率的に使用するスマートグリッドはもちろんのこと、水の管理、交通管制、医療、セキュリティ・防災など、広い分野に及びます。そして、実現のために欠かせないのが、それら各分野の状況に応じて刻々と変化するデータを正確に収集し、大量のデータ処理をして最適に制御する技術です。

東芝グループには、検知・計測に必要なセンシング技術、制御技術、そして情報インフラを支えるICTがあります。このような総合的な技術の蓄積があるからこそ、スマートコミュニティ構築の根幹を担い、ベストのソリューションを提供することができるのです。

## 東芝の特徴 2

### グローバルな展開

東芝グループは、世界各地で多くのスマートコミュニティプロジェクトに参画しています(次ページ参照)。スマートコミュニティのソリューションは、コミュニティの構築から運営にかかわる幅広い分野にわたります。そこで東芝グループでは、補完や相乗効果が見込める企業やスマートコミュニティに関連する独自の技術を持つ企業と協力。2011年7月にはスマートメーターの世界的な大手企業ランディス・ギア社を買収するなどM&Aも進め、世界各地でのプロジェクトを進めています。

また、中国国有企業やシンガポール政府との協業など、東芝グループはローカル対応も強化し、“個”の快適と持続可能な“街”を両立させるためのベストソリューションを提供します。

#### Column

#### 自然エネルギーを 安定化させて活用する エネルギーマネジメント

電力エネルギーのマネジメントには、天候によって発電量が上下する自然エネルギーを取り込んで制御することが不可欠です。蓄電施設と連携し、周波数や電圧をリアルタイムに制御し、安定化させることが求められます。その技術力が太陽光発電や風力発電などの導入を可能にし、分散電源として、被災時のエネルギー確保にも寄与します。

### 東芝グループのスマートコミュニティ事業

#### “個”の快適と持続可能な“街”を両立

#### アライアンス(提携)先

技術連携  
(都市開発機能、  
スマート化関連技術)

#### 複合電機メーカーとして培ってきた 幅広いソリューション・ノウハウ

コミュニティごとに求められる機能を  
最適に組み合わせて提供

#### 東芝グループ

ICT×制御技術×  
センシング技術の  
総合エンジニアリング



電気



水



交通



医療

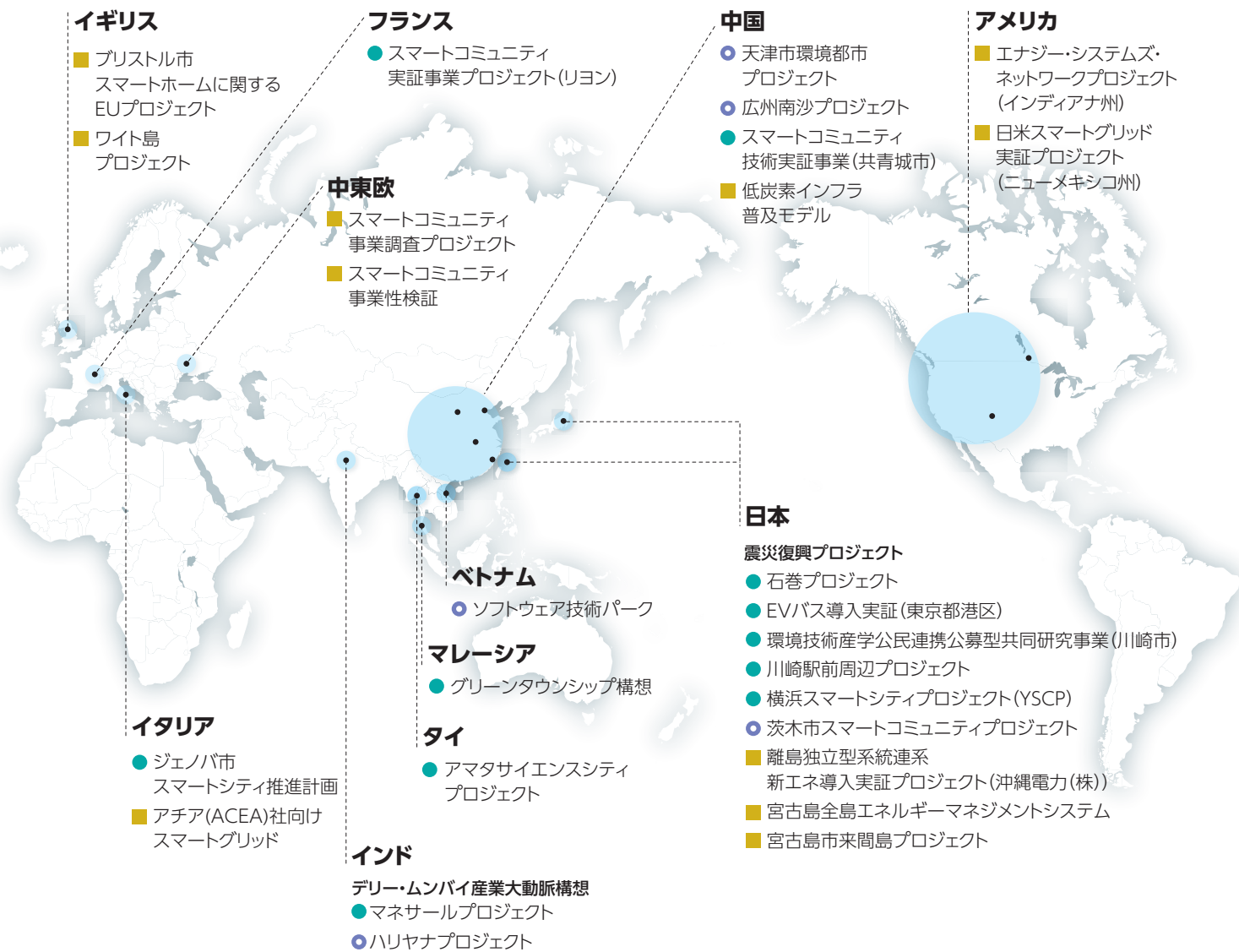


ビル・住宅

## 東芝のスマートコミュニティプロジェクトの取り組み状況

地域ごとの優先課題に対応したスマート化を展開、国内外で27件※参加

※ 2012年4月時点



■ スマートグリッド型  
(再生含む) 11 件

エネルギーの需給バランスを最適に制御するスマートグリッドの整備を中心としたプロジェクト。エネルギーの供給に、再生エネルギーを利用するものを含みます。

● スマートコミュニティ  
再開発型 11 件

エネルギーのほか、水、交通・物流なども含めたコミュニティ全体をスマート化するプロジェクト。既存のコミュニティを再開発する「再開発型」と、コミュニティ全体を新しく開発する「新規開発型」があります。

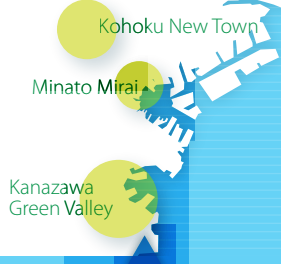
○ スマートコミュニティ  
新規開発型 5 件

代表事例：●再開発型

Japan



Yokohama



人口  
約42万人  
(約17万世帯)

面積  
約60km<sup>2</sup>



# 横浜スマートシティプロジェクト(YSCP)

## CO<sub>2</sub> 30%削減を目標とした社会システムの構築

### CEMS※ 地域・エネルギー管理システム



HEMS※  
ホームエネルギー  
管理システム

4,000軒  
導入

20%  
CO<sub>2</sub>削減  
3年投資回収

使用電力の見える化とデマンドレスポンス実証



BEMS※  
ビル・エネルギー  
管理システム

160万m<sup>2</sup>  
導入

20%  
CO<sub>2</sub>削減  
5年投資回収

統合BEMSと次世代BEMSを実践

ほかにもこのプロジェクトでは...



電気自動車(EV) 2,000台導入

CO<sub>2</sub> 30%削減/台

※ 各種エネルギーマネジメントシステム(Energy Management System)の略。  
C=Community, H=Home, B=Building

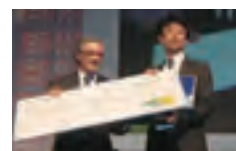
横浜スマートシティプロジェクト(YSCP)は、日本で最も大規模なスマートシティ実証実験のひとつです。対象となる地域は横浜を中心としたみなとみらい地区、港北ニュータウン、金沢グリーンバレーの3エリア。面積はおおよそ60km<sup>2</sup>で人口は約17万世帯、42万人にのびります。ここでは「CO<sub>2</sub>30%削減を目標とした社会システムの構築」を目標に、広域でのエネルギーマネジメントとデマンドレスポンス(DR: 需要応答)の実証を行います。

広域エネルギーマネジメントは、地域内制御のCEMS※と住宅のHEMS※、商業地区ビルのBEMS※をつないで実施します。住宅4,000軒にHEMSを導入し、使用電力の見える化とDR対応で節電とCO<sub>2</sub>削減を図ります。

東芝はCEMSとBEMS、マンション・戸建用HEMSなどを担当しています。なかでも港北ニュータウンエリア内

にある「パークホームズ大倉山」ではマンション向けとしては初めてDRを導入。各戸に新設する東芝製エアコンを、中央制御システムであるCEMSに接続し、電力の使用状況などに応じて制御しながら最適に稼働させます。2012年秋に建物用の制御機器を導入し、2013年4月からDRIに取り組む計画です。ビルでは160万m<sup>2</sup>にBEMSを導入し、電力の最適化制御とCO<sub>2</sub>削減に取り組めます。また、エリア全体で2,000台の電気自動車を導入できるインフラを整備し、移動でのCO<sub>2</sub>削減をめざします。

横浜スマートシティプロジェクトはCEMS、HEMS、BEMSがそろったスマートコミュニティの典型例で、2014年度までの実証から得られる成果を、さらに大きな規模のコミュニティづくりに活かしていきます。



スマートシティEXPO国際会議2011  
「都市部門賞」受賞

代表事例：● 再開発型

# フランス リヨン プロジェクト



© DESVIGNE Conseil - Jean-Philippe Restoy pour SPLA Lyon Confluence

## 再生可能エネルギー活用と 管理システムによる持続可能な都市

欧州連合(EU)の「20-20-20※」ターゲット5年前倒し達成をめざす

実証内容と貢献ポイント(2012年から2015年まで)

### Point 1

再生可能エネルギー発電設備導入と、ビル内のエネルギー利用効率化による Positive Energy Buildingの実現



太陽光  
発電利用

15%以上



消費  
エネルギー  
削減

20%以上

### Point 2

再生可能エネルギーをエネルギー源とした電気自動車のカーシェアリングの展開による、温室効果ガス排出ゼロの交通インフラの実現



再生可能  
エネルギー  
利用

70%以上



温室効果ガス  
排出の抑制

Point 3 家庭内エネルギー消費監査システムによるエネルギー消費の見える化と住民の意識改革実現

Point 4 CMS(コミュニティマネジメントシステム)の構築と、対象地域全体のスマートコミュニティ化の実現

※ 地球温暖化防止に関するEUの目標で、2020年までに温室効果ガス排出量20%削減(1990年比)、エネルギー消費量20%削減、エネルギー消費量に占める自然エネルギー使用比率20%を意味します

フランスのリヨンでは「リヨンコンフルエンス再開発地区」においてプロジェクトが進められています。この地区は川に挟まれた中洲になっており、再開発に合わせて新たに構築される都市インフラにスマートな機器を導入します。約150haのエリアに「家庭・ビル・交通」の要素が含まれるこのプロジェクトでは「再生可能エネルギー活用と管理システムによる持続可能な都市」をテーマに、太陽光発電などを積極的に導入し、それを効率的に利用するマネジメント技術を確立します。

新築されるビルでは、想定エネルギーの約15%を太陽光で、約83%をコジェネレーションでつくり、省エネ技術と合わせてビル内で消費する以上のエネルギーを創出するビルをめざします。また、交通については再生可能エネルギーで発電した電気を利用した電気自動車のカーシェアリングを展開し、ゼロエミッションかつ、渋滞

緩和に役立つ交通手段を実現します。

リヨンプロジェクトは2012年から2015年まで実証事業を計画しており、太陽光の活用によってEUの「20-20-20」ターゲットの5年前倒しでの達成をめざしています。

東芝は、まず2011年1月から10月末までNEDO※から受託して事業可能性調査を実施しました。今後も東芝ソリューション(株)とともにこのプロジェクトの総括役を務めます。建築や交通に関してはフランスの大手企業グループをパートナーに、また他の分野では日本の複数の企業と連携して、欧州でのスマートコミュニティプロジェクトでのベストプラクティスを確立し、他の地域への展開を図っています。

※ 独立行政法人 新エネルギー・産業技術総合開発機構



Positive Energy Buildingの完成予想  
図設計は日本人の隈研吾氏が担当  
© Cyril Thomas pour Bouygues /  
Asylum pour SPLA Lyon Confluence



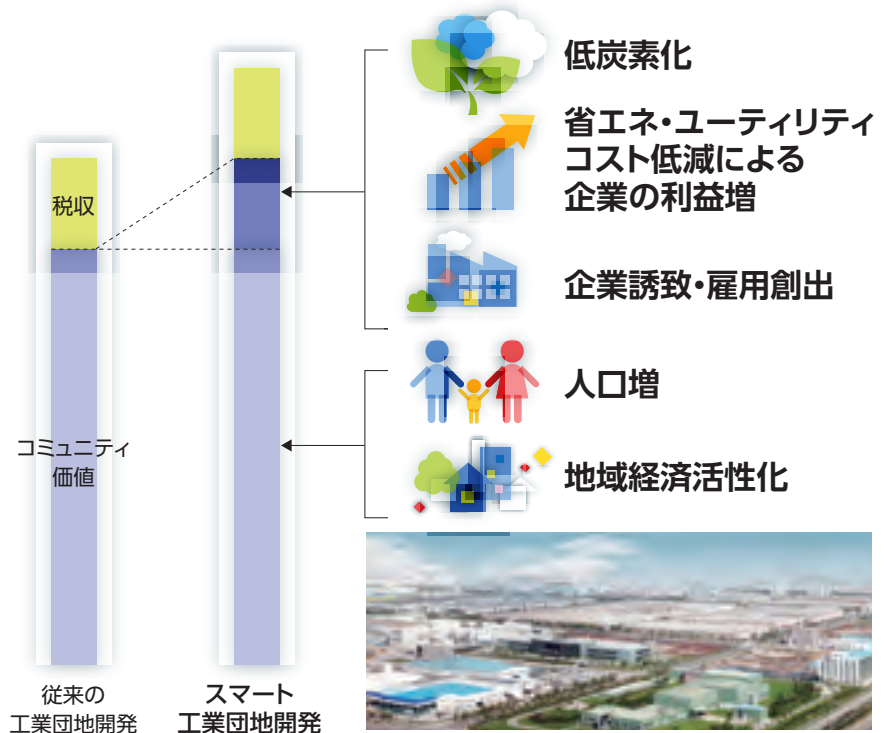
China

Tianjin

Tianjin  
Economic-Technological  
Development Area

# 中国 天津の スマート工業団地構築

収入格差是正とCO<sub>2</sub>排出量削減をめざす  
国家政策に貢献



中国天津での都市プロジェクトは、2つの段階(フェイズ)に分かれています。フェイズ1では、天津経済技術開発区(TEDA)のビル・工場で既存設備の省エネ化を実現します。フェイズ2ではフェイズ1で得た知見を基に、工業団地でスマートコミュニティ構築のための基本計画を作成します。

この工業区開発は、中国政府の5カ年計画に沿ったものです。収入面での格差是正とCO<sub>2</sub>排出量削減を主な目的とし、格差の是正では消費の底上げをするために最低賃金水準の年平均13%以上の引き上げを目標にしています。この目標達成に向けて地域の「調和のとれた発展」を引き続き提起するなかで、主要大都市と中小都市から構成される都市圏を東部、中部、西部、東北部に複数構築する構想の一環にあるプロジェクトです。

TEDAでは新しい工業団地の開発を計画しており、東

芝は、これらを想定したプロジェクトのフィジビリティ調査を実施しました。工業地区では、スマートコミュニティを整備するだけでなく、海外の企業を誘致する必要があります。そのため、単にスマート化を進めても企業にとってコスト高になってしまえば目的を達成できません。行政と企業、住民、それぞれの要望に合うよう、低炭素と採算性を両立させるソリューションを提供するため、高効率のコジェネレーションシステムなどを検討しています。

中国全土では同様のプロジェクトが数多く計画されており、東芝グループは、この天津でのプロジェクトを起点に中国各地への展開を検討しています。



TEDAホームページ  
<http://jp.investteda.org>



# ISO26000を活用したCSRマネジメント強化



東芝グループは2004年に国連グローバル・コンパクトに参加し、グローバル・スタンダードに沿ったCSR経営をめざしてきました。また、2010年度版のCSRレポートでは、ISO/DIS26000の照会原案を基にして7つの中核主題に基づく報告様式を取り入れました。

さらに2010年度から、ISO26000をマネジメントに取り込む活動を開始。中核主題に沿って取り組み状況の評価し、中期的なKPI(Key Performance Indicator: 主要指

標)を確認・設定して2011年度版のCSRレポートで公開しました。

2011年度はKPI推進状況をふまえ、中核主題の推奨項目のすべてについて、東芝グループの取り組み状況を再度点検しました。2012年度の開始にあたり、ISOに関する有識者を招いてステークホルダー・エンゲージメントの本質について議論するとともに、社内で抽出した主要課題を検証し今後の取り組みを方向づけしました。

## ISO26000 7つの中核主題



### 組織統治

組織統治



### 人権

デューデリジェンス／人権に関する危機的状況／加担の回避／苦情解決／差別および社会的弱者／市民的政治的権利／経済的、社会的および文化的権利／労働における基本的原則および権利



### 労働慣行

雇用および雇用関係／労働条件および社会的保護／社会対話／労働における安全衛生／職場における人材育成および訓練



### 環境

汚染の予防／持続可能な資源の利用／気候変動の緩和および気候変動の適応／環境保護、生物多様性、および自然生息地の回復



### 公正な事業慣行

汚職防止／責任ある政治的関与／公正な競争／バリューチェーンにおける社会的責任の推進／財産権の尊重



### お客様への対応(消費者課題)

公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、および公正な契約慣行／消費者の安全衛生の保護／持続可能な消費／消費者に対するサービス、支援、ならびに苦情および紛争の解決／消費者データ保護およびプライバシー／必要不可欠なサービスへのアクセス／教育および意識向上



### コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

コミュニティへの参画／教育および文化／雇用創出および技能開発／技術の開発および技術へのアクセス／富および所得の創出／健康／社会的投資

## 「国連グローバル・コンパクト(GC)」の10原則

### 人権

原則1 企業はその影響の及ぶ範囲内で国際的に宣言されている人権の擁護を支持し、尊重する。

原則2 人権侵害に荷担しない。

### 労働基準

原則3 組合結成の自由と団体交渉の権利を実効あるものにする。

原則4 あらゆる形態の強制労働を排除する。

原則5 児童労働を実効的に廃止する。

原則6 雇用と職業に関する差別を撤廃する。

### 環境

原則7 環境問題の予防的なアプローチを支持する。

原則8 環境に関して一層の責任を担うためのイニシアチブをとる。

原則9 環境にやさしい技術の開発と普及を促進する。

### 腐敗防止

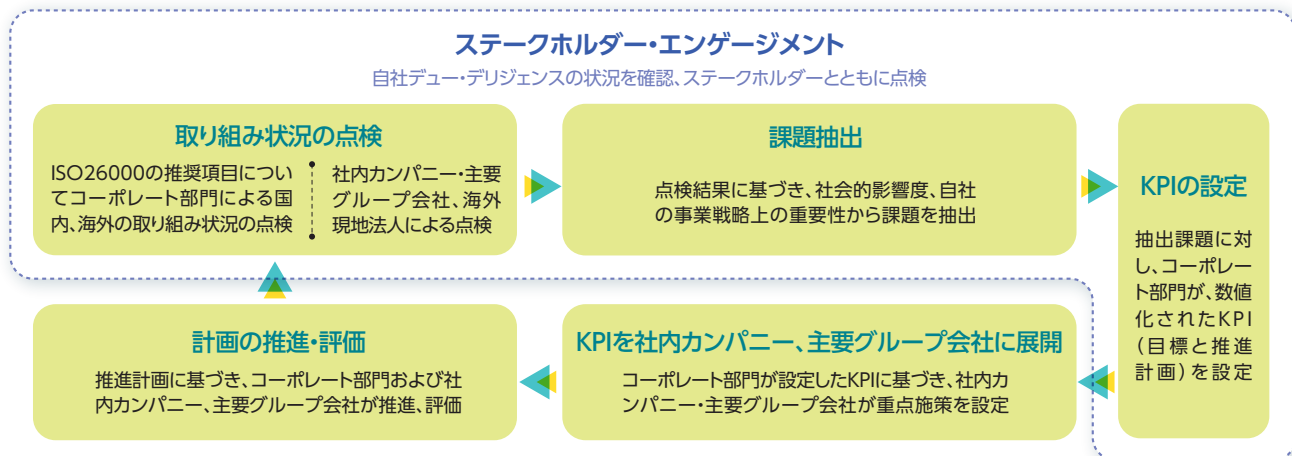
原則10 強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取り組む。

注) 中核主題・課題は(財)日本規格協会[ISO26000:2010]を参考にしています

## グローバル・スタンダードに沿ったCSR経営を定着

2011年度は、ISO26000を東芝グループ内に浸透させるとともに、ISO26000に従った点検、課題抽出、計画の設定、推進、評価というPDCAサイクルを定着させました。

### 東芝グループのCSRマネジメントサイクル



## ステークホルダー・ダイアログで主要課題を抽出し、方針策定段階からエンゲージメントを組み込んで推進していきます

2012年4月、「ステークホルダー・エンゲージメントの本質」をテーマに、ISO26000の策定にかかわった有識者と東芝CSR推進室とでダイアログを実施しました。東芝グループが実施しているダイアログやエンゲージメントのあり方を検証するとともに、今後の推進方法を検討していくことを目的として開催しました。

### ダイアログ参加者の意見

さまざまなステークホルダーの総意としてできあがったISO26000の実践のためには、東芝が社会に与えている影響や対応をステークホルダーとともに自己点検し、整理、検証することを推奨する。多国籍企業にとっては海外でのサプライヤー管理や地域への貢献が重要であり、その点にさらに力をいれてほしい。

日本ILO協議会 熊谷 謙一 様



今回、主要課題として特定されたサプライチェーンへの取り組みやコミュニティ参画については、施策方針の決定段階においてもステークホルダーがかかわるべき。企業活動による負の影響を排除するだけでなく、積極的な地域社会発展への貢献を期待する。

CSRレビューフォーラム 共同代表 岸本 幸子 様



コミュニティ参画・発展では、地域社会の構成員ときちんとダイアログを行い、課題を明らかにして、解決していくことが重要である。さらに、社会的に弱い立場に立たされている人も重要なステークホルダーであることを常に念頭において、活動してほしい。

CSOネットワーク 事務局長 黒田 かをり 様



ステークホルダー・エンゲージメントとは何かを主題にして対話を行った。当事者と外部者が本音で対話するには、両者ともに覚悟を持って努力しなければならない、という議論をするなか、エンゲージメントによって次の段階に進もうという東芝の姿を感じた。

CSRレビューフォーラム 共同代表 山口 智彦 様



### ダイアログを受けて

グローバル企業をめざす東芝として「サプライチェーン・マネジメント」と「コミュニティ参画」がCSRのテーマとして最も重要であることを有識者の方々とダイアログを通じて再確認しました。今後はこれらのテーマに関して、対応方針、KPIの設定、推進方法などについて、それぞれのステークホルダーの方々とエンゲージメントを深めて、改善に取り組んでいきます。

(株)東芝 CSR推進室長 白井 純

## 2011年度の主な実施項目と2012年度の目標・計画

| 大項目     | 小項目             | 2011年度の目標・計画   | 2011年度の主な実施項目  |
|---------|-----------------|--|--|
| 組織統治    | CSRマネジメント       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●全社内カンパニーでCSR重点テーマを推進</li> <li>●国内外東芝グループへのインテグリティ浸透</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●3ヵ月ごとに全社内カンパニーCSR推進責任者に対し進捗状況を確認。合計60項目のCSR重点テーマを設定し推進。2011年度達成度は97.7%</li> <li>●職場単位でインテグリティ職場ミーティングを実施(日本国内3回実施、延べ28万人参加)</li> </ul>   |
|         | コーポレートガバナンス     | 改正開示府令に基づく適正な開示の継続、間接ガバナンスに関する運用強化、取締役会の適切な運営の継続   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●改正開示府令に基づき有価証券報告書などを作成</li> <li>●会社法改正、東証の独立役員制度見直し論議への参加</li> </ul>   |
|         | ステークホルダーとの対話    | <p>当社の経営方針・戦略について浸透を図るため、国内外投資家とのコミュニケーションを深耕、投資家・証券アナリストへの情報発信強化を継続</p> <p>従業員満足度調査の実施、任意参加の従業員と社長が対話する場(きらめきフォーラム)の提供、経営層の製造現場巡回による従業員との対話、各ステークホルダーとの定期的な対話会の開催</p> | <p>投資家の関心の高い事業について会社主催で説明会を実施。スマートコミュニティ、エネルギー関連事業については社長の佐々木から説明(2011年12月、2012年3月)。国連「責任投資原則」の日本での署名機関とのディスカッションに担当役員が対応(2011年5月)。個人株主には、ホームページや株主通信で東日本大震災への当社の対応について説明。ホームページは高い評価を継続</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●従業員満足度調査(Teamサーベイ)の実施</li> <li>●きらめきフォーラムで、従業員と社長が対話。イノベーショントップ巡回の実施(国内外29回実施)</li> <li>●地域社会、NPO、NGOなど各ステークホルダーとの定期的な対話会を開催</li> </ul> |
|         |                 |  |  |
| 人権／労働慣行 | 人権の尊重・差別の禁止     | <p>人権啓発活動の推進継続</p> <p>サプライチェーンの社会的責任(人権配慮)の遂行(紛争鉱物問題に対する対応整備)</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●入社時、昇格・役職任命の前後で人権教育を実施</li> <li>●12月のCSR月間に、人権週間記念講演会を開催</li> <li>●紛争鉱物に対する社内体制を整備。「東芝グループ紛争鉱物対応方針」を制定し、公開(2011年11月)</li> <li>●「東芝グループ調達方針」を改定し、調達取引先への人権に関する配慮を要請(2012年5月)</li> <li>●半導体事業などの調達先への、紛争鉱物使用状況調査を開始(2011年11月)</li> </ul>   |
|         | 人財の育成           | 教育プログラムの充実と確実な遂行   | グローバル人材の育成を目的に「イノベーションリーダー教育」「東芝バリュー教育」「リベラルアーツ教育」などを実施  |
|         | ダイバーシティ(多様性)の推進 | <p>海外大学からの採用強化</p> <p>全国グループ会社で法定雇用率(1.8%)以上の障がい者の雇用を継続</p>  | <p>国内留学生・海外大学からの直接採用を拡大<br/>既入社者の業務内容・職場環境などについてアセスメントを実施、育成面でも充実を図る</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●特例子会社「東芝ウィズ」の運営を継続</li> <li>●東芝単独 1.96%、国内東芝グループ 2.12%(2012年4月現在)を実現し、法定雇用率を達成</li> </ul>   |
|         | 多様な働き方の支援       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●定期的な労働時間実績の把握と職場ごとの取り組み促進を継続</li> <li>●ワーク・スタイル・イノベーション研修の実施を継続</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●従業員意識調査で組織長を対象とした「部下がいきいきと働くためのチェック項目」に関する設問を設定、結果を各上長にフィードバック</li> <li>●「在社時間表示システム」「勤務実績配信システム」の活用を継続</li> <li>●啓発ツール「きらめきタイムズ」の発行を継続</li> </ul>   |
|         | 従業員の安全と健康       | 重大な災害の防止(リスクアセスメントに係るリスク低減対策などの徹底)   | OHSAS18001に係るリスクアセスメントとリスク低減対策を実行(前年度に特定した最大リスクの対策完了100%)  |
|         |                 | メンタルヘルス対策  | ストレスチェックの実施と個人へのフィードバックを実施   |
|         |                 | 生活習慣病(脳・心臓疾患)対策  | 定期健康診断結果に係る就業区分判定の実施(事業場実施率100%)   |
| 環境      | 環境マネジメント強化      | 「環境ビジョン2050」の達成に向けた施策の強化と環境訴求の展開   | 総合環境効率の目標を達成   |
|         |                 | 事業場を基点とした地域連携による生物多様性保全活動の推進   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●生物多様性推進リーダー育成のための研修会を実施</li> <li>●事業所や従業員の住居に簡易ビオトープを整備した生息地のネットワーク構築を構築</li> </ul>  |
|         | 環境調和型製品の提供      | 環境調和型製品の売上高比率を70%に拡大   | 環境調和型製品の売上高比率72%で目標達成。製品開発サイクルの長い社会インフラ製品の改善がさらに進捗   |
|         |                 | エクセレントECP創出件数20製品  | エクセレントECP29製品(デジタルプロダクツ製品6件、電子デバイス製品4件、社会インフラシステム製品6件、家庭電器製品13件)を認定し目標達成   |
|         |                 | 製品に含まれる特定15物質全廃(不含比率100%)継続  | すべての出荷製品で特定物質の不含を確認、不含比率100%で目標を達成   |
|         |                 | エコプロダクツによるCO <sub>2</sub> 排出抑制効果680万トン   | エコプロダクツによるCO <sub>2</sub> 排出抑制効果500万トンで目標未達。ただし、対前年度実績では、総売上高は下回るがCO <sub>2</sub> 排出抑制効果は100万トン増加(前年度400万トン)   |
|         | 環境に配慮した事業プロセス   | エネルギー起源CO <sub>2</sub> 排出量生産高原単位削減率44%(東日本大震災の影響分析をふまえた省エネ活動などの推進)   | エネルギー起源CO <sub>2</sub> 排出量原単位削減率49%で目標達成。計画的な省エネ施策を継続的に展開  |
|         |                 | 使用済み製品再資源化量拡大率170%   | 使用済み製品再資源化量拡大率219%で目標達成。地上波デジタル化にともなってブラウン管テレビの再資源化量は減少傾向にあるが、国内外における他製品の回収量増加傾向   |
|         |                 | 水受入量生産高原単位削減率9.5%  | 水受入量生産高原単位削減率24%で目標達成。計画的な水処理回収装置の導入による水再利用を継続的に推進   |
|         |                 | 大気・水域への化学物質排出量削減率52%   | 化学物質排出量削減率44%で目標未達。設備投資が実施できなかった事業による排出削減施策の遅れが原因  |
|         | 環境コミュニケーションの推進  | 環境レポート、ホームページでの環境訴求強化  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●環境レポート日本語版、英語版、中国語版を発行(環境パフォーマンスデータの第三者認証を取得済)</li> <li>●環境ホームページのリニューアル(トップページ構成やデザインを一新)。また、受賞のお知らせや製品リリースの積極的な公開や東芝Facebookとの連携など新たな試みも展開</li> </ul>  |
|         |                 | 環境広告、広報の戦略的実施、展示   | 国内外の展示会(第21回東芝グループ環境展、エコプロダクツ2011、Earth Day NY(米国)、IFAベルリンショー(ドイツ)、インターナショナルCES(米国))での環境訴求。「ecoスタイル」をコンセプトにした積極的な環境広報活動の実施   |

評価: ◎目標以上(※数値は120%以上) ○目標どおり △未達成

|  | 評価 | 数値   |      |       | 掲載ページ  | 2012年度の目標・計画   |
|--|----|------|------|-------|--------|--|
|  |    | 目標   | 結果   | 単位    |        |  |
|  | ○  | 95   | 98   | %     | P25~26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●全社内カンパニーでISO26000抽出課題に基づき、重点テーマを設定、推進。達成度100%</li> <li>●国内外東芝グループへの、インテグリティ浸透</li> </ul>                       |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     | P27    | <ul style="list-style-type: none"> <li>●改正開示府令、見直し後の東証の独立役員制度に基づく適正な開示</li> <li>●間接ガバナンスに関する運用強化</li> <li>●取締役会の適切な運営の継続、独立役員による透明性の高い経営の推進</li> </ul> |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     | P28    | 当社の経営方針・戦略について浸透を図るため、国内外投資家、個人株主とのコミュニケーションを継続。特に、当社の構造転換の方向性について情報発信、グローバルファンへの深耕を強化   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>●従業員満足度調査の実施</li> <li>●各ステークホルダーとのダイアログの開催</li> </ul>   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     | P29    | 人権啓発活動の推進継続  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     | P29、45 | サプライチェーンに対して、人権配慮への啓発と、紛争鉱物使用状況の調査要請を推進  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     | P30~33 | CSRマインド教育の推進   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     |        | 国籍／性別／障がいの有無／年齢にかかわらず活躍できる環境づくり<br>1)外国籍従業員の採用拡大<br>2)女性の活躍支援(研修・情報発信)<br>3)国内グループ会社で法定雇用率以上の障がい者の雇用を継続  |
|  | ○  | 1.8  | 2.12 | %     |        |  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     |        | 定期的な労働時間実績の把握と職場ごとの取り組み促進を継続   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     | P33、34 | リスクアセスメントに係るリスク低減施策(リスク低減対策またはリスク管理、監視)の徹底(新規リスクに対するリスク低減施策の100%実施)  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     |        | ストレスチェックに基づく職場改善の実施  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     |        | 定期健康診断結果に係る就業区分判定の確実な実施(100%実施)  |
|  | ○  | 2.16 | 2.50 | ファクター | P35~42 | 環境効率の向上<br>総合環境効率2.5倍(2000年度基準)  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     |        | 製品の環境効率2.8倍(2000年度基準)、事業プロセスの環境効率1.35倍(2000年度基準)   |
|  | ○  | 70   | 72   | %     |        | エクセレントECPの売上高を5,000億円に拡大、Green by Technologyの売上高を1.36兆円に拡大   |
|  | ◎  | 20   | 29   | 製品数   |        | 地球温暖化防止:Green of ProductによるCO <sub>2</sub> 排出抑制量600万トン   |
|  | ○  | 100  | 100  | %     |        | 資源有効活用:省資源化率33%  |
|  | △  | 680  | 470  | 万トン   |        | 化学物質管理:特定化学物質(PVC/BFR)の削減(20製品群で全廃)<br>※特定用途を除く  |
|  | ○  | 44   | 49   | %     |        | 地球温暖化防止:温室効果ガス総排出量345万トン(51%)(1990年度基準)  |
|  | ◎  | 170  | 219  | %     |        | 資源有効活用:廃棄物発生量10.7万トン(65%)(2000年度基準)  |
|  | ◎  | 9.5  | 24   | %     |        | 資源有効活用:水受入量生産高原単位96%(2010年度基準)   |
|  | △  | 52   | 44   | %     |        | 化学物質管理:総排出量1,694トン(66%)(2000年度基準)  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     |        | 生物多様性の保全:地域連携による生態系ネットワークの構築(主要サイトの生物多様性調査率5%)   |
|  |    |      |      |       |        | 環境教育・人材育成:東芝ecoスタイルリーダーを200人育成   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %     |        | 環境コミュニケーション:「つながる」環境コミュニケーションのグローバル展開(従業員のコミュニティづくり)   |
|  |    |      |      |       |        |  |
|  |    |      |      |       |        |  |

※ 定性的評価であるため、目標値を100%と設定し、著しい進捗については◎(120%以上)、目標どおりについては○(100%以上120%未満)、未達成については△(100%未満)と評価しました



2011年度の主な実施項目と2012年度の目標・計画

| 大項目            | 小項目                               | 2011年度の目標・計画   | 2011年度の主な実施項目   |
|----------------|-----------------------------------|--|---|
| 公正な事業慣行        | リスク・コンプライアンス                      | グループ・グローバルな各種コンプライアンス施策の推進                                       | 英国贈収賄法(2011年7月施行)への対応(新「贈収賄防止対応ガイドライン」の制定、国内外グループ会社に対する同ガイドラインの採択の要請など)   |
|                |                                   | コンプライアンス教育の継続展開  | 階層別教育、職種別教育等の継続実施<br>英語版のe-ラーニング教材制作、欧米・アジアでの展開   |
|                | 公正な競争・取引                          | グループ調達適法監査体制の強化継続(グループ会社監査プログラムの実施)                              | ●グループ会社監査プログラム実施(対象会社109社、実施率100%)<br>●調達適法e-ラーニングを実施(受講者93,067人)   |
|                | 情報の保護・管理                          | 情報セキュリティ管理の推進継続  | ●東芝約3万人・東芝グループ全体で約18万人に情報セキュリティ・個人情報保護教育を実施<br>●サイバー攻撃などに対する監視・対策の強化<br>●情報セキュリティの自主監査実施(国内外グループ会社554社)   |
|                | 知的財産の保護                           | ブランド保護・模倣品対策の継続推進  | 現地の取締行政当局と協力して、模倣品撲滅の活動を推進および税関登録国の拡充(2ヵ国)を積極的に実施   |
|                |                                   | 知的財産に関するリスク管理強化と教育の継続推進  | グループ会社でのソフトウェアの適正管理のための関連規程の整備を完了。東芝およびグループ会社において、ソフトウェアの適正管理のための教育と自主監査を推進(実施率100%)  |
| お客様への対応(消費者課題) | 製品事故・不具合発生時の対応                    | 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の開示(100%の情報開示継続)                               | ●消費者庁で公表された東芝製品に関する重大事故情報はすべて東芝ホームページに掲載<br>●製品起因が疑われる事故118件、製品起因か否か特定できない事故78件、合計196件を掲載   |
|                | 製品の品質向上・安全性の確保                    | 電気用品安全法の適法啓発と監査の実施継続(電安法教育受講率の向上)                                | ●東芝および東芝グループ会社の従業員と海外現地法人日本人駐在員を対象に「電気用品安全法e-ラーニング」を実施(受講対象者約10万3,000人に対し、受講率は99.9%)<br>●経済産業省による試行試験で東芝製品14機種が選定され、すべて合格                                   |
|                |                                   | 東芝グループ品質力の向上(品質経営度調査の社内適用とフィードバック、社内品質力調査との連携と調査の一元化)            | 主催側の日本科学技術連盟の審査基準見直しによって2011年度調査中止、評価せず   |
|                |                                   | 品質人財育成教育の推進継続(品質教育の効果把握、グローバル人材強化の把握)                            | 品質に関する講座を21種類展開し、国内外拠点での出張教育を含めて延べ1,227人受講、教育の効果測定を開始   |
|                | 個人のお客様のアフターサービスの顧客満足度の向上          |  | コールセンター対応品質向上施策として、コールセンター独自のミステリーコールに加え、外部ミステリーコールを半期に1回実施。各種教育以外に電話応対直後の満足度調査、メールでのアンケート、品質チェックシートに基づく自主チェックを年1回実施  |
|                | お客様満足(CS)の向上<br>VOCに基づく製品・サービスの改善 | 法人のお客様向けアフターサービス対応品質向上   | ●地域に密着した「東芝グループCSサービス会」を通しグループ各社の「CS向上事例共有会」を実施(12回約200人参加)また、フィールドエンジニア向け合同教育を10回、約100人参加で実施<br>●「東芝グループ電話応対コンクール」を開催し、個人のお客様向けコールセンターと合わせ、22コールセンター30人が参加 |
| コミュニティへの参画展開   |                                   | アジア・新興国市場向け商品およびアフターサービスの顧客満足度の向上                                | ●フィールドエンジニア向け教育にベトナム2都市で約140人、中国3都市で約280人が参加。また、教材の現地語化を推進(4言語化完成)<br>●新興国における商品評価業務を実施   |
|                | ユニバーサルデザインの推進                     | ●グループ横断的な社内UD事例の共有(12件以上)<br>●UDアドバイザーの活用などUD評価(10件以上)           | ●各社のUD教育活動や研究技術、商品開発事例など、グループ横断的な社内UD事例の共有:12件<br>●震災時における状況・意識の調査や各商品評価など、UDアドバイザーによる評価を含めたUD評価:10件  |
|                | 社会貢献活動                            | 東芝グループ全社施策の推進(科学教育、分解ワークショップ、150万本の森づくり、ピンクリボン)継続(参加従業員3,000人以上) | 科学教育、分解ワークショップ、150万本の森づくり、ピンクリボン活動継続実施(参加従業員約2,100人)  |
|                |                                   | 東芝グループ各地域による社会貢献活動の推進継続(参加従業員10万人以上)                             | 世界の東芝グループ190社で、107,000人参加   |
|                | 被災地への支援                           | 被災地への適切な支援(東日本大震災の支援対応)  | ●東芝グループとして総額12億円相当の義援活動を実施(漁船、太陽光発電システム、東芝家電製品などの提供、東芝ストアの再建など)<br>●東芝奨学金として被災学生230人に毎月10万円を支給  |



評価: ◎目標以上(※数値は120%以上) ○目標どおり △未達成

|  | 評価 | 数値      |         |    | 掲載<br>ページ | 2012年度の目標・計画  |
|--|----|---------|---------|----|-----------|---|
|  |    | 目標      | 結果      | 単位 |           |   |
|  | ○  | 100※    | 100※    | %  | P43~44    | アジアにおける重大コンプライアンス違反予防に向けた仕組みの検討、構築                  |
|  | ○  | 100※    | 100※    | %  |           |   |
|  | ○  | 100※    | 100※    | %  | P45~46    | グループ調達違法監査体制の強化継続(グループ会社監査プログラムの継続 実施率100%)         |
|  | ○  | 100※    | 100※    | %  | P46       | 情報セキュリティ対策の推進・強化<br>(情報セキュリティの自主監査実施率100%)          |
|  | ○  | 100※    | 100※    | %  |           | ブランド保護・模倣品対策の継続推進                                   |
|  | ○  | 100※    | 100※    | %  |           | 知的財産に関するリスク管理強化の継続推進(実施率100%)                       |
|  | ○  | 100     | 100     | %  | P47~48    | 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の開示(100%の情報開示継続)                  |
|  | ○  | 99.9    | 99.9    | %  |           | 電気用品安全法の遵守と啓発、監査の実施継続(電安法教育受講率の向上)                  |
|  | —  | —       | —       | 順位 |           | 品質社外評価のランクアップ(品質経営度調査の社内適用と第三者評価定着)                 |
|  | ○  | 100※    | 100※    | %  |           | 品質マインドの醸成(教育の拡大と浸透)                                 |
|  | ○  | 100※    | 100※    | %  | P49~50    | 個人のお客様のアフターサービスの顧客満足度の向上                            |
|  | ○  | 100※    | 100※    | %  |           | 法人のお客様向けアフターサービス対応品質向上                              |
|  | ○  | 100※    | 100※    | %  |           | アジア・新興国市場向け商品およびアフターサービスの顧客満足度の向上                   |
|  | ○  | 100     | 100     | %  |           | ●UD理念・基準の浸透施策の実施(6件以上)<br>●グループ横断的な社内UD事例の共有(12件以上) |
|  | △  | 3,000   | 2,100   | 人  | P51~54    | 地域コミュニティの発展と自立を支援するビジネスの推進                          |
|  | ○  | 100,000 | 107,000 | 人  |           | 東芝グループ各地域による社会貢献活動の推進継続(参加従業員10万人以上)                |
|  | ◎  | 100※    | 120※    | %  | P9~12     | 「東芝 東北 ASHITAプラン」として東日本大震災復興支援を継続(5億円相当)            |

※ 定性的評価であるため、目標値を100%と設定し、著しい進捗については◎(120%以上)、目標どおりについては○(100%以上120%未満)、未達成については△(100%未満)と評価しました



# 組織統治

## 2011年度の主な進捗・成果

▶ 技術者倫理のeラーニングのテーマにISO26000を取りあげ、国内外の技術者に実施 **P25**

▶ ISO26000を参照したKPI設定と推進 **P25**  
▶ インテグリティ職場ミーティングを3回実施、国内グループ従業員延べ28万人参加 **P26**

## CSRマネジメント

### CSRを経営そのものと位置づけて活動しています

東芝グループは「CSR経営の推進」を経営方針の柱の一つに据えて、活動しています。CSR経営を推進するうえでは「インテグリティ」をキーワードとしています。

#### 東芝グループが考える“インテグリティ”

1. 社会に対して誠実に向き合い、積極的に責任を果たす  
地球温暖化など社会的な課題に対して、真摯に向き合い、事業を通じて貢献していく
2. 経営や財務の健全性を追求する  
経営の健全性については、生命・安全、コンプライアンスを徹底し、社会から信頼される企業をめざす

### CSR推進委員会で重点テーマをKPI※として決定し推進します

社長の出席のもとに、CSR本部長をはじめ、関係役員で構成するCSR推進委員会を年2回開催し、東芝グループの活動方針を審議・決定します。決定した方針に沿って、地球

環境会議、リスク・コンプライアンス委員会、CS委員会など（下図参照）が、各所管のテーマごとにKPIを策定し推進しています。

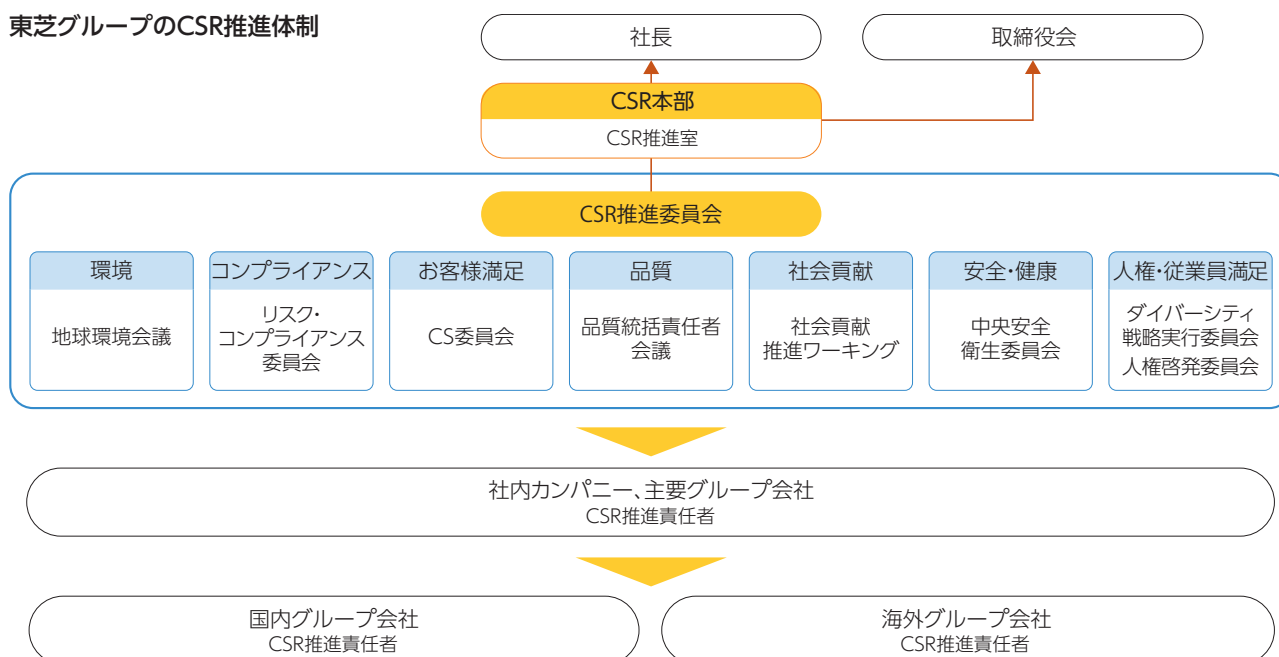
社内カンパニー・工場など事業場、国内外のグループ会社では、それぞれCSR推進責任者を選任して活動しています。また毎月、人事・多様性・環境・調達などCSR関連部門が出席するコーポレートCSR会議を開催し、活動内容を確認しています。

※ Key Performance Indicator (重点指標)

### 年間を通じてCSRへの意識を高めています **注目**

東芝グループの全員がCSRへの意識を高めて取り組むために、4月・10月の期初訓示をはじめ、7月の会社記念式、年頭挨拶などを通じて、社長がCSR経営の方針を経営幹部に説明。その概要を、国内グループ会社や海外現地法人へ職制を通じてや社内報などで周知しています。また、新入社員・新任役職者など階層別にCSR教育を実施。加えて、環境・情報セキュリティ・人権、技術者倫理などテーマ別のeラーニングを通年で実施しています。2011年度は、技術者倫理のテーマとしてISO26000を取り上げ、国内外の東芝グループのすべての技術者を対象に教育しました。

### 東芝グループのCSR推進体制

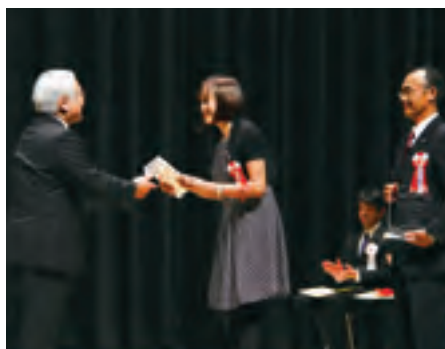


その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 <http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/governance/>

## CSR大会で、東日本大震災復興支援の状況と今後の継続を再確認

2006年度から、毎年12月を東芝グループのCSR月間と定めています。期間中、CSRへの取り組みについて総点検するとともに、CSR大会など各種全社行事や、グループ会社・事業場ごとの社会貢献活動などを集中的に実施しています。従業員一人ひとりのCSR自己点検として、11月から1月には、輸出管理、情報セキュリティと個人情報保護、技術者倫理、著作権、電気用品安全法のe-ラーニングを実施しました。また「インテグリティ職場ミーティング」や、ISO26000に基づくカンパニー・主要グループ会社の自己点検を行いました。

12月14日にはCSR大会を開催し、東芝グループの経営幹部と労働組合代表、合わせて700人が参加。安全・健康、環境、社会貢献に関する優秀事例の表彰と代表事例の紹介を行い、CSR活動事例を共有しました。また、東北支社長が東日本復興支援活動を紹介し、今後の継続支援を出席者とともに再確認しました。



CSR大会では、社会貢献賞など優秀事例を表彰

## さまざまな点検や監査を実施して、CSRの取り組み状況を確認しています

注目

経営監査部による経営監査で、国内外のグループ会社で遵法をはじめとする重点テーマへの取り組み状況を確認しています。

また海外の連結子会社に対しては、国連グローバル・コンパクトの10原則やISO26000に定める項目に基づいて「人権」「労働」「お客様満足」「社会貢献」などCSRの取り組み状況を点検するため、CSR調査を毎年実施しています。2011年度の調査では、「人権侵害に関する苦情処理制度の有無」、「労働組合とのコミュニケーション状況」「調達先に関するCSR推進状況」などについて問題がないことを確認しました。また、社会の関心度に比べ東芝の取り組み状況が充分でない項目「生物多様性の推進」「地域コミュニティ発展・自立の支援」については、2012年度の取り組み課題とし、KPI目標として追加しました。

さらに「環境」に関しては社内環境監査を通じて、「腐敗防止」については法務部が海外現地法人の責任者などへ直接、ガイドラインの遵守を指示しています。毎年実施している従業員意識調査においてもコンプライアンス意識などCSRにかかわる項目を設定して取り組み状況を確認しています。

これらの取り組みとともに、東芝グループの方針・計画を確実に実行していくために、社長への四半期ごとの報告と半年ごとに開催するCSR推進委員会に合わせて、CSR推進室が各社内カンパニー・各社のCSR推進責任者と面談して進捗状況を確認しています。

2012年3月28日に開催されたCSR推進委員会では、人事、環境、調達など各部門が設定した重要なKPIの進捗状況をトップへ報告し、社長は「グローバルトップ企業」としての取り組みの加速を指示しました。

### 「インテグリティ職場ミーティング」を継続

“インテグリティ”の考え方を東芝グループ全体に浸透させていくために、2010年度から国内の全従業員を対象にした「インテグリティ職場ミーティング」を始めました。2011年度は3回実施し、延べ28万人が参加しました。

このミーティングは、各回3つずつテーマを設定し、各職場が最も適したテーマを選んで30分程度話し合うという方法で実施。2011年度は反社会的勢力排除、情報セキュリティ、技術者倫理、マナーなどをテーマとして取りあげました。

従来の一方向の教育ではなく、一人ひとりの従業員が東芝グループの“インテグリティ”について考え、各自の意見を述べることで、風通しのよい職場づくりをめざしています。2012年度も継続して実施していく予定です。

#### 2011年度の実施テーマ例

- ネットでの著作権保護について
- 反社会的勢力排除のために



## コーポレート・ガバナンス

### 機動性・透明性の高い経営に努めています

東芝は、委員会設置会社として経営の機動性の向上、経営の監督機能の強化、透明性の向上をめざしています。取締役会は、取締役14名中、社外取締役4名に取締役会長、社内出身の監査委員（常勤）2名を加えた半数の7名が執行役を兼務しない体制となっています。各委員会を構成する取締役の過半数は社外取締役で、指名委員会と報酬委員会の委員長は社外取締役が務めています。

なお、社外取締役は、いずれも東京証券取引所有価証券上場規程などに定める独立役員として届出を行っています。

### 適正な監査を実施しています

監査委員会の職務を補助するため、監査委員会室を設置し、同室所属従業員の人事は、監査委員会と事前に協議を行っています。内部監査部門である経営監査部は、その年度の監査方針および監査計画の策定にあたって監査委員会と事前に協議するとともに、毎月2回開催する監査委員会との連絡会を通じて被監査部門についての監査前協議や監査情報の共有を行うこととしています。

これらを前提として、監査委員会は詳細な調査などを原則として経営監査部による実地調査に委ねています。経営監査部の監査結果については、監査委員会は都度報告を受けており、必要と判断した場合は、監査委員会自ら実地調査を行うこととしています。

## グループ全体で内部統制の強化を図っています

東芝では、すべての役員、従業員が共有する価値観と行動規範を明確化した「東芝グループ行動基準」を制定しています。また、2006年5月の会社法施行に対応し、取締役会で内部統制システムの基本方針を決議しました。

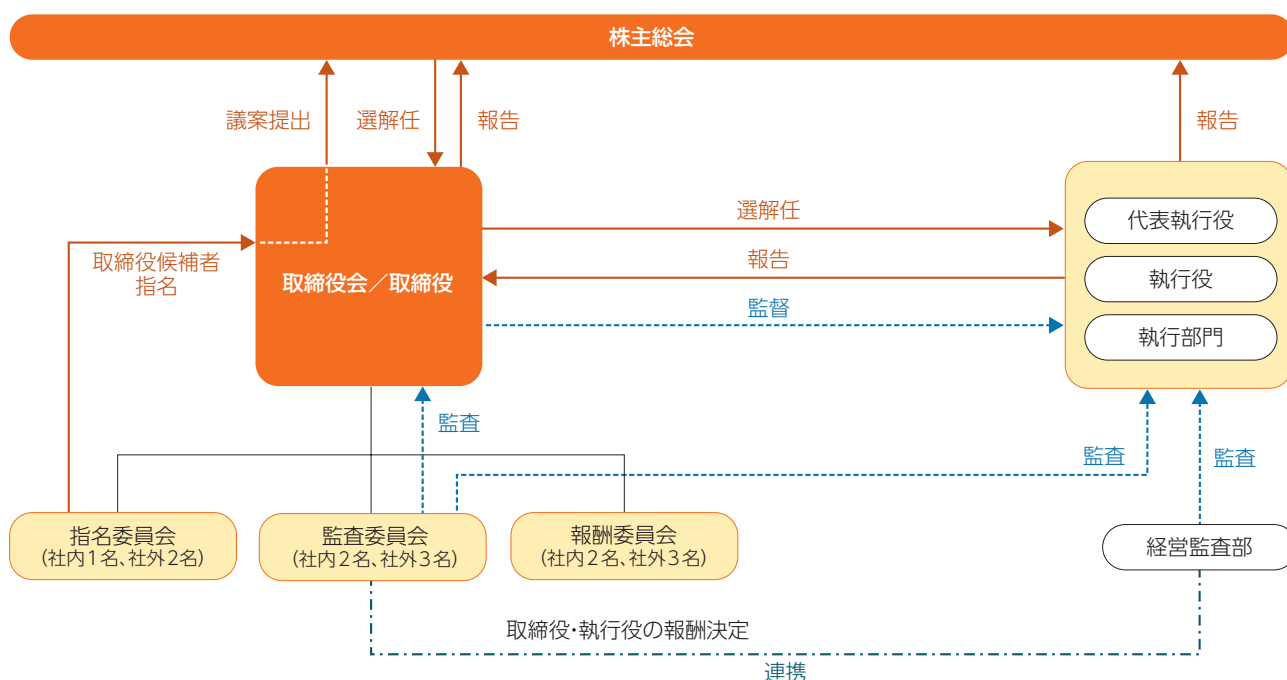
これにともなってグループ全体でシステムの充実、強化を図るために、国内の全グループ会社においても同様の決議を取締役会で行ったうえ、関連する規程も整備しており、引続き内部統制システムの充実、強化を図っています。また、内部統制報告制度に基づき、東芝グループで対応体制を整備し、財務報告にかかわる内部統制の有効性の評価を実施しています。今後も財務報告にかかわる内部統制システムを引き続き適切に運用していきます。

### 役員報酬制度を導入しています

東芝は、優秀な人財を確保するとともに、取締役、執行役の職務執行を有効に機能させるため報酬制度を導入しています。取締役については常勤、非常勤の別、職務の内容に応じた額を固定報酬として支給しています。

執行役については、役位に応じた基本報酬と、職務の内容に応じた職務報酬を支給しています。職務報酬の40～50%分については、全社または担当部門の期末業績に応じて0倍（不支給）から2倍までの範囲で変動させています。

### コーポレート・ガバナンスの体制





# ステークホルダーとの対話

## 多様なステークホルダーと対話しながら CSR経営を推進しています

東芝グループは、株主・投資家、お客様、従業員、調達取引先、地域社会などさまざまなステークホルダーとの対話を重視して、CSR経営を推進しています。

### ISO26000に関するダイアログを実施しました

2012年4月、ISO26000の日本代表のエキスパート2人を含む有識者の方々と「ステークホルダー・エンゲージメントの本質について」をテーマにダイアログを実施しました。

今後、「サプライチェーンへの取り組み」「コミュニティ参画」に関して、自社デューデリジェンスの状況を整理し、ステークホルダーとともに点検する場を設け、推進していきます(P20参照)。

## ステークホルダーとの主な対話窓口および2011年度の対話事例

### お客様

主な対話窓口：CS推進部

#### お客様の声の活用

日常業務のなかで製品やサービスに関するご意見・ご要望をいただき、経営トップを含む関係者で共有して製品の品質改善や修理サービスの向上に活かしています(P49-50参照)。

### 株主

主な対話窓口：法務部/広報室

#### 株主通信の発行

個人の株主様には株主通信を通じてコミュニケーションに努め、証券会社の企画で医用システムについて講演しました。ホームページでは一部で音声読みあげ機能を追加するなどの改善を続けています。

### 投資家

主な対話窓口：広報室

#### 投資家向け説明会を実施

半導体・HDD、医用システム、スマートコミュニティについて説明する機会を主催。加えて、証券会社と連携し、海外の投資家向けに、社長の佐々木が、エネルギー関連事業に関する経営方針を説明しました。

### 調達取引先

主な対話窓口：調達部

#### 調達方針の説明

定期的に開催する「調達方針説明会」および日常の調達活動を通じて、CSR経営の推進をお願いしています(P45参照)。2011年度はグリーン調達ガイドラインの見直しにともない、国内外拠点で調達先への説明会を開催。

### 従業員

主な対話窓口：イノベーション推進本部、人事部/多様性推進部

#### 経営層の事業場巡回

経営層と従業員が直接意見交換する機会を積極的に設けています。2011年度は、経営トップが製造現場などに赴いて従業員と対話する「イノベーショントップ巡回」を国内外で29回実施しました。

#### きらめきフォーラムの開催

ダイバーシティをテーマにした「きらめきフォーラム」では、従業員と社長が直接対話する場を設定しています(P31参照)。

### 地域社会

主な対話窓口：各社、事業場

#### 環境コミュニケーション

工場やオフィス近隣のコミュニティ、学校、お客様、企業、学生など、幅広いステークホルダーの皆様へ東芝グループの活動を知っていただき、ともに環境を考える見学会や会議、情報発信を実施しています(P42参照)。

### NPO・NGO

主な対話窓口：CSR推進室

#### 紛争鉱物に関する意見交換

紛争鉱物問題について、米国 Enough ProjectおよびA SEED JAPANのNPO2団体と意見交換をしました(P29参照)。

#### CSR活動に関する意見交換

「市民目線のCSR調査」にかかわるNPOや日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)・コンプライアンス研究会とCSRのあり方について議論しました。



# 人権・労働慣行

## 2011年度の主な進捗・成果

▶ 「東芝グループ紛争鉱物対応方針」を制定し公開。「東芝グループ調達方針」を改訂し、調達取引先へ人権に対する配慮を要請 **P29**

▶ OHSAS18001連結会社国内外で110社取得、リスクアセスメントと低減策を実施 **P34**

## 人権の尊重・差別の禁止

### 人権を尊重して事業を営んでいます

「東芝グループ行動基準」では、法令遵守はもとより、基本的人権を尊重し、差別的取り扱いを行わないこと、児童労働、強制労働を認めないことを基本方針に設定しています。また、個人の多様な価値観・個性・プライバシーを尊重し、人種・宗教・性別・国籍・心身障がい・年齢・性的指向などに関する差別的言動や、暴力行為、セクシャルハラスメント、パワーハラスメントなど、人格を無視する行為をしないことを明記しています。

### 国連グローバル・コンパクト基本原則を支持し、従業員に対して労働三権を保障しています

東芝は「世界人権宣言」や「国連グローバル・コンパクト」および「OECD多国籍企業行動指針」の基本原則を支持し、従業員に対して労働基本権を保障しています。

また、東芝労働組合と締結している労働協約において、組合が、労働三権（団結権、団体交渉権、団体行動権）を保有することを認めると定めています。

### さまざまな人権教育を実施しています

東芝グループは、基本的人権を尊重し、個人の多様な価値観を認め、差別的取り扱いなどを行わないことを基本方針に「差別のない快適な働きがいのある組織づくり」をめざしています。人権啓発室が中心となって、従業員への人権尊重意識の浸透を図っています。入社時および昇格・役職任命前後の研修で人権教育を実施しています。また、毎年12月に、人権週間と東芝グループCSR月間の行事として人権週間記念講演会を東芝本社で開催しています。

### サプライチェーンにわたって人権に配慮しています

東芝グループは、従業員だけでなくサプライチェーンにわたって人権への配慮を徹底していくために、「東芝グループ調達方針」のなかに「調達取引先様へのお願い」として明記して遵守をお願いしています。またCSR調査を通じて遵法状況を確認しています。

注目

### EICCに加盟

2011年6月に電子業界のCSR推進団体であるEICC(Electronic Industry Citizenship Coalition)に加盟しました。EICCの行動規範の趣旨に賛同し、サプライチェーンにわたってCSRを推進していきます(P45参照)。また、2012年5月に「東芝グループ調達方針」を改定し、人権に関する調達取引先への要請事項に紛争鉱物の不使用を追加、奴隷や人身売買など非人道的行為の具体例を明示しました。



### 紛争鉱物の不使用について

東芝グループは人道的な観点から、コンゴ民主共和国およびその近隣周辺地域で産出された、非人道的行為にかかわる紛争鉱物の金、 tantalum、tungsten、すずを原材料として使用しない方針です。2011年10月には、紛争鉱物に関する社内体制を整備し、「東芝グループ紛争鉱物対応方針」を定めてホームページで公開しました。

デューデリジェンスの一環として、半導体部門などの調達取引先に対して、EICC-GeSI※の書式を使用して紛争鉱物の使用状況や製錬所の調査を実施しています。

また、米国政府が提唱する官民連携のプロジェクトPPA(The Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade)に参加しています。武装集団の資金源を絶ち、コンゴ民主共和国周辺地域の経済的支援に貢献していきます。さらに、2012年2月には紛争鉱物問題に取り組む米国NGO(Enough Project)やA SEED JAPANと意見交換しました。

※ Global e-Sustainability Initiative(情報通信技術関連企業を中心としたグローバル・eサステナビリティイニシアチブ)

#### 東芝グループ紛争鉱物対応方針

東芝グループは、コンゴ民主共和国およびその近隣周辺の紛争、および、人身売買、奴隷、強制労働、児童労働、虐待、戦争犯罪などの非人道的行為に関わる、錫石(錫の原鉱石)、鉄マンガン重石(tungstenの原鉱石)、コルタン(tantalumの原鉱石)、金とその派生物の使用を禁止するよう推進します。

## 雇用の安定

### 「人間こそ当社の最高資産」と位置づけています

東芝グループは「人事管理基本方針」において「人間こそ当社の最高資産」と位置づけ、「社員に対して、その有する無限の可能性を具現化する機会を提供し、個人の能力の伸長を図り、人間としての価値を高めることに務める」ことを定めています。この方針に基づき、各種法規に基づいた従業員の労働条件を確保するとともに、従業員の「雇用安定のための行動指針」を労使で確認し、この行動指針の精神に則った事業活動を行っています。

#### 『人事管理基本方針』（抜粋）

##### 人間こそ当社の最高資産

東芝は、かけがえのない人材である社員に対して、その有する無限の可能性を具現化する機会を提供し、個人の能力の伸長を図り、人間としての価値を高めることに努める。

##### 人材の活用と育成

東芝における人事管理の基調は、「人材の活用と育成」であり、東芝は常に社員一人ひとりの活用と育成の観点にたち、適材適所の配置を実現する。

##### 各種国家（地域）・社会規範の遵守

東芝は、基本的人権を尊重し、性別・人種・年齢・国籍・宗教・信条・思想・身体障がいなど業務遂行上直接関係のない非合理的な理由に基づく差別を行わない。また、東芝は、関係各国の法令を遵守するとともに、社会習慣・文化的基準など、各種の社会的規範を尊重する。

### 東芝グループ従業員の内訳（2012年3月末現在）（人）

| 地域          | 従業員数    | 事業        | 従業員数    |
|-------------|---------|-----------|---------|
| 日本          | 117,105 | デジタルプロダクツ | 35,206  |
| 中国          | 22,984  | 電子デバイス    | 41,199  |
| アジア※1・オセアニア | 29,754  | 社会インフラ    | 91,596  |
| 北米          | 21,786  | 家庭電器      | 24,027  |
| 中南米         | 6,033   | その他       | 13,904  |
| 欧州※2        | 11,598  | 全社（共通）    | 3,852   |
| アフリカ        | 524     |           |         |
| 総計          | 209,784 | 総計        | 209,784 |

※1 日本・中国除く ※2 ロシア含む

### さまざまな機会に労使間で対話しています

労使関係ならびに会社事業活動の円滑化を目的に、労使でさまざまな対話を実施しています。そのために、事業計画・実績、主要な組織改正などは定期的に労働組合に説明する事項として、労働条件の変更などは労使で協議する事項としてあらかじめ労使間で決定しています。

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 <http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/labor/>

## 人財の育成

### 人財育成の基本方針

人財育成にあたっては、すべての社員に対し、平等に差別なく能力伸長と自己実現の機会を提供することを基本方針としています。

### 世界の人々と対話して業務を遂行できる グローバル人財の育成に力を注いでいます

東芝グループでは、東芝の経営理念をベースに、異文化を理解しながら世界のステークホルダーと直接的なコミュニケーションを取って業務を遂行できる「グローバル人財」の育成に注力しています。

東芝の歴史のなかで培われてきた行動特性・マインドセットについて教育を行う「東芝バリュー教育」、多様性を受容する豊かな人間性と深く考える力を醸成するための「リベラルアーツ教育」などを各国・地域別に開催しています。これらの地域別従業員教育については、特に欧州・アジアで歴史が長く、プログラム開始から15年以上が経過しました。

また、東芝グループのリーダー候補を対象として開催する「イノベーションリーダー教育」などの全世界合同の教育も行い、育成を図っています。



欧州管理者教育

### 従業員のキャリア形成を支援する 充実した制度を採用しています

東芝は、従業員一人ひとりを活用・育成する観点に立ってキャリア形成を支援しています。

年に一度、従業員が上長と長期的なキャリア形成の方向性を話し合い、中期的に到達すべき能力基準や育成・活用方法を共有化する「キャリアデザイン制度」、半年ごとに今後半年間の業務内容と過去半年間の業務成果について上長と確認する「パフォーマンスマネジメント制度」などの仕組みを導入しています。

また、部門から公開された人財募集に対して人事異動を立候補する「グループ公募制度」や、自分の希望する部門に対して人事異動を申し入れる「グループFA制度」など、従業員が自らの意思でキャリア形成を行うことのできる仕組みを設けています。





## ダイバーシティの推進

### ダイバーシティを「経営戦略」と位置づけて 取り組みを進めています

多様な個性を持つ従業員たちが、それぞれの力を十分に発揮することが、イノベーションを創出し、企業の成長につながります。こうした考えから、東芝グループはダイバーシティの推進を「経営戦略」と位置づけています。その考え方を、従業員への訓示や、有識者を招いての社内向けフォーラム「きらめきフォーラム」において社長が直接伝えています。

また社内では専任組織「多様性推進部」を置いて、人事処遇制度の拡充などダイバーシティを推進していく仕組みづくりを進めています。



「きらめきフォーラム」でダイバーシティは経営戦略と訴える社長の佐々木

### 外国籍従業員の採用を拡大しています

注目

ダイバーシティ推進の一環として、外国籍従業員の雇用拡大を進めています。

2006年から、国外の大学を卒業する学生を直接採用する「グローバル採用」を展開。また、日本での生活・勤務に早く慣れるよう、生活に関するさまざまな支援を行うとともに、個人ごとに育成担当者を選任して一人ひとりに応じた業務スキルの向上を図るなど、各種支援を実施しています。

2011年度からは、業務内容・職場環境などについて定期的なアセスメントを開始し、育成面でのさらなる改善を図っています。



グローバル採用者の入社式

### 障がい者の活躍を支援しています

2012年4月1日時点で、東芝では障がいのある従業員が511人勤務しており、障がい者雇用率は1.96%となっています。東芝グループでは、137社中134社が法定雇用率を達成しており、全グループ会社での達成をめざしています。

また、障がい者の活躍支援にも積極的に取り組んでいます。2010年度からは、障がい者支援にかかわる人事部やデザインセンターなど7部門によるネットワークを立ち上げ、総合的な支援策の立案・実行に向けた取り組みを進めています。

### ● 特例子会社東芝ウィズで障がい者雇用を推進

東芝ウィズ(株)は、東芝の障がい者雇用に対する基本方針のもとに2005年2月に設立されたグループ唯一の特例子会社です。障がいを超えて「共に生きる」「共に働く」という思いを込めてウィズ(with)と名づけました。知的障がい者を中心に25人が東芝グループ内の5つの事業場で働いています。

### 障がい者雇用率の推移

(%)

|         | 2010年6月 | 2011年6月 | 2012年4月 |
|---------|---------|---------|---------|
| (株)東芝   | 1.86    | 1.93    | 1.96    |
| グループ会社※ | 2.21    | 2.13    | 2.17    |
| グループ全体※ | 2.10    | 2.08    | 2.12    |

※ 国内

### 活動事例

#### 手話倶楽部のメンバーが エコプロダクツ展で活動

東芝グループでは、2009年度から毎月1回、従業員を対象とした手話教室「東芝手話倶楽部」を開催しています。手話倶楽部では聴覚に障がいのある従業員が講師を務め、円滑なコミュニケーションの実現に向けて手話を教えるほか、聴覚障がいへの理解を促す情報を提供しています。

手話倶楽部のメンバーは、社外でも積極的に活動しています。2011年度は、環境展示会「エコプロダクツ展」の東芝ブースで手話による説明を実施。また、東芝本社近くの小学校の夏休み体験授業で手話講師を務めました。



エコプロダクツ展での手話通訳



## 高齢者を積極的に活用しています

ダイバーシティを推進し、また少子高齢化の進展に備えるために「雇用延長制度」を設けています。

この制度では、60歳の定年後も引き続き東芝グループでの勤務を希望する従業員に対して、65歳までの雇用継続を定めており、多くの従業員に活躍の場を提供しています。

## 多様な働き方の支援

### ワーク・スタイル・イノベーションを推進しています

「ワーク・スタイル・イノベーション」(以下「WSI」)とは、効率的でメリハリのある仕事をし、ライフではリフレッシュと同時に自らを高めて仕事の付加価値化につなげるという「正のスパイラル」を創出する活動です。

東芝グループでは、個人による「セルフマネジメント」と、チームリーダーを中心とした「チームマネジメント」の2つを柱に働き方の変革を進めています。また「Enjoy your work!」をキャッチフレーズとしたキャンペーンを展開し、社内ホームページに経営幹部や従業員の体験から学ぶことをコンセプトとしたサイトを開設しています。

#### 活動事例

### 福島主任研究員が「APEC女性イノベーター賞」を受賞

「日経WOMAN」が主催し、内閣府が後援する「ウーマン・オブ・ザ・イヤー2011」で大賞を受賞した東芝 研究開発センターの主任研究員 福島理恵子が、2011年9月に米国サンフランシスコで開催されたAPECの女性と経済サミット(WES)で「APEC女性イノベーター賞※」を受賞しました。

裸眼3Dディスプレイ開発での福島主任研究員の功績は、ディスプレイ市場の将来の発展に大きく寄与しただけでなく、国内東芝グループにおいても育児との両立を果たしたワーキングマザーとして社内のモデルとなっています。

※ さまざまな分野で経済発展に貢献した女性に贈られるもので、APEC諸国各2人の計42人が受賞



パチフェUN Woman事務局長と日本代表団のメンバー。  
前列右端が福島主任研究員

## ●啓発ツール「きらめきタイムズ」を発行

東芝グループにおける意識の啓発活動の一環として、社内新聞「きらめきタイムズ」を年に4回発行しています。社長を含む役員からのメッセージをはじめ、WSIを実践している事例などを日本語と英語で紹介し、ダイバーシティとWSIの推進へとつなげています。



「きらめきタイムズ」でWSI事例を紹介

#### 活動事例

### 組織長マネジメントサーベイ実施

経営方針に掲げた「グローバルトップ」を実現するためには、全員が同じ目標に向かって持てる力を十分に発揮していくことが必要不可欠です。

そこで、東芝では2011年度の従業員意識調査において、チームリーダーである組織長向けに「部下がいきいき働いたためのチェック項目」に関する設問を加えました。調査結果は役職者向けの社内報で周知し、組織長が日ごろの行動を振り返ったり、メンバーとの目標の共有やコミュニケーションのあり方について考えるために役立てています。

#### 活動事例

### 勤務時間を「見える化」するシステムの活用

東芝では、WSIに向けて働き方の現状を正しく認識するために、各自の在社時間を従業員のパソコン上に表示する「在社時間表示システム」を導入。さらに、上長と従業員が日常的に労働時間を強く意識する環境づくりを目的に「勤務実績配信システム」と「勤務実績状況表示システム」を運用しています。

「勤務実績配信システム」では、勤務実態に関する情報を上長と従業員にeメールで自動配信します。また「勤務実績状況表示システム」では、勤務の状況を信号の色(赤、黄、青)で表示することで時間外労働時間に対する注意を促すなど、勤務の「見える化」をサポートしています。



## 人権・労働慣行

### 仕事と育児の両立を支援しています

東芝グループでは、ライフステージに応じて従業員が働き方を選択できるよう、制度の充実と柔軟化を進めています。1990年代から仕事と家庭の両立支援に取り組み、2005年からは次世代育成支援対策推進法に基づいた諸施策を実行し、法定水準を上回る制度を整備しています。

### 多様な働き方を支援する制度と利用実績 (人)

| 制度        | 期間                                      | 2010年度            | 2011年度            |
|-----------|---|-------------------|-------------------|
| 育児休職制度    | 子が満3歳に到達まで<br>(配偶者が働いていなくてもよい)          | 男性: 11<br>女性: 269 | 男性: 16<br>女性: 258 |
| 配偶者出産休暇制度 | 配偶者の出産日を含む6週間以内に5日間※1                   | 男性: 356           | 男性: 399           |
| 介護休職制度    | 被介護者1人につき365日まで                         | 男性: 5<br>女性: 3    | 男性: 2<br>女性: 5    |
| 短時間勤務制度   | 育児: 子が小学校を修了するまで※2<br>介護: 被介護者1人につき3年まで | 男性: 8<br>女性: 399  | 男性: 7<br>女性: 398  |

※1 2011年度までは「配偶者の出産日を含む2週間以内に5日間」

※2 2011年度までは「子が小学校3年生まで」

### 活動事例

#### 社内保育施設「きらめキッズ」

従業員のワーク・ライフ・バランス支援の一環として、2011年4月に横浜事業所内に社内保育園「きらめキッズ横浜」を開園しました。週2日保育、週3日保育、一時保育など、ワーキングマザーだけでなくワーキングファザーのニーズにも応える柔軟なコース設定が特徴です。広いグラウンドのある緑豊かな環境で、専任のスタッフがのびのびとした保育を行っています。

### 利用者の声

- 預ける日にちの変更など、柔軟に対応してくださるので助かります。
- 先生がいつも明るく元気で好感が持てます。
- 他にいくつか保育園を利用しましたが、こちらが一番気持ちよく安心して預けることができています。
- 給食がとてもおいしく、子どもは毎回おかわりをして残さず食べています。



きらめキッズ横浜

## 従業員の安全と健康 (労働安全衛生)

### 経営の最重要テーマの一つとして 従業員の安全・健康の向上に努めています

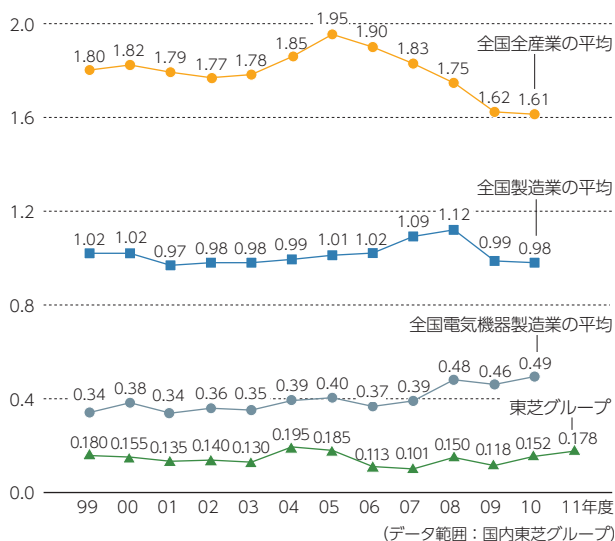
東芝グループは「人を大切にします」という経営理念のもと、従業員の安全と健康の向上に注力してきました。

現在、東芝グループの国内の労働災害の発生率(度数率)は、全国製造業平均を大きく下回る水準にあります。さらなる災害防止に向けて、いっそうの予防策を講じています。

特に、重篤な傷病につながるおそれのある危険有害リスクの低減を最優先課題として、すべての職場や作業に対するリスクアセスメントを進め、リスクの把握から作業の見直し、設備改修、従業員への教育訓練の徹底などを計画的に進めています。また、人の行動特性に着目した安全教育などを通じて、危険に対する感度の向上と安全でない行動の防止を図っています。

### 労働災害発生件数の推移

(100万時間当たりの休業4日以上(労働災害の件数))



(データ範囲: 国内東芝グループ)

### 活動事例

#### 東芝大分工場 第五種無災害記録(3,550万時間)達成

注目

東芝大分工場は、2011年3月27日に、第五種無災害時間記録(3,550万時間)を達成し、厚生労働省労働基準局長から表彰されました。

大分工場では、各種作業安全専門委員会の活動や工場独自の特別安全健康週間の取り組みを地道に継続し、2005年7月25日から68ヵ月間にわたって休業以上の業務上災害を起こさず操業しています。東芝グループの工場では、今回で23回目の受賞となります。

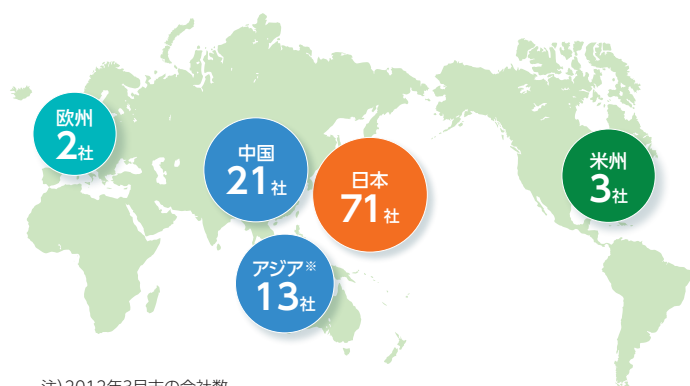
## 労働安全衛生マネジメントシステムの 認証取得をグループを挙げて推進しています

注目

東芝グループでは、グローバル規模で安全健康管理活動を統括していくために、2007年度から労働安全衛生マネジメントシステムの国際的認証規格OHSAS18001を導入し、2008年度末に国内外の全製造拠点で認証を取得しました。このマネジメントシステムを運用し、安全と健康にかかわる課題を明確にして継続的な改善を図っています。

今後は安全面のグローバルなグループガバナンスの強化を図り、海外グループ各社の労働災害データなどを基に安全管理状況の把握と改善を加速していきます。

### 地域別のOHSAS18001取得連結子会社



注) 2012年3月末の会社数

※ 日本・中国除く

## 従業員の心身の健康を維持・増進 するための各種施策を展開しています

東芝グループでは、すべての従業員が健康への意識を高め、心身の健康を維持できるよう、さまざまな取り組みを展開しています。

従業員の健康管理の基礎となる健康診断および事後措置については、その標準化と効率化をめざし、健康診断・問診結果などの情報を一元管理するシステムを導入し、保健指導や教育などの各種施策に活用しています。

一方で、従業員自らがQuality of Lifeの向上を図れるよう、事業場ごとの健康教育に加え、「こころとからだの健康相談」による電話相談窓口、面接カウンセリングの運用など、東芝健康保険組合とも連携して健康づくりを支援しています。

また、海外勤務者とその家族が環境変化の大きい海外で安心して業務に従事できるよう、緊急時の病院の案内や

搬送を手配できるサービスを導入したり、産業保健専門職が定期的に訪問し、面談する「海外医療巡回」を実施しています。



中国広州東芝家電製造(南海)社での医療巡回

### 活動事例

#### 健康リスクの低減・管理と 安全健康風土の醸成を推進

##### ●複数のプロジェクトで重点支援対象者への 支援施策を策定

東芝グループでは各社の産業医、保健師・看護師らが複数のプロジェクト(以下[PJ])チームを構成し、健康管理体制の強化や各種健康保持・増進施策を進めています。

「ハイリスク者対策検討PJ」では、脳・心臓疾患の発症リスクが高い従業員に対して、社内基準を策定し、就業区分の判定と判定結果に基づく勤務管理・労務管理や保健指導などの重点支援を確実に行うことを進めています。

一方、「メンタルヘルスPJ」では、「メンタル不調者の職場復帰プログラム」について、職場復帰判断などの支援プロセスを見直しています。

##### ●健康度調査の導入

2011年度から、メンタルヘルス対策の一環として「健康度調査」を導入し、従業員個人および職場のストレスマネジメントを進めています。

##### ●気づき・声かけ施策の推進、 コミュニケーションの活性化

従業員の健康状態を把握するため、「いつもと違う」様子がないかに注意し、積極的な「気づき、声かけ」を呼びかけ、実践しています。また、組織・チームの安全健康意識を向上させるため、インテグリティ職場ミーティングなどの機会を活用したコミュニケーションの活性化にも取り組んでいます。





## 2011年度の主な進捗・成果

▶ 2015年度までの  
第5次環境アクションプランを策定 **P35**

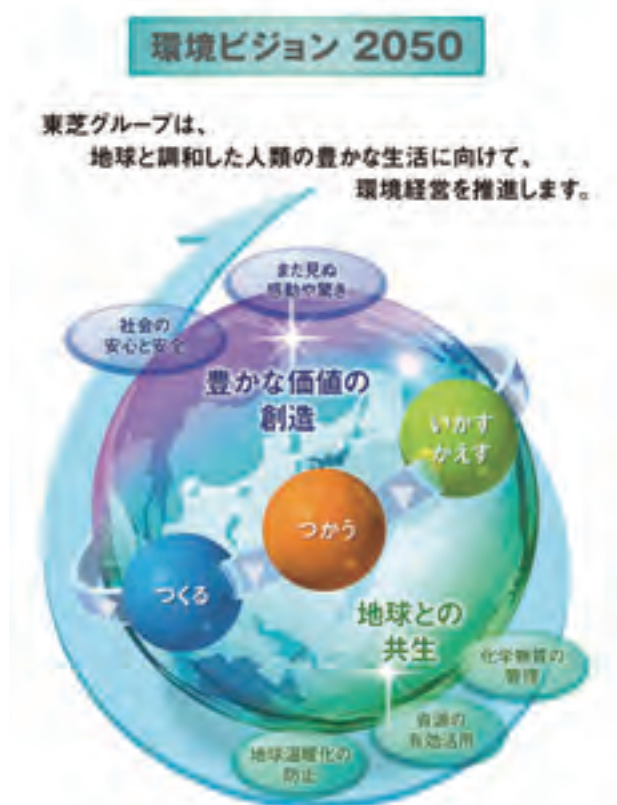
▶ エクセレントECP目標20製品に対し  
29製品を認定 **P40**

## 環境ビジョンとマネジメント

### 「環境ビジョン2050」のもと 「3つのGreen」を推進しています

東芝グループは「かけがえのない地球環境」を、健全な状態で次世代に引き継いでいくことは、現存する人間の基本的責務」との認識に立って、豊かな価値の創造と地球との共生を図っています。そして、「エコ・リーディングカンパニー」として地球と調和した人類の豊かな生活を実現していくために「環境ビジョン2050」を設定し、豊かな価値の創造と地球との共生を指標化した「総合環境効率」(P37参照)を、2000年を基準として2050年までに10倍に高めることをめざしています。

その目標を達成するために「Green of Process」「Green of Product」「Green by Technology」の3つのGreenと、それを支える「Green Management」をコンセプトに、地球温暖化の防止、資源の有効活用、化学物質の管理の観点からすべての製品と事業活動において環境負荷低減に注力しています。



## 第5次環境アクションプラン **注目**

### 「エコ・リーディングカンパニー」としての地位を 確立すべく新アクションプランを設定しました

2011年度、東芝グループは2012年度を最終年度とする第4次環境アクションプランをほぼ達成したと判断し、2015年度までの第5次環境アクションプランを策定しました。第5次プランでは、従来重点指標としている製品・事業プロセスにおける環境負荷低減のほか、生物多様性、環境教育・人材育成および環境コミュニケーションを新たに加えた全22項目を設定。あらゆる側面から環境経営を推進していきます。

第5次環境アクションプランでは、2015年度に製品分野の環境効率の改善度を2000年度比3.4倍、事業プロセス分野は1.5倍として、総合環境効率を3.0倍とすることをめざします。3つのGreenのコンセプトは第4次環境アクションプランから踏襲し、Green of Product/Green by Technologyでは、売上高と計数の両面で目標を設定し、事業と環境経営の一体化をめざします。Green of Processでは、環境負荷量と原単位の両面で目標を設定してグローバルNo.1の高効率モノづくりを実現していきます。

また、Green Managementに新たに3項目を設定しました。

生物多様性は、ISO26000に基づく活動状況の点検から抽出した課題です。事業場を基点とした地域連携による生態系ネットワークの構築をグローバルに展開し、各拠点の特徴を活かしながら動植物の生態系保全に取り組んでいきます。

環境教育・人材育成は、各拠点の環境リーダー(東芝ecoスタイルリーダー)の育成を推進し、2015年にグローバルで2,000人を登録して各拠点の活動を加速していきます。

環境コミュニケーションは、東芝グループ約20万人が、地域に根ざした環境活動を全世界で積極的に実施することで、「つながる」環境コミュニケーションをグローバルに展開していきます。



## 第5次環境アクションプラン

| 大項目                                      | 指標                      |  | 2012年度            | 2015年度                     |
|--|-------------------------|--|-------------------|----------------------------|
| 総合                                       | 総合環境効率(2000年度基準)        |  | 2.5倍              | 3.0倍                       |
|  | 製品の環境効率(2000年度基準)       |  | 2.8倍              | 3.4倍                       |
|  | 事業プロセスの環境効率(2000年度基準)   |  | 1.35倍             | 1.5倍                       |
| Green of Product/<br>Green by Technology | エクセレントECPの売上高           |  | 0.5兆円             | 1.8兆円                      |
|  | Green by Technologyの売上高 |  | 1.36兆円            | 1.9兆円                      |
|  | 地球温暖化防止                 | CO <sub>2</sub> 排出抑制量(Green of Product)※1    | 600万t             | 1,500万t                    |
|  |                         | CO <sub>2</sub> 排出抑制量(Green by Technology)※2 | 4.5億t             | 4.9億t                      |
|  | 資源有効活用                  | 省資源化率※3                                      | 33%               | 50%                        |
|  |                         | 再生プラスチック利用率※4                                | 2.6%              | 3.0%                       |
|  | 化学物質管理                  | 特定化学物質の削減(PVC/BFR※5の削減)                      | 20製品群で全廃※6        | 全80製品群で全廃※6                |
| Green of Process                         | 地球温暖化防止                 | 温室効果ガス総排出量(1990年度基準)※7                       | 345万t(51%)        | 439万t(65%)                 |
|  |                         | エネ起源CO <sub>2</sub> 総排出量原単位(2010年度基準)※7      | 96%               | 90%                        |
|  |                         | 製品物流CO <sub>2</sub> 総排出量原単位(2010年度基準)        | 98%               | 95%                        |
|  | 資源有効活用                  | 廃棄物量(2000年度基準)                               | 10.7万t(65%)       | 11.7万t(71%)                |
|  |                         | 廃棄物総発生量原単位(2010年度基準)                         | 96%               | 90%                        |
|  |                         | 最終処分率(グループ総発生量比)※8                           | 1.8%              | 0.5%                       |
|  |                         | 水受入量原単位(2010年度基準)                            | 96%               | 90%                        |
|  | 化学物質管理                  | 総発生量(2000年度基準)                               | 1,694t(66%)       | 1,967t(77%)                |
|  |                         | 取扱量原単位(2010年度基準)                             | 99%               | 95%                        |
| Green Management                         | 生物多様性の保全                | 事業所を基点とした地域連携による生態系ネットワークの構築                 | 主要サイトの生物多様性調査率50% | 生物多様性の改善に向けた転換が図られている      |
|  | 環境教育・人材育成               | 東芝ecoスタイルリーダーの育成                             | 200人育成            | 2,000人育成                   |
|  | 環境コミュニケーション             | 「つながる」環境コミュニケーションのグローバル展開                    | 従業員のコミュニティづくり     | 世界の環境問題に取り組む「環境一斉アクション」の展開 |

注) 国内・海外、生産・非生産の事業場が対象

原単位目標には活動を評価できる指標として、物量ベースの実質生産高原単位を使用

実質生産高=[国内名目生産高]÷[日銀国内企業物価指数(電気機器):1990年を1としたときの各年度の比率]+[海外名目生産高]

※1 代替想定製品のCO<sub>2</sub>排出量―出荷製品のCO<sub>2</sub>排出量(使用段階の1年分の排出量を比較し、製品寿命の半分を累計)

※2 同燃料種の火力平均のCO<sub>2</sub>排出量原単位と比較、原子力・再生可能エネルギーは、全火力平均のCO<sub>2</sub>排出量原単位と比較

※3 省資源化量の増分÷製品総質量の増分×100

※4 再生プラスチック量÷製品プラスチック使用量×100

※5 PVC:塩化ビニル樹脂(Polyvinyl Chloride)は、一般的な合成樹脂(プラスチック)の一つで、あらゆる用途に使用されている。廃棄時の不適切な処理による有害物質の生成や、PVCを軟らかくするための一部の添加剤(フタル酸エステル)の有害性が懸念されている  
BFR:臭素系難燃剤(Brominated Flame Retardants)は、プラスチックの難燃剤として使用されている。臭素系難燃剤の中には、人体への影響が懸念されているものや、環境中に残留したり生体内に蓄積性を持つものがある。また、廃棄時の不適切な処理による有害物質の生成が懸念されている

※6 特定用途を除く

※7 日本国内の電力係数は、3.50t-CO<sub>2</sub>/万kWhを利用。海外電力は、GHGプロトコルのデータを利用

※8 東芝グループでの定義は「事業活動に伴って生じる副産物やその他の発生物すべて(総発生量)に対し、各種処理後の埋立処分量を製造拠点0.5%未満、非製造拠点1.0%未満にすること(法律上・行政指導上の制約などがある拠点を除く)



## 2011年度の活動実績

### 総合環境効率率は年度目標を達成しました

東芝グループでは、分母を「環境負荷」、分子を「提供する価値」とする環境効率の改善度を「ファクター」と表現し、環境経営の改善指標としています。製品と事業プロセスそれぞれにかかわる環境効率を環境負荷の割合で統合し、「総合環境効率」を算出しています。

2011年度の環境効率は、製品ではデジタルプロダクツや電子デバイス分野を中心に価値と環境負荷の改善が進んだことで2000年度比2.79倍(目標2.38倍)に、事業プロセスでは再資源化量や景況の改善にともなう売上高の向上によって同1.36倍(目標1.28倍)と、いずれも目標を上回りました。これらを合わせた総合環境効率は、同2.50倍(目標2.16倍)となり、目標を達成することができました。

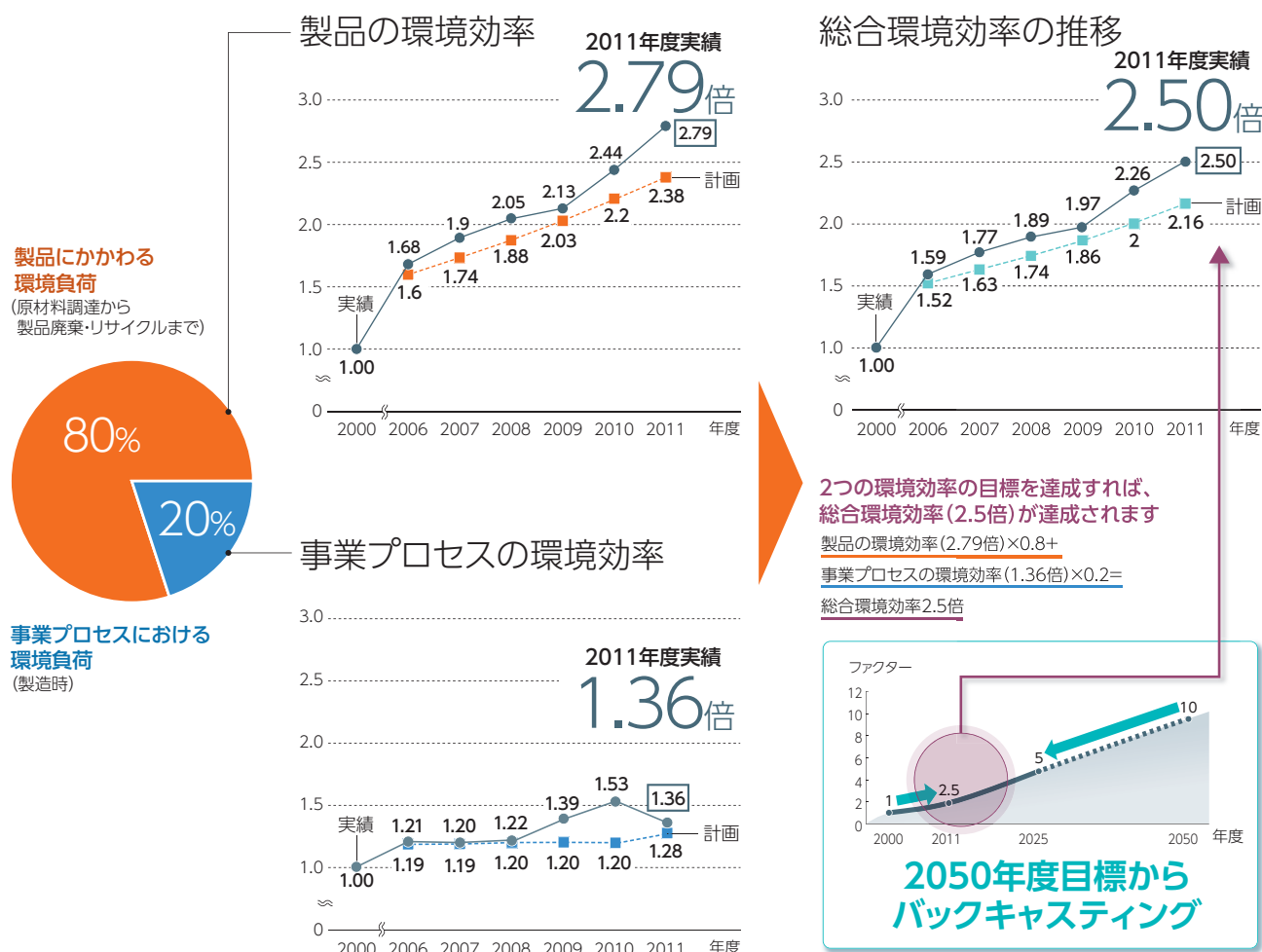
### 「第4次環境アクションプラン」の達成状況

「第4次環境アクションプラン」において、製品の環境効率向上では「環境調和型製品の提供」、事業プロセスの革新では「地球温暖化の防止」「資源の有効活用」「化学物質の管理」という3つの観点から指標を設定しています。

2011年度は、製品では4項目中3項目、事業プロセスでは9項目中7項目が目標を達成しました。「エクセレントECP」は、計画を大幅に上回る29製品を認定しました(P40参照)。特に、水素間接冷却発電機など社会インフラシステムで6製品を認定したことで、全事業分野における環境調和型製品の提供を実現しました。一方、エコプロダクツによるCO<sub>2</sub>排出抑制効果は、売上高の回復が遅れ未達でしたが、前年度実績比で70万トン(前年400万トン)増の結果となりました。事業プロセスでは、海外拠点における廃棄物ゼロエミッションの進捗や設備投資の実行が遅れ、大気・水域への化学物質排出量の削減量が未達成となりました。

2012年度まで計画していた「第4次環境アクションプラン」は、未達項目が3件ありましたが、「第5次環境アクションプラン」で継続して推進していきます。

### 総合環境効率の推移



## 第4次環境アクションプランの達成状況

| 指標         |   | 2011年度計画 | 2011年度実績 | 評価※4 |
|------------|---|----------|----------|------|
| 製品の環境効率向上  |   |          |          |      |
| 環境調和型製品の提供 | 環境調和型製品の売上高比率                             | 70%      | 72%      | ○    |
|            | 「エクセレントECP」の創出件数                          | 20製品     | 29製品     | ◎    |
|            | 「エコプロダクツ」によるCO <sub>2</sub> 排出抑制効果        | 680万t    | 470万t    | △    |
|            | 製品に含まれる特定15物質※1全廃率                        | 全廃       | 全廃       | ○    |
| 事業プロセスの革新  |   |          |          |      |
| 地球温暖化の防止   | エネルギー起源CO <sub>2</sub> 排出量原単位削減(対1990年)※2 | 44%削減    | 49%削減    | ○    |
|            | 国内生産拠点                                    | 44%削減    | 50%削減    | ○    |
|            | CO <sub>2</sub> 以外の温室効果ガス総排出量削減           | 37%削減    | 78%削減    | ◎    |
|            | 国内製品物流に伴うCO <sub>2</sub> 排出量原単位削減         | 42%削減    | 56%削減    | ◎    |
| 資源の有効活用    | 廃棄物総発生量原単位削減                              | 22%削減    | 34%削減    | ◎    |
|            | 廃棄物ゼロエミッション※3達成拠点                         | 100%     | 83%      | △    |
|            | 使用済製品再資源化量拡大率(対2001年)                     | 170%拡大   | 219%拡大   | ◎    |
|            | 水受入量生産高原単位削減                              | 9.5%削減   | 24%削減    | ◎    |
| 化学物質管理     | 大気・水域への化学物質排出量削減                          | 52%削減    | 44%削減    | △    |

注) 特記部分を除き、2000年度基準で国内・海外、生産・非生産の拠点が対象です。原単位は活動を評価できる指標として、物量ベース(実質生産額)としています

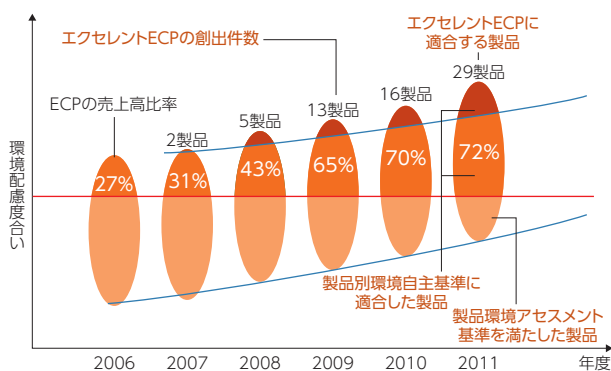
※1 対象15物質群: (1)ビス(トリブチルスズ)＝オキシド(TBTO)、(2)トリブチルスズ類(TBT類)・トリフェニルスズ類(TPT類)、(3)ポリ塩化ビフェニル類(PCB類)、(4)ポリ塩化ナフテン(塩素数が3以上)、(5)短鎖型塩化パラフィン、(6)アスベスト類、(7)アゾ染料・顔料、(8)オゾン層破壊物質、(9)放射性物質、(10)カドミウムおよびその化合物、(11)六価クロム化合物、(12)鉛およびその化合物、(13)水銀およびその化合物、(14)ポリ臭素化ビフェニル類(PBB類)、(15)ポリ臭素化ジフェニルエーテル類(PBDE類)(詳細定義および除外用途は別途定めます)

※2 日本国内の電力係数は、3.50t-CO<sub>2</sub>/万kWhを用いています。海外電力は、GHGプロトコルのデータを用いています

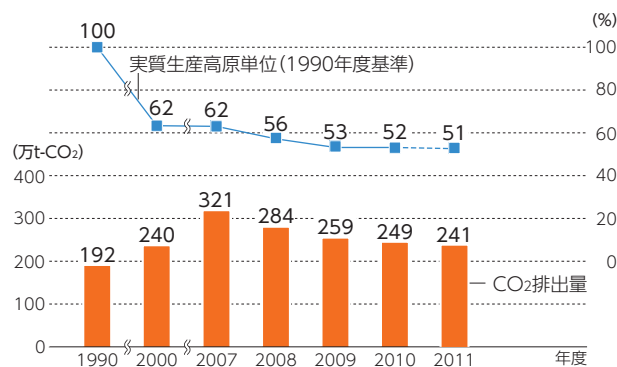
※3 事業活動にともなう生じる副産物やその他の発生物すべて(総発生量)に対し、各種処理後の埋立処分量を製造拠点0.5%未満、非製造拠点1.0%未満にすること(法律・行政指導上の制約などがある拠点を除く)

※4 評価: 目標達成(◎:120%以上、○:100%以上120%未満)、目標未達(△:100%未満)

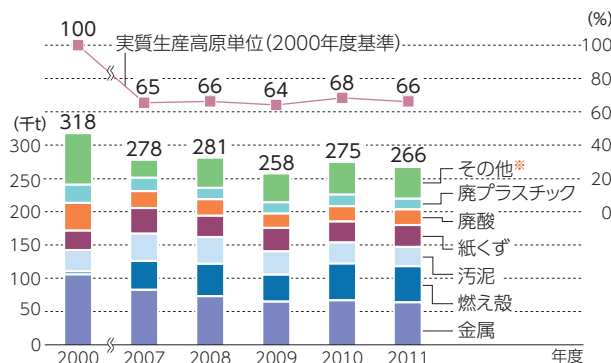
### 製品: エクセレントECP/ECPの創出目標と実績



### 事業プロセス: エネルギー起源CO<sub>2</sub>排出量と原単位の推移

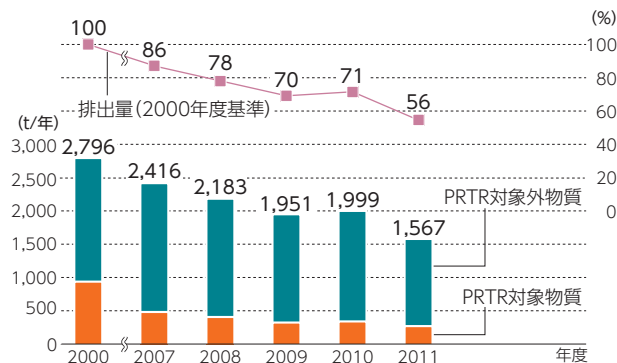


### 事業プロセス: 廃棄物総発生量の推移



※ その他: 廃油、木くず、ガラスくず、特定有害産業廃棄物など

### 事業プロセス: 削減対象化学物質の排出量の推移





## Green of Process

モノづくりの環境配慮

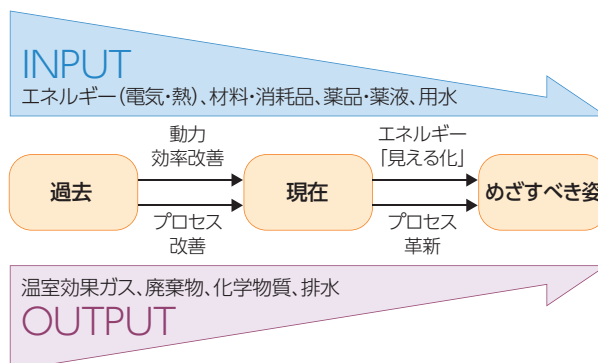
### グローバルNo.1の低環境負荷と 高効率モノづくりによる製造コスト削減の 両立をめざします

需要の高まりに応じて生産量を増やせば、エネルギーや資源の消費量も増大します。これをいかに抑制するかが、大きなテーマです。

国内外の工場でさまざまな製品を生産している東芝グループは「地球温暖化の防止」「資源の有効活用」「化学物質の管理」という3つの視点で環境負荷の低減を進めています。国内外のすべての工場で、材料調達を最小限に抑え、モノづくりにおける省エネに努め、無駄な排出を抑制。生産量が増えても環境負荷の増大を最小限に抑える努力を続けています。

特に地球温暖化の防止については、グループの温室効果ガス総排出量の約半分を占める半導体工場を中心に、空調・コンプレッサーの効率化、クリーンルームの効率改善などの省エネ施策と生産効率向上に取り組み、排出量の増加を最小限に抑制します。資源の有効活用については、廃棄物の発生抑制と再資源化によってゼロエミッション工場100%をめざしています。化学物質の管理については、削減対象物質の排出量を削減するために使用物質の代替化や廃止を進めています。

### Green of Processの概念



### 東日本大震災にともなう 節電対応に努めました

東芝グループでは、2011年3月11日の東日本大震災発生直後から、各事業所で蛍光灯の間引き、空調の抑制、エレベータの一部停止、昼間から夜間への生産シフトなど可能な限りの節電対応を実施しました。夏期の電力需要ピーク時には、政府方針に沿った電力消費削減のために、東芝グループ全体でいっそうの節電対策を実施。2011年6月から、主要拠点で電力使用状況をリアルタイムでモニタリングして管理を強化しました。さらに、夏期休暇の設定期間の変更、サーバーの分散、自家発電設備の拡充などによって電力需要ピーク時の電力消費低減に努めました。東北電力および東京電力の管内では、7月から9月の電力ピーク15%削減に対し、両管内とも22%を達成しました。

### 活動事例

#### クラウドを活用した「使用電力の見える化」システム構築

東芝府中事業所をモデルとして、クラウド技術を活用したCO<sub>2</sub>排出量の「見える化」や、従業員の省エネ参加意識を高めるエコシステムの確立をめざした実証試験を進めています。



「見える化」画面のイメージ：月間CO<sub>2</sub>排出情報

CO<sub>2</sub>排出量の見える化では、建屋ごとの電力・ガスなどの使用量データを収集してCO<sub>2</sub>排出量と金額換算値を明らかにしました。従業員の省エネ参加意識向上にあたっては職場環境の見える化も実現。職場の温度・湿度と電力消費にともなうCO<sub>2</sub>排出状況を社内ホームページ上で表示し、従業員の体感情報を「快適」「暑い」「寒い」など7段階で取得しています。これら実証実験を通して、CO<sub>2</sub>削減量の見える化や従業員の反応を分析することで、業務効率に配慮した省エネ活動と、有機的な環境投資の実現をめざしていきます。



従業員の体感情報の入力并表示



その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。

<http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/env/>

<http://www.toshiba.co.jp/env/jp/> (環境活動ホームページ)



# Green of Product

## 製品の環境配慮

### 環境性能No.1製品を創出し、 エクセレントECPの拡大をめざします

新興国や途上国における社会インフラ需要の高まりや家電製品などの普及にともなって、電力や資源の消費増大が懸念されます。あらゆる地域で、便利で快適な暮らしと環境負荷低減を両立させていくために、東芝グループは、開発するすべての製品で「環境性能No.1」を創出し、業界トップの環境性能を有する環境調和型製品(ECP)「エクセレントECP」の拡大をめざします。2011年度は「エクセレントECP」を29製品提供することができました。

なお、環境調和型製品(ECP)の開発は、次のような手順で進めています。

#### ①商品企画段階

環境性能がNo.1となる目標「ecoターゲット」を設定

#### ②開発・設計段階

ECPの3要素である「地球温暖化の防止」「資源の有効活用」「化学物質の管理」を考慮したECP基準を満たすことを確認

#### ③製品承認段階

「ecoターゲット」の達成状況やECP基準の適合確認を行い、発売時点で環境性能がNo.1の製品を「エクセレントECP」として認定

## 活動事例

### 待機電力ゼロワット ecoチップ™搭載液晶テレビ

デジタルハイビジョン液晶テレビ「レグザ 32BE3」は新開発の“ecoチップ™”を搭載し、業界初となる待機電力ゼロワット※1を実現しました。

また、低消費電力LEDバックライト液晶パネルを採用し、業界トップクラス※2の年間消費電力45kWh/年を達成。さらに、リモコンの「節電ボタン」でバックライトの明るさを調節し、効果的に節電することができます。



ecoチップ™搭載液晶テレビ「レグザ 32BE3」

#### ※1 待機電力ゼロワット

待機時はecoチップ™によりリレーを遮断することで、AC電源プラグを抜いた状態と同等の効果。ただし、約10時間以上待機状態が続くと、大容量キャパシターを充電するために約3分間平均0.5W程度の電力を消費する

#### ※2 2011年12月当社調べ

## 2011年度のエクセレントECP認定製品

### デジタルプロダクツ: 6製品

- 液晶テレビ/32BE3 (ecoチップ™搭載)
- 液晶テレビ/47Z2、46A2、55A2
- ブルーレイディスクレコーダー/DBR-C100
- Ultrabook™(ウルトラブック)/dynabook R631
- スリムコンパクトノートPC/ dynabook R731
- パワースリムモバイルPC/dynabook R741、R751



ウルトラブック

### 電子デバイス: 4製品

- エンタープライズ用SSD/MK4001GRZB、MK2001GRZB、MK1001GRZB
- 磁気ディスク/MQ01ABD100シリーズ
- microSDメモリーカード/4GB:SD-C04Gシリーズ
- モータドライバ/TC7600FNG



磁気ディスク



microSDメモリーカード

### 社会インフラシステム: 6製品

- 水素間接冷却発電機/ICH-670MVA
- 標準形エレベータ/標準型(積載1,000kgクラス)SPACEL-GR
- 循環加温ヒートポンプユニット/HWC-H451H
- マルチスライスCTシステム/Alexion
- 固体化気象用レーダ/TW4321A
- ハイブリッド入換機関車/HD300



水素間接冷却発電機



JR貨物向けハイブリッド入換機関車

### 家庭電器: 13製品

- 冷凍冷蔵庫/GR-E50FX、GR-E55FX
- 洗濯乾燥機/TW-Z9200
- 家庭用エアコン/RAS-NDR1シリーズ
- 新興国向けエアコン/MCY-MAP0804HT8-C
- 扇風機/F-DLN10
- クリーナー/VC-C11、VC-C11A
- LED電球(ライトエンジン)/LECF/24N-W20GHP50他
- LED電球(ビームランプ形)/LDR9L-W他
- LED電球(ボール電球形)/LDG10L
- LED電球(一般電球形)/LDA11L-G他
- LED照明器具(LEDシーリングライト)/LEDH82102Y-LC他
- LED照明器具(直管LEDベースライト)/LEDT-42307-LDJ他
- LED照明器具(高天井器具)/LEDJ-20021W-DJ2他



扇風機



新興国向けエアコン



LED照明器具



## Green by Technology

エネルギー・環境技術

### 先進的低炭素化技術をグローバルに活用して エネルギーベストミックスと 省エネ社会の実現をめざします

東芝グループはエネルギー分野において、低炭素エネルギーを供給する技術を通じて電力の安定供給と地球温暖化防止に取り組んでいます。

基幹エネルギーでは、高効率火力発電と安全性の高い原子力発電の技術開発を進めています。火力発電は、最新鋭の超臨界石炭火力発電プラントの海外展開や、最新鋭ガスタービンに高性能蒸気タービン・発電機を組み合わせたコンバインドサイクル発電設備の普及を促進し、CO<sub>2</sub>排出抑制に貢献します。原子力発電は、既設プラントの恒久的な安全施策の検討に注力するとともに、安全性を高めた次世代原子炉の開発を推進します。

電力流通分野では、基幹エネルギーと再生可能エネルギーをバランスよく利用しながら、エネルギーの有効利用と電力の安定供給を両立するスマートコミュニティの実現をめざします。

#### 活動事例

#### 地球温暖化防止に貢献する地熱発電

地熱発電は、マグマによって生じた熱水と水蒸気を地中から取り出し、そのエネルギーで蒸気タービンを回転させて発電します。地熱発電で排出されるCO<sub>2</sub>量は非常に少ないことから、環境負荷の低い再生可能エネルギーとして世界的に注目されています。

東芝グループは、1966年に日本初となる松川地熱発電所（岩手県八幡平市）にタービン・発電機を納入して以来、日本をはじめ米国、フィリピン、アイスランド、メキシコなど多くの国に納入しています。また、高温から低温まで有効利用する安



東北電力(株) 柳津西山地熱発電所

### 再生可能エネルギーを推進して 地球温暖化防止に貢献します

東芝グループは、再生可能エネルギーを活用した地球温暖化の防止への貢献をめざして、太陽光発電、水力発電、地熱発電、風力発電などさまざまな発電技術の開発と普及促進にも取り組んでいます。

太陽光発電では、世界最高クラスの電力変換効率97.7%のパワーコンディショナ(500kW)とシステムに応じた最適な太陽電池モジュールを提供し、メガソーラー発電システムの構築をグローバルに推進。また、住宅用太陽光発電システムの提供によって、分散型電源の普及と太陽光発電の拡大を図っています。水力・地熱発電の分野では、地域に合った再生可能エネルギーとして、これまでの技術開発や納入実績を基に、エネルギー需要が拡大していく新興国などを対象に高効率な発電機器の供給を拡大していきます。

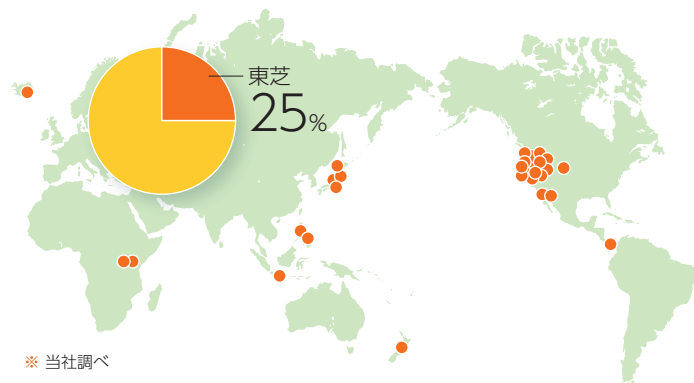
さらに、太陽熱を集光してタービンを回す「太陽光熱発電システム」の検討も新たに開始。このように、再生可能エネルギーを最大限に利用することで社会のCO<sub>2</sub>排出抑制に貢献します。

定した地熱発電プラントシステムを提供することができます。

2011年度は、ニュージーランド コンタクトエナジー社向けに83MWの地熱タービン・発電機2基、ケニア最大の地熱発電プロジェクトとしてケニア電力公社向けに75MWの地熱タービン・発電機4基を受注。それらのほか、インドネシア PT GEO DIPA ENERGI社向けに地熱発電プロジェクトを受注しました。

東芝グループは、地熱発電のさらなる拡大をめざすとともに、風力・水力・太陽光などによる再生可能エネルギーの安定供給に力を注いでいきます。

#### 東芝グループの地熱タービン・発電機納入実績と世界シェア※



# Green Management

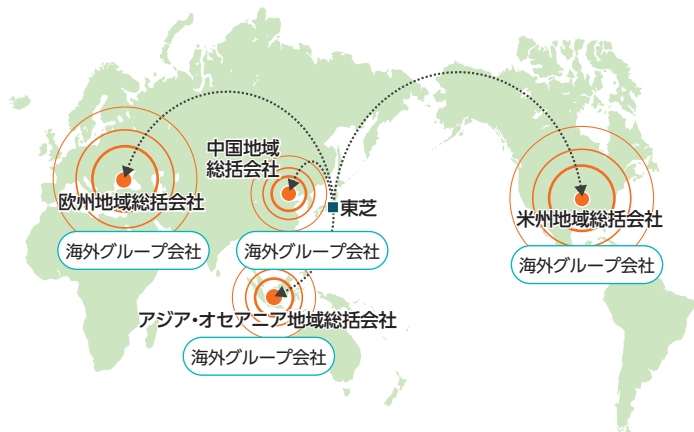
## 環境経営の基盤

### 環境経営をグローバルに推進します

東芝グループでは、グローバルに環境経営を推進しています。東芝の環境担当役員がグループ全体を統括し、社内カンパニーや主要グループ会社へ方針や目標・計画を周知。また、欧州、米州、中国、アジア・オセアニアの4地域に地域総括環境部門を設置し、各地域における環境施策の策定、法規制動向の把握・共有や地域のグループ会社に対する協力・支援を行っています。

さらに、東芝独自の「東芝総合環境監査システム」を構築し、各社内カンパニー、主要グループ会社の環境経営の実践度を評価することで、環境経営の向上をめざしています。

### 東芝グループのグローバル環境マネジメント推進組織



### 環境コミュニケーションをグローバルに展開しています

世界各地でさまざまな環境コミュニケーションを展開しています。ステークホルダーの皆様へ東芝グループの環境に対する取り組みを知っていただくとともに、環境問題を考える機会の提供も進めています。

世界各地で開催された展示会で東芝グループの環境への取り組みを広く訴求しました。日本で開催された「エコプロダクツ2011」では、18万人を超える来場者に向けて、環境調和型製品や、東芝のスマートコミュニティとその実現に貢献する製品・技術を紹介しました。

また、東芝の環境ホームページでは、環境の取り組みをタイムリーに掲載し(P56参照)、ホームページ上でアンケートを実施するなど、ステークホルダーの皆様からの意見収集にも努めています。さらに2011年度からは、Facebookでも環境に関連した取り組みなどを掲載しています。



「エコプロダクツ2011」に出展

### 活動事例

#### フランス・ルーヴル美術館:LED照明で文化を照らす

ルーヴル美術館が環境保全活動の一環として進めている照明改修プロジェクトにおいて、同美術館のナポレオン広場、ピラミッド、ピラミディオンおよびクール・カレヘLED照明器具を提供するパートナーシップ契約を締結しています。ルーヴル美術館の美観を損なわないよう、芸術性と環境性能を両立するデザインの器具を開発しました。環境性能については、キセノンランプなどの既存の照明との比較で73%※1の年間消費電力量削減を実現しています。

本プロジェクトにおける功績が認められ、フランス政府から東芝社長の佐々木に「グランド・メセナ褒章」※2が授与されました。

※1 現行の照明器具4,500台(消費電力量392kWh)を当社LED照明器具3,200台(消費電力105kWh)に置き換えた場合の比較

※2 フランス国の文化の発展に寄与した人物や企業に対し、フランス政府が感謝の意を表するために贈る褒章で、日本人としては2人目の受賞



ルーヴル美術館で点灯した東芝製LED照明  
(左から、ピラミッド、コルベール、ピラミディオン)





# 公正な事業慣行

## 2011年度の主な進捗・成果

▶ **グローバルな動向に合わせた「贈収賄防止対応ガイドライン」を制定し、国内外グループ会社に展開** P44

▶ **東日本大震災とタイ洪水をふまえてBCP(事業継続計画)を見直し** P44

## リスク・コンプライアンス

### 行動基準をグローバルに徹底しています

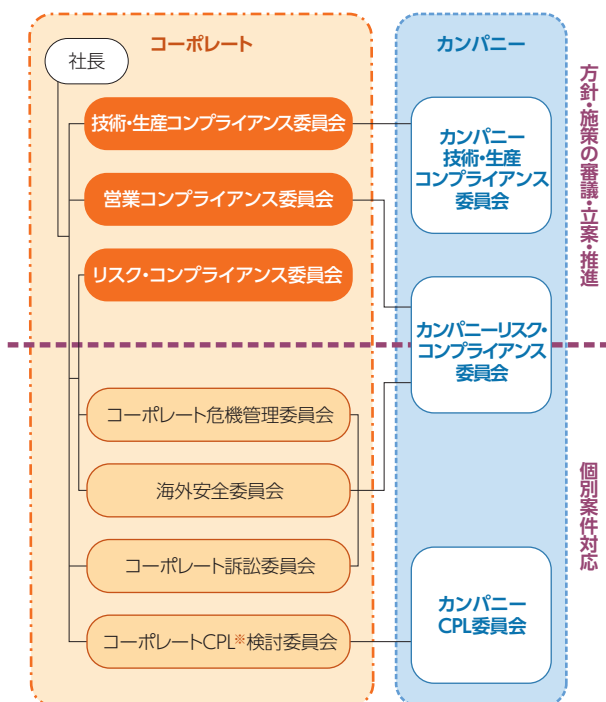
東芝では法令、社内規程、社会規範、倫理などの遵守についてグローバルな徹底に努め、公正・誠実な競争による事業活動を推進するとともに、生活者の視点と立場を重視したお客様の安全・安心を図っています。

その実践に向け、「東芝グループ経営理念」を具体化した「東芝グループ行動基準」の徹底がコンプライアンスの基本と認識し、すべての子会社で採択することなどにより、グループ・グローバルで「東芝グループ行動基準」の浸透を図っています。

### リスク・コンプライアンス体制を確立しています

東芝では、リスク・コンプライアンスマネジメントの徹底を図るため、全社のリスク・コンプライアンスマネジメントをつかさどる担当役員を任命しています。

#### リスク・コンプライアンス体制



※ CPL : CL (契約に基づく品質保証責任) と PL (製造物責任) を合わせた略称

また、コンプライアンスに関する重大事案が発生した場合には、事案に応じ所管の各社内委員会などで迅速に対応策を検討し、実施する体制を確立しています。

さらに、各部門が連携してコンプライアンス違反の予防や再発防止についてきめ細かに検討することを通じて、リスク・コンプライアンスマネジメントの強化を図っています。

### 地域の実情に応じたコンプライアンス教育を推進しています

東芝グループでは、「東芝グループ行動基準」に関する教育をはじめとする各種コンプライアンス教育について、階層別教育、職種別教育、経営幹部セミナーに取り入れているほか、全従業員を対象としたe-ラーニングなども継続して実施しています。

海外においても、カルテルや贈収賄といった重大コンプライアンス違反を防止するため、英語版のe-ラーニング教材を制作し、欧米・アジアで展開しています。中国では、現地事情をふまえたリスク・コンプライアンス事例集を作成し、中国の東芝グループ会社に教育用資料として配布しました。

また、各地域において同種のコンプライアンス違反を繰り返すことのないよう、地域ごとの特性を考慮した教育を実施するなど、各地域の実情に合わせた取り組みを推進しています。

### 通報制度を活用しています

東芝では、法令違反を中心とするコンプライアンス違反に関する社内情報を収集し、自浄作用を働かせて自ら不正を正していくことを目的に、2000年1月に内部通報制度を設け、従業員から通報や相談を受け付けるようにしました。また、2006年4月には、物品の調達、工事発注などの取引に関連した従業員のコンプライアンス違反を防止するために、取引先から通報を受け付ける取引先通報制度も設けました。

このように社内外から通報を受け付ける制度を整備することで、自浄作用に加えてコンプライアンス違反を抑止する機能も期待しています。グループ各社も同様の通報制度を導入しています。



## コンプライアンス徹底に向けた 各種施策に取り組んでいます

東芝では、グローバルな規制動向をふまえて、カルテルと贈収賄の予防に精力的に取り組んできています。2011年度も引き続きその取り組みの強化を図りました。

具体的には、独占禁止法の遵守と外国公務員との間の贈収賄の防止に関する2つのガイドラインについて、これらを採択した国内外グループ会社に自主監査を実施させ、同監査を通じて、運用状況の把握、教育の徹底などに努めました。

また、贈収賄の防止については、公務員のみならず民間人への贈賄禁止なども定めた英国贈収賄法(2011年7月施行)に対応するため、外国公務員に対する贈収賄の防止に関するガイドラインの内容を大幅に見直した「贈収賄防止対応ガイドライン」を制定し、国内外グループ会社に対し採択を要請しました。これとともに、同ガイドラインの浸透、徹底を図るため、国内のみならず、欧米・アジアにおいても、トレーナーの育成を行いました。

事業に関連した法令の遵守については、教育の実施、関連データベースの活用、自主監査などを徹底しています。

また、東芝のコンプライアンスの取り組みについては、年1



アジア地域の現地法人を対象とした  
トレーナー教育

回外部弁護士による第三者評価を受け、指摘された内容について改善を行うなど、継続的にコンプライアンス体制の見直し強化を図っています。

## コンプライアンス違反には厳正に対処します

重大なコンプライアンス違反事例が発生した場合には、正確な事実関係の把握と真因の究明に努めたうえで、事実を真摯に受け止め、違反した従業員の処分を含め厳正に対処するとともに、再発防止策の徹底を図り、必要に応じ適時かつ適切に情報開示を行っていきます。

2011年度は、グループ会社従業員の個人的不正を契機に類似不正取引有無の調査を行うとともに、e-ラーニングを実施するなど、グループ全体で再発防止に向け、取り組みを進めています。

## 反社会的勢力との関係遮断を継続するための 施策を展開しています

東芝では、反社会的勢力との関係を遮断するため、「東芝グループ行動基準」にその旨を明記するとともに、標準契約書に暴力団排除のための条項を追加するなど種々の施

策を実施してきました。今般、全国の自治体における暴力団排除条例の施行に伴い、顧問弁護士等と相談のうえ、契約条項の見直し及び取引先の属性調査徹底について、グループ内へ展開しています。

## BCP(事業継続計画)による リスク管理

注目

### 東日本大震災をふまえた BCPと災害対策の見直しを図っています

東日本大震災では、過去に例を見ない大規模な地震と津波が発生し、未曾有の被害がもたらされました。

岩手県北上市にある半導体製造子会社、岩手東芝エレクトロニクス(株)は、震災直後から操業を停止していましたが、4月中旬から一部生産を再開し、現在全面稼働しています。また、お客様への影響を最小限にとどめるために、一部の製品については、大分工場や姫路半導体工場、加賀東芝エレクトロニクス(株)で対応しました。

東芝グループでは、この大震災を受け、2007年から全社的に展開を進めているBCPの被害想定を見直しました。各拠点での従業員の安全確保を図るとともに、事業継続の観点でも対策を進めています。

### 調達BCPガイドラインを定め、 継続的な部品供給対策を図っています

東北地方の被災地を中心に、部品メーカーなど多数の調達先が被災しました。

震災直後から調達品の在庫(流通在庫を含む)の調査、調達先の他拠点での製造振替、代替品採用の緊急手続きなど、あらゆる手段を尽くして調達品確保に努め、調達品起因による生産への影響の極小化に全力をあげました。

一方で、被災した調達先が一刻も早く生産ラインを復旧するために東芝グループの総力を挙げて支援に努めました。

調達部門では東日本大震災、および2011年9月に発生したタイ洪水での経験をふまえて「調達BCPガイドライン」を新規制定し、平時リスクアセスメントと有事のあるべき体制、基本業務を明確化しました。また、2012年5月に改定した「東芝グループ調達方針」にもBCPの内容を盛り込み、調達取引先に対する協力要請事項を明示することで有事の生産影響極小化と早期復旧を図っていきます。



## 公正な競争・取引の徹底

### 健全な調達取引を徹底していくために 従業員教育や社内監査を実施しています

調達取引においてコンプライアンスを遵守することは、調達取引先と健全なパートナーシップを築くうえでの大前提と考えています。東芝グループでは全従業員を対象に下請法e-learningを実施するとともに、取引実態の調査を通じて、コンプライアンス違反が起きないように努めています。

### 取引先通報制度を運用しています

東芝では、取引先通報制度「クリーン・パートナー・ライン」を開設しています。コンプライアンスや公正な取引の観点から東芝グループ関係者の問題点や懸念をご指摘いただいて速やかに是正できるよう、関係取引先などへ制度の周知と活用をお願いしています。

### 営業・販売において関連法規に則った 自由で公正な競争に努めています

東芝グループは、法令遵守はもとより、健全な商慣行、社会通念にしたがった営業活動を徹底しています。独占禁止法などの遵守に係るガイドラインを定め、これに則って自由で公正な競争に努めています。また、情報の財産価値を認識し、営業活動で得られた第三者に関する情報については、他社の営業秘密、個人情報などを含めて適正な方法で入手し管理しています。

## サプライチェーンでの CSR推進



### グループ内で培った管理ノウハウを 世界各地の調達取引先と共有していきます

お客様に安心して製品をお使いいただくために、また、調達取引先も含めて人権・労働・環境面などのCSRを果たしていくために、東芝グループでは調達取引先における従業員の労働環境適正化や環境負荷低減など、サプライチェーンを通じたCSRの取り組みを推進しています。

適切な労働時間や賃金の管理だけでなく、労働者と経営者の意思疎通を図ること、安全衛生に配慮すること、また、工場周辺への環境に配慮すること、労働者の士気を高め、生産効率の向上に寄与すると考えています。

こうした考えのもとで、東芝グループの培った管理ノウハウを世界中、特に新興国の調達取引先と共有していきます。

紛争鉱物不使用に関する問題(P29参照)をはじめ、人身売買や奴隷などにかかわる米国カリフォルニア州トランスペアレンシー法、英国贈収賄法、そして環境問題など、CSRにかかわるステークホルダーの関心事項はますます多様になってきています。東芝グループは、これらの問題の解決を図っていくために、サプライチェーンにおけるCSRへの取り組みに注力していきます。

### EICCに加盟

2011年6月に電子業界のCSR推進団体であるEICC (Electronic Industry Citizenship Coalition)に加盟しました。

EICCの行動規範の趣旨に沿って、サプライチェーンにわたって労働、安全衛生、環境、倫理といったCSRに取り組んでいくために、国内外の半導体などの製造拠点に対してEICC行動規範に関する教育を実施しました。

### 法令・社会規範を要請

また、2012年5月に「東芝グループ調達方針」を改定し、新規取引開始時および継続取引にあたって、法令・社会規範の遵守を調達取引先選定の優先条件としました。また英国贈収賄法を反映し、あらゆる利害関係者への贈賄行為の禁止を調達取引先への要請事項として追加し、併せて国内外の調達取引先に周知しました。

### 環境に配慮した調達先選定のために 取引先のグリーン度を評価しています

東芝グループでは、取引先の環境活動について、ISO14001に準拠したグリーン度(当社基準)を確認し評価しています。取引先の選定にあたっては、評価ランクがより上位の取引先と優先的に取引することとし、取引先にはグリーン度の向上をお願いしています。

### 2011年度における取引先のグリーン度

(%)

| Sランク | Aランク | Bランク | Bランク未満 |
|------|------|------|--------|
| 85.4 | 11.8 | 1.8  | 1.0    |

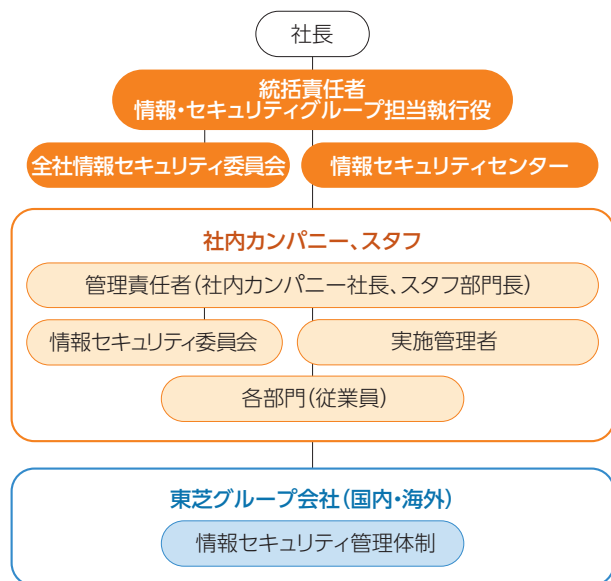
注) Sランク(優良) Aランク(良好) BランクおよびBランク未満(改善要請)

## 情報の保護・管理

### すべての情報を国内外で適切に管理します

東芝グループは、取り扱うすべての情報の財産価値を認識し、会社情報を秘密として管理するとともに、その不適正な開示・漏洩・不当利用の防止など情報の保護に努めることを基本方針としています。

#### 東芝グループ情報セキュリティ管理体制



### 情報セキュリティの強化を続けています

東芝のすべての部門は、毎年、社内ルールの遵守状況を自ら点検し、問題点の発見・改善に努めています。この取り組みはグループ会社にも展開しており、2011年度は、東芝のほか国内外のグループ会社554社が自主監査を実施しました。

また、最近問題となっている標的型攻撃への対応を含め、サイバー攻撃などによる外部からの不正アクセスや情報の漏洩を予防するため、社外に公開するサーバの保護対策を強化するとともに、万一社内にウイルスなどが侵入した場合でも迅速に処置できるように、社内システムの監視強化や対策システムの導入を進めています。

### 情報セキュリティ教育を毎年実施しています

東芝グループでは、社内ルールの徹底を図るために、すべての従業員を対象に毎年情報セキュリティ・個人情報保護教育を実施しています。2011年度は東芝約3万人、東芝グループ全体で約18万人がe-ラーニングや講義を受講しました。

### 個人情報を厳重に管理しています

東芝は、個人情報保護を早くから重視し、2000年にJIS Q 15001準拠の「東芝個人情報保護プログラム」を制定し、2001年にプライバシーマークを取得しました。その後もマネジメントシステムの継続的改善に努めています。

東芝は、お客様の個人情報を取得する場合は、利用目的を明示し、原則としてお客様本人から同意を得て直接取得



しています。保有する個人情報は、社内規程にしたがって適切に取り扱い、厳重に管理しています。また従業員や採用応募者の個人情報も、利用目的などに同意を得て取得・利用し、厳重に管理しています。

## 知的財産の保護

### 自社の権利を活用し、 他社の権利を尊重します

東芝グループでは「知的財産権に関する法令を遵守すること」「会社の知的活動の成果を知的財産権によって保護し、積極的に活用すること」「第三者の知的財産権を尊重すること」を知的財産保護の基本方針として、「東芝グループ行動基準」で定めています。

この一環として、東芝ブランドを毀損する模倣品に対し、各国の取り締まり当局と連携してこれを排除したり、他人の著作物の無許可利用を未然に防ぐため、東芝および国内外のグループ会社の役員・従業員への教育を含め管理体制を強化するなどの取り組みを進めています。



消費者庁で公表された東芝製品に関する  
重大事故情報をすべて東芝ホームページに掲載

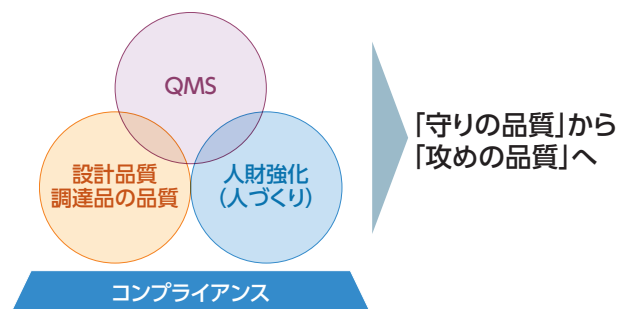
**新興国でのアフターサービス向上のため  
ベトナムと中国でCSマインド教育・マナー教育  
を実施** **P49**



## 「品質力」強化の取り組みを進めています

「守りの品質」から「攻めの品質」へと「品質力」の強化を図っています。取り組みの核となる4本の柱(下図参照)を、QMS(品質マネジメントシステム:ISO9001認証取得だけでなくその成熟度向上をめざす)を中心に、製品不良の主要因となっている設計・調達品の品質改善とQMSを成熟させる人財の強化をその両輪として推進しています。コンプライアンスは、活動全体を支える土台となっています。

### 「品質力」を高める4本の柱



## 品質を支える人財の育成に力を注いでいます

「品質人財教育」では、製品のライフサイクルにかかわる全部門を対象に、原因分析手法や未然防止手法をはじめとする21種類の品質教育を開発・実施しています。2011年度は、国内外延べ1,227人が受講しました。また、コンプライアンス教育にも力を入れ、電気用品安全法については東芝グループの従業員や海外現地法人駐在員の関係者、約10万3,000人を対象にe-ラーニングを実施しています。

### 主要な製造拠点の中国で現地教育の強化を推進しています

東芝グループでは、東芝中国社の中国教育学院が中心となって「品質人財」のレベル向上と育成システムの拡充を進めています。2011年度は、従来の「調達品の品質向上」と「品質イノベーション」の教育に加え、多くの事例を教材にした「品質マインドと品質リスクマ



中国教育学院での品質向上教育

ネジメント」や「調達先監査手法」の講座を大連、上海、広州などで実施し、延べ171人が受講。今後も中国でのさらなる品質向上に貢献していきます。

## 製品事故・不具合発生時の対応

注目

### 事故情報をお客様へ速やかに提供します

市場で発生した自社製品の事故情報を入手した従業員は速やかに各部門の事故対応窓口へ報告し、必要な対応については、経営トップを委員長とする「CPL委員会※1」に諮って決定しています。再発が予想される重大製品事故の場合は「直ちにお客様に危険をお知らせし、使用を中止していただく」「速やかに所管官庁に報告する」「できるだけ早く対策準備を完了する」ことを徹底しています。

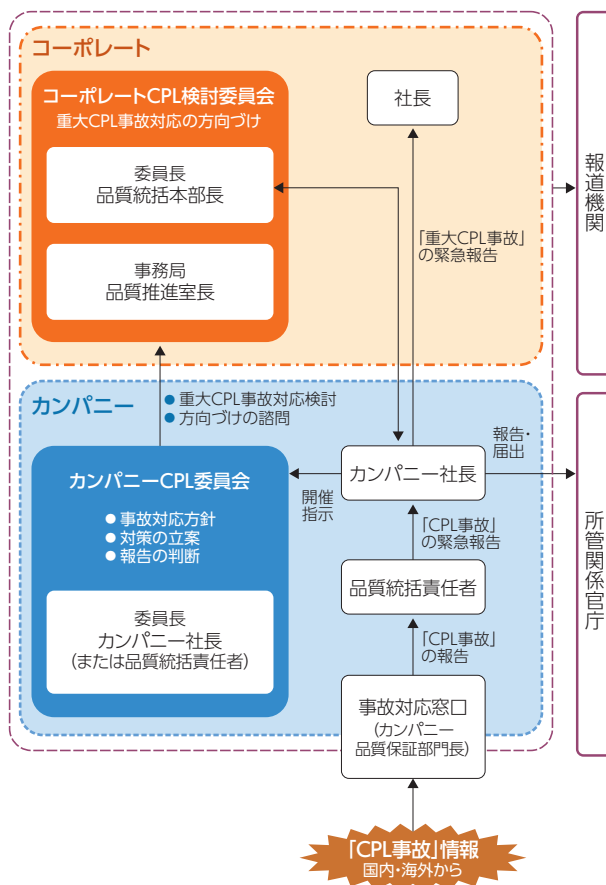
2011年度は、製品起因が疑われる事故118件、製品起因か否か特定できない事故78件の合計196件を東芝ホームページの重大事故情報一覧※2に掲載しました。

また、事故情報を迅速に収集するために、保守・サービス員が現場で入手した製品事故の情報とその対応状況を速やかに品質保証部門、経営トップに伝達できる情報システムを構築しています。

※1 CPL委員会：CPLはCL(契約に基づく品質保証責任)とPL(製造物責任)を合わせた略称。CPL委員会では、カンパニー・主要グループ会社社長を委員長として、製品事故や品質問題に関する対応を迅速に決定します。

※2 当社製品をご利用のお客様へ重要なお知らせ  
http://www.toshiba.co.jp/info/

### 東芝グループの製品事故などへの対応体制





# お客様満足の上

## お客様の声を基に

### 活動を継続的に改善しています

東芝グループは「CS※1推進方針」に基づいて、お客様満足(CS)向上のための目標と施策を毎年定め、実行しています。CS担当役員が出席して定期的に開催する「CS委員会」では、カンパニーやグループ会社の推進責任者にCS推進施策を徹底すると同時に、各社の活動状況を報告しています。

2011年度は従業員のCSマインドを高めるために、社員向け教育コンテンツ「みんなのCS～ともに取り組む東芝のCS～」をイントラネットに公開。CSはお客様と接する部門だけでなく全従業員と関係があることを再認識するきっかけを提供しました。

お客様の声を伺う「VOC※2調査」はグループ共通で実施しており、2011年度は法人800社約2,700人からいただいた声を営業活動や製品・サービスの改善、お客様への情報提供の充実につなげました。2011年度は東日本大震災の影響から、一部のお客様への調査依頼を中断しましたが、2012年度は復興に向けた東芝グループの活動などについて多くのお客様からご意見をいただく予定です。

※1 CS: お客様満足(Customer Satisfaction)

※2 VOC: お客様の声(Voice of Customers)

### 東芝グループ CS推進方針

東芝は、お客様の声を全ての発想の原点とし、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスをご提供します。

1. 安全で信頼される製品、システム、サービスを提供します。
2. お客様からのご要望、ご相談に誠実、迅速、かつ的確にお応えします。
3. お客様からの声を大切に、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスの開発、改善を実現するよう努力します。
4. お客様に、製品等に関する情報提供を適切に行います。
5. お寄せいただいたお客様の個人情報を保護します。

## 国内・海外のコールセンター、窓口で対応の品質向上に努めています

国内の東芝グループでは、各コールセンターの責任者が集まって情報を交換する定例会を開催し、電話対応スキル研修や応対者のCS意識調査、対応品質の自己点検などを企画・実施して改善につなげています。

2011年度は、11月に第3回「電話対応コンクール」を開催しました。コンクールでは、22センターから選ばれた30人の

中から、お客様満足度が特に高いオペレーター(お客様担当)と、お客様の立場に立って工夫を凝らした優秀な応対を表彰。優秀な応対を各コールセンターで共有し、全体のレベルアップにつなげました。

## すべてのお客様に東芝のCSマインドをもってアフターサービスを提供します

注目

東芝グループでは、家電製品・エレベーター・医療機器・POSシステム・デジタル複合機・パソコンなどの修理を担当する各社が集まってワーキンググループを設置。課題の共有と改善の取り組みを進めています。

このワーキンググループでは、東芝グループが連携して「一人ひとり、一社一社を大切に」した対応ができるよう、地域に密着した「東芝グループCSサービス会」を設置。フィールドエンジニア向けの合同の教育を開催したり、CS向上につながったサービス事例を共有しています。



ベトナム サービス技術者へのCSマインド教育

また2011年には、新興国でのアフターサービスCS向上のため、ベトナムと中国でCSマインド教育・マナー教育を実施。5都市約420人が参加しました。

### 活動事例

#### 東芝エレベータ(株)で、迅速な保守サポートと新サービスを展開

東日本大震災の際、東芝エレベータ(株)は、交通網・連絡網が寸断し、絶え間なく余震が続く震災発生日から巡回を開始。翌3月12日には緊急通行登録車両による全国の支社・支店、製造拠点、ビジネスパートナー、スタッフ、専門技術者が一丸となって、第一陣の支援部隊が東北エリアに到着、設計・製造から保守までの一貫体制と全国規模のサービスネットワーク体制を駆使して被災エレベーターの迅速な復旧に取り組み、現在も継続しています。

また、東日本大震災の余震や、電力需給の逼迫による計画停電の対応に備え、地震時にエレベーターの運行状況をパソコンで一覧できる「地震時運行状況一覧照会」や、遠隔操作でエレベーターを休止させる「計画停電遠隔休止サービス」を2011年9月1日の防災の日から無料で提供しています。

東芝グループでは震災の体験をふまえ、災害時にもお客様対応をストップさせないように、アフターサービスを担当するグループ会社で災害対策マニュアルの改善を進めています。



その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。

<http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/customer/>

<http://www.toshiba.co.jp/design/pr/ud>(ユニバーサルデザインホームページ)

## ユニバーサルデザインの推進

**年齢や性別、障がいの有無を超えて、誰もが快適に暮らせる社会の実現に貢献します**

東芝グループでは、家電機器から産業用機器まで幅広い分野で、多くの人にとって使いやすいユニバーサルデザイン(UD)に取り組んでいます。

2012年2月にはLED懐中電灯「KFL-102/202/302」とコードレスアイロン「TA-FVX900/800」がドイツ・ユニバーサルデザイン賞を受賞しました。また第5回キッズデザイン賞では、防水型充電ラジオ「TY-JR11」がユニバーサルセーフティ部門の優秀賞に選ばれるなど東芝グループで7点が入賞しました。



LED懐中電灯  
[KFL-102/202/302]



コードレスアイロン  
[TA-FVX900/800]



防水型充電ラジオ  
[TY-JR11]



### 活動事例

#### 音声で操作できるルームエアコン 大清快VOICEを発売

2011年11月に、世界で初めて※1音声で操作できるボイスコントローラー付属のエアコンを発売しました。暗い部屋でリモコンのボタンや表示が見えにくい場合、家事で手が離せない場合などでも音声で操作できます。通常のリモコンを使うことが困難な方でもご利用いただけます。今後、より多くの人にとって使いやすいものに進化させるために、視覚障がい者向けのイベントに出展してご意見を伺ったり、UDアドバイザー※2による評価などを実施しています。

※1 2011年11月発売NDRシリーズ。家庭用ルームエアコンにおいて、世界で初めて音声で操作できるボイスコントローラー付属のエアコンシステム。当社調べ

※2 障がいのある従業員や外国籍の従業員が所属部門の壁を越えて商品の開発や評価に協力する制度



音声で操作できるボイスコントローラー付属のルームエアコン(大清快VOICE)を視覚障がい者向け総合イベントサイトワールドに出展



## VOCに基づく製品・サービスの改善

**VOCを発想の原点とし、製品・サービスの改善を進めています**

東芝グループにおいて、国内では家電製品の発売後、営業・コールセンター・サービス担当・ホームページに寄せられるVOCを収集・分析し、企画・品質・営業の各担当者で共有。製品改善に活かす体制が定着しています。

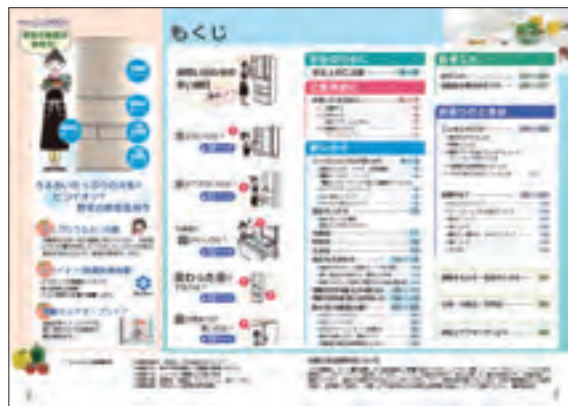
海外でも、気候・風土・習慣が異なる現地のニーズを把握するために、VOCの分析や訪問調査などを実施し、使用される地域のお客様にご満足いただける製品とサービスを提供できるよう、開発と改善を進めています。

### 活動事例

#### 取扱説明書の改善

東芝グループでは「取扱説明書をもっとわかりやすく」というお客様の声に基づいて、全社横断的なワーキンググループを設置して改善に取り組んでいます。

定期的なVOC調査で改善の達成度合いを評価するほか、社外の「日本マニュアルコンテスト」※に応募して専門分野の有識者に評価を仰いでいます。2011年度は洗濯機の据付説明書と冷凍冷蔵庫の取扱説明書が同コンテストで受賞しました。洗濯機の据付説明書では、イラストを併記した「運搬上のお願い」を、開梱後、最初に目にする表紙に記載した点、冷蔵庫の取扱説明書では効果的にイラストを使用し、見やすく親しみを感じさせる点などが評価されました。今後もすべての商品でわかりやすい取扱説明書づくりに取り組んでいます。



効果的にイラストを用いた冷凍冷蔵庫 取扱説明書のもくじ

※ 日本マニュアルコンテスト：一般財団法人テクニカルコミュニケーション協会主催。年1回開催

### 適切な表示・広告

東芝グループでは「東芝グループ行動基準」に則り、法令、業界自主基準に基づいて、正確な製品情報の提供と適正な広告表示に努めています。





# コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

## 2011年度の主な進捗・成果

▶ **インドの工場でタービン本体の一貫生産開始、雇用に貢献** P52

▶ **東日本大震災やタイでの洪水など復旧・復興活動を支援** P9-12 P54

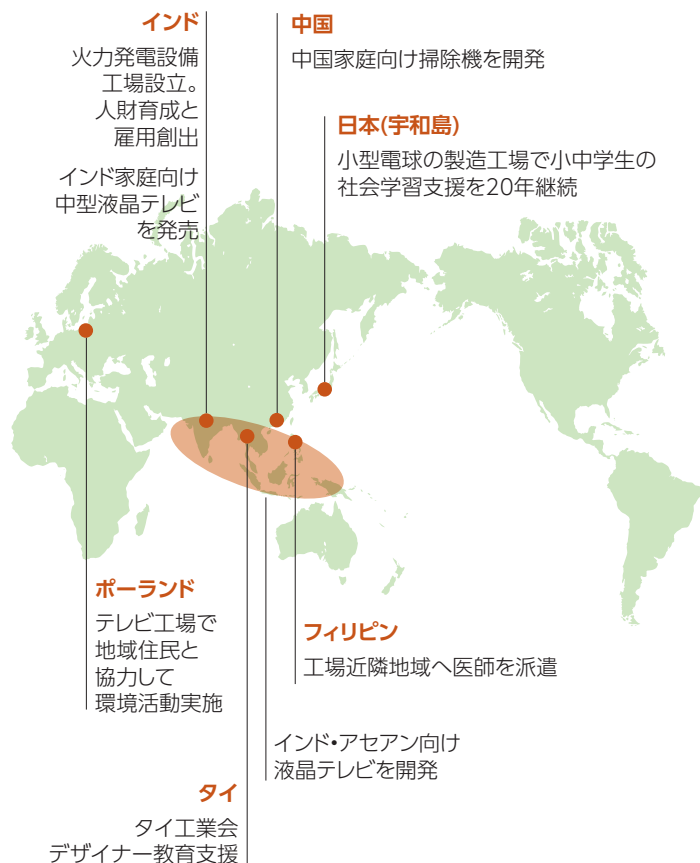
## 地域開発・公共政策の支援

### 事業を営む世界各地で経済や教育・文化の発展に貢献しています

東芝グループは、事業活動を通じて地域社会の課題解決と発展に貢献するとともに、社会貢献活動を世界各地で展開しています。生産拠点では、経営の現地化、人材育成、現地調達などの拡大などに注力。また、途上国や新興国の社会インフラ整備や、地域のニーズに適した製品開発などに取り組んでいます。

東日本大震災による被災地に対しては、現地でのヒアリング、ニーズ分析を実施し、地域コミュニティ復興・発展のための計画を進めています。

### 東芝グループの主な地域開発・公共政策の支援(2011年度)



## 地域のニーズに適した製品の開発

### 中国向けの掃除機を発売

中国の都市部では、美意識の変化やマンションの増加など住環境の変化から、箒(ほうき)、モップに代わって電気掃除機が使用され始めています。

東芝家電製造(深圳)社は、「箒の時代よ、さようなら」をキャッチフレーズとして中国の家庭向けに開発した掃除機を2011年10月に発売しました。開発に際して、同社では生産、企画、技術が一体となってお客様のニーズを調査・反映するとともに、部品の現地調達率を高め、低価格のモータを搭載することで手頃な価格を実現しています。



タイル、木床に適した馬毛の箒ブラシ



中国で発売した掃除機[VVC-B50C]

### 東南アジアなどに向けた液晶テレビを開発

東芝デジタルプロダクツ&サービス社は、インドネシア、ベトナム、インドで、液晶テレビの使い方やデザインについてのインタビュー調査を実施し、分析結果を活かした製品を開発しています。

停電時でも視聴できるバッテリー搭載機種や、趣向に合わせた大型スピーカー付き機種、購入しやすい価格帯の中型サイズの24インチ型をラインアップに加えるなど、現地ニーズに合わせた仕様・機能を提供しています。

## 地域医療に貢献

### フィリピンで工場近隣地域へ医師・歯科医師を派遣

東芝情報機器フィリピン社では、2006年から近隣の貧困地域住民に、医療診断、歯科診断、医薬品を無料で提供していま



派遣医師による近隣住民の検診

す。年2回の活動でこれまで約6,000人の住民を診察しました。診察の待ち時間を利用して、安全衛生や環境保護についての教育啓発にも取り組んでいます。



## 工場の本格稼働で雇用を創出

### インドの火力発電設備工場が稼働し 雇用創出と地域開発に貢献

2012年2月から、インド チェンナイの東芝JSWタービン・発電機社が蒸気タービン本体の一貫生産を開始しました。インド国内のほか、エネルギー需要が拡大する東南アジアや中近東の新興国向けに製品を出荷していきます。

同社は、現地人財による生産を志向して採用と人材育成に注力。2012年2月時点で約200人の現地従業員を、2014年までに約500人とする計画です。

工場建設にあたっては、40万㎡の敷地を整備し、工場周辺地域の道路、排水設備を整えました。さらに、工場周辺から港までの道路整備などを州政府に対して要請するなど、地域の社会インフラ整備に貢献していきます。



チェンナイの蒸気タービン工場(上)と、現地従業員が働く生産ライン(右)



## 地場産業と人材育成

### タイでJEITAと協働して 工業製品デザイナーの育成を支援

2011年9月、タイ工業連盟(FTI)、一般社団法人 電子情報技術産業協会(JEITA)と協働で、バンコクで工業デザインの基礎講座を開催しました。

2010年に引き続き2回目の開催となる本講座では、現地企業の従業員40人を対象に、東芝本社のデザイナーがグループワークによるアイデア発想から個人ワーク、プレゼンテーションまで、製品デザインの基本を指導。工業デザイナー育成を支援しました。



デザイナー教育の様子

## 次世代の育成支援

### 四国の山村部で 小中学生の社会学習を支援

自動車用小型電球を製造するイナン電気(株)は、愛媛県宇和島市の山村部、人口約1万人の津島町で事業を営んでいます。同社は1990年から毎年、地元の小学生に小型電球の製造工程を紹介し、社会学習に協力しています。また、2000年からは毎年、中学生を職場に受け入れ、3日間にわたる体験学習プログラムを提供しています。

従業員数約100人の同社の地道な取り組みは、地域における小・中学生の教育にとって不可欠な活動になっています。



小型電球の製造工程を学ぶ小学生

## 地域住民への啓発活動

### ポーランドの工場で 地域住民の環境意識向上を支援

東芝テレビ中欧社では、自社での省エネルギーなどの環境活動に加え、地域住民の環境意識向上に役立つさまざまな取り組みを地域と一体となって推進しています。

地元小学校を訪問して環境セミナーを開催するほか、地域での清掃活動に必要な軍手とゴミ袋を毎年提供しています。また、従業員の家庭から不要な電気製品などを回収し、廃棄物の適正な処理やリサイクルに対する意識の向上を啓発しています。



清掃活動にゴミ袋などを提供



## コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

注目

### 社会貢献活動

#### 世界各地で活動を展開しています

東芝グループでは、各社・各事業場の社会貢献推進者(国内223人、海外120人)が活動を推進しています。

2010年4月から2011年3月には、グループ190社の従業員10万7,000人以上が参加して、1,403件の社会貢献活動を実施しました。

それらすべてについて、社会貢献推進者WG(社会貢献推進者の代表によるワーキンググループ)で目的、従業員の参加、独自性、継続性、社会への影響、社外団体との協働など9項目で評価し、特に顕著な成績をあげた5活動6組織を12月の東芝グループCSR大会で表彰しました。

#### 科学教育普及支援

#### 米国「エクスプロラビジョン・アワード」を毎年開催しています

全米科学教師協会(INSTA)と協働で、20年後に実現可能な技術を提案する科学コンテスト「エクスプロラビジョン・アワード」を毎年開催しています。19回目を迎えた2011年は、4,346組、13,387人がアメリカおよびカナダから参加。医療・環境のテーマを中心に、さまざまな分野でイノベーションのアイデアを考えた8組を6月にワシントンD.C.で表彰しました。コンテストの累計参加者数は約287,000人にのぼります。



ワシントンD.C.での表彰式



高校生の部ではニューヨークのチームが受賞

#### 東芝科学館が50周年を迎えました

1961年の開館から50年間、東芝科学館は「人と科学のふれあい」をテーマに地域と連携した文化活動の拠点として、また科学技術に親しんでもらう施設として年間約13万人、開館以来877万人の方々にご来場いただいています。

館内には、産業技術遺産としても貴重な製品や技術の展示から、最先端技術の紹介まで、多岐にわたって科学技術の進歩を身近に学び、技術の不思議を体感できる展示をしています。また、子どもたちに科学や数学の楽しさを体験してもらう実験教室や地域の小中学校への「出張科学教室」を実施するなど、次世代育成にも貢献しています。

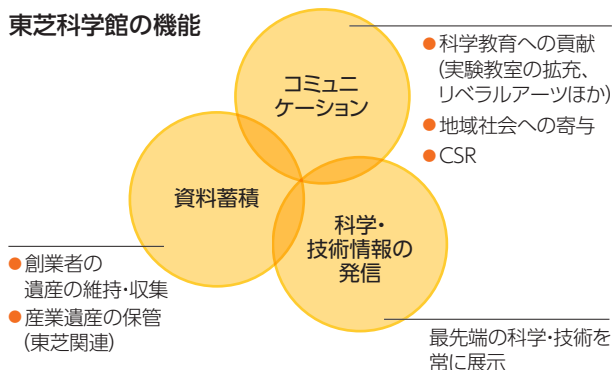
2011年は50周年を記念して、歴代製品の展示や東芝創業者にちなんだ企画展などを開催しました。

東芝科学館 <http://kagakukan.toshiba.co.jp>



小学生向けの環境教育

#### 東芝科学館の機能



#### 社会貢献活動への支出額分野別内訳 (2011年度)

その他(製品寄贈など)<sup>※2</sup> 13%

医療 2%

グローバル:ピノクリボン活動

国際親善 2%

東芝地球未来会議  
(日本、アメリカ、タイ、ポーランドの高校生が交流)

社会福祉 2%

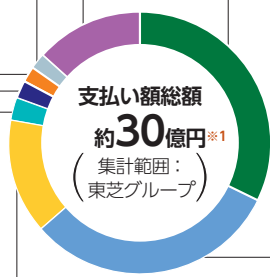
グローバル:献血、ボランティアデー  
日本:障がい者支援活動

自然環境保護 3%

グローバル:150万本の森づくり、アースデー参加  
日本:自然観察指導員の育成

<sup>※1</sup> 支出には、寄付金・自主プログラム・製品寄贈などを含みます

<sup>※2</sup> 「その他」には、製品寄贈や施設開放(体育館など)などを含みます



科学技術教育 32%

日本:東芝科学館実験教室、体験型科学教育普及支援、  
分解ワークショップ  
北米:科学技術コンテスト  
中国:理数科目の教育プログラムのコンテスト

災害支援 31%

東日本大震災、タイ洪水などの被災地支援

スポーツ・文化振興 14%

日本:野球、ラグビー、バスケットボール教室など  
欧州:ロンドン交響楽団協賛

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。

<http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/community/>

<http://www.toshiba.co.jp/social/jp>(社会貢献活動ホームページ)

## 「CEATEC JAPAN」会場で 分解ワークショップを開催しました

2011年10月、IT・エレクトロニクス総合展「CEATEC JAPAN」会場で、日経エレクトロニクス誌との協働で分解ワークショップを開催しました。24人の子どもたちが東芝グループ従業員ボランティアのもとテレビの分解にチャレンジ、



テレビの内部を観察する子どもたち

テレビの仕組みを学びました。この活動は小中学生に製品に対する理解を深めてもらうことを目的に2005年に開始し、これまでに21回開催しています。

## 日本で体験型科学教育の普及を 支援しています

東芝グループは、科学を通じて国際社会に貢献できる人材の育成を目的に体験型科学教育プログラムの開発や指導者の育成、学校支援などを進めるNPO法人体験型科学教育研究所(リアルサイエンス)の活動を2008年から支援しています。

## 中国で師範大学の学生の 育成を支援しています

中国教育部と協働で、師範大学の学生を対象とした理数科目の教育プログラムのコンテストを2008年から実施しています。2011年度は40校から約18,000人が参加し、その中から選ばれた入賞者18人を日本への研修旅行に招待しました。

## 自然保護、社会福祉活動への貢献

### アジアでの植林活動を活性化させています

フィリピンの東芝グループ会社4社が初めて共同で植林活動を実施し、従業員100人と政府・行政関係者約50人が参加しました。道路騒音と空気汚染の減少に貢献できるよう、マニラ市内で最も交通量の多い高速道路沿いに2,700本の苗木を植えました。

## 仙台でのピンクリボンウォークに参加しました

東芝グループは、乳がんの早期発見、早期治療を呼びかける「ピンクリボン活動」を応援しています。2011年10月に仙台で開催されたピンクリボンウォークには約80人の従業員が参加し、検診受診率の向上に少しでも貢献できるよう協力しました。その他、東京、名古屋、神戸などのイベントにも参加しました。

## 大規模災害に対しての 支援

注目

### 被災地への支援を積極的に実施しています

東芝グループは世界各地で事業を展開し、20万人の従業員が地域社会と密接にかかわっています。そうした背景から、世界各地で発生した大規模災害に対して寄付などの緊急支援を積極的に実施しています。

### ●タイでの洪水に対する復興支援活動

2011年9月にタイで発生した洪水に対し、タイ工業省を通じて約6,500万円相当の電動式水中排水ポンプ17台を寄贈しました。また、浸水した学校の教室壁面に可視光応答型光触媒「ルネ・キャット®」を施工して衛生環境改善に貢献したほか、バッテリー内蔵パワーテレビをタイ王国王室系ラジャプラチャヌクロ基金(Rajaprajanugroh Foundation)へ寄贈しました。

さらに、東芝タイ社は被災地域での家電製品の修理、従業員による献血、被災者への緊急支援物資などの提供といった支援をしています。



電動式水中排水ポンプを寄贈



パワーテレビを寄贈

### ●米国竜巻被害復興支援

2011年4月に米国南部を襲った竜巻の被災地に対し、ニューヨーク タイムズスクエアの東芝ビジョンにお見舞いメッセージを掲出するとともに、被災地に仮設住宅を提供しているNGO「ハビタット・フォー・ヒューマニティ」に6万5,000USドル相当(約520万円)のテレビやパソコンを寄贈しました。



タイムズスクエアにお見舞いメッセージを掲出

### ●その他の支援

台風12号 …………… 500万円(和歌山県、奈良県)

トルコ地震 …………… 1,000万円

フィリピン台風 … 1,000万円

注)東日本大震災の被災地支援活動についてはP9-12をご覧ください



# 報告メディアおよびホームページでの開示項目

## 「CSRレポート」「アニュアルレポート」「環境レポート」「社会貢献活動レポート」で情報を開示しています

東芝グループはステークホルダーの皆様に対して、「CSRレポート」で非財務情報を、「アニュアルレポート」で財務情報を報告しています。また、非財務情報のうち環境情報については、特に詳細な情報を提供する責任があると考え、「CSRレポート」とは別に「環境レポート」を発行しています。その他に「社会貢献活動レポート」も発行しています。

これらそれぞれの情報について、ホームページでは常に最新の情報をタイムリーに提供するように努めています。

## 詳細なCSR関連情報をホームページで公開しています

東芝グループのCSRへの取り組みに関してステークホルダーの皆様にご理解を深めていただけるよう、CSRホームページについては構成を「CSRレポート」に準じ、レポートに記載していない項目や、より詳しい情報を検索しやすくしました。ホームページでは、特にCSRパフォーマンス報告の詳細や、GRIガイドライン対照表などを公開しています。また、ホームページ独自のコンテンツも用意するなど、ステークホルダーの皆様にとって親しみやすい情報発信をめざしています。

## CSRレポート／CSRホームページ

 <http://www.toshiba.co.jp/csr>



CSRレポート  
2012年6月発行



CSRホームページ

CSRレポートは、東芝グループの重要なCSR経営を報告しています。CSRホームページは、CSRレポートに記載していない詳細情報を公開し、CSRに関する情報をタイムリーに提供しています。

### 主な掲載項目 (CSRホームページ)

- お知らせ情報
- 経営方針
- ハイライト
- CSRパフォーマンス  
組織統治、人権、労働慣行、環境、公正な事業慣行  
お客様への対応、コミュニティへの参画およびコミュニティの発展
- エンゲージメント
- その他情報



### 冊子の主な内容

#### 経営理念体系

#### 会社概要

#### トップコミットメント

#### 継続報告

東日本大震災への対応と復興支援活動

#### 特集

スマートコミュニティの実現へ

#### 年次活動報告

ISO26000を活用したCSRマネジメント強化

#### 主要評価指標 (KPI) の2011年度実績および2012年度計画

##### 1) 組織統治

CSRマネジメント／コーポレート・ガバナンス／ステークホルダーとの対話

##### 2) 3) 人権・労働慣行

人権の尊重・差別の禁止／雇用の安定／人材の育成／ダイバーシティの推進／多様な働き方の支援／従業員の安全と健康

##### 4) 環境

環境ビジョンとマネジメント／第5次環境アクションプラン／2011年度の実績と活動計画／Green of Process／Green of Product／Green by Technology／Green Management

##### 5) 公正な事業慣行

コンプライアンス／BCP (事業継続計画) によるリスク管理／公正な競争・取引の徹底／サプライチェーンでのCSR推進／情報の保護・管理／知的財産の保護

##### 6) お客様への対応 (消費者課題)

製品の品質・安全性の確保／製品事故・不具合発生時の対応／お客様満足の向上／ユニバーサルデザインの推進／VOCに基づく製品・サービスの改善

##### 7) コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

地域開発・公共政策の支援／社会貢献活動／大規模災害に対する支援

#### 第三者の所見

#### 社外からの評価



### ホームページの構成と主なコンテンツ

#### 理念・方針

トップコミットメント／経営理念体系／\*東芝グループ行動基準／  
\*国連グローバル・コンパクトへの参加／ステークホルダーとのかわり／東芝グループ  
事業概要／東芝グループの事業と責任／ステークホルダーへの経済的価値分配

#### 報告

東日本大震災への対応と復興支援活動

#### 年次活動報告

特集 ISO26000を活用したCSRマネジメント強化 (過去のCSRレポートの特集を掲載)

#### CSRパフォーマンス

主要評価指標 (KPI) の2011年度実績および2012年度計画

##### 1) 組織統治

CSRマネジメント／コーポレート・ガバナンス／株主・投資家との対話／  
従業員・お客様などとの対話

##### 2) 人権

人権の尊重・差別の禁止

##### 3) 労働慣行

雇用の安定／人材の育成／ダイバーシティの推進／多様な働き方の支援／  
安全と健康

##### 4) 環境

東芝グループ環境基本方針／環境ビジョン2050／第5次環境アクションプラン／  
2011年度の活動実績／Green of Process (モノづくりの環境配慮)／Green of  
Product (製品の環境配慮)／Green by Technology (エネルギー・環境技術)／  
Green Management (環境経営の基盤)  
注) 詳細は、東芝グループ環境活動ホームページで報告

##### 5) 公正な事業慣行

リスク・コンプライアンス／BCPIによるリスク管理／公正な競争・取引の徹底／  
サプライチェーンにおけるCSRマネジメント／輸出管理／情報セキュリティ管理／  
知的財産の保護

##### 6) お客様への対応 (消費者課題)

品質管理／製品の安全性確保／製品情報の開示／お客様満足の向上／  
お客様への対応・サポートと声の反映／ユニバーサルデザインの推進

##### 7) コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

地域開発・公共政策の支援／社会貢献活動／\*地域社会とのかわり／被災地への  
支援／地域開発／\*政府・自治体・産業界／\*NPO・NGO

#### エンゲージメント

第三者所見／\*ステークホルダー・ダイアログ／\*GRIガイドライン対照表／  
CSR報告の方針／\*CSR報告書にいただいたご意見／社外からの評価／  
\*CSR活動のあゆみ ほか

#### その他情報

サイトマップ／CSRキーワード ほか

\*は、ホームページのみに掲載している項目。ホームページの構成は予告なく変更することがあります



## アニュアルレポート／投資家情報ホームページ

<http://www.toshiba.co.jp/about/ir>



アニュアルレポート  
2012年6月発行



投資家情報ホームページ

アニュアルレポートは、事業年度終了後の東芝グループの事業報告と、3年間の中期経営計画を中心に報告しています。

投資家情報ホームページは、東芝の会社情報をタイムリーに提供することをめざしています。また、携帯電話向けサイトも公開しています。

### 主な掲載項目(投資家情報ホームページ)

- IRニュース
- IR資料室
- 経営方針
- 株式・債券情報
- 財務・業績
- 個人投資家の皆様へ

## 環境レポート／環境活動ホームページ

<http://www.toshiba.co.jp/env/jp>



環境レポート  
2012年8月発行予定



環境活動ホームページ  
※ 冊子発行に合わせリニューアル予定

環境レポートは、東芝グループ全体のグローバルな環境経営について、詳細に報告しています。環境活動ホームページは、東芝グループにかかわる環境情報をタイムリーに提供しています。また、東芝グループ会社や事業場のサイトごとの環境情報も公開しています。さらに「ecoスタイルサイト」も公開しています。

### 主な掲載項目(環境活動ホームページ)

- お知らせ情報
- Green of Process
- Green Management
- Green of Product
- Green by Technology



ecoスタイルホームページ  
<http://www.toshiba.co.jp/ecostyle/jp>

## 社会貢献活動レポート／社会貢献活動ホームページ

<http://www.toshiba.co.jp/social/jp>



社会貢献活動レポート  
2012年12月発行予定



社会貢献活動ホームページ

社会貢献活動レポートは、東芝グループのグローバルな社会貢献活動の取り組みを報告しています。

社会貢献活動ホームページは、社会貢献活動レポートに記載していない詳細情報を公開し、社会貢献に関する情報をタイムリーに提供しています。

### 主な掲載項目(社会貢献活動ホームページ)

- 社会貢献活動への取り組み
- 共生社会
- 各グループ会社・事業場の活動
- 教育
- スポーツ・文化
- 財団の活動
- 環境(森づくり)
- 災害復興支援
- 従業員ボランティア支援



### ホームページのみに掲載している主な情報



Smart Community

<http://www.toshiba-smartcommunity.com>



従業員がエコな活動をバトンでつなぐ写真投稿サイト

<http://toshibaton.com>



TOSHIBA Facebook:  
事業所での生物多様性保全、地域コミュニティ活動の紹介

<http://www.facebook.com/toshiba.japan>

## CSRレポートに対する第三者による所見



神戸大学大学院  
経営学研究科教授  
國部 克彦

### 【略歴】

大阪市立大学大学院経営学研究科修了。博士(経営学)。大阪市立大学助教授、神戸大学助教授を経て、2001年より現職。2003年研究成果活用企業「環境管理会計研究所」創設。ISO/TC 207 WG8(MFCA)議長。経済産業省「マテリアルフローコスト会計開発普及事業委員会」委員長、環境省「環境報告書ガイドライン検討委員会」委員等を歴任。著書に「環境経営・会計」(有斐閣)などがある。

### 一層充実したマテリアリティ

東芝グループのCSRは、ISO26000を参考に、マテリアリティ(重要性)を考慮して自社の活動を実施する大変定評のあるものですが、今年度はそれがさらに進化しています。特に重要なのは、外部の有識者を招いて、ステークホルダー・ダイアログで主要課題を抽出するプロセスを導入したことです。CSRは「社会に対する責任」ですから、企業内部だけで決めることはできません。外部者の意見を取り入れることは、CSR活動にとって極めて重要で、東芝グループの試みを高く評価したいと思います。今後は、このような試みをPDCAのPだけで終わらずに、マネジメントサイクルの主要な局面でも展開されることを期待します。

### 東日本大震災への真摯な対応

甚大な被害をもたらした東日本大震災に対する対応について、非常に詳細に開示している点も今年度の報告書の重要な特徴です。佐々木社長のトップメッセージにもありますように、原子力に携わる企業として福島原子力発電所の事

故を深く受け止め、安全確保や汚染水の処理に積極的に取り組んできたことを情報開示されています。また、現地の雇用の確保や社員ボランティアによる支援など、人的な面での支援活動は地元でも高く評価されています。今後も、事業活動を通じた地域復興に全力を挙げていただきたいと期待します。

### スマートコミュニティへの対応

世界的なエネルギー問題を解決するためにスマートコミュニティの実現は、人類全体の目標ですが、その面での東芝グループの貢献について詳しく説明されていることも今年度の特徴です。これは大変重要なことで、世界各地での積極的な活動は高く評価できます。今後はこのような活動もCSR活動の目標・計画の中に位置付けて、継続的かつ体系的な情報開示を推進していただくことを希望します。

### 環境先進企業としての活動

東芝グループは環境先進企業としても定評がありますが、今年度の報告書では「第5次環境アクションプラン」を策定して、さらに活動を充実させようとしています。ISO26000などを参照して、取り組むべき項目を拡充していることは特筆すべき点です。総合環境効率、製品環境効率、事業プロセスの環境効率などの総括指標がKPIとして最上位に設定されていることも、体系的な環境マネジメントを実現する手法として高く評価できます。これらの指標は総合的な評価指標ですから、財務における利益率指標のように活用できるものですし、将来的には財務KPIに並ぶ環境KPIとして、東芝グループ全体の情報開示の基本指標に発展させていって頂きたいと期待しています。

### 第三者所見を受けて

東日本大震災からの復興は緒に就いたばかりであり、東芝グループは、2012年度も自立支援を目的とした取り組みを継続します。被災地社会インフラ再構築への事業を通じた貢献や、漁業などの基盤事業の支援による雇用創造支援などを進めていきます。

また、スマートコミュニティへの取り組みに関しては、世界で27の実証プロジェクトに参加し、将来へ向けた取り組

みを開始しています。2012年度は着実な成果をあげていきたいと考えます。

新規にスタートする「第5次環境アクションプラン」の推進にあたっては、ISO26000に則り、マネジメントサイクルのなかにステークホルダー・ダイアログを組み込み、開かれた企業経営をめざしていきます。

(株)東芝 CSR推進室

# CSRに関する社外からの評価(2011年度実績)

| 項目   | 評価  | 対象                                       |
|--|---|--|
| <b>CSR全般 (SRI: 社会的責任投資の評価含む)に関する事項</b>                         |   |  |
| スイスSRI調査機関SAM社によるCSR企業評価                                       | [銅] (Bronze Class)  | 東芝グループ                                   |
| 社会的責任投資 (SRI) 株価指標DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes)の構成銘柄 | 2000年から12年連続選定  | 東芝グループ                                   |
| インテグレッツ(日本)「企業の誠実さ・透明性」調査                                      | 3位  | 東芝グループ                                   |
| 日本コーポレート・ガバナンス研究所「第10回 企業統治インデックス(JCIndex)調査」                  | 2位  | 東芝グループ                                   |
| 東芝グループCSRレポート2011 (日本版)  | 東洋経済新報社第15回サステナビリティ報告書賞「優秀賞」  | 東芝グループ                                   |
| <b>IRに関する事項</b>  |   |  |
| ゴメス・コンサルティング IRサイト総合ランキング(調査対象企業 国内 3,535社)                    | 8位 (優秀企業: 金賞)   | 東芝グループ                                   |
| 大和インベスター・リレーションズ(株) (調査対象企業 国内 3,661社)                         | 2011年インターネットIR・ベスト企業賞グランプリ(7年連続 通算10回受賞)  | 東芝グループ                                   |
| 日興アイ・アール(株) 全上場企業ホームページ充実度ランキング調査 (調査対象企業 国内3,603社)            | 総合1位 (4年連続)   | 東芝グループ                                   |
| <b>顧客に関する情報</b>  |   |  |
| LED懐中電灯KFL-102/202/302、コードレスアイロンTA-FVX900/800                  | ドイツ・ユニバーサルデザイン賞2011 ユニバーサルデザイン賞   | 東芝グループ                                   |
| 日本マニュアルコンテスト2011 洗濯機 据付説明書<br>冷凍冷蔵庫GR-D62F 取扱説明書               | 操作マニュアル第1部門 優良賞<br>活用マニュアル第2部門 優秀賞  | 東芝ホームアプライアンス(株)                          |
| 防水型充電ラジオTY-JR11、電子ケトルPHK-800R/800 など 計7点                       | 第5回キッズデザイン賞 ユニバーサルセーフティ部門 優秀賞 など  | 東芝グループ                                   |
| <b>品質に関する事項</b>  |   |  |
| 東芝情報機器フィリピン社 製造拠点  | 社団法人日本能率協会 優良工場表彰制度<br>2011年度「GOOD FACTORY賞」「ファクトリーマネジメント賞」                       | 東芝情報機器フィリピン社                             |
| <b>従業員に関する事項</b>   |   |  |
| 日本経済新聞社 2011年「働きやすい会社」調査                                       | 3位  | (株)東芝                                    |
| 東芝研究開発センター 福島理恵子主任研究員  | APEC Women and the Economy Summit (APEC USA 2011)<br>APEC女性イノベーター表彰               | (株)東芝                                    |
| 東芝大分工場   | 第五種無災害時間記録(3,550万時間)厚生労働省労働基準局長 表彰  | (株)東芝 大分工場                               |
| <b>環境に関する事項</b>  |   |  |
| 日本経済新聞社 第15回環境経営度調査 企業ランキング                                    | 5位 (製造業部門)  | (株)東芝                                    |
| 熱源機「ユニバーサルスマートX」RUA-SP24他基本型式全3機種                              | 平成23年度省エネ大賞 製品・ビジネスモデル部門 経済産業大臣賞  | 東芝キャリア(株)                                |
| 記憶媒体「エンタープライズ用SSD (ソリッド・ステート・ドライブ)」MK4001GRZB他全3機種             | 平成23年度省エネ大賞 製品・ビジネスモデル部門<br>資源エネルギー庁長官賞   | (株)東芝                                    |
| 電気冷蔵庫「VEGETA」シリーズ GR-E50FX、GR-E55FX                            | 平成23年度省エネ大賞 製品・ビジネスモデル部門<br>省エネルギーセンター会長賞   | 東芝ホームアプライアンス(株)                          |
| DCモーター搭載扇風機「SIENT」F-DLN100                                     | 平成23年度省エネ大賞 製品・ビジネスモデル部門<br>省エネルギーセンター会長賞   | 東芝ホームテクノ(株)                              |
| 使用電力見える化クラウドサービス   | 第8回エコプロダクツ大賞 エコサービス部門<br>エコプロダクツ大賞推進協議会特別賞(節電優秀賞)                                 | (株)東芝、<br>東芝ソリューション(株)                   |
| 半導体分野におけるLCAの実践  | 第8回LCA日本フォーラム表彰 LCA部門・奨励賞   | (株)東芝                                    |
| ソリューション分野における環境効率評価手法の開発と普及                                    | 第8回LCA日本フォーラム表彰<br>環境効率部門・LCA日本フォーラム会長賞   | 東芝ソリューション(株)                             |
| 用紙を再利用する複合機システム  | 平成23年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 技術開発・製品化部門  | 東芝テック(株)                                 |
| P9 ADJUSTABLE SPEED DRIVE                                      | Consulting-Specifying Engineer 2011 Product of the Year (Silver award)            | 東芝インターナショナル米国社                           |
| ポテンシャル追求による動力設備の省エネルギー   | 平成23年度省エネ大賞 省エネ事例部門 省エネルギーセンター会長賞   | (株)東芝 四日市工場                              |
| 3R推進活動   | 3R推進功労者等表彰 3R推進協議会会長賞   | (株)東芝 大分工場                               |
| 環境保全活動   | 無錫市企業環境緑レベル取得   | 無錫通芝微电子有限公司                              |
| 省エネルギー活動/個別省エネルギー活動(ターボチラー、テスト工程PC削減等)                         | ASEANエネルギーマネジメント表彰: 最優秀エネルギーマネジメント事例(大規模産業部門)/最優秀エネルギー管理活動                        | 東芝情報機器フィリピン社                             |
| 建屋窓に設置したグリーンカーテン   | グリーンカーテンコンテスト 事業所部門「最優秀賞」   | (株)東芝 横浜事業所                              |
| 環境保全活動   | 2010年杭州市重点汚染企業環境行為信用等級評価緑色企業  | 東芝水力機器杭州社                                |
| 3R (reducing, reusing, recycling) of packaging waste           | 3Rパッケージ・リサイクル表彰   | 東芝アジア・パシフィック社 他2社<br>と共同<br>東芝テックシンガポール社 |
| 環境の先進的な取り組み  | Donald Cousens Conservation & Environmental Leadership Award                      | 東芝カナダ社                                   |
| LED電球「10年カレンダー」広告  | カンヌライオンズ 国際クリエイティビティ・フェスティバル アウトドア部門 金賞/第41回フジサンケイグループ広告大賞 メディアミックス大賞 (グランプリ)ほか多数 | (株)東芝                                    |
| ルーヴル美術館 LED照明(消費電力従来比73%削減)                                    | フランス政府 「グランド・メセナ褒章」   | (株)東芝                                    |
| 社内外における多角的環境コミュニケーションの実践                                       | 第20回地球環境大賞 日本経団連会長賞   | (株)東芝                                    |
| 環境保全活動及びその結果の情報公開  | 大連市「可持続発展レポート(環境報告書)」「ベストレポート賞」称号   | 東芝大連社                                    |
| <b>製品技術に関する事項</b>  |   |  |
| リアルタイム3次元グラフィックス用プロセッサLSIの開発育成                                 | 平成23年春の科学技術に関する監製褒章(内閣府)  | (株)東芝                                    |
| 造影剤を用いずに血管を良好に描出できるMRI装置の開発                                    | 平成24年度文部科学大臣表彰 科学技術賞 開発部門   | 東芝メディカルシステムズ(株)                          |
| 家庭エアコン用可変気筒式ツインロータリコンプレッサの開発                                   | 平成24年度文部科学大臣表彰 科学技術賞 開発部門   | 東芝キャリア(株)                                |
| 半導体メモリの大幅大容量化を実現するフォトマスク現像技術                                   | 第44回市村産業賞 貢献賞(「財」新技術開発財団)   | (株)東芝、<br>東京エレクトロ九州(株)                   |
| 火力発電タービンの起動時間を短縮する予測制御技術の実用化                                   | 第59回電気科学技術奨励賞 文部科学大臣奨励賞   | (株)東芝                                    |
| 電流検出型DNAチップと遺伝子自動検査システムの実用化                                    | 第59回電気科学技術奨励賞   | (株)東芝                                    |
| 世界初、カラーイメージインテンシファイアの開発と実用化                                    | 平成24年度(第61回)電機工業技術功績者表彰 重電部門優秀賞   | (株)東芝                                    |
| 世界初、発電用ガスタービン動翼の再生技術の開発・実用化                                    | 平成24年度(第61回)電機工業技術功績者表彰 ものづくり部門優秀賞  | (株)東芝                                    |

# 人と、地球の、明日のために。

## 株式会社 東芝

〒105-8001 東京都港区芝浦1-1-1

お問い合わせ先

CSR推進室

TEL : 03-3457-2395 FAX : 03-5444-9222

お問い合わせ受付ページ

URL <http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/contact>

本報告書はホームページでもご覧いただけます

URL <http://www.toshiba.co.jp/csr>

本報告書の制作、印刷にあたって、次のような配慮をしています。

### 用紙での配慮



#### FSC認証用紙の使用

「適切に管理された森林からの木材(認証材)」を原料とした紙として、FSC (Forest Stewardship Council、森林管理協議会)から認証を受けた紙を使用しています。



#### 間伐に寄与する紙の使用

東芝グループは、森の町内会システムを活用し、青森県・三沢市との間伐事業を支援して、豊かな森の創造と間伐材の利用促進に取り組んでいます。



A-(2)-060002

#### 製紙原料として国産材を活用

京都議定書で日本は「温室効果ガスの排出量6%削減」を掲げていますが、その約3分の2にあたる3.9%を、森林によるCO<sub>2</sub>吸収が担っています。国産材を積極的に使うと、元気な森林が育ち、CO<sub>2</sub>をたっぷり吸収できます。この冊子は森林に感謝(サンキュー)しながら国産材を製紙原料として活用し、国内の森林によるCO<sub>2</sub>吸収の拡大に貢献いたします。

### 印刷での配慮



#### 水無し印刷

印刷工程において刷版の版材がインキをはじくという特性を利用し、水を使用せずに印刷する「水無し印刷」を採用しています。



#### Non-VOCインキの使用

揮発性有機化合物、VOC (Volatile Organic Compounds) を含まない、植物油100%のインキを使用しています。

### 色覚ユニバーサルデザインへの配慮



#### カラーユニバーサルデザイン認証の取得

色覚の個人差を問わず、できるだけ多くの方に見やすいような配慮や表示を心がけました。モニターによる検証などのチェックを経て、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)から認証を取得しています。