

Sustainability Report 2017



Sustainability
Report
2017

創る、つながる、未来へ

Contents	
情報開示方針	01
富士フイルムグループのCSRの考え方	02
【第1章】	
持続可能な社会の実現に向けて	
トップコミットメント	03
不適切会計処理問題について	05
富士フイルムグループ新CSR計画 Sustainable Value Plan (SVP) 2030	09
【第2章】	
社会課題解決に向けた富士ゼロックスの事業	
富士ゼロックスの経営理念とCSR中長期の方向性	11
富士ゼロックスが中長期的に目指すものと 事業内容	13
富士ゼロックスの価値創造プロセス 特集	15
1. Smart Workの実現に向けた 研究技術開発の挑戦	17
2. 働き方を新たなステージへ導く Smart Work Gateway	21
【第3章】	
富士ゼロックスの提供価値	
2016年度の活動報告	23
知の創造と活用をすすめる環境の構築	
お客様への取り組み	25
取引先への取り組み	29
世界の相互信頼と文化の発展への貢献	
地域社会への取り組み	31
地球環境への取り組み	34
各国・地域のCSR活動	37
一人ひとりの成長の実感と喜びの実現	
従業員への取り組み	38
経営の基盤	42
【第4章】	
主要なCSR指標	
CSR指標一覧	44
第三者意見	52
富士ゼロックスの事業概要	53

情報開示方針

非財務情報の開示に関する考え方

富士ゼロックスおよび関連会社は、EU諸国を先行例とするCSR側面の非財務情報開示の法制化の動向に注意を払い、Global Reporting Initiativeなど国際的な報告基準への準拠やSDGsのような新たな要請に対応し、結果のみならず、意思決定プロセスの透明性とPDCAの健全性を適正に開示する体制と運用を整備します。

CSR側面の非財務情報の開示は、本サステナビリティレポートを主な媒体として、毎年行います。

当社は非上場会社ですが、富士フイルムホールディングス株式会社（東証1部上場）の連結子会社として、投資家の皆様の関心にも配慮した情報開示をすすめています。

報告対象に関する考え方

- 富士ゼロックスおよび関連会社全体としてのサステナビリティ報告は、富士ゼロックスが本誌およびウェブサイトで行います。
- 各国・地域の関連会社において、現地の法令規則や市場への対応などの理由から独自にサステナビリティ報告を行う必要がある場合は、個別にサステナビリティ報告書を作成・発行します。

Sustainability Report 2017の報告内容について

- 報告対象期間
2016年度（2016年4月から2017年3月まで）の取り組みを中心に、2017年度の方針や活動についても一部報告します。

- 報告対象組織
富士ゼロックスおよび国内外の関連会社を報告の対象とします。特定の地域や法人に限定される事項を報告する際にはその点を明記します。

- 参考にしたガイドライン
当社のサステナビリティ報告（本レポートおよびウェブサイトによる開示）は、Global Reporting Initiative「サステナビリティ・レポートガイドライン第4版」（G4）の「中核」に準拠しています。その他、環境省「環境報告ガイドライン2012年版」を参考にしました。

- 次回報告の予定 2018年8月

- 国連グローバル・コンパクトへの報告

本レポートを、国連グローバル・コンパクト署名企業として4分野10原則の進捗を報告する「Global Compact Communication on Progress」として、ステークホルダーに公表しています。国連グローバル・コンパクトへの参画については24ページをご覧ください。



持続可能な開発のための2030アジェンダ
Sustainable Development Goals (SDGs)

2015年9月に国連総会で採択されたSDGs。当社は、17項目すべてにかかわりながら、最終的に目標8「働きがいと経済成長の実現」に貢献する取り組みをすすめています。



web 関連記事

・国連 <http://www.un.org/en/index.html>

富士フイルムグループのコーポレートスローガン

Value from Innovation

富士フイルムグループは、創立80年を機に、社会に価値ある革新的な「技術」「製品」「サービス」を生み出し続け、お客様の明日のビジネスや生活の可能性を広げるチカラになるというコーポレートスローガン「Value from Innovation」を制定しました。先進・独自の技術で新たな価値を創出し、事業活動を通じて世の中のさまざまな社会課題を解決することが、当グループの事業成長の機会であると同時に、社会への貢献につながると考えています。

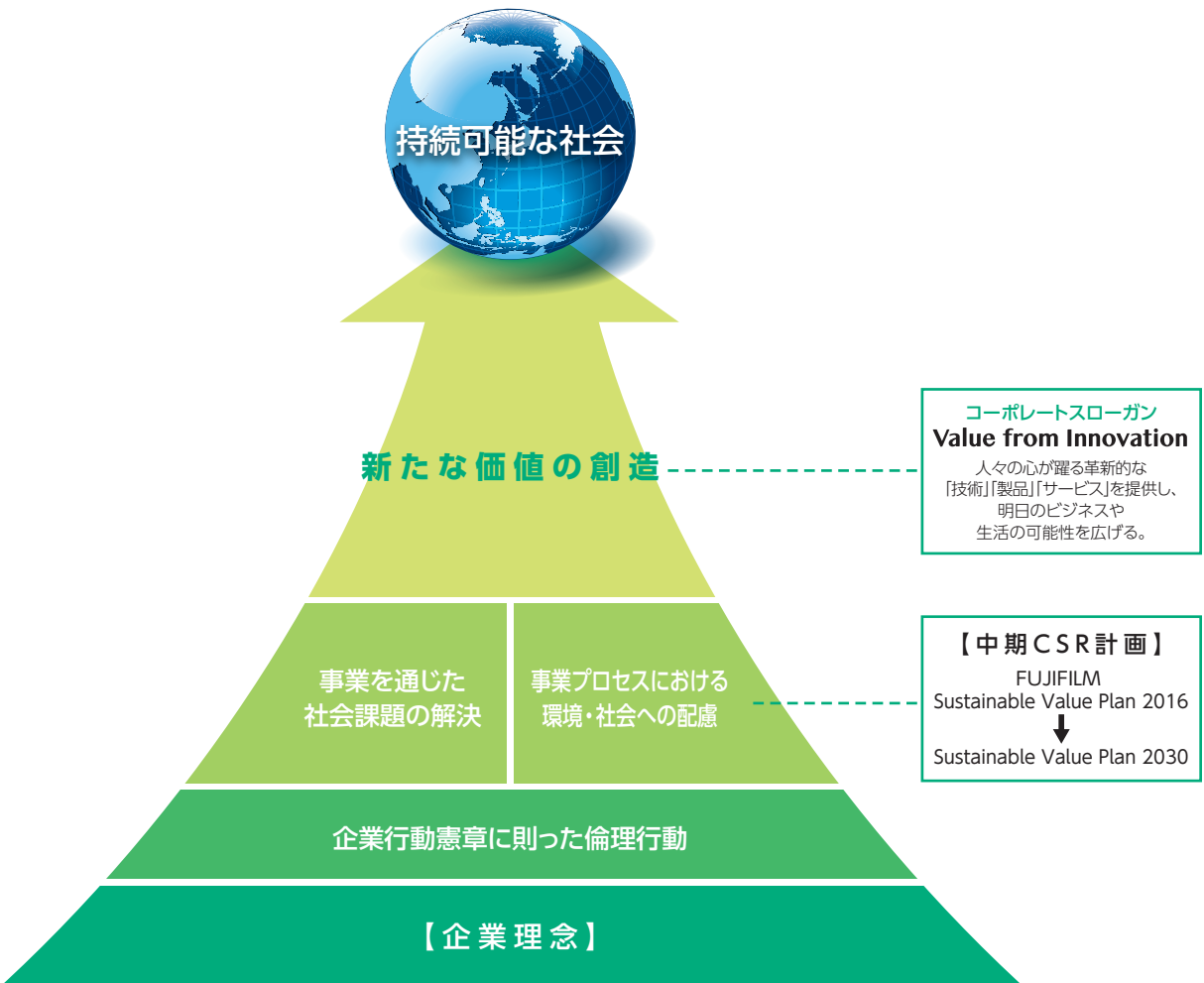
富士フイルムグループは「新たな価値創出」により、社会の持続的な発展に貢献できる企業を目指します。

富士フイルムグループのCSRの考え方

富士フイルムグループの考えるCSRとは、誠実かつ公正な事業活動を通じて企業理念を実践することにより、社会の持続可能な発展に貢献することです。

私たちは、経済的・法的責任を果たすことはもとより、

1. グローバルおよび地域のさまざまな環境・社会課題を認識し、事業活動を通してその解決に向けた価値を提供していきます。
2. 私たちの事業プロセスが環境・社会に与える影響を常に評価し、その継続的な改善をすすめるとともに、社会にポジティブな影響を広めていきます。
3. ステークホルダーとのコミュニケーションを通して、社会の要請や期待に適切に応えているか、私たちの活動を常に見直していきます。
4. 積極的に情報開示をすすめ、企業の透明性を高めます。



web 関連記事

・富士フイルムホールディングス CSRの考え方と各種方針 <http://www.fujifilmholdings.com/ja/sustainability/vision/index.html>

トップコミットメント



富士ゼロックス株式会社
代表取締役会長

古森重隆

富士ゼロックス株式会社
代表取締役社長

栗原 博

オープン、フェア、クリアな事業活動を徹底して、 信頼の回復に全力を注ぐとともに、人々が創造性を発揮し 働きがいを実感できる社会の実現に邁進します。

不適切会計処理問題について

この度、当社海外子会社において、過去数年間にわたる不適切な会計処理が発覚したことに関して、お客様をはじめ、取引先、従業員、株主等、ステークホルダーの皆様には多大なるご心配とご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

本年6月12日に、富士フイルムホールディングスが当社 海外子会社における会計処理の妥当性を確認するため設置した「第三者委員会」より調査報告が公表されました。調査報告では、富士ゼロックスニュージーランドおよび富士ゼロックスオーストラリアにかかわる一部の会計処理が不適切に行われていたことや、富士ゼロックスのガバナンス（内部統制）に対して非常に厳しい指摘を受けました。

当社は、かねて「CSRは経営そのもの」を標榜し、「私たちが目指すもの（ミッションステートメント）」や「私たちが大切にすること（シェアードバリュー）」を大切に、日々の事業活動の中で実践することに努めてまいりました。しかし、残念ながら、それが不十分であったということに、経営陣として責任を痛感しております。

今回の事案を真摯に受け止めて、6月に当社の経営体制を刷新し、再発防止と信頼回復に向けたさまざまな施策を実施しています（P.5～8「不適切会計処理問題について」を参照）。トップマネジメント層には、責任と覚悟を持って事態に正面から向き合い、ガバナンスやコンプライアンスを遵守した事業活動をリードすることを国内だけでなくグローバルに再徹底しています。すべての従業員に対しても、一人ひとりが会社を代表していることの責任感や倫理観を強く持ち、守るべきルールに基づいて各役割を果たしていくよう啓発を

図っています。

この教訓を糧とし、富士フイルムグループがビジョンに掲げる「オープン、フェア、クリア」な事業活動の推進を再徹底して、企業風土にしっかりと浸透させ、あらゆるステークホルダーの皆様から再び信頼していただける企業となれるよう全社を挙げて取り組んでまいります。

富士フイルムグループにおいて 富士ゼロックスが中長期的に目指すもの

今回の事案は、短期的な利益の実現だけでなく、中長期的に富士ゼロックスが社会にどのような価値を提供し存在意義を発揮していくべきかを真摯に自らに問い、必要な手を打つことの重要性を、私たちに改めて強く認識させるものでした。

2017年8月に、富士フイルムグループは新たな中期経営計画「VISION2019」と、長期的なCSR計画「FUJIFILM Sustainable Value Plan 2030（以下、SVP2030）」を発表しました。SVP2030は、サステナブル社会の実現に向けて変革をリードする企業となるために、強靱な経営基盤のもと、事業活動を通じた社会課題解決への貢献によって持続的な成長を成し遂げていく、富士フイルムグループが2030年に向けて実現を目指す姿であり、中期経営計画のベースに位置づけられています。

その中で富士ゼロックスはドキュメントソリューション部門において、当社の経営哲学を源とするBetter Communications、すなわち、当社のミッションステートメントにある「知の創造と活用をすすめる環境の構築」を通じて、お客様の経営課題や社会課題の解決への貢献をさらに推進してまいります。これは、国連の持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals : SDGs）の目標8「働きがいと経済成長の実現」に貢献し、人々が創造性を発揮し働きがいを実感できる社会の実現を目指すことを意味します。

具体的には、ドキュメント技術を活用した業務プロセスの自動化によって生産性を抜本的に改善すると同時に、AIやビッグデータ解析等を活用した価値ある情報の抽出・活用によって人の知的創造を支援します。長期的には、革新的なコミュニケーション技術を活用して、医療、教育、中小企業活性化、地方創生などの面で、社会の仕組み（エコシステム）の変革に貢献します。当社は昨年来、ミッションステートメントに沿って当社のCSR経営が2030年、2020年で目指すことについて経営陣で議論をしてきましたが、「事業を通じた社会課題の解決」と「事業プロセス」の両面で、CSRの事業への統合をすすめてまいります。

富士ゼロックスの中期経営目標達成に向けて

富士ゼロックスは、2016年10月に発表したSmart Work Gatewayのコンセプトを体現し、社会のあらゆる人々が、いつでも、どこでも、誰とでも、必要な情報を最適な形で、安全かつ簡単に利用でき

るコミュニケーション環境を提供してまいります。

成長を期待する市場機会に対しては、2017年度に新成長事業創出部、セキュリティビジネス事業部、ヘルスケアビジネス事業部、観光・クラウドビジネス事業部、地域創生営業部などを創設し、お客様や社会のニーズに対応できる専門力を強化していきます。新たな価値創出や商品・サービスの市場への提供においては、富士フイルムホールディングスならびにゼロックス・コーポレーションとの強固なパートナーシップを基盤として、プロダクションサービスのインクジェットの領域などで相乗効果を生み出し、事業成長の実現をグローバルに加速させていきます。そのため、お客様の期待をより深く理解しスピーディーに応えられるように、4月に新たな事業本部制を導入しました。さらに、研究開発・調達・生産の総力を結集したメーカーとしての競争力の強化にとどまらず、働き方変革の促進や環境負荷低減につながる付加価値がより高い商品やソリューション・サービスを提供すべく、将来に向けて重点投資も行っています。

これにより、2019年度の経営目標として、連結売上高1兆1,000億円、営業利益950億円（営業利益率8.6%）、CO₂排出量増分ゼロ（2013年度実績比）の達成を目指します。

ステークホルダーの皆様への約束

2016年度は、ソリューション・サービス化への事業構造転換をすすめる、社会課題の解決という事業の視点でさまざまな取り組みがなされました。お客様へのソリューション提供では、ダイレクトメールを活用した革新的なプロモーション展開が評価され、日本郵便株式会社主催「第31回全日本DM大賞」金賞を受賞、DocuWorksは国内販売累計500万ライセンスを達成するなど、お客様の働き方変革を推進する取り組みがすすんでいます。自社では、経済産業省主催「平成28年度 新・ダイバーシティ経営企業100選」経済産業大臣表彰を受賞したほか、お客様満足度の調査結果でも、業界初となる8年連続 顧客満足度No.1の栄誉を獲得しました（J.D.パワーアジア・パシフィック社調べ）。

2017年は「Turnaround Toward New Sustainable Growth」を経営方針に掲げて、財務面の強化に加え、非財務面においても、環境・人権・倫理などESG（環境・社会・ガバナンス）にかかわるCSR基盤をサプライチェーン全体にわたり強化に取り組んでいます。

AIなどに代表される新しい技術革新が社会や経済構造に与える変化を市場機会の拡大ととらえ、未来の社会の人々の働き方を豊かなものへと導くイノベーションを生み出し、当社の「よい会社構想」でいう「強い、やさしい、おもしろい会社」を超えて、富士ゼロックスならではの社会的な存在価値を高めていく所存です。

社会から信頼され、社会とともにサステナブルな成長を成し遂げられるよう、原点に立ち戻り、新たな富士ゼロックスを再び創造していく覚悟と決意を持って尽力してまいります。

不適切会計処理問題について

ここでは、当社海外子会社における不適切な会計処理問題の概要と経緯、および再発防止への取り組みについて、ご報告いたします。

1. 問題の概要

2017年3月期の決算にあたり、当社海外販売子会社である富士ゼロックスニュージーランドと富士ゼロックスオーストラリアにおいて、過去に不適切な会計処理が行われていたことが発覚いたしました。当社の親会社である富士フィルムホールディングスが設置した「第三者委員会」による6月12日の調査結果報告によって、下記の事象が明らかになりました。

1

富士ゼロックスニュージーランドにおいて、2010～2015年度における一部の会計処理が不適切に行われていた。

2

他の子会社を確認したところ、富士ゼロックスオーストラリアでも類似の事象が確認された。

3

過年度決算の修正金額(2010～2015年度累計)
―株主資本に与える影響額※―※過去6年間の「当期純利益」に与える影響の累計額
富士ゼロックスニュージーランド 247億円 富士ゼロックスオーストラリア 128億円 合計 375億円

4

富士ゼロックスの内部統制において問題があることが確認された。

5

富士フィルムホールディングスの当社に対する管理体制に不備があった。

2. 問題の経緯

2009年9月

富士ゼロックスアジアパシフィック営業本部(現在のAPO、当時の名称はInternational Business Group)による内部監査で、富士ゼロックスニュージーランドにおいて適正な会計処理の条件を満たさないリース契約を発見。富士ゼロックスニュージーランドは監査法人と必要な契約条件について確認したものの、結局、条件を満たさない契約を是正せず、その後も継続していた。

2015年7月

富士ゼロックスニュージーランドの機器の売上過大計上などを告発するメールが当社の役員らに発信された。当社とAPOで特別監査が実施され、不適切な取引が確認されたが、富士フィルムホールディングスには報告がなされなかった。

2015年9月

APOが、富士ゼロックスニュージーランドの不適切なリース契約の禁止を通達したが、それまでに締結された契約にかかわる会計処理の修正は行われなかった。

2016年2月

富士ゼロックスニュージーランドのCFO(最高財務責任者)が交代し、後任のCFOから富士ゼロックスニュージーランドの不良債権や不明確な会計処理がAPOに報告された。当社とAPOが外部弁護士による調査を実施し、前富士ゼロックスニュージーランド社長の売上偏重のマネジメントが不適切な会計処理につながっていたことが判明。2015年4月より富士ゼロックスオーストラリアの社長に就いていた前富士ゼロックスニュージーランド社長に対し、2016年5月に退職を勧告。

2016年9月

ニュージーランドの現地メディアが、富士ゼロックスニュージーランドの不適切な営業手法などを指摘する記事を掲載。

2016年10月

現地報道に関して、当社副社長が富士フィルムホールディングス社長に対し、報道にあるような不適切な会計の事実はないと報告。

2016年11月

10月下旬に富士ゼロックスニュージーランドの年度監査を開始した監査法人から富士フィルムホールディングスに対し、現地報道内容について懸念があり、監査で確認するとの連絡があった。改めて富士フィルムホールディングスから当社に報道の真偽を問い合わせたが、12月に至っても明確な回答はできなかった。

2017年1月

明確な回答を得るため、富士フィルムホールディングス社長が当社社長に、改めて調査を指示。

2017年2月

監査法人が富士フィルムホールディングスに対し、最大133億円の損失リスクがあることを提示。富士フィルムホールディングスから当社への確認に対し、当社は損失リスクは21億円程度との認識と回答。

2017年3月

当社社長、副社長から富士フィルムホールディングス会長、社長に対し、損失リスクを30億円と報告。

2017年3月22日

富士フィルムホールディングスが社内調査委員会を発足させ調査を開始。

2017年4月20日

富士フィルムホールディングスが第三者委員会を設置して調査を開始。

2017年6月10日

富士フィルムホールディングスが第三者委員会より調査報告書を受領。富士ゼロックスニュージーランドだけでなく富士ゼロックスオーストラリアでも同様の不適切な会計処理があったことが判明。

2017年6月12日

富士フィルムホールディングスが遅れていた決算発表をするともに、問題発覚の経緯、第三者委員会より指摘された問題点、今後の対応について発表。

3. 不適切な会計処理とは

- 富士ゼロックスニュージーランドは、機器販売時に、機器代金・消耗品代・保守料金・金利等をまとめて毎月のコピー料金で回収する機器販売と保守サービスを一体化させたMSA(Managed Service Agreement)契約を導入。

●MSA契約は、機器導入時にキャピタルリースとして機器相当の売上を初年度に一括計上し、その後、月間の目標枚数に応じて定めたコピー単価に実際のコピー枚数を乗じたコピー料金で回収するもの。

●キャピタルリースとして会計処理するためには、定められた会計上の条件※をクリアしなければならないが、富士ゼロックスニュージーランドの場合、本来キャピタルリースとして一括計上する会計上の条件を満たしていない案件も含めてすべての案件をキャピタルリースとして処理していた。
- ※最低支払いリース料総額の回収が合理的に予想できる、借り手から回収できない追加コストが発生する不確実性がない、等

●その結果、コピーボリュームが契約時に設定した目標枚数に届かないことや、最低利用料が明確に設定されていなかったなどの理由で、契約締結時に想定したコピー料金総額を回収できない取引が発生し、それが常態化していた。

●富士ゼロックスオーストラリアでも、類似の会計処理が行われていた。

4. 問題発生の背景と解決すべき課題

- ＜不適切会計処理が行われた背景＞

●海外販売会社では通常売上目標達成度に応じたコミッションやボーナスなどのインセンティブがあるが、富士ゼロックスニュージーランドのトップマネジメントは売上を過度に重視したルールを設定し、そのルールを自ら無視して、売上を早期に計上する不適切な会計処理を続けた。

●富士ゼロックスニュージーランドでは、取締役会が有効に機能しておらず、富士ゼロックスニュージーランド社長に権限が一極集中し、業務管理プロセスの透明性に欠けていた。

●APOの子会社管理体制の不備、当社の監査体制や管理部門による統制の欠如など、内部統制上の問題があった。その結果、当社社内報告の過程で情報が遮断され、当社会長、社長に適切な実態情報が報告されなかった。

●富士フィルムホールディングスの当社に対する監視体制、監査部門の監査体制、情報共有体制に不備があり、当社から富士フィルムホールディングスに適切な実態情報が報告されなかった。
- ＜マネジメント上の課題＞

―富士ゼロックスニュージーランドにおける課題への対策―

●ルールを無視した売上至上主義是正のためのインセンティブ見直し

●業務のレポートライン集中化の是正に向けた社内体制の整備

―富士ゼロックスにおける課題への対策―

●子会社・関係会社に対する管理体制の強化

●社内における情報共有の強化と業務管理プロセスの透明性の向上

●取締役会による監督機能と監査役、監査部門による監査機能の強化


●経理部門のチェック機能強化

●コンプライアンス意識の向上

●リスクマネジメント体制の強化

コミュニケーションミーティングの開催

当社社長の栗原は、国内外の従業員に対して今回の問題の経緯を直接説明するコミュニケーションミーティングを開催しました。2017年7月に富士ゼロックスニュージーランド、同年8月に富士ゼロックスオーストラリアを訪問。経営を立て直し、お客様の信頼回復のために、最大限のサポートをしていくことを約束したほか、両社の経営幹部とは、今回の事象を重く受け止めながらも、信頼回復と次なる成長へ向けての活発な議論を行いました。



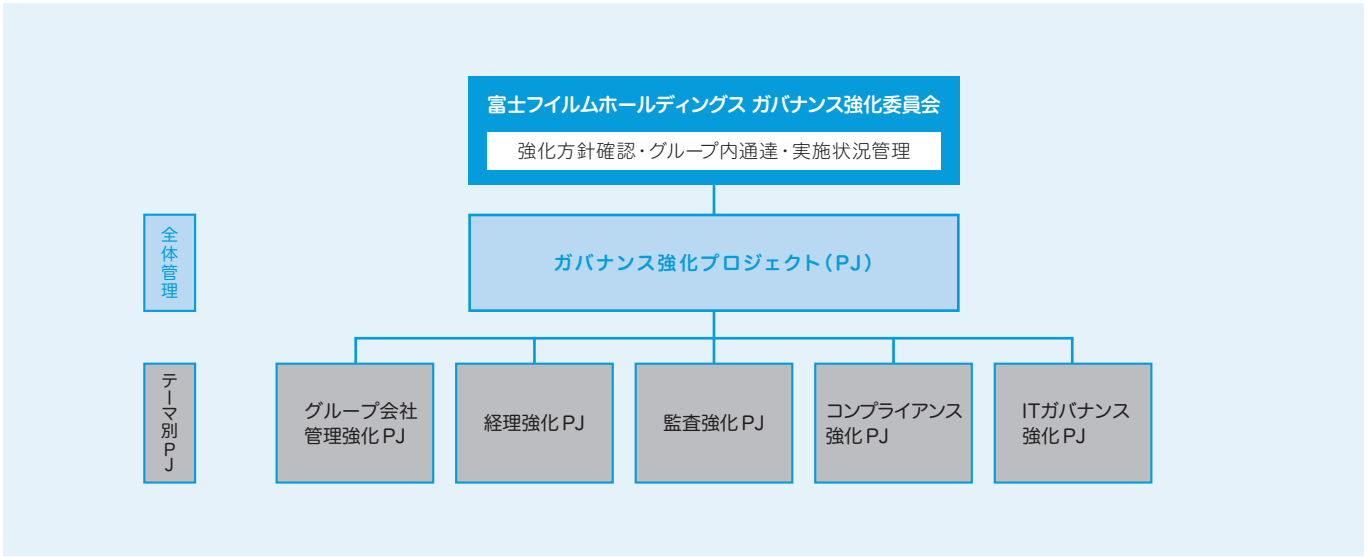
5. 再発防止に向けた取り組み

今回の問題に関して、第三者委員会の調査結果を真摯に受け止め、再発防止策に取り組んでいます。

2017年6月には、富士フイルムホールディングスの当社に対するガバナンス強化のため、富士フイルムホールディングスから会長、副社長、専務執行役員、常務執行役員が派遣されました。また、同年7月には、富士フイルムホールディングスがガバナンス強化委員会

(委員長：富士フイルムホールディングス社長)を設置し、ガバナンス強化プロジェクト(PJ)のもと、テーマ別に5つのPJをスタートしました。富士フイルムホールディングス・富士フイルム・当社で構成されるメンバーにより、原因分析や再発防止策立案をすすめ、富士フイルムグループ全体でガバナンス強化に徹底的かつ継続的に取り組んでまいります。

＜ガバナンス強化の推進体制＞



～各プロジェクトの取り組み内容～

グループ会社管理強化PJ

グループ会社からの重要事項に関する報告体制や承認プロセスなどの再構築によって、グループ全体の管理・監督の強化を図ります。レポートラインや承認規定の見直しなどにより、グループ内での適切な情報提供を保証する仕組みを整備するべく、2017年8月1日付で富士フイルムホールディングスにグループ会社管理部を新設しました。

経理強化PJ

会計処理の適切性を担保し、牽制機能を発揮できる体制の確保を目的として、管理会計と財務会計の機能分離や財務会計機能の統合をすすめています。

監査強化PJ

グループ内での機能統合によるグローバル監査展開に向けた体制構築や、IT活用による監査力強化および効率化などを通じて、グループ全体の監査機能を強化していきます。

コンプライアンス強化PJ

すでに実施完了した経営層向けに続いて、全従業員を対象としたコンプライアンスの再教育や、全グループ会社を対象とした内部通報システムの整備などにより、リスク管理体制の見直しを図ります。

ITガバナンス強化PJ

効果的なIT活用を通じて、グループ各社の状況を適切かつタイムリーに把握するためのモニタリングの仕組みや、グループ内の円滑なコミュニケーションのためのITインフラの整備をすすめます。

～富士ゼロックスの取り組み～

＜不適切な会計処理への対応＞

- ☒ 適正な計上条件を満たさないMSA契約締結禁止の徹底 (実施済み)
- ☒ 販売会社における業績評価やインセンティブ・ルールの厳格な運用とその徹底 (2017年10月)
- ☐ リース事業の組織体制再編による内部統制の強化 (2018年4月予定)
- ☒ 経理・監査部門の統合によるグループ内部統制強化と生産性改善 (2017年9月)
当社の経理・監査部門などの経営管理部門を富士フイルムホールディングスと統合し、独立性の担保と業務管理プロセスを強化

＜マネジメント上の課題に対する改善策＞

- ☒ 海外子会社ガバナンス体制の再構築 (2017年10月)
 - 海外子会社における担当窓口の設置
 - 指揮命令系統の明確化
 - 海外子会社の人事プロセスの再構築
 - エスカレーション体制の再構築、富士フイルムホールディングスとの情報共有の強化
- ☒ 海外子会社の取締役会の監査・監督機能の強化 (2017年8月から順次)
 - 取締役会の開催数を年1回から4回に拡大
 - 監査経験者を取締役会メンバーに追加
- ☒ 重要事項承認プロセスである稟議決裁基準の運用の徹底、コミュニケーションマトリクスの運用の徹底 (2017年9月)
- ☐ 監査役の取締役への監査機能の強化 (2018年3月予定)
 - 監査役スタッフの充実
- ☒ リスクマネジメント体制の強化 (2017年10月)
 - 富士ゼロックスおよび関連会社各社にリスクマネジメント委員会を設置
- ☐ 内部通報制度の拡充と強化 (2017年12月予定)
 - 現行の内部通報制度の運用強化とその周知徹底
 - 子会社・部門から富士フイルムホールディングスへの内部通報ルートを併設
- ☒ コンプライアンス遵守の徹底 (2017年7月から順次)
 - コンプライアンス教育の実施
 - 全従業員への意識調査の実施(コンプライアンス教育の浸透度チェック)
 - 富士ゼロックスおよび関連会社の行動規範の改訂と全従業員への展開 (2017年4月より実施中)
- ☒ グループ内報告体制の再構築と強化 (2017年10月)
 - 富士フイルムホールディングスに対する報告体制の再構築と強化
 - 当社および関連会社内の報告体制の再構築と強化
 - 意思決定に関する会議体の再構築と強化

富士フイルムグループ新CSR計画
Sustainable Value Plan(SVP) 2030

富士フイルムグループは、2014年度から2016年度の中期CSR計画「Sustainable Value Plan 2016」を通じて、社会課題解決のための新たな価値を創出してきました。2017年8月に発表した新CSR計画「Sustainable Value Plan 2030」(SVP2030)は、2030年度までの長期目標を策定。革新的技術・製品・サービスの提供など、事業活動を通じた社会課題の解決により一層取り組み、サステナブル社会への実現にさらに貢献する企業を目指します。

社会的背景と考え方

2014～2016年度の中期CSR計画「Sustainable Value Plan 2016」(SVP2016)では、従来目標の中心となっていた環境やコンプライアンスへの配慮に加えて、「事業を通じた社会課題の解決」という目標を明確に宣言しました。富士フイルムホールディングスがCSRを法令遵守という受け身ではなく、社会課題の解決と事業成長の機会ととらえ、積極的に取り組む姿勢は、社外からも高く評価されています。

しかし、「社会課題の解決」という大きな目標に対して、中期計画の3年という周期で成果を出していくことは簡単ではありません。そのため、今後の活動継続と同時に、目標設定の発想を転換する必要があると考えました。

また、昨今の国際社会では、SDGs※1やパリ協定※2など、社会課題の解決を目指した長期目標が相次いで発表されています。今回の「SVP2030」ではこうした背景から、SDGsやパリ協定など、グローバルな社会課題解決に向けた目標達成への貢献を目指し、2030年度をターゲットとした長期目標を設定することにしました。長期計画としたことで、フォアキャスティング(積み上げ

方式)ではなく、未来のあるべき姿から落とし込んだバックキャスティングによる目標設定が可能となり、よりチャレンジングな施策にも取り組んでいきます。

SVP2030の重点課題

SVP2030では、「事業を通じた社会課題の解決」(機会)と「事業プロセスにおける環境・社会への配慮」(リスク)の両面から「環境」「健康」「生活」「働き方」の4重点分野を掲げました。さらに、グローバルに事業を推進していくうえで、サプライチェーン全体にわたる環境・倫理・人権などのCSR基盤強化に加え、オープン、フェア、クリアな企業風土のさらなる浸透を目指すガバナンス強化を盛り込み、6分野15重点課題を設定しています。

特に「環境」分野では、2030年度までに達成する具体的な数値目標を設定しました。CO₂排出量では、「**自社製品のライフサイクル全体での排出量2013年度比30%削減**」と同時に、2017年度から2030年度までに当社グループが排出するCO₂累積量と同等レベルをオフセットするために設定した「**自社製品・サービスの普及による社会でのCO₂排出削減量5,000万トンへの貢献**」に取り組みます。水資源についても、**グループ全体の水投入量を2013年度比30%削減し、2030年度に3,500万トン以下に抑制**。さらに、水処理に活用される高機能材料やサービスなどの提供により、**社会で年間3,500万トンの水処理に貢献し、2030年度には事業活動による環境負荷と同等レベル以上の環境貢献**を目指します。

また環境以外の分野についても、今後すべての重点課題に評価指標の設定を行っていきます。


富士フイルムグループは、SVP2030を推進し、製品・サービス・技術開発などを通じて新たな価値を創出することで、社会課題の解決に貢献すると同時に、企業価値向上を図っていきます。

※1 SDGs(Sustainable Development Goals):2015年に国連総会で採択された、2030年までに国際社会が社会課題として取り組むべき持続可能な開発目標。貧困、不平等・不正義の是正、健康、教育、働きがい、気候・環境など17の目標と169のターゲットが定められている

※2 パリ協定:2015年にパリで開催された第21回気候変動枠組条約締約国会議(COP21)で採択された、気候変動抑制に関する多国間の国際的な合意協定。地球の気温上昇を産業革命前から2℃未満に抑えることが掲げられている

富士フイルムグループにおけるSDGsへの取り組み			
	1 貧困		10 不平等
	2 飢餓		11 持続可能な都市
	3 保健		12 持続可能な消費と生産
	4 教育		13 気候変動
	5 ジェンダー		14 海洋資源
	6 水・衛生		15 陸上資源
	7 エネルギー		16 平和
	8 経済成長と雇用		17 実施手段
	9 インフラ、産業化、イノベーション	 は全社で重点的に取り組むもの	

SVP2030 スローガン & 重点課題

**環境**

自らの環境負荷を削減するとともに環境課題の解決に貢献する


重点課題

1.気候変動への対応

2.資源循環の促進

3.脱炭素社会の実現を目指したエネルギー問題への対応

4.製品・化学物質の安全確保

**健康**

ヘルスケアにおける予防・診断・治療プロセスを通じて健康的な社会をつくる

重点課題


1.アンメットメディカルニーズへの対応

2.医療サービスへのアクセス向上

3.疾病の早期発見への貢献

4.健康増進、美への貢献

5.健康経営の推進


**生活**

生活を取り巻くさまざまな社会インフラをハード、ソフト、マインドの面から支える

重点課題

1.安全、安心な社会づくりへの貢献

2.心の豊かさ、人々のつながりへの貢献


**働き方**

自社の働き方変革を、誰もが「働きがい」を得られる社会への変革に発展させる

重点課題

1.働きがいにつながる環境づくり


2.多様な人材の育成と活用

**サプライチェーン**

環境・倫理・人権等のCSR基盤をサプライチェーン全体にわたり強化する

重点課題

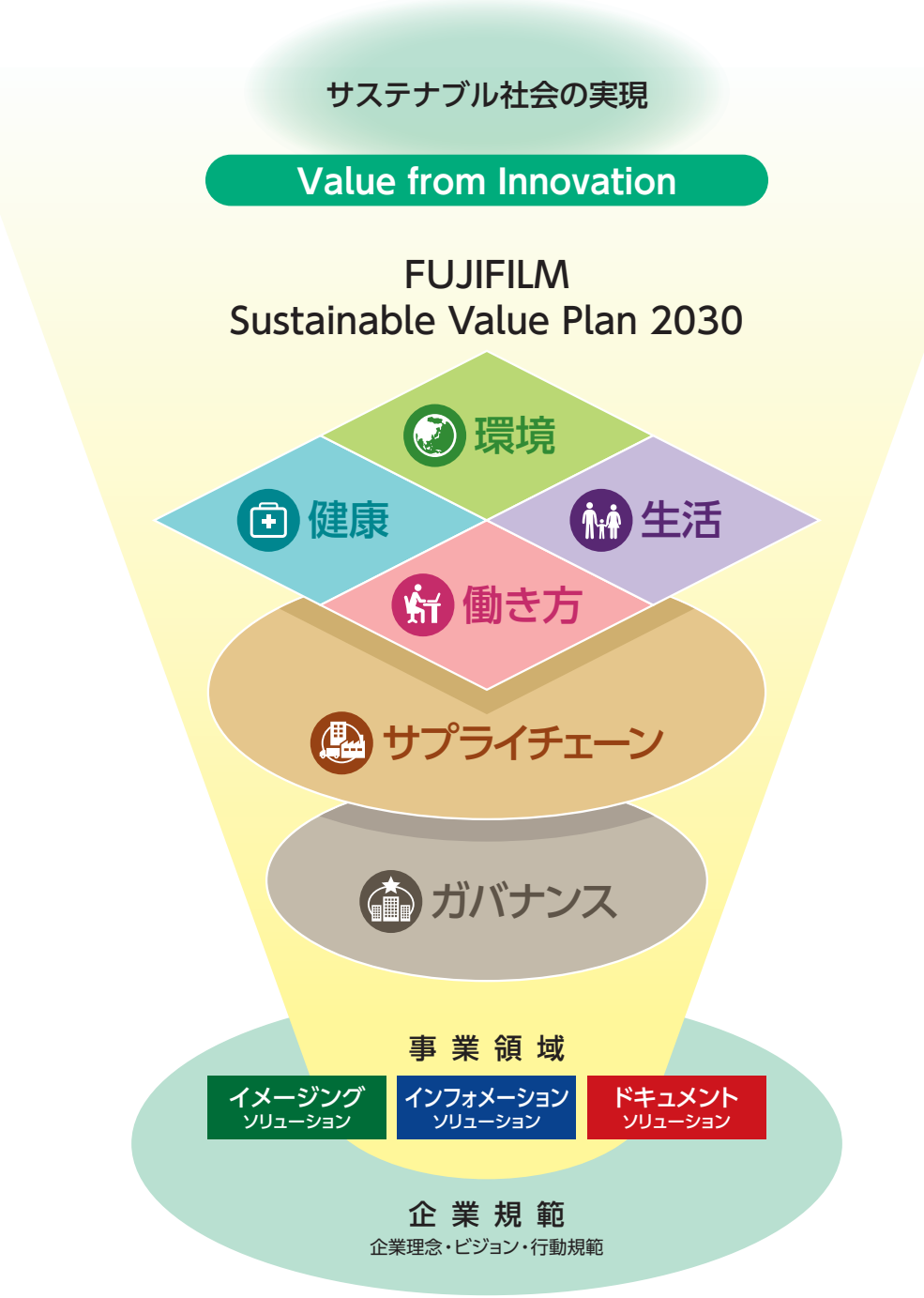
CSR基盤をサプライチェーン全体にわたり強化する

**ガバナンス**

オープン、フェア、クリアな企業風土を浸透させる

重点課題

ガバナンス体制の改善と堅持



SVP2030の特徴

- **長期目標(2030年度)の設定**
 - ・社会課題の解決を長期視点でとらえ、全社員のイノベーションにより、社会へ変革を促す企業を目指す。
 - ・国際的な社会課題の目標(パリ協定、SDGsなど)の基準年である2030年をターゲット年度とする。
- **地球規模の環境課題は、2030年度に向けた数値目標を設定**
- **「環境」「健康」「生活」「働き方」の4分野に「サプライチェーン」「ガバナンス」を加え、15重点課題を設定**
 - ・「事業を通じた社会課題の解決」と「事業活動により生じる負荷の軽減」の両面を考慮し、重点分野を再設定した。
 - ・グローバル企業として、社会や顧客から、サプライチェーン全体にわたるCSR視点(環境・倫理・人権等)での管理強化を求められており、「サプライチェーン」を重点分野に据えた。
 - ・不適切会計の改善として重要な「ガバナンス」を重点分野に加えた。

富士ゼロックスの経営理念とCSR中長期の方向性

富士ゼロックスは、ミッションを実現していくことにより持続可能な社会の発展に貢献します。
「CSRは経営そのものである」という信念のもと、言行一致でお客様の価値創造をお手伝いし、
すべてのステークホルダーから信頼され愛される会社を目指します。

長期的には、SDGsの目標8「働きがいと経済成長の実現」に向けて、働く人の生産性向上と創造性発揮を支援するソリューション・サービスの提供をすすめ、社会の生産性を高めるエコシステムの構築、
さらには、誰もが「働きがい」を得られる社会づくりに貢献していきます。

▶ゼロックス・フィロソフィー

ゼロックス・コーポレーションを創設したJ.C.ウィルソンの経営哲学であり、現在のCSR論にも通じるものです。これが富士ゼロックスのCSRの原点となっており、当社の経営哲学は、その後の時代を経て、「よい会社構想」「私たちが目指すもの」へと発展してきました。



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

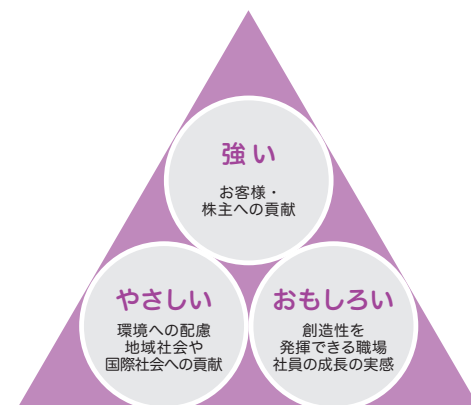
我々のビジネスの目標は、より良いコミュニケーションを通じて、
人間社会のより良い理解をもたらすことである。

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

Joseph C. Wilson

▶よい会社構想

お客様に満足いただける卓越した商品・サービスをお届けし、株主にも継続的に報いることができる「強い」会社。環境、倫理、社会貢献などを含め、地域社会や国際社会に対して「やさしい」会社。従業員が仕事や人生を「おもしろい」と感じる会社。当社は、このような「強い」「やさしい」「おもしろい」をバランスよく兼ね備えた会社を目指しています。

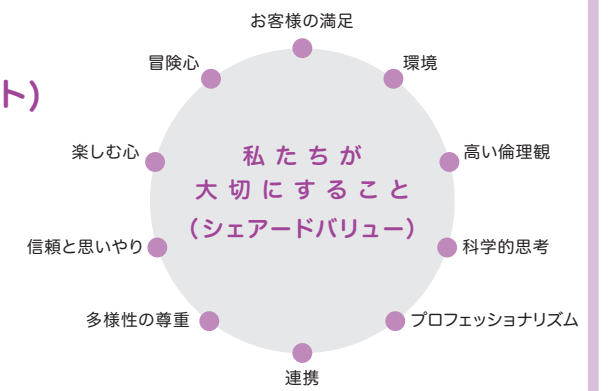


CSR 中長期の方向性

企業理念

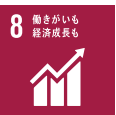
私たちが目指すもの（ミッションステートメント）

- 知の創造と活用をすすめる環境の構築
- 世界の相互信頼と文化の発展への貢献
- 一人ひとりの成長の実感と喜びの実現



ミッションステートメントの実現

働きがいと経済成長の実現



長期的に目指す姿（2030年）

お客様の働き方変革推進への支援を通じて経済成長に貢献



革新的なコミュニケーション技術を活用した社会の仕組みの変革と環境負荷の低減に貢献



従業員の働きがいを高めて成長の実感と喜びを実現



中期経営目標（2019年度）

売上：1兆1,000億円 営業利益：950億円
営業利益率：8.6% CO₂排出量 2013年度比増加量 0 (2030年に2013年度比30%削減)

お客様

地域社会

従業員

取引先

地球環境

株主・投資家

富士ゼロックスが中長期的に目指すものと事業内容

富士ゼロックスは、国連が採択した持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals: SDGs）の目標8「ディーセント・ワーク（働きがいのある人間らしい仕事）の推進と持続的な経済成長の実現」に大きく貢献することを表明しています。これを長期的に目指すゴールと位置づけ、ミッションステートメントの一つである「知の創造と活用をすすめる環境の構築」の具現化を加速いたします。具体的には、いつでも、どこでも、誰とでも、必要な情報や知識を、最適な形で安全かつ簡単に活用できるコミュニケーション環境を構築することによって、人々が創造性を発揮し働きがいを実感できる社会の実現を目指します。

そのためには、単純な繰り返し業務や増え続ける多様な情報という創造的な業務を阻害する制約からの解放に加え、専門家の知見やノウハウを誰もが活用できる環境が求められます。当社はこれまで培ったテキスト解析・自然言語処理・リモート監視ノウハウ

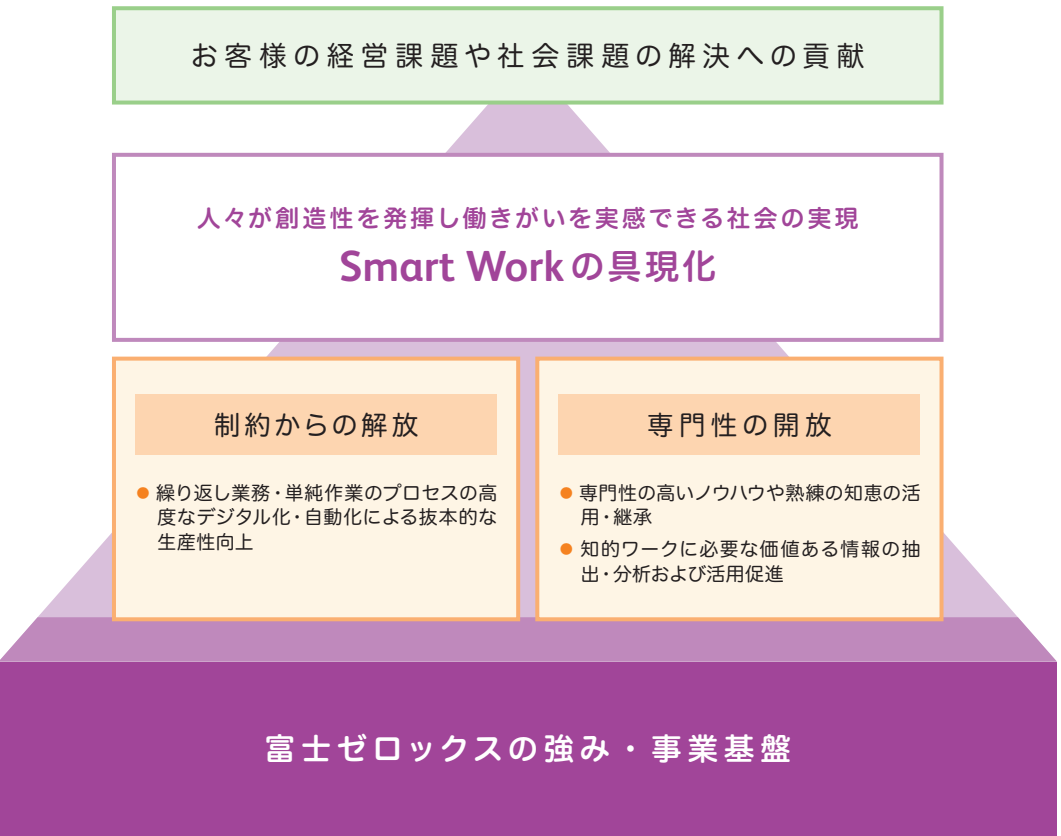
などの技術を活用し、業務プロセスの自動化やお客様業務の専門知識体系化により、生産性の飛躍的改善や専門ノウハウの活用・継承を促進します。さらには、複合機をこれまでの文書情報のスキャン・プリントだけでなく、働く場に存在する人・もの・環境などのあらゆる情報をセンシング、価値ある情報に転換するポータルへと進化させます。これにより、個人の働く状況に応じて判断を支援する情報を自動提供することで、クリエイティブな働き方へと導きます。

当社は、お客様の課題解決支援を通じた優良なお客様基盤と信頼関係、業務革新の支援を通じた業務の知識や経験、幅広いお客様のニーズに対応する営業・サポート体制などの強みを培ってきました。これらに加え、AI・IoTをはじめとした先端技術領域をさらに強化することで新たなニーズにお応えし、お客様の事業や社会の持続的な発展に貢献してまいります。

〈富士ゼロックスが中長期的に目指すもの〉



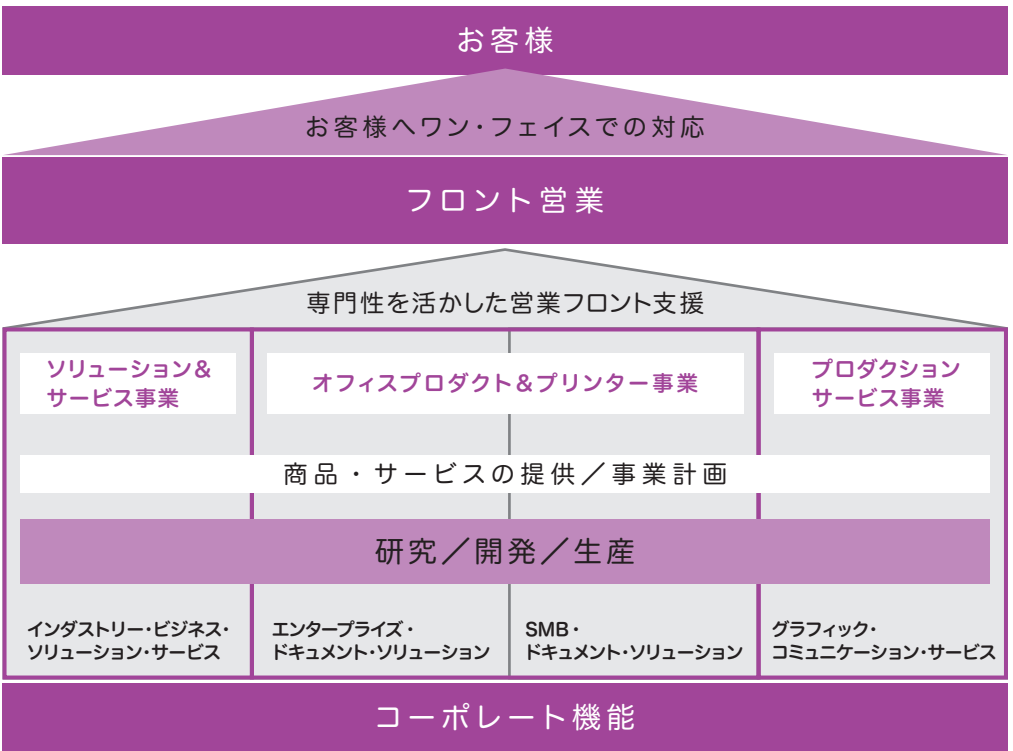
下の図を撮影し、
関連コンテンツを
チェック！



事業内容

当社は、お客様のビジネスや社会課題の解決への貢献に向けて、複雑化かつ高度化するお客様の経営課題にワン・フェイスで対応する営業フロントを増強すると同時に、高い専門性を持つ事業組織のフロント支援により、迅速に解決策を提供できる事業推進体制を強化します。

〈事業推進体制〉



▶ソリューション＆サービス事業

さまざまな業種や業務の特性に合わせて、課題解決型のドキュメントサービスを提供します。お客様の課題解決として、システムインテグレーションやクラウドサービスによる付加価値の高いソリューションや、複合機管理や基幹業務プロセスの役割代行サービス（BPO：ビジネス・プロセス・アウトソーシング）を提供し、お客様の業務効率化や増力化、働き方改革に貢献します。

ソリューションとBPOサービスによるお客様の課題解決を提供しながら、AIやIoTなどの先端技術を取り込み、情報や知識を活用するドキュメントサービスを強化し、お客様が創造性を発揮し、成果を実感できる環境の実現を目指します。

▶オフィスプロダクト＆プリンター事業

大手市場および中小規模事業所（SMB）市場向けに複合機やプリンターなどのオフィス機器を提供、また入出力業務ソリューションやクラウド・モバイルを活用したソリューション・サービスの展開を通じて、ドキュメントとコミュニケーションにかかわるお客様課題の解決

に貢献します。

Smart Work Gateway構想のもと、自社の複合機やサービスと他社のビジネスクラウドサービスとの連携によるエコシステムをさらに拡大して、お客様に適したコミュニケーション環境を構築。働く人々の生産性向上、業務効率化を実現し、企業の働き方改革への取り組みを支援します。

▶プロダクションサービス事業

コンテンツ作成から加工・配送までを包含するグラフィックコミュニケーションの領域で、商業印刷分野におけるデジタル印刷機（プロダクションプリンター）や、印刷ワークフロー・ソリューションを提供します。多様な人の感性や嗜好をタイムリーにとらえ、オンデマンド印刷とバリエーション技術を活用し、意図や情報をより効果的に効率よく伝達する紙媒体と、デジタルメディアを、有機的に組み合わせます。外部企業との連携も含め、一人ひとりに求められるコンテンツを、それぞれに適したかたちでお届けする仕組みを実現。人と人、人と企業の、共感と理解を促進する豊かなコミュニケーションをお客様と共に創る、ワールドワイドなパートナーとしてご支援します。

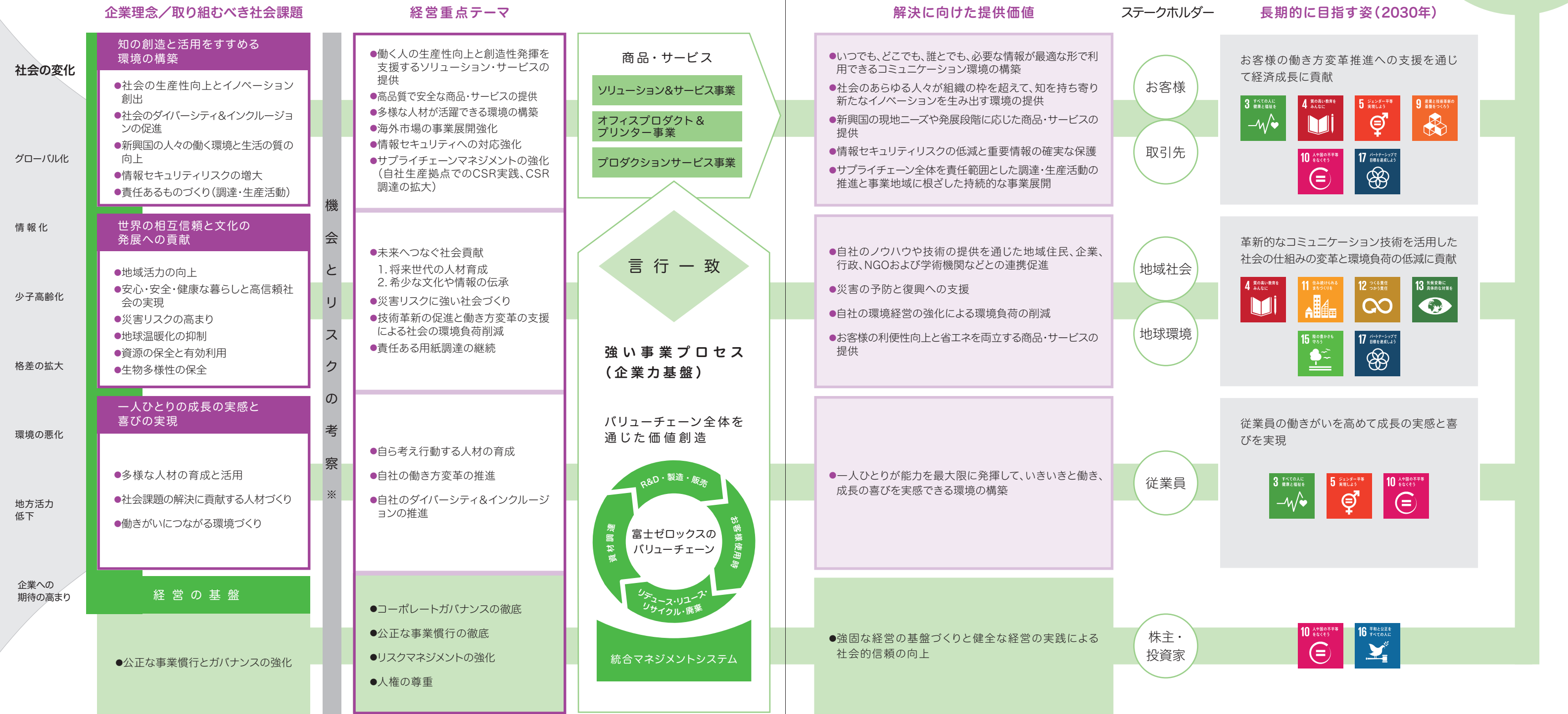
富士ゼロックスの価値創造プロセス

富士ゼロックスは、さまざまな社会課題の中から、当社の企業理念や社会の一員として果たすべき責任を考慮したうえで、自社が取り組むべき社会課題を絞り込みました。

そして、特定した経営重点テーマに基づき、当社の事業活動を通じてそれらの課題解決に向けた提供価値を創造し、お客様をはじめとしたステークホルダーの価値創造を支援していきます。

▶経営重点テーマの特定プロセス

- Step 1 基本方針の策定** ・これまでのCSR活動の振り返りによる基本方針の策定
- Step 2 取り組むべき社会課題の抽出** ・各種ガイドラインやSDGsなどの参照
・当社の経営理念や事業戦略、商品・サービスや技術との関連性の考察
- Step 3 重要性の評価** ・社会の要請・関心度や、機会とリスクを含む当社事業への影響度の考察
- Step 4 計画立案とレビュー** ・自社の各機能本部での目標設定と社内レビュー・承認



※ 詳細は右記を参照してください <http://www.fujixerox.co.jp/company/csr/activity/opprisk.pdf>



富士ゼロックス株式会社
常務執行役員
研究技術開発本部 本部長
大西 康昭

特集・1

Smart Workの実現に向けた 研究技術開発の挑戦

あらゆる企業において、業務の生産性向上や効率化、多様な働き方などを可能にする「働き方改革」に向けた取り組みがすすんでいる。「働き方改革」を実現するために、富士ゼロックスが鍵を握ると考えるのが、仕事のさまざまな場面に欠くことができないコミュニケーションの進化だ。目指すのは、いつでも、どこでも、誰とでも、必要な情報を最適な形で、安全かつ簡単に利用できる社会づくり。富士ゼロックスでは、これまで培ってきた技術群を飛躍的に発展させ、商品・サービスに活用することによって、仕事におけるコミュニケーションの革新を実現し、多くのワーカーにSmart Workをもたらしたいと考えている。研究技術開発をリードする大西康昭が、Smart Workの実現に向けた取り組みを語る。

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 日本の15～64歳人口の変化率(2015～2030年)・・・ -10%
(出典) 独立行政法人 労働政策研究・研修機構「データブック国際労働比較(2017年版)」 | ● 世界のクラウドサービス市場売上高の年平均成長率(2019年)・・・ 27% 増
(出典) IHS Technology |
| ● 日本の労働生産性(2015年)・・・OECD加盟35カ国中 22 位
米国比61.3%
(出典) 公益財団法人 日本生産性本部「労働生産性の国際比較 2016年版」 | ● 世界AI市場規模の予測(2025年)・・・ 55 倍
(出典) Tractica "Artificial Intelligence for Enterprise Applications" |

経営哲学を源とする Better Communicationsを切り口に

本レポートの冒頭でも紹介しているとおり、富士ゼロックスでは経営哲学として「より良いコミュニケーションを通じて、人間社会のより良い理解をもたらすこと」を大切にしてきました。それは1962年の会社創立以来、一貫して世の中に提供してきた複写機にも色濃く表れており、複写されるさまざまなドキュメント類は、人々の情報伝達を促進する意味で、まさに「より良いコミュニケーション(Better Communications)」の実現を支えています。しかし、昨今のワーカーが置かれている環境を見渡してみると、特に国内では、少子高齢化に伴う「働く世代」の減少が見込まれるほか、働く場所や人材などの多様化もすすみ、コミュニケーションのあり方についても環境変化に即した進化が求められています。したがって、複写機をはじめとする多様な商品・サービスを通じて、人々のコミュニケーションの価値を高めることに長年にわたり携わってきた富士ゼロックスでは、研究技術開発をさらに強化することで、コミュニケーションの進化を前提としたSmart Workの実現に貢献したいと考えています。

互いの「経験」を共有し、「知識」として定着を図る

皆さんは、これからの仕事におけるコミュニケーションは、どのような役割を担うべきだと思いますか？ 私は、単に目に見える情報を一方的に「伝達」するだけでなく、一人ひとりに蓄積されている「経験」までも共有し、互いの「知識」として深く定着させることで、次の「行動」に迅速かつ効果的につなげる力が、これからのコミュニケーションに求められると考えています。こうしたコミュニケーションに基づく「ワークプロセス」「ワークプレイス」「ワークスタイル」の3つがしっかりと根付いている状態が、富士ゼロックスが目指すSmart Workの方向性にほかなりません。Smart Workを具現化するためには、コミュニケーションでやり取りされる情報にかかわる技術のレベルアップを図り、新たな商品・サービスに活用することが欠かせません。ここで言う情報には、テキストはもちろん、画像や音声などあらゆるデジタルデータ、さらに従来はリアルタイムの把握が難しかったワーカーの行動特性や健康・心理状態なども含まれます。

優位性のある技術を土台にして

富士ゼロックスは、さまざまな業種・業務のお客様に対するドキュメント・マネジメントのソリューション提供を通じた強固な信頼をベースにして、あらゆる仕事のコミュニケーションを熟知し、その中で交わされる情報の特性などについても知見を深めてきました。こうした中から培われてきたのが、そのままでは活用することが難しい非構造化データの中から、価値ある情報を“抽出する”“加工する”“分析する”といった機能を持つ

ユニークな技術です。

たとえば、手書き文字でも高精度に認識できる「文字認識技術」や「画像認識技術」をいち早く確立し、すでに帳票データ入力システムなどへの応用を実現しています。また、お客様先の複合機の稼働状況を、インターネットを介して常時モニタリングし、故障などトラブルの予兆をつかみ、必要な対応に素早くつなげることができる複合機管理サービス「EP-BB」を提供しています。さらに、コールセンターなどを通じて寄せられるお客様の声(VOC)に対して「自然言語処理技術」などを使って自動分析を行い、お客様満足度をさらに高めるための施策や商品開発に役立てるといった取り組みも行っています。AIの活用による大量のデータ解析も、お客様の業務を知り抜いている当社であればデータ抽出にとどまらず、業務プロセスの変革につなげることができます。

富士ゼロックスでは、これらの技術資産を最大限に活用しながら、Smart Workの実現へ歩みをすすめていきます。

富士ゼロックスらしい「人間中心」の考え方

では、富士ゼロックスが具現化を目指すSmart Workは、具体的にどのような姿になるのか ― あくまでイメージの一例になりますが、ワーカーが置かれている環境や業務状況、健康状態などを周辺機器が逐次把握・分析し、仕事はもちろん、心身にとっても有用な情報を自動的に提供したり、逆に他者への情報発信を支援する ― といった姿があげられます。ワーカーにとっては、自分を常に見守り、必要なときに何でも手助けしてくれる、次の行動を予測して最適な提案をしてくれる、仮想のコンシェルジュが存在するイメージといえれば分かりやすいでしょう。富士ゼロックスが志向するSmart Workの基本的な考え方は、あくまで「人が中心にある」ということ。それは、複写機を誰もが簡単に扱うことができるようにした創業期から連綿と受け継がれる、富士ゼロックスの研究技術開発のポリシーと言っても過言ではありません。

ステークホルダーとの連携を力に

富士ゼロックスでは、Smart Workの実現に向けて多様な知見やアイデアを結集するため、日本・米国・シンガポールの各拠点の連携を強化し、研究技術開発に取り組んでいます(詳細はP.19)。

しかし、その過程では、富士ゼロックス単独では解決できない課題に直面するケースも予想されます。ユニークな技術やノウハウを有する企業の皆様はもちろん、広範囲のデータ収集や実証実験などを行う際には一般の方々との連携も不可欠になるでしょう。

富士ゼロックスでは、ステークホルダーの皆様と有機的に連携しながら、あらゆる分野で働く人たちに恩恵をもたらすSmart Workにつながる商品・サービスを一つでも多く、早く実現し、社会に提供していきたいと考えています。

3極研究体制で Smart Work の実現へ

当社は、富士ゼロックスR&Dスクエア（横浜みなとみらい）、FXパロアルトラボラトリー（米国パロアルト）、イノベーションオフィス（シンガポール）の3拠点が連携し、新たな商品・サービスの創出に向けた研究活動を強化しています。

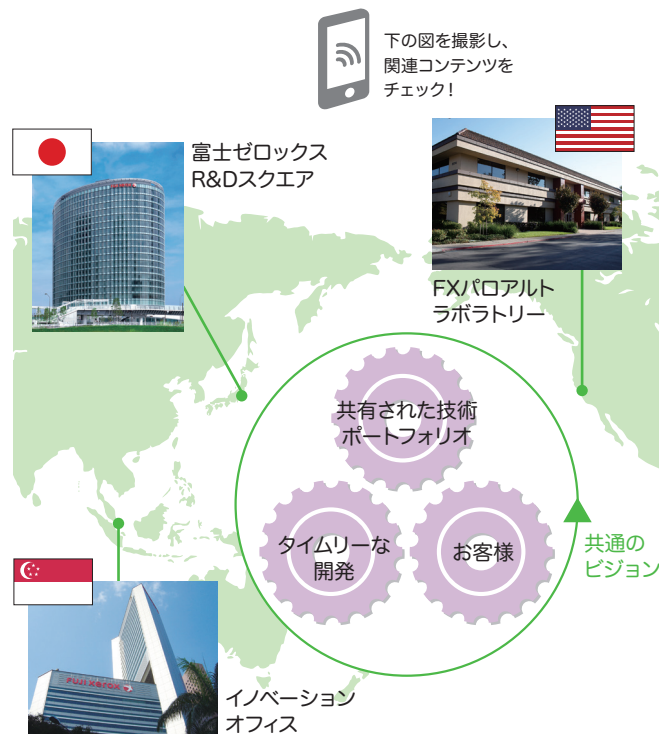
3拠点は、富士ゼロックス全体の研究戦略を共有しながら、それぞれを取り巻く社会課題や産業構造、技術動向などの地域特性を踏まえつつ、独自性のある研究テーマに取り組んでいます。横浜では「徹底したお客様視点での新しい顧客価値の創造」を追求、米国パロアルトでは主にマルチメディア技術や情報関連技術の先進的な研究開発を、シンガポールではアジア・パシフィック地域のお客様パートナー企業と連携しながら、お客様の事業課題解決につなげるための価値検証活動を行っています。また、人材交流や定期ミーティングなどを通じて、拠点間の知見やアイデアを効果的かつ迅速に融合する取り組みもすすめています。

今後、米国での研究成果をもとに、日本で試作品を開発し、シンガポールで実証実験を行う——といった連携を加速し、グローバルなお客様のニーズに対応していきます。

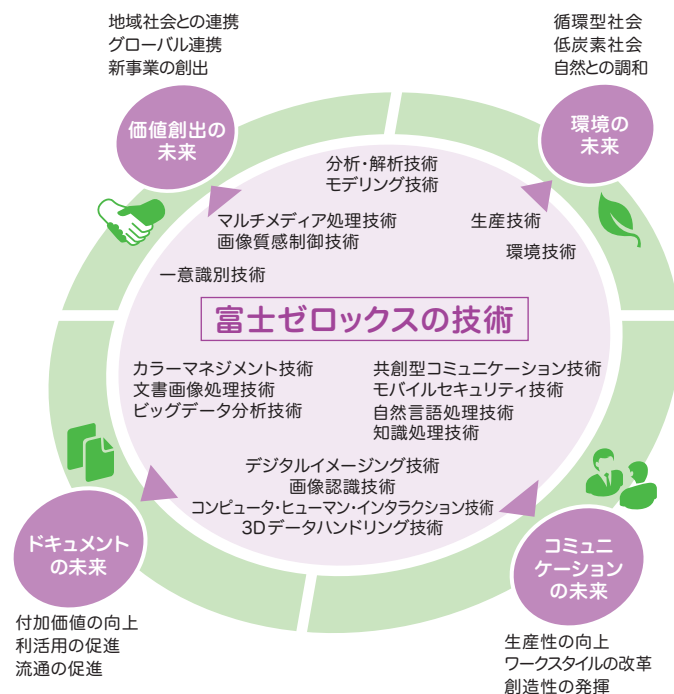
成長を支える技術

富士ゼロックスは、創業以来、「より良いコミュニケーションを通じて、人間社会のより良い理解をもたらす」というJ.C.ウィルソン（米国ゼロックス・コーポレーション創設者）の思想を受け継ぎ、人間と情報の快適な関係（環境）づくりのためのドキュメントとコミュニケーションに関連する技術開発に取り組んできました。ミッションステートメントの一つに「知の創造と活用をすすめる環境の構築」を掲げ、いつでも、どこでも、誰とでも、必要な情報を最適な形で共有し、活用できる環境を構築することで、より価値のあるコミュニケーションの実現を目指しています。

そのため、これまで培ってきた「情報を複写する」文化からの転換を図り、ICTやクラウド技術などを活用しながら、「情報を必要な形に変換して伝達する」ための新たな技術開発をすすめています。



- 富士ゼロックスR&Dスクエア
http://news.fujixerox.co.jp/news/2010/0323_randd/
- FXPAL
<http://www.fxpall.com/>
- Innovation Office
http://www.fujixerox.com/eng/company/technology/innovation/apac_innovation/



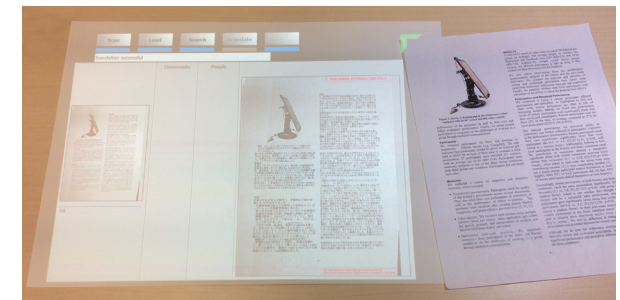
取り組み

▶ Better Communicationsを実現する遠隔コミュニケーション技術

当社の研究員は、遠く離れた日本・シリコンバレー・シンガポール間で、あたかも実際に対面しているような状態をつくり出し迅速な意思決定へとつなげています。

たとえば会議では、ロボット制御技術を応用し、小型カメラを搭載したディスプレイを遠隔地から自由に操作しています。画面には先方の状況がリアルタイムに表示され、相手の顔が映ったディスプレイを通して視線を合わせた臨場感の高い対話を可能にしています。

また、読み取り画像のゆがみ補正技術などを応用した遠隔コミュニケーション環境は、机の上に置いた文章をカメラで読み取り、遠隔地の相手の机にスライドを投影し、スライドを指すだけで文章や画像を送信できます。文章が自動的に翻訳され、多言語間でも共同作業をスムーズにすすめることができ、緊密なコミュニケーション環境を実現しています。



ロボット制御技術を応用した遠隔コミュニケーション

▶ 商品ライフサイクルで発生するCO₂排出量算出を自動化

当社は、環境負荷の少ない商品づくりのために、開発部門全体でCO₂排出量を意識した商品設計を行っています。

あらゆる部品の膨大な情報と素材や質量をもとに算出されたCO₂排出量データを構造化して関連付け、部品一点ごとに原材料調達から廃棄・リサイクルに至るまでプロセス全体の中で発生するCO₂排出量を自動算出できるようにしました。これまでは、関連データが社内に散在し、集計に膨大な手間がかかっていましたが、AIを活用して大量の関連ドキュメントやデータの特徴を解析し業務を自動化。申請書作成を含む作業工数を1商品あたり75%効率化しました。

今後は、各国・各分野のさまざまな法規制に適応した商品づくりの強化に加え、この技術や手法を製造業だけでなく金融業などにも応用することで、認可申請準備作業の効率化など社会全体のエコシステム構築に貢献していきます。

▶ IoTで現場を「見える化」し最適判断につなぐ

インターネット経由でモノの情報を吸い上げ、生産性や品質の向上をもたらすIoT (Internet of Things) で、現場の仕事のすすめ方が変わりつつあります。

当社の生産・品質情報管理システム「SCQM^(注1)」には、工場設備の稼働状況、検査や製造者情報など、時間で紐付けられた生産データが集約されています。異常が発生すると、過去の結果が蓄積されたデータベースをもとに発生原因を特定して即座に判断を下すことができ、不良品の出荷を防ぎます。

また、複合機管理システム「EP-BB^(注2)」は、お客様先複合機と当社EPセンターを結び、メーターカウント、消耗品の自動配送、故障情報などを通知。リモート「点検」によって故障の兆候を早期発見し、障害発生時にはカスタマーエンジニアが遠隔での診断に基づき迅速で的確な対応をするなど、アフターサービスのさらなる向上を担っています。

注1) Supply Chain Quality Managementの略。
SCQMは、富士ゼロックス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。
注2) EPはElectronic Partnership、BBはBroad Bandの頭文字をとった呼称。

▶ 人間中心のトータルデザインで、お客様のビジネスに貢献

当社は、機器に「人」が合わせるのではなく、「人」の特性や活動に合わせて、必要な情報や機能を最適なカタチで提供することが重要だと考えています。

ヒューマンインターフェイスデザイン開発部は、「人間中心設計 (Human Centered Design: HCD)」の考え方に基づき、ハードウェア、ソフトウェアを横断した商品全体のデザインを行い、インタビュー、仕事の観察、商品とのかかわり方の分析などを通じて、潜在的な課題やニーズをとらえ、コミュニケーションや仕事を支援するデザインをすすめています。この手法により「覚えなくても使える」「使うほどにより使いやすくなる」ことを目指して発売したA4カラープリンター / 複合機4機種は、2016年度のグッドデザイン賞を獲得しました。これからもお客様の働き方の変化を先取りし、より魅力的な商品やサービスの創出に取り組んでいきます。



複合機のスマートUI (ユーザーインターフェイス)

働き方を新たなステージへ導く Smart Work Gateway

グローバル・コンセプト

「Smart Work Gateway」



一人ひとりが高いパフォーマンスを発揮できる多様な働き方を実現するため、さまざまなコミュニケーションツールをクラウドサービスパートナーと連携してお客様に適した形で提供し、誰もが理解し合え、セキュアでオープンなコミュニケーション環境を構築します。

企業を取り巻く社会課題の高度化・複雑化

グローバル化の加速、ビジネスモデルの多様化など、企業を取り巻く環境は大きく変化しています。このめまぐるしい変化を的確にとらえるチカラが、いま企業に求められています。膨大な情報を「いつでも」「どこでも」「誰とでも」「必要な形」で効率的に活用し、飛躍的に生産性を高めるコミュニケーションの革新は、企業にとって終わることのない挑戦です。

社会のダイバーシティの促進や働く環境と生活の質の向上、仕事と生活の調和を図るワーク・ライフ・バランスの実現など、昨今は社会課題が高度化・複雑化しています。そのため、企業は業務プロセスの効率化と合わせて、多様で柔軟な働き方へ変えていく必要があります。

お客様の働き方改革の取り組み支援

当社は、お客様がより効果的、効率的に企業価値を創出するため、時代に即した価値あるコミュニケーションを支援する企業として、お客様の経営課題の解決に貢献するソリューション＆サービスを提供しています。しかし、一人ひとりが高いパフォーマンスを発揮できる多様な働き方を支援することは、今の時代において、自社の複合機やサービスだけでは実現できません。業務プロセスや働き方に変革を求めるお客様のご要望にお応えするために、当社は新たなコンセプト「Smart Work Gateway」の展開をグローバルで開始しました。

「Smart Work Gateway」では、さまざまなパートナーと連携をすすめて、自社やパートナー企業のクラウドサービスや当社の複合

機が有機的にリンクし、お客様に適したコミュニケーション環境の提供や業務プロセス改革を実現するプラットフォーム（エコシステム）を当社が中心になって構築。働く人々の生産性向上、業務効率化を実現し、働き方改革への取り組みを支援します。

さらに、当社のIoT（Internet of Things）技術やクラウド連携を通じて収集したさまざまな情報から、これまで培ってきた言語処理、画像処理、知識処理などの技術、AIを活用したビッグデータ解析を通じて、お客様課題の最適な解決策を抽出し

Cloud Service Hub

- ▶ 複合機とクラウドサービスの連携によりお客様のワークスタイル変革を支援
- ▶ Cloud Service Hubにより複合機から多様なクラウドサービスへのアクセスを実現

業務プロセスの効率化と働き方改革を支援する「Smart Work Gateway」は、自社の複合機やサービスとさまざまな他社ビジネスクラウドサービスを連携し、今まで以上に効率的な業務運用、迅速な対応、効果的なコミュニケーションを実現します。

Cloud Service Hubは、主要なクラウドサービスを1つのインターフェイスで接続。煩雑さを解消して業務の効率化を実現し、ユーザーの利便性を向上させます。Cloud Service Hubは、単なるデバイスとクラウドの接続サービスではありません。複雑なクラウドシステムの統合が簡単にできるので、業務効率が向上し、クラウド活用のメリットを活かすことができます。

パートナー連携事例

▶ 経費業務クラウドConcurとの連携により、経費精算業務を効率化

電子帳簿保存法（e-文書法）の規制緩和によって、電子化された画像データが電子領収書として認められ、紙の原本は破棄することが可能になり、経費精算の効率化が期待されています。しかし、一枚一枚の領収書を経費精算システムにスマートフォンなどで取り込む手間がかかることや、領収書のサイズがそれぞれ異なることにより、紙を扱う際に煩雑な処理が伴います。

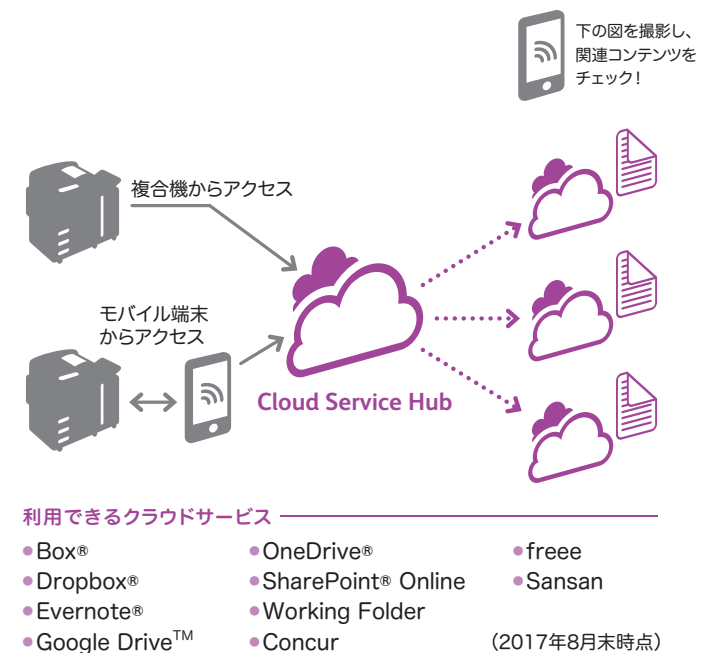
富士ゼロックスが提供するCloud Service Hub for Concurは、クラウド型経費管理ソリューションConcur Expenseと当社デジタル複合機がワンストップで連携。複数枚の領収書を当社複合機でスキャンするだけで個別の領収書を認識し、Concur Expenseに自動登録します。

本連携サービスにより、煩雑な経費精算業務から従業員を解放。生産性の向上とともに、領収書原本保管義務撤廃に伴うペーパーレス化を促進し、輸送・保管・管理コストの大幅な削減を実現します。

ます。これにより、お客様への提供価値を深化させ、オフィスワークを新たなステージへ導きます。



クラウドベンダー3社との提携発表（2016年10月）
※写真左から：Sansan株式会社 取締役 富岡圭氏、株式会社Box Japan 代表取締役社長 古市克典氏、富士ゼロックス社長 栗原博、株式会社Concur 代表取締役社長 三村真宗氏、富士ゼロックス執行役員（当時） 宮本透



利用できるクラウドサービス

- Box®
 - Dropbox®
 - Evernote®
 - Google Drive™
 - OneDrive®
 - SharePoint® Online
 - Working Folder
 - Concur
 - freee
 - Sansan
- (2017年8月末時点)

● 株式会社コンカーからのコメント

当社はe-文書法が定める厳しい規制が故に発生していた「紙の領収書の糊付け」という非効率な経費精算業務をConcur Travel & Expenseの機能強化と規制緩和の活動を通じて効率化し、ビジネスパーソンの生産性向上と日本企業の競争力向上を支援しています。昨年は富士ゼロックスが掲げるSmart Work Gateway構想のもと、関連ソリューションとの連携が実現。大量の領収書を複合機と組み合わせることで一気に電子化し、経費精算を含めた間接業務のさらなる効率化が可能となりました。今後、企業がグローバル競争力を高め持続的な成長を実現するためには、多様な価値観に根ざしたライフステージに合わせた新しい働き方が必要不可欠です。介護、出産、育児などのライフステージとオフィス、自宅、リモートオフィスなどの職場環境を統合するSmart Work Gateway構想との連携を通じて、より良い社会の実現に向けて貢献していきます。

株式会社コンカー
代表取締役社長
三村 真宗 氏



2016年度の活動報告

本章では、当社の2016年度の事業活動について、具体的な取り組みを紹介しながらご報告いたします。

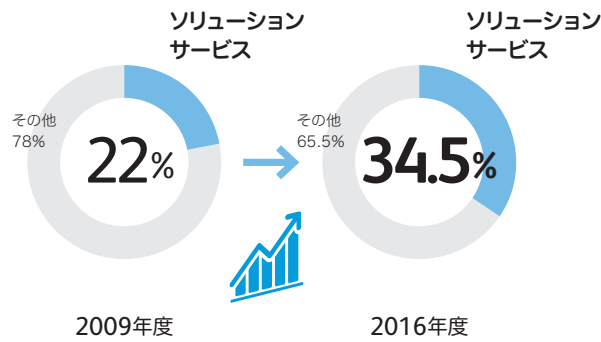
富士フイルムグループ 中期CSR計画
(2014~2016年度)
FUJIFILM Sustainable Value Plan 2016



▶ 社会課題の解決を通じた成長

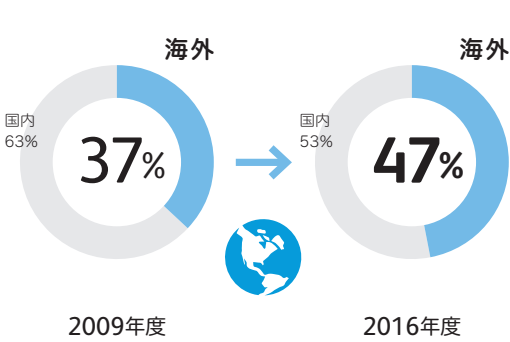
富士ゼロックスは、ドキュメントサービス&コミュニケーションの分野でソリューション・サービスをグローバルに提供しています。お客様の経営課題を解決する支援のみならず、社会課題の解決に向けた価値創造を支援する活動を通じて、お客様の事業や社会の持続的成長に貢献するとともに、自社のさらなる成長を目指します。

国内の総売上に占めるソリューション・サービス売上※比率



※ オフィスソリューションのうち商品を除くソリューション・サービス、グローバルサービス、およびプロダクションサービスの売上の合計

総売上に占める海外売上比率



▶ 知の創造と活用をすすめる環境の構築

お客様への取り組み

働く人の生産性向上と創造性発揮を支援するソリューション・サービスの提供	26	推進方針1
高品質で安全な商品・サービスの提供	26	生活
多様な人材が活躍できる環境の構築	27	働き方
海外市場の事業展開強化	27	
情報セキュリティへの対応強化	28	

取引先への取り組み

サプライチェーンマネジメントの強化 (自社生産拠点でのCSR実践、CSR調達の拡大)	29	推進方針3
-----------------------------------------------	----	-------

▶ 世界の相互信頼と文化の発展への貢献

地域社会への取り組み

未来へつなぐ社会貢献 1「将来世代の人材育成」 ～新興国における教材提供プロジェクト～	31	推進方針1
未来へつなぐ社会貢献 2「希少な文化や情報の伝承」 ～伝統文書の複製と活用～	32	生活
災害リスクに強い社会づくり	33	

地球環境への取り組み

技術革新の促進と働き方変革の支援による 社会の環境負荷削減	34	推進方針2
責任ある用紙調達の継続	36	環境

各国・地域のCSR活動

各社・組織の代表的なCSR活動事例	37	
-------------------	----	--

▶ 一人ひとりの成長の実感と喜びの実現

従業員への取り組み

自ら考え行動する人材の育成	39	働き方
自社の働き方変革の推進	40	生活
自社のダイバーシティ&インクルージョンの推進	41	

▶ 経営の基盤

コーポレートガバナンスの徹底	42	推進方針3
公正な事業慣行の徹底(コンプライアンス)	43	
リスクマネジメントの強化	43	
人権の尊重	43	

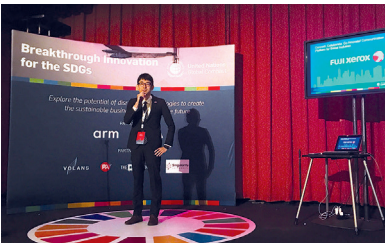
国連グローバル・コンパクトへの参画と実践

▶ LEAD企業の一社として活動を牽引

当社は、「国連グローバル・コンパクト(以下、国連GC)」の理念に賛同し、2002年度に署名、2008年度にはCEO宣言に署名。2010年度にはLEAD企業(世界44社、2017年9月時点)として指名され参加を表明しました。現在は有馬元社長が国連GCのボードメンバーとして、またグローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン(約250の企業および団体が参加)の代表理事として運営に携わるほか、従業員を外向させ、その運営を支援しています。

2016年度は、国連GCのBreakthrough Innovation Challengeという新プロジェクトに参加。これは、SDGsも視野に、自社が直面する課題を革新的技術でどう解決するかを、インドなどへのフィー

ルドトリップや専門家とのワークショップを通して1年かけて検討するもの。その成果を2017年9月に開催された国連GCリーダーズ・サミットで発表しました。



国連GCリーダーズ・サミット(2017年、ニューヨーク。当社からも出席)

web 関連記事

・グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン 公式ホームページ <http://www.ungcjp.org/gc/index.html> ・国連 <http://www.un.org/en/index.html>

知の創造と活用をすすめる環境の構築

対象とする社会課題

- 社会の生産性向上とイノベーション創出
- 社会のダイバーシティ&インクルージョンの促進
- 責任あるものづくり(調達・生産活動)
- 新興国の人々の働く環境と生活の質の向上
- 情報セキュリティリスクの増大

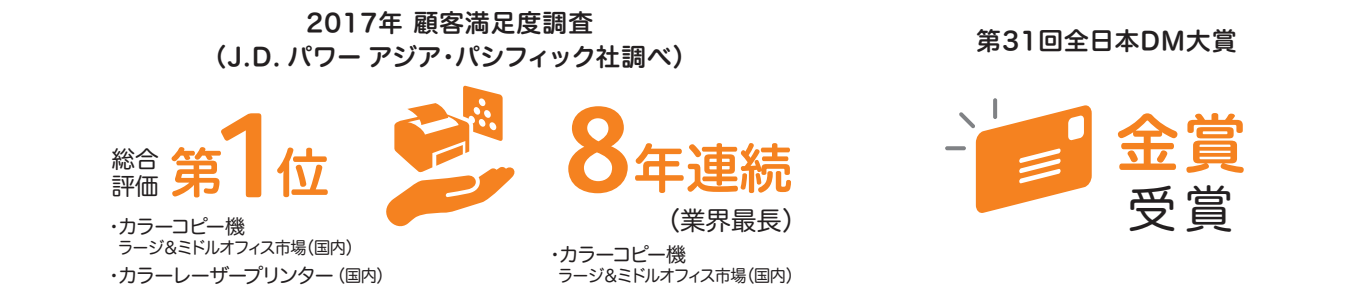
長期的に目指す姿
(2030年)

お客様の働き方変革推進への支援を通じて経済成長に貢献します。

お客様への取り組み

基本的な考え方

お客様に安心かつ満足していただける安全な商品を提供し続けるため、商品安全改革を継続し、徹底して行うことを基本方針としています。お客様の声を聞き、深く理解して、要求や期待に応えられる価値を提供し続けていくことによって、お客様の満足と信頼を獲得し、お客様やその先にある社会の持続可能な発展に貢献することを目指します。



Commitment

当社は、「真のCS No.1」を目指して取り組んでまいりました。2017年は、それに加えロイヤルティNo.1をグローバルに展開することをCS指針として掲げ活動してまいります。現在のお客様の課題に目を向けその解決を図るだけでなく、お客様の真の課題から将来にわたる課題を共有・解決するということをコミットしているとい

うことです。それは、お客様に永続的に富士ゼロックスを選んでいただけのCS活動を展開するということでもあります。お客様と共に知の創造と活用により社会の課題を解決していきたいと思ひます。

富士ゼロックス株式会社
執行役員 カストマーサティスファクション品質本部長 松浦 智之



● お客様満足度をベースとした価値の共創

当社は、お客様満足(Customer Satisfaction:CS)が企業活動の起点と考えています。何を期待し求められているかを知るために、お客様との双方向コミュニケーションを大切にしています。全社をあげてお客様の期待と要望に応え続けることで、長期的な相互信頼関係を築き、共に成長することを目指します。

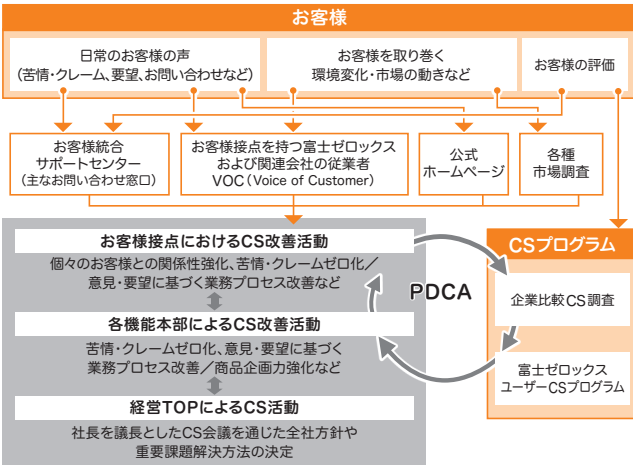
また、従業員一人ひとりがお客様満足に向け行動するための価値基準として、2001年に「CS行動指針」を定めました。国内・海外を問わず、営業・保守担当者やコールセンター、開発や本社スタッフなど、全社全機能の従業員一人ひとりがオーナーシップを持ち、組織や機能

〈CS行動指針〉

1. 「お客様の言葉」に耳を傾けることが、私たちの仕事の **始まり** です
2. 「お客様の目線」で考えることが、私たちの仕事の **基本** です
3. 「お客様の期待」に応えることが、私たちの仕事の **責任** です
4. 「お客様の感動」を得られたときが、私たちの仕事の **喜び** です
5. 「お客様の評価」こそが、私たちの仕事の **ものさし** です

横断の連携を図りながら、お客様の課題解決や新たな価値創出・提供に取り組んでいます。

〈CSマネジメントの全体像〉



いつでも、どこでも、誰とでも、必要な情報が最適な形で利用できる コミュニケーション環境の構築

経営重点テーマ

働く人の生産性向上と創造性発揮を支援するソリューション・サービスの提供

事例

▶ あらゆるステークホルダーと未来を創る大学のサステナブル・マーケティングを推進 ダイレクトメールを活用したプロモーション展開で「第31回全日本DM大賞」金賞受賞

18歳人口の激減による市場の縮小、グローバル化による海外大学との競合激化などにより、日本の多くの大学が新しい取り組みに乗り出しています。大学の価値を引き上げ、存在意義を明確化するためには、在校生や保護者だけでなく、企業や国・自治体など幅広いステークホルダーとの関係構築が求められています。

早稲田大学は、創立150周年に向けた中長期計画「Waseda Vision 150」を掲げ、さまざまな改革を実行しています。中でも、高い志を持ったグローバルリーダーを育成し、生涯にわたって社会を支える卒業生や地域との連携の強化をすすめています。

校友会活動は、時間がたつにつれて薄れがちな卒業生と母校との関係をつなぐ役割を担っています。しかし、校友会費を継続納入してもらうためには、校友会活動への理解と母校への関心を高めることが課題となっていました。そこで早稲田大学校友会と当社は、プロジェクトチームを編成して卒業生にアンケート調査を実施。タイプごとに認知や理解度、愛着がどのように異なり、どう訴求すれば琴線に触れて継続納入に結び付くか心理分析をしました。そのうえで「無関心 → 認知 → 興味の芽生え → 興味 → 自発的活動(納入) → 継続納入」というプロセスを設計。卒業10年目の校友を対象に、タイプ別に最適化したダイレクトメール(DM)やウェブサイトを連動させて継続納入を呼びかけ、予想納入率5%を大きく上回る約30%を実現しました。分析から施策実行・評価までをワンストップで支援し継続納入に結び

付けた一連のプロセスや施策実績が評価され、日本郵便株式会社主催「第31回全日本DM大賞」の金賞を受賞しました。



これまで、わが国の企業が数十年にわたって挑んできた課題に、今、多くの日本の大学が直面し、長期的かつ世界的視点に基づく組織運営を問われています。有力企業や他大学などとリソースを補い合いながら、教育・研究の質と量の飛躍的向上を加速させていきたいと考えます。

早稲田大学 理事(広報担当) 教授
恩蔵 直人 氏



このDMプロジェクトが高い評価を得たのは、議論を重ねる中で醸成できた信頼関係に基づく富士ゼロックスと校友会のチームワークであったと思います。今後もこのチームでより心に響くコンテンツを目指していきたいと思います。

早稲田大学校友会 常任理事
福田 光洋 氏



経営重点テーマ

高品質で安全な商品・サービスの提供

当社は、お客様に安心かつ満足して使用していただける商品だけを市場に提供するため、商品ライフサイクル全体において、国際標準や先進的な技術を取り入れた品質保証活動を展開するとともに、「品質保証に関する基本方針」および「商品安全に関する基本方針」を定め、商品安全問題撲滅を目指し改善活動を継続しています。万一、商品安全事故が起きた場合には、迅速に対応するとともに再発防止を徹底し、信頼の維持、向上に努めています。

国内はもとよりアジア・パシフィック地域でも「品質・安全フォーラム」を定期的に開催し、国内外の生産拠点や販売会社の品質・安全担当者が集い活発な意見交換を行っています。

さらに、経済産業省が主催する製品安全対策優良企業コミュニティの一員として、国内の製品安全文化醸成のための関係事業者との意見交換会やお客様への安全周知活動などさまざまな取り組みに参画しています。

● 活動の実績と今後のすすめ方

2016年度は当社の開発商品において消費生活用製品安全法で定義される重大製品事故は0件でした。また、年々増加する各国商品関連法規制に対し、商品法令問題の未然防止に継続して取り組みました。品質の面でも、富士ゼロックスおよび国内関連会社と海外生産会社の役員、社員、派遣社員、再雇用社員、期間契約社員、サポートスタッフを対象に、2014年度から毎年「品質教育入門編」のeラーニングを実施しており、2016年度は30,659人が受講しました。

今後とも、商品安全問題の根絶・維持を目指し、さらなる安全技術や評価技術の確立に努め、未然防止活動を推進していきます。また、ますます高まる安全要求に対応するため国内・海外関連会社を含めた従業員の安全意識向上を継続的に行い、商品安全に対するガバナンスを強化していきます。

社会のあらゆる人々が組織の枠を超えて、
知を持ち寄り新たなイノベーションを
生み出す環境の提供

経営重点テーマ

多様な人材が活躍できる環境の構築

当社は、幅広い年齢の方や障害のある方など、多様な方々が社会参加できる環境を目指しています。社内では、共有価値である“私たちが大切にすること”に掲げる「多様性の尊重」を実践し、健常者と障がい者が同じように働き活躍できる職場環境や組織風土づくりをしています。

例えば、聴覚障がい者が在籍する部門では、音声を文字に変換する情報保障システムを部門会議に活用しています。また、障がい者が在籍する部門のマネジャーを対象としたワークショップなどで、障がい者と共に働くことへの理解と向上に努めています。一人ひとりの障害の違いを理解し、周囲の社員と共に成長していく職場環境が大切だと考えています。

事例

▶ ユニバーサルデザイン

富士ゼロックスは、使える状態にする「アクセシビリティ」、使いやすくする「ユーザビリティ」、対象となるお客様を広げる「ユーザーダイバーシティ」をユニバーサルデザインと考え、ものづくりに取り組んでいます。2016年秋に発売した複合機「ApeosPort-VI Cシリーズ」は、用紙をのせるガラス面の高さが83センチと標準モデルに比べ17センチ低いモデルをラインアップに加え、「カバーが持ち上がると手が届かない」という車いすユーザーの声に応えました。視聴覚に困難を抱えた方や高齢者の使用も想定し、大型カラー操作パネル、音声ナビなどを搭載しています。



ApeosPort-VI C3371 PFS-2TS



デザイナーが弱視の方や車いすの方の操作を疑似体験している様子

●ユニバーサルデザインへの取り組み
<http://www.fujixerox.co.jp/company/social/ud/>

新興国の現地ニーズや発展段階に
応じた商品・サービスの提供

経営重点テーマ

海外市場の事業展開強化

当社は、中国およびアジア・パシフィック市場に商品・サービスを直接提供し、欧米や新興国市場にはゼロックス・コーポレーションを通じて商品提供を行うことで、グローバルにビジネスを展開しています。

中国およびアジア・パシフィック市場では、各国・地域の大都市圏を中心とした直販網と、現地ディーラー網の双方で市場をカバーしています。また、中国では商品企画・開発機能の強化やサービス事業の拡大などを通じて、地域のニーズに即した機能、価格と品質のバランスがとれた商品・サービスを拡充し、お客様の期待に応え続けています。

●活動の実績

変化に富み成長著しい中国市場のニーズをタイムリーにとらえ、日本の企画チームではとらえきれない市場の潜在ニーズを把握し、お客様の要求する商品を開発・提供するため、2012年より現地の商品開発機能を強化してきました。中国国内に企画・開発・調達・生産・営業・サポート・再利用まですべてのバリューチェーンを有する強みを生かし、中国のあらゆる部門で働く社員が参画することで、多様な視点による開発活動を行いました。この開発機能強化策により、中国において同時に2機種を開発できる体制を確立しました。

事例

▶ 中国およびアジア・パシフィック市場向け
モノクロ複合機ラインアップを強化

中国人社員が中心となって商品企画、
開発活動を主導した DocuCentre S2110発売

当社は、中国をはじめとする新興国市場の要求を反映したモノクロ複合機の新ラインアップを、中国およびアジア・パシフィック地域で発売しました。中国で使用頻度の高い身分証明書の両面を一枚にまとめてコピーする機能や、スマートフォンからパネル操作を行える機能を業界で初めて搭載し、オフィスワークをよりスマートに行う機能を追加。外観デザインも、当市場に求められる高級感を追求しました。

これからも、商品が費消される市場にて企画から一連の開発サイクルを回すことで、多様なニーズを迅速かつ正確に反映させる「Built by Market」コンセプトに基づいた商品提供を強化してまいります。



DocuCentre S2110

情報セキュリティリスクの低減と重要情報の確実な保護

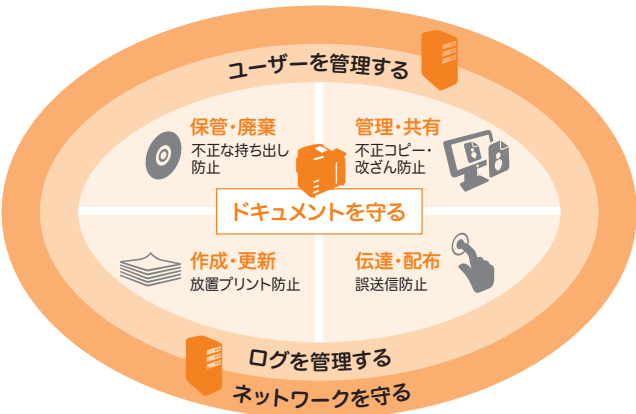
経営重点テーマ

情報セキュリティへの対応強化

外部からの攻撃や内部からの情報流出に対応する情報セキュリティリスクへの対応は、当社にとって重要なリスクマネジメントテーマです。お客様に当社のサービスを安心して利用していただくため、提供する各種サービスにも、さまざまな情報セキュリティ対策を実施しています。

オフィスのドキュメントは、作成・更新、伝達・配布、管理・共有、保管・廃棄というライフサイクルそれぞれの段階に情報漏えいや改ざんなどのリスクが潜んでいます。そのため、トータルな視点に立ったセキュリティソリューションや、ドキュメントの流通経路におけるセキュリティを強化するネットワークセキュリティが重要になります。

〈ドキュメント・ライフサイクルとセキュリティ〉



セキュリティソリューション事例

▶ 「働き方改革」のセキュリティ対策を実現するソリューション

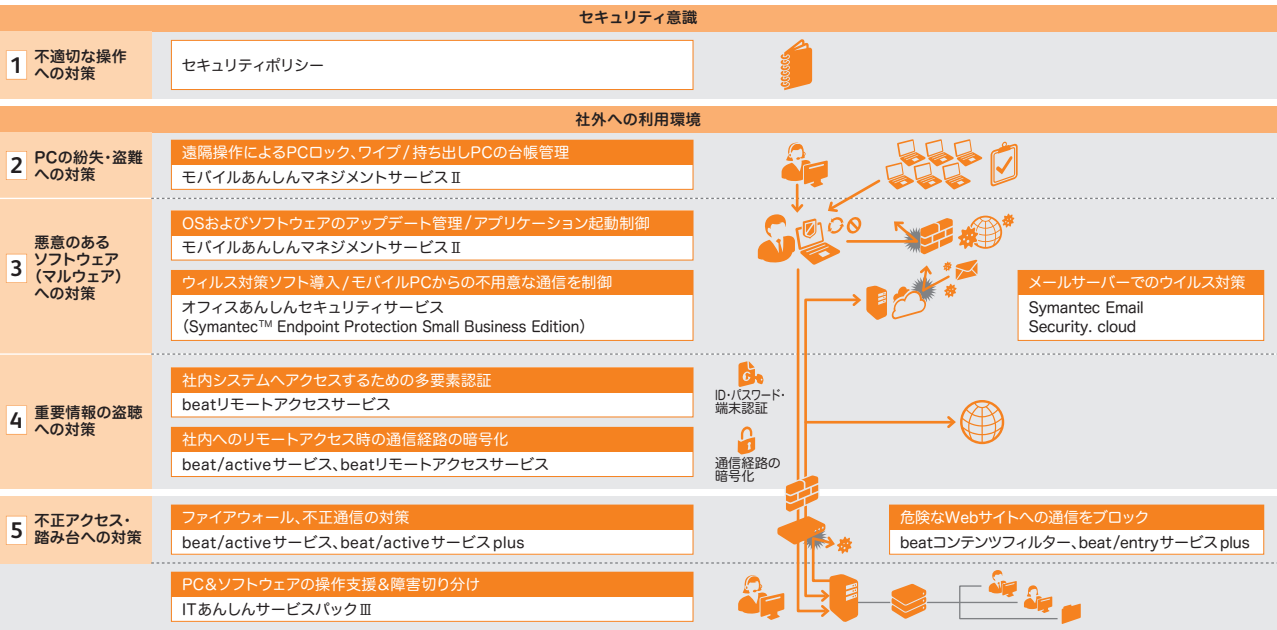
当社は、営業の「量（行動量・スピード）」と「質（提案品質・提供能力）」を同時に最大化させることを目的に、2009年から働き方変革に取り組んでいます。

働き方変革には、テレワーク（外出先で仕事をするモバイルワークや在宅勤務など）が欠かせません。最近では、通信回線の整備やスマートデバイスの普及により、テレワークがしやすい環境へと進化しています。その一方、サイバー犯罪は加速し続け、持ち出し端末の情報漏えいやデータ紛失に対するセキュリ

ティリスクが高まっています。モバイルワークや在宅勤務では、書類の取り扱いやメールの閲覧などセキュリティ上の課題が多く、改革推進の障害になっています。

当社では、自社の導入実践事例に基づき、自宅や外出先からの安全な接続および機密情報を守る強固なセキュリティを実現し、安全にモバイルワークや在宅勤務を開始できる「セキュリティ対策スターターパッケージ」を提供していきます。

〈「働き方改革」セキュリティ対策スターターパッケージ〉



テレワークにおけるセキュリティ対策5つのポイント

- 1 不適切な操作への対策
- 2 PCの紛失・盗難への対策
- 3 悪意のあるソフトウェア(マルウェア)への対策
- 4 重要情報の盗聴への対策
- 5 不正アクセス・踏み台への対策

取引先への取り組み

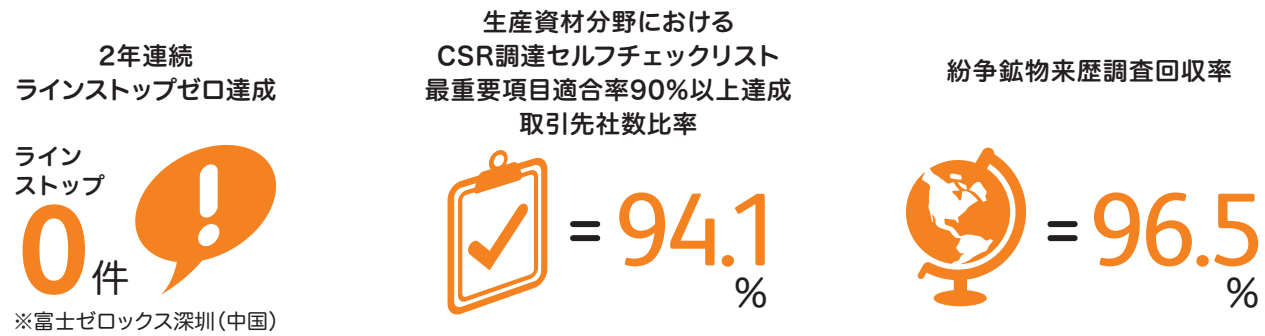


基本的な考え方

富士ゼロックスは、財務などの経済側面に加え、環境、社会、企業統治などのCSR側面にも配慮した調達により、環境、人権・労働、企業倫理などの社会課題の解決に対し、グローバルに寄与します。

当社は、取引先企業を「理念・方針を共有するパートナー」と位置づけています。当社と取引先がCSRに関する価値観を共有し、環境、人権・労働、企業倫理に関するリスクを話し合っ

てそれらを最小化し、共存共栄の関係を築いて両者の競争力を高めることを狙いとして、CSR調達活動をグローバルに推進しています。



Commitment

強固なサプライチェーンの実現には、ラインストップの発生低減、安定操業・安定供給が不可欠です。2017年度は、取引先が富士ゼロックスと同じ目線でCSR調達に取り組めるよう、取引先現場での改善支援を拡大します。また、CSRの視点に加え、BCP(事業継続

計画)観点でも取引先のリスク評価を継続して実施し、取り組みを強化していきます。

富士ゼロックス株式会社 執行役員 調達本部長 佐藤 義和



サプライチェーン全体を責任範囲とした調達・生産活動の推進と事業地域に根ざした持続的な事業展開

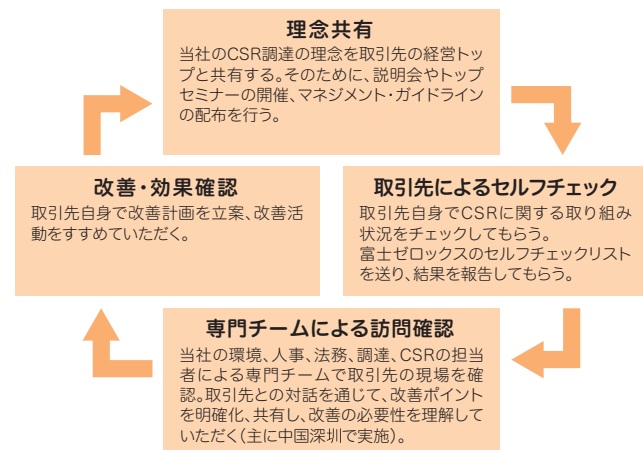
経営重点テーマ

サプライチェーンマネジメントの強化 (自社生産拠点でのCSR実践、CSR調達の拡大)

サプライチェーンの競争力向上のために、取引先にCSR経営の重要性を理解し改善を続けていただくことが大切と考えています。取引先の経営トップから実務者に至る皆様との緊密なコミュニケーションでCSRの重要さや改善の必要性を理解していただき、サプライチェーン全体でのCSRの取り組みレベルの向上を目指しています。

CSR調達をすすめるにあたり、説明会やトップセミナーの開催、マネジメント・ガイドラインやCSRセルフチェックリストの展開、訪問確認の実施などで、取引先の納得性や実効性の高い改善活動を支援しています。

〈CSRアセスメントの仕組み〉



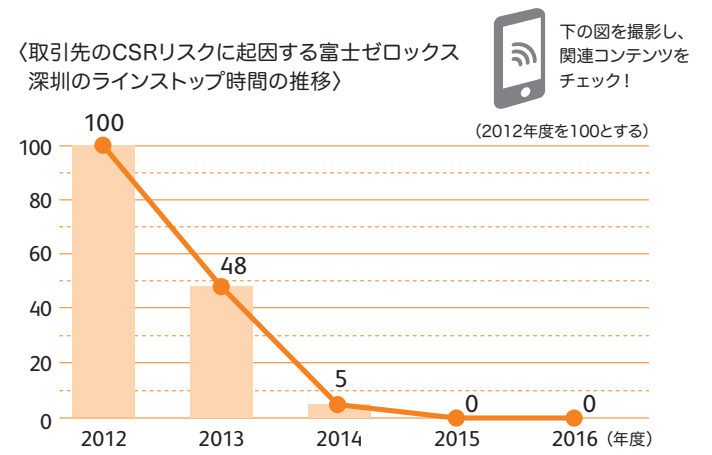
●活動の実績と今後のすめ方

当社は、海外生産比率が約90%と高く、主に中国やベトナムなどで操業しています。一般的に、アジアの生産拠点が集積する地域では、生産工場における労務問題や環境対応の不備や不徹底により、火災や労働争議といったトラブルが発生しやすいと指摘されています。富士ゼロックス深圳においても、取引先のCSRリスク(環境、人権・労働、企業倫理)に起因する部品納入遅延でラインストップが発生するなど、安定操業・安定供給の面で課題となっていました。

このようなリスクの最小化を目指して、当社は2007年からCSR調達を実施してきました。取引先にCSR経営(環境、人権・労働、企業倫理)の改善を継続的にすすめていただいた結果、富士ゼロックス深圳の取引先のCSRリスクに起因するラインストップ時間が2015年度にゼロとなり、2016年度も同様にゼロ時間を維持しました。また、他の生産拠点である富士ゼロックス上海、富士ゼロックスハイフォンでも、取引先のCSRリスクに起因するライン

ストップ時間がゼロとなりました。

今後は、深圳以外でも、取引先のCSR経営リスクを最小化する取り組みを強化し、取引先との共存共栄をすすめてまいります。



事例

▶取引先向け環境・安全衛生・労務管理実務セミナー

富士ゼロックス深圳では、環境や人事等の専門スタッフが取引先を訪問し改善点をアドバイスすることで、多くの取引先が改善しました。訪問先からは、さらなる改善のアドバイスをより多くタイムリーに実施してほしいと求められています。しかし、当社のスタッフが1社ずつ訪問するのは限界があります。

そこで富士ゼロックス深圳では、専門スタッフによる取引先の訪問に加え、「取引先向け環境・安全衛生・労務管理実務セミナー」を開催してきました。これは、取引先生産拠点のトップや管理責任者に集まっていただき、当社のスタッフが環境、人権・労働、企業倫理に関する取り組みや新しい法規制などへの対応といったノウハウをお伝えし、相互に情報・意見交換をする場です。2014年度より3カ年計画でスタートし、2016年度に完遂しました。

初年度は、安全衛生のカリキュラムを3講座用意し、取引先の管理責任者を招きました。参加者からは「すぐに改善の取り組みに役立つ」と高い評価を得ました。2015年度は、労務管理や環境保全などのメニューを追加し、11講座(13回)を取引先の管理責任者(のべ1,000人以上)に提供しました。自主参加の勉強会にもかかわらず多数の申し込みをいただき、全講座において98%以上の高い満足度を得ました。最終年

となった2016年度は、企業倫理管理を含む4テーマについて、法律要請事項の説明や改善事例を用意し、約1,800名に参加していただきました。

▶紛争鉱物問題への対応

鉱物採掘が紛争や人権侵害の要因となる「紛争鉱物^{注1)}」の問題に対して、当社は紛争や人権侵害に直接・間接に加担しないという方針を打ち出しています。米国金融規制改革法(ドッド・フランク法)1502条に基づいて米国証券取引委員会が2012年に採択した最終規則で、報告が義務づけられるお客様からの要請にも応えられるよう、サプライチェーン上で紛争鉱物問題に抵触する事実が見当たらないことを調査で確認し、毎年OEM製品供給先へ報告しています。

2016年度は、取引先からの紛争鉱物来歴調査回収率96.5%、当社のサプライチェーンにおける紛争フリー認証取得製錬所比率^{注2)}は40%で、前年度から20.5ポイントアップしました。2017年度はさらなるお客様の要請に応えるべく、帳票回収率95%以上を目標にデータ精度の向上に努めます。

注1) 採掘によって得られる資金が非人道的な用途に使われるなど、採掘現場で人権侵害が起こっているとして問題視されている鉱物のこと。

注2) 当社のサプライチェーンにおいて特定した製錬所のうち、第三者機関によって紛争フリーの認証を取得している製錬所の比率。

web 関連記事

●富士ゼロックスおよび関連会社における購買取引の基本方針 <http://www.fujixerox.co.jp/company/policy/purchase.html>

世界の相互信頼と文化の発展への貢献

対象とする社会課題

- 地域活力の向上
- 安心・安全・健康な暮らしと高信頼社会の実現
- 災害リスクの高まり
- 地球温暖化の抑制
- 資源の保全と有効利用
- 生物多様性の保全

長期的に目指す姿
(2030年)

革新的なコミュニケーション技術を活用した
社会の仕組みの変革と環境負荷の低減に貢献します。

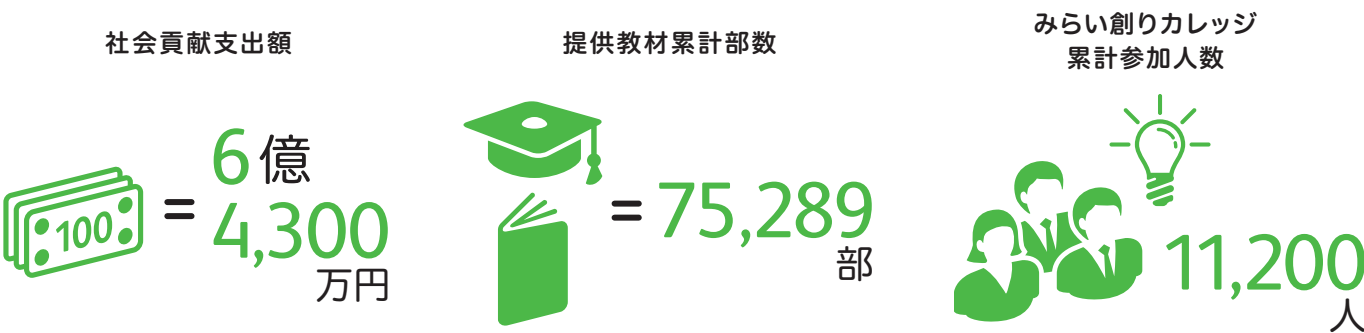
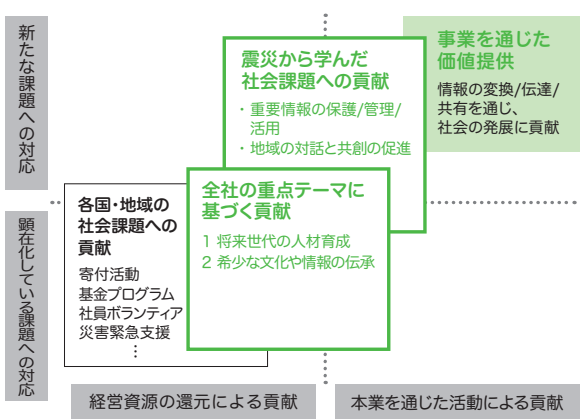
地域社会への取り組み

基本的な考え方

当社は、お客様に卓越した価値を提供することはもとより、社会からの期待を見据えて、高い理想のもと、会社と社員が協力し啓発し合いながら、長期的で幅広い視点に立って、文化の発展とより良い社会づくりに先駆的に取り組みます。

2012年度のCSR会議での経営陣の議論を経て、「コミュニケーションを本業とする富士ゼロックスらしい社会貢献」の取り組みを強化することを決定。ミッションステートメントの一つである「世界の相互信頼と文化の発展への貢献」に基づき、「将来世代の人材育成」「希少な文化や情報の伝承」の2つを全社の重点テーマに定めると同時に、東日本大震災から学んだ社会課題への取り組みなど、当社のコンピテンシーを活かした社会貢献と事業の相乗効果により、持続的な社会の発展に貢献していきます。

〈社会貢献全体の概要〉



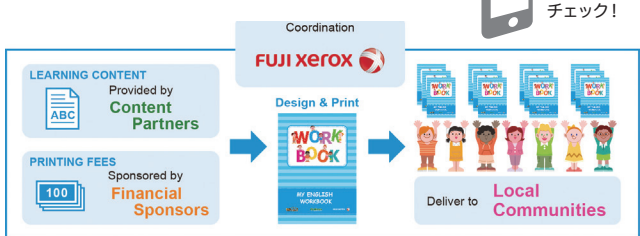
自社のノウハウや技術の提供を通じた地域住民、企業、行政、NGOおよび学術機関などとの連携促進

経営重点テーマ

未来へつなぐ社会貢献 1「将来世代の人材育成」 ～新興国における教材提供プロジェクト～

当社が事業を展開するアジア・パシフィック地域では、十分な初等教育を受けられない児童が多くいます。本プロジェクトは、初等教育レベルの教材配布を通じて、新興国における児童の教育格差は正に貢献します。2014年にフィリピンで活動を開始、2015年度はミャンマー、タイ、2016年度はベトナム、インドネシアへと順次拡大

〈教材提供プロジェクトの仕組み〉



しています。より多くの企業やNGOとの連携により支援する児童数を拡大し、2023年までに10万人の児童への配布を目指します。

●活動の実績と今後のすめ方

これまでの支援児童数は約71,000人、活動に参加した従業員はのべ300人となりました。

2016年は、タイのマハ王女60歳を記念して王室のエンブレム入りの特別版60,000冊を用意。8月に富士ゼロックスタイランドの社長が宮廷を訪問し王女様に贈呈しました。提供した教材はNGOにより児童に届けられています。

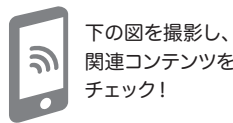
2017年度は、前述5カ国での活動を継続・拡大するとともに、マレーシアでの開始を予定しています。国による教育制度や学習

経営重点テーマ

未来へつなぐ社会貢献 2「希少な文化や情報の伝承」 ～伝統文書の複製と活用～

当社は、自社の複合機や最新技術を融合し、古文書などの伝統文書を原本そっくりに複製・復元する活動を推進しています。贈呈した複製品を通じて、失われつつある文化やかけがえのない伝統文書の活用と将来の伝承への貢献を目指しています。

本活動は、2008年に富士ゼロックス京都が社会貢献活動として開始。旧家や神社仏閣などに眠る伝統文書を現代でも活用できるように、色合いや和紙の種類、手触り感、製本に至るまで、原本を忠実に再現しています。市町村、大学、企業などにこれまで200点以上を贈呈しています。



下の図を撮影し、
関連コンテンツを
チェック！



複製した「戸田浦における露国軍艦建造図巻」
軍艦建造図巻は、日露和親条約締結を目的に下田に來航したロシアの使節プチャーチンが、安政大地震による大津波で乗艦を失い、日本の助力で代替船を建造したことを記した水彩画絵巻。日露交流史と美術的観点の両面から文化的価値を高く評価さ

文化、社会課題の違いに柔軟に対応しながら、各国・地域ごとに持続可能な仕組みの運用を目指します。



タイでの配布イベントの様子



ミャンマーの子供たちの様子

●活動の実績と今後のすめ方

2016年度は、山口県防府市天満宮所蔵の「松崎天神縁起絵巻」や熊本大学附属図書館所蔵 貴重文書「細川忠利血判起請文」などの複製品を贈呈しました。中でも、公益財団法人東洋文庫所蔵の「戸田浦における露国軍艦建造図巻」の複製品は、2016年12月の日露首脳会談に來日したロシア連邦のプーチン大統領への贈答品に選ばれ、安倍首相からプーチン大統領に記念品として贈呈されました。

2017年度は、文化伝承活動を地域の活性化や教育に結び付けていくことを重点に活動する予定です。全国の貴重な伝統文書の複製を通じて、地域の活性化や発展に貢献するとともに、国内だけでなく海外も視野に入れ、文化の伝承に一層貢献していきます。

災害の予防と復興への支援

経営重点テーマ

災害リスクに強い社会づくり

震災発生直後の緊急支援から復旧・復興へと現地のニーズが変化するなか、当社は地域の方々との対話を大切にしながら活動をしてきました。そこには、単に被災地だけでなく、日本が抱える医療や過疎化といった問題・課題も浮き上がってきました。「震災は終わっていない。ドキュメントサービス&コミュニケーションを提供する当社だからこそできる貢献があるはず。」という信念のもと、当社の提供価値を活かして貢献できることを考えています。今後も被災地が真に必要なとする支援の継続と同時に、迅速に対応するための社内の体制や仕組みの整備に取り組んでいきます。

●活動の実績と今後のすすめ方

2013年から継続してきた復興マルシェ（被災地の物産を国内の事業所で紹介・販売）に、2016年4月の地震で被災した熊本県から

も出展していただき、「東北・熊本復興マルシェ」を開催しました。被災地の医療機関向けに在宅医療を支援する「北三陸ネット」が岩手県で稼働。当社のコミュニケーション技術を活かした対話手法を使った宮城県女川町のコミュニティづくりや、神奈川県南足柄市のみらい創りなどへと支援活動が広がっています。今後も被災地やNPO、ボランティア、大学関係者の方々と一緒に当社に何ができるかを考え、従業員のボランティア活動を中心とした震災復興支援と、社会的課題の解決と事業の両立を目指す復興推進活動の両面から支援を継続します。



女川町プロジェクト 住民懇談会の様子

事例

社会課題の解決と事業の両立を目指す復興推進活動

▶復興支援活動から見えた高齢化社会の地域医療課題の解決に貢献

岩手県久慈医療圏4市町村で切れ目のない医療サービス提供を目指す「北三陸ネット」

当社は、特定非営利活動法人北三陸塾（所在地:岩手県久慈市、理事長:竹下敏光氏）と共に、医療・介護・福祉領域におけるさまざまな情報を連携しサービスの向上を目指す情報基盤「北三陸ネット」を構築、2016年3月から稼働しました。これにより、岩手県久慈医療圏4市町村の病院・診療所・薬局・介護施設67施設において、住民の診療記録や保険薬局の調剤履歴、介護・福祉現場のケア記録など、異なる職種間の情報連携が促進され、切れ目のないサービスを提供できるようになりました。紙媒体で記録や保管することが多かった情報を電子化しバックアップすることで、災害にも強い地域づくりに貢献します。

▶コミュニケーション技術を活用して、地域と共にみらいを創る

みらい創りカレッジ

自らも被災しながら、震災直後から復興支援の拠点となった岩手県遠野市。遠野市とその近隣における地域・産業の発展と

人材育成に寄与することを目的に、閉校になった中学校を拠点とする「遠野みらい創りカレッジ」を遠野市と共同で2014年4月に開校しました。2016年には、一般社団法人遠野みらい創り※カレッジとして新たなスタートを切り、「ふれあうように学ぶ場」のコンセプトのもとに、交流・暮らし文化・産業創造の領域で11のプログラムを企画し、コミュニケーション技術・技法を活用した活動を行っています。また、これまでの「みらい創り」活動で培ったコミュニケーションの技法やプロジェクト企画・運営ノウハウを、長崎県壱岐市、鹿児島県徳之島町、北海道白老町、神奈川県南足柄市など他地域にも展開しています。

※「みらい創り」は、地域にかかわる皆様と富士ゼロックスの協働による地方創生活動の総称であり、富士ゼロックスの登録商標です



市民対話会の様子（南足柄市役所にて）



ワークショップの様子（南足柄市大雄山最乗寺にて）

下の図を撮影し、関連コンテンツをチェック！

地球環境への取り組み



基本的な考え方

当社は、理念“私たちが大切にすること（Shared Values）”の一つに環境への取り組みを掲げています。「地球温暖化の抑制」「資源の保全・有効利用」「化学物質リスクの低減」を3つの柱とし、大きく「商品」と「事業活動」の分野で取り組んできました。

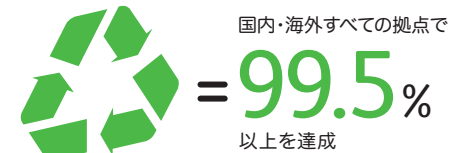
「事業活動」の範囲は自社の事業所だけでなく、事業活動によって影響を及ぼす範囲すべてを考慮し、素材の調達、組み立て・加工、物流、お客様の電力使用量から再資源化・廃棄に至るまで、ライフサイクルの各段階において影響を及ぼす範囲すべてを自社の責任と認識し、環境負荷の低減に取り組んでいます。

また、3つの柱に加えて、世界的な関心が高まる「生態系・生物多様性の保全」にも取り組んでいます。

お客様先のCO₂削減貢献量



回収された使用済み商品の再資源化率



Trust-Eco 1500 3R推進協議会 会長賞受賞



自社の環境経営の強化による環境負荷の削減

お客様の利便性向上と省エネを両立する商品・サービスの提供

経営重点テーマ

技術革新の促進と働き方変革の支援による社会の環境負荷削減

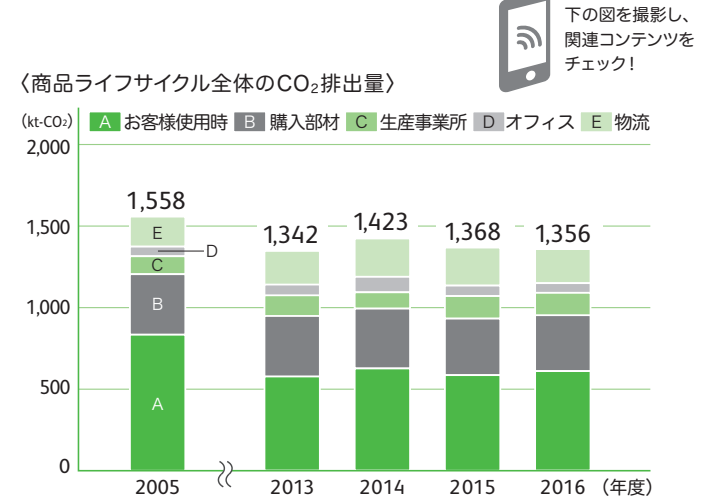
商品ライフサイクルにおけるCO₂削減

当社では、全従業員が自らの業務における変革や改善を通じて、環境負荷削減に貢献しています。営業であればお客様の課題解決、技術であれば省エネ技術開発や総原価改善などで、ライフサイクル全体の環境負荷削減に貢献しています。また、全社で「働き方変革」を推進しており、業務効率向上による総労働時間の短縮や環境負荷の削減に成果をあげています。

●活動の実績と今後のすすめ方

業務改善により生産や物流でのCO₂排出量を削減し、商品ライフサイクル全体のCO₂排出量は前年度実績の1,368kt-CO₂から1,356kt-CO₂へと減少しました。事業の拡大による増加が見込ま

れるCO₂排出量を抑制するために、今後も全社をあげた働き方変革を継続推進して業務効率の向上を図ることに加え、技術革新の促進による低減をすすめます。



web 関連記事

- ・病院・診療所・薬局・介護施設67施設を連携する「北三陸ネット」が稼働 <http://news.fujixerox.co.jp/news/2016/001268/>
- ・地域や産業の発展／人材育成を目指し、遠野市と「遠野みらい創りカレッジ」を開校 <http://news.fujixerox.co.jp/news/2014/001065/>
- ・サステナビリティレポート2015 ハイライト2「地域の未来を創る」 <http://www.fujixerox.co.jp/company/public/sr2015/highlight/02.html>
- ・地域活性化を目指し、神奈川県南足柄市と「南足柄みらい創りカレッジ」を開校 <http://news.fujixerox.co.jp/news/2017/001347/>

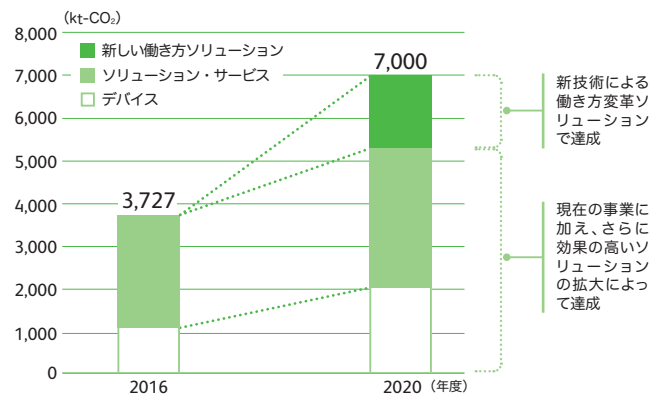
お客様先のCO₂削減

商品やサービスの提供を通じて、お客様先の課題解決と環境負荷削減の両立に貢献したいと考えています。その根幹をなすのが、環境性能と使いやすさを両立した快適なエコを具現化する“RealGreen”のコンセプトです。お客様にストレスを強いるエコは真の環境性能ではないという強い意志のもと、これまで培ってきた環境技術を有機的に統合した新たな価値の創出に取り組んでいます。

●活動の実績と今後のすすめ方

お客様オフィスでのCO₂削減貢献量は約265kt-CO₂増加し、3,727kt-CO₂に伸びました。削減効果の高いソリューション・サービス事業の売上が伸びたためです。今後も、お客様の業務変革を支援するソリューション・サービス事業と、省エネ技術を搭載したダントツの環境配慮型商品の提供を通じて、お客様の事業成長とCO₂排出抑制の両立への貢献を目指します。

〈お客様先のCO₂削減貢献量〉



事例

▶ ESG情報マネジメントソリューション「iESG」

香港では、2016年から香港証券取引所のすべての上場企業に「環境・社会・ガバナンス(ESG)報告書」の開示が義務化されました。欧米のみならずアジアの市場においても、ESG情報開示の動きは今後も加速するものとみられます。

富士ゼロックス香港は、社内の専門チームが開発した香港初・業界初のESGデータ管理・報告ツール「iESG」を2016年9月に発売しました。これは、CO₂排出量、電気使用量といったESG関連のさまざまな情報を24時間収集・分析できるクラウド型サービスです。ユーザーが当社の複合機で伝票をスキャンすると、光学文字認識(OCR)を利用してデータ化された情報がシステムに自動登録され、承認フローと監査追跡ログによりデータを管理します。富士ゼロックス香港の社内実践では、レポートプロセスが整流化されて作業量とエラーが抑えられ、作業時間を約50%削減しました。他のソリューションと組み合わせることで、お客様の生産性向上にも貢献していきます。

● https://www.fujixerox.com.hk/en_us/services/sustainability-management-services/iesg

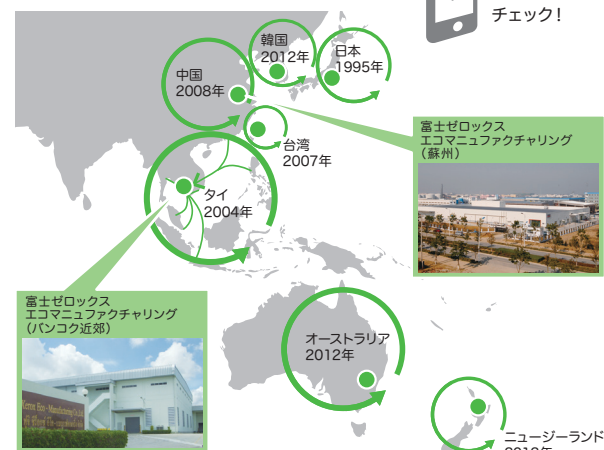
事例

▶ 持続可能な社会の発展に貢献する「国際資源循環システム」

製造者責任として、当社は商品のライフサイクルにわたる「資源循環システム」を構築してきました。グローバル企業として、販売テリトリーであるアジア・パシフィック地域や中国の環境負荷低減に対しても責任があるという考え方のもと、2004年12月にタイを拠点にアジア・パシフィック地域の使用済み商品・カートリッジを回収し、徹底的に分解・分別し再資源化する資源循環システムを稼働しました。2008年1月には、中国全土^(注1)からも回収し「廃棄ゼロ」「汚染ゼロ」「不法投棄ゼロ」を目指す資源循環システムを稼働しました。2012年度からは、韓国、オーストラリア、ニュージーランドにおいて、再資源化を現地で行う体制に移行しました。

今後も営業地域全域での廃棄ゼロを維持しつつ、解体処理拠点の作業環境の改善など、リサイクルの「質」を高めていくことを目指します。加えて、より環境負荷の少ない部品リユース・材料リユースを拡大し、さらなる資源の有効活用と環境負荷の削減をすすめていきます。

〈当社のリサイクル拠点〉(グリーンがリサイクル拠点)



経営重点テーマ

責任ある用紙調達の継続

当社は、森林資源が環境面のみならず文化面においても地球の共有財産であることを認識しています。持続的な保全を図るため、持続可能な森林管理を実践しCSRに配慮した操業を行う用紙取引先からのみ調達することを「用紙調達規則」に定め、原材料のトレーサビリティや生産工場の環境管理システム保持などを調達先に求めています。環境担当役員を議長とする「責任ある用紙調達委員会」において状況を定期的に確認しています。

●活動の実績

2016年度は、国内外ともに用紙取引先の定期調査を実施しました。なかでもアジア・オセアニア地域では、用紙調達先23社の定期調査およびそのうちの2社の現地監査を行いました。また、アジア12カ国の用紙担当マネジャーが集まって「第2回用紙調達会議」を

受賞事例

▶ Best Green Company of the Year 2016を受賞

富士ゼロックスアジアパシフィック(シンガポール)は、2016 Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards (ACES)において、Green Company of the Year 2016を受賞しました。事業活動を商品ライフサイクル全体でとらえて環境負荷低減への貢献を目指す「Challenge Eco No.1」活動を全社にわたって各現場の従業員レベルで積極的に推進していることや、国際資源循環システムの展開など、事業活動を通じて地球環境の保全や社会の持続的な発展への貢献をすすめていることが評価されました。

▶ Trust-Eco1500が3R推進功労者等表彰会長賞を受賞

富士ゼロックスおよび富士ゼロックスアドバンストテクノロジーは、リデュース・リユース・リサイクル(3R)推進協議会主催の平成28年度 3R推進功労者等表彰において、「3R推進協議会会長賞」を受賞しました。従来のシュレッターにはない「ひきちぎり破碎方式」を採用したTrust-Eco1500の開発、販売活動による紙資源リサイクル推進への取り組みを評価していただきました。

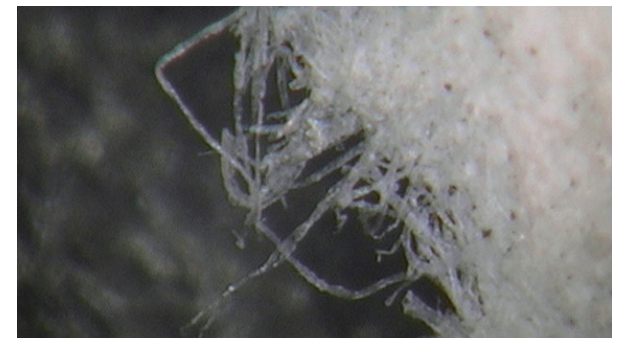
この方式は、①紙片の繊維損傷が少なく再生しやすい、②ドキュメントの復元がほぼ不可能な高いセキュリティ、③紙片の容積が通常のクロスカットシュレッターの約1/3~1/4に減少し搬送が容易、というこれまでにない特徴を持っています。Trust-Eco1500の活用により紙資源9億枚(2015年度の

開催し、規則遵守と持続可能な用紙調達活動の合意形成を図りました。これらの結果を「第5回責任ある用紙調達委員会」に報告し、今後の継続的な活動が承認されました。

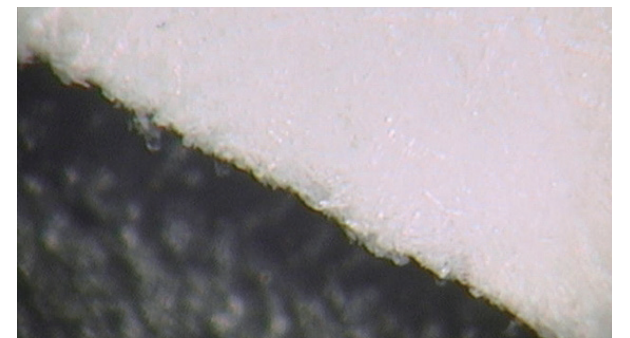


UPM社への監査の様子

年間推定値)相当の削減やその廃棄焼却時に発生するCO₂ 2,200tの削減など環境負荷抑制に大きく寄与しています。



Trust-Eco1500で破碎した紙片断面図(繊維が残っている)



通常のシュレッターでカットした紙片断面図(繊維が切れている)

各国・地域のCSR活動

富士ゼロックスは社会と私たちをつなぐ「舞台」です

富士ゼロックスは、日本、中国およびアジア・パシフィック地域で事業活動を展開しており、各国・地域で、富士ゼロックスの基本的な価値観を共有した従業員が、地域社会の課題をとらえてニーズに応じたCSR活動を実践しています。ここでは、各社・組織が今最も力を入れている活動のうち、代表的なものを紹介します。

各社・組織の代表的なCSR活動事例

富士ゼロックスアジアパシフィック ミャンマー支店
▶ 日本式郵便システムで「届く」「届ける」を日常に

ミャンマー政府へ日本の総務省が2014年からすすめる郵便事業改善の一つ、全国約250カ所に広告付き日本型郵便ポストを設置し広告費で設置費用をまかなう、長田広告株式会社の「郵便ポスト刷新プロジェクト」を支援しています。

半世紀にもおよぶ軍事政権時代が続いたミャンマーでは、急激な経済発展と人口の増加に対応できる社会システムの整備が急がれています。なかでも郵便物は検閲の対象となっていたため、人々からの信頼は低く、郵便のやり取りが根付いてこなかった歴史があります。交通事情なども加わり3分の1が届かない状況だったといわれています。このポストを含めた郵便システムの改善がすすめられた地域では、配達率が9割程度にまで向上し、これまで3日かかっていた配達が1日で届くようになりました。

ヤンゴンに支店を開設して4年。今後も、日々の事業活動はもとより、さまざまな活動を通してミャンマーの社会の発展に貢献してまいります。



富士ゼロックス熊本
▶ がんばるばい熊本!「熊本復興マルシェ」

2016年4月に発生した熊本地震では、多くの地元メーカーの生産ラインも被災しました。そこで富士ゼロックス熊本は、県内企業の売上確保を支援して復旧に尽力していこうと、富士フィルムグループ従業員を対象に県内の名産品を販売する「熊本復興マルシェ」を同年7月にスタートしました。より多くの企業を支援するためにも、東日本大震災復興支援における復興マルシェ開催の経験を踏まえて人気の偏りが出てしまうことに配慮し、「呑んべいおやじの満足セット(7メーカー7商品)」などの詰め合わせパックも企画。注文受け付けから商品の梱包と発送まで全国からの注文に対応し、多くのお客様の商品のPRにつながりました。

熊本県は、震災を糧に新しい熊本づくりを目指す「創造的復興」に県をあげて取り組んでいます。熊本に生きる富士ゼロックス熊本は、創造的復興の実現を目指してお客様と切磋琢磨してまいります。



富士ゼロックスハイフォン
▶ 本を通じて子供たちに夢を育む

当社はベトナム第3の都市ハイフォンで2013年に新生産拠点の操業を開始し、操業時に約400名だった従業員は2017年8月現在で3,792名になっています。

急速に増えるローカルの従業員に対して、会社はもとよりベトナム社会の発展を考え、自ら課題解決策を考え実践していける人材の育成をすすめています。「緑に囲まれた工場の森づくり」活動やチャリティーウォーキングなど、従業員の自発的な数多くの活動が生まれ、中でも近隣の小学校の図書館へ本を寄付する活動は、子供たちが本を通じて世界の広い知識を学び、自分の夢を持ってほしいという従業員の発案で始まり、2017年は、Thuy Nguyen(トゥイグエン)省 Thuy Trieu(トゥイ チェウ)小学校に児童文学や昔話など514冊を寄付しました。あわせて、貧困地域の恵まれない家庭の子供たちが勉学の機会を十分に得られるようギフトセット(カバンとペンや定規など勉強道具)も贈りました。

子供たちの未来を支援する活動を通じて、当社従業員の団結力や助け合いの精神の発揮にもつながると考えています。



富士ゼロックスアドバンステクノロジー
▶ ものづくりの基本を未来の企業家たちへ

富士ゼロックスの商品開発を担う富士ゼロックスアドバンステクノロジーは、2015年度から横浜市立日野中央高等特別支援学校へ職業学習のサポートを行っています。この活動は、卒業後に社会人となる生徒の皆さんへ、職業学習の場を提供しスキル向上に貢献することを目指しています。仕事の基礎であるQ(品質)、C(コスト)、D(納期)に対する意識を身に付けてもらいたいという先生方の要望にこたえて、2016年度は「利潤を考えた製品づくり」プログラムを考案し、当社の社員が講師役となり出張授業を全6回行いました。

横浜市教育委員会が主催する「はまっ子未来カンパニープロジェクト※」の学習発表会において、生徒自身が学習成果をまとめて発表を行い、成長した姿を見せてくれました。今後は、より多くの学校へ提供できるよう本プログラムをさらに進化させていきたいと考えています。

※ 子供たちが主体的に実社会の課題を解決していくための機会を、横浜市が学校と外部機関(企業、官庁、団体)等と連携して提供し、市内27校、約2,000名が参加しました。



一人ひとりの成長の実感と喜びの実現

- 対象とする社会課題
- 多様な人材の育成と活用
 - 社会課題の解決に貢献する人材づくり
 - 働きがいにつながる環境づくり

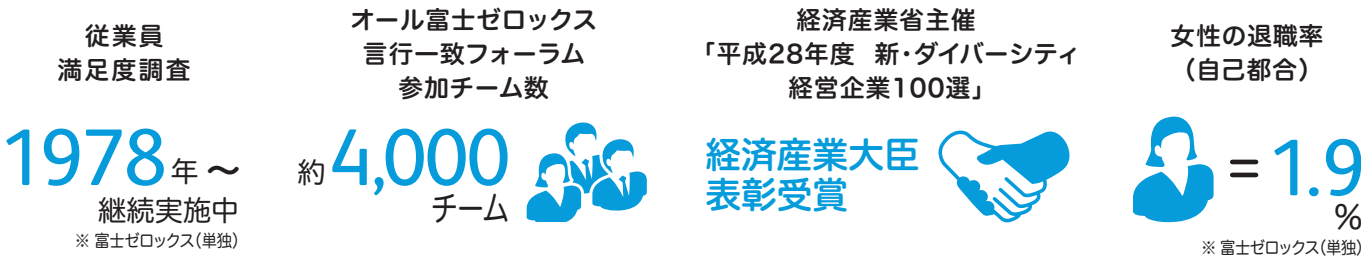
長期的に目指す姿(2030年) 従業員の働きがいを高めて成長の実感と喜びを実現します。

従業員への取り組み

基本的な考え方

当社を支えているのは人です。企業が持続可能であり続けるためには、さまざまな個性やバックグラウンドを持つ多様な従業員一人ひとりが自りつ(自立、自律)し、自ら革新しチャレンジを繰り返して、社会の変化に先駆的に対応していくことが大切であると私たちは考えています。

企業に経済的価値、社会的価値、人間的価値があるように、そこで働く人にも経済性、社会性、人間性を求めています。そのベースとなる健康や労働安全を含めて従業員の働きがいを高められる環境の整備を大切に、学びを通じてそれらの価値を磨くことができる「自ら考え行動する」人材を育成していきます。



Commitment

当社の成長と収益性向上に向けて、従業員が自ら挑戦してやりきる企業風土を醸成し、一人ひとりが仕事を通じて成長を実感し喜びを実現することを重点テーマとして取り組んでいます。

性別や年齢、障害の有無、国籍、LGBTなど多様な個性の尊重はもちろんのこと、生産性の高い働き方への変革や従業員意識調査の結果をベースとした施策を展開し、富士ゼロックスおよび関連会社の従業員がいきいきと働くことで、オープン、フェア、クリアな事業活動を推進していきます。また、これらの自社の取り組みを通じた言行一致事例により、お客様の課題解決と価値提供へとつなげられるよう活動を強化していきます。

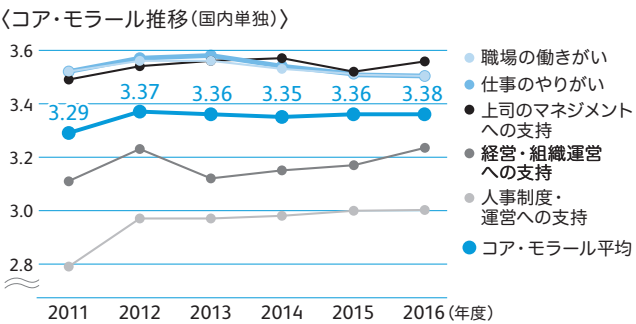
富士ゼロックス株式会社 取締役 常務執行役員 山田 透



● 従業員満足の向上に向けて

従業員が能力を最大限に発揮し、いきいきと働ける環境を実現するためには、一人ひとりの会社や仕事に対する意識や価値観を正しくとらえて、従業員満足度(Employee Satisfaction: ES)を向上させ、経営にも反映させることが重要と考えています。

1978年に従業員意識調査「モラルサーベイ(現ESサーベイ)」を当社単独で開始し、その後、国内の関連会社および販売会社でも実施してきました。2016年度からは、海外販売会社でも“Regional Employee Engagement Survey”として内容を刷新し、従業員の満足度を調査するだけでなく、各国の他の企業との比較ができるようになりました。2017年度は、経営方針の中に「変革への挑戦をたたえる風土醸成による成果の実現」を掲げ、“No Try, No



Success”の精神のもと、職場における上司と部下のコミュニケーションをベースに、高い目標への自発的な挑戦とその成果をたたえる風土の醸成に今まで以上に積極的に取り組んでいきます。

一人ひとりが能力を最大限に発揮して、いきいきと働き、成長の喜びを実感できる環境の構築

経営重点テーマ

自ら考え行動する人材の育成

当社が求めるのは、変化に対応し変革を起こすことのできる「自ら考え行動する」人材です。そのために、従業員一人ひとりが自りつ（自立、自律）的に能力を伸ばし、成長を実感できるキャリアを形成する能力を開発できるよう、さまざまな施策を行っています。

- － 会社が「人材育成の場」そのものである －
個人の成長と組織の成長が富士ゼロックスおよび関連会社の発展につながる
- － 仕事が「成長の体験」そのものである －
実践（仕事）を通じての育成を中心とし、知識と経験、理論と現場が有機的につながる
- － 人材育成はマネジャーの役割である －
部下の成長がマネジャーの最重要役割であり「自ら考え行動する人」を育成する

●活動の実績と今後のすすめ方

2016年度は、職種別教育では、営業マネジャーへの教育を徹底し、マネジメントのバラツキ是正を行うことで組織力の強化を図りました。階層別教育は、1年間を通して一人ひとりのチャレンジを支援する継続的なプログラムへ変更し、本人・マネジャー・教育部が三位一体となって人材育成に取り組む体制を構築しました。また、科学的思考を持って仕事に取り組む職場風土醸成を目指し、全社的に問題解決研修を展開。開発・生産では、問題発生の実因を見極め、的確な対応で再発防止できる人材、営業ではお客様の課題解決に貢献できる人材を育成しました。

個人のキャリア開発を支援するキャリア相談室は、2002年の設置以来のべ約4,700名の社員が利用。2016年度は121名の来談者のうち50歳代の相談が、全体の4割近くを占め、ライフプランを見据えたキャリアの形成に関心が高まっていることがうかがえました。

2017年度も引き続き、当社の持続的成長に貢献する人材育成を目指し、次の項目を重点的に実施します。

- 1. マネジメント力強化
- 2. 経営課題を解決する問題解決力の強化
- 3. グローバル対応力の強化

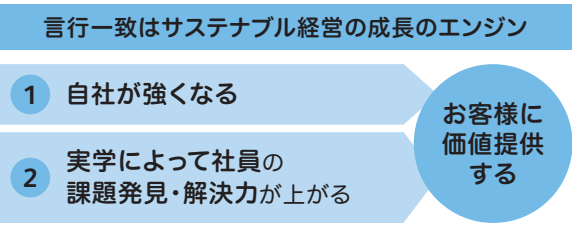
あわせて、今後も若手からシニアまでの幅広い層に対して個人のキャリア開発支援をサポートしていく予定です。

事例

▶オール富士ゼロックス言行一致フォーラム

当社の従業員が日々心がけ、合言葉にさえなっている「言行一致」。まず自分たちで業務課題解決を実証したうえで、同じ悩みをお持ちのお客様にご提案する一連の実践活動です。

この活動の狙いは、社員一人ひとりがそれぞれの役割において課題発見に努めその解決にあたることで「1. 自社を良くすること」「2. 実学によって従業員の課題発見・解決力を上げること」、そして「3. 自社内で自らが実践・実証して得られた価値をお客様へのご提案・訴求につなげること」。つまり、「言っていること」と「行っていること」を一致させ、自社で解決した課題をもとにお客様の課題解決を任せていただくことにあります。



2008年には、それまでの「オール富士ゼロックス改善革新フォーラム」を発展させた「オール富士ゼロックス言行一致フォーラム」として年に1回開催し、今年で10回目になりました。2017年も、国内・海外の予選会を勝ち抜いてきた10チームが一堂に会して事例発表を行い、約4,000チームの頂点を競い合いました。発表会場や中継地点の1,200名を超える参加者から熱気あふれる質疑も飛び交い、国や組織、職種の垣根を越えて全社でベストプラクティスを共有し、相互研さんを図る場として定着しています。



最優秀賞・富士ゼロックスチームへの表彰の様子



「サステナビリティの革新」をテーマにした優秀賞・富士ゼロックス香港チーム

経営重点テーマ

自社の働き方変革の推進

当社はワーク・ライフ・バランスの本質は「働き方の変革」とであるととらえ、「人材力強化を通じた組織全体の生産性改善」と「メリハリのある働き方の実現」に立脚し、社員の意識改革をすすめています。従業員自らが「働き方変革」を通じた業務改善を実践し、その経験に基づいてお客様にソリューション・サービスとして提供する言行一致活動にも積極的に取り組んでいます。

●活動の実績と今後のすすめ方

1988年度に展開した経営刷新運動「ニューワークウェイ」のもと、育児休職制度（1988年度）や家族介護休職制度（1990年度）など、

事例

▶「働きやすい会社」への取り組みが評価され各種表彰を受賞

「モーレツからビューティフル」をキャッチフレーズに、当社は1970年代より働き方変革の概念を世間に訴え、従業員にも多様なワークライフを支援してきました。フレックスタイム制や育児休職、介護休職など、働き続けるための諸制度を社員の声を反映していち早く整えてきました。

2013年度からは、業務の生産性向上、ダイバーシティ推進、ワーク・ライフ・バランス実現を目指して、新たな「働き方変革」に取り組んでいます。

こうした継続的な取り組みが評価され、経済産業省主催「平成28年度 新・ダイバーシティ経営企業100選」経済産業大臣表彰を受賞しました。国内販売会社においても、富士ゼロックス静岡が「静岡県子育てに優しい企業」、富士ゼロックス四国は 平成28年度（第1回）「素敵にたかまつ女性活躍企業表彰」、さらに富士ゼロックス福島も平成28年度「郡山市男女共同参画推進事業者表彰」を受賞するなど、働き方の充実と啓発が評価されました。

仕事と家庭の両立を支援する就労環境づくりに早くから取り組んできました。

2014年度に勤務制度の刷新を行い、テレワークの活用を推進しました。その結果、社員1人当たりの平均年間総労働時間が3年間で130時間減少。育児・介護向け在宅勤務制度では、利用した社員の90%以上が制度に満足し、利用者が2014年度の合計129名（男性：32名、女性：97名）から、2016年度は217名（男性：71名、女性：146名）へと拡大しました。

今後多様な働き方を推進するとともに、一人ひとりが能力を最大限に発揮し、いきいきと働き新しいことに挑戦できるよう「個の発想」を尊重し、多様なワークライフを支援する「働き方変革」を実践します。

これからも多様な個性を尊重し、受け入れ、活かす組織となり、多様性に富む発想や能力をお客様への価値提供につなげてまいります。



下の図を撮影し、関連コンテンツをチェック！



web 関連記事

- ・「平成28年度 新・ダイバーシティ経営企業100選」経済産業大臣表彰受賞（主催：経済産業省）
<http://news.fujixerox.co.jp/news/2017/001332/>
- ・「第1回働きやすく生産性の高い企業・職場表彰～魅力ある成長企業～」大企業部門奨励賞受賞（主催：厚生労働省）
<http://news.fujixerox.co.jp/news/2017/001325/>
- ・「第17回テレワーク推進賞」テレワーク実践部門優秀賞受賞（主催：一般社団法人日本テレワーク協会）
<http://news.fujixerox.co.jp/news/2017/001322/>
- ・「平成28年度 テレワーク先駆者百選」（主催：総務省） http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu02_02000151.html
- ・富士ゼロックス静岡 「子育てに優しい企業」受賞（主催：静岡県） http://www.fujixerox.co.jp/szx/news/20170221_news_release.pdf
- ・富士ゼロックス四国 「平成28年度（第1回）素敵にたかまつ女性活躍企業表彰」受賞（主催：高松市）
http://www.fujixerox.co.jp/skx/company/news/20170308_hyousyou%20.pdf
- ・富士ゼロックス福島 「平成28年度男女共同参画推進事業者表彰」受賞（主催：郡山市）
http://www.fujixerox.co.jp/fkx/company/diversity/news_release.html

経営の基盤

富士ゼロックスは「CSRは経営そのものである」という考えのもと、自社の事業活動を変革して競争力を継続的に高めると同時に、ステークホルダーへの新たな価値を創出し、社会の発展に貢献し続けることを目指しています。

その目的を達成するために、社会や事業環境の変化を踏まえて、当社の活動に対するステークホルダーの期待や要請を経営に取り込み、改善に向けたPDCAを回していくことによって、当社が提供する価値を常に進化させることが重要であると考え、経営プロセスの中にそのための仕組みを組み込んできました。

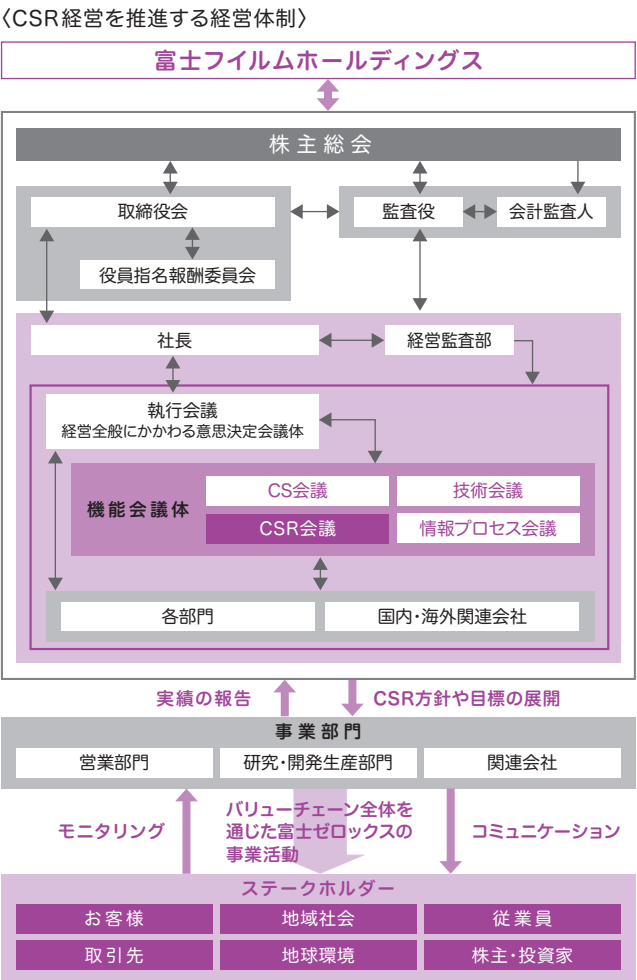
この度の海外販売子会社である富士ゼロックスニュージーランドと富士ゼロックスオーストラリアにおいて、過去に一部の会計処理が不適切に行われていた問題を受け、内部統制に不備があったことを真摯に受け止め、より透明性の高い事業活動を展開できるよう種々の施策を展開し、健全な経営を目指してまいります。

コーポレートガバナンスの徹底

海外グループ会社からの重要事項に関する報告体制や承認プロセスなどの再構築によって、グループ全体の管理・監督の強化を図ります。また、グループ内での機能統合によるグローバル監査展開に向けた体制構築や、IT活用による監査力強化および効率化などを通じて、グループ全体の監査機能を強化してまいります。

CSR経営の軸としてのCSR会議

当社は、事業とCSRを融合した経営を徹底するため、2010年4月からCSR会議を設けています。CSR会議は、経営執行上の意思決定機関として取締役会と執行会議の下位に位置づけられる、機



能会議体の一つです。当社の経営においては、CSR会議を軸として、経営層により決定されたCSRの方針や計画を現場での取り組みにつなげるとともに、現場からのフィードバックを受け改善のためのPDCAを回しております。

2016年度は、CSR会議を17回開催し、ステークホルダーごとに当社の課題を抽出・議論して上期に目指す目標（CSR指標）をコミットしています。

当社は、ステークホルダーからの評価やフィードバックを経営プロセスの中に取り込むために「コミュニケーション」と「モニタリング」を重視しています。

コミュニケーション

ウェブサイトやSNS、サステナビリティレポートなど情報の発信を通じて、ステークホルダーとの対話を促進しています。特にサステナビリティレポートは、お客様や従業員に対する重要なコミュニケーションツールと位置づけています。これは、従業員が当社の考え方や行動を積極的にお客様や関係先に説明し、社会との接点を厚くすることで、現場に立脚した課題認識やアイデアが生まれ、ステークホルダーへの価値提供に結び付くという考え方に基づいています。

コミュニケーションの方法

- サステナビリティレポート
- 公式ホームページ
- 従業員用ウェブサイト
- 経営トップメッセージ
- 環境・社会貢献キャンペーン
- CSR教育

モニタリング

経営を進化させるためには、私たちの事業活動がさまざまなステークホルダーの期待や要請にどの程度対応できているのかを定量的にとらえ、経営の判断や意思決定に適切に反映することが重要と考えています。そのために、ステークホルダーの満足度調査、国内外の関連会社の経営の実情や課題をとらえるグループ内CSRアンケートなどを定期的実施しています。

モニタリングの方法

- お客様満足度調査
- ブランド調査
- 取引先CSR調達セルフチェック
- CSR識者とのダイアログ
- 従業員ESサーベイ
- グループ内CSRアンケート（PDCA調査）

経営重点テーマ

自社のダイバーシティ&インクルージョンの推進

当社は「私たちが大切にすること」に「多様性の尊重」を掲げ、性別や障害の有無に関係なく、多様な人材の積極的な採用・登用、能力を最大限に発揮できるフレキシブルな就労形態の整備、グローバル化・サービス化に必要な能力開発などを推進してきました。現在では、結婚や配偶者の転勤といったライフイベントを迎えても、ワーク・ライフ・バランスを保ちながら働き続けることが可能になっています。

● 活動の実績と今後のすすめ方

女性活躍推進では「生産性の高い働き方が認められる風土、社員がライフイベントに対してキャリアを中断せずに働き続ける環境・風土」「女性の管理職登用が自然と行われ、経営に参画している姿」を目指して取り組みをすすめています。

2016年度に「配偶者転勤帯同制度」を導入し、女性社員退職率は「1.9%（2016年度）」となっています。富士ゼロックスおよび関連会社では、女性管理職比率0%の会社が「16社（2014年度）」から「5社（2016年度）」まで改善しました。また、富士ゼロックス（単独）では、女性管理職比率は年々向上しており、現在「6.4%（2016年度）」となっています。

グローバル対応力の育成では、2011年度から海外業務研修へ派遣する人数を約3倍に拡大、2016年度は27名の海外業務研修生をアジア・パシフィック地域の関連会社、米国のゼロックス・コーポレーションなどに派遣しました。同時に、海外関連会社の人材を日本へローテーションしており、2016年度までに累計13名が2年間の実務を経験しています。

シニア層の活躍においては、定年後のライフプランに合わせた多様な働き方を支援する「セカンドライフ・プログラム」を通じて、富士ゼロックスおよび関連会社で1,332人の定年再雇用従業員が勤務しています（2017年3月末現在、対前年比115人増加）。

2017年度は、LGBTに関連する理解の浸透や仕組みの整備を通じて、誰もが活躍できる風土の醸成への取り組みをすすめています。

事例

▶「配偶者転勤帯同制度」を活用して出向

いつか夫に転勤があるだろうと思い、育児等を理由に退職した社員を対象にした再雇用制度の利用も考えていましたが、タイミングよく配偶者転勤帯同制度ができたことを知りました。40代となり自身のキャリア・専門性を高めたいと感じる反面、働き続けられるのなら多少職種が変わっても仕方がないと思っていました。幸いにも、本社で全体を俯瞰する立場だった情報セキュリティの分野を、今は現場で見方を変えて取り組むことができています。

3人の子供の転園・転校手続きや引っ越しはとにかく大変で、会社の先進的な制度があっても社会の仕組みが追いついていないと感じることも多々ありました。それでも会社のバックアップや前・現職場の方々のサポートはありがたく、この経験が会社にも社会にもプラスとなる貢献につながればと考えています。

富士ゼロックス九州株式会社
人事総務部人事総務グループ
根本 佳代子



▶「デフリンピック競技大会」で世界一！

2017年夏季デフリンピック競技大会（トルコ開催）に、日本代表女子バレーボールのキャプテンとして出場し金メダルに輝いたのは、富士ゼロックス株式会社営業生産性強化部に所属する宇賀耶早紀。16歳から33歳と幅広い年齢層の聴覚障害を持つメンバーを率いて、全試合でストレート勝ちという圧倒的な強さを発揮しました。

「優勝したことはたいへん素晴らしいが、最も称賛されるべきことは、前回の悔しさをバネにこの4年間、仕事とデフバレーの両立を果たし、キャプテンとしてチームをまとめ、目標を達成したプロセスにあると思います」と上長の板倉は言います。また、「どんなに難しいボールでも諦めずに拾いに行く粘り強いプレーと同様に、業務へも常に前向きに取り組む姿勢からは彼女のハンディキャップを意識することはほとんどありません」と職場の同僚からも評価されています。業務役割をこなし、プライベートな時間や費用をデフバレーに費やすワーク・ライフ・バランスの実践が、何物にも代えがたい金メダル獲得へとつながりました。



富士ゼロックス株式会社
営業生産性強化部
板倉 英登 宇賀耶 早紀

web 関連記事

・配偶者転勤帯同制度
<http://news.fujixerox.co.jp/news/2016/001273/>

統合マネジメントシステム

富士ゼロックスは、品質・環境マネジメントシステム、および情報セキュリティマネジメントシステムの認証取得プロセス体制・運用方法の統合をすすめています。2016年度は、統合マネジメントシステムの外部審査機関（株式会社日本環境認証機構）による審査の結果、すでに統合済みの組織に加え、国内関連6社と海外1社（富士ゼロックスハイフォン）も認証を取得することができました。これで合計47社、3万2,000人規模で統合システムの有効性向上に向けた活動を継続的に推進していることが評価されたことになります。今後は、開発、生産、販売の一連のバリューチェーンにおいて、マネジメントシステムが有効に機能しているかという観点で運用を監視して改善に結び付け、さらなる企業体質の強化に取り組んでいきます。

公正な事業慣行の徹底（コンプライアンス）

法令を遵守し、フェアで誠実な事業活動を行うことは、当社が大切にしている基本的な価値観の一つです。2016年度から「倫理・コンプライアンス委員会」を上位の会議体である「CSR会議」に統合することで機能強化し、同会議で審議・決定された企業倫理・コンプライアンスに関係する重要な施策を、各機能組織の長からより迅速かつ確実に展開できる体制に変更しました。

海外を含む全関連会社においては、倫理・コンプライアンスに関する推進責任者を選任し、グローバルで倫理・コンプライアンス管理体制の整備に努めるとともに、各国の法令に沿ったチェックリストを用いて、定期的に自己評価を実施しています。また、教育では、富士ゼロックスおよび国内関連会社における対象者の約95％にあたる22,521名が「法務リスク診断テスト」を受講しました。

今回明らかになった海外子会社における不適切会計問題を受け、富士ゼロックスおよび関連会社の従業員に対する内部通報制度の運用強化ならびに仕組みの再周知を徹底していきます。さらに、海外関連会社も含めた全従業員を対象とするコンプライアンス教育を実施するとともに、基本的な考え方やルールを浸透させる施策として、法務リスク診断テストの実施や、時事に即した法務関連ニュースを分かりやすく解説した「やさしい法務NEWS」の定期的な掲載を継続し、コンプライアンスの重要性について、従業員の意識、理解、関心をより一層高める施策をすすめています。

リスクマネジメントの強化

富士ゼロックスは、「オール富士ゼロックスリスクマネジメント規程」に基づき、クライシス事案（緊急事態）への対応はもちろんのこと、通常時のリスク管理、特に潜在リスクに関して、リスクの発生する頻度と経営に与える影響度の大きさに、グローバルに管理する活動に重点を置いています。経営層がCSR会議においてリスクマネジメントに関して重点テーマを定めて定期的に議論を行い、意思決定しています。

リスクは、事故、災害、不祥事等を類型化し、事象ごとにエスカレーション基準や初動として実施すべき項目を定めガイドライン化するとともに、想定されるリスクの発生確率や経営への影響度などを鑑み、重点テーマを定めて毎年取り組んできました。2016年度は、大規模自然災害や新型インフルエンザ、情報セキュリティなどの対応状況についてCSR会議で審議しました。

今回の海外子会社における不適切会計問題を受け、富士ゼロックスおよび海外を含む全関連会社にリスクマネジメント委員会を設置してリスクマネジメント体制を再構築するとともに、クライシス発生時の上位組織へのエスカレーションの徹底を強化します。

情報セキュリティの徹底は、サービス&ソリューション領域の進展に伴いお客様の個人情報・機密情報を扱う機会が増大している現在、重要テーマの一つです。2016年度には総務部に「情報セキュリティセンター」を設置し、内外の脅威に対し未然防止と有事対応の両方の視点で対策を推進しています。また、近年のサイバーセキュリティの脅威に対応するために、組織横断のサイバーセキュリティ対応チーム（Fuji Xerox CERT）が、「予防・検知・事後対応」の3つの軸で活動し、情報収集、攻撃者による不正侵入の検知、侵害事故発生時の被害拡大防止や証拠保全、再発防止を実施しています。また、パートナー企業に対して当社が預託する重要な情報資産が適切に取り扱われるようにするため、外部機関による監査を実施するとともに、勉強会を実施してセキュリティに対する意識の向上を図りました。今後ともさまざまな事象に備えた防災・減災ならびに事業継続への取り組みをさらに強化していきます。

- 情報セキュリティ報告書
http://www.fujixerox.co.jp/company/public/i_security/

人権の尊重

当社は、社員行動規範において、人権の尊重・擁護と差別の禁止を重要な理念としています。また、富士フィルムグループの人権への取り組みの基本精神として、「富士フィルムグループ企業行動憲章・行動規範」の中にも、「あらゆる人権を尊重する」ことが定められています。

行動規範をより正しく理解し行動に反映するために、2007年に発行した行動規範ガイドブックを2017年3月に最新の国際基準の考え方に沿ってグローバルに共有できる内容へと改訂しました。富士ゼロックスおよび関連会社の従業員を対象に、内容を周知徹底するためのWeb教育を展開しています。

加えて、近年の人権に関する国際的な動きを考慮し、富士フィルムグループとして、あらたに人権方針の策定をすすめています。さらに、サプライチェーンにおいて、特に海外での児童労働、強制労働などの人権侵害が発生しないよう、CSR調達の仕組みの中で取引先への要請と当社による評価の徹底を図っています。富士ゼロックスは、今後も人権侵害の防止と人権意識のさらなる向上に努めます。



行動規範ガイドブックの表紙

第4章 主要なCSR指標

主要なCSR指標

富士ゼロックスは、CSRの推進を定量的に測るCSR指標を設け、取り組み内容の改善を図っています。このCSR指標は、CSR会議で目標値が決定され、半期ごとに経営がその進捗をレビューし、PDCAを回しています。

ここでは、CSR会議において、社会からの要請、および当社の経営目標や事業特性による絞り込みを行い、経営重点テーマとして特定した項目に関連する指標について、その進捗状況を報告しています。なお、他の詳細な指標につきましてはウェブサイトをご参照ください。

知の創造と活用をすすめる環境の構築

～お客様～

重大商品事故の発生件数

定 義 製造事業者である富士ゼロックスが認識している商品関連トラブルのうち、死亡・重症・後遺症・火災などの重大な被害、もしくはその危険性を伴い、かつ多発性が認められる商品事故の年間発生件数を示した指標です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックスおよび関連会社（OEM販売も含む）	0件	0件	0件 / 0件	0件

2016年度実績解説 昨年度に引き続き2016年度も重大商品事故は発生しておりません。重大商品事故ゼロの継続に向けた安全で安心な商品をお届けするための改善活動として、リスクアセスメントの拡充、および商品安全に関する法令や規制への対応強化をすすめました。また製品安全強化活動の中で、お客様へ安全な商品の使用方法に関する情報提供活動を実施しました。

目標・課題 商品安全に関する法令や規制の遵守はもとより、商品安全問題を未然に防ぐため、さらに安全技術や評価技術を高めるとともに、品質・安全フォーラムなどによる商品安全に関する意識の浸透・向上を図り、商品事故の根絶を目指します。

CSプログラムにおけるお客様の取引継続意向率

定 義 富士ゼロックスが独自に実施しているCS評価の仕組みにおいて、「他社ではなく当社を再び選ぶ」とご回答をいただいたお客様の割合を、2012年度を100として指数化して示した指標です。^{注1}

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックスおよび国内関連会社	99.9	101.0	- / 103.0	-

2016年度実績解説 CS評価結果からお客様との関係性にかかわる課題を明らかにしたうえで、より多くのお客様の期待にお応えする活動に取り組んだ結果、2016年度は前年度を上回る評価を獲得することができました。

目標・課題 今後もCS評価の仕組みを通して、高いレベルでのCSをベースにさまざまな地域・お客様層で当社と継続してお取引をしていただけるよう、取り組みを強化していきます。

注1 2015年度より、より実態をとらえられるよう、調査結果の要素を変更し、過去の実績にも反映しています。

生産拠点のセルフアセスメント結果

定 義 【最重要項目】富士ゼロックスのCSRセルフチェックリスト最重要項目の適合率90％以上の拠点数の比率です。
【重要項目】富士ゼロックスのCSRセルフチェックリスト重要項目の適合率90％以上の拠点数の比率です。

対象範囲	項目	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックス関連会社の生産拠点 （新造機、部品、化成品、リサイクル製品の生産拠点）	最重要項目	100%（8拠点）	100%（10拠点）	100% / 100%（10拠点）	100%（10拠点）
	重要項目	87.5%（8拠点中7拠点）	100%（10拠点）	100% / 100%（10拠点）	100%（10拠点）

2016年度実績解説 2016年度は、前年度からCSRセルフチェックを開始し適合率が他拠点に比べて低かった富士ゼロックスエコマニュファクチャリング（タイ）のCSR経営状況の改善に取り組み、全生産拠点で改善がすすみました。

目標・課題 新造機、部品、化成品、リサイクル品を生産する国内外すべての拠点において、今後もCSR経営状況の改善を継続します。あわせて、本指標の達成基準をより厳しい基準へ引き上げること検討します。

定 義 顧客要請に基づいて実施したEICC^{注2}のセルフアセスメントの評価が「グリーン」の拠点数の比率です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックス関連会社の生産拠点 （新造機、部品、化成品の生産拠点）	100%（8拠点）	100%（8拠点）	100% / 100%（8拠点）	100%（8拠点）

2016年度実績解説 当社生産本部と連携し、新造機、部品、化成品を生産する国内外すべての拠点で改善活動を継続した結果、2016年度は対象全拠点でスコアアップ（平均1.6ポイントアップ）し、目標としていた全拠点「グリーン」評価を維持しました。

目標・課題 要求レベルが毎年高まる中で、今後も、新造機、部品、化成品を生産する国内外すべての拠点で、継続して「グリーン」評価の獲得を目指します。

注2 EICC（Electronic Industry Citizenship Coalition）は電子機器業界のCSRコンソーシアムです。EICCが定める電子業界CSRアライアンス行動規範では、電子機器業界のサプライチェーンにおいてCSRに準拠して業務を遂行するための基準が規定されています。EICCのセルフアセスメントでは、「グリーン」評価は「低リスクのサプライヤーに相当する」と定義づけられています。ほぼ毎年質問内容が改訂され、合格レベルの基準が厳しくなっています。

～取引先～

生産資材分野におけるCSR調達セルフチェックリスト最重要項目および重要項目の適合率90%以上社数比

GRI EN33、LA15、HR11、SO10 GC 原則1-10 SDGs 目標17					
定 義 【最重要項目】CSR調達対象取引先のうち最重要項目の適合率が90%以上を達成した取引先社数 ^{注1} の比率を示した指標です。 【重要項目】CSR調達対象取引先のうち重要項目に準ずるレベルの適合率90%以上を達成した取引先社数 ^{注2} の比率を示した指標です。					
対象範囲	項目	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
国内および海外の取引先	最重要項目	82.7%	83.1%	100%/94.1%	100%
	重要項目	38.8%	54.1%	90%/56.9%	90%
2016年度実績解説 2016年度、適合率90%以上の取引先社数比は、最重要項目で94.1%となり 前年度より11ポイント改善、重要項目は56.9%で前年度より2.8ポイント改善しました。取引先による改善計画立案および改善計画提出率においては、2016年度 98.4%と前年度67.4%から31ポイントの大幅増加となり、改善への取り組みがすすんでいます。					
目標・課題 重要項目の適合率向上が課題と考えています。年々高まるCSRの要求にサプライチェーン全体でしっかり対応できるよう、取引先の現場への訪問により、改善推進を強化します。					
注1 既存の取引先については、全項目でなく前年度不適合項目に対する改善計画の立案・実施による達成を含みます。					

商品物流分野^{注2}におけるCSR調達セルフチェックリスト^{注3}最重要項目の適合率90%以上の社数比

GRI EN33、LA15、HR11、SO10 GC 原則1-10 SDGs 目標17				
定 義 CSR調達対象協力会社のうち最重要項目の適合率が90%以上を達成した一次協力会社・事業所の比率を示した指標です。				
対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
国内の一次協力会社・事業所	100%	100%	100%/100%	100%
海外の一次協力会社・事業所	93.8%	98.4%	100%/97.6%	100%
2016年度実績解説 国内は、商品物流の配送協力会社における最重要項目の適合率90%以上の社数比100%を維持しました。 海外の商品物流の配送協力会社に対する活動は、2015年度にセルフチェック適合率90%に満たなかった配送協力会社1社の改善を継続中です。				
目標・課題 2017年度も、国内のお客様先までの商品物流における目標達成を目指します。海外は、商品物流の配送協力会社における改善活動の継続強化を目指します。				
注2 各国・地域の倉庫・支店からお客様までの配送。 注3 商品物流分野におけるCSR調達セルフチェックリストは、生産資材分野のセルフチェックリストから項目を抜粋し、物流固有の項目を追加したものです。				

間接材分野におけるCSR調達セルフチェックリスト^{注4}最重要項目の適合率90%以上の社数比

GRI EN33、LA15、HR11、SO10 GC 原則1-10 SDGs 目標17				
定 義 CSR調達対象取引先のうち最重要項目の適合率が90%以上を達成した取引先社数の比率を示した指標です。				
対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
国内および海外の取引先	71.4% ^{注5}	81.6% ^{注6}	90%/90.7%	95%
2016年度実績解説 間接材分野では、当社の事業継続のために特に重要な取引先に重点を置いたCSR調達活動を行っています。2016年度は、さらなるガバナンス強化として、セルフチェックリスト実施対象取引先に対するバイヤー基礎訪問を実施し、CSRの観点だけではなく、BCP（事業継続計画）においても強化を図る活動を推進しました。				
目標・課題 今後も多岐にわたる間接材分野の取引先の課題に対応しつつ、改善支援を通じてWin-Winの関係を構築していきます。				
注4 間接材分野におけるCSR調達セルフチェックリストは、生産資材分野のセルフチェックリストから項目を抜粋して作成したものです。 注5 国内およびベトナムの取引先が対象。 注6 国内、ベトナム、および中国（上海・深圳）の取引先が対象。				

国内外の共通用紙調達における用紙調達基準をすべて満たしている取引先の比率

GRI EN33、LA15、HR11、SO10 GC 原則1-10 SDGs 目標15、17				
定 義 用紙調達規程への適合が確認された取引先の比率を示した指標です。				
対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
国内外の用紙調達の取引先	100%	100%	100%/100%	100%
2016年度実績解説 2012年に用紙調達規程を改定し、調達先に事業活動におけるCSRを重視した操業を求めています。この基準の適合状況については2012年から国内外の用紙調達・販売の責任者による会議を開催して確認しています。2016年度も同会議で100%の適合を確認しました。				
目標・課題 今後も継続して取引先における用紙調達規程の適合状況を確認し、サステナブルな用紙調達の実現に取り組んでいきます。				

紛争鉱物の来歴調査における取引先からの回答回収率

GRI HR11 GC 原則1-6 SDGs 目標17				
定 義 紛争鉱物来歴調査の対象取引先全社数のうち、EICC／GeSI帳票を回収した取引先社数の比率を示した指標です。				
対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
国内外の生産資材取引先	92.4%	97.3%	95%/96.5%	95%
2016年度実績解説 2016年度の回収率は、前年度より若干低下しましたが、紛争フリー認証を取得している製錬業者比率は昨年より20.5ポイントアップし、40%となりました。				
目標・課題 2017年度も95%以上の回収率を目指します。一方で、欧米の動向について情報収集をさらに強化します。				

海外生産拠点（中国）における原材料・部品の現地調達比率

GRI EC9 SDGs 目標17				
定 義 中国で操業する富士ゼロックス深圳、富士ゼロックス上海が行う原材料・部品の調達取引のうち中国国内の法人との取引金額の比率を示した指標です。				
対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックス深圳、富士ゼロックス上海	67.7%	67.9%	-/71.6%	一定レベルの現地調達の維持
2016年度実績解説 中国における現地調達比率は71.6%で、前年度より3.7ポイントアップしました。今後も適正な運用を維持します。				
目標・課題 進出先の地域経済の発展に寄与できるよう、引き続き現地調達比率を考慮した適正な調達および生産を展開していきます。				

海外生産拠点（ベトナム）における原材料・部品の現地調達比率

GRI EC9 SDGs 目標17				
定 義 ベトナムで操業する富士ゼロックスハイフォンが行う原材料・部品の調達取引のうちベトナム国内の法人との取引金額の比率を示した指標です。				
対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックスハイフォン	23.6%	34.5%	-/45.0%	一定レベルの現地調達の維持
2016年度実績解説 現地取引先の育成に注力した結果、ベトナムにおける現地調達率は45%となり、前年度より10.5ポイントアップしました。				
目標・課題 進出先の地域経済の発展に寄与できるよう、引き続き現地調達比率を考慮した適正な調達および生産を展開していきます。				

世界の相互信頼と文化の発展への貢献

～地域社会～

社会貢献支出

定 義 富士ゼロックスおよび関連会社の社会貢献活動に関連する支出の総額を示した指標です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックス(単独)	3億200万円	3億7,200万円	－/3億9,400万円	一定レベルの 貢献の継続
国内の関連会社	7,200万円	7,200万円	－/1億900万円	
海外の関連会社	1億7,600万円	1億7,400万円	－/1億4,100万円	
合計	5億5,000万円	6億1,700万円	－/6億4,300万円 ^{注1)}	

2016年度実績解説 熊本地震関連や学術研究・スポーツ分野における寄付・協賛や、各地域での社会貢献活動を継続した結果、総額約6億4,300万円の社会貢献支出となりました。

目標・課題 重点テーマである将来世代の人材育成、希少な文化・情報の伝承、地域特有の社会課題解決への貢献を軸に、国内外の全社で社会貢献を強化していきます。

注1 富士ゼロックス、国内の関連会社、海外の関連会社、合計、それぞれにおける支出を100万未満を四捨五入しているため、それぞれの項目の合算金額と合計金額は異なります。

従業員ボランティア数^{注2)}

定 義 富士ゼロックスおよび関連会社の従業員による会社が主催したボランティア活動への参加者数(のべ)および協力従業員数の合計です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックス(単独)	903人	656人	－/626人	従業員ボランティア 数の増加
国内の関連会社	4,756人	4,023人	－/2,911人	
海外の関連会社	11,018人	10,429人	－/14,225人	

2016年度実績解説 従業員ボランティア数は、特に海外の関連会社で昨年よりも大幅に増えました。全社でのべ17,762人が会社主催の活動にボランティアとして参加しました。

目標・課題 従業員一人ひとりがいきいきと働ける環境の構築を目指し、従業員参画型の社会貢献を増やしていきます。

注2 従業員ボランティア数は、端数倶楽部など従業員が自主的に運営するボランティア組織の活動は含まれていません。

端数倶楽部^{注3)}の会員数

定 義 従業員および退職者による自発的なボランティア組織「端数倶楽部」の会員数を示した指標です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックスおよび国内外関連会社7社	3,807人	3,721人	－/3,763人	会員数の増加

2016年度実績解説 富士ゼロックス単独では、従業員の約40%が参加しています。震災復興ボランティアの活動に、関連会社の従業員が参加するなど活動の幅が広がっています。

目標・課題 国内・海外の関連会社で個別に運営されている従業員ボランティア組織との連携を強化します。さらに、ボランティア活動に参加する会員の増加を引き続き目指します。

注3 端数倶楽部は、従業員が自主的に運営するボランティア組織です。会員の給与・賞与の端数を天引きして資金を集め、自主活動や各種NPO・NGOへの寄付を行っています。

アジア地域の相互理解を目的とした

富士ゼロックス株式会社小林基金による助成者数

定 義 学術交流を通じてアジア・パシフィックの国・地域との相互理解を深めることを目的にした、人文・社会科学の領域における国内外の博士課程在籍者を中心とした継続的な支援活動を示した指標です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
在日外国人留学生研究助成プログラム ^{注4)} における のべ助成者数(累計)	33人 (1,109人)	32人 (1,142人)	－/32人 (1,174人) ^{注5)}	一定レベルの 助成の継続
小林フェローシッププログラム ^{注6)} における のべ助成者数(累計)	8人 (181人)	8人 (189人)	－/8人 (197人)	一定レベルの 助成の継続

2016年度実績解説 在日外国人留学生研究助成プログラムでは、10の国と地域から32人に助成を行いました。日本人を対象とした小林フェローシッププログラムでは、8人に助成を行いました。

目標・課題 継続的な研究助成を実施すると同時に、博士号取得者による研究発表会の開催、研究成果のデジタルアーカイブ化の拡大など、OB・OGの交流する場づくりをさらに強化していきます。

注4 在日外国人留学生研究助成プログラムは、アジア・パシフィックの国・地域から来日し、日本の大学院博士課程で人文・社会科学を専攻する若手の留学生研究者に対する研究助成です。

注5 助成者名簿を再精査した結果、助成者累計人数を修正しました。なお、累計人数では助成者の重複を除いています。

注6 小林フェローシッププログラムは、アジア・パシフィックの国・地域について研究する人文・社会科学系博士課程の若手の日本人研究者に対する研究助成です。

教材提供プロジェクト

新規支援児童数(累計)/教材発行数/活動参加従業員数

定 義 当社のプロダクションプリンターで教材を印刷し、現地パートナーと協力して配布しました。配布した児童数、冊数、活動に参加した従業員数です。

対象範囲	項目	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
フィリピン、タイ、 ミャンマー、ベトナム、 インドネシア	新規支援児童数(累計)	442人(442人)	2,121人(2,563人)	－/68,378人(70,941人)	2023年までに 累計10万人の 児童への配布
	教材発行数	442冊	2,597冊	－/72,250冊	
	活動参加従業員数	26人	187人	－/100人	

2016年度実績解説 2016年度にはベトナム、インドネシアへと活動を拡大しました。タイのマハ王女60歳を記念して王室のエンブレム入りの特別バージョン60,000冊を贈呈しました。

目標・課題 2017年度は、これまでの5カ国での活動を継続・拡大するとともに、マレーシアでの活動開始を予定しています。引き続き、各参加企業の強みを活かし、国による教育制度や学習文化、社会課題の違いに柔軟に対応しながら、各国・地域ごとに持続可能な仕組みの運用を目指します。

～地球環境～

商品ライフサイクル全体のCO₂排出量

定 義 当社商品の購入部材、生産、オフィス(開発・販売等)、物流、お客様使用時のCO₂排出量の合計です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックスおよび関連会社	1,423kt-CO ₂	1,368kt-CO ₂	1,367kt-CO ₂ /1,356kt-CO ₂	1,308kt-CO ₂

2016年度実績解説 業務改善により生産や物流でのCO₂排出量を削減し、ライフサイクル全体のCO₂排出量は前年度の1,368kt-CO₂から1,356kt-CO₂へと減少しました。
※2015年度より環境パフォーマンスデータの集計システムを変更したことに伴い、事業所でのCO₂排出量の係数を当該年度の値に切り替えました。
このため、2014年度以前(2005年度の排出係数を使用)とのデータの連続性はありません。

目標・課題 事業の拡大によりCO₂排出量の増加を見込んでいます。この増分を吸収してライフサイクル全体で排出量を抑制するために、全社をあげた働き方変革を継続して推進し、業務効率の向上を通じたCO₂排出量の低減をすすめます。

事業所でのCO₂排出量

GRI EN3、EN15-16、EN19 **GC** 原則7-9 **SDGs** 目標13 


定義 富士ゼロックスおよび関連会社が自社の工場やオフィスで消費した電力などのエネルギーをCO₂排出量に換算して示した指標です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
国内外の開発・生産事業所	126kt-CO ₂	142kt-CO ₂	139kt-CO ₂ /140kt-CO ₂	133kt-CO ₂ 以下
国内外のオフィス	64kt-CO ₂	69kt-CO ₂	68kt-CO ₂ /69kt-CO ₂	67kt-CO ₂

2016年度実績解説 東日本大震災以降から継続している電力使用量削減目標(2010年度比15%以上)に向けた節電の徹底、既存設備の省エネ設備への更新や生産プロセスの効率化を継続してすすめています。

目標・課題 2017年度も、開発拠点の省エネ設備の導入、生産プロセスの見直し等の施策に継続して取り組むとともに、省エネ生産技術の開発や生産工程への導入の検討など、中長期的な視点での活動を強化します。

お客様先のCO₂削減貢献量

GRI EN7、EN27 **GC** 原則7-9 **SDGs** 目標13 


定義 富士ゼロックスが提供した商品やソリューション・サービスによって削減できた消費電力量などをCO₂排出量に換算して示した指標です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックスおよび関連会社	3,206kt-CO ₂	3,462kt-CO ₂	3,788kt-CO ₂ /3,727kt-CO ₂	－

2016年度実績解説 お客様先のCO₂削減貢献量は約265kt-CO₂増加し、3,727kt-CO₂に伸びました。削減効果の高いソリューション・サービス事業の売上が伸びたためです。

目標・課題 お客様の業務変革を支援するソリューション・サービス事業と、省エネ技術を搭載したダントツの環境配慮型商品の提供を通じて、お客様の事業成長とCO₂排出抑制の両立への貢献を目指します。

部品リユースによる新規資源投入抑制量

GRI EN2 **GC** 原則7-9 **SDGs** 目標12 


定義 富士ゼロックスおよび関連会社が製造過程でリユース部品を活用したことによって、新規資源を抑制できた量を示した指標です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックスおよび関連会社	2,916t	3,273t	3,464t/3,809t	3,902t

2016年度実績解説 2016年度の新規資源投入抑制量は、前年に対して536 t増加し、目標値を345 t上回りました。リユース部品を活用した商品が予想以上に増加したためです。

目標・課題 2017年度の目標値は3,902 tで、2016年度の実績より93 t増加しています。リユース部品を活用した商品の増加をすすめていきます。

回収された使用済み商品の再資源化率

GRI EN28 **GC** 原則7-9 **SDGs** 目標12 


定義 国内外で回収された使用済みの複合機やプリンターの機械本体(消耗品除く)において、部品リユースまたは素材・熱など再び資源化して活用した割合を示した指標です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
国内	99.9%	99.9%	99.5%以上/99.9%	99.5%以上
アジア・パシフィック	99.6%	99.7%	99.5%以上/99.6%	99.5% //
中国	99.9%	99.9%	99.5%以上/99.9%	99.5% //
台湾	99.9%	99.9%	99.5%以上/99.7%	99.5% //
韓国	99.9%	99.9%	99.5%以上/99.9%	99.5% //
オーストラリア	99.8%	99.6%	99.5%以上/99.6%	99.5% //
ニュージーランド	99.7%	99.7%	99.5%以上/99.7%	99.5% //

2016年度実績解説 使用済み商品の再資源化率は、国内、海外のすべての拠点で「廃棄ゼロ」基準である99.5%以上を達成しました。アジア・パシフィックで0.1ポイントの減少、台湾で0.2ポイントの減少となりました。アジア・パシフィック、台湾共に前年と処理プロセスや再資源化処理パートナーの変更もないことから、「廃棄ゼロ」の基準を下回る危険はないと判断しますが、経過観察を続けていきます。

目標・課題 2017年度も「廃棄ゼロ」の基準である99.5%の再資源化率を確実に達成することを継続しつつ、環境負荷のさらなる低減を目指していきます。

生産プロセスでの水使用量

GRI EN8 **GC** 原則7-8 **SDGs** 目標12 

定義 富士ゼロックスおよび関連会社が国内外の製造段階で使用した水の量を示しています。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックスおよび関連会社	206万t (国内163万t、海外43万t)	211万t (国内167万t、海外44万t)	259万t(2005年度比30%減)/ 212万t(国内169万t、海外43万t)	259万t以下

2016年度実績解説 当社は生産段階における水使用量が最も多いため、2009年度からこの分野における使用量の削減に取り組んでいます。2016年度も引き続き2005年度比30%減の目標を達成しました。

目標・課題 引き続き目標(259万t以下)の維持を目指します。

一人ひとりの成長の実感と喜びの実現

～従業員～

従業員満足度指標「コア・モラル」のスコア^{注1}

GRI PR1 **SDGs** 目標8 

定義 富士ゼロックスおよび国内の関連会社・販売会社の従業員を対象とした意識調査「ESサーベイ」において「コア・モラル」として定義する5項目の平均スコア(満点を5.00ポイントとする)です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックス(単独) ^{注2}	3.35	3.36	－/3.38	－
国内の販売会社	3.49	3.43	－/3.40	－
国内の関連会社(販売会社を除く)	3.25	3.23	－/3.26	－
海外の関連会社(営業、事務職) ^{注3}	－	－	－/3.55	－

2016年度実績解説 国内は、富士ゼロックス単独と関連会社でスコアが上昇し、販売会社は低下しましたが、いずれも有意とはいえないレベルでのスコア変動であり、特筆すべき変化は見られませんでした。海外では、2016年度より販売関連会社がサーベイ方式をリニューアルし、国内同様のコア・モラルを5.00ポイント満点で測れるようになりました。

目標・課題 この数年、スコア上の大きな変動は見られず、比較的高位で安定していますが、対象となるすべての会社で前年に対して改善傾向が見られるよう、ESサーベイ結果を活用した「職場改善活動」を強化していきます。

^{注1} コア・モラル:「仕事のやりがい」「職場の働きがい」「上司への信頼度」「人事運営への満足度」「組織運営への満足度」。

^{注2} 富士ゼロックス単独は役職定年制度適用者をカウントから除いて再計算しています。

^{注3} 海外は2013年度実績から管理職としてカウントする社員区分を一部変更しました。

役員および管理職に占める女性の割合

GRI LA12 **GC** 原則6 **SDGs** 目標5 

定義 富士ゼロックスおよび関連会社の役員および管理職に占める女性の割合を示した指標です。なお、ここでの「管理職」は部下の有無にかかわらず、人事制度上の管理職に該当する従業員を意味しています。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックス(単独)	5.8%	6.2%	7.0%/6.4%	7.1%
国内の関連会社	2.8%	3.4%	－/3.8%	－
海外の関連会社	24.8%	26.9%	－/25.2%	－

2016年度実績解説 国内は、単独における目標値はわずかに届かずという結果ながら、単独、関連会社ともに毎年上昇しています。海外は、毎年安定的に管理職の25%前後を女性が占めています。

目標・課題 引き続き全社で女性管理職の登用をすすめます。富士ゼロックス(単独)においては、「2020年度に14%」という高い目標の達成に向けて、管理職候補人材を層別し、それぞれにジョブアサインメントや教育機会など必要な対応をとることで任用を強化していきます。海外関連会社においては、年度によって数値の若干のアップ・ダウンが発生している点に着目し、それらの要因や対策を検討していきます。

障がい者法定雇用率を達成している法人の割合

GRI LA12 GC 原則6 SDG₈ 目標10



定義 富士ゼロックスおよび国内の関連会社のうち障害者雇用促進法に基づく法定雇用率(2.0%)を達成した法人数の割合を示した指標です(常用労働者数50名以上の法人)。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックス(単独)	100% (雇用率2.06%)	100% (雇用率2.09%)	100% / 100% (雇用率2.22%)	100%
国内の関連会社(販売会社を除く)	78% (9社中7社)	89% (9社中8社)	100% / 100% (9社中9社)	100%
国内の販売会社	81% (31社中25社)	77% (31社中24社)	100% / 85% (33社中28社)	100%

2016年度実績解説 2016年度末時点で障害者雇用率制度に基づく雇用義務を有する会社が43社となりました。うち38社が法定雇用率を達成しました。国内販売会社は、あらたに統轄販売会社2社が障がい者雇用義務を有する対象となりました。

目標・課題 事業環境や社会情勢の変化に左右されず、安定的な法令遵守が全社で推進できる体制づくりを目指します。また、法定雇用率達成のみならず、障害の有無にかかわらずすべての人が働きやすい会社を目指していきます。

従業員の年間総労働時間^{注4}

GC 原則1 SDG₈ 目標8



定義 富士ゼロックスおよび関連会社における従業員の職種別の平均年間総労働時間を示した指標です(管理職を除く)。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックス(単独)	1,878時間	1,878時間	1,850時間 / 1,852時間	1,850時間
国内の関連会社(営業・事務職など)	1,971時間	1,948時間	- / 1,932時間	-
国内の関連会社(製造スタッフ)	2,094時間	2,037時間	- / 2,012時間	-
海外の関連会社(事務職)	2,085時間	2,067時間	- / 2,002時間	-
海外の関連会社(製造スタッフ)	2,177時間	2,143時間	- / 2,160時間	-

2016年度実績解説 「生産性向上」「ダイバーシティ」「ワーク・ライフ・バランス」を目指した「働き方の変革」の継続的な取り組みにより、国内は、単独、関連会社(全職種)ともに前年度から改善しました。国内外とも引き続き限られた時間・リソースにおいて最大の成果をあげられるマネジメントを目指します。

目標・課題 国内においては、「働き方の変革」による継続的な業務プロセス改善を行うとともに、柔軟な勤務制度を活用してメリハリのついた働き方を推進していきます。また、年次有給休暇取得率の向上に向けた施策を実施し、ワーク・ライフ・バランスとダイバーシティをさらに推進していきます。

注4 裁量労働制を導入している会社を除きます。

経営の基盤

～株主・投資家～

内部統制・コンプライアンスの重大問題発生件数

GRI SO8 GC 原則10 SDG₁₆ 目標16



定義 公表を必要とする内部統制・コンプライアンスの問題の発生件数を示した指標です。

対象範囲	2014年度実績	2015年度実績	2016年度目標/実績	2017年度目標
富士ゼロックスおよび関連会社	0件	0件	0件 / 1件	0件

2016年度実績解説 海外販売子会社である富士ゼロックスニュージーランドと富士ゼロックスオーストラリアにおいて2010年度から2015年度における一部の会計処理が不適切に行われていたことが明らかになりました。その結果、親会社である富士フイルムホールディングスが「第三者委員会」を設置し、その調査により、当社の内部統制において問題があることが指摘されました。当社はこの調査結果を受け、経営を刷新するとともに、速やかに再発防止策を立案しました。

目標・課題 当社は、第三者委員会による調査報告の内容を重く受け止め、当社および海外を含めた関連会社全組織に対して、内部統制の強化やコンプライアンス施策のさらなる充実を図り、信頼の回復と再発防止に向けて、真摯に取り組んでまいります。

第三者意見

竹ケ原 啓介氏

株式会社日本政策投資銀行
執行役員 産業調査本部 副本部長



Sustainability Report 2017は、基本的に2016年版の構成を踏襲しています。2016年版から導入された価値創造プロセスのフレームワークは、グローバルな視座から取り組むべき社会課題を特定し、これを起点に、経営重点テーマに対応させつつ、自社の事業活動を通じた価値提供(ソリューション)に結び付けており、いわゆる「アウトサイド・イン・アプローチ」を体現した非財務情報開示として秀逸です。また、こうした価値創造を通じて長期的に目指す姿を、SDGsに則して多面的に展開したうえで、最終的なゴールとして8「働きがいと経済成長の実現」に収れんさせている点も、貴社の企業理念、事業内容とフィットしており、大変分かりやすく優れた構成だと思います。

特集記事にも一貫性が感じられました。まず、貴社の商品・サービスを支える技術開発に着目し、経営哲学「Better Communications」を実現するための技術力が詳細に解説されます。続いて、顧客側で実現される価値が、業務プロセス改善や働き方改革という形で具体的に示されます。社会課題の解決という抽象概念を具体的で分かりやすく提示した好例といえるでしょう。特に、コミュニケーション環境の提供や業務プロセス改革を実現する「プラットフォーム(エコシステム)」の構築を、貴社の役割として強調している点は、価値創造プロセスのゴールとも対応しており、印象的でした。コンセプトと一体化した特集記事だったと思います。

上記をはじめとするさまざまな優れた点を確認したうえで、今回触れざるを得ないのが、海外子会社における不適切会計処理問題です。これに関しては、6月に公表された第三者委員会による調査報告を踏まえ、トップコミットメントおよびこれに続く4ページにわたる記載により、原因や背景にある課題の分析、その解消に向けた各種の対応が詳細に報告されており、今号の主題の一つとなっています。この問題は、非財務情報開示という文脈においてどうとらえられるべきでしょうか。

企業の非財務情報を、近時のキーワードである事業を通じた社会課題の解決、すなわち価値創造シナリオと、そうした活動を支える土台としてのガバナンスやリスク管理からなる2層構造としてとらえれば、前者がどれほど優れていても、基礎部分そのもの、

あるいは両者の接続に問題があると、とたんに色あせてしまいます。ESG投資の拡大に呼応して前者の巧拙に社会の関心が集中するなか、できて当たり前のような扱いになっていた基礎部分の重要性にも改めて目を向けるべきである、というのが、今回の問題の一つのインプリケーションといえるでしょう。

この観点から見ると、今号では、「経営の基盤」の内容をコーポレートガバナンスの徹底やリスクマネジメントの強化など内部統制関連に絞り込み、株主・投資家に対する提供価値である旨を強調するなど、直ちに一定の修正が加えられたことが分かります。今後も、一連の対応の進展に合わせて、こうしたフレームワークの調整は必要でしょう。その際、最も基本的な論点として、価値創造と基盤(いわばESとG)との情報量のバランスをどうするか、があげられます。近時、戦略情報の開示充実に合わせて、改めてガバナンス等に関する情報開示の強化を求める声が高まっており、今後、さまざまな改善策が奏功してくる貴社にとっては、優れたフレームワークを補強する意味から検討に値する論点でしょう。また、非上場とはいえ、富士フイルムグループとの一体性が強化されるなか、貴社の事業活動は、グループによる価値提供の主要な構成要素として、これまで以上に資本市場の関心を惹起することになります。従って、基盤はもとより、商品・サービスを通じた価値提供についても株主・投資家をステークホルダーに位置づけるなど、価値提供の対象範囲を広げる余地もあると考えます。さらに、これは中期的なテーマですが、価値創造プロセスの成果の見せ方に一層の進化を期待したいと思います。第3章では多様な成果が示されていますが、アウトプットにとどまるものも散見され、それがもたらすインパクトをより意識したもの(アウトカム)への深化が期待されます。あわせて、単年度目標になっているCSR指標を、長期ビジョンに対応させていくことも検討していただきたい点です。

これらは、実際には、貴社に限らず多くの企業が直面している課題でもあります。優れた価値創造フレームワークを持つ貴社の動向は、今後の非財務情報開示のあり方に大きな影響を与えることが確実なだけに、さらなる進化を楽しみにしております。



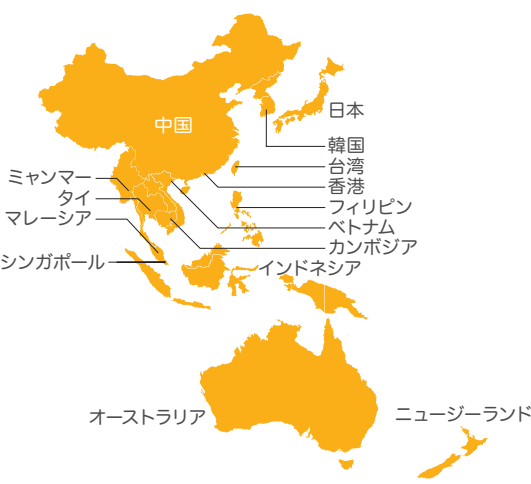
会社概要

名称 富士ゼロックス株式会社 (Fuji Xerox Co., Ltd.)
本社 〒107-0052 東京都港区赤坂九丁目7番3号
電話 03-6271-5111 (代表)
代表取締役会長 古森 重隆
代表取締役社長 栗原 博
創立 1962年(昭和37年)2月20日
富士写真フイルム株式会社
(現 富士フイルムホールディングス株式会社)と
英国ランク・ゼロックス社
(現 ゼロックス・リミテッド)との合併会社
資本金 200億円
株主 富士フイルムホールディングス株式会社(75%)
ゼロックス・リミテッド(25%)
社員数 47,357名(2017年3月期)／
8,172名(2017年3月期 単独)

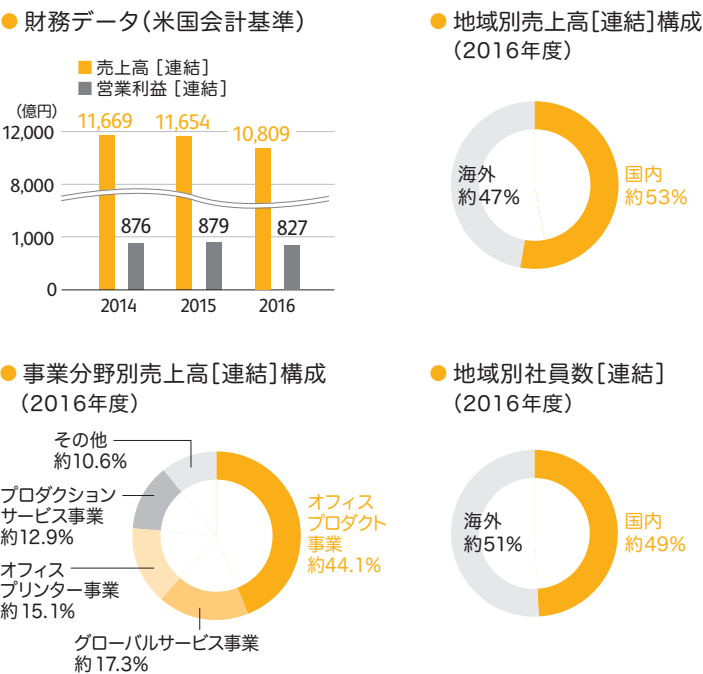
事業概要 オフィスプロダクト事業、オフィスプリンター事業、
プロダクションサービス事業、グローバルサービス事業
事業所
[本社] 東京
[研究所] 横浜、中井町(神奈川県)、パロアルト(米国カリ
フォルニア州)
[開発・製造事業所] 横浜、海老名、竹松(神奈川県)、鈴鹿(三重県)、滑川
(富山県)、柏崎(新潟県)、上海、深圳、蘇州(中国)、
チョンブリ(タイ)、ハイフォン(ベトナム)など
[主要支店・営業所] 札幌、仙台、東京、横浜、名古屋、京都、大阪、神戸、
広島、福岡、沖縄ほか全国主要都市約300カ所
[海外拠点] 中国(香港、台湾を含む)、韓国、フィリピン、ベトナム、
ミャンマー、カンボジア、タイ、マレーシア、シンガポ
ール、インドネシア、オーストラリア、ニュージーランド、
アメリカの国、地域

販売・サービス活動地域

日本、中国およびアジア・パシフィック地域を販売／
サービスの活動地域としています。欧米など、他の
地域についてはゼロックス・コーポレーションおよび
ゼロックス・ヨーロッパが担当しています。



主要な経営指標



注記: 本項目では、富士フイルムホールディングス株式会社の連結業績のうち当社
事業に相当する「ドキュメントソリューション部門」の売上高および営業利益
を掲載しております。

本レポートでは、当社の画像認識技術を活用したクロスメディア・サービスをご利用いただけます。

専用アプリでSkyDesk Media Switchを体験！

◆アプリのインストールの手順

本パンフレット内のコンテンツは、App Store・Google Play からSkyDesk Media Switchのアプリ(ダウンロード無料)をインストールし、アプリを起動したスマートフォンで紙面の特定画像を撮影すると、各関連情報にアクセスできます。

◆アプリのご利用手順

アプリを起動 → 検索窓に「富士ゼロックス」を入力結果から「富士ゼロックス 広報」を選択 → カメラアイコンをタップして撮影モードに移動 → 画像全体をガイドに入れて！ → ※登録画像はこちらのマークが目印 → 送信するとコンテンツへアクセス

iPhone, Safariは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスに基づき使用されています。App Storeは、Apple Inc.が運営するiPhone、iPad、iPod touch向けアプリケーションソフトウェアのダウンロードを行えるサービスの名称です。その他の掲載されているサービス、商品名等は各社の登録商標または商標です。AppleおよびAppleロゴは米国その他の国で登録されたApple Inc.の商標です。App StoreはApple Inc.のサービスマークです。Android、Google Play、Google Playロゴは、Google Inc.の商標です。

Sustainability Report 2017の構成

このレポートは、「人々がつながり、価値を創造する未来」の実現に向けた当社の挑戦をステークホルダーの皆様にお伝えするとともに、皆様からご意見をお聞きして改善につなげるツールと位置づけています。また、読者の皆様の関心事に応じてご利用になれるよう、本誌、ウェブサイトの2つで構成しています(下図参照)。

● グローバルで共通の情報

本誌は日本語版、英語版、中国語版、韓国語版およびタイ語版で発行し、ウェブサイトは、日本語版、英語版で発信しています。

● 国内外関連会社の情報

関連会社では、現地に即した情報を発信しています。右記ウェブサイトをご覧ください。

● 表紙の掲載写真について

当社は、「将来世代の人材育成」を社会貢献活動の重要テーマの一つと位置づけ、アジア・パシフィック地域の新興国における教育格差は正の支援を目的として、十分な教育を受けることができない児童に対する教材提供活動を行っています。

表紙の写真は、2016年6月にミャンマー・ヤンゴン近郊の学校を訪問した時に撮影したものです。伝統的な化粧「タナカ」を頬に塗った児童たちの表情から、自分だけの新しい教材を手にした喜びと学びへの期待感が伝わってくる一枚を選びました。

次の世代に持続可能な未来を手渡すために、当社は多様なステークホルダーの皆様と連携しながら、今後も事業を通じた社会課題の解決に取り組んでまいります。

富士ゼロックス株式会社

〒107-0052 東京都港区赤坂九丁目7番3号 TEL:03-6271-5111(代表)
【お問い合わせ先】 CSR部 TEL:03-6271-5160 FAX:03-6271-5167
<http://www.fujixerox.co.jp/>

富士フイルムホールディングス株式会社 サステナビリティレポート2017
<http://www.fujifilmholdings.com/ja/sustainability/index.html>

発行年月: 2017年12月
©Fuji Xerox 2017
201-254(17-10 第2版)

