

# 永續經營報告 2015

創造、連接、迎向未來



# 永續經營報告

## 2015

創造、連接、迎向未來

### 目錄

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 資訊披露原則                   | 01 |
| 報告編輯原則                   |    |
| 創造價值的流程                  |    |
| <b>第1章</b>               |    |
| <b>為實現使命而必須解決的社會問題</b>   |    |
| 富士全錄的經營管理目標              | 03 |
| 高階管理層的承諾                 | 05 |
| 參與並實踐聯合國“全球盟約”           | 08 |
| 富士全錄應當解決的社會問題以及能夠創造的價值   | 09 |
| <b>第2章</b>               |    |
| <b>富士全錄為解決社會問題所展開的業務</b> |    |
| 富士全錄的重點經營管理問題            | 11 |
| 富士全錄的經營管理架構              | 13 |
| 富士全錄的業務                  | 15 |
| 富士全錄的發展戰略                | 17 |
| 促進富士全錄不斷發展的技術            | 18 |
| 強大的業務流程支援企業發展            | 19 |
| 價值創造的變遷                  | 21 |
| <b>第3章</b>               |    |
| <b>針對重點經營管理問題的具體措施焦點</b> |    |
| 1. 提高教學“品質”              | 23 |
| 2. 打造社區未來                | 27 |
| 3. 挑戰專業化學物質管理            | 31 |
| 以客戶為對象的CSR活動             | 35 |
| 以環境為對象的CSR活動             | 40 |
| 以員工為對象的CSR活動             | 44 |
| 以供應商為對象的CSR活動            | 47 |
| 以地區社會和下一代為對象的CSR活動       | 50 |
| 各國/各地區關係企業的CSR措施         | 53 |
| <b>第4章</b>               |    |
| <b>主要CSR指標</b>           |    |
| 主要CSR指標一覽                | 54 |
| 協力廠商意見                   | 60 |
| 富士全錄的業務概要                | 61 |
| 編者後記                     | 62 |

## 資訊披露原則

### 關於披露非財務資訊

富士全錄及各關係企業密切關注有關披露CSR非財務資訊的法律法規動向，並參照代表該趨勢的歐盟國家體系，著手建立能適當披露企業非財務資訊的體系。這不僅包含對企業業績、透明的決策流程、以及完善的PDCA管理方法等資訊的披露，更可增加本報告對國際標準的合規性，如遵循全球報告倡議（Global Reporting Initiative）。

富士全錄以永續經營報告為主要媒介，每年向公眾披露CSR方面的各種非財務資訊。

富士全錄為非上市企業，但作為富士軟片控股株式會社（於東京證券一部上市）的子公司，在公布資訊時也會考慮到各位投資人所關心的問題。

### 關於報告內容

- 富士全錄和關係企業的綜合性永續經營報告由富士全錄透過本刊物及網站發佈。
- 如果各國及各地區的關係企業因為當地法律法規或市場需求等原因需要單獨發佈永續經營報告，則將個別製作、發行永續經營報告。

## 2015永續經營報告基本資訊

### ●報告期間

以2014年度（2014年4月-2015年3月）的活動為主，2015年度的方針和活動也有部分介紹。

### ●報告涉及的組織

本次報告的對象是富士全錄以及富士全錄控股的海內外關係企業。如果報導的事項只限於特定的地區或公司法人，我們將會在報告中註明。

### ●參考文獻

本報告（本刊物以及網站上公布內容）以全球報告倡議（Global Reporting Initiative）《永續經營報告指南第四版》（G4）為編寫依據。

同時參考了日本環境省出版的《環境報告方針2012年版》。

### ●下次報告預計發行時間

2016年8月

### ●遞交給聯合國全球盟約的報告

作為聯合國全球盟約成員，富士全錄將本報告作為《Global Compact Communication on Progress》提交給聯合國，其內容涵蓋了合約內容所涉及到的四大領域和十項原則。有關富士全錄參與聯合國全球盟約的情況，請查閱第8頁。

## 報告編輯原則

### 2015 永續經營報告的主要特點

## 創造價值的流程

### 理念

富士全錄作為社會公民有責任解決的社會問題。

## 2015年永續經營報告的構成





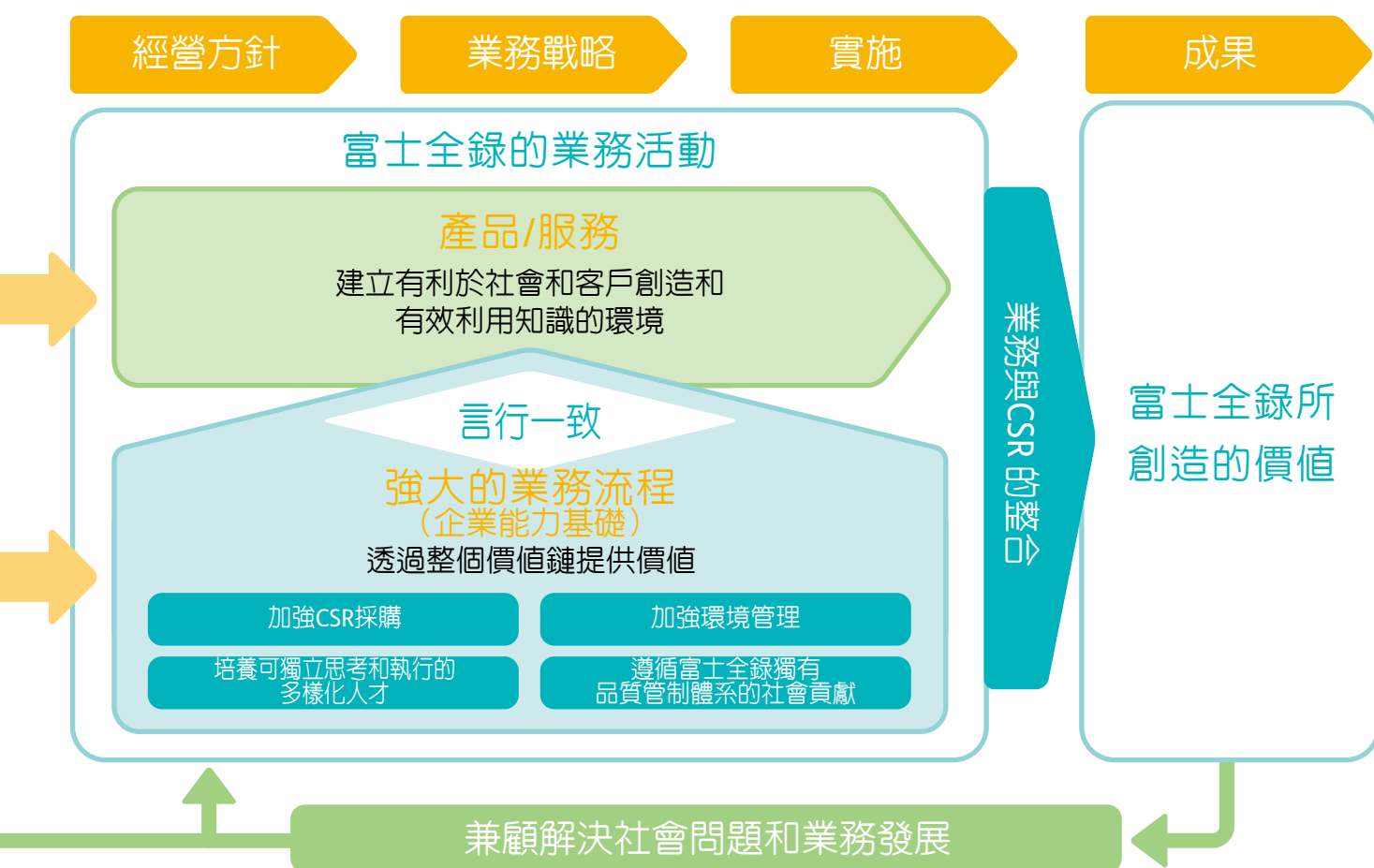
1. 為了確保能全面體現富士全錄的整體情況，報告特別在以下幾方面進行了重點說明。

- 重點介紹整合了業務和CSR的經營管理流程（請參考下圖），透過闡述貫穿於該流程的內容通俗易懂地介紹了富士全錄如何結合核心業務在努力解決社會問題過程中創造價值並實現永續經營。
- 為了能夠更加通俗易懂地介紹富士全錄的優勢以及與社會的關係，本期報告加強了業務和所提供價值的介紹、以及相關技術和流程等方面的內容。
- 為便於讀者詳細瞭解富士全錄的CSR活動，報告引用了大量的真實案例。

2. 為讓報告內容不僅局限於現有CSR措施，還能體現圍繞企業願景面向未來的目標，本期報告特別注重以下幾方面內容。

- 我們對社會的變化的看法、對社會的願景，以及為實現社會願景而必須解決的社會問題進行了明確的說明，針對解決社會問題過程中所遇到的機會和風險對重點經營議題進行了調整。
- 為了介紹到目前為止的業績以及今後的目標，報告還介紹了富士全錄迄今為止為社會所做貢獻的理念，以及今後的業務發展戰略。

下圖展示了富士全錄相互關聯的經營管理流程，其中包括“如何掌握客戶所面臨的各類社會問題”、“如何根據經營方針和業務戰略、透過提供產品和服務及其相關業務流程來解決問題”、“具體創造什麼樣的價值”。



本報告旨在向各位利害關係者報告公司為實現社會與民眾的聯繫，以及共同創造價值時所面臨的挑戰，希望大家提出各種意見，方便日後改進。同時針對各位讀者關心的問題，我們將本報告分別制作成正刊和網站篇兩種形式(請參考下圖)。

相關報導

<http://www.fujixerox.com/eng/company/sr/2015/index.html>

涵蓋集團全球CSR活動的資訊

正刊將發行日文、英文、中文、韓文和泰文版。  
網站將以日文和英文來發布資訊。

國內外關係企業的資訊

各關係企業將發佈當地CSR資訊。請流覽右側網站。

正刊



網站



網站上含有包括正刊在內的詳細資訊。

SkyDesk Media Switch



使用智慧手機拍攝報告中該標記附近的圖像可在手機上流覽相關內容。詳情請參閱61頁的使用方法。

## 富士全錄的經營管理目標



Joseph C. Wilson

### Better Communications

Our business goal is to achieve better understanding among men through better communications.

#### 富士全錄

要透過實現企業使命，

來為永續經營社會做出貢獻。

秉承“CSR就是企業經營本身”這一信念，

言行一致地協助客戶創造價值，

努力成為受到全體利害關係者信賴與喜愛的企業。

富士全錄  
經營理念的  
發展

#### 全錄哲學

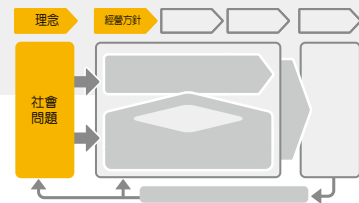
富士全錄的CSR經營管理源于全錄公司的創始人J.C.Wilson的經營哲學。  
他的經營哲學與現代CSR理論同樣相通，在富士全錄公司發展為“優秀企業構想”“使命宣言”。

我們的企業目標是透過更好的交流增進人類社會之間的相互理解。

Joseph C. Wilson



可在SkyDesk Media Switch App中  
掃描下圖查看相關內容



## 富士全錄的使命宣言與共同的價值觀

### 【使命宣言】

“使命宣言”是富士全錄及關係企業旗下全部員工的共同目標。

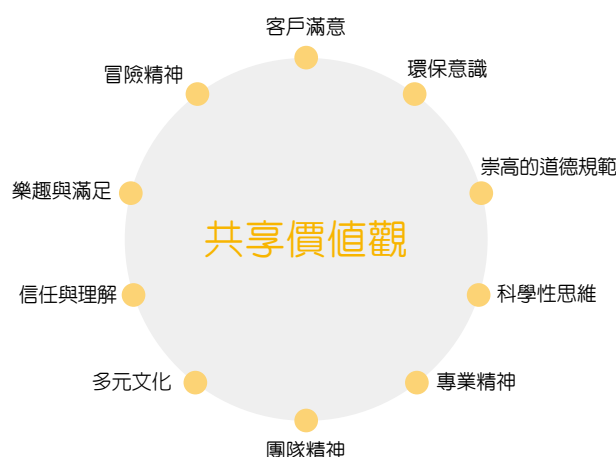
建立有利於創造  
和有效利用  
知識的環境

透過不斷培養相  
互信任和促進文化  
多元化為世界  
進步做出貢獻

每一人在工作和  
個人生活中  
不斷成長並  
獲得滿足感

### 【共同的價值觀】

表明了富士全錄及關係企業的全體員工為實現“使命宣言”所持有的10個共同的價值觀，涵蓋作為社會一員應承擔的責任、和人類社會個體該如何對待工作。



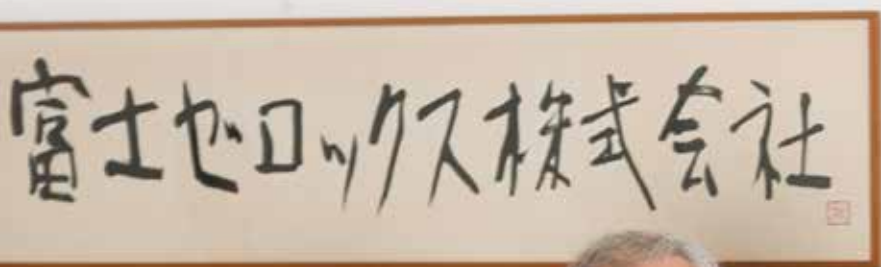
富士全錄的最終目標是透過不斷培養相互信任和促進文化多元化，為世界的進步做出貢獻。為實現這一目標，富士全錄在文件服務及溝通領域幫助客戶建構有利於創造和有效利用知識的環境。在這過程中，希望公司每一位員工都能獲得成長，並在職業和個人生活中獲得滿足感。

富士全錄的經營理念源自“全錄經營理念”，並逐漸演變為“優秀企業構想”和“使命宣言”。

## 關於優秀企業構想

要成為能提供令客戶滿意的優秀產品和服務及能使股東不斷獲得回報的“強大的”企業。對待當地社會、國際社會，包括環境、道德觀、社會貢獻等“友好的”企業。“使員工覺得工作和人生都‘充滿樂趣’”的企業。本公司要努力成為可在“強大”、“友好”與“充滿樂趣”這三者間取得完美平衡的企業。





山本忠人  
富士全錄株式會社董事長

*T Yamamoto*



栗原博  
富士全錄株式會社總裁

*Hiro Kurihara*

# 透過解決方案和服務幫助客戶創造價值並為社會變革做出貢獻。

## 1. 針對日益複雜的社會問題的企業願景

在經濟全球化持續加速並伴隨資訊技術的快速發展的進程中，社會問題的規模及複雜程度日益增加，這也令解決問題的難度不斷加大。從日益嚴峻的全球環境問題到日本急速下降的生育率、人口老齡化、地區活力降低、數位鴻溝的擴大以及自然災害風險的上升等，這些都是刻不容緩急需我們立

即採取行動解決的社會問題。

為瞭解決這些問題，實現永續經營的社會，企業、政府機構、學校、NGO、社區等應打破彼此之間的壁壘、消除國家、語言和文化的差異、積極進行溝通，將各個組織所掌握的分散的知識、資訊和技能進行整合。因此，我們跨越這些鴻溝克服到目前為止尚未解決的所有困難創造全新價值。

富士全錄的使命是透過“建立有利於創造和有效利用知識



的環境”為客戶解決經營課題，並為社會創造新價值。這就需要我們和客戶及其各類利害關係者緊密合作、並說明解決客戶所面臨的各種社會問題。因此，在加強社會相互信任的同時，促進各國家和地區的多元文化發展，透過發揮和發展每個人的個性來實現夢想和希望，最終實現能夠感受到自我價值實現的社會。

## 2. 可提供富士全錄獨有價值的基礎

為了便於為客戶創造價值，富士全錄正加速從以銷售設備和耗材為主向推進解決方案和服務的業務結構轉型，

還根據各國家和地區的產業及經濟發展的不同階段，富士全錄為全球客戶提供可滿足各類需求的解決方案和服務，從而對地方社區的發展提供支援並激發活力。

富士全錄所提供的價值是透過將資訊通信技術（ICT）和至今為止所開發的自然語言處理技術和圖像識別技術等具有代表性的文件管理技術相結合，與數位化和模擬化的各種優點進行融合，從而實現全新的通信方式。企業用於業務通信的文本、圖像、視頻等資訊的80%以上是很難按照原格式進行檢索和利用的非結構化資料。富士全錄憑藉多年來處理各類非結構化資料的優勢，對手寫資訊、個人靈感和訣竅等沒有進行資料化的重要資訊進行結構化處理，將對現場提供支援的大量隱性資訊轉化為顯性知識。由此，簡化了複雜的資訊分析和使用過程，進一步傳播了對企業競爭優勢提供支援的技能，並有助於實現可支援客戶持續創造價值的流程。

例如，富士全錄為了將透過各種形式所收集的客戶問題在全公司範圍內進行應用，建構了可共享和利用結構化資料的標準系統，可有助於改善業務流程和開發新產品和服務。像這樣將公司內部所解決的課題作為全新的解決方案以言行一致的方式提供給客戶，為客戶企業轉型提供說明。

此外，今後社會的資訊化進程也將繼續，人們使用資訊將越來越方便，但是這並不意味著就要將所有的資訊都轉換為數位化形式。紙張的便利性以及親筆信所帶給人們的感動在今後的社會中也是不可或缺的。富士全錄利用文件管理技術，憑藉在數位優勢中融入模擬優勢的解決方案，繼續提供以人為本、有利於溝通的解決方案。

## 3. 超越辦公室、面向社會的富士全錄解決方案和服務

富士全錄所提供的解決方案和服務從“加強客戶的核心業務”和“提高客戶非核心業務的效率”兩方面出發，為客戶建立有利於創造和有效利用知識的環境提供支援。

關於“加強核心業務”，是指加強“客戶”與“客戶的客戶”之間的行銷溝通，促進客戶和利害關係者之間的資訊共享和有效利用，富士全錄透過解決方案和服務以加強客戶創造價值的業務。此外，關於“提高效率”，是指客戶將包括文件輸出環境在內的非核心業務全部外包給富士全錄進行統一管理，徹底提高生產力，說明客戶建構一個可將資源集中投入其核心業務的環境。

在此過程中，富士全錄解決方案和服務的使用場景也已超越了辦公室。例如，“無論是外出還是在客戶辦公室，隨時隨地都可採用靈活多樣的工作方式”、“可在病人家中讀取病例資訊的家庭醫療支援系統”、“利用ICT技術改善學習效果的全新學習體系”、“使用移動設備可在必要的場所瞭解必要的資訊。例如介紹旅遊資訊的遊客語音導覽服務”等，針對“工作”、“生活”、“學習”、“娛樂”等各種場景，積極創新，使人們的生活更加便利和豐富，並為實現良好社會做出貢獻。



富士全錄解決方案和服務，使人們的生活更加便利和豐富，並為實現良好社會做出貢獻。

#### 4. 加快自身業務與CSR相結合

本公司提出的“CSR即是經營管理”這一理念，不僅限於富士全錄及其下屬關係企業，而是透過貫穿整個價值鏈的業務流程，言行一致地積極致力於說明客戶解決問題並與各利害關係者實現價值共享。

要成為客戶無所不談的解決方案服務供應商並贏得客戶信任，必須在公司的經營管理基礎中融入CSR理念，推動公司業務的發展，為成為“優秀企業”而努力。

因此，我們透過與利害關係者的對話以及在CSR會議上對經營管理事項展開的討論，重新審視了業務中可能存在的機會和風險，並確定了與經營管理直接相關的重點議題。由於各組織的使命和目標與重點議題息息相關，因此，員工們不會認為自己的本職工作和CSR是井水不犯河水的，他們清楚地理解自己的工作與客戶及其他利害關係者有著什麼樣的聯繫，從而改變自己的工作方式。

因此，“CSR即是經營管理”並不僅僅是一句口號，而是要從本質上培養“每位員工的工作本身即是CSR”的企業文化，將CSR滲透至整個業務流程的方方面面，加快自身業務與CSR的進一步融合。

#### 5. 在解決社會問題的同時實現業務發展

今後，本公司也將繼續關注社會問題的變化，進一步推動業務結構和企業文化的改革。

我們將努力與客戶建立穩固的信任關係，成為客戶值得信賴的合作夥伴，與客戶共同思考社會問題和市場需求，並在說明客戶解決問題的過程中創造價值，從而在逐步實現人們所期待的理想社會的進程中，加速公司的發展。此外，在全新業務結構的基礎上，我們2016會計年度的目標是實現1兆2400億日元的銷售額，並且擴大收益率、實現10%的銷售利潤。

企業文化是實現目標的關鍵，我們將努力創建能激發多元化人才積極發揮才能的環境，培養可說明客戶及社會發現並解決問題的人才，使公司成為能在不斷發展和變化的環境中游刃有餘的強大組織。

透過展開上述活動，富士全錄承諾，我們將努力建構具備社會價值的通信環境、力爭成為可推動社會中長期改革的公司。



由於各組織的使命和目標與重點議題息息相關，因此，員工們清楚地理解自己的工作與客戶及其他利害關係者有著什麼樣的聯繫，從而改變自己的工作方式。



## 參與並實踐聯合國全球盟約

### 作為領導力項目成員企業之一參與活動

富士全錄贊成聯合國倡議的“全球盟約\*”理念，並於2002年加入該契約組織。富士全錄及其關係企業將聯合國全球盟約的理念作為基本價值觀之一，推進公司的CSR活動。在修訂公司員工行為規範時，我們又將這一理念具體體現在規範的內容中。同時，我們向供應商推廣CSR採購時，也將這一理念列入重要事項範疇。

2008年度，山本總裁（時任職務，目前任董事長）簽署了聯合國全球盟約的CEO宣言。在2010年度，富士全錄最高管理層的承諾和積極姿態受到了好評，公司被指名為聯合國全球盟約領導力項目（LEAD）的成員企業（目前全球有49家企業）。對此，我們也積極表明了參加意願。

目前，前總裁有馬利男先生作為常任理事參加了聯合國“全球盟約”（紐約）。同時，作為代表理事參與全球盟約日本網路（簡稱為GCNJ，目前約有200家企業和團體）的管理，除此之外，還向聯合國全球盟約紐約辦事處以及GCNJ派遣員

工，以支援其日常工作。在2014年8月，由GCNJ在東京舉辦的第6屆中日韓圓桌會議上，本公司在介紹CSR採購活動的同時，還參加了“人權與盡職調查工作組”、“人權教育工作組”和“在公司內部貫徹全球盟約”等活動。



第6屆中日韓圓桌會議

作為聯合國全球盟約領導力項目成員企業之一，我們將參與全球範圍的CSR項目，對可持續開發目標（Sustainable Development Goals）等進行深入探討，富士全錄旨在透過這些措施充分發揮國際領導力，以普及聯合國全球盟約並實踐十項原則。

\*聯合國全球盟約就保護人權、消除不正當勞工待遇、關注環境、消除腐敗等制定了十項CSR基本原則，並要求所有簽署機構採取積極行動，朝著實現這些基本原則的方向而努力。

### 參與聯合國契約的歷史

#### 宣佈開始

2000

- 時任聯合國秘書長的科菲安南提出“全球契約”設想，並開始運作

2002

- 富士全錄簽署加入聯合國GC

#### 體現全球契約理念的活動

2007

- 富士全錄有馬利男總裁（時任）就任聯合國GC常任理事
- 將聯合國GC理念體現在“公司員工行為規範”中

#### 持續的活動

2008

- 山本忠人總裁（時任，目前為董事長）簽署CEO宣言

#### 參加領導力專案

2010 ~

- 開始作為聯合國“全球契約”領導力專案成員展開活動
- 參加“全球契約”領導力專案國際會議

### 富士全錄對於人權的理念

在富士全錄的員工行為規範中，將尊重人權和禁止歧視設定為重要理念。此外，富士全錄將富士軟片集團針對人權的措施作為基本精神，在“富士軟片集團企業行動憲章”中，也制定了“尊重所有人權”的條目。

本公司每年會對富士全錄及相關下屬公司的所有員工實施行為規範教育，提供人權、性騷擾、權利騷擾、心理健康等相關的教育。此外，在新員工培訓和新任經理教育等不同等級的教育培訓中，也會提供行為規範教育。

除此之外，透過徵集人權意識口號和每年向各位總經理分發兩次人權相關的刊物，積極致力於提高人權意識。

此外，關於供應鏈方面，特別是為了避免發生童工、強迫勞動等人權侵害現象，在CSR採購架構中，需貫徹針對供應商的要求以及本公司所提出的評估。

今後，富士全錄也將致力於防止人權侵害行為並積極提高人權意識。

#### 〈聯合國全球盟約十項原則〉



##### 人權

原則1：支持與尊重人權保

原則2：不參與侵害人權的行為



##### 勞工標準

原則3：維護結社自由與成人勞資集體談判的權利

原則4：消除強迫勞動

原則5：有效廢除童工

原則6：杜絕任何在用工與行業方面的歧視行為



##### 環境

原則7：採取預防性措施應對環境問題

原則8：主動承擔環保責任

原則9：開發與推廣環保技術



##### 反對腐敗

原則10：採取措施反對勒索、行賄受賄等腐敗行為

# 富士全錄應當解決的社會問題以及能夠提供的價值

富士全錄從本公司的使命以及作為社會成員應當履行的職責角度出發，從各類社會問題中梳理出本公司應當參與解決的社會問題。為瞭解解決這些問題，富士全錄利用自己的產品和服務、透過整個業務流程為客戶等利害關係者創造社會價值，幫助他們解決問題。

## 富士全錄應當解決的社會問題

### 社會的變化

全球化

信息化

低生育率  
及高齡化

地區活力  
低下

環境惡化

對企業的  
期望過高

富士全錄的使命以及作為  
社會成員應當履行的職責

- 1 由於全球化和價值觀多樣化所造成的複雜的社會問題
- 2 最大程度地發揮資訊通信技術作用有效傳遞資訊，從而提高社會生產力。
- 3 建構可應對災害風險的強大社會
- 4 改善新興國家的工作環境和生活品質
- 5 應對隨著資訊化社會的發展而不斷擴大的資訊洩露、篡改、丟失等風險。
- 6 抑制全球暖化
- 7 促進社會多樣化
- 8 透過本地創造以應對地區活力低下的狀況
- 9 社會對於企業業務的流程要求不斷提高

## 富士全錄為解決問題而提供的價值

產品和服務

業務流程

需雙方共同解決的領域

- 1 為全社會提供可打破所屬組織的壁壘、共享知識並實現創新的環境。
- 2 無縫整合紙張和電子媒體、建構能有效利用並管理資訊的環境。
- 3 確保自己公司和客戶的重要資訊免受災害風險的損害。
- 4 提供與新興國家和當地需求相匹配的產品和服務。
- 5 確保自己公司和客戶的重要資訊免受資訊安全風險的損害。
- 6 提供可兼顧客戶的便捷性和節能性的產品和服務，透過加強自己公司的環境管理以降低環境負荷。
- 7 建構可無視年齡、性別、語言的差異和障礙、讓每個人都能靈活展開工作且可輕鬆訪問資訊的環境。
- 8 促進地方社區的居民、企業、政府、NGO以及學術機構等之間的合作、應對全球化進程。
- 9 推動貫穿整個供應鏈的CSR管理，持續展開紮根於當地社區的業務活動。



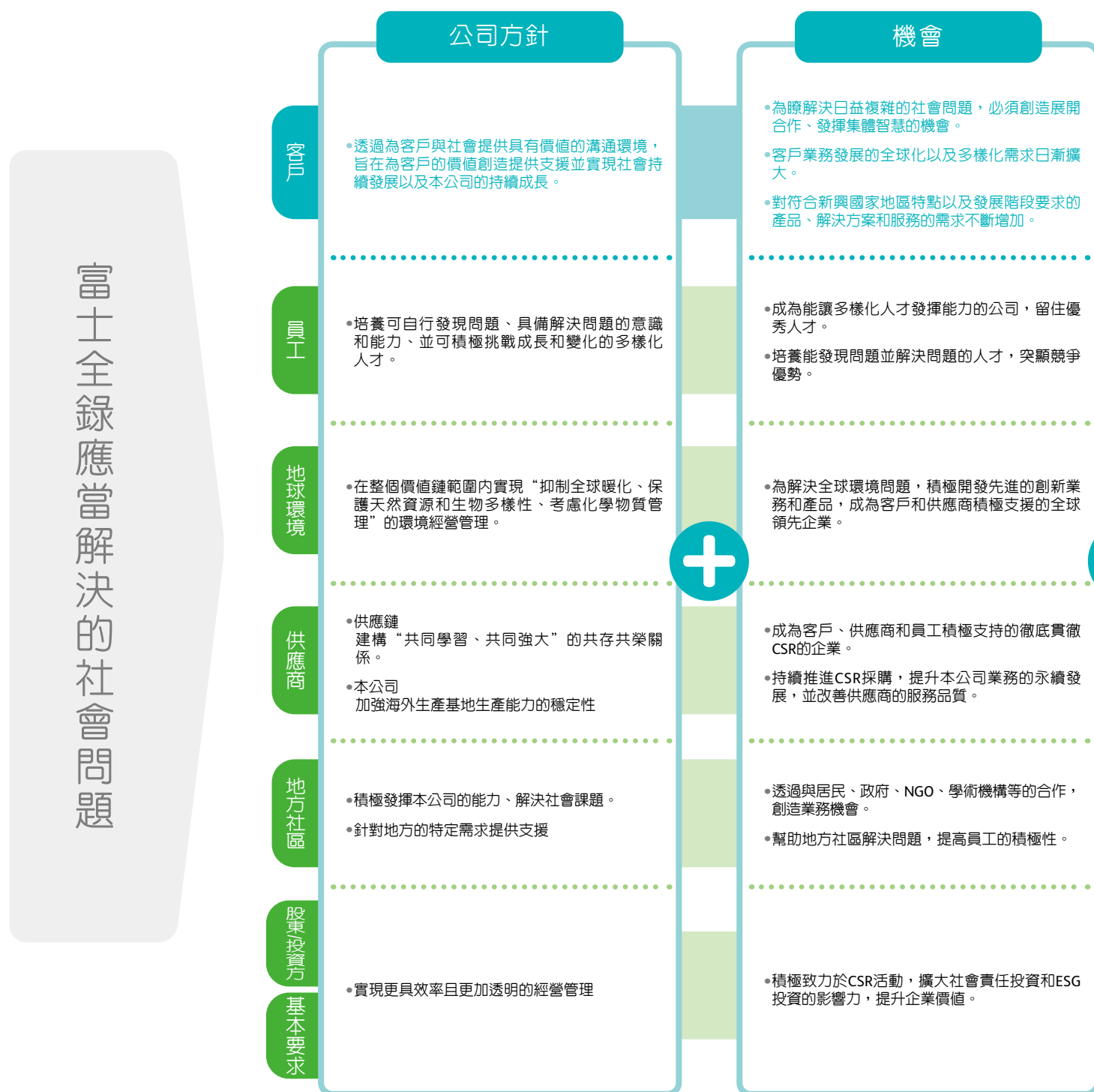
## 富士全錄的重點經營管理問題

### 確定重點經營管理問題的流程

富士全錄結合社會現狀以及自身經營管理目標和業務的特點，確定對公司而言尤為重要的重點經營管理問題。

2014會計年度，富士全錄基於對應當解決的社會問題以及對社會現狀（機會與風險）的認識，重新選定了重點經營管理問題。

以下是我們確立重點經營管理課題的流程及在流程中明確的重點經營管理的課題。

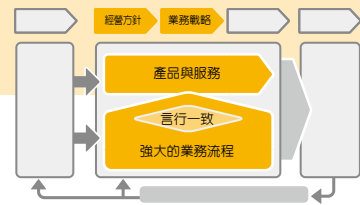


從社會需求出發，大範圍篩選相關的社會問題

step 1

根據企業經營目標和業務特點選定重點問題

step 2



## 本報告焦點

### 客戶

#### 提高教學“品質”

▶ (p.23-26)

### 客戶

#### 打造社區未來

▶ (p.27-30)

### 員工

### 地方社區

### 地球環境

#### 挑戰專業化學物質管理

▶ (p.31-34)

## 風險

- 為順應資訊技術的進步和社會環境意識的提高，紙張媒介正逐步向電子媒介轉型。
- 由於發生大規模災害而導致本公司及客戶公司的業務停止營運。
- 由於產品安全事故造成客戶人身、財產損害，並喪失客戶對本公司的信任。

- 由於工作環境無法滿足多樣化工作方式的需  
求，因而很難吸引優秀人才。

- 由於資源和能源枯竭引發的成本上升。
- 有關減少溫室氣體、管理化學物質、節省資源  
方面的環境法規越來越嚴格。

- 由CSR方面的問題引發的產品供應中止。
- 社會趨勢顯示，供應鏈中發生的問題一律由最  
終的品牌廠商承擔責任。

- 由於無法滿足與地方社區對企業責任提出的要  
求，造成社會和客戶的信賴度下降。

- 企業管理和反貪腐的相關法規越來越嚴格。
- 海外業務的擴張而造成無法徹底實施管理。
- 無法滿足社會對企業提出的尊重人權的需求，  
造成信任感下降。
- 公司內部發生機密資訊（技術資訊、個人資  
訊）洩露事故。

### 客戶

- 1 提供解決方案和服務以支援資訊的有效利用和溝通。
- 2 加強展開海外市場業務。
- 3 持續為客戶業務提供支援。
- 4 提供高品質且安全的產品和服務。

### 員工

- 5 建構適合多樣化人才積極發揮才能的環境。
- 6 培養自主思考、獨當一面的人才。

### 地球環境

- 7 減少產品生命週期中的 CO<sub>2</sub> 排放量。  
(透過工作方式改革削減辦公室的能源消耗，並開發出節能、節省資源型  
產品。)
- 8 減少客戶的 CO<sub>2</sub> 排放量。
- 9 繼續貫徹負責任的紙張採購。

### 供應商

- 10 加強本公司生產基地的 CSR 實踐，增強競爭力。
- 11 擴大並加強 CSR 採購以增強競爭力。

### 地方社區

- 12 體現富士全錄獨特優勢的社會貢獻活動（下一代人  
才培養、珍稀文化與古籍的傳承）。
- 13 繼續支援東日本大地震的災後重建和復興。

### 股東/投資方

- 14 貫徹企業治理。
- 15 貫徹公平的商業行為。

### 基本要求

- 16 貫徹資訊安全。
- 17 尊重人權

價值提供

step 3

選出更重要的主題

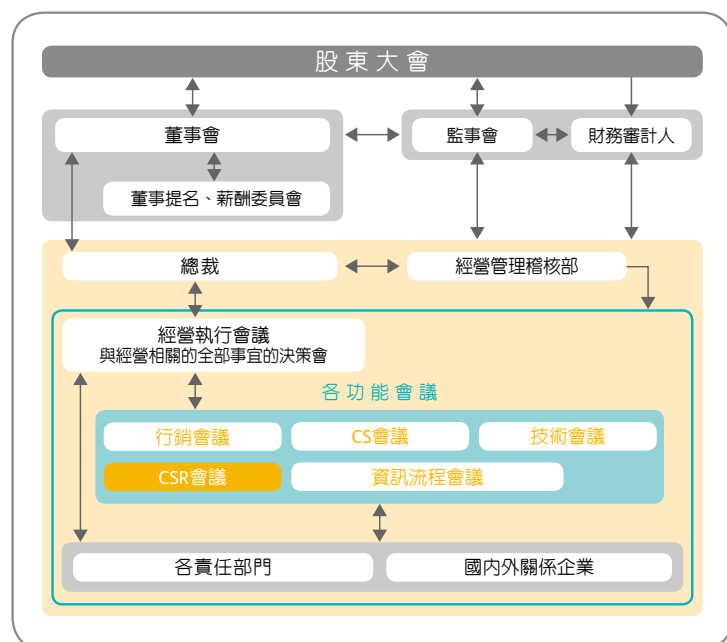
# 富士全錄的經營管理架構

富士全錄以“CSR即是經營管理”這一理念為前提，改善業務流程，不斷提高品牌競爭力，同時為利害關係者創造新價值，為社會的永續經營做出貢獻。

為實現這些目標，我們要立足於社會及經營環境的變化，將利害關係者對公司CSR方面的期望與要求融入企業經營中，透過持續實施PDCA循環進行改善，不斷提升我們所能提供的價值，這點非常重要。

## 溝通與監督

為了將體現利害關係者評價與回饋的CSR經營管理融入管理流程中，富士全錄高度重視“溝通”與“監督”。



CSR方針、  
目標

成果報告

## 業務部門

- 銷售部
- 研究、開發、  
生產部
- 國內外關係企業

## 推進CSR經營管理體制

為了將CSR完全融入企業營運中，富士全錄於2010年4月設立了CSR經營管理委員會。

CSR經營管理委員會是基於職能組建的管理委員會之一，向董事會和企業管理委員會彙報。CSR經營管理委員會負責將管理層確定的CSR方針和計畫等轉化為各業務部門的具體行動計畫，同時還接受來自一線的PDCA回饋從而不斷改善業務流程。

富士全錄定期召開CSR會議，透過會議明確每個利害關係者小組的CSR課題以及針對需要改善的CSR指標所設定的目標。2014會計年度，CSR經營管理委員重新考慮了與業務相關的機會和風險，重新制定了對於本公司而言尤為重要的經營管理課題。

此外，關於本公司的風險管理，緊急狀況應對毋庸置疑，我們平時在風險管理尤其是潛在風險方面，也根據風險發生的頻率以及對經營管理的影響程度明確了管理重點。管理層在CSR會議上會定期決策風險管理的重要議題，並進行討論和表決。





富士全錄利用永續經營報告、官方網站以及其他平臺公示CSR資訊，並依此促進與利害關係者的對話。我們將永續經營報告視為與客戶、員工進行溝通的重要工具。員工向客戶積極介紹公司政策和業務就是與社會深入接觸的過程，同時提升立足於當地實際情況認識問題並尋找解決辦法的意識，這樣才能為利害關係者提供更多價值。2014會計年度，富士全錄為了加強CSR培訓，針對日本國內的所有員工，實施了電子學習方式的CSR基礎培訓。

### 溝通方法

- 官網
- 永續經營報告
- 總裁致辭
- 員工內網
- 環境及社會貢獻活動
- CSR 培訓

## 溝通

## 富士全錄在整個價值鏈上的業務活動

## 監督



我們相信對於監督我們到底能在多大程度上滿足各利害關係者的期望與要求，這要求我們必須重視量化分析，並將分析結果準確體現在管理決策上。為此，公司展開了針對利害關係者的滿意度調查，並定期在國內外關係企業進行了瞭解CSR經營管理狀況及課題的CSR調查。

### 監督方法

- 客戶滿意度調查
- 品牌調查
- 供應商CSR採購自我檢查
- 與CSR專家的對話
- 員工士氣調查
- 團隊內部CSR調查問卷（PDCA調查）



### 與利害關係者對話

富士全錄傾聽利害關係者的心聲，為了回應他們的期望並持續提高企業價值，每年都會設定與經營管理相關的主要議題，並展開與利害關係者的對話。

2014會計年度的議題為“業務與CSR的整合”，價值鏈各領域的董事們就本公司如何在核心業務中融入CSR並展開PDCA進行了說明，並與專家進行了討論。專家們表示，“從董事們的發言中可以深切感受到CSR意識已經紮根於公司內部”。

此外，還提出了下列建議，“解決方案和服務結構的徹底轉型可加快自身業務與CSR的融合”、“員工在展開工作時需要回顧‘為什麼要做’、‘可以提供什麼樣的價值’”。



# 富士全錄的業務

富士全錄致力於透過提供解決方案和服務說明客戶解決經營管理問題，並為解決社會問題做出貢獻。

## 富士全錄透過自身業務解決社會問題



可對下圖拍照查看相關內容！

富士全錄應解決  
社會問題

### 辦公解決方案

(辦公產品業務/  
辦公印表機業務)

由於業務環境的巨大變化，客戶需要應對社會的全球化 and 多樣化進程，有效利用日新月異的資訊溝通技術，全面做好防災備災工作以確保業務的永續經營，同時要降低環境負荷，並應對不斷擴大的資訊安全威脅等。因此，客戶所面臨的經營管理問題也變得愈加複雜。富士全錄為說明客戶解決經營管理問題並實現業務發展，針對客戶業務中與文件及溝通相關的問題進行視覺化分析，從整體優化的視角出發，針對發達國家和新興國家不同的區域特點分別提供相應的產品和服務解決方案。

#### 具有代表性的產品和服務





可對右圖拍照查看  
相關內容！

## 量產型數位印刷服務

(量產型數位印刷  
服務業務)

要實現企業的永續經營，透過良好的溝通維護並加強與利害關係者（客戶、股東、員工、社區等）的關係變得越來越重要。良好的溝通需要可靠的系統機制來掌握利害關係者的多樣化需求、製作個性化行銷內容、並以紙張出版物或數位媒體形式及時發佈。富士全錄透過將最新的數位技術與專利技術的按需列印系統完美融合，利用量產型列印系統和服務改變人們的溝通，這不僅能滿足客戶的經營管理需求，也有助於應對全球化和區域振興等社會問題。

### 主要產品和服務



量產型遠端服務



色彩管理服務



個性化樓曆

定制化產品  
目錄

利用高品質和高  
生產力的數位印  
刷滿足客戶的多  
樣化需求。



Versant 2100 Press



Color 1000 Press

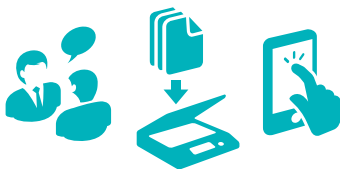
## 全球服務

(全球服務業務)

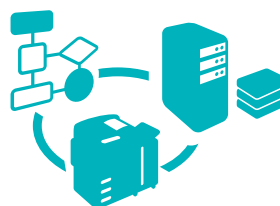
大部分情況下，人是業務流程中不可或缺的要素，而文件則起到了連接人與人的橋樑作用。核心業務的IT化和電子化進程使得業務流程日趨多樣化，如何對文件相關的業務流程進行視覺化分析，並優化整體流程效率是客戶所面臨的經營管理問題。為說明客戶解決這一問題，富士全錄提供了一系列“文件管理外包”服務，包括從輸出和印刷的綜合管理服務到核心業務的流程外包服務等。

富士全錄利用在文件管理領域的專業知識，說明客戶優化業務流程，以應對社會對企業管理和企業合規性日趨增長的期望。

### 主要產品和服務



溝通和業務流程外包



新一代列印管理服務



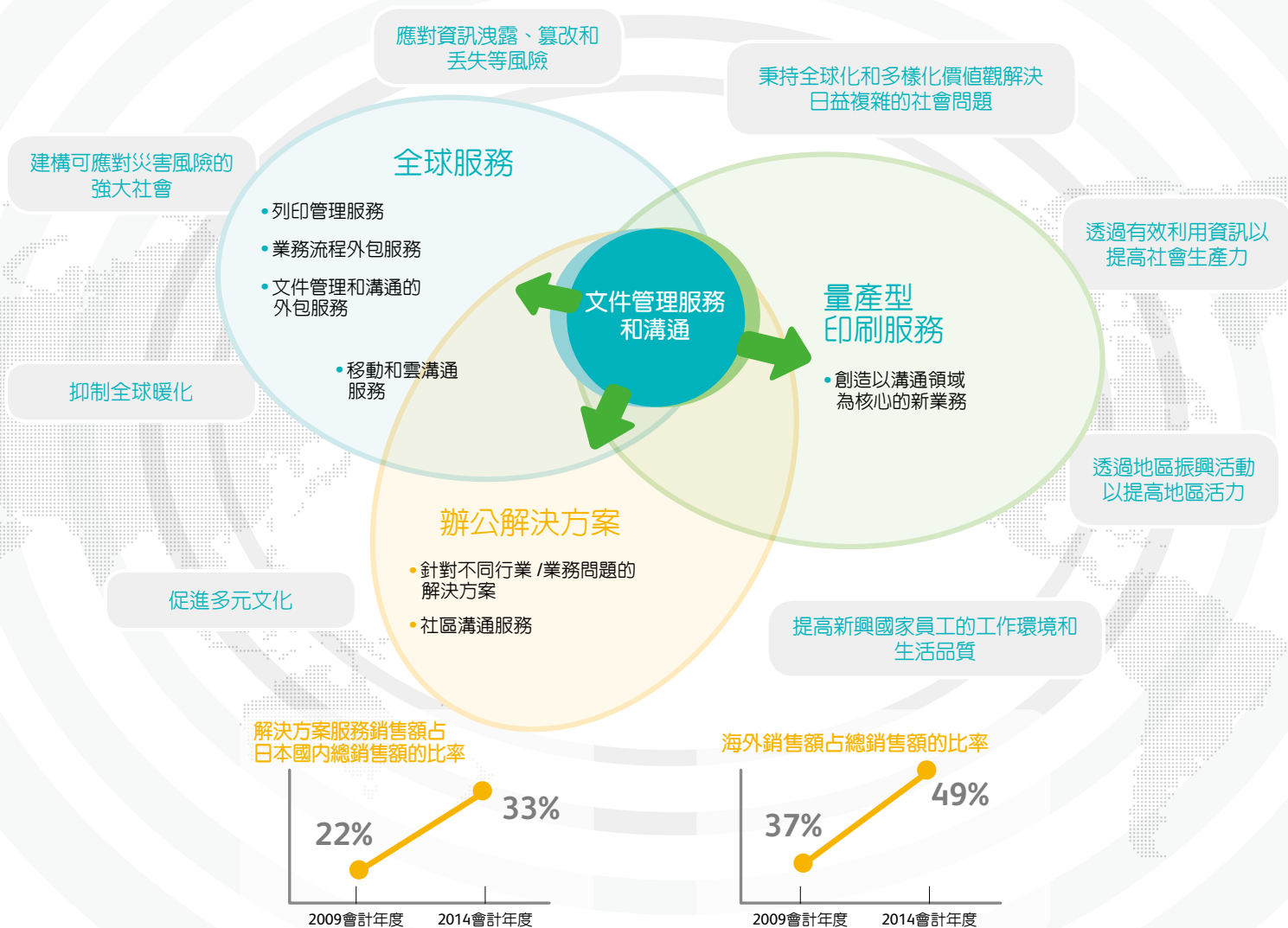
可對左圖拍照查看  
相關內容！



# 富士全錄的發展戰略

## 解決社會問題，實現成長

富士全錄在文件管理服務和溝通領域為全球客戶提供解決方案和服務，支援客戶創造價值並解決經營管理問題，從而為解決社會問題做出貢獻。這些業務不僅有助於推動客戶業務與社會的永續經營，也可令富士全錄實現進一步的發展。



\*辦公解決方案業務中來自解決方案服務、全球服務以及量產型印刷服務的總銷售額，但不包含產品的銷售額。

### 辦公解決方案

(辦公產品業務、辦公印表機業務)

富士全錄將繼續為快速發展的中國、亞太地區和全球新興國家市場量身定制符合市場需求的產品，以擴大產品銷量。此外，我們還將針對特殊行業或需要利用雲和移動環境的客戶推出高附加值的解決方案，說明客戶採用全新的工作方式和流程。

### 量產型數位印刷服務

(量產型數位印刷服務業務)

富士全錄是彩色量產型數位印刷系統領域的領軍企業。今後，我們將進一步擴充產品線，推出更強大的產品。為了進一步提升客戶數位印刷服務的價值並說明他們進行更有效的行銷和溝通，我們還將提供適用於各類應用程式的先進的週邊設備和服務。

### 全球服務

(全球服務業務)

富士全錄將繼續透過推進列印管理服務（MPS）優化客戶的列印及複印的管理。同時，我們還將加大業務流程外包（BPO）服務的力度，為客戶提供市場行銷、銷售促銷以及其他流程方面的整合行銷服務，說明客戶改善公司對內、對外的溝通品質。

### 中國和亞太市場

(整體業務)

富士全錄計畫拓展所有業務領域，包括將繼續利用直銷的優勢推進解決方案和服務，同時透過本地經銷商網路銷售低端產品，從而說明客戶解決經營管理問題，並為當地社區和客戶的溝通改革提供支援。

# 促進富士全錄不斷發展的技術

## 技術平臺為解決經營管理問題和社會問題奠定堅實基礎

富士全錄秉持以更好的溝通促進社會的相互理解這一企業基本理念，為解決客戶的經營管理問題和社會問題，在文件管理服務和溝通領域堅持研發。我們以靜電複印術為基礎，不斷提升數位成像技術和資訊溝通技術的水準，不斷地為客戶提供全新的產品、解決方案和服務。

### 富士全錄技術平臺的特點 優勢

在富士全錄，“文件”的定義不僅僅是指紙張上所記載的資訊，還包括電子資訊、影像和聲音等“將人類的思想轉化為有形物質”的形式。富士全錄透過有效傳遞、共享“文件”、展開合作，將“知識”和“智慧”融匯貫通，說明客戶全方位解決其在業務活動中所面臨的問題、提升競爭力、創造全新價值。

- 富士全錄的產品以靜電複印技術為基礎，採用各項獨創技術，能實現可媲美膠印的色彩還原效果、無與倫比的生產力、卓越的可靠性。同時，其高節能性等優異性能表現和高品質輸出效果能說明客戶提高工作效率、提升競爭實力。
- 富士全錄的解決方案和服務能說明客戶更輕鬆地處理並有效利用文本、圖像、影像、聲音等文件（獲取/共享/分析/傳輸），實現高效且高價值的溝通，說明客戶創造新價值。



### 為創造新價值實施的措施

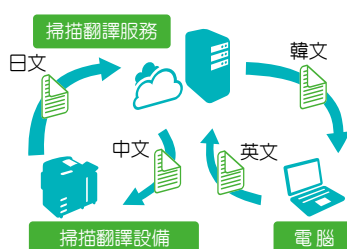
為及時瞭解客戶現場的問題，與客戶及合作夥伴“共同創造”高價值，我們在橫濱的研發基地“富士全錄研發中心”設立了客戶共創實驗室，以此作為創造並提供新價值的平臺。

在這裡，富士全錄向來自客戶、合作夥伴、大學、研究機構等

的各界人士介紹如何運用富士全錄技術解決企業內部的問題或客戶所面臨的經營管理問題等實際案例，並在與客戶討論的過程中，瞭解他們的潛在需求和今後的課題。此外，富士全錄還與客戶合作，共同進行研發，積極創造可滿足客戶需求、解決客戶難題的新價值。



### 在客戶共創實驗室誕生的服務



### 掃描翻譯服務

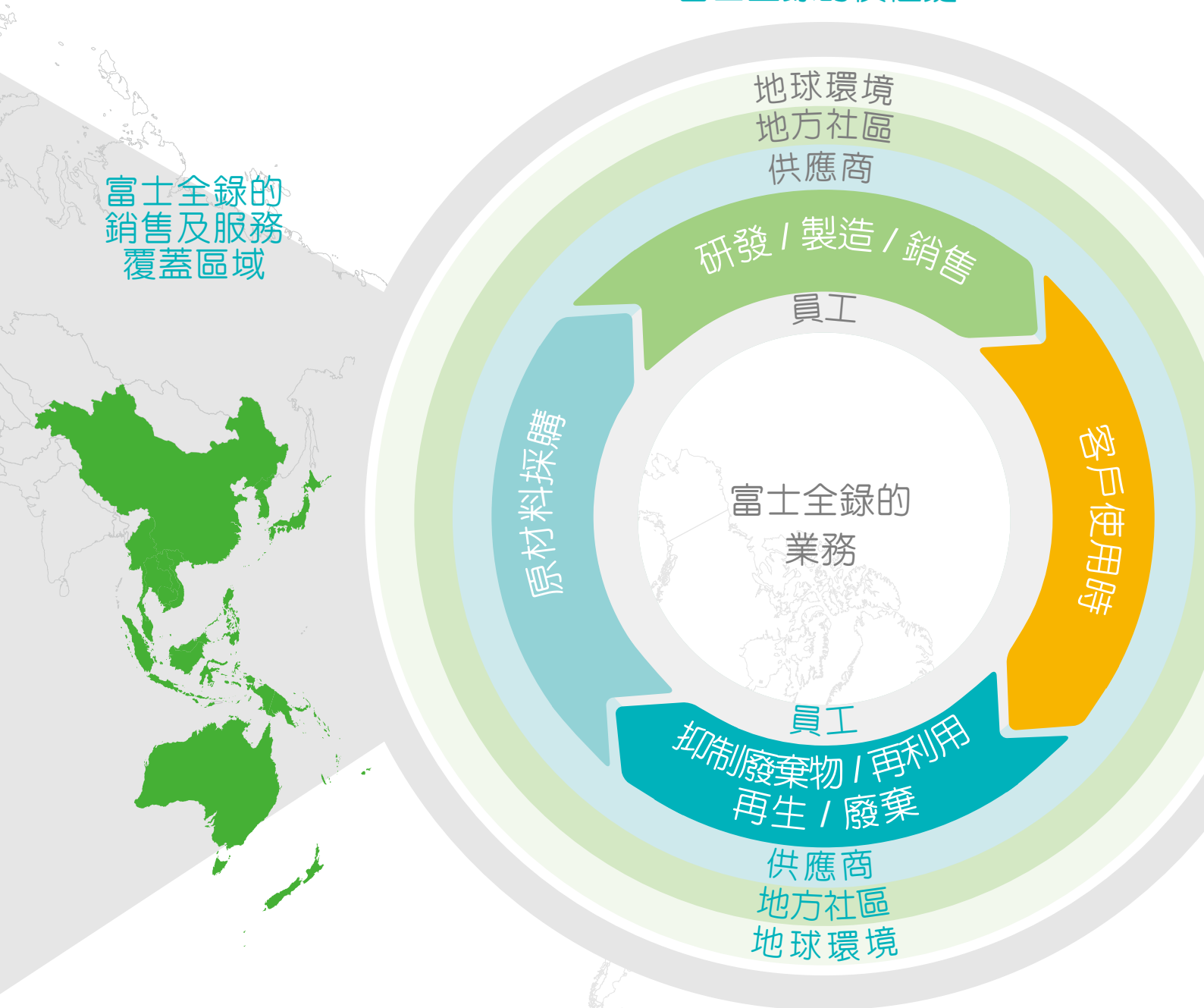
富士全錄的掃描翻譯服務是利用雲技術的自動翻譯服務，客戶可透過網路的數位多功能機或個人電腦使用掃描翻譯服務。使用掃描翻譯服務時，客戶只需掃描帶有照片或圖片的紙張即可完成翻譯，並保留原有的頁面配置。

# 強大的業務流程支援企業發展

## 在業務領域所涵蓋的價值鏈各個階段為社會創造價值

富士全錄認為從原材料採購到3R(Reduce/Reuse/Recycle，減少廢棄物/再利用/再生)、廢棄為止的整個流程（價值鏈）都是本公司的責任範圍，因此，我們在所有展開業務的地區均透過貫穿價值鏈各環節的業務活動，與利害關係者一起創造價值。此外，富士全錄還致力於透過言行一致活動為客戶和社會提供這些價值。

### 富士全錄的價值鏈





## 提供具有絕對優勢的產品和服務

## 客戶

J.D. Power 客戶滿意度

在以J.D. Power亞太區為首的外部調查機構組織的客戶滿意度調查中，富士全錄在2014年獲得了高度評價。



第1

客戶滿意度

J.D. Power  
IT解決方案供應商  
客戶滿意度第1

J.D. Power  
彩色影印機  
客戶滿意度第1

J.D. Power  
彩色印表機  
客戶滿意度第1

連續3年  
第1連續5年  
第1連續5年  
第1

說明客戶減少設備  
使用時的CO<sub>2</sub>排放量

3,206<sub>kt-CO<sub>2</sub></sub>

富士全錄的溫室氣體排放量削減目標是，到2020年說明客戶減少700萬噸的CO<sub>2</sub>年排放量，並積極提供節省能源和資源的產品和服務、以及可省空間、省時間的解決方案。

言行一致

## 加強CSR採購

## 供應商

為了建構與供應商的共存共榮關係，我們在與供應商共享CSR理念的基礎上，透過供應商自我核查等行動實施CSR評估，並在全球範圍內推進CSR採購活動。

CSR採購自我核查表  
達成率  
(90%以上的企業數量比率)

82.7%

生產資源/最重要的項目

## 加強環境管理

## 地球環境

產品生命週期的  
CO<sub>2</sub>排放量

富士全錄的溫室氣體削減目標是，到2020年，整個產品生命週期的CO<sub>2</sub>排放量比2005年減少30%，以整體價值鏈為責任範圍，積極展開削減環境負荷的各類措施。

1,423<sub>kt-CO<sub>2</sub></sub>

## 培養主動思考並行動的人才

## 員工

富士全錄也將員工視為重要的利害關係者，採取了人才培訓和促進人才多樣化等措施，積極加強企業基礎建設，並透過員工滿意度調查推動PDCA，力爭實現持續的改善。

ES調查  
核心積極性\*指數

3.35/5.00

(滿分為5.00分)

## 體現富士全錄獨特優勢的社會貢獻項目

## 地方社區

社會貢獻項目支出

富士全錄利用溝通領域的核心能力，在日本國內和海外持續擴展和改善我們的社會貢獻活動。

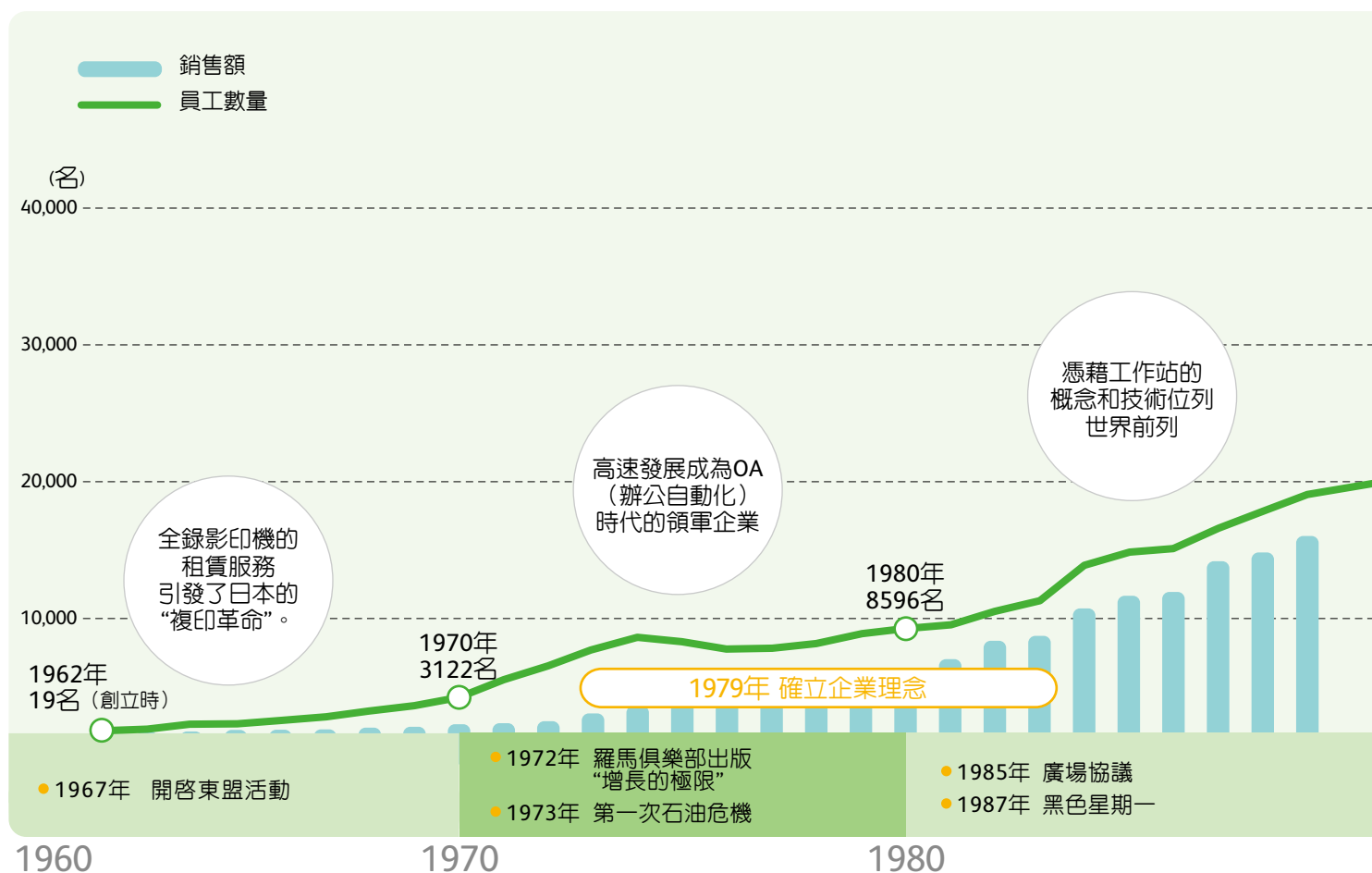
5億5000  
萬日幣

\* 核心積極性：“對工作的滿意度”，“對工作場所的滿意度”，“對經理管理的滿意度”，“對人事制度/營運的滿意度”，“對組織管理的滿意度”。

# 價值創造的變遷

## 洞悉時代變化，提出全新價值標準

多年以來，富士全錄始終洞悉時代變化並率先提出全新的價值標準，在為社會創造新價值的同時實現了業務發展。



## 向社會提出“價值標準”

1962  
~

從“購買產品”  
轉變為“購買功效”

自1962年創立以來，富士全錄提出了以銷售服務取代銷售設備的理念，在普及普通紙影印機的同時，推動了企業和社會利用資訊及通訊方式的改革。

第一則報紙廣告  
租賃宣傳廣告



1970

從激進到多彩

在經濟高速增長的鼎盛時期，富士全錄提出了重新反思“如何才能回歸人類本性、活得更優雅”，並針對一味埋頭工作的激進主義呼籲整個社會回歸人類本性，這一活動在社會上引起了巨大反響。



從激進到多彩

多彩廣告



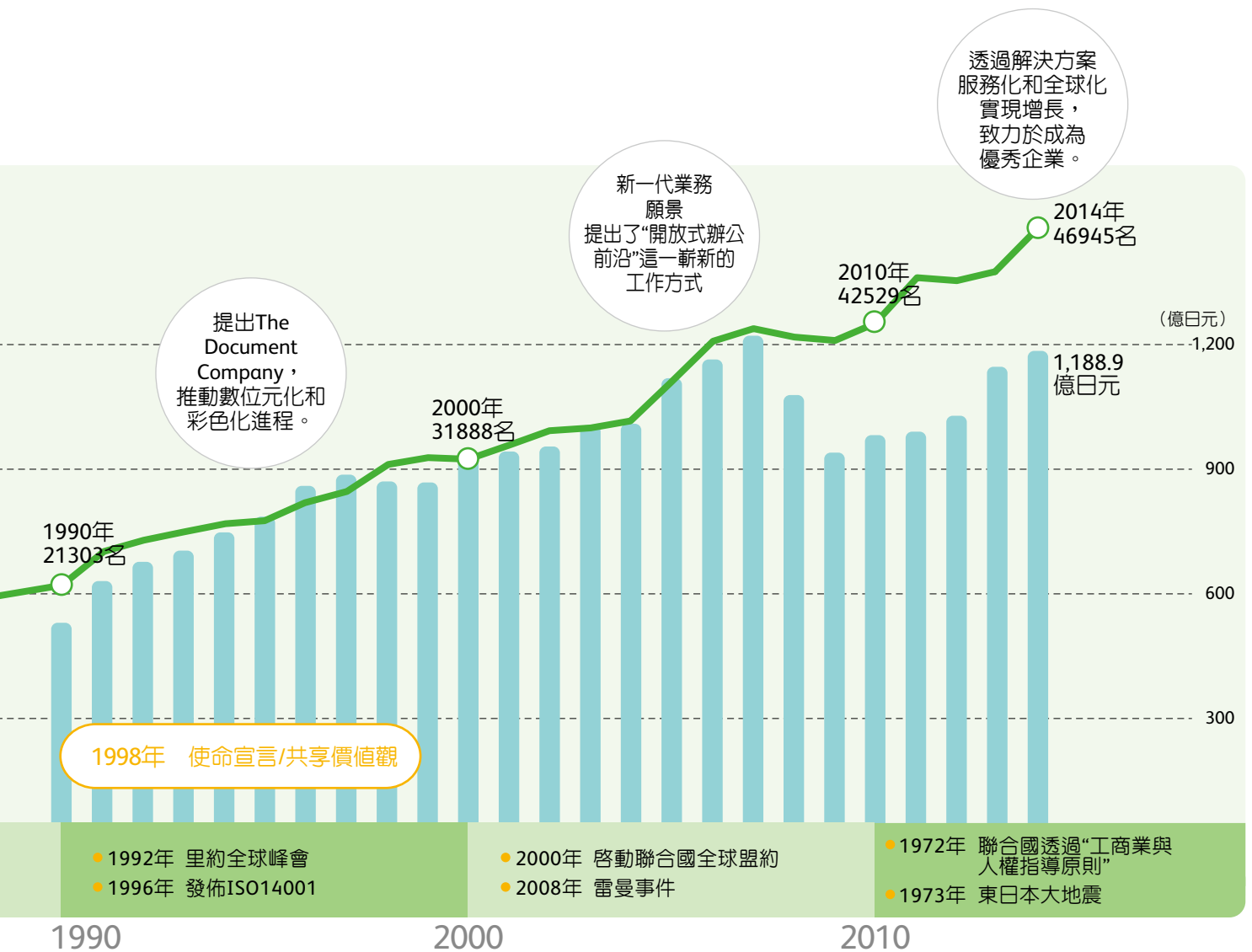
1980

提出“企業品質”  
並榮獲戴明獎

富士全錄提出了“企業品質”的概念，將我們提供給社會和客戶的“品質”目標作為“企業品質”目標。透過一系列品質管制措施，富士全錄於1980年榮獲戴明獎。



戴明獎獎章



1988

### 提出並採用 New Work Way

富士全錄引進了“New Work Way”理念，展望新時代中個人與組織之間的全新關係，即公司重視“個人想法”、個人也不再被埋沒並能積極挑戰新事物，從而實現全新的工作方式。



New Work Way

1995  
~

### 建構全球範圍的 資源循環系統

富士全錄以“實現零廢棄，促進資源再利用”為目標，在行業內率先建構了整合資源循環系統，並於2000年在日本國內實現了零廢棄目標。此外，從2004年開始，富士全錄在泰國也引進了這一系統，開始在全球範圍內推廣資源循環系統。



Fuji Xerox Eco-Manufacturing Co., Ltd.

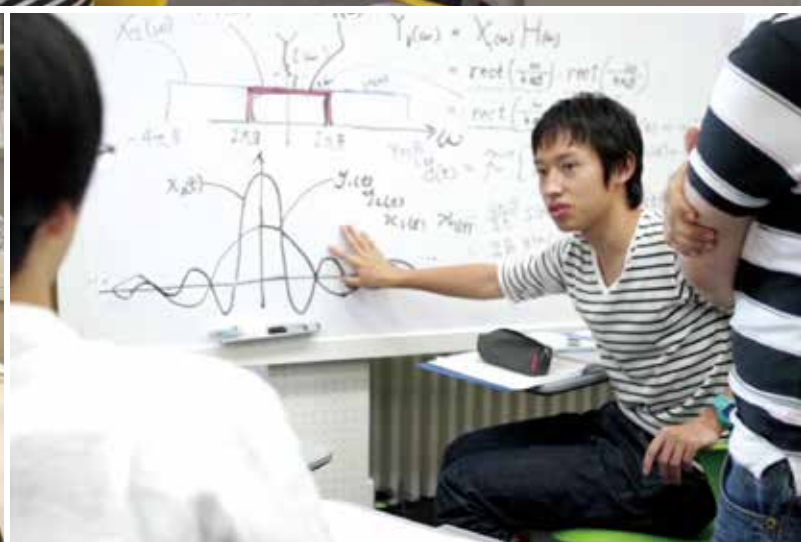
2007  
~

### CSR 採購

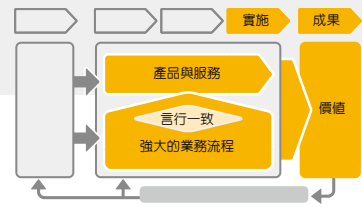
企業應當對其整個供應鏈負責，這已成為社會共識。為順應這一社會趨勢、與供應商“共同學習、共同強大”，富士全錄在全球範圍內積極展開CSR採購活動。











## 焦點 • 1

# 提高教學“品質”



## 探求全新的學習方式

在快速發展的當今社會，當務之急是要教育和培養出能夠主動發現問題、與他人合作解決問題、並具備全球競爭力的人才。如何利用有限的教育資源提高教學“品質”和教學手段的效果是大學所面臨的難題。那麼究竟該如何才能實現這些目標呢？富士全錄在全公司範圍內展開了調查活動，徹底研究如何才能為大學提供“援助”，並啟動了各類共創型專案，與大學共同思考解決問題的對策，從而為社會提供全新的價值。

本篇報導將為您介紹富士全錄不滿足於僅僅為改善業務提供支援，更是勇於挑戰新高度，為真正幫助提高教學“品質”提供支援的事蹟。

- 日本大學在全球前一百名大學中所占的比率 ..... 2 %

資料來源：根據全球大學排名2014-15計算得出

- 大學教師的教學工作時間在整體工作時間中所占的比率 ..... 28.4 %

資料來源：科學技術和學術政策研究所大學教師的職務工作變化（2015年）

- 研究如何將主動學習有效納入教學計畫的大學比率 ..... 54.8 %

資料來源：文部科學省 關於大學教育內容等的改革狀況（2012年）

## 亟待轉型的日本大學

在日益全球化的當今世界，國際競爭日趨激烈，近幾年來，人們期待大學能培養出能夠發現全球社會課題、思考解決問題的對策、並為社會帶來創新的人才。隨著全球不斷加速的技術革新以及產業結構和商業週期的變化，日本企業也不得不順應潮流做出改變，因此，確保人才培養是當務之急。富士全錄也不例外，我們急需樂於挑戰成長和變化、並能始終“主動思考和行動”的人才。

然而，面對日趨激烈的國際研究競爭環境，大學教職人員需要專注於自己的研究項目，因此並沒有足夠的精力來不斷重複嘗試培養人才的方法、並總結錯誤教訓。換言之，大學受到了各種環境的牽制，提高教學“品質”和教學效果已刻不容緩。

## 廣受好評的“激情”與“速度”

為法政大學開發教學輔助工具包是富士全錄首次試水大學教育改革支持項目。2007年，法政大學在全校範圍內引進了教學輔助系統（LMS：學習管理系統），透過統一管理學生教育所需的資訊，大幅削減了教師的工作量。但是，法政大學負責引進ICT教育的常盤祐司教授也發現了其中的問題。

“所有課程結束後都會進行線上測試，但問題是測試的題型全部為選擇題。與問答题相比，選擇題不需要學生思考。雖然我們對於減少教師工作量感到很欣喜，但是因此讓學生失去自主思考的機會卻並非我們所願。我們還是希望能夠加入問答题測試，將手寫文字保存為資料，這樣是不是就萬無一失了呢。”



法政大學  
資訊媒體教育研究中心  
教授 常盤祐司先生

為積極摸索全新教學方式的常盤教授提供支援的正是富士全錄。2012年，在橫濱研究所“富士全錄研發中心”會面時，常盤教授感到非常驚喜。通常情況下，企業專案的負責人只有少數幾人，而當時，富士全錄各個領域的研究人員和技術人員悉數到場。常盤教授表示，“能夠與擁有豐富知識的技術人員密切交換

意見，我認為非常重要。我感受到了他們的熱情。此外，對於之後專案的快速推進，我也倍感驚喜。始於2012年的項目在2013年就已完成產品化。如此快速的事業推進速度，實屬難能可貴。”

與法政大學共同開發的“教學輔助工具包”要配合LMS共同使用，因此，書籍管理和資料庫維護的便捷性也是其優勢之一。然而，引進該系統後，卻產生了出人意料的效果。學生們表示：“老師仔細查看報告，並添加評注和分數，讓我們覺得很有幹勁。”透過批改測試答卷，加強了教師和學生之間的溝通。我們熱切期待能因此激發聽課學生們的學習意願和熱情。

要改善教學“品質”，我們需要的並不是傳統的死記硬背型教學。死記硬背型教學雖然可透過鞏固基礎知識來發揮效果，但是很難維持學生的學習意願，此外，我們也很擔心學生所學的知識很容易前學後忘。面對日益複雜的社會環境，學生如果無法明確自己應有的學習狀態和目標、並不斷思考如何積極地解決問題，是無法成為真正具有競爭力的人才。

## 聚合、碰撞、創新

山梨大學的塙雅典教授對於當今大學的教育現狀感到憂心忡忡。

他表示：“我總覺得學生對學習缺乏熱情。很少能看到教

師將自己的教學熱情傳達給向學生，學生也能給予熱情回應的互動關係。我經常思考的是，教師並不僅僅是傳達資訊，而是要能夠教會學生如何考慮自己的未來，自主設定目標並積極學習知識和技能。”而這與富士全錄的想法一拍即合。

由此閃現在我們腦海中的便是主動學習和反向教學法。這是指學生預先自主學習課程內容，隨後在課堂上進行演講和答辯。傳統授課是在課堂上講解課本內容，然後將演講和答辯作為課後作業，而反向教學法則是將授課和答辯的場景進行了“對換”。當時，塙教授還未聽說過主動學習和反響教學法這些名詞。讓塙教授覺得充滿樂趣的是，自己偶然想到的授課方式居然與這些教學方法不謀而合。

他說到：“2012年在訪問富士全錄研發中心時，我知道了富士全錄的企業理念是‘聚合、碰撞、創新’。而大學也是創造和聚合知識的場所，我們所持的理念相同，因此，我們與富士全錄的現場工作人員每月進行多次商討。提出了



山梨大學 工程學院  
教授  
塙雅典先生

各種意見，進行了各種各樣的嘗試也體驗了失敗。對於富士全錄而言，這是他們的業務之一，也需要考慮預算和工時的平衡。但是，為了實現‘學生能利用電子教材進行預習、在課堂上提出問題展開討論，教師再給予拓展教學。’這一形式的教學方式，我絕對不能妥協。富士全錄的成員也為此提供了良好的支援”。

經過多次嘗試、屢敗屢戰之後，富士全錄終於成功應用公司內部所使用的語音同步螢幕捕捉技術實現了講義視頻的網路傳輸。富士全錄的這一技術是將類似連環畫的靜止圖像與音訊相結合。

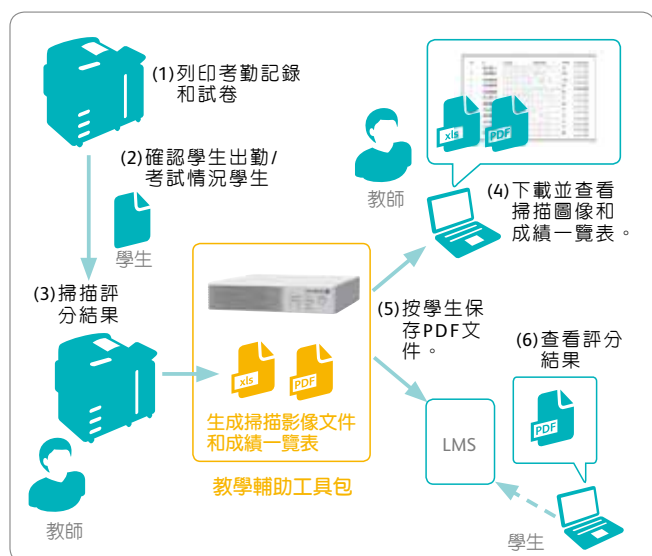
所具備的優勢是，即使是大批量的材料也無需佔用資料流量即可進行網路傳輸，教師只需根據頁面內容添加語音。雖然一開始有教師對於增加工作量表示抗拒，但是隨著慢慢接觸這個便捷的系統，他們也對該系統的功效表示了認可。由此誕生的山梨大學反向教學法的課程從2012年下半學期的4門課增加至2013年下半學期的8門課。教學效果顯著，在2013年上半學期有50名學生接受反向教學，在資訊通信相關的必修學科中，期中考試的平均分從前一年的63分大幅提高至80.4分，得分較低的學生數量從24名減少至8名，得分較高的學生數量也從12名大幅增加至33名。

主動學習和反向教學等全新的教學方式漸漸在日本國內普及，並開始向其他大學擴展。富士全錄與山梨大學的合作吹響了教育改革巨變的號角。

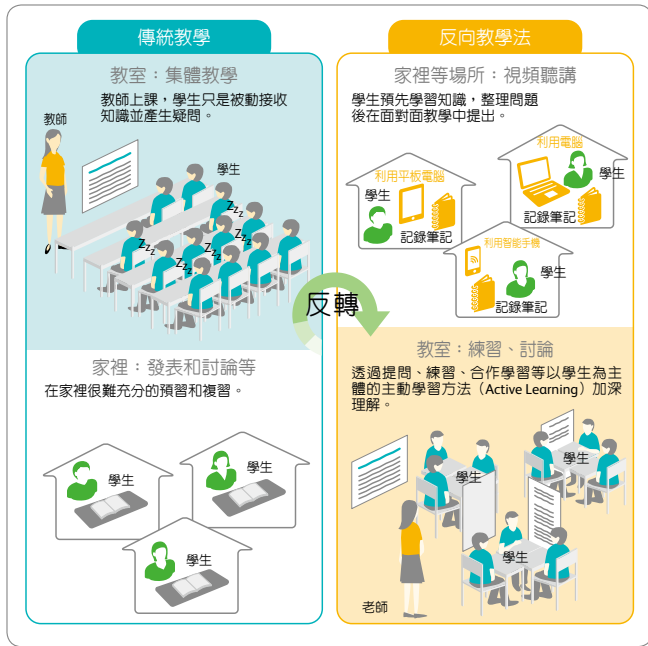
## 探求全新的教學方式

京都大學立志培養今後能積極活躍在國際舞臺上的全球化人才，為提供培養這類人才所需語言學習課程方面的支持，京都大學正在建構以線上學習和電子文件案兩大功能為支柱的外語學習支援平臺（GORILLA）。

### <教學輔助工具包概要>



## &lt;反向教學法概念圖&gt;



利用線上學習功能，不僅可以錄製並觀看用英語授課的全校公共課程的講義，還可將這些講義內容作為教材的一部分，讓學生展開自主學習。教師可根據需要將講義和教材內容上傳至系統，便於學生隨時隨地自由學習。

此外，利用電子文件案功能，不僅可以保存學生的作業報告和考試成績、進行統一管理，還可有效利用系統配備的社交媒體功能幫助學生進行詞彙學習。此外，該系統還具備紙張報告回饋功能，可為培養全球化人材提供強有力的外語學習支援。

富士全錄在建構本系統時，充分考慮京都大學所提出的“可最大程度地發揮紙張和電子文文件便利性的系統”的要求，努力開發一款真正實用、有效的系統。此外，我們還在系統中搭載了前面所提到的“教學輔助工具包”，希望能透過紙張和電子文文件的組合運用，使教師和學生均能充分享受到系統使用的便利性。

為建構GORILLA，京都大學的金丸敏幸副教授從2014年開始與富士全錄合作，他對富士全錄的期望是：“每所大學

## &lt;外語學習支持平臺‘GORILLA’的主要功能&gt;



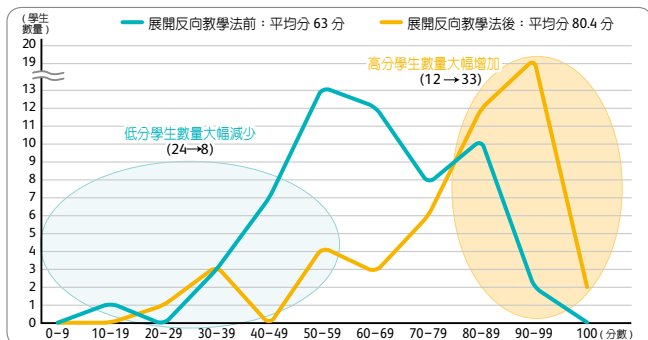
或電子材料都是不可取的。我們不可能完全不使用紙張材料，我們所考慮的並不是完全廢棄“紙張”，而是如何將紙張和電子文文件結合起來以提高教學效果。我們很期待富士全錄能夠對此提出獨創的解決方案。”

為了提供全新的價值，富士全錄非常重視與客戶的溝通，我們並非按照傳統方式僅為客戶提供影印機或其他相關設備，而是經常與客戶進行溝通，在瞭解客戶問題的基礎上提出解決方案。今後，富士全錄也將繼續努力，不僅為大學、也為進一步提高整個教育行業的教學品質提供支持。



京都大學  
國際高等教育學院  
附屬國際學術語言教育中心  
准教授  
金丸敏幸先生

## &lt;反向教學法的教育成果&gt;



都有自己的特點。我們希望合作夥伴能夠親臨現場瞭解我們的特點、認識到我們的問題所在，並與我們共同思考如何建構最適合我們大學的系統。此外，學校中也有一些教師對該系統表示抗拒。為了真正提高教學‘品質’，僅靠紙張材料







## 焦點 • 2

## 打造社區未來



工作

學習

生活

## “交互學習”的場所

在生育率下降、老齡化和人口外流等地區問題日益顯著的環境下，地區所面臨的一大課題是如何實現可以帶來長期且持續活力的真正區域振興。

富士全錄與岩手縣遠野市共同營運的“遠野市未來創造學院”有效利用了已關閉的中學校舍，透過當地居民、政府機構、企業、學校等的相關人員，跨越地區、年代和立場障礙的各類“合作”，創造可以實現三贏的業務，也成為為社區未來發展培養下一代人材的平臺。

這個立足於未來，以創建自立、自律型地區為目標的“場所”除了贏得專家的好評之外，還為社會帶來了全新的社區設計模式。

- 遠野市65歲以上人口比率  
……………（截至2014年8月31日） **35.5 %**  
資料來源：遠野市 遠野市人口和家庭統計數字
- 全國的老齡化比率  
……………（截至2014年10月1日） **26.0 %**  
資料來源：日本內閣府 2015年版高齡化社會白皮書

- 遠野市未來創造學院的到訪人數  
……………（2014年到訪人數） **3,569名**  
……………（2015年到訪人數） **5,000名**

## 與遠野市團結一心、踏出第一步

遠野市未來創造學院（以下簡稱為學院）設立於2014年4月。學院設立的契機是，在2011年的東日本大地震中，富士全錄的員工在前往岩手縣釜石市等沿海受災地區提供援助的途中，與作為受災地區後方援助基地的遠野市進行了交流。即使是在這個以河童和座敷童子等“遠野傳說”為象徵、擁有悠久文化、歷史和優美風景的知名地區，也面臨著全國平均水準以上的高齡化比率和人口外流等問題，富士全錄員工每次到訪該地時，都有著“想為這麼出色的地區做些什麼”的強烈願望。

遠野市長本田敏秋表示，“不培養人才就會繼續後退，這無論是對地方社區還是對企業而言，都是相同的。基於這樣的共識，我們可以轉向思考可以做些什麼”。富士全錄的“透過更好的溝通，培養人材並為社會做出貢獻”這一長期以來所提倡的價值觀獲得了本田市長和地區相關負責人員的認同，由此透過雙方合作使這一專案最終成形。



遠野市未來創造學院建校紀念儀式

2012年秋天，富士全錄與遠野市共同舉辦的“創造未來活動 in 遠野”正式拉開序幕。透過有效利用富士全錄通信技術研究所的技能，以“對話”、“行動”、“連續”為理念，積極展開了多項活動，例如發掘地區獨特魅力、展開吸引遊客的體驗旅遊、使用當地產品開發土紀念品、以及組織企業培訓等。

2013年，富士全錄共有260名新進員工參加培訓，由此誕



未來創造學院

生了“交互學習的場所”這一核心理念。

此外，還討論了如何有效利用已關閉的中學校區，在與地區居民多次溝通之後，決定將原遠野市立土淵中學校區作為學院的活動基地。

## 當地的高中生在與全球大學生的交流中大放異彩

在東京大學展開創新教育的“i.school”推出了一個名為“東大創新暑期計畫”（TISP）的活動。活動招募了來自東大、哈佛、牛津等全球學校的60名學生，他們與遠野高中的學生們共同生活3天，為高中生帶來改變性的教學體驗。



東京大學研究生院  
工程系研究科教授  
堀井秀之

高中生們一開始感到退縮，但是透過參加介紹當地魅力的實地調查和創新教育專題研討會、以及與來自全球的大學生們一起入住當地民宿之後漸漸發生了轉變。最後，高中生們將自身所感受到的故鄉魅力以及可以為當地社區帶來創新的想法用英文短劇的方式自信地進行表演。這給負責i.school營運的東京大學研究生院工程系研究科教授堀井秀之留下了深刻的印象。他說：

“當時的高中生們眼中發出光彩，我相信這對於他們的人生也會產生巨大的影響。而對於參與活動的大學生而言，這種教導體驗也為檢驗創新需要哪些必要條件提供了寶貴經驗。”

## 與當地社區一起開拓業務

東洋SC貿易株式會社的員工花房明子一直苦惱於如何開拓新業務，她參加了由富士全錄主辦的2014年“共創未來計畫”。共有來自首都圈、東北和遠野7家公司的8名員工參加了此次活動，大學教員、諮詢公司雇員和當地居民作為支持人員加入，各家公司就如何有助於繁榮自身業務發展對遠野的未來進行了展望。



東洋SC貿易株式會社  
花房明子

花房女士提到，“透過就商業模式進行的自由交流，我感到徹底突破了思考瓶頸。當地居民給予了很實際的意見，對我們的幫助很大。在不斷往來遠野和東京的過程中，經常可以從支持人員的建議和幫助中

得到鼓勵。對於未來，我從不確定逐漸轉變為充滿信心。”

花房女士所介紹的是遠野向姐妹城市義大利薩勒諾出口遠野特產，這是一種宣傳遠野以及日本食品文化的業務模式。目前，已著手制定具體行動計畫。



共創未來計畫

## 創造“集體智慧”的平臺

遠野地區和學院擔負著培養地區未來發展人才的重任。富士全錄重建辦公室負責人樋口邦史將學院的功能稱為“平臺”，其作用是與當地社區共同發現問題、並找到解決方案。平臺提供“計畫”、“場所”以及“人員”，社區內外的企業、學生、當地居民和政府職員等齊聚這裡進行真誠而直接的交流。該計畫將實地考察融入其中，以求為參與者提供最直接的體驗——感受長久以來被保存下來的遠野的民俗、民俗、馬搬\*以及美麗的自然風景，以此平臺積極促進與當地社區之間的合作，並逐步將各種意見積累成“集體智慧”。

\*馬搬：用馬搬運在山上砍伐的木材。

## 以社區為中心的設計將引導地區發展

佐佐木愛實是學院職員，畢業於原土淵中學，她在一開始就說到：“我與遠野普通居民的想法一樣”。

她還表示：“我想透過參加學院活動，為當地社區的發展做點貢獻。我與留在當地的夥伴們一道企劃當地宣傳活動，

這對於以前內向的我而言是不可想像的。”

此外，在學院舉辦的“遠野京都文化資產研究會”中，參與人員熱情地說到：“為了能在遠野幸福地活到100歲，我想把當地建設得更好。要在古民家這一重要的文化財產中體現農村的熱情好客，使之成為遠野的迎賓館。”這番話令人印象深刻。

NPO遠野山村莊生活網起著民宿視窗的作用，員工淺沼亞希子說到，“民宿的家庭成員與住宿者能夠敞開心扉進行交



NPO  
遠野山村莊生活網  
淺沼亞希子

談，這對於雙方而言都有著重要的意義。大部分當地居民已經意識到，想要讓地區散發活力，必須從自己做起。我想，看學院營運得成功與否就要看這些努力能否轉變為可持續的行動。”

去年訪問學院的人數約為4000人。1800次的總入住量中有4成入住民宿。民宿成為了與當地居民進行深入交流的場所，而當地社區的想法也在交流中得以顯現。

重建辦公室負責人樋口說到，“雖然也有吸引企業投資和吸引旅遊人群等激發地區活力的政策，但是我們透過與當地社區就各個方面進行密切溝通後，瞭解了他們所面臨的真正問題，並落實瞭解決辦法。即在‘以社區為中心的設計’這一理念基礎上，持續加強所有利害關係者和地區之間的聯繫，力爭不斷提升地區吸引力。”

這將為社會帶來視覺化的價值——主要體現在新的業務機會、人才發展與社區的變化。

## 創造共同價值（CSV）的場所

2015年，學院迎來了建校2周年，並展開了各類項目，例如企業和團體等的培訓業務、民俗資料的研究與出版、6次產業化的支持、推行綠色旅遊等。關於援助受災地方面，學院組織了研討會，重點討論在發生災害時，當地政府如何提供後勤援助，堀井教授對此也表示了關注，他表示，“我們組織的活動不僅著眼於日常、也將緊急情況考慮在內，對於當地社區來說，也是具有真正意義的CSR活動”。

在“共創未來計畫”實施的第2年，隨著新的政府機構和半公開合資公司等加入，參與的企業透過自由地交流想法對未來有了更明確的方向。除了透過TISP與全球的大學生進行交流以外，也開始接受日本大學之間的交流活動。



富士全錄株式會社  
重建辦公室  
遠野市未來創造學院  
佐佐木愛實

一系列的活動與學院所具備的“合作”功能相互作用，透過對文化、歷史、自然環境和人文等珍貴資產賦予新的意義，為當地社區注入了新生命。而這一過程又有助於發現新的挑戰以及制定新的計畫。日本當地各個社區所面臨的問題和課題並不相同。因此，即使要花費很多時間，學院也要擁有紮根於當地社區的“場所”、與利害關係者確保持可持續的聯繫。學院致力於深挖問題的真正根源並與當地社區一同制定解決方案。這樣的做法得到了專家們的高度評價。

學院除了已經與神奈川縣南足柄市展開“對話”之外，也開始與其他政府機構進行合作。此外，在學院內部，也加強了對新工作崗位的研究和驗證，做好擴大業務的準備工作。學院每天都在持續成長。地震發生後4年，在遠野這片土地上生根發芽的活動已經做好準備為日本的地區振興貢獻力量。



京都大學名譽教授  
池上惇

從社會責任投資的角度出發，這是一個企業活動極為重要的時代。現代社會中，人們的需求變得多樣化，為了瞭解地區真正的需求，與社區進行緊密交流、集中地區內外的智慧並尋找答案的“集體智慧”尤為關鍵。一般的民企都以追求短期利益為重，還達不到上述境界，而富士全錄透過與“社區”展開“對話”、利用非營利活動瞭解需求，在解決社會問題的同時滿足需求，可以說是一家將業務昇華的民企。

遠野市未來創造學院有能力將源自集體智慧的成果積極向全球進行推及。作為當地社區與世界進行交流的知識基地，可以繼續努力成長。作為創造全新價值的場所，學院已經與當地社區一道建立起了一種切實可行的合作模式。我希望，這種模式可以傳播到日本全國和全世界。



遠野市長  
本田敏秋

地方政府急需人才以應對低生育率、高齡化和人口減少的浪潮。我們對人才所要求的企劃能力、想像力、創造力以及努力可以說是幫助解決地方各類課題並實現自律型地區的基礎。遠野市未來創造學院是培養民企和學生人才的“場所”，這是一個透過各種培訓與地區居民進行聯繫、交換意見、雙方相互作用並創造成果的絕妙“場所”。此外，也可以作為發生災害時進行重建援助的一個視窗。

展望未來，我希望學院可作為岩手縣內市鎮村的培訓“場所”發揮作用，透過遠野市和各個市鎮村的相互切磋實現更有活力的政府機構。



富士全錄株式會社  
重建辦公室負責人  
樋口邦史



お気に入り Web スタイルギャラリー

汎用検索結果

使用会社 使用事業所 使用部門検索 使用会社=FX 使用事業所=FX 海老名

検索結果

(5082件) ページ: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54

| 製品名                 | 使用会社 | 使用事業所  | 使用部門         | 使用目的            | C 分類 | S 分類 | L 分類 | I 分類 | 実績年度 | 実績年度<br>使用量 |
|---------------------|------|--------|--------------|-----------------|------|------|------|------|------|-------------|
| EBI532<br>ピカール<br>液 | FX   | FX 海老名 | CS品質本部 品質管理部 | 原材料合成<br>中間体/溶剤 | CIR1 |      |      |      | 2014 |             |
| EBI533<br>トラムクラー    | FX   | FX 海老名 | CS品質本部 品質管理部 | 原材料合成<br>中間体/溶剤 | CIR2 |      |      |      | 2014 | 0.4         |
| EBI533<br>トラムクラー    | FX   | FX 海老名 | CS品質本部 品質管理部 | 原材料合成<br>中間体/溶剤 | CIR2 |      |      |      | 2014 | 2.4         |





## 焦點 • 3

## 挑戰專業化學物質管理

## ～繼承“隱形知識”體系～

近年來，隨著新興國家經濟的快速發展，由化學物質等引發的環境破壞和健康受損問題時有發生。國內外正在加強並完善相應的法律法規，全球企業也越來越深刻地意識到嚴格管理化學物質的必要性。

作為一家需處理約3萬種化學物質的企業，富士全錄也認識到了安全管理的重要性，並努力在經營管理中最大程度地確保環境和人身安全。然而，隨著海外業務的展開，富士全錄迫切需要根據各國不同的法律法規切實管理化學物質。以往按生產設備進行管理、或僅憑管理人員的知識和經驗進行管理的方式已不夠完善。

因此，富士全錄採取了新措施，在全公司範圍內建構並採用了化學物質綜合管理系統。本章節將為您介紹可稱之為展現富士全錄未來“企業姿態”的改革活動，即富士全錄如何在全公司範圍內重建化學物質管理系統。

- 在CAS註冊的化學物質 …………… 約 **7000** 萬種  
資料來源：CSA（化學文摘社）媒體報導（2012年）
- 富士全錄所使用的化學物質數量 …………… 約 **3** 萬種

- 經工業製造加工並在社會上流通的化學物質 …………… 約 **10** 萬種  
資料來源：經濟產業省 關於化學物質的動向

## 化學物質管理趨勢

全球企業在防治環境污染、改善勞動環境方面已責無旁貸。環境NGO會公佈可能污染環境的企業資訊，全球對企業的要求比以往更為嚴格，各個國家對於化學物質的使用限制也趨於嚴格。目前，富士全錄所使用的化學物質數量約為3萬種，為完善管理，負責人員必須付出巨大的勞力並進行恰當的管理。如果疏於管理，就會對環境和人體造成影響，甚至可能引發產品召回、業務活動停止等風險。

富士全錄始終在確保最高安全性的前提下使用化學物質，未曾發生過嚴重事故。但是，也有人認為我們仍然面臨著重大問題。

## &lt;化學物質相關的日本法律體系&gt;

| 有害性      | 對人體健康的影響  |                               | 對環境的影響  |              |
|----------|-----------|-------------------------------|---------|--------------|
|          | 急性毒性      | 長期毒性                          | 對動植物的影響 | 對臭氧層的破壞性     |
| 暴露       |           |                               |         |              |
| 勞動環境     | 毒害法       | 勞動安全衛生法<br>農藥取締法              |         |              |
| 消費者      |           | 農藥取締法                         |         |              |
|          | 食品衛生法     |                               |         |              |
|          | 藥事法       |                               |         |              |
|          | 建築基準法     |                               |         |              |
|          | 有害家庭用品規定法 |                               |         |              |
| 透過環境     |           | 化管法<br>農藥取締法<br>化審法           |         | 臭氣層保護法       |
| 排放・累積性污染 | 毒害法       | 大氣污染防止法<br>水質汙濁防止法<br>土壤污染對策法 |         |              |
| 廢棄       |           | 廢棄物處理法                        |         | 碳氫化合物的回收和破壞法 |

來源：根據第1次化審法修正聯合委員會資料3製作而成。

## 加快推進化學物質管理的“經驗”

石田良介從富士軟片退休後擔任富士全錄的化學物質管理工作，他曾問過同事：“作為使用化學物質的企業，公司是否有足夠的危機意識？”



富士全錄株式會社  
總務部 環境管理組  
石田良介

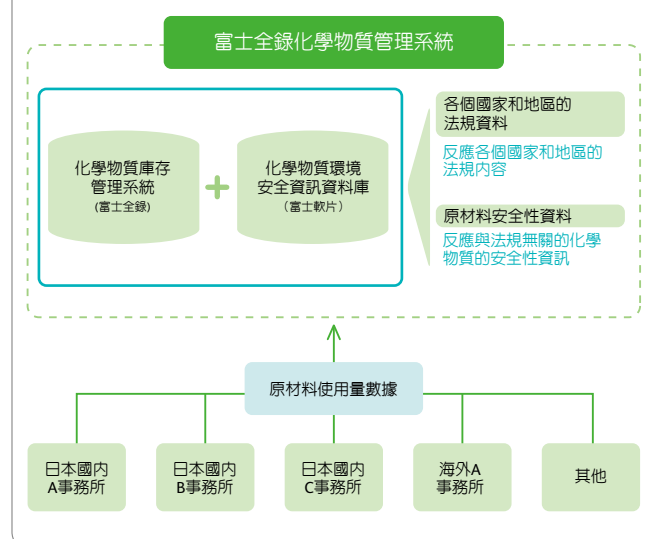
企業為了防止事故發生，必須建構全面的防護措施。富士全錄將與業務營運地區的共存共榮視為經營管理的支柱，深刻認識到化學物質管理中預防措施的必要性，並於2013年制定了化學物質使用規定並始終貫徹執行該規定。例如，在採購化學物質時必須提交申請，即使只是幾克單位的試劑，也有嚴格的庫存管理系統進行管理。然而，長期處理化學物質的石田卻提出這些

措施還遠遠不夠。

石田說：“我來到富士全錄以後，震驚於其嚴格的庫存管理系統。這在其他企業通常是做不到的。然而，日本國內外涉及化學物質管理的法規千差萬別，並且會頻繁修正。企業需要及時準確地掌握並應對這些法規的修正內容和可能造成的危害，在這方面，我認為富士全錄仍然存在問題。”

### <富士全錄化學物質管理系統>

該系統由2009年富士軟片開發的化學物質環境安全資訊資料庫和富士全錄獨立開發的化學物質庫存管理系統整合而成。



## 與富士軟片的合作

當時首先考慮的是，將富士全錄的化學物質庫存管理系統與富士軟片所採用的化學物質環境安全資訊資料庫相整合。石田很瞭解富士軟片的這個資料庫，並在較早階段就確定了將兩個資料庫進行整合的想法。專案團隊認為整合後的系統可用於統一管理全公司的化學物質使用情況，並掌握法規資訊，從而大幅提高富士全錄的化學物質管理水準。如果這些想法得以實現，就能即時掌握法規所限制的化學物質、以及這些可能有風險的化學物質保存於哪個工廠及其使用情況。此外，還需收集今後可能成為法規目標物件的化學物質資訊，在研究和技術開發階段預先將這些化學物質從使用物件中排除。

但是，想要實現目標並非如看起來那麼輕而易舉。

## 將作業現場的意見付諸現實

富士全錄各個分公司的現場負責人對引進新系統提出了各種要求。富士全錄製造公司的本間雅人說到，“我並不反對在作業現場引進新系統，只是希望在實際的作業現場操作過程中，能夠儘量沿襲以往系統的操作方法。因為以往每家公司的操作方法都不盡相同，因此在確定系統規格時肯定會有各種各樣的不同要求。經驗豐富的員工退休時會造成‘隱形知識’的流失，這在作業現場也成為了廣受關注的問題，為了建構能使留下來的員工真正長期使用的系統，我認為應儘量聽取作業現場人員的意見。”



富士全錄製造株式會社  
人事總務部 經理  
本間雅人

中，能夠儘量沿襲以往系統的操作方法。因為以往每家公司的操作方法都不盡相同，因此在確定系統規格時肯定會有各種各樣的不同要求。經驗豐富的員工退休時會造成‘隱形知識’的流失，這在作業現場也成為了廣受關注的問題，為了建構能使留下來的員工真正長期使用的系統，我認為應儘量聽取作業現場人員的意見。”

各家公司都擁有各自固有的體系，各個作業現場也擁有各自的專業技能。以往這些作業現場的技能都是以“隱形知識”的形式由前輩傳承給後輩。但是隨著退休潮時代的來臨，這些知識正從組織中流失。此外，對於展開全球化業務的企業而言，如何將“隱形知識”轉化為“顯性知識”、並正確傳達給擁有不同習慣和價值觀的多元化員工，也是企業所面臨的緊要課題。

富士全錄是如何處理這些多樣化要求的呢。

在富士全錄總務部環境管理組負責引進新系統的秋山仁美說，“要滿足各個作業現場獨有的要求和專業技能是非常困難的。我們最重要的事是在履行社會責任的基礎上確定自己所真正需要的是什麼，為確保團隊的全體成員能朝著同一個方向前進，必須始終強調這麼做的必要性。”

此外，為了將“隱形知識”轉化為每位員工均可使用的

“顯性知識”，僅僅靠引進新系統是遠遠不夠的。如果無法在業務現場理解化學物質管理的重要性和新系統的意義、無法提供便於查閱的操作說明書，就無法順利運行新系統。為了讓系統真正發揮作用，我們與現場人員一起腳踏實地地展開工作。”



富士全錄株式會社  
總務部 環境管理組  
秋山仁美

付出的努力終於有了收穫，富士全錄自2014年10月開始在日本國內的所有生產基地投入運行化學物質管理系統。同時，富士全錄還修改了公司內部的化學物質使用相關規定，採用全新的風險評估方法在生產基地實施化學物質審查流程。

## 推廣至海外公司

富士全錄的全球化業務不斷擴大，下一個目標是將新系統推廣至海外分公司。“隱形知識”的傳承不僅僅是日本國內的問題，在員工流動性更大的海外分公司也同樣是重要課題。

位於越南的生產基地富士全錄海防公司於2015年3月引進了該系統。在引進系統之前，我們邀請富士全錄海防的環境安全管理負責人前往日本，接受環境管理和化學物質管理業務相關的培訓課程。在日本國內引進時就困難重重的系統，能否在海外公司發揮作用呢。



富士全錄株式會社  
總務部 環境管理組  
秋山玲子



化學物質管理業務相關的培訓課程

富士全錄總務部環境管理組的秋山玲子說：“越南負責人的環境意識較強，因此我考慮能否在系統引進之後，讓他們自行使用。由於越南新工廠剛剛成立，為避免化學物質管理拖了後腿，我仍然需要與現場人員保持溝通。”

## 讓系統“發揮作用”

富士全錄的執行副總裁柳川勝彥強調：“僅僅擁有系統是毫無意義的，只有當系統開始‘發揮作用’時才能真正保護員工和作業區域的安全。對於今後將繼續展開海外業務的富士全錄而言，建構並採用全球統一的化學物質管理系統勢在必行。這也將為今後公司建構一體化管理系統拋磚引玉。此外，我們成功利用系統繼承了以往難以顯性化的隱形知識，我們的成功經驗也可作為全新的解決方案推向社會，從而說明解決客戶和社會問題。”



富士全錄株式會社  
執行副總裁  
柳川勝彥

富士全錄正在不斷改善新系統，腳踏實地地前進著。



富士全錄海防  
總務人事部  
Phung Thi Nhat

引進新系統後，我們可以對富士全錄海防的化學物質庫存量、採購量和使用量進行統一管理。採購負責人必須先在系統中登記申請，透過富士全錄的風險評估流程後才能購買新的化學物質。還可以根據庫存量，決定合適的採購量。為鞏固該系統在富士全錄海防的使用，我們認為有必要對所有部門說明為什麼要引進這個系統、引進後會有什麼樣的效果。

今後我們也將與富士全錄保持密切溝通，切實貫徹化學物質管理。

## 以客戶為對象的CSR活動

### 目標

提供能夠滿足客戶預期的價值，為客戶及其利害關係者的永續經營做出貢獻。

### 富士全錄的基本觀點

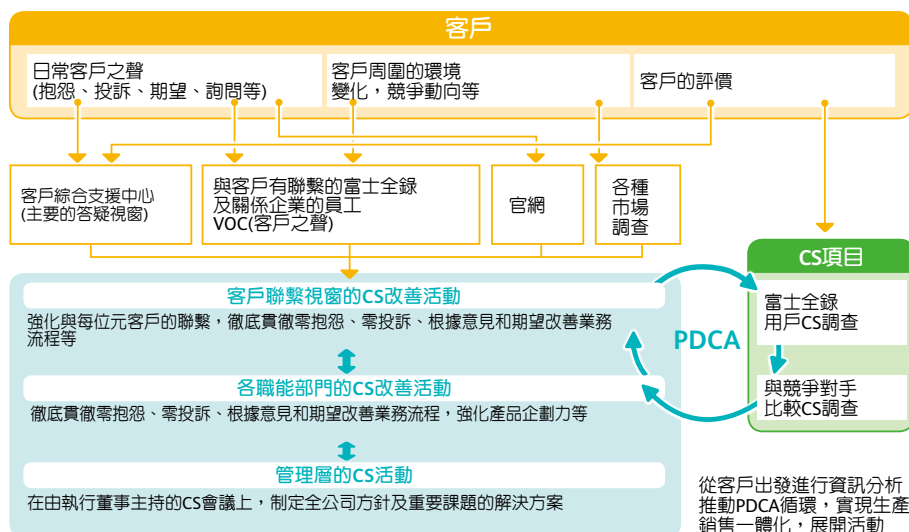
富士全錄的目標是透過言行一致活動解決客戶的經營問題，說明客戶創造價值，從而成為客戶能“暢所欲言的合作夥伴”，取得客戶的滿意與信賴。

### 為提高客戶滿意度

富士全錄認為令客戶滿意是所有企業業務的前提。為提高客戶滿意度，瞭解客戶的期望與需求非常重要。因此，我們很注重與客戶間的溝通，希望透過全公司的努力，滿足客戶的期望與需求，與客戶建立長期互相信賴的關係。

富士全錄在2001年制定了“CS（客戶滿意）行動指南”，以此作為每位員工展開提高客戶滿意度活動的價值標準。根據該“CS行動指南”，無論國內還是海外，從銷售/維修員工及電話中心等接觸客戶的視窗部門，到開發部門及總公司員工，每位員工都需要在自己的工作中重視CS，集成全公司的力量為解決客戶的問題做出自己的貢獻。

### 〈CS管理的整體流程〉



### 〈CS行動方針〉

1. 傾聽“客戶的聲音”是我們工作的起點。
2. 從“客戶的角度”出發思考是我們工作的基礎。
3. 回應“客戶的期待”是我們工作的責任。
4. 獲得“客戶的感動”是我們工作的喜悅。
5. 只有“客戶的評價”才是衡量我們工作的標準。

### 承諾

雖然富士全錄為實現“真正的客戶滿意度第一”採取了各種各樣的措施，但是仍然有許多不足之處，還在不斷摸索的道路上前進。我們認為始終站在客戶的立場上，認真聽取客戶的意見（尤其是抱怨、投訴），滿足客戶的期望是非常重要的。

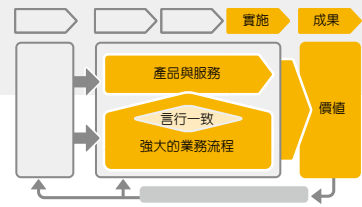
此外，要建構穩固的CS基礎，僅僅依靠流程是不夠的，為了讓每位員工都擁有CS活動主人翁的意識，公司從今年開始面向全體員工開設了CS培訓課程。

富士全錄一直以來都備受客戶期待，為了滿足客戶的要求，我們不斷推出新產品和服務，展開CS活動，力爭得到客戶“能與富士全錄合作真是太好了，下一次也拜託你們了”的回饋。



富士全錄株式會社  
副總裁  
客戶滿意度品質總經理  
佐藤義和





## 提供解決方案和服務，實現流暢的資訊使用和溝通

富士全錄將常用的紙張資訊和電子文文件相結合、並與雲解決方案和移動解決方案無縫整合，說明客戶提高溝通品質和生產力，從而解決客戶所面臨的經營管理問題。

支援客戶隨時隨地使用資訊，說明客戶擴展工作方式的可能性並提高生產力。



工作

### 透過數位多功能機、雲服務和移動服務的合作實現全新的工作方式。



對於中小企業客戶而言，與供應商和合作夥伴公司的溝通是企業活動的重中之重，透過傳真和電子郵件收發訂單和圖紙也與業務流程息息相關。

由於不知道什麼時候會收到傳真而需要在辦公室等待、外出或在家時需要到辦公室拿取文件，這樣的情況常常會發生，在想要獲取資訊時往往受到場所和時間的限制，這是造成客戶業務效率低下的一個原因。

本公司所提供的系統會將多功能一體機收到的傳真自動保存至雲端並通知用戶。

我們所提供的解決方案基於雲端的統一管理、可“隨時”、“隨地”、“在安全的環境下”確認、使用和輸出文件。

富士全錄的資訊訪問環境基於移動服務和雲服務，可避免耗時的流程和不必要的等待時間，從而有助於實現全新的工作方式。



生活



娛樂

### 利用多語種旅遊指南服務，通俗易懂地宣傳地區魅力。



東京獲得奧運會和殘奧會舉辦權之後，可以預見來日的海外遊客人數將激增，如何通俗易懂地向遊客介紹日本以及日本各地的魅力是激發當地社區活力的重要課題之一。

富士全錄是一家向社會提供高價值溝通環境的企業，我們致力於突破語言障礙向到訪日本的遊客介紹日本各地的魅力。富士全錄與政府機構、廣播電臺、酒店、IT服務公司等進行合作，以專用智慧手機為終端設備，開始向到訪東京臨海副中心區的遊客提供多語種（日文、英文、中文（簡體和繁體）、韓文）“旅遊語音指南服務”和“換乘指南和地圖列印服務”等全新服務。啟用這項服務後，當遊客來到預先設定的景點時，設備會自動播放關於該景點的語音介紹。對於以外國人為主的遊客而言，瞭解了眼前景點的相關資訊後，可以玩得更盡興，從而更深入地瞭解臨海副中心區並體驗更多驚喜發現。

富士全錄的這項服務目前主要針對東京臨海副中心區，透過介紹各地區所擁有的獨特看點，更有效地展示地區魅力，為提高地區活力提供積極的支援。

## 相關報導

- 富士全錄官網
- 為了提高客戶滿意度 <http://www.fujixerox.com/eng/company/cs/>
- 解決方案 <http://www.fujixerox.co.jp/eng/solution/>

## 加強海外市場的業務推廣

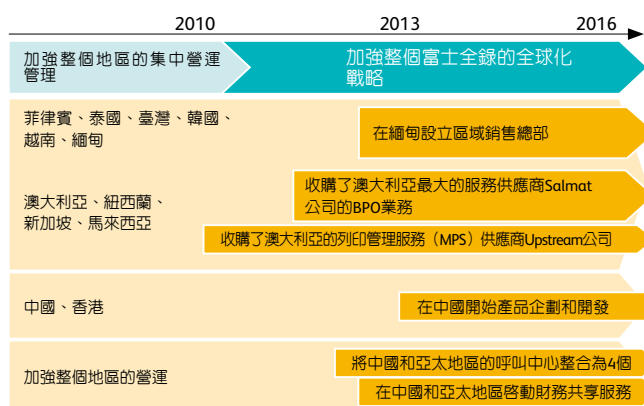
### 富士全錄的特色

富士全錄在中國及亞太市場直接展開銷售和服務業務，在歐美等其他市場則透過美國全錄公司和全錄歐洲出口產品，展開全球化業務。

富士全錄在中國及亞太市場等由富士全錄直接負責在業務營運的國家和地區設立銷售基地，以大都市為中心建立直銷網路，並在其他地區建立當地經銷商網路，透過這兩種方式大面積地覆蓋市場。此外，富士全錄透過加強在中國的產品企劃和開發、利用企業併購擴展服務業務等，積極推出可滿足各個國家及地區的需求，並確保兼具功能、價格和品質的產品和服務，為客戶改善溝通提供支援。

### <迄今為止在中國及亞太地區（AP）市場所採取的措施>

自2010年以來，富士全錄將產品企劃和開發職能轉移至中國、並透過企業併購擴大服務業務，積極致力於加強全球化戰略。



### 2014 會計年度業績

透過加強全球化戰略，海外銷售額比率從2009會計年度的37%增加至2014會計年度的49%。

在中國及亞太市場，富士全錄透過發揮直銷優勢，推廣解決方案和服務業務等措施成功提升了整體業務的銷售額，其中設備銷售也實現了高增長。在A3數位多功能機、量產型印表機、列印管理服務（MPS）等主要業務領域，富士全錄在多個地區均保持了市場份額第一位的成績。

### 2015 會計年度主要措施

透過擴大在新興國家的銷售，提高富士全錄品牌的知名度。富士全錄文件管理解決方案公司（FXDMS）\*加強了與各個國家和地區銷售公司的合作，在擴大業務流程外包（BPO）服務的同時，還與各個國家和地區建立合作關係並展開合作，由此推動了整個亞洲地區服務業務的快速發展。

此外，富士全錄還透過開發能真正滿足地區和客戶需求的產品、進一步展開跨區域的域行銷活動，從而贏得了客戶的信賴並實現了業務增長。

\* 於2012年收購澳大利亞Salamat公司的BPO業務之後設立。

## 案例

### 設立區域解決方案中心加強跨區域解決方案業務

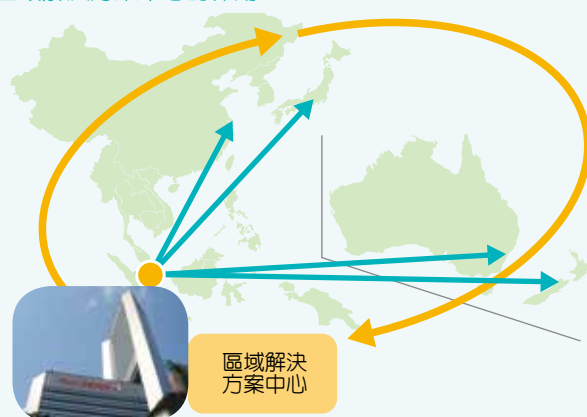
富士全錄於2015年4月在新加坡設立了區域解決方案中心。該中心整合了以往分散在各個國家和地區的解決方案服務中心，以便向更多亞太國家和地區推廣解決方案，從而提高了跨區域提供解決方案的能力。該中心人才濟濟，集中了富士全錄的解決方案銷售人員、業務諮詢人員以及系統工程師等專業人才，將已獲成功的解決方案推廣至各個區域，並透過強化交易支援體系的建設，快速回應客戶需求。

此外，富士全錄還運用雲技術建構了區域共享解決方案和服務的基礎平臺，致力於為客戶提供多語言售後服務，並根據客戶的需求，更快更靈活地提供定制化服務。

富士全錄大力支持客戶展開全球化業務，並為客戶的

價值創造和業務增長提供幫助。

### <區域解決方案中心的作用>



## 貫徹資訊安全

### 富士全錄的特色

富士全錄認為資訊安全是企業風險管理中的重要課題之一，並為此採取了各種各樣的措施。為了能成為值得客戶信賴的合作夥伴，並讓客戶在使用富士全錄解決方案和服務時能對資訊資產感到安心和放心，我們不僅要注重產品和解決方案及服務中的資訊安全對策，還必須努力調整公司內部的資訊保護機制並加強管理。

具體內容，請參考另外發行的“資訊安全報告書”（可訪問以下網址查閱詳情）。



富士全錄發給員工的資訊安全手冊

#### 2014 會計年度業績

為提高客戶所使用的數位多功能機等設備、解決方案服務以及公司內部資訊系統防禦網路攻擊的能力，富士全錄建立了集團資訊安全緊急應對體系，旨在向員工普及發現安全性漏洞時應採取的緊急應對方法，同時還實施了全公司範圍內的資訊安全培訓，確保員工在遭受目標型郵件攻擊時可妥善應對。

此外，為確保由外包公司代為保管的重要資訊資產的安全性，富士全錄還對外包業務的管理流程進行了修改。

為加強富士全錄在全球的資訊安全，我們圍繞海外銷

售公司所面臨的資訊安全問題制訂對策，展開了以強化風險管理為目標的活動。具體而言，各地分公司的資訊安全負責人以及亞太銷售總部與富士全錄總部展開合作，共同為急需全球化解決方案的資訊安全問題制訂對策，例如應對網路攻擊、外包企業管理、安全培訓等。

#### 2015 會計年度活動概要

日本將於2016年開始實施My Number身份號碼管理制度，為應對新制度，富士全錄必須有計劃性地推進規章制度的完善、管理系統的引進、培訓、教育和檢查，從而確保並保持公司經營的合規性。

此外，為了進一步提高公司防禦網路攻擊的能力，富士全錄將採用資訊安全緊急應對機制來解決這一問題。除了採取措施提高系統偵測攻擊的能力之外，我們也將積極加強解決方案服務和產品的資訊安全管理，並在全公司範圍內展開品質保證任務活動。不僅如此，為預防因內部人員的非法行為或人為過失等情況造成員工或業務外包方洩露資訊，富士全錄也採取了相應的對策。

為解決富士全錄在全球的資訊安全問題，我們在日本舉辦了風險管理會議，旨在加強合作，所有海外銷售公司的風險管理經理出席了會議。



### 案例

富士全錄每年都為日本國內全體員工提供有關資訊安全的網路培訓。從2013年開始，培訓中增加了風險管理培訓的內容。2014年，富士全錄實施了以提高安全意識為目的的風險管理培訓，培訓內容主要包括發生大規模地震時的應對方法、以及如何預防資訊安全事故等內容。

資訊安全教育重點學習主題是關於網路攻擊威脅，

為了確保客戶和富士全錄的資訊資產安全，所有員工都必須徹底掌握需要注意的重點內容。培訓之後進行測驗，確認員工對於知識的理解程度有所提高。在教育和培訓項目中，增加了面向所有員工的網路學習，此外，富士全錄還有針對各級別人員的培訓，如：應屆生培訓、新任管理人員培訓、新任董事培訓等。

### 相關報導

- 資訊安全報告書 <http://www.fujixerox.co.jp/eng/company/public/security.html>

## 提供優質、安全的產品

### 富士全錄的特點

富士全錄為向市場提供令客戶放心且滿意的產品，制定了“品質保證基本方針”及“產品安全基本方針”，竭盡全力地為客戶提供優質、安全的產品。我們在產品的整個生命週期均採用國際標準及先進技術來確保品質，同時不斷推進改善活動，從而解決產品安全問題。如出現產品安全問題，在

迅速應對的同時也要徹底防止問題再次發生，努力維護並提高客戶對富士全錄的信賴。

如今，日本社會越來越重視經濟增長迅猛的亞太地區的產品安全問題。我們定期舉辦“品質・安全論壇”，國內外生產基地及銷售公司的品質負責人彙聚一堂，就如何為客戶提供安全放心的產品交換意見，力爭推出能讓客戶安全放心使用的產品。

#### 2014 會計年度業績

2014會計年度，富士全錄所銷售的黑白印表機中，出現了由於電子部件發生罕見故障、造成設備內部部分燒毀的情況。雖然本次事故不會演變為重大產品事故，但為了防止對客戶造成影響，我們在公司官網上發佈了“關於本公司產品的重要通知”，為來電客戶以及有機會到訪富士全錄的客戶所使用的目標產品實施了增強保護功能的措施。

#### 2015 會計年度主要措施

為防止2014年的問題再次重演、確保產品符合相關法規，富士全錄還透過進一步確立安全技術和評估技術以杜絕產品安全問題。此外，富士全錄改變以往以防止問題再次發生為方向的應對方式，而是透過產銷一體化積極建構能瞭解客戶意見的系統，推進可應對市場和客戶全球化、多樣化及網路化的體系。今後，富士全錄將繼續致力於提高員工安全意識，並加強產品安全管理。

## 為客戶的永續經營提供支援

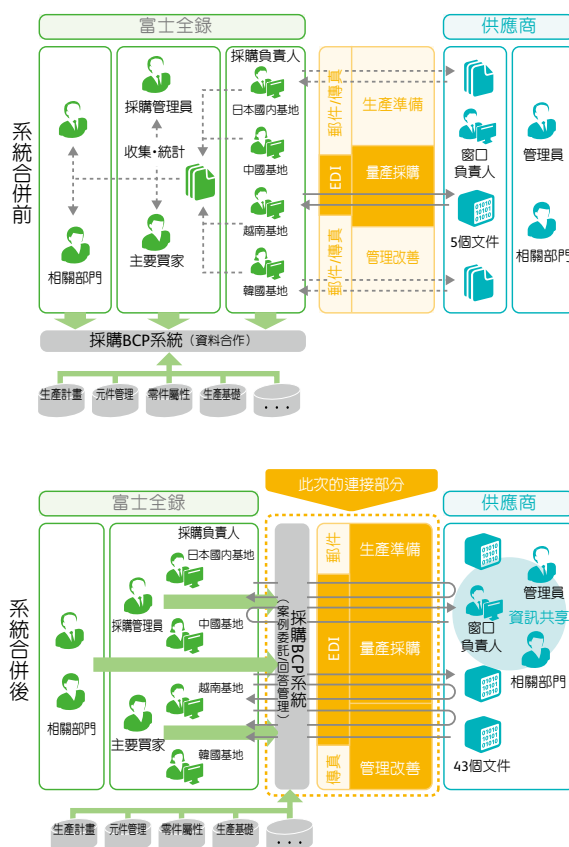
在全球範圍內統一管理與供應商採購相關的資訊，提高採購業務效率並增強緊急事件的應對能力。

一個可在全球範圍內統一管理採購資訊的新系統已在富士全錄投入使用。該系統由增強型電子資料交換系統（目前，富士全錄與約900家供應商和事務所簽訂了用於電子交易的電子資料交換（EDI:Electronic Data Interchange\*1）協議）和富士全錄獨立開發的採購BCP（業務可持續計畫）系統組成。該系統不僅可進行統一的即時管理中國和越南等各個生產基地與採購業務相關的所有資訊，還可透過與各種資料庫資訊的同步，提高採購業務的效率並增強緊急事件的應對能力。

例如，當發生重大災害時，我們與供應商可透過新系統諮詢並回答關於零件的供應情況，從而即時掌握對整體生產的影響。此外，我們從供應商處獲取的零件供應資訊可與零件庫存資訊和生產計畫等資訊相結合，根據需要訂購替換用零件或變更生產計畫，從而將生產線停產等影響控制在最小範圍，並加強為客戶持續提供產品和服務的能力。

富士全錄希望透過整合EDI和採購BCP系統，進一步提高採購效率並增強緊急事件的應對能力。

\*將電腦上的各種商務文文件（訂單和帳單）透過通信網路在多家企業和團體之間進行傳輸。



### 相關報導

- 富士全錄官網
- 品質保障措施 <http://www.fujixerox.com/eng/company/quality/>



# 以環境為對象的CSR活動

## 目標

在企業經營的各個方面都最大程度地與環境和諧相處，盡可能創造環境價值的絕對優勢。

## 富士全錄的基本觀點

在環境方面，富士全錄以“抑制全球暖化”、“保護與有效利用資源”、“降低化學物質風險”為核心目標，在“產品與服務”和“產品生命週期”兩大領域採取系列措施。

“產品生命週期”的範圍包括富士全錄的各機構，從原材料的採購、組裝與加工、物流、客戶現場能耗直到對使用過產品的資源循環。我們有責任在產品生命週期的各個階段努力減少對環境造成的影響。

除了三大核心目標，我們也針對在世界範圍內受到廣泛關注的“保護生態系統和生物多樣性”採取了措施。

## 環境措施歷史

### 構築環境管理系統

- 1991**
  - 制定富士全錄集團環境基本方針
- 1995**
  - 設定產品的長期節能目標
  - 制定產品的資源循環方針
- 2000**
  - 開始在日本全國範圍內推廣以“零填埋”為目標的產品的回收和資源循環系統

### 深化推進環境措施

- 2004**
  - 亞太區(泰國)、臺灣、中國的資源循環系統陸續開始運行
- 2009~**
  - 亞太區(泰國)和中國的資源循環系統實現“零填埋”，先後在韓國、澳大利亞、紐西蘭設立資源循環系統
- 2009**
  - 設定到2020年的溫室氣體減排目標

### 構築先進的環境管理系統

- 2010**
  - 制定貫穿產品/服務開發的理念“RealGreen”
- 2011**
  - 引入環境負荷管理系統
- 2013**
  - 提出“挑戰成為節能第一”的口號
- 2014**
  - 導入化學物質管理系統

## 承諾

一直以來，富士全錄都致力於提供節能產品和服務、建構資源循環系統等，並率先為相應社會需求採取各項環保措施。與此同時，我們也必須時常審視評估各種環保措施，以便實現更高目標。

因此，作為將自身業務與CSR完美融合的核心措施之一，我們決心公司上下齊心協力再次投入加強環境管理的活動，力爭實現在環境價值方面的絕對優勢，並為社會的永續經營做出貢獻。為此，我們展開了一系列活動，例如：建立符合全球環保標準的系統，加強提供與改變工作方式緊密關聯的解決方案，建構資源再利用型業務模式等。我們相信，透過改善和改革每位員工的工作方式，富士全錄將在降低人類社會環境負荷中發揮舉足輕重的作用。



富士全錄株式會社  
執行副總裁  
柳川勝彦

## 減少產品生命週期中的CO<sub>2</sub>排放量

### 富士全錄的特點

富士全錄全體員工透過在自己的日常工作中推進創新和改善活動，為減少環境負荷做出貢獻。銷售人員要說明客戶解

決問題，而技術人員的任務就是開發節能技術並進一步降低總成本，從而幫助降低整個生命週期的環境負荷。此外，全體員工努力提高工作效率、縮短總工作時長，從而進一步減少環境負荷。

#### 2014 會計年度成績

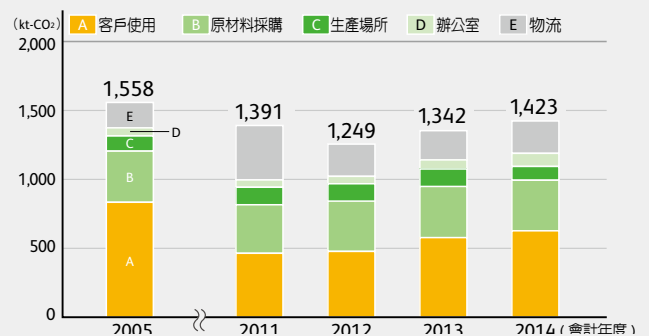
整個產品生命週期的CO<sub>2</sub>排放量比上一年增加了6%。這是因為面向海外市場的出貨數量增加、從而造成物流量增加所致。

#### 2015 會計年度主要措施

預計隨著業務的擴大，CO<sub>2</sub>排放量會有所增加。

為了降低排放量，富士全錄將在全公司範圍內推行工作方式改革，例如提高業務效率等，力爭降低能耗（電力、汽油）和紙張使用量。

#### <產品生命週期的CO<sub>2</sub>排放量>



### 案例

#### 利用國際資源循環系統降低環境負荷

富士全錄認為“使用過的產品並非垃圾，而是寶貴的資源”，基於這個原則我們持續推進整合資源循環系統，並將此作為減少產品生命週期中的環境負荷的重要措施。富士全錄的整合資源循環系統是透過回收客戶使用過的產品，並將這些產品進行再利用和再資源化從而實現資源的有效利用和零廢棄\*1的目標。我們將回收的產品拆解後，透過嚴格的品質檢測對分類的零件進行再製造並在閉環系統中進行資源循環，富士全錄以“從設計階段開始就注重降低環境負荷的產品”為目標並稱之為“逆製造”，同時以“Zero Emission (零排放)”對無法再利用的零件進行分解和再資源化從而實現資源的徹底利用並不斷擴大範圍。

此外，作為全球化企業，富士全錄不僅對日本國內，亦對降低海外的環境負荷承擔責任。富士全錄將繼續在中國、亞太地區等銷售區域推廣與日本同樣的資源循環系統，並繼續推進降低環境負荷的措施。在實現零廢棄目標方面，2010會計年度以來，富士全錄實現了在所有銷售區域\*2再資源化率超過99.5%的零廢棄目標。

今後，我們將在所有銷售區域保持零廢棄的同時，透過改善拆解處理基地的工作環境等措施提高再資源化的“品質”，透過增加對環境影響更小的零件和材料的再利

用，進一步提高資源的有效利用並削減環境負荷。

\*1.富士全錄有關“零廢棄”的定義：簡單焚燒和簡單填埋占廢棄物總重量的0.5%以下。

\*2.日本、中國以及亞太地區。

#### <富士全錄的整合資源循環系統> (以橙色標記)



### 相關報導

- 富士全錄官網
- 與地球環境的關係 <http://www.fujixerox.com/eng/company/sr/2015/stakeholder/environment/>

## 減少客戶辦公室CO<sub>2</sub>排放量

### 富士全錄的特點

富士全錄希望透過提供產品和服務說明客戶解決辦公問題並減少環境負荷。而驅動這些努力的力量正是“RealGreen”理念，它是將兼顧環保性能和使用便捷性的舒適環保理念完

美結合的一種理念。富士全錄堅信給客戶帶來便利的環保產品和服務並具備真正優異的環保性能，因此，我們在產品開發中採用了迄今為止不斷研發的節能環保技術，積極致力於創造全新的價值。富士全錄透過為客戶提供以產品為中心的解決方案，竭盡所能說明客戶解決問題。

#### 2014 會計年度業績

富士全錄說明客戶辦公室減少的CO<sub>2</sub>排放量增加了51萬t-CO<sub>2</sub>，已增至321萬噸。這主要得益於高節能性新產品的銷量增加以及節能減排效果顯著的解決方案銷售額的擴大。

#### 2015 會計年度主要措施

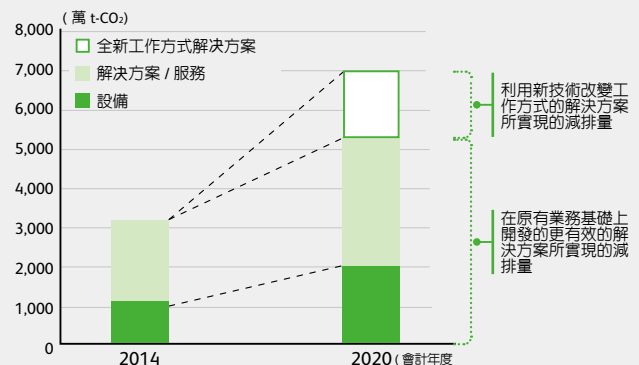
利用富士全錄解決方案和服務的優勢以及採用了最先進的節能技術並具備絕對優勢的環保型產品，為客戶的業務發展和降低CO<sub>2</sub>排放量提供幫助。

#### <RealGreen理念>



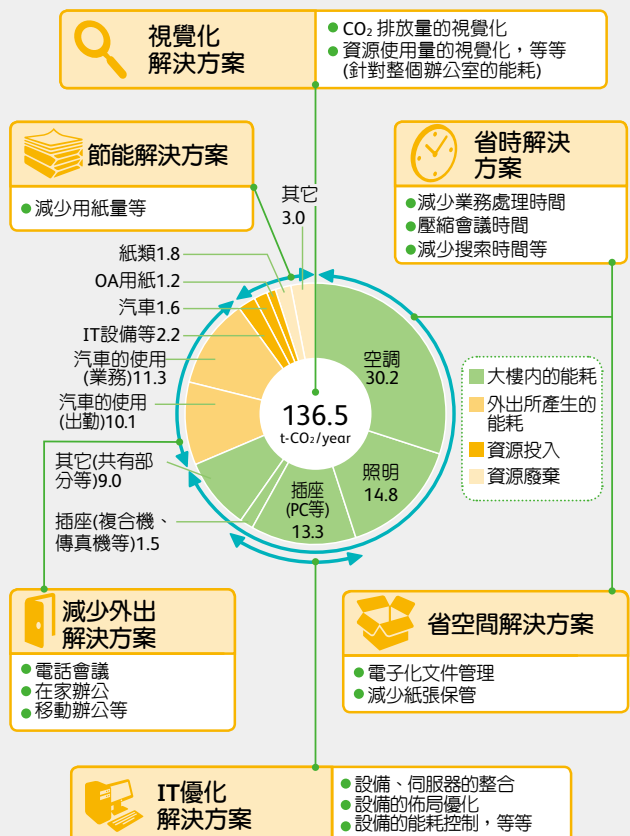
\* TEC值為數位多功能機、印表機等辦公設備在一周時間內的典型能耗值，包括運行、待機、休眠等模式。

#### <客戶使用現場的CO<sub>2</sub>減排量>



#### <辦公室(50名員工)的平均CO<sub>2</sub>排放量估算>

(富士全錄在EcoDesign 2008 Japan Symposium發表的論文)



## 案例

在由環保產品大獎活動協會主辦的第11屆環保產品大獎<sup>\*1</sup>評選中，富士全錄的彩色按需印刷系統“Versant™ 2100 Press”榮獲環保產品組最高榮譽“經濟產業大臣獎”。

Versant™ 2100 Press面向入門級量產型印刷市場，於2014年5月開始銷售，為同級別



開發人員（富士全錄在環保產品展上的展臺）

產品中首款達到最新的國際能源之星計畫（Ver.2）<sup>\*2</sup>要求。它同時擁有每分鐘100張的印刷生產力和小巧緊湊

的外觀，與原來的設備相比，Versant™ 2100 Press的體積和重量減少了約50%，每台設備所減少的重量可削減3,738kg的CO<sub>2</sub>排放量。此外，富士全錄憑藉長期建構的成功的資源循環系統、以及可在必要時列印所需數量的數位印刷系統的優勢，減少了印刷品庫存數量和廢棄紙張的數量，並因此而受到了廣泛好評。



環保產品大獎頒獎儀式（東京BIG SIGHT）

<sup>\*1</sup>環保產品大賞於2014年設立，旨在透過表彰為減少環境負荷做出貢獻的傑出產品和服務（環保產品），將環保產品和服務資訊廣泛推廣給需要的人群，並支援環保產品供應商企業的環保活動，力爭進一步在日本普及環保產品。

<sup>\*2</sup>國際能源之星計畫在全球9個國家和地區實施的辦公設備相關的國際性節能制度。能源之星計畫以具備優異節能性的前25%的產品績效為基準，針對產品在運行、休眠和關閉時的耗電量等項目設定標準，滿足這一標準的產品有權使用“國際能源之星標識”。

## 負責任的紙張採購

### 富士全錄措施的特點

富士全錄認識到，森林資源不僅可以為持續展開業務提供幫助，也是地球在環境和文化方面的共同財產，因此，我們注重保護森林資源，致力於實現森林資源的永續。我們實施了可持續的森林管理措施，規定僅向展開CSR業務的紙張供應商購買紙張，由環境主管擔任會長的“負責任的紙張採購委員會”也會定期核查使用情況。

### <紙張採購規定>

#### 針對供應商的採購標準原則

1. 保護環境
2. 不損害當地居民的權利
3. 遵守企業道德

#### 紙張採購標準的原則

1. 實施可持續的森林管理措施
2. 以再生紙漿為原料並明確舊紙供應源
3. 使用安全的化學物質
4. 紙張生產時進行無鹽酸漂白處理
5. 生產工廠擁有環境管理系統

### 2014 會計年度業績

負責任的紙張採購委員會對公司內部標準執行情況以及由非營利性環保組織等出示的森林破壞情況進行了詳細調查。此外，在審查紙張供應商工廠時對流程和評判標準等進行重新考慮並對部分標準進行修改。

### 2015 會計年度主要措施

我們於4月-8月期間對日本國內外的紙張供應商進行了定期審查。隨後在9月召開的“負責任的紙張採購委員會”中，我們根據調查結果確認是否符合公司內部的標準要求。此外，關於現場審查，日本國內將繼續按原計劃實施，海外審查則將分多次進行。

## 案例

2014會計年度，除了日本國內的紙張供應商之外，富士全錄還對海外的候補供應商進行了實地考察，考察內容包括書面調查、現場考察以及對排水系統等的外部考察。

此外，為了有效展開審查工作，我們對審查步驟、評判標準均作出了部分改動，以便能夠簡潔明瞭地瞭解供應商的改善情況。

接受審查的2家公司，均符合富士全錄的交易標準。我們將調查結果回饋給供應商，並要求他們繼續保持並提高管理水準。



對日本國內的紙張供應商進行審查

## 相關報導

- 永續經營報告相關報導
  - ・實現可持續的紙張採購（2014年）實現客戶所需的“Real Green”（2011）
  - ・透過創新型服務業務支持降低辦公室的環境服務（2010年）
  - ・利用資源循環系統創建高品質的社會（2009）



# 以員工為對象的CSR活動

## 目標

創建能讓每位員工都可以最大程度發揮自身潛能的企業文化。

### 富士全錄的基本觀點

富士全錄將最大限度地發揮具有不同性格不同背景的各員工的潛能，為他們創造積極工作、快樂成長的環境。為了實現這一目標，公司在 明每位員工“挑戰成長與變化”，成為能夠“主動思考並行動”的人才的同時，也致力於展開提高員工滿意度、推動多元文化、人才培養、增進健康等各方面的活動。

### 針對員工的措施歷史

#### 全新工作方式的建構

1978

●員工士氣調查

1988

●啟動新工作方式

・生育休假制度、舊姓使用許可制度等制度的擴充

#### 共有價值的再建構

1998

●制定“使命宣言”、“共享價值觀”，明確指出“尊重多元文化”

2001

●海外關係企業中展開員工積極性與滿意度調查

#### 加強成長與創新的措施

2003 ●真正引入全球化領導培育研修

2009 ●展開富士全錄與關係企業通用的等級研修（日本國內）

2012 ●擴充育兒、看護相關休假制度

2013 ●以部門為單位，根據積極性調查的結果展開談話會

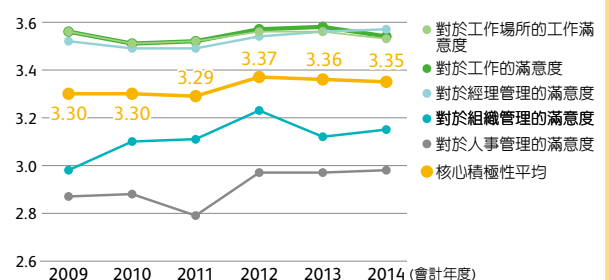
2014 ●更新工作制度以加強針對客戶的價值提供能力並提高生產力

### 提高員工滿意度

富士全錄認為支撐公司生存的是員工、員工也是公司重要的利害關係者。因此，我們於1978年開始實施“員工士氣調查”，並推廣至日本國內的下屬公司和銷售公司。詳細的調查結果分析已成為我們制定經營方針、解決組織內部問題的重要資訊，有助於提升企業競爭力並實現企業發展。此外，我們還將回饋內容透過各個組織傳達給每位元員工，使員工能夠根據調查結果與管理人員進行討論和對話，積極展開自發性改善。除此之外，為了同樣的目的，我們從2001年開始也在海外銷售公司展開了“員工積極性與滿意度調查”，希望能有效利用這項調查結果。今後，我們在日本國內以及海外採用統一的調查系統，利用統一的評估標準對調查結果進行分析，我們將在全球範圍內展開各項措施以提高員工的滿意度。

\*調查專案：5大核心積極性：“工作的滿意度”，“工作場所的滿意度”，“對經理管理的滿意度”，“對人事制度/營運的滿意度”，“對組織管理的滿意度”。

<核心積極性的變遷(日本國內)>



### 承諾

富士全錄自創建以來就提出了以人為本的經營理念，我們的目標是能夠讓員工積極地工作與成長、實現目標，為客戶和社會提供價值。目前，推動多樣化是我們所面臨的重要課題，我們必須創建一個能夠讓具有多樣化背景的員工積極發揮作用的環境。為了實現這一目標，我們必須改變加班和在休息日上班的工作方式，創建能讓女性和外國人安心工作、並讓殘障人士發揮能力的環境。

今後，富士全錄將展開“進一步減少總工作時長”、“建構便於工作的上班制度，使多樣化人才積極發揮作用”、“在全球範圍內採用統一的評估標準以提高員工滿意度”等措施，進一步提高企業競爭力。



富士全錄株式會社  
高級副總裁  
山田透

## 創建多樣化人才環境

### 富士全錄的活動特點

富士全錄立志成為來自不同團隊的每一位員工都能夠在公平公正的環境中積極發揮能力的公司。具體來說，即“無論性別、國籍、殘障、年齡的員工都能充分發揮能力的公司”，創造可靈活運用多樣化知識的企業文化，積極致力於為客戶創造新價值並增強企業競爭力。特別是在推動女性員工的參與性方面，在公司設立之初就兼顧了女性員工的意見

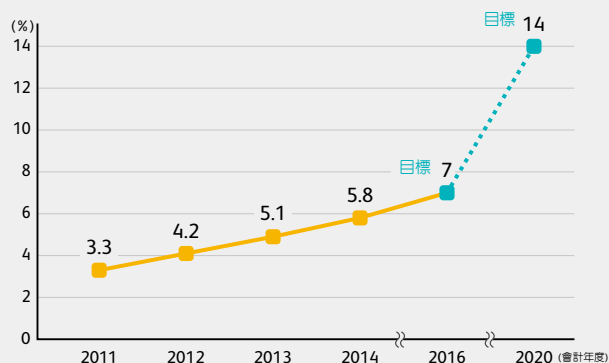
並反應在制度中，力爭確保已婚已育女性員工可以繼續工作。透過這些努力打造的企業文化已逐漸顯現，經理們會充分利用多樣性人才，例如充分考慮限制條件後再分配職責等。

此外，從2013年開始，富士全錄考慮透過改善以往“以加班為前提的工作方式”，使得需要育兒和家庭看護的員工等多樣化人才能夠進一步施展才華，並最終縮短總工作時間。

#### 2014 會計年度業績

2014會計年度，富士全錄為了縮短總工作時間，展開了由“改變意識和企業文化”、“業務重點化、流程改革”和“更新工作制度”組成的“工作方式的改革”措施。其結果顯示，富士全錄總部的年總工作時間縮短至1,878小時（上一年為1,947小時）。此外，富士全錄總部的女性管理職位比例為5.8%，多樣化人才正在積極發揮作用。

#### <女性管理職位比例的變遷 富士全錄總部>



為鼓勵退休人才繼續施展才華，富士全錄及其下屬公司推出了退休人員返聘制度，截至2015年3月，共有991名退休返聘的員工在富士全錄及其下屬公司工作。

#### 2015 會計年度主要措施

富士全錄致力於成為讓每一位員工能夠積極發揮能力的公司，今後將繼續打造更為舒適的工作環境。具體而言，我們將考慮增加帶薪年假、並擴大在家辦公的目標物件範圍，目前在家辦公僅提供給育兒和家庭看護員工。此外，對於需要家庭看護的員工，我們將對各項支持制度進行實際調查，並根據調查結果進行改善。

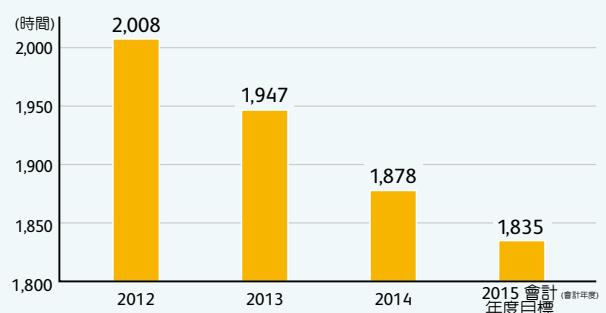
其中，為了鼓勵退休人員繼續施展才華，富士全錄計畫為他們提供職業規劃的機會，此外，為了加強富士全錄及其下屬公司之間的人才流動性，將積極推廣跨公司的退休人員返聘制度。

在推動女性員工的參與度方面，富士全錄除了積極培養女性員工，讓鼓勵她們爭取更高職位外，還將努力推進培養管理層多樣化的措施。

## 案例

2014年，富士全錄修改了原有的彈性工作制度並引進了“協同工作制度”。無論是銷售人員、開發人員還是總部員工，不同職業和領域的所有員工均透過“協同工作”的方式力爭提高團隊生產力。“協同工作制度”是設定全公司統一的核心工作時間（9-15點），無論男女，需要育兒和家庭看護的員工的核心時間縮短為10點30分-15點。此外，原則上加班不可超過晚上8點，鼓勵員工儘量白天完成工作。在更新工作制度的同時，富士全錄針對需要育兒和照顧家庭的員工實行了在家辦公制度。在家辦公時可採用無核心時間的彈性時間，從而實現更為靈活的工作方式。

#### <年總工作時間的變遷 富士全錄總部>



## 培養獨立思考並獨當一面的人才

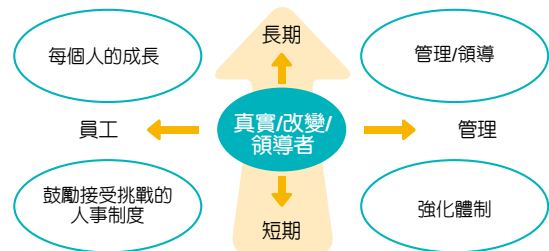
### 富士全錄的活動特色

為應對瞬息萬變的業務發展及市場環境並不斷創造高價值，富士全錄要求每位員工都能成為勇於“挑戰成長與變化”，“獨立思考並獨當一面”的人才，並以此為目標踐行人才培養。

為了實現這一目標、讓每位員工都能獨立自主地發展個人能力、擁有不斷成長的職業生涯，富士全錄展開了各種各樣的活動，如以改革企業文化為目的的管理層培訓、以提高解決問題能力為目標的員工培訓（以下簡稱為解決問題培訓）、全球化人材培養等。

#### 人才培養

“挑戰成長與變化”，“主動思考並獨當一面”的人才



#### 2014 會計年度業績

管理層是決定企業文化改革成敗與否的關鍵。2014會計年度，我們針對管理層展開了以加強管理能力為目標的培訓。我們對各級管理層所應具備的能力分別進行了研究分析，並根據分析結果確定將提高“挑戰改革的意識”、“行動力”和“培養下屬的能力”等管理能力為主要目標。

此外，我們還在日本和海外下屬公司展開瞭解決問題培訓，解決問題培訓是以培養員工獨立解決問題的能力為目的的基礎技能培訓。

不僅如此，我們還進一步派遣員工去海外接受業務培訓，加快培養可應對市場全球化趨勢的人材。

#### 2015 會計年度主要措施

2015會計年度，富士全錄將以培養能“獨立思考並獨當一面的人才”為目標，繼續加強人才培養。管理能力強化培訓將從2015年開始正式啟動3年計畫。該計畫旨在轉變所有管理人員的管理意識，實現公司文化的改革。此外，富士全錄還將繼續展開活動，提高員工解決問題的能力及應對全球化的能力。2015年，我們計畫將解決問題培訓推廣至在海外的下屬公司、派遣更多外籍員工到日本公司工作以提高日本國內各組織的全球應對能力。

### 案例

#### 解決問題培訓

富士全錄為了培養能“獨立思考並獨當一面的人才”，將解決問題的能力定義為所有員工必須具備的基礎技能並展開相關培訓。

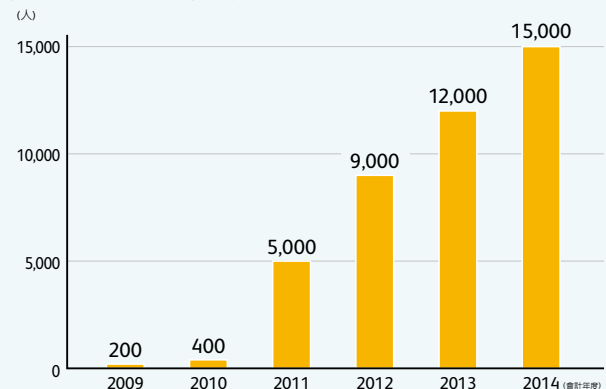
富士全錄為了讓員工在解決問題培訓中深入瞭解“什麼是解決問題”，在公司內部展開了獨創的培訓計畫。我們利用拼搭積木玩具等道具模擬業務，在體驗該業務流程改善的過程中，每個人都絞盡腦汁，努力投入改善活動。

針對已發生的問題，學員們利用邏輯樹和QC特性要因分析圖等工具，對系統（體系）進行理論剖析，明確問題並實施改善措施，透過這一系列的流程體驗，學習解決問題的基礎知識。

解決問題培訓還被納入面向應屆畢業生和針對各級別員工的培訓計畫中，截至目前為止，日本國內已有15000名以上的員工接受了這項培訓。富士全錄已於2014年在海外下屬公司實施了這項培訓，今後也將正式將這項培訓推向海外。



解決問題培訓展開情況



此外，這些培訓還為學生提供實習機會、將學生推介紹其他公司等，不僅僅局限於公司內部活動。

#### 相關報導

- 富士全錄官網
- 與員工的關係 <http://www.fujixerox.com/eng/company/sr/2015/stakeholder/employee/>



# 以供應商為對象的CSR活動

## 目標

在與供應商共同繁榮的精神下，以供應商參與為富士全錄的基本觀點，強化具有競爭力的供應鏈。

### 富士全錄的基本觀點

- 除了關注財務及其他有關業務事宜外，富士全錄還充分考慮到環境、社會、企業管理等CSR方面，致力於幫助供應商解決全球環境、人權/勞工、企業倫理等社會課題。
- 供應商是富士全錄“共享理念與方針的合作夥伴”。我們與供應商共享CSR價值觀，共同探討並盡可能避免有關環境、人權/勞工、企業倫理方面的風險，構築共存共榮的關係，提高雙方的競爭力，在全球範圍內推進CSR採購活動。

### 針對供應商的CSR措施歷史

#### 開始CSR採購

2007

- 針對日本、中國和韓國的主要資源原材料供應商開始CSR採購活動。從資源原材料領域開始著手，召開CSR特別研討會、說明會，發放自查表，開始改善支援活動。

2008

- 開始專門小組的供應商訪問確認。CSR採購的物件擴大至日本國內的物流領域。

#### 固定實行CSR採購

2010

- 以供應商管理層為物件舉辦CSR研討會。
- 在國內外的資源原材料領域以及國內的物流領域固定實行CSR採購活動的改善PDCA。

2012

- 確定紙張採購企業的供應商標準。
- 中國的採購負責人開始進行全國供應商訪問。

#### 強化CSR採購

2013

- 擴大並強化海外的CSR採購活動（中國，物流領域）。
- 開始應對衝突礦產問題。將對應方針寫入“採購交易基本方針”中。

\*衝突礦產：將開採所需資金用於非人道用途，在開採現場引起侵犯人權問題發生的礦產。目前從中非出產的鉭、鎢、錫、金4種礦石被列為衝突礦產。

2014

- 在越南開始CSR採購。

透過舉辦說明會和研討會，發佈管理指南和CSR自查，進行訪問確認等等推進CSR採購的活動，支援提高供應商接受度和實效性的改善活動。

## 承諾

透過至今為止所展開的CSR採購活動，近年來除了加強與供應商的關係之外，還大幅減少了由於供應商問題所造成的零件交貨延遲和生產停滯等現象。透過將中國深圳地區最具成效的措施流程和技能應用至海外其他生產基地，進一步提高了競爭優勢。

富士全錄株式會社  
副總裁 採購總經理  
松浦智之



## 擴大CSR採購

### 富士全錄的活動特色

為了能實現與供應商共同繁榮，從而提升整個供應鏈的競爭力，必須讓供應商理解CSR經營管理的重要性並持續展開改善活動。因此，我們與供應商企業內部各階層人員分頭進行了面對面的交流，與他們共享我們的CSR理念，並實施CSR評估。我們鼓勵供應商在充分理解的基礎上針對需要改善的問題採取行動。

### 〈CSR評估的構成〉

#### 自我檢查

根據本公司製作而成的自查表，由供應商檢查自身的CSR活動情況並向本公司提交報告。同時由供應商自身制定改善計畫並加以實施。

#### 採購負責人的基礎訪問確認

本公司的採購負責人拜訪供應商，根據客觀事實掌握異常情況，向專門小組彙報。  
(現在中國實施)

#### 專門小組的訪問確認

本公司的採購、人事、總務、法務和CSR負責人組成專門小組，確認供應商的現場情況。透過與供應商的溝通進行改善。

明確並共享改善項目

### 2014 會計年度業績

2014會計年度，我們在主要生產基地所在的海外各國繼續加強自上一會計年度開始實施的改善活動。其中，重點加強了與供應商高階管理層之間的溝通，在各地舉辦了供應商高層專題研討會。

#### 加強海外活動

在原材料領域，由富士全錄深圳公司的採購、人事、總務、法務、CSR負責人組成的“專門訪問小組”正逐步確立針對供應商的改善建議的有效性。在由專門訪問小組實地到訪確認的次數不斷增加的同時，我們也加強了專門訪問小組的運行體制，為今後實施更多的訪問確認工作做好準備。

在物流領域，我們針對在上一會計年度的自我檢查中合格率較低的海外供應商提出了改善指導意見。在2014年的自我檢查中，最重要專案合格率達到90%以上的海外供應商比例超過了原定計劃的90%。

在間接材料領域，專門訪問小組開始對富士全錄深圳在當地的服務供應商實施訪問確認。

### 與供應商高層的溝通

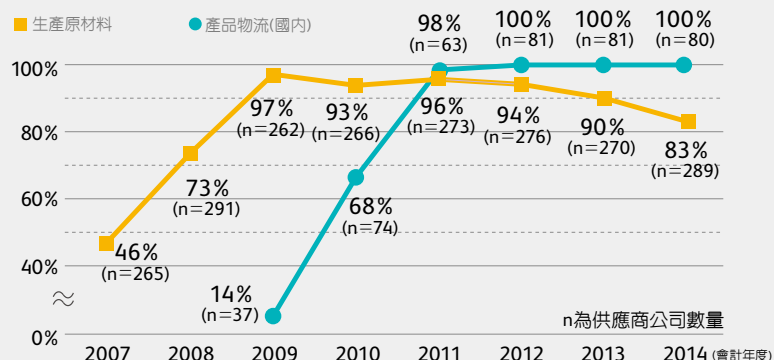
富士全錄於2014年8月及9月在日本和中國（深圳、上海）舉辦了面向重要原材料供應商高層的“供應商高層專題研討會”。會上就當今的CSR趨勢、社會熱點、富士全錄CSR採購方針中需要強化的重點等內容進行了交流。2013年在越南投入營運的富士全錄海防也舉辦了“供應商高層專題研討會”。

### 2015 會計年度主要措施

歐美NGO和國際機構對企業強化CSR管理（特別是人權問題等）的要求日趨強烈。在這樣的國際形勢下，富士全錄必須再次確認自己的生產基地在環境、人權/勞工、企業倫理等方面所展開的CSR活動的具體實施情況，如發現問題應立即著手改善。

此外，我們在生產基地的勞務、環境管理、人才培養等活動中所學到的知識，應透過CSR採購活動，與供應商進行共享，創造更多溝通機會。透過建立與供應商之間的相互信賴、加強CSR採購，構築更為強大的供應鏈。富士全錄正是透過對自己的生產基地進行CSR管理、對供應商實施CSR採購，進一步紮根於當地，力爭實現穩定的生產體系。

### 〈最重要項目90%達成率趨勢〉



在2014會計年度，生產原材料供應商的合格率比上一年有所下降。其中一個原因是由於2014會計年度CSR自查表的評估標準比以往更嚴格，而供應商所展開的活動尚未達到這一標準。今後，富士全錄將加強對供應商的支持，幫助供應商不斷改善，使合格率儘快恢復到標準修改前的水準，進一步達成目標（最重要專案合格率達到90%以上的供應商數量比例為100%等）。



對下圖進行拍攝，查看相關內容！



富士全錄海防的作業現場

## 案例 1

### CSR採購在越南啟動

2014年11月，富士全錄在越南首次舉辦面向越南海防周邊40家供應商（原材料、物流以及間接材料領域）的“供應商高層專題研討會”，正式啟動在越南的CSR採購。舉辦原材料、物流和間接材料這3個領域的聯合研討會對於富士全錄而言也是初次嘗試。富士全錄向供應商介紹了公司注重CSR採購的背景和目的、以及活動流程等內容，並委託供應商協助實施自我檢查。今後，越南也將與日本和中國同樣不斷推進改善活動的PDCA。

此外，我們還針對富士全錄海防的員工實施了CSR培訓，並進一步為CSR採購負責人提供了實戰培訓，除了對多家供應商的生產線和食堂等環境、勞動安全衛生等進行現場檢查外，還就海防地區的工廠管理環境、人權/勞工、企業道德方面的風險及其應對措施展開了交流。



## 案例 2

### 衝突礦產的應對

根據美國金融規制改革法（多德-弗蘭克華爾街改革和消費者保護法），在2014年5月，美國證券交易委員會（SEC）註冊企業向SEC報告2013年的礦物來歷調查。今後每年，SEC註冊企業將履行同樣的報告義務。

富士全錄雖然不是SEC註冊企業，但是由於曾協助多個SEC註冊企業客戶進行調查、而且需要確認本公司的供應鏈是否有武裝勢力介入，因此，從2013年以來，開始進行礦物來歷調查。在2014年的調查中，來自一級供應商的答覆率為92.4%，比上一年（87.5%）有所提高，根據調查結果，明確了在供應鏈上共有211家冶煉工廠<sup>\*1</sup>。其中的132家冶煉工廠已確認在2015年6月獲得EICC<sup>\*2</sup>的CFSI<sup>\*3</sup>項目的無衝突認證。此外，沒有資訊顯示有武裝勢力介入。

富士全錄深刻認識到衝突礦產問題是重大的人權問題，在“採購交易基本方針”中也明確表示會認真應對衝突礦產問題。此外，富士全錄還參加JEITA<sup>\*4</sup>的“負責任的礦物採購研討會”，與其它公司討論並實施合理有效的措施以防止人權侵害。2015年之後的調查，將致力於進一步提高答覆率和回答的精確度。

<sup>\*1</sup>在2014年調查範本上記錄的標準冶煉工廠中，已確認在富士全錄供應鏈上存在的冶煉工廠數量。四種目標礦石（鉭、鎢、錫、金）的合計。

<sup>\*2</sup>CFSI: Conflict-Free Sourcing Initiative

<sup>\*3</sup>EICC: Electronic Industry Citizenship Coalition

<sup>\*4</sup>JEITA = 日本電子資訊技術產業協會

### 相關報導

- 富士全錄以及關係企業的採購交易基本方針 <http://www.fujixerox.com/eng/company/policy/purchase.html>
- 往年永續經營報告相關報導 <http://www.fujixerox.com/eng/company/sr/2015/backnumber.html>
  - 採購負責人開始走訪中國所有供應商(2013))
  - 超越企業與國界的合作，共同進步與提高～不斷發展的CSR採購(2008)
  - 與商業夥伴一道學習CSR(2007)



# 以地區社會和下一代為對象的CSR活動

## 目標

發揮本公司的業務優勢解決社會問題，鼓勵員工積極參與社區活動，為實現更美好的社會做貢獻。

### 富士全錄的基本觀點

#### ●社會貢獻措施的理念

毋庸置疑，我們應當為客戶提供卓越的價值，除此之外，富士全錄及其關係企業還著眼於社會的期待與員工共同努力，透過長期和廣泛的措施積極促進文化的發展並建構更美好的社會。

#### ●社會貢獻措施的目標和主要方向

在CSR會議上，管理層透過討論，決定強化“以溝通為自身業務優勢的富士全錄型的社會貢獻”。根據“為人們的相互信賴與多樣化文化的發展做出貢獻”這一企業理念，將“未來新一代人才的培養”和“珍稀文化與資訊的傳承”定為本公司社會貢獻的兩大重點核心，展開“為新興國家提供教材”、“為弱視兒童提供大字體教科書”、“傳統古籍的複製與活用”等項目。此外，針對東日本大地震中顯現出來的社會問題，繼續展開透過本職工作做出貢獻的各項措施。

今後我們將在這方面採取更多措施，發揮我們的核心優勢，配合我們的社會貢獻理念，以幫助解決現存的社會問題。

#### 〈社會貢獻概況〉

解決新課題

解決已存在的課題

#### 社會課題的貢獻 對各國/地區的

捐款活動  
基金計畫  
員工志願者活動  
緊急災害支援活動

透過將經營資源歸還給社會做出貢獻

汲取東日本大地震之的教訓，對社會課題作出貢獻

- 重要資訊的保護/管理/利用
- 推進與地區的對話與合作

#### 以全公司的重點核心為基礎的貢獻

1. 未來一代人才的培養
2. 稀有文化與資訊的傳承

利用核心業務做出貢獻

#### 透過業務提供價值

透過資訊的變換、傳達和共享為社會發展做貢獻

### 社會貢獻的歷史

#### 開始主要計畫

1977~

- 設立富士全錄株式會社小林節太郎紀念基金
- 開始收集版畫作品
- 開始“社會服務休假制度”，認可參加志願者活動的員工的休職
- 成立員工志願者組織“端數俱樂部”
- 開始大字體教科書的支援計畫。

#### 擴大外部合作

1994~

- 開始端數俱樂部的國際化活動
- 開始對日本特殊奧利匹克運動會的支援活動
- 開始對日本Aspan研究所的營運支援活動
- 與日本自然保護協會共同舉辦自然觀察指導員學習會
- 開始贊助由國際藝術技術合作機構主辦的面向兒童的環境教育計畫 Kid's ISO14000。

#### 面向社會課題的措施

2011~

- 東日本大地震緊急支援和災後復興支援\*
- 開始在岩手縣釜石市使用患者資訊綜合系統

2013

- 開拓復興市場以提供受災地以外的支援

2014

- 開辦遠野市未來創造學院
- 在菲律賓開始教材提供計畫
- 將復興市場擴展至4大基地

2015

- 在緬甸開始教材提供計畫

\* 向NGO免費提供數位多功能機，提供列印服務，員工志願者活動，新員工派遣等。

## 稀有文化與資訊的傳承： 傳統古籍的複製與自由使用

### 富士全錄的活動特色

富士全錄利用本公司的數位多功能一體機與獨有技術，複製、復原傳統古籍，製作出與原稿如出一轍的複製品。這一社會貢獻活動旨在透過向社會贈送傳統古籍的複製品，使正在逐步消

失的稀有文化與寶貴資訊得以傳承並能被現代社會所使用。

2008年，富士全錄京都公司開始實施這一社會貢獻項目，將古籍原稿的複製品贈予了神社寺院、教育機構和世家名門等。古籍原稿經過長年累月逐步風化，令人擔憂，而這些複製品可以直接用手觸摸並可隨意自由使用。

#### 2014 會計年度業績

2014年4月，為了加強與技術部門的合作，我們在位於橫濱的主要研發基地富士全錄研發中心設立了活動據點。形成了以京都和橫濱兩地為中心的研發體系。



醍醐寺內舉行的“醍醐花見短籍”贈送儀式

2014會計年度，富士全錄首次向京都的總本山醍醐寺贈予了重要文化財產“醍醐花見短籍”的副本，迄今共計

贈出40份古籍原稿的複製品。

#### 2015 會計年度主要措施

2015年度，富士全錄將重點關注新研發中心所在的橫濱地區的古籍原稿複製和復原活動，透過有效利用公司獨創的“圖像品質控制技術”，大幅提高作業效率。

今後，富士全錄除了為地區發展和激發地區活力貢獻力量之外，還將為日本國內和海外的文化傳承提供幫助。

## 未來新一代人才的培養：為新興國家兒童提供教材

### 富士全錄的活動特色

2014年，富士全錄在亞太地區新興國家等自己業務所在地區，開始為無法接受完善初級教育的兒童提供教材，以幫助消除當地的教育差異。該計畫由富士全錄全面負責，包括招募免費提供教材內容的合作夥伴和承擔印刷費用的贊助商，並利用公司的量產型印刷系統進行印刷，再透過與當地NGO等社區組織展開合作，無償為兒童們提供教材。我們的目標是，截至2023年，為10萬名兒童提供學習支援。

#### <教材提供計畫體系>



對下圖進行拍攝，查看  
相關內容！



#### 2014 會計年度業績

2014年6月，在學研株式會社和當地NGO Gawad Kalinga的支持下，富士全錄向菲律賓馬尼拉近郊的布拉幹省Tower Ville地區的442名兒童（5歲左右）發放了英語自學教材，正式啟動項目。住在會場附近的120名兒童及其父母和居民代表、Gawad Kalinga的工作人員等共計250名來賓參加了此次贈予儀式，當地媒體也對此進行了報導。教材發放後，富士全錄於9月、次年1月和3月分別前往當地社區進行拜訪，稽核



在菲律賓拿到教材的孩子們

教材是否發放完畢。

#### 2015 會計年度主要措施

富士全錄將繼續在菲律賓展開這一活動並擴大活動範圍，同時還計畫在亞太地區的其他國家和地區也展開這項活動。

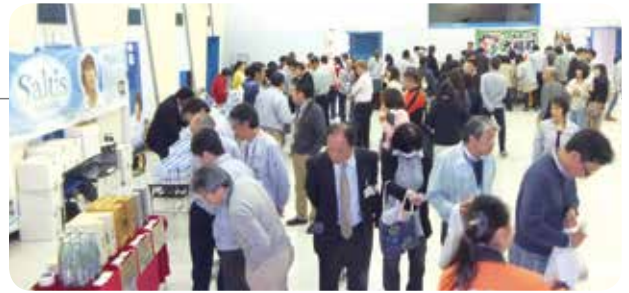
我們在菲律賓確認教材發放完成情況的同時，計畫籌集資金贊助以擴大教材發放的地區範圍。

此外，富士全錄已決定在緬甸和泰國也同樣展開這項活動。在緬甸已於6月開始發放教材。我們致力於透過發揮各家參與企業的優勢、在靈活應對不同國家和地區的教育制度和學習文化的差異的同時，在各個國家和地區建構永續經營體系。

## 繼續支援東日本大地震的 災後重建與振興

### 富士全錄的活動特色

隨著災區重建與振興工作的推進，災區當地的需求也不斷發生變化，因此我們非常重視與當地的對話。今後富士全錄也將繼續透過員工志願者活動以及公司本身業務這方面來兩推動災區的重建與振興。



在海老名事業所舉辦的振興市場現場

#### 2014 會計年度業績

富士全錄在岩手縣釜石市透過有效利用“患者資訊綜合系統”繼續為家庭醫療提供支援。不僅如此，我們還關注受災地區的社區綜合護理服務系統，並為解決當地所面臨的問題提供幫助。在遠野市，為激勵當地社區重整旗鼓而開設的“遠野市未來創造學院”於4月份開校。災害發生時，該校舉辦了一系列促進交流的援助專案，如舉辦地方政府後勤支援研究會、訪問受災地區並展開實地調查等活動。

#### 2015 會計年度主要措施

我們將以釜石縣為中心、同時在岩手縣其他地區（久慈、二戶醫療圈）、宮城縣、福島縣等為地方政府、地方團體和醫療機構提供支援，幫助他們建構社區綜合護理服務系統。遠野市未來創造學院也將繼續推出各項援助計畫，研究如何促進受災地區之間的交流、支援後勤工作、振興受災地區經濟復興等，為振興受災地區做出貢獻。

### 案例

#### 透過自身業務優勢推動重建

在釜石市，為支援社區綜合護理服務系統必須展開跨行業合作，因此，富士全錄與當地社區護理機構共同對跨行業合作所牽涉的資訊共享與傳輸問題進行了梳理與優化。本次活動成果可被有效運用於生活資訊統一化管理，為今後實現社區綜合護理服務系統打下基礎。遠野市未來創造學院在全國4個城鎮為地方政府的災害後勤支援機構舉辦了2次研究會，並且迄今為止已為首都圈大學和企業組織了6次訪問受災地區的實地調查活動，約有200名人員參加了活動。



研究會，並且迄今為止已為首都圈大學和企業組織了6次訪問受災地區的實地調查活動，約有200名人員參加了活動。

#### 員工志願者活動（社會貢獻）

富士全錄自2012年以來，不斷派遣員工志願者參加社會貢獻活動。2014年度，我們共派出了13名員工志願者，為由NGO主辦的宮城縣石卷市兒童上下學/放學後的看護項目、以及由岩手縣遠野市舉辦的創造東北未來暑期學校（其目的是向全球傳播防災與振興的教訓和研究成果）項目提供了支援。

目提供了支援。

此外，富士全錄在4個業務所在地舉辦了曾在2013年獲得員工巨大反響的復興市場。復興市場活動得到了來自岩手縣、宮城縣、福島縣團體的合作，參加展賣會的地區從上一年的石卷市擴大至東北受災3縣，並且商品數量和規模也有所增加。與此同時，我們還為參加展賣會的人員、在東北展開活動的各方人士和員工們召開了座談會。參展人員說，“我們不能一味地接受援助，我們也要好好努力，將各位的支持轉換為動力並最終實現自立。”，與會員工深受感動。

今後，富士全錄也將根據當地不斷變化的需求，繼續派遣員工志願者並舉辦復興市場等活動，為每位員工提供關注並參與受災地區援助專案的機會。



### 相關 報導

- 新聞報導（在菲律賓開始教材提供計畫） <http://news.fujixerox.com/news/2014/001097/>
- 過去永續經營報告相關報導 <http://www.fujixerox.com/eng/company/sr/2015/backnumber.html>
  - 為貧困地區兒童提供學習機會（菲律賓）（2014）
  - 培養紮根於地區的領袖（紐西蘭）（2013）
  - 復興京都的傳統（2012）
  - 思考當發生災害時企業應該做些什麼（2012）



# 富士全錄是我們連接社會的舞臺

富士全錄的業務遍及日本、中國和亞太地區。各國/各地區關係企業的領導和員工，擁護集團共同的基本價值觀，為解決地方社區面臨的問題採取了適當地需求的CSR措施。在此，我們從各公司/組織目前推進的主要專案中選取幾個代表性案例進行介紹。

## 富士全錄大阪

員工715名

### 與當地社區和客戶共同合作培養下一代

富士全錄大阪與當地企業、行政機關和學校展開合作，共同致力於培養下一代。我們與西成區政府辦公室、區內小學、以及客戶聯合舉辦了讓孩子們思考“工作”的活動。2014年，在高文件鞋類製造商SALON DE GRES株式會社的協助下，大阪市立弘治小學的同學們利用真正的皮革邊角料製作了自己的作品。

活動相關人員表示，“這項活動不可能由一方獨立完成，行政機關、學校、地方企業能夠聯合舉辦這次活動，真是太好了。”“這項活動並不是單純的捐款，而是讓人們瞭解到可以透過教育這個突破口展開社會貢獻活動。”

今後，富士全錄大阪也將與當地的各方團體進行合作，積極致力於培養下一代。



## 富士全錄山口

員工118名

### 利用電腦圖像復原當地象徵性地標，為文化傳承和地區創新做出貢獻。

山口縣希望配合正在熱播的以該縣為背景的連續劇來推進旅遊業，從而激發當地活力。富士全錄山口為支援傳統文化的傳承並激發地區活力，與當地企業、學校和政府機構展開合作，利用電腦圖像技術重現當地象徵性地標“萩城”，引起了巨大反響。為了實現畫面重現，富士全錄山口除了從公司外部專家那裡拿到設計圖紙之外，還與山口大學合作，邀請該校學生製作電腦圖像，並由富士全錄山口為圖像的製作提供支援。重現後的圖像發佈在山口經濟同友會、山口縣辦公室以及山口縣旅遊聯盟共同合辦的網站上發佈，為振興旅遊業和地區文化傳承做出貢獻。

今後，富士全錄山口將繼續展開紮根於地區的活動，推動傳統文化的繼承並激發地區活力。



## 富士全錄韓國

員工1032名

### 利用量產型印刷服務業務，展開培養下一代的活動。

富士全錄韓國與韓國唯一擁有印藝學科的首爾工業高中以及首爾印刷行業協會、首爾印刷中心合作，利用自身的量產型印刷服務業務展開培養下一代的活動。富士全錄韓國除了向學校所開設的“數位印刷實驗室”贈送“DocuColor 5000 Digital Press”之外，還與學校共同開發並推出與數位印刷機的原理、構造和使用相關的培訓計畫。2014年10月，該校的26名學生及相關人員來到日本，參觀了使用富士全錄量產型印刷系統的客戶以及富士全錄客戶價值創造中心。

相關人士表示，“這會成為學生制定未來具體目標的契機”。今後，富士全錄韓國將繼續透過自身業務展開與企業和學校的合作活動，為培養下一代、開發新業務而做出貢獻。



## 富士全錄新加坡

員工515名

### 為激發新加坡當地社會的活力和發展提供支援

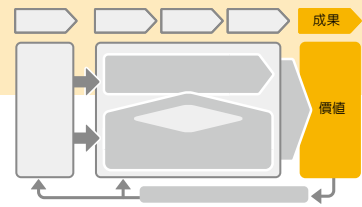
於1965年宣佈獨立的新加坡迎來了建國50周年。而同樣成立於1965年的富士全錄新加坡也展開了豐富多彩的活動以紀念公司成立50周年。活動之一便是參與了為使新加坡成為更幸福的國家而舉辦的“微笑新加坡活動”。我們與合作夥伴企業共同合作，利用富士全錄的高速印表機列印了約5000張各地區人們的笑臉照片，並將所有照片拼貼製成一幅巨大的作品進行展示。同時，富士全錄計畫年內將每張照片5新元、合計5萬新元的作品收入捐贈給1000戶家庭。此次捐贈活動與當地NPO聯合舉辦，員工志願者也參與其中，所贈資金將被用於為貧困家庭發放食品。今後，富士全錄新加坡仍將繼續展開活動，為激發新加坡當地社會的活力和發展提供支援。



▶ 其它法人公司的活動，請參考以下網頁：

為解決當地社會的固有問題做貢獻：<http://www.fujixerox.com/eng/company/sr/2015/stakeholder/community/activity.html>

## 第4章 主要CSR指標



富士全錄製定了審查CSR專案推進情況並加以改善的CSR量化指標。這些CSR指標的目標數值由CSR經營管理委員會決定，最高管理層根據這些目標每半年對經營狀況進行回顧，並以回顧結果作為PDCA的一環推進改善。

這部分內容彙報了富士全錄的主要CSR項目的指標，這些CSR項目是富士全錄管理委員會根據社會需求、本公司的經營目標和業務特點確定的CSR重點專案。我們公佈的這些指標是基於各種監督所得到的結果。此外，關於其他的詳細指標，請參考網站內容。

## 客戶

### 重大產品事故發生的次數

GRI PR2

**定義** 表示作為製造商的富士全錄每年發生的產品相關事故的次數，其中包括傷亡/重傷/後遺症/火災等重大傷害或伴隨與其相應的危險性的多發性產品事故。

| 參與企業                | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|
| 富士全錄及其關係企業(包含OEM銷售) | 0 件        | 1 件        | 0 件        | 0 件        |

**2014會計年度績效說明** 2014會計年度，雖然沒有發生重大產品事故，但是在2002年3月-2008年2月所銷售的黑白印表機中，出現了由於電子部件發生了非常少見的故障、造成設備內部部分被燒毀的情況。本次案例雖然不可能演變為重大的產品事故，但為了防止對客戶造成影響，我們在公司官網上發佈了“關於產品的重要通知”，我們針對來電的客戶以及有機會訪問的客戶對目標產品實施了增強保護功能的措施。

**目標/課題** 進一步擴充風險評估活動。此外，除了遵守相關法規之外，透過進一步確立安全技術和評估技術，杜絕產品安全問題。

### 說明客戶減少辦公室的CO<sub>2</sub>排放量

GRI EN7, EN27 GC 原則 7-9

**定義** 透過使用富士全錄所提供的產品和解決方案服務所削減的耗電量等換算成CO<sub>2</sub>排放量的指標。

| 參與企業       | 2012會計年度績效              | 2013會計年度績效                 | 2014會計年度績效              | 2015會計年度目標              |
|------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 富士全錄及其關係企業 | 1,519kt-CO <sub>2</sub> | 2,695kt-CO <sub>2</sub> *1 | 3,206kt-CO <sub>2</sub> | 3,729kt-CO <sub>2</sub> |

**2014會計年度績效說明** 由於高節能型的設備和削減CO<sub>2</sub>排放量效果較好的解決方案的銷量增加，因此2014會計年度的績效提高至3,206kt-CO<sub>2</sub>，達成了3,075kt-CO<sub>2</sub>的目標。

**目標/課題** 為了實現到2020年將CO<sub>2</sub>排放量減少700萬噸的目標，加快對省空間、省時間、少出行的解決方案的開發，在所有銷售人員中強化這些解決方案的推廣，力爭在2015會計年度實現3,729kt-CO<sub>2</sub>的削減量，比2014會計年度增加523kt-CO<sub>2</sub>。

\*1從2013會計年度開始，確定了本公司的解決方案為客戶削減CO<sub>2</sub>排放量的計算方法，並添加至績效中。

### 客戶滿意度計畫中表示將繼續合作的客戶意向比例

GRI PR1

**定義** 在富士全錄獨立實施的客戶滿意度計畫中，以2012會計年度作為指數標準100，回答願意繼續與本公司合作的客戶比例的指標。

| 參與企業         | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| 富士全錄及國內外銷售公司 | 100        | 101        | 104        | -          |

**2014會計年度績效說明** 透過展開客戶滿意度計畫、與客戶進行持續的溝通、並展開活動以滿足更多客戶的期望，結果顯示，2014會計年度獲得了比上一年更高的評價。

**目標/課題** 為了獲得更多地區和客戶的繼續合作的意向，今後也將透過該計畫，加強展開措施。

### 生產基地的自我評估結果

GRI PR1

**定義** 富士全錄的CSR自查表最重要專案以及重要專案的合格率在90%以上的基地數量比例。

| 參與企業   | 項目    | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效            | 2015會計年度目標    |
|--|-------|------------|------------|-----------------------|---------------|
| 富士全錄關係企業的生產基地<br>(2014會計年度為新造設備、零件、化學品的生產基地) | 最重要項目 | -          | -          | 100% (8 個基地)          | 100% (10 個基地) |
|  | 重要項目  | -          | -          | 87.5% (8 個基地中的 7 個基地) | 100% (10 個基地) |

**2014會計年度績效說明** 2014會計年度，針對國內外的新造設備、零件、化學品的生產基地，以所有基地的合格率達到90%以上為目標，展開了評估。除了當時營運時間較短的富士全錄海防的重要項目合格率未達90%，其他所有基地均達到了90%以上。

**目標/課題** 針對富士全錄海防的未達標項目展開改善活動。此外，2015年度的評估物件，除了新造設備、零件、化學品的生產基地之外，還加入了再循環生產基地，目標是10個基地的最重要專案和重要專案的合格率均達到90%以上。

**定義** EICC的自我評估結果為“綠色”的基地數量比例。\*2

| 參與企業                                | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效   | 2014會計年度績效   | 2015會計年度目標   |
|-------------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| 富士全錄關係企業的生產基地<br>(新造設備、零件、化學品的生產基地) | -          | 100% (7 個基地) | 100% (8 個基地) | 100% (8 個基地) |

**2014會計年度績效說明** 為了在生產新造設備、零件、化學品的國內外所有基地獲得代表最低風險等級的“綠色”評估，積極展開措施，在2014會計年度所有基地均達成目標。

**目標/課題** 今後，將在生產新造設備、零件、化學品的國內外所有基地繼續維持“綠色”評估的要求。

\*2 EICC (Electronic Industry Citizenship Coalition) 是電子設備行業的CSR聯盟，EICC所制定的電子行業CSR行為準則針對電子設備行業供應鏈制定了展開CSR業務的標準。在EICC的自我評估中，將綠色評估定義為“等同於低風險的供應商”。

# 員工

## 員工滿意度指標“核心積極性”的得分

**定義** 表示以富士全錄及其關係企業/銷售公司的員工為對象的“積極性調查”中“核心積極性”的5個項目<sup>\*3</sup>的平均得分(滿分為5分)。

| 參與企業             | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|------------------|------------|------------|------------|------------|
| 富士全錄(總部)         | 3.37       | 3.36       | 3.35       | —          |
| 日本國內關係企業(銷售公司除外) | 3.16       | 3.23       | 3.25       | —          |
| 日本國內銷售公司         | 3.59       | 3.47       | 3.49       | —          |

**2014會計年度績效說明** 在核心積極性方面，富士全錄總部和國內關係企業/銷售公司基本上都沒有太大的變化。

**目標/課題** 根據從積極性調查的結果中總結出的具體課題進行PDCA循環，從而提高富士全錄總部、以及包括海外公司在內的關係企業和銷售公司的員工滿意度。

<sup>\*3</sup> 核心積極性：“工作的滿意度”“工作場所的滿意度”“上級的管理的滿意度”“人事管理的滿意度”“組織管理的滿意度”。

## “核心積極性”肯定回答比例的增加

**定義** 在以富士全錄及關係企業員工為對象的各家公司的“核心積極性調查”中，代表“核心積極性”肯定回答比例增加的指標。

| 參與企業      | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效                               | 2015會計年度目標                             |
|-----------|------------|------------|--|--|
| 富士全錄及關係企業 | —          | —          | (Fuji Xerox [unconsolidated])<br>增加0.5 % | (Fuji Xerox [unconsolidated])<br>增加5 % |

**2014會計年度績效說明** 以改善“核心積極性”肯定回答率5%為目標，在繼續各個工作場所的討論和對話的同時，富士全錄總部透過變革“工作方式”以提高滿意度，並召開了以全體部門經理為物件、以培養“工作方式變革”共識為目的的研討會，其結果顯示，2014會計年度比上一年提高了0.5%。

**目標/課題** 為了提高包括海外公司在內的全公司的員工滿意度，由管理層和部門經理以工作場所為單位加強展開改善活動，根據在日本國內和海外展開的、針對實施體系和調查項目的“員工滿意度調查”結果，在日本國內和海外的所有關係企業推進改善措施。

## 管理層和經理職位中女性所占的比率

GRI LA12 GC 原則 6

**定義** 表示富士全錄及其關係企業的管理層以及經理職位中女性所占比率的指標。另外，這裡所說的“經理職務”意指人事制度中的經理職務，與是否有下屬無關。

| 參與企業             | 2012會計年度績效          | 2013會計年度績效           | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|------------------|---------------------|----------------------|------------|------------|
| 富士全錄總部           | 4.2 % <sup>*4</sup> | 5.1 % <sup>*4</sup>  | 5.8 %      | 6.3 %      |
| 日本國內關係企業(銷售公司除外) | 2.7 %               | 2.8 %                | 2.8 %      | —          |
| 日本國內銷售公司         | 28.1 %              | 26.4 % <sup>*5</sup> | 24.8 %     | —          |

**2014會計年度績效說明** 繼續在全公司範圍內推進女性員工在經理職位中的任用。在富士全錄總部，設定女性員工在經理職位中任用比例的目標，透過努力使該比率增加至5.8%，比上一年增加了0.7%，達到了5.5%的目標值。另外，國內關係企業的比率持平，海外關係企業比率如往年一樣以較高水準推移。

**目標/課題** 繼續在全公司範圍內推動女性員工的任用。在富士全錄總部，2020年度的女性經理職位比率的目標為14%，繼續實行重視員工本人實際業績、能力和積極性的人事評價與任用制度，推進人才多樣性。國內關係企業和銷售公司也推進相同舉措。

<sup>\*4</sup>排除到規定年齡自動退職的人員，並對以前的內容進行了修正。

<sup>\*5</sup>從2013會計年度績效開始對經理職位的定義做了部分修正。修正前：29.2% 修正後：26.4%

## 達到法定殘疾人雇傭率的公司比率

GRI LA12 GC 原則 6

**定義** 表示富士全錄以及日本國內關係企業中，達到了符合殘疾人雇傭促進法的法定雇傭率(2%)的法人公司比率。

| 參與企業             | 2012會計年度績效           | 2013會計年度績效           | 2014會計年度績效           | 2015會計年度目標 |
|------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------|
| 富士全錄總部           | 100 %<br>(雇傭率2.08 %) | 100 %<br>(雇傭率2.07 %) | 100 %<br>(雇傭率2.06 %) | 100 %      |
| 日本國內關係企業(銷售公司除外) | 75 %<br>(8家中6家)      | 88 %<br>(8家中7家)      | 78 %<br>(9家中7家)      | 100 %      |
| 日本國內銷售公司         | 74 %<br>(31家中23家)    | 81 %<br>(31家中25家)    | 81 %<br>(31家中25家)    | 100 %      |

**2014會計年度績效說明** 為了在富士全錄及國內所有關係企業和銷售公司範圍內達到2.0%的法定雇傭率，積極展開了殘疾人招聘活動。特別是，與其他公司、政府機構和大學進行相互合作，進行深入交流，致力於創建殘疾人雇傭模式。最終富士全錄總部達成法定雇傭率，但是日本國內的關係企業和銷售公司均未能達成目標。

**目標/課題** 研究與殘疾情況及本人適應性相匹配的職位的開發、業務的執行方法、正確的招聘程式等等，繼續推進殘疾人的雇傭，力爭在日本國內的關係企業和銷售公司達成法定雇傭率。此外，針對經理職位，透過進一步促進意識改革以推進多樣化，並積極實施措施，致力於維持和改善無論是否是殘疾人都能“同樣展開工作”的職場環境。



## 員工的年人均工作時間

GC 原則1

**定義** 表示富士全錄及其關係企業員工每年的人均工作時間(經理職位除外)。

| 參與企業                | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|
| 富士全錄總部              | 2,008 小時   | 1,947 小時   | 1,878 小時   | 1,835 小時   |
| 日本國內關係企業(銷售/內勤人員)   | 2,018 小時   | 1,986 小時   | 1,971 小時   | —          |
| 日本國內關係企業(生產人員)      | 2,029 小時   | 2,025 小時   | 2,094 小時   | —          |
| 日本以外關係企業(銷售/內勤人員)*6 | 2,010 小時*7 | 2,011 小時   | 2,085 小時   | —          |
| 日本以外關係企業(生產人員)      | 2,219 小時   | 2,274 小時   | 2,177 小時   | —          |

**2014會計年度績效說明** 以推進工作與生活的平衡和多樣性為基礎，導入了可實現靈活工作方式的全新工作制度。此外，管理層與員工共同推動了業務流程的改革，最終在富士全錄總部順利減少了總工作時間，但是未能達到1,835小時的目標。在國內外的關係企業和銷售公司，重新審視了每日的工作時間和業務流程，進一步啓發了管理層重視與下屬之間持續溝通的意識。

**目標/課題** 以進一步降低總工作時間為目標，實施以促進管理層更深層次的認識改革、推進業務流程的改革、確定全新的工作制度、增加有薪休假為目的的措施，推動新工作方式的改革。在海外公司，將針對過度勞動進行徹底管理。

\*6 不包括使用計件工作制的公司。

\*7 扣除使用計件工作制的公司後重新計算得出的數值。

## 供應商

## CSR採購自查表中最重要項目及重要項目合格率達到90%以上的材料供應商比率

GRI EN33, LA15, HR11, SO10 GC 原則 1-10

**定義** 【最重要項目】：該指標顯示了回復CSR採購自查表的供應商中最重要項目合格率至少達到90%的比例\*8。

【重要項目】：該指標顯示了回復CSR採購自查表的供應商中與最重要項目同等級別項目合格率至少達到90%的比例\*8。

| 參與企業       | 項目    | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標        |
|------------|-------|------------|------------|------------|-------------------|
| 日本國內及海外供應商 | 最重要項目 | 93.8 %     | 90.4 %     | 82.7 %     | 100 % (越南地區為90 %) |
|            | 重要項目  | 81.9 %     | 72.8 %     | 38.8 %     | 90 %              |

**2014會計年度績效說明** 2014會計年度，最重要專案、重要專案合格率均達到90%以上的供應商比率低下。這主要是由於自查表問題內容更為嚴格、而且物件供應商有所增加。由於EICC的自我評估內容在2014年進行了大幅修改，因此在本公司的CSR採購自查表中也對此進行了反應並進行全面修改，除了措施結果的證據之外，還基於應對流程的確立和運用，最終組成了確認內容。此外，2014會計年度雖然針對越南的新供應商展開了CSR採購說明會，但是我們認為還需要進一步針對物件供應商展開說明會，需加強措施以加深供應商的 understanding。

**目標/課題** 正如EICC自我評估修改內容所顯示的，針對供應鏈CSR措施的社會要求有所提高。此外，由於本公司生產基地的擴大，東盟地區的供應商數量也有所增加，2015會計年度需進一步加強和改善CSR採購。具體而言，將展開專門的培訓，使富士全錄海外基地的採購及生產各部門的負責人能夠為改善CSR經營管理貢獻力量。另外，挑選供應商所面臨的不同地區和不同領域（環境、人權/勞工、企業倫理）的課題，確定風險較大的事項並針對供應商舉辦說明會以及提供重點項目改善支援。

\*8 對於現有的供應商，針對前一年度不合格專案而並非所有專案制定、實施改善計畫。

## CSR採購自查表中最重要項目合格率達到90%以上的物流公司比例\*9

GRI EN33, LA15, HR11, SO10 GC 原則1-10

**定義** 該指標顯示了CSR採購自查對象合作公司中最重要專案合格率達到90%以上的日本國內一級合作公司和事務所的比例。

| 參與企業           | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|----------------|------------|------------|------------|------------|
| 日本國內一級合作公司、事務所 | 100 %      | 100 %      | 100 %      | 100 %      |
| 海外一級合作公司、事務所   | —          | 64 %       | 93.8 %     | 90 %       |

**2014會計年度績效說明** 除了維持日本國內合作公司達成最重要專案（100個專案）90%以上合格率的同時，透過與擁有再委託方的一級公司的合作面向二級合作公司展開活動，在54家公司中的51家（94.4%）二級合作公司實現了改善。此外，在亞太地區也加強措施，達成了比第一年更高的合格率。

**目標/課題** 2015會計年度，在日本國內針對產業廢棄物收集搬運公司做好準備工作以順利展開活動。在海外，建構並實行以中國物流合作公司為對象的訪問確認體制。此外，還計畫針對面向歐美的基礎運輸船舶公司擴大活動的展開。

\*9 物流領域的CSR採購自查表是從原材料領域的自查表中選取項目，並添加物流固有的專案組合而成。

## CSR採購自查表中最重要項目合格率達到90%以上的間接材料供應商比例\*10

GRI EN33, LA15, HR11, SO10 GC 原則 1-10

**定義** 該指標顯示了回復CSR採購自查表的供應商中最重要項目合格率至少達到90%的比例。

| 參與企業            | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|
| 日本國內及越南地區的一級供應商 | —          | —          | 71.4 %     | 90 %       |

**2014會計年度績效說明** 2014會計年度，開始針對間接材料領域的供應商展開活動。透過對日本國內和越南地區的一級供應商舉辦說明會，向他們配發自查表，並從所有供應商處回收了自查結果。今後，將針對不同領域和行業的課題，加強針對供應商的改善支持。

**目標/課題** 2015會計年度，將加強海外推進體制以擴大活動領域範圍。此外，致力於改善用於間接材料領域的自查表，力爭提高合格率。

\*10 間接材料領域的CSR採購自查表是從原材料領域的自查表項目中選取並製作而成的。

## 國內外通用的紙張採購方面符合紙張採購標準的供應商的比率

GRI EN33, LA15, HR11, SO10 GC 原則1-10

**定義** 該指標顯示了確認符合紙張採購規程的供應商的比例。

| 參與企業      | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|
| 國內外的紙張供應商 | 100 %      | 100 %      | 100 %      | 100 %      |

**2014會計年度績效說明** 在2012年修改了紙張採購標準，希望供應商能在展開業務的同時重視CSR。從2012年開始舉辦國內外的紙張採購及銷售負責人大會以確認該標準的符合情況。2014會計年度的會議確認了符合率達到100%。

**目標/課題** 今後將繼續確認供應商的紙張採購標準符合情況，致力於實現永續的紙張採購。

## 紛爭礦產來歷調查中供應商的回答率

GRI HR11 GC 原則1-6

**定義** 該指標顯示了在展開紛爭礦產來歷調查的所有目標供應商中收到回復的EICC/GeSI表格的供應商比例。

| 參與企業         | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| 重要顧客產品元件的供應商 | —          | 87.5 %     | 92.4 %     | 95 %       |

**2014會計年度績效說明** 作為展開調查的第二年，在提高回復率的同時，也展開活動以提高冶煉廠資訊的準確度。為了改善上一年的問題點，除了針對供應商展開措施之外，在公司內部選透過礦產紛爭應對成員聯誼會致力於解決問題，其結果顯示，回收率比所設目標90%提高了2.4%。

**目標/課題** 進一步提高回復率和冶煉廠資訊的準確度，在獲得供應商合作的基礎上繼續展開活動。

## 海外生產基地(中國)的原材料和零件的當地採購比例

GRI EC9

**定義** 該指標顯示了在中國的富士全錄深圳和富士全錄上海所進行的原材料和零件的採購活動中與中國國內的供應商進行交易的金額比例。

| 參與企業          | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標  |
|---------------|------------|------------|------------|-------------|
| 富士全錄深圳、富士全錄上海 | 60.6 %     | 65.7 %     | 67.7 %     | 維持一定水準的當地採購 |

**2014會計年度績效說明** 匯率變動的影響，中國的當地採購比例有所增加。如不考慮匯率影響，實際比例與上一年持平（65.7%），維持合理的採購狀態。

**目標/課題** 繼續展開充分考慮當地採購比例的適當的採購和生產，為當地經濟的發展做出貢獻。

## 海外生產基地(越南)的原材料和零件的當地採購比例

GRI EC9

**定義** 該指標顯示了在越南的富士全錄海防所進行的原材料和零件的採購活動中與越南國內的供應商進行交易的金額比例。

| 參與企業   | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標  |
|--------|------------|------------|------------|-------------|
| 富士全錄海防 | —          | —          | 23.6 %     | 維持一定水準的當地採購 |

**2014會計年度績效說明** 隨著海防工廠的建立，在越南展開活動以採用滿足富士全錄CSR採購、綠色採購以及品質/價格/交貨期標準的供應商。今後將以進一步實現當地化為目標繼續展開活動。

**目標/課題** 繼續展開充分考慮當地採購比例的適當的採購和生產，為當地經濟的發展做出貢獻。

# 地球環境

## 富士全錄辦公場所的CO<sub>2</sub>排放量

GRI EN3, EN15-16, EN19 GC 原則 7-9

**定義** 將富士全錄及關係企業的工廠和辦公室所消耗的電力等能源換算成的CO<sub>2</sub>排放量。

| 參與企業         | 2012會計年度績效            | 2013會計年度績效                | 2014會計年度績效            | 2015會計年度目標                                   |
|--------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|--|
| 日本國內外研發/生產基地 | 130kt-CO <sub>2</sub> | 128kt-CO <sub>2</sub> *11 | 126kt-CO <sub>2</sub> | 2005 會計年度的排放量<br>(135kt-CO <sub>2</sub> )    |
| 日本國內外的辦公室    | 53kt-CO <sub>2</sub>  | 68kt-CO <sub>2</sub>      | 64kt-CO <sub>2</sub>  | 比 2007 會計年度削減 7 %<br>(54kt-CO <sub>2</sub> ) |

**2014會計年度績效說明** 為了在東日本大地震之後繼續實現電耗削減目標（與2010會計年度相比削減15%以上），展開了徹底節電、將現有設備更新為節能設備、提高生產流程效率等措施，成功削減了研發和生產基地的CO<sub>2</sub>排放量。此外，在日本國內外的辦公室，透過變革工作方式以提高生產力，也成功削減了CO<sub>2</sub>排放量。

**目標/課題** 繼續展開在公司研發和生產基地追加投入節能設備、重新審查生產流程等措施，以實現2005會計年度績效以下的CO<sub>2</sub>排放量为目標，同時從中長期角度推進活動，開發節能生產技術並在生產流程中投入使用。辦公室方面則透過工作方式的變革進一步提高生產力，最終削減排放量。

\*11 2014會計年度版中所登載的資料有誤，已進行修正。修正前：122kt-CO<sub>2</sub> 修正後：128kt-CO<sub>2</sub>

產品全部生命週期的CO<sub>2</sub>排放量

GRI EN15-17, EN19, EN30 GC 原則7-9

**定義** 本公司購入零件、生產、辦公室(開發/銷售等)、物流、客戶使用時的CO<sub>2</sub>排放總量。

| 參與企業      | 2012會計年度績效              | 2013會計年度績效              | 2014會計年度績效              | 2015會計年度目標              |
|-----------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 富士全錄及關係企業 | 1,249kt-CO <sub>2</sub> | 1,342kt-CO <sub>2</sub> | 1,423kt-CO <sub>2</sub> | 1,524kt-CO <sub>2</sub> |

**2014會計年度績效說明** 雖然由於展開貫徹節電措施、更新設備以及提高生產流程效率等措施削減了本公司基地的CO<sub>2</sub>排放量，但是主要由於物流領域的擴大，造成整個產品生命週期的CO<sub>2</sub>排放量比上一年增加了6%。

**目標/課題** 2015年將在各領域繼續強化CO<sub>2</sub>的減排措施，同時為實現2020會計年度的1,091kt-CO<sub>2</sub>的目標，在各領域重審減排戰略，並重點加強長期的減排活動。

## 透過零件的再利用，減少新資源的使用量

GRI EN2 GC 原則7-9

**定義** 表示富士全錄及其關係企業在製造過程中透過零件再利用所減少的新資源使用量。

| 參與企業      | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|
| 富士全錄及關係企業 | 2,361t     | 2,875t     | 2,916t     | 3,065t     |

**2014會計年度績效說明** 所減少的新資源使用量雖然比上一年增加了41t，但是由於使用了再利用零件的產品和零件未達成目標量，因此未完成目標。

**目標/課題** 推進產品和耗材的小型輕量化設計(減少)，隨著使用再利用零件的產品和零件、耗材的數量不斷增加，想要增加新資源的抑制使用量是很難的，但是我們仍要努力繼續提高資源的有效利用率。

## 回收產品的再資源化率

GRI EN28 GC 原則7-9

**定義** 表示在國內外回收的報廢數位多功能機和印表機的主機部分(耗材除外)中再利用的零件或轉化為原材料、熱能等再生資源的比率。

| 參與企業 | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|------|------------|------------|------------|------------|
| 日本國內 | 99.9%      | 99.9%      | 99.9%      | 99.5%以上    |
| 亞太地區 | 99.9%      | 99.6%      | 99.6%      |            |
| 中國   | 99.7%      | 99.7%      | 99.9%      |            |
| 臺灣   | 99.9%      | 99.9%      | 99.9%      |            |
| 韓國   | 99.9%      | 99.9%      | 99.9%      |            |
| 澳大利亞 | 99.5%      | 99.5%      | 99.8%      | 99.5%以上    |
| 紐西蘭  | 99.7%      | 99.7%      | 99.7%      | 99.5%以上    |

**2014會計年度績效說明** 日本國內和海外地區的報廢產品再資源化率均超過了“零廢棄”標準的99.5%。澳大利亞由於重新考慮了電子基板的再資源化處理方法，比率提高了0.3%，中國由於變更了電機和風扇類的處理方法，提高了0.2%的再資源化率。

**目標/課題** 2015年的目標與上一年相同，在維持零廢棄的同時繼續提高“品質”，並進一步推進“降低環境負荷以及擴大再利用”的改善活動。

## 生產過程中的用水量

GRI EN8 GC 原則7-8

**定義** 表示富士全錄及其關係企業在國內外生產過程中的用水量。

| 參與企業      | 2012會計年度績效                      | 2013會計年度績效                      | 2014會計年度績效                     | 2015會計年度目標                        |
|-----------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| 富士全錄及關係企業 | 229 萬噸<br>國內 177 萬噸<br>海外 52 萬噸 | 215 萬噸<br>國內 171 萬噸<br>海外 44 萬噸 | 206萬噸<br>國內 163 萬噸<br>海外 43 萬噸 | 比 2005 會計年度<br>減少 30%<br>(259 萬噸) |

**2014會計年度績效說明** 由於本公司生產階段的用水量最多，從2009年開始致力於在生產過程中降低用水量，2014年與2005年相比降低了45%，已完成比2005會計年度減少30%的目標。

**目標/課題** 除了維持目標(比2005會計年度減少30%)、相比上一年績效實現削減之外，將繼續探討如何應對水足跡等國內外新的水環境指標。

## 地方社區

## 社會貢獻活動的費用支出

GRI EC1, EC7

**定義** 表示富士全錄及其關係企業在社會貢獻活動方面的費用支出總額。

| 參與企業     | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標      |
|----------|------------|------------|------------|-----------------|
| 富士全錄(總部) | 3億7,800萬日元 | 3億7,200萬日元 | 3億200萬日元   | 維持一定水準的<br>貢獻總額 |
| 日本國內關係企業 | 9,600萬日元   | 9,600萬日元   | 7,200萬日元   |                 |
| 日本以外關係企業 | 1億9,400萬日元 | 1億9,300萬日元 | 1億7,600萬日元 |                 |

**2014會計年度績效說明** 社會貢獻總支出約為5億5,000萬日元，包括在學術研究和運動領域的捐款、贊助，以及在各地區持續的社會貢獻活動。金額比上一年有所下降是因為面向各類團體的捐款和借調人員有所減少。

**目標/課題** 將未來新一代人才的培養、珍稀文化與文件的傳承、解決地區特有的社會問題作為重點課題，以此為中心強化國內外所有公司的社會貢獻活動。



## 員工志願者人數

GRI EC7

**定義** 表示富士全錄及關係企業的員工中參加公司志願者活動的人數(人次)以及合作員工人數的合計。

| 參與企業     | 2012會計年度績效                                 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|----------|--|------------|------------|------------|
| 富士全錄(總部) | 至今為止，雖然各公司都有員工參加志願者活動，但從2013會計年度才開始統計參加人數。 | 808人       | 903人       | 增加員工志願者的人數 |
| 日本國內關係企業 |  | 2,162人     | 4,756人     |            |
| 日本以外關係企業 |  | 7,863人     | 11,018人    |            |

**2014會計年度績效說明** 關於全公司的員工志願者人數，關係企業比上一年有了大幅增長，共計16,677人次參加了公司的志願者活動

**目標/課題** 增加員工參與型的社會貢獻活動，建構每個員工都能夠積極參與的勞動環境。

## 公司支持的志願者活動比例

GRI EC7

**定義** 設立端數俱樂部\*12及志願者休假等公司推進員工志願者活動機制的公司比例。

| 參與企業     | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標  |
|----------|------------|------------|------------|-------------|
| 富士全錄(總部) | 100%       | 100%       | 100%       | 改善海外關係企業的比例 |
| 日本國內關係企業 | 100%       | 100%       | 100%       |             |
| 日本以外關係企業 | 81%        | 78%        | 87%        |             |

**2014會計年度績效說明** 在2家海外關係企業引入志願者休假制度等，比例有所上升。

**目標/課題** 2015年，國內外同時強化關係企業的社會貢獻活動。其中，計畫改善海外關係企業中推進志願者活動的公司比例。

\*12 [端數俱樂部]員工自主營運的志願者組織。先行扣除會員的薪水/獎金的零頭，將所募集到的資金用於各種自發活動以及對NPO/NGO的捐款。

## 端數俱樂部的會員數

GRI EC7

**定義** 由在職員工和退休人員自發組織的志願者組織“端數俱樂部”的會員人數。

| 參與企業  | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|---|------------|------------|------------|------------|
| 富士全錄(總部)、<br>富士全錄先進技術有限公司、<br>富士全錄生產製造有限公司、<br>富士全錄創意服務有限公司 | 3,773人     | 3,837人     | 3,807人     | 增加會員人數     |

**2014會計年度績效說明** 在富士全錄總部，有41%的員工加入了端數俱樂部。關係企業員工參加了震災復興志願者活動，從而擴大了活動的範圍。

**目標/課題** 與關係企業單獨營運的員工志願者組織合作，增加參加志願者活動的會員人數。

## 以亞洲地區的相互理解為目的的小林節太郎紀念基金資助人數

GRI EC7

**定義** 以透過學術交流加深與亞太各國/地區的相互理解為目的贊助的國內外人文/社會科學領域的在讀博士學生人數。

| 參與企業                                  | 2012會計年度績效      | 2013會計年度績效      | 2014會計年度績效      | 2015會計年度目標 |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------|
| 在日博士、研究生留學人員研究資助項目*13<br>總資助人數(累計)*14 | 30人<br>(1,044人) | 32人<br>(1,076人) | 33人<br>(1,109人) | 按既定標準繼續    |
| 小林助學金項目*15<br>總資助人數(累計)               | 8人<br>(165人)    | 8人<br>(173人)    | 8人<br>(181人)    | 按既定標準繼續    |

**2014會計年度績效說明** 在日博士、研究生留學人員研究資助項目為20所大學中來自8個不同國家的33名留學生提供了研究資助，而以日本人為資助物件的小林助學金專案則為6所大學的8名學生提供了研究經費。此外，將提交的研究報告論文製作成冊，並捐贈給教育機構及往年的被資助人員。同時還進一步強化了超過1,000人的OB/OG交流網路。

**目標/課題** 繼續對研究提供資助的同時，透過舉辦取得博士學位學生的研究發表會、擴大研究成果的電子化存文件等等活動，為往年的受資助學生提供直接交流的平臺。

\*13為來自亞太各國/地區，在日本的研究生院博士生課程主修人文/社會科學的青年留學生提供研究資助。

\*14包括支付資助金後被辭退者。

\*15為以亞太各國/地區為研究方向的人文/社會科學系博士課程在讀青年日本學生提供研究資助。

# 股東/投資方

## 內部控制與合規經營方面發生重大問題的次數

GRI SO8 GC 原則10

**定義** 顯示了需要公開發佈的內部控制與合規經營方面問題的發生次數。

| 參與企業      | 2012會計年度績效 | 2013會計年度績效 | 2014會計年度績效 | 2015會計年度目標 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|
| 富士全錄及關係企業 | 0件         | 0件         | 0件 / 0件    | 0件         |

**2014會計年度績效說明** 沒有發生需要透過媒體發佈的有關內部控制或合規經營等方面的重大問題。

**目標/課題** 繼續對富士全錄及關係企業的各階層進行內部控制和合規經營方面的教育。

足達英一郎 先生

日本綜合研究所有限公司  
理事



繼2014版報告之後，我再次拜讀了2015版富士全錄及其關係企業發佈的永續經營報告。在2014版報告中，我對富士全錄提出了兩大期望。

第一是，關於“在CSR即經營管理本身的理念基礎上，透過言行一致為客戶的價值創造提供支援”的說法，希望能夠進一步提高說服力。在2015版中，我被以下兩點吸引了目光：①報告以圖解方式清晰描繪了創造價值的流程（P1）、②報告具體闡述了富士全錄所能提供的價值（P10）。在這種前後連貫的邏輯結構中，依次穿插了最高管理層的承諾（P5）和經營管理重點問題的具體措施和亮點案例介紹（P23之後），我認為這樣的報告結構可以說明讀者更好地理解報告內容。

第二是，我希望能更多地瞭解“以何種姿態立足更美好的社會”這方面的內容。關於這一點，我注意到了①報告具體、明確地介紹了富士全錄應當解決的社會問題（P9）、②富士全錄分別針對不同的利害關係者重新選定了經營管理重點問題（P11）。此外，報告以價值創造形式的變遷為主題、整理了富士全錄迄今為止向社會提倡的“價值基準”（P21），我相信這些內容可以引發讀者對於富士全錄今後業務發展的極大期待。

此外，我還注意到的是，雖然報告明確了“應當解決的社會問題”和“能夠提供的價值”之間的聯繫（P9-P10），但是如果這部分內容以原有的業務領域和利害關係者為主題分板塊進行介紹，會給人一種不太有說服力的印象。因為“應當解決的社會問題”和“能夠提供的價值”並非是劃分業務領域的標準、也無需與利害關係者建立一一對應的關係，也就是說，這是理所當然、水到渠成的結論。如何使讀者透過報告內容強烈感受到富士全錄將自身業務與CSR相結合，編者一定為此絞盡了腦汁。關於為富士全錄的成長提供支援的技術這一章（P18）中，我拜讀了相關的報導內容，但是對於各方如何應對“應當解決的社會問題”和“能夠提供的價值”卻未能得出一個整體概念。

關於針對各個利害關係者所展開的活動（P35-52）這一章節，遵照①目標、②基本觀點、③上一會計年度業績、④本會計年度主要措施、⑤案例的結構進行報導，閱讀起來簡單明瞭，更容易掌握要點。此外，主要CSR指標（P54-59）部分，則是瞭解富士全錄及其關係企業PDCA推進情況的強有力手段。我對這種涵蓋所有CSR指標的進度管理給予高度評價。

另一方面，我注意到包括網路版發佈的資訊在內，2015版中有幾項活動的成果不盡如人意，未能達標。例如①透過零件的再利用、減少新資源投入、②VOC排放量的增加、③日本國內關係企業中員工每1000人發生的工傷數增加、④海外關係企業管理層和經理職位中女性所占比率低下等。此外，富士全錄及其關係企業在社會貢獻活動方面的費用支出總額有所減少，我認為最好能對其中的原因進行詳細說明。

我想再次重申的是，2015版報告中可以看到編者有意識地多次嘗試，想要強調富士全錄在經營管理流程中將自身業務與CSR相結合的觀點。這種嘗試並非形式主義地“確定重要性”，而是誠摯地討論富士全錄“應當解決的社會課題”和“將要提供的價值”，對此我深表敬意。我很期待今後富士全錄能夠繼續發行獨具個性和預見性的永續經營報告。

協力廠商意見並非用於判斷本永續經營報告中所述內容是否已依照公認的公正恰當的環境報告製作標準進行了正確的資料測定、計算、並且未遺漏任何重要事項。

# 富士全錄業務概要



## 公司概要

|      |  |
|------|--|
| 名稱   | 富士全錄株式會社(Fuji Xerox Co., Ltd.)   |
| 總公司  | 〒107-0052 東京都港區赤坂九丁目7番3號   |
| 電話   | +81 (3)6271-5111(總機)   |
| 董事長  | 山本 忠人  |
| 總裁   | 栗原 博   |
| 成立時間 | 1962年(昭和37年)2月20日<br>日本富士軟片株式會社與英國<br>蘭克全錄公司的合資公司<br>(蘭克全錄在1997年10月31日<br>更名為全錄有限公司) |
| 註冊資金 | 200億日元   |
| 股東   | 富士軟片控股株式會社(75%)<br>全錄有限公司(25%)   |
| 員工數  | 46,945名(2015年3月)／<br>8,530名(2015年3月總部)   |

## 業務概要

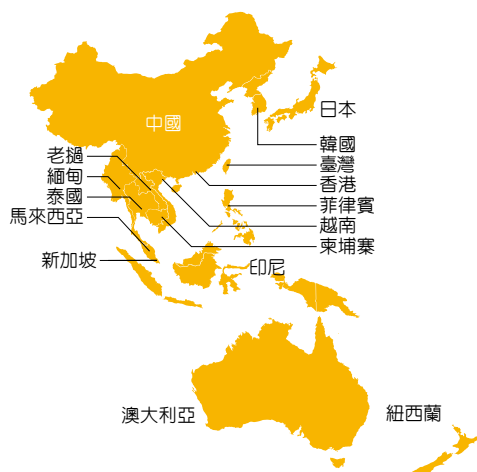
辦公產品業務、辦公印表機業務、  
量產型印刷服務業務、全球服務業務

## 事務所

|                |  |
|----------------|--|
| 總部             | 東京   |
| 研發中心           | 橫濱(神奈川縣)、中井町(神奈川縣)、<br>帕洛阿圖(美國加利福尼亞州)                                    |
| 開發、<br>製造事務所   | 日本：橫濱(神奈川縣)、海老名(神奈川縣)、<br>竹松(神奈川縣)、鈴鹿(三重縣)、滑川(富山縣)、<br>上海、深圳(中國)、海防(越南)等 |
| 主要銷售和<br>服務營業所 | 約300家，主要分佈在札幌、仙台、東京、橫濱、名<br>古屋、京都、大阪、神戶、廣島、福岡、沖繩等日本國<br>內主要城市            |
| 海外分支機構         | 韓國、中國(包括香港、臺灣)、菲律賓、越南、<br>緬甸、泰國、馬來西亞、新加坡、印尼、澳大利亞、<br>紐西蘭、美國等國家和地區        |

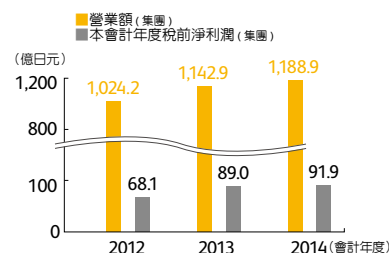
## 銷售和服務地區

富士全錄負責日本、中國及亞太地區的銷售和服務。美國全錄  
公司及歐洲全錄負責歐美等其他地區的業務。

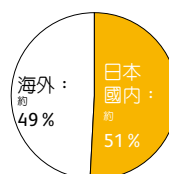


## 主要經營指標

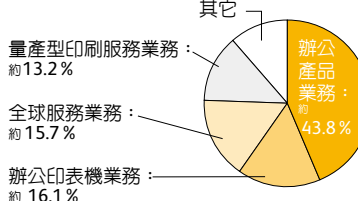
### 財務資料(美國通用會計準則)



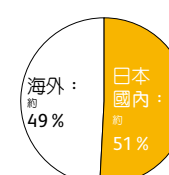
### 按地區劃分的營業額 (集團)(2014會計年度)



### 按業務類型劃分的營業額(集團) (2014會計年度)



### 按地區劃分的員工人數 (集團)(2014會計年度)



## 使用專門的應用程式體驗SkyDesk Media Switch!

關於本手冊內容，可透過 App Store 或 Google Play 安裝 SkyDesk Media Switch 的應用程式(免費下載)，在智慧手機上啟動應用程式並對版面  
上的特定圖像進行拍攝，可訪問各項相關內容。

### ◆ 應用程式的安裝步驟



### ◆ 應用程式的使用步驟



iPhone、Safari是蘋果公司在美國及其他國家的註冊商標。iPhone商標基於Aiphone株式會社的許可進行使用。  
App Store是蘋果公司所營運的、可下載面向iPhone、iPad、iPod touch的應用程式軟體的服務站點名稱。  
所登載的其他服務和商品名稱等為各家公司的註冊商標或商標。

法國畫家保羅·高更有一幅名為“我們從哪裡來？我們是誰？我們往哪裡去？”的繪畫作品。對於觀賞者而言，這是一幅能夠讓人反省自身存在價值、發人深省的作品。

當今社會對企業的期待並不僅限於確保永續經營，而是希望企業能透過解決各種各樣的社會問題，把不斷進步的更好的社會傳承給下一代。因此，企業也必須時常深刻反省自我存在的意義、以及自己能夠為社會提供什麼樣的價值。

本年度報告以回答“富士全錄能為社會提供什麼樣的價值”這一根本性問題為目標，嘗試透過自問自答富士全錄是如何走到今天的、為實現在社會上的理想存在狀態採取了哪些對策、為社會提供了什麼價值、今後想要取得什麼樣的成長等，積極向讀者傳達本公司在過去、現在及未來的整體狀況。如果各位透過閱讀本報告略微加深對本富士全錄的理解和親切感，我們將倍感榮幸。

在今年的報告封面中，富士全錄為了展示透過有價值的溝通增進人們間的相互理解和信賴、透過多樣化人才合作創造全新價值、實現更進步的社會這一決心，選擇了“各國兒童手牽手描繪夢想”一圖。

最後，衷心感謝為本期永續經營報告的編寫提供幫助的各界人士。我們將努力透過與多元化利害關係者展開合作，不斷為社會創造全新價值，今後也將繼續積極地展開活動。

## 富士全錄株式會社

107-0052 東京都港區赤阪九丁目7番3號

電話：+81-03-6271-5111 (總機)

垂詢

CSR部 電話：+81-03-6271-5160 傳真：+81-03-6271-5167

<http://www.fujixerox.com/eng/>

發行日期：2015年8月

©Fuji Xerox 2015

201-250 (15-08 第一版)



## 永續經營報告 2015