

リコーリース CSR報告書 2008



リコーリース CSR報告書 2008

この報告書の内容に関するご意見、お問い合わせは下記で承っています。

リコーリース株式会社

環境・社会貢献推進室

104-8130 東京都中央区銀座7-16-3

TEL.03-5550-6304 FAX.03-5550-6313

このCSR報告書は、弊社のホームページからもダウンロードできます。

<http://www.r-lease.co.jp>



企業理念

私たちの使命

私たちは常にチャレンジします。
変化に向かって迅速に独自性のあるサービスを提供し活力ある社会の実現に貢献します。

基本姿勢

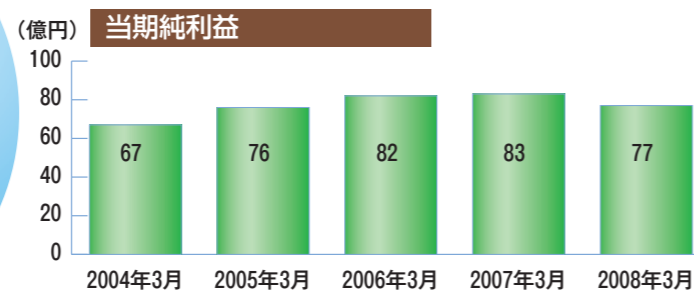
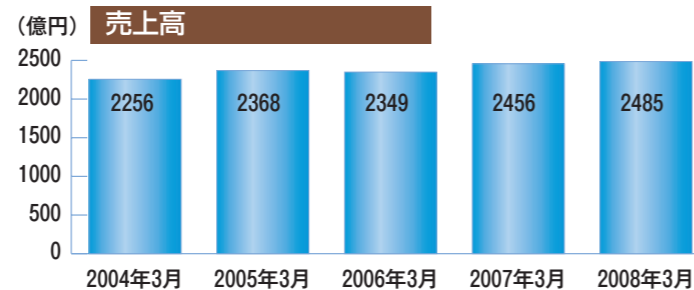
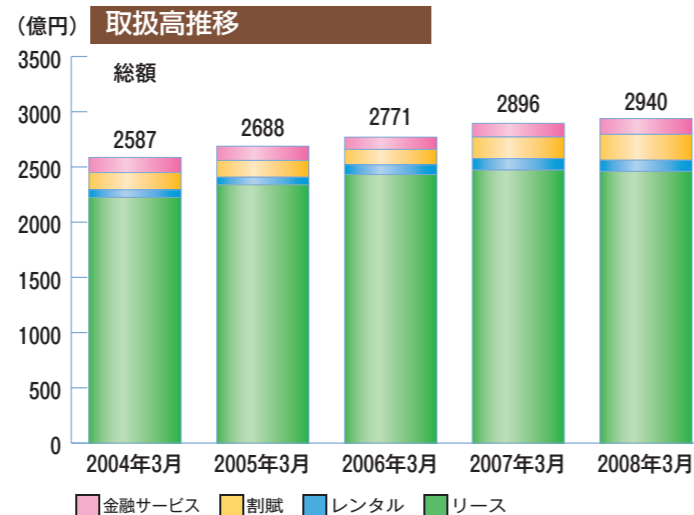
1. お客様やお取引先の期待を超えるサービスを提供しつづけます。
2. 社員一人ひとりを尊重し、豊かさの充実に努め、いきいきと働ける環境をつくりまします。
3. 社会環境と調和した企業活動により、地域・社会に貢献します。
4. 健全な経営と企業価値の増大を通じて、株主の期待に応えます。

行動指針

1. 徹底的にお客様やお取引先の立場にたって行動します。
2. 広く深く考え、スピーディーに行動します。
3. 誇りと責任をもって、誠実に行動します。

会社概要 (2008年3月31日現在)

商号	リコーリース株式会社 (RicohLeasingCompany,Ltd.)
本社所在地	104-8134 東京都中央区銀座七丁目 16 番 3 号
資本金	78 億 9686 万 8687 円
上場市場	東京証券取引所市場第一部 (証券コード: 8566)
従業員	912 名(連結)
設立	1976 年(昭和 51 年) 12 月
事業内容	フィナンシャルサービス事業 (リース、割賦、クレジット、ビジネスローン、 保険、ファクタリング等)



リコーリース 3つの強み

1 中小企業中心のお客様基盤
リコーリースの取引先数は40万社、年間契約件数は35万件の規模に達します。強力なITインフラが小額・大量契約を強みに変えています。

注) 中小企業の定義=製造業の場合、資本又は出資の総額が3億円以下で、従業員数が300人以下の会社および個人(中小企業庁)。

2 良質な資産

平均契約単価170万円(リース業界平均290万円)という小額・大量契約を強みに、貸倒れリスク分散を実現。さらに独自の審査システム(注)で、2008年3月期の貸倒れ率は0.47%を維持しています。

注) 独自の審査システムとは、お客様情報を当社独自のデータベースで指数化して審査する仕組み。

3 強い財務体質

信用リスク分散が評価され、財務格付については、米国S&P(スタンダード&プアーズ)からA+, R&I(格付投資情報センター)とJCR(日本格付研究所)からAA-という高格付を取得。好条件での資金調達が可能です。

編集方針

この報告書について

リコーリースは2004年から毎年、「環境社会報告書」を発行してまいりました。これまでは環境経営や環境活動、社会貢献活動を主とする社会面についての活動に限定してご報告してきました。しかし当社の社会的責任は、これらの分野に限らず、お客様、お取引先、株主・投資家、そして社員に対するものまで、多岐にわたります。そこで今回から標題を「CSR報告書」と改め、当社のCSR全般についてご報告することとしました。

本書では社会的責任の内容をお客様、お取引先、株主・投資家、社員、環境を含む社会全般という、ともにあゆむステークホルダーごとにご紹介するよう構成しました。こうすることによって、幅広い社会的責任について整理した形でご覧いただき、ご理解をさらに深めていただけたらと考えています。

カラー・ユニバーサル・デザイン

本書は、すべての方が読みやすいよう、NPO法人カラー・ユニバーサル・デザイン機構(CUDO)の指針に沿った方法で作図を行い、色使いを決めています。最終的な仕上がりは、CUDOから、指針に沿っている旨の認証をいただいています。

報告書の対象期間と範囲

本報告書の環境部分は、環境省の「環境報告ガイドライン(2007年版)」を参考にしています。報告書の対象期間と対象範囲は次の通りです。

対象期間: 2007年4月~2008年3月まで。ただし、大きな進歩があった活動などについてはこれ以降の最新の情報もご紹介しています。

対象範囲: 環境管理組織(本社、札幌、仙台、大宮、浦和、千葉、横浜、名古屋、大阪、大阪本町、神戸、広島、福岡、リクレス債権回収、銀座木挽ビルの各事業所)

※一部テクノレント株式会社のデータを含む場合もあります。

目次

● 社長ご挨拶	4
● CSRビジョン	5
● 特集●リコーリースと社会とのかかわり	
中小企業への「お役立ち」	6
循環型社会への貢献	8
● 企業統治・内部統制	
CSRの推進・コーポレートガバナンス	10
情報セキュリティ	12
● お客様とともに	
お客様満足度の向上	13
● お取引先とともに	
お取引先の事業支援	14
バックヤードツアー	15
● 株主・投資家とともに	
IR活動	16
● 社員とともに	
社会に役立つ「人材」育成	17
働きやすい職場づくり	18
労働安全衛生/社長と若手社員の懇談会	19
● 社会とともに—環境経営	
環境経営への取り組み	20
中長期計画と実績	22
環境会計	23
3E(トリプルイー)活動/環境配慮型製品への取り組み	24
製品リサイクル	25
オフィスでの取り組み	26
● 社会とともに—社会貢献活動	
社会貢献活動	28

社会ニーズを先取りし、 企業価値を創造する CSR 経営へ



● リコーリースの CSR

企業に対する社会の期待は、「よき企業市民」として社会に貢献するだけでなく、企業の「社会的責任」をきちんと果たせることへと変化しています。当社はこうした社会の期待にこたえるべく、社会的責任 (CSR) 経営・環境経営を強化してきました。

当社はリコーグループの CSR の考え方に則って、「社会から愛され、存続を望まれる企業」を目指し、このために「信頼を未来へ」を企業理念のキーワードとして、CSR 経営を推進しております。当社の CSR はフィナンシャルサービス事業会社という会社特性であることから、第一にコンプライアンスを重点とした、法律や規範に則った遵法はもちろんのこと、高い倫理観に基づいた活動、そしてリスクマネジメントによる企業の信頼性や安心感の向上を図る経営を掲げております。第二に当社の提供する商品・サービスを通じて社会に貢献する経営活動を目指しております。ここには当社のリース事業の特性でもある環境経営への貢献に加え、企業市民として社会の進展に寄与する活動も含まれます。

当社は企業としての存在価値を発揮するためには、社会の高い要請と期待を先取りする攻めの経営が必要であると考えており、これが企業価値も向上させる CSR 経営と考えます。

● 社会から愛される企業をめざして

1976年に創業したリコーリースは、「中小企業へのお役立ち」を使命にリース事業を展開し、全国40万社の中小企業のお客様にリースなどのサービスに併せてお客様の環境経営への支援をも展開しています。近年では、中小企業向けローンや集金代行などの金融サービス事業も拡大しており、本業を通して、日本の経済を支える中小企業の皆様を支援しています。一方、お客様へのリース物件供給元であるお取引先に対しては、「お取引先もお客様」との考えに立ち、ウェブなどを活用した迅速・低コスト・省エネと信業務の遂行などを通して、お取引先の事業に貢献しています。

社員に対しては、女性社員が半数以上を占めるという社員構成の特徴から、女性を中心に、社員全員が働きやすい会社を目指し、様々な施策を進めております。女性の働きやすさという点では、外部から高い評価をいただく機会もあります

が、仕事と家庭のバランスを保ち、育児をしながらでも働きやすい職場づくりのため、なおも力を注ぎつつあります。フィナンシャルサービス事業会社にとって、最も重要なのは商品の企画やサービスの質であり、その質を担うのは、一人ひとりの社員です。「人が財産」と考え、社員全員が生き生きと働ける環境づくりを今後も進めていきます。

当社は早くから、環境経営にも力を入れてきました。地球環境問題が深刻化するなか、環境に配慮した製品を幅広くお客様に提供し、回収・廃棄にまで責任を持てるリース事業の果たす役割はますます重要になっています。今後も、こうしたリース事業の特性を生かしながら、環境負荷の削減に努めていきます。

本書は昨年度までの「環境社会報告書」から、今年度は「CSR報告書」として内容を一新しました。当社の CSR 活動への取り組み全般を広くご報告し、当社をもっと知っていただきたいと考えたからです。

今後も、各方面のステークホルダーの皆様からご意見をいただき、攻めの CSR 経営の内容をさらに向上させていきたいと考えております。本報告書をご一読いただき、皆様の忌憚のないご意見をお寄せいただければ幸いです。

2008年9月



リコーリース株式会社
代表取締役 井上 雄二

リコーリースの CSR

● CSR の考え方 ～リコーグループと一体となって推進

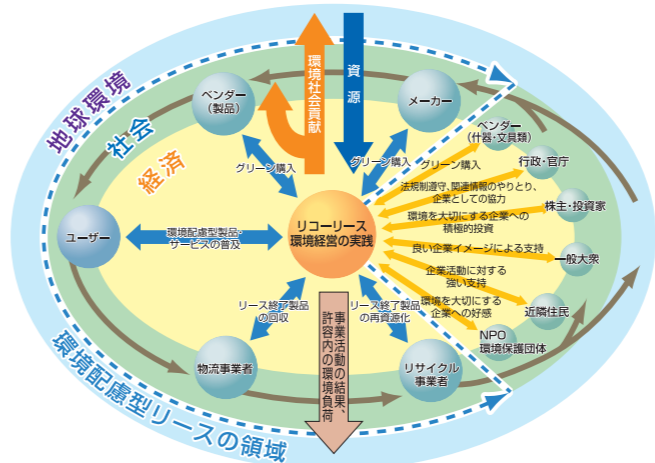
リコーリースはリコーグループと連動し、グループ共通の考え方に基づいて CSR (企業の社会に対する責任) を推進しています。リコー製品のリース物件には、メーカーであるリコーが生産し、販売会社が設置し、リコーリースがリース契約を行い、修理や点検は保守を担うリコーテクノシステムズが行うというように、グループ各社が様々な側面に関わっています。しかし、ステークホルダーにとってはいずれも同じリコーグループの企業です。ステークホルダーに対する責任を果たすためには、CSR もグループ一体となって推進していく必要があります。

リコーリースおよびリコーグループの CSR の考え方は、「企業市民として社会性に配慮した企業活動を行うことで社会的な責任を果たし、同時に企業の経済的価値を創出し、社会から愛され、存続を望まれる企業を目指す」というものです。リコーリースは、この考え方に沿って、ビジネス領域に重点を置いた戦略的 CSR を推進しています。

その特徴の一つは、フィナンシャルサービス事業会社の事業特性から、コンプライアンスを重視した CSR であることです。近年、金融業に対する法規制が強化されており、これを遵守する責任があること、また、フィナンシャルサービス事業会社にとって一番の差別化要因は企業の信頼性や安心感であることがその理由です。

もう一つは、社会貢献ビジネスを展開することにより、地球環境の保全をはじめ、社会に貢献する CSR であることです。環境配慮型製品のリース、使用後の機器の確実な回収、リサイクル、CO₂ の排出量を相殺できる「カーボンオフセット車両リース」などのビジネスを展開することにより、社会に貢献していきます。

リコーリース環境経営概念図



リコーグループ CSR 憲章

リコーグループは、社会全体から成長・発展を望まれる企業となり、経営のあらゆる側面から、グローバルな視点で「企業の社会に対する責任」(CSR: Corporate Social Responsibility) を果たすために、以下の原則に基づいて、各国の法令、国際ルールおよびその精神を理解し遵守するとともに、社会的良識をもって行動する。

● 誠実な企業活動

1. リコーグループの各企業は、品質・安全・情報セキュリティ・信頼性を確保し、環境への配慮および使いやすさを追求した、世の中に有用な商品・サービスを開発し提供する。
2. リコーグループの各企業は、公正、透明、自由な競争を行うとともに、政治、行政、市民及び団体とは、健全かつ正常な関係を維持する。
3. リコーグループの各企業は、自社の情報およびお客様の情報の適正な管理と保護を徹底する。

● 環境との調和

4. リコーグループの各企業は、環境保全を地球市民としての責務として受け止め、自主的かつ積極的に取り組む。
5. リコーグループの各企業は、環境に配慮した技術革新の推進と環境保全の継続的な活動に全員参加で取り組む。

● 人間尊重

6. リコーグループの各企業は、リコーグループの企業活動にかかわるすべての人々の安全で働きやすい職場環境を確保するとともに、すべての社員の自主性と創造性の発揮できる豊かな個性を尊重する。
7. リコーグループの各企業は、関係するすべての人々の人権を尊重し、また社内における差別のない明るい職場づくりを目指す。
8. リコーグループの各企業は、強制労働・児童労働を認めず、人権侵害に加担しない。

● 社会との調和

9. リコーグループの各企業は、「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動を行う。
10. リコーグループの各企業は、国または地域の文化や習慣を尊重し、その発展に貢献する経営を行う。
11. リコーグループの各企業は、広く社会とのコミュニケーションを行い、企業情報を積極的かつ適切・公正に開示する。

リコーリースの CSR —中小企業への「お役立ち」

リコーリースのお客様の98%は中小企業です。リコーリースは全国40万社のお客様に、リースをはじめとする金融サービスを提供しています。日本企業の97%を占め、日本の経済を支える中小企業の皆様にも、大企業が享受しているサービスを提供したい。そんな思いから、リコーリースは「中小企業へのお役立ち」を企業の使命として事業を展開しています。

● リース事業を通じた「お役立ち」

リースは、設備導入の一つの手法といえます。通常、複写機など高額な製品を購入する際は、金融機関から融資を受け、ローンを組むことになります。しかし、リースを利用すれば、このように借入れをしなくても必要な製品をオフィスに置いて利用できます。リコーリースは、主力事業であるリース業を通して、中小企業を中心とするお客様の設備導入を支援しています。

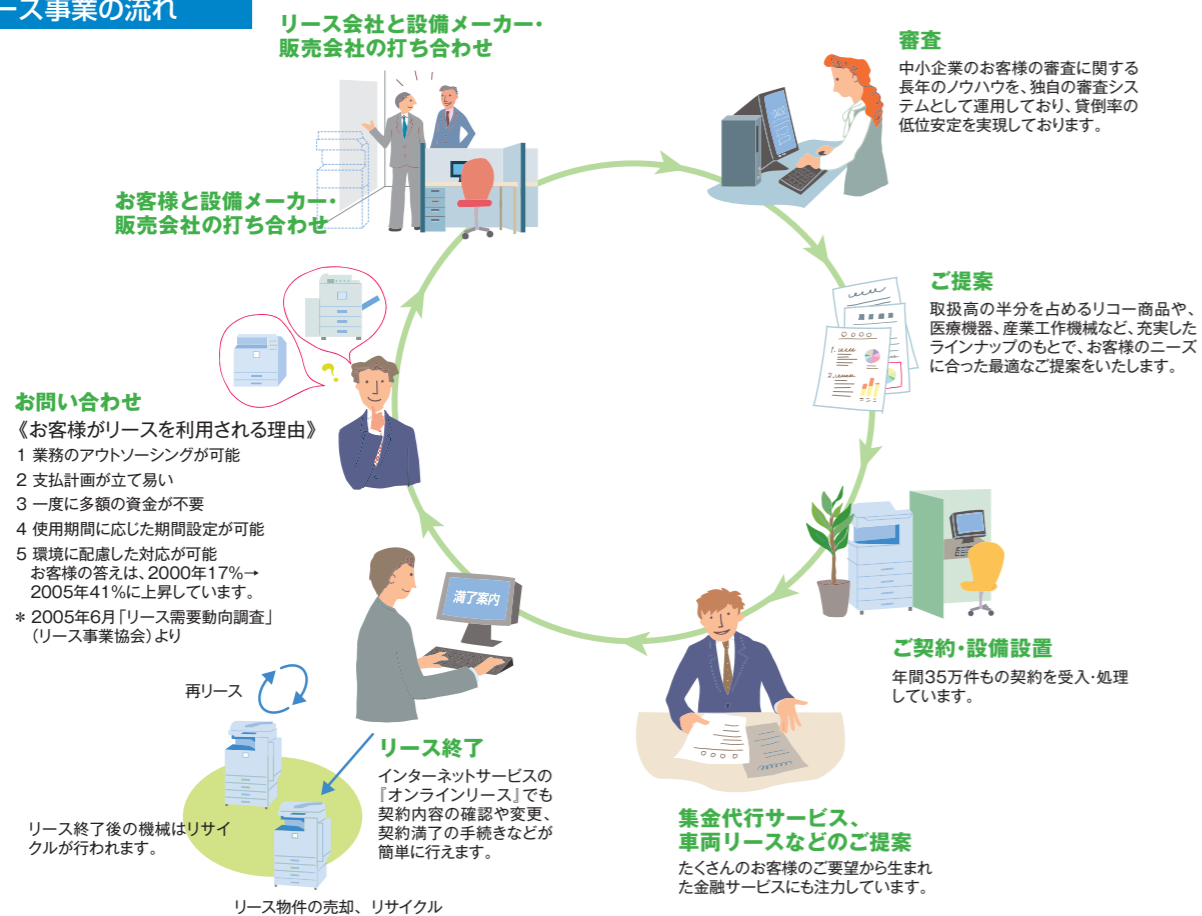
リコーリースのリース事業は、「販売支援型リース」という形態で行われています。事務用・情報機器などの販売会社がお客様と商談し、リースを利用したいお客様がいらした際に、リコーリースをご紹介いただくという事業形態です。リコーリースは販売会社からの連絡を受け、リース物件の金額やお客様の経営状態などを勘案して「与信」を行い、リースができるかどうかを判断します。

リコーリースは長年にわたる中小企業のお客様とのお付き合いの経験から、経営状態だけでなく、リース物件の使われ

方やキャッシュフローなど様々な要素を勘案し、独自のノウハウに基づき、きめ細かに、お客様の事業の実態に沿った与信を行っています。

リコーリースが中小企業のお客様とのお付き合いが多いのは、リコーの複写機開発の歴史とも関わりがあります。リコーは1972年に、初の普通紙複写機 PPC990 を発売しました。それまでの「電子リコピー」に比べて約3倍の88万円もするものでした。そのためリースでの販売も試みましたが、リース物件としては小額だったため、当時のリース会社からリースの引き受けを断られてしまいました。これを契機として、1976年にリコーリースの前身であるリコークレジットを設立し、リースという形式で製品を提供できるようにしました。リコーリースはそもそも、中小企業の設備導入を支援するために設立された会社なのです。今では事務用・情報機器はもちろん、医療機器、工作機械、印刷機械なども得意分野としています。

リース事業の流れ



● リース以外の事業でも「お役立ち」

このようにリース業から出発したリコーリースですが、近年ではリース以外の金融サービスにも事業を拡大し、中小企業向け融資や事務代行などを通して、中小企業向け「お役立ち」を強化しています。具体的には、「ビジネスローン」「自融枠」「サポートローン」などがあります。

大企業向けの金融サービスは豊富に存在していますが、中小企業向けは、そうとはいえないのが現実です。リコーリースは、一般的に大企業が享受しているサービスにまったく遜色ない金融サービスを中小企業向けに提供し、中小企業のコスト削減や体質強化に貢献していきたいと考えています。

リース以外の金融サービスの一つが、中小企業向けの「ビジネスローン」です。小口のつなぎ資金など短期運転資金を融資するもので、中小企業の資金繰りに役立ててもらおうことが狙いです。2000年頃、中小企業にお金が回らない時期がありました。資金繰りに困る中小企業のお役に立てる方法はないかと考え、短期的に資金が足りない中小企業向けの小口融資を開発しました。景気の回復に伴い、他の金融機関も同様のサービスを提供するようになりましたが、リコーリースはこの分野で業界に先駆けて事業を展開してきたと自負しています。2005年には、あらかじめ上限を設定し、その範囲で必要ときに必要なだけ融資をご利用いただける「自融枠」というローンも開始しました。今後も、景気の動向に関わらず、継続してサービスを提供していく予定です。

新規にクリニックを開業する医師を支援する「ドクターサポートローン」も提供しています。診療所を開業する医師向けに、医療機器の購入やスタッフ集め等、開業に伴うコンサルティングを行うほか、事業立ち上げに必要な資金を融資しています。

● 中小向け「集金代行」1件からでも

近年、事業が急速に拡大しているのが「集金代行」の分野です。銀行の口座振替とコンビニ収納という2種類の方法でお客様に代わって集金を行うサービスです。集金代行というサービスを提供する企業は従来もありましたが、大手企業向けが中心で、数百件、数千件というまとまった件数を集まらないと取り扱ってもらえない場合がほとんどでした。リコーリースは1件からでも取り扱うほか、初期導入費用が不要で登録料などかからない方法なので、お客様から好評をいただいています。医療・介護関連業や各種スクール、年会費が必要な各種団体、通信販売業者、燃料販売業者など幅広いお客様にご活用いただいています。

なぜこのようなサービスが提供できるのでしょうか。リコーリースは、リース料金の集金に口座振替を利用しているため、銀行や信用金庫、信用組合など全国の金融機関との取引があります。この金融機関とのネットワークを利用して、集金代行サービスを開始したのです。このほか、最近では請求書の発行業務など、事務サービスの代行も請け負っています。

● 集金代行の利用でお客様からのお支払を簡単に

株式会社 ADON (東京・新宿区)
トータルゴルフフィットネス
取締役 森 弘樹 様



お客様のゴルフの上達をトータルでサポートするため、プロのスタッフ陣がそれぞれのお客様に合わせ、トレーニング、スイングレッスン、リラクゼーションを組み合わせたプログラムを作成し、ご提供しています。

2007年7月にオープンしました。設立準備のなかで、お客様からお支払の体制も整える必要がありました。お客様の負担が少ない口座振替を利用したいと思い、いろいろと調べているうちにリコーリースの集金代行サービスを知りました。すぐに問い合わせしたところ、営業の方がとても親切にわかりやすく説明してくださったので、「この会社なら信頼して任せられ

る」とお願いすることにしました。

最初の月は3件しか利用がありませんでしたが、少ない件数でもサービスを提供していただけるうえ、導入費用がかからないことも依頼の決め手となりました。おかげさまで現在では会員数も増え、毎月60件の口座振替を利用しています。専用のウェブサイトでお客様ごとのご請求金額を入力するのですが、使い方がわからない時にも電話で丁寧に教えていただけるので、たいへん助かっています。



リコーリースの CSR — 循環型社会への貢献

物を「買う」時代から、「借りる」時代へ。持続可能な社会の構築に向けた理想的な物の利用の仕方とは、物を所有せず、その機能だけを利用することだと言われます。そこで大きな役割を果たすのが、リースやレンタル業です。リコーリースは、物をできるだけ長く使っていただけるよう、リース終了物件のリユース（再利用）に努め、使えなくなった製品はできるだけリサイクルし、リサイクルできないものは環境関連法に準拠して適正な廃棄処理を行っています。

● 製品の適正な環境処理はリースの利点

リコーリースは、お客様である企業が必要とする設備や機器をお取引先（機器販売会社など）から購入し、お客様にご提供します。リース期間中、お客様にはリース物件を通常の所有物と同じようにご使用いただけますが、同物件の所有権はリコーリースに帰属します。リース期間が終了した物件はリコーリースが回収してリユース、リサイクルまたは廃棄するので、お客様が個別に行うよりも効率的に処理ができます。リース業では、リース会社が製品の購入から廃棄まで責任を持って管理できる体制になっているのです。

企業がリースを利用する最大のメリットは、資金調達の手間を省き、比較的容易に設備や機器を導入できることです。

これに加え、近年、もう一つのメリットが注目されてきました。環境関連法に適正に対応できる、という点です。リース事業協会は5年ごとに「リース需要動向調査」を実施しています。2000年の調査では、リースを利用する理由として「環境関連法に適正に対応できる」を挙げた回答者は17.1%にすぎませんでしたが、2005年の調査では、40.9%と大幅に増えました。従来の経済的側面での利点、つまり「事務管理の省力化・コスト削減が図れる」「コスト把握が容易」「多額の初期費用が不要・経営資金を有効活用できる」「陳腐化にも弾力的に対応できる」に続き、5番目に多い理由となっています。リース業の環境面でのメリットが社会的にも認知されるようになってきました。

資源の循環



● リース終了物件回収しリユース・リサイクル

リコーリースがお客様に提供するリース物件の約半分はリコー製品の複写機・複合機です。リコーグループは、リース期間が終了したリコー製品を回収しリユース・リサイクルしています。2007年度はリース終了物件の99.3%をリユース・リサイクルしました。このうち81.6%を再リース（延長契約）やお客様への売却などによってリユースしています。残り18.4%はリサイクル工程に回し、まだ使える部品を取り出して新しい製品に組み込みリユースするか、リサイクル業者に委託して資源化しました（p25をご参照ください）。

リース契約が終わったリコー製品は、お客様のもとから引き取られ、「回収センター」に運ばれます。回収センターでは、機械の消耗度合いなどに応じて、「再生品として生かせる機械」「部品を取り出して再生できる機械」「材料として原料に戻して再生する機械」に仕分けします。材料として原料に戻して再生する機械は分解し、プリント基板、ハーネス（電源コード）、プラスチック、鉄、モーター類などに分別した後、それぞれのリサイクル業者に引き渡しています。使用状態の良い製品は、ローラーやゴム類など消耗部品を交換して調整した後、「RC（リコンディショニング）機」として市場に提供します。RC複写機「Imagio Neo601RC」は、部品重量の88%を再生部品が占めます。

● リユース・リサイクルの5つのコンセプト

リコーグループは、左ページの図のような製品リユース・リサイクルの取り組みを次の5つのコンセプトに基づいて行っています。

- ①製品を製造し、販売し、輸送し、使用し、リサイクルする、すべての段階での環境負荷を把握し、削減するよう努めています。
- ②リサイクルの動きを表すサークルの最も内側、つまりユーザーに最も近いサークルのループが「自家再利用」で、「製品としてお客様にお使いいただいているところ」に最も近いリサイクルとして、経済的価値が最高です。これが最優先のリサイクルです。
- ③リサイクルを可能な限り何度も繰り返し、資源の有効活用を努めています。
- ④循環型社会が成立するには、リサイクルすることに高い経済効果が必要です。そのための仕組み作りを推進しています。
- ⑤事業領域全体の環境負荷削減を、経済合理性のある方法で推進するため、材料・部品調達、輸送、販売、リサイクルなど関係するすべての段階の方々とパートナーシップを組んでいます。



お客様から返却されたコピー機。個々の状態別にリユース・リサイクルの資源として分別されます。



回収機のうち状態の良い物は、ローラーやゴム製部分などの消耗部品を新しくしたり、各機能の調整をするなどで「RC機（リコンディショニング機）」として市場に提供します。これもリサイクルの一つです。（東北リコーで）

● 環境に配慮した製品を積極的に提供

リース期間が終了し、回収した製品のリユース・リサイクルを進めることに加えて、リコーリースでは、お客様に新たにリース契約をしていただく際に、エコマーク認定製品やグリーン購入法適合製品を優先的に購入してご提供するよう努めています。直接お客様と商談を行い提供している自動車などの製品については、環境に配慮した製品を優先的にご紹介しています。事務用・情報機器などについては、お取引先とお客様との商談により、ご提供する製品が決まるため、お取引先との環境コミュニケーションを通して、環境配慮型製品をお勧めいただくよう、お取引先に働きかけています。こうした活動を通して、使用時の環境負荷が少なく、リサイクルしやすく工夫されているなど環境に配慮して作られた製品の普及拡大に貢献しています。

情報セキュリティ

● 情報セキュリティについての考え方 ～リスクマネジメントの一貫として

リコーリースは、契約書や決算書など、事業に伴い多くの情報資産を取り扱っています。取り扱う情報には、リース物件を利用するお客様の個人情報も含まれます。「小口・大量」という事業形態の特徴から、情報の量も膨大になります。一方で、フィナンシャルサービス会社にとって最大の差別化要因は、会社に対する信頼です。万が一、情報を紛失したり社外に流出したりした場合には、業務に支障をきたすだけでなく、企業の存続に関わる致命的なダメージを受ける可能性があります。そこで、リスクマネジメントの一貫として、情報管理の仕組みを導入。お客様の個人情報を含むすべての情報、情報資産を適切に保護・管理する体制を確立しています。一般的に、情報流出事故の8割は関係者による持ち出しであることから、社外への情報の持ち出しについては特に徹底した管理を行っています。

● ISO27001 とプライバシーマーク ～2つの認証を取得し一体的に運用

情報セキュリティの国際規格、ISO27001 の認証と個人情報の取り扱いに関する「プライバシーマーク」を取得し、これらの仕組みに従って情報を取り扱っています。リコーリース



2008年7月に行われた「プライバシーマーク」の更新審査（首都圏業務部と信グループでの現場審査）

の情報管理における特徴は、両者のマネジメントシステムを一体化し、一つのシステムとして運用していることです。社員は、このマネジメントシステムに則って行動すれば、ISO27001 とプライバシーマークのいずれも遵守できます。

ISO27001 については、2003年に、前身のISMS 適合性評価システム V2.0 の認証を本社と大阪事業所において、リース業界で初めて取得。翌2004年には対象範囲を全社に拡大して取得しました。同システムのISO化に伴い、2007年にISO27001への移行審査を受け、認定されました。

一方、プライバシーマークの初認証は2004年に取得しています。2006年に2年ごとの更新審査があり認定され、2008年は、8月現在更新審査受審中です。社員に対しては、入社時の教育に加え、毎年行う「行動規範教育」のなかで具体的な業務に落とし込んだ行動ルールを繰り返し伝えています。

● パソコンからの情報流出対策 ～ハード・ソフト両面から管理を徹底

社員が個人所有するパソコンやUSBメモリーなどの媒体は、全面的に社内への持ち込みを禁止し、会社の備品のみを使用しています。モバイルパソコンは「セキュリティ・キー」を装着しないと使用できない仕組みです。セキュリティ・キーにはハードディスクを自動的に暗号化する機能があり、万が一、他人の手に渡っても情報が取り出される心配はありません。モバイルパソコンを貸与する際には、公共の場では使用せず、個人情報は入力しないなど、安全管理を確実にを行う旨の誓約書を貸与する社員に提出してもらいます。

社内で使用するパソコンについては、操作を行わずに一定時間が経過すると操作画面が消え、パスワードを入力しないと解除できない仕組みを導入。社員がそれぞれパスワードを設定し、定期的に変更しています。データの不正な持ち出しを防止するため、ファイルの参照など、すべてのパソコンの操作履歴を記録するシステムを導入しています。

こうした取り組みに加え、2007年度は新たに、全社のパソコンのUSBポートをロックするシステムを導入。USBメモリーやCD-ROMなど外部記憶媒体によるデータの取り出しは、許可されたパソコンに制限しました。USBメモリーは、自動暗号化機能のついたものを貸与しています。

● 個人情報の管理 ～情報利用目的を明確にして安全管理

お客様からリース契約時に個人情報をご提供いただく際は、いただいた情報は当該リース契約などに使用することを契約書に明記してお伝えし、これを遵守しています。また、会社が保有する個人情報は、情報セキュリティに関する社内ルールに基づいて利用目的を特定し、安全管理を義務付け、遵守しています。お客様からリコーリースが保有する個人情報についてお問い合わせや利用停止の依頼があった際には、速やかに対応しています。業務の委託先からは、情報管理の状況を毎月、文書で報告してもらっています。

個人情報保護方針

リコーリース株式会社は、金融サービス事業会社としての社会的責任の重さと個人情報保護の重要性を強く認識し、全社に個人情報の保護と適切な管理のための体制を導入いたします。ここに、当社は以下のとおり指針を定め、お客様をはじめ従業員を含む業務にかかわるすべての関係者の個人情報保護に万全な取組みをいたします。

1. 当社は、個人情報を適法かつ適切な方法により取得いたします。
2. 当社は、個人情報の利用目的を明確に定め、その目的に必要な範囲内で個人情報を取扱いします。

3. 当社は、個人情報を適切かつ合理的に管理し、不正なアクセスまたは紛失・破壊・改ざん・漏えい等を防止し、是正するために必要な施策を実施します。
4. 当社は、個人情報に関する法令等およびその他の規範を守ります。
5. 当社は、個人情報の保護および取扱いに関する運用状況を定期的に監査・見直しをおこない、個人情報保護マネジメントシステムの継続的な改善に取組みます。

※「指針6」はJIS規格の表現にあわせて2008年7月に改訂。本人からの「苦情及び相談」を明示しました。

お客様満足度の向上

リコーリースがお客様からのリース契約をいただくのは、多くの場合、販売会社を通じてであり、お客様との直接の接点は、お電話が中心となります。そのため、こうしたお客様との接点を大切にするほか、お客様満足度調査等を通してお客様の声をお聞きし、お客様満足度の向上に努めています。

● サービスの品質向上 ～ISOの規格に即して継続的に改善

お客様満足度を高めるため、商品・サービスの品質向上に努めています。金融サービス会社であるリコーリースにとっての品質とは、お客様ニーズに対応した商品の提供や確で迅速な与信（お客様の経営状態やお申込み金額等に応じて案件ごとにお取引が可能かどうかを審査すること）、お電話等でのお客様への適切な対応、契約情報内容の登録等に誤りがないことなどです。2000年に販売支援型リース分野でISO9001の認証を取得し、同規格の品質管理システムのもと業務品質の向上を図っています。

● お客様満足度調査 ～契約内容確認時にアンケートを実施

「お客様満足度調査」を実施し、お客様満足度の向上を図っています。リース契約が成立すると、不正やミスを防ぐため、契約を直接受付けた担当者とは別のスタッフがお客様にお電話し、契約内容を確認しています。さらに、「リース契約確認書」を作成し、お客様に送付しています。この確認書送付時にアンケート用紙を同封し、契約情報の登録に間違いがなかったか、お電話での対応等に問題がなかったか、さらに詳しく説明してほしい点はないかなどをお尋ねしています。2007年度は毎月約1万2000件を発送し、回収率は約18%です。お客様からのご指摘事項やご意見は関連部署に連絡し、改善策を検討、実施しています。また、ご回答の中で苦情が寄せられた場合は、関連部署からお詫びし、迅速に対策を取るとともに再発防止策を講じています。

● お客様相談室 ～お客様の声を直接受けて対応

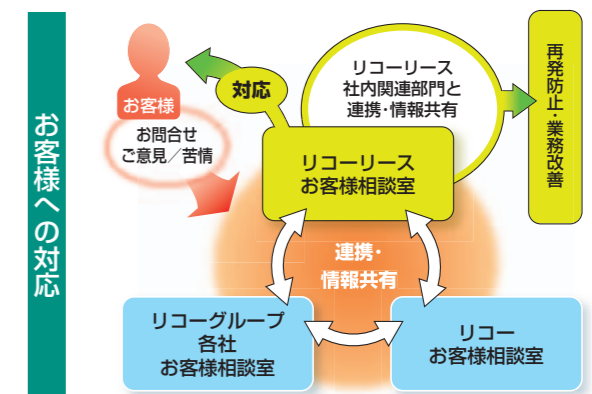
「お客様相談室」を設置し、電話や書面でのお客様からのお問い合わせやご意見、苦情をお受けしています。関連各部署とお客様相談室が連携しながら対応し、再発防止策を実施。業務の仕組みを変えるなど全社的な対策が必要な場合は、「営業プロセス改革室」や「業務プロセス改革室」で対策を検討します。内容によっては「リスクマネジメント委員会」で検討し、事業リスクと認識して防止・対応策を講じます。ご意見や苦情の内容と対応策は社内のデータベースに登録し、全社員で共有しています。

代表電話・ホームページなどを通して、あるいは営業・事務担当者にお客様から直接ご意見や苦情をいただいた場合も同様に対応しています。

ご意見・苦情内容と対応状況は、ISO9001の品質管理シ

ステムの一環として行っている「マネジメント・レビュー」で経営トップに報告しています。

リコーリースに対するご意見・苦情がリコーグループの他社に寄せられた場合には、グループ各社のお客様相談室を通じて情報を共有し、対応しています。リコーグループ各社のお客様相談室は定期的に会合を開いており、グループ全体に関わる問題を連携して解決するほか、一社で発生した問題をグループ内で再発させないよう、防止策を講じています。



● オンラインリース ～契約変更などの手続きをネットで簡便に

お客様がインターネットを通じて契約内容の照会や変更・満了手続きなどができるサービス、「Online Lease（オンラインリース）」を無償でご提供しています。オンラインリースのサイトにアクセスし、IDとパスワードを入力すると、お客様のリース物件リストや契約内容などのデータを閲覧、ダウンロードできます。有価証券報告書の作成に必要なリース物件に関する会計資料もご提供しています。

● コンタクトセンター ～お客様が不良債務者になることを防ぐ

未収金の回収は、お客様が不良債務者になることを防ぐうえでも重要です。そこで、お客様に30日以内の延滞未収金の督促をお電話で行う「コンタクトセンター」を設置。延滞未収金のあるお客様とご相談しながら、確実なお支払のための方策などをご提案しています。

● リース会計基準変更への対応 ～フリーダイヤルで問い合わせに対応

2008年4月に「リース会計基準」が変更されました。従来、リース物件利用者は、リース物件を資産として計上する必要はなく、リース料金を経費として処理することとなっていま

した。変更後は、リース資産とリース債務を計上し、リース会社から資金を借り入れたかのように会計処理することになります。上場会社及びその連結・関係会社が対象となります。また、リース会社の会計処理方法も変更になります。

リコーリースは、自社の会計処理方法を変更するとともに、

お客様やお取引先に新基準の説明を行い、お客様の事務負担を減らすため、「オンライン・リース」で会計情報を提供しています。2008年4月には会計基準変更に関するお問い合わせ専用のメールアドレスとフリーダイヤルを設置しました。

お取引先の事業支援

リコーリースのお取引先(リース物件の供給元)は、製品をお客様に提供するリコーグループの「販売会社」や、グループ以外の「販売店」などです。「お取引先もお客様である」と考え、サービスの向上に努めています。

● お取引先の信用度調査 ～信頼できる販売店とお取引先

信頼できる販売店とお取引先をするため、初めてお取引をする際に信用度調査を行い、企業規模や経営状態をはじめ、取り扱い製品や価格の適正などを調査しています。不法販売や不法契約を防止し、お客様の不利益を防ぐことも狙いです。お取引を開始した後も、取引状況や内容は毎年チェックしています。

● 「Web 与信」システム ～リース申込の審査結果を瞬時に回答

お取引先からリースの申し込み案件をご紹介いただく、「与信」(案件ごとにお取引が可能かどうかを審査すること)を行います。500万円以下の小口の案件については、統計学的な分析に加え、過去のリース契約の経験や独自のノウハウに基づき開発した「スコアリング・システム」を使用しています。リースを利用するお客様の経営状態をはじめ、様々な要素から総合的にリース可能額を判断するシステムです。お取引先から電話やファクスで問い合わせをいただくと、同システムで与信を行い、結果をお伝えします。2000年には業務部門内に「与信センター」を設置。従来は営業担当者が行っていた与信業務を専門的に行っています。

与信を行う際には、迅速な判断と回答によってお取引先の事業に貢献できるよう努めています。この一環として、インターネットを使って自動的に与信を行う「Web 与信システム」を導入しています。お取引先が「Web 与信システム」のサイトで必要な情報を入力すると、スコアリング・システムを使って、お客様ごとのリース可能額を瞬時に回答します。99年に導入を開始し、機能を向上しながら現在のシステムが完成しました。2007年度は、毎月約2万5000件の利用がありました。

● ラショナルセンター ～お問い合わせにワン・ストップで対応

「ラショナルセンター」という電話によるお問い合わせ受付窓口を設け、お取引先からの各種お問い合わせに対応し

ています。リース機器をお使いのお客様の、リース料金の残額をはじめ、計100種類以上の内容のお問い合わせを受けますが、お電話を受けた際に、営業や事務担当者に取り次がなくとも電話を受け取った担当者が1人で集中してお答えできるよう、「ワン・ストップのサービス」を目指しています。お問い合わせ全体は、2007年度東京・大阪で合計15万件を超えており、そのうち、約3～4割は同センターでお答えしています。職務の権限上、その場でお答えできない場合を除く、ほぼ全てのお問い合わせにワン・ストップでお答えしていることとなります。



お取引先からの各種お問い合わせに答える

同センターは、お取引先のお客様を競合他社に奪われるのを未然に防ぐためのサービスも提供しています。お客様の元を営業で訪問した競合他社の販売店から、リコーリースのお取引先である販売会社や販売店を名乗って、ラショナルセンターに問い合わせを受ける場合があります。その際は、いくつかのチェック・ポイントに基づき、確かにリコーリースのお取引先であるかどうかを判断し、折り返しお電話することなどで身元を確認しますが、競合他社であることが判明した場合には、直ちにお取引先に連絡し、情報提供しています。

● テレ・マーケティング ～新たなビジネスの芽を探る

リース製品ご使用中のお客様に対して電話で延滞未収金の督促を行う「コンタクトセンター」では、お客様を対象としたテレ・マーケティングも手掛けています。他の需要がないかをお電話でお聞きして、新たなビジネスの芽を探っています。

大阪で 業務の流れをお取引先に公開 「バックヤード・ツアー」開催



2008年7月、お取引先である株式会社ナカムラ様をお迎えし、大阪事業所で「バックヤード・ツアー」を実施しました。バックヤード・ツアーとは、お取引先にご紹介いただいたお客様へのご対応や、お取引先に対するサービスのご提供の実際をご覧いただく「社内ツアー」です。通常通り業務を行っているオフィスで、お客様の信頼にこたえるためのリコーリースの取り組みをご視察いただきました。



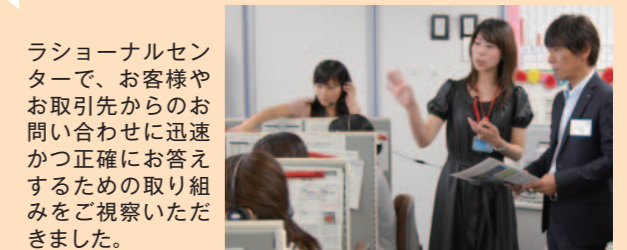
はじめに、お客様との契約から契約終了までの、リコーリースの業務の流れをご説明しました。



申込書の書面を確認し、実際にお申し込みいただいた内容に誤りがないか、直接お客様にお電話して内容を確認する業務を再現。



与信業務の説明と、操作画面を使っでの「Web 与信」の紹介。



ラショナルセンターで、お客様やお取引先からのお問い合わせに迅速かつ正確にお答えするための取り組みをご視察いただきました。



契約内容に変更があった際の手続きや解約の際のご対応についてご説明。この後、契約期間の最後、契約終了の際のご対応についてもご説明しました。

株式会社ナカムラ
代表取締役社長
中村 浩 様

バックヤード・ツアーに参加させていただくのは今回で2度目になりますが、どの部署もたいへんきめ細やかな対応をされており、当社のお客様をお任せしても安心できる、信頼してお付

き合いできる会社であると改めて感じました。また、前回、視察させていただいた際に課題となっていた点はきちんと対策が取られており、おうかがいするたびに進化していることに感心しています。今後は、テレマーケティングの分野にも力を入れていくとのことですので、営業面でもサポートしていただけると非常に心強いです。



働きやすい職場づくり

「7つの約束」 ～社員の声に基づき改善を進める

2006年8月～2007年3月に実施した、働きやすい会社づくりのためのプロジェクトで、女性の活躍推進、キャリアプラン、労働時間、職場環境などについてのアクションプランを策定しています。同プロジェクトでは、社員へのアンケートや全国の支社での座談会、育児経験者との対話などを通じて、より働きやすい職場をつくるための施策をまとめ、「7つの約束」として、その実現に向け、継続的に活動を行っています。

2007年度は、年間4日(半期に2日ずつ)の「記念日休暇」制度を導入し、年次有給休暇を年間一人が最低でも10日以上取得できるよう、誕生日など個人の希望する記念日に有給休暇の取得を義務付けました。

また福利厚生制度としては、財形貯蓄制度、社員持株会、住宅資金融資制度、ファミリーボーナス制度(勤続5年ごとの特別休暇と特別ボーナス)などを整備しています。

仕事と家庭の両立支援 ～育児をしながら働きやすい環境を整備

育児中の社員が仕事と家庭の両立をしやすいよう、子どもが3歳になるまでの期間を対象に育児休業制度を導入しています。育児に伴う勤務時間の短縮制度は、従来は子どもが3歳になるまででしたが、2007年度に、小学校入学月までに延長。2008年1月には、フレックスタイム制度も導入しました。育休中の社員の復職支援プログラムには、SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)を活用。上司と電子メールで連絡を取ったり、eラーニングで学習したりできます。

2007年5月には、仕事と家庭の両立支援に積極的に取り組む企業として、厚生労働省東京労働局から次世代育成支援対策推進法に基づく「基準適合一般事業主」に認定されました。



声

リコーリース株式会社
カスタマーリレーション本部
ラショナルセンター
スーパーバイザー
内藤 由美

2006年12月から産前産後休暇に入り、2007年2月に出産。2008年4月まで育児休業を取得しました。仕事にはやりがいを感じていましたが、復帰後、職場の方たちに迷惑をかけてしまうのではないかと不安で、退職を考えたこともありましたが、上司の強力なサポートのおかげで、仕事を続ける決意ができました。休業中の業務の変更点などは同僚がすべて資料をまとめておいてくれたことなどで、比較的スムーズに仕事を再開することができました。今後は、今回の経験を生かして、これから育児休業を取得する方たちの力になれたらと思っています。

産前産後休暇、育児・介護休業等の取得状況 (単位：人)

	(年度)	2005	2006	2007
産前産後休暇(産前6週間～産後8週間)		10	8	15
育児休業(子どもが小学校に入学する月まで)		10	9	11
看護休暇(年間10日) (小学校就業前の子の病気・けがの看護)		3	2	4
介護休暇(通算180日)		0	1	2

働きやすい職場づくりのための7つの約束

約束	主な施策
1. 女性のキャリア形成をサポートします	育児休業中・復帰後のサポート充実
2. 自らのキャリアを選べるようにします	社内公募制度のリニューアル
3. ゆとりのある勤務体制を実現します	年次有給休暇取得促進策の実施、年次有給休暇の初年付与日数の引き上げ
4. 働きやすいオフィス環境を作ります	休憩スペースやコミュニケーションスペースなどの設置
5. 駐在担当者の働く環境を改善します	駐在(員)サミットの開催、インフラ整備
6. 営業の労働時間の問題に真剣に取り組めます	残業時間の正しい把握と改善
7. コミュニケーションを大切にします	社内コミュニケーションや会社と社員の家族とのコミュニケーションも大切に

労働安全衛生

労働安全衛生 ～衛生委員会で施策を決定

残業時間の削減に取り組み、パソコンの使用履歴から残業時間を管理するシステムを導入しました。残業対策の一環として、社内の業務システムの利用時間を2007年10月からは、従来は22時までだったものを20時までに短縮しました。社員の残業時間データは各マネージャーに提供。月の残業時間が80時間以上の社員は、本人の希望と上司の判断に応じて産業医による面談を受けています。

産業医は東京の本社と大阪事業所をそれぞれ原則月1回、訪問しています。産業医の訪問にあわせて東京、大阪でそれぞれ「衛生委員会」を開催。労働安全衛生や健康に関するテーマを産業医に講話していただくとともに、活動状況、職場環境等について情報交換を行っています。2008年8月には同委員会でマネージャー向けにメンタルヘルスについての講義を実施しました。社員が働きやすい職場環境づくりとメンタル障害を未然に防ぐための提案や、管理者を含めた社員への啓蒙活動も広く実施しています。

社員の健康管理・増進 ～健康セミナーや禁煙セミナーを開催

全社員を対象に年1回、健康診断を実施。35歳以上40歳未満は「ミニドック」、40歳以上は「人間ドック」を行っています。35歳以上の女性社員については、乳がん検診も全額を健康保険からの負担で実施できるようにしています。また、「乳がん検診推進企業ネットワーク」にも加盟。乳がん検診受診を促進する活動を行っています(詳細はp28ご参照)。現在は受診できる医療機関を社内の電子掲示板で紹介し、乳がん検診の受診を促進しています。将来的には検診車を呼び、職場で気軽に受診できる環境づくりを促進していきたいと計画しています。なお、配偶者など社員の被扶養者を対象とした健診では希望の検査項目を一定の金額内で選ぶ方式で行っており、ここでも乳がん検診を受けることができます。

衛生委員会の主催で年1回、就業時間後に社員を対象とした健康保険組合主導の「健康セミナー」も行っていきます。体力測定や血液のサラサラ度、脳年齢の測定などを行い社員の健康増進を呼びかけています。2007年度は社員147人が参加しました。

2006年から、「禁煙セミナー」も実施しています。2007年9月に実施した第2回セミナーには21人が参加。さらに、禁煙プログラムへの参加を募ったところ、10人が応募。このうち1人が禁煙に成功し、2008年4月の衛生委員会で表彰されました。

社長と若手社員の懇談会 「ランチミーティング」

「自分の考えを若い社員に直接伝えたい。若い社員がどんなことを考えているか、直接聞きたい」。社長井上のこんな考えから2002年に始まったのが、社長と若手社員との「ランチミーティング」です。派遣社員を含む係長級以下の社員を対象に、月1回程度、部署ごとに7～8人ずつ実施。お昼休みにカレーを食べながら行っています。2008年7月までに、延べ477人が参加しました。

83回目となる2008年7月17日のカレーミーティングには、ビジネスシステム統括本部の社員が参加。日ごろの業務について意見交換した後、社員全員に関係のある福利厚生制度について話し合いました。

これまでのランチミーティングでも、若手社員から仕事のしやすい環境づくりの要望や、社員がリフレッシュできるスペースについてなど、具体的な提案を受けています。2004年3月には、食事を取ったり休憩したりできる約100㎡の「リフレッシュルーム」を設置し、マッサージチェアやプラズマテレビなどを導入しました。また、他社での勤務経験を持つ派遣社員からの声にも、社内では気づかない意見として、真摯に耳を傾けています。



社長井上(中央)と若手社員のランチミーティング



社員の希望でできたリフレッシュルーム。昼休みに談笑の輪が。

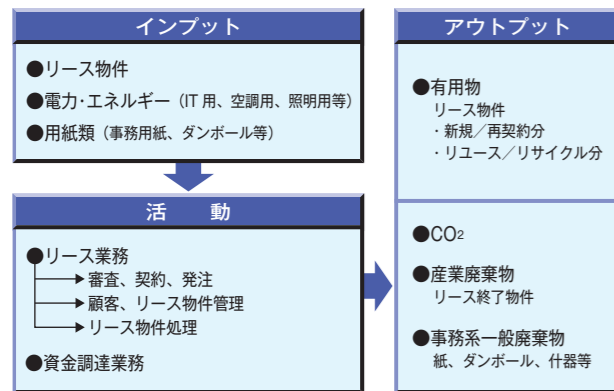
環境経営への取り組み

環境に配慮した製品のリース拡大に努める等、本業を通じた取り組みを進めるとともに、オフィスでの環境負荷改善にも力を入れています。

● リコーリースの環境側面 ～使用時の環境負荷も課題

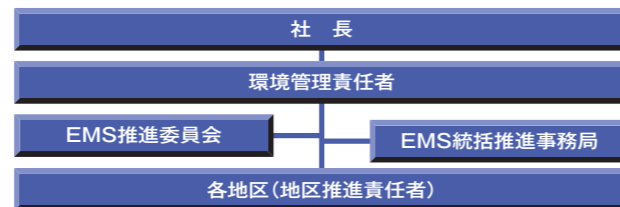
リコーリースは、リース物件を調達してお客様に提供すると同時に、事業を行うために電力・ガソリンなどのエネルギーや紙を使用しています。リコーリースの環境側面は、インプット面では「リース物件」「エネルギー」「紙」、アウトプット面では「リユースされるリース終了物件」「一般廃棄物」「産業廃棄物」「CO₂」と捉えることができます。リース終了後の物件については、一部が再リース・中古市場への売却などによってリユースされたり、資源としてリサイクルされ、残りは産業廃棄物となります。エネルギーの使用に伴いCO₂も排出されます。エネルギー使用量の内訳は、オフィスで使用する電力が約45%、営業担当者等が使用する自動車のガソリンが55%となっています。

リコーリースによる直接の環境負荷ではありませんが、お客様がリース物件を使用する際のエネルギー・紙使用も社会全体で見れば環境に大きな影響を与えており、リース事業の特性を生かして環境負荷の削減に努めていきます。



● 環境経営の推進体制 ～ISOで環境マネジメントを推進

2001年にISO14001の認証を取得。「EMS推進委員会」を設置し、ISOの環境マネジメントシステムで環境改善や環境負荷の削減を推進しています。2005年には、「環境配慮型製品」「環境配慮型オフィス」「環境経営システム盤作り」を強力に推進するための「3E（トリプルイー）活動」を開始。「3E委員会」を設置し、同委員会のリーダーシップのもと、活動を進めてきました。2008年度には、3E委員会主体で行ってきたこれらの活動を日常業務に落とし込んだ組織活動へと移行していくため、同委員会を発展的に解散。各部署での活動の強化を図っていきます。



● 内部監査結果の概要 ～環境マネジメントの改善に活用

「2007年度内部監査計画」に基づいて内部監査を実施しました。この結果は、社長によるマネジメントレビューで報告し、リコーリースの環境マネジメントの有効性や改善のための判断の一つとして、役立てています。

実施地区＝環境管理責任者、EMS統括推進事務局、対象全22地区
結果＝法規制を含む、環境経営に影響を与える重大な指摘事項はありません。
内部監査教育 実施日＝2007年9月14日 新任内部監査委員 10名

2007年環境目標および目標達成状況（リコーリースとリクレス債権回収）

環境目的	環境目標	2007		評価	2008		
		環境目標	2007年度実績		環境目標	2008年度実績	
3E改善活動	環境経営度評価結果	環境経営度評価結果 AAA	AAA- 810点	○	環境配慮型商品普及および新規分野拡大	リース終了物件回収促進	
		環境配慮商品普及拡大					
		リース終了物件回収促進					
CO ₂ 排出削減	CO ₂ 総排出量	926トン以下	973.2トン	△	928トン以下	環境配慮型オフィスの実現	
	ガソリン使用でのCO ₂ 排出量	534トン以下	565.9トン	△	524トン以下		
	電気使用でのCO ₂ 排出量	396トン以下	407.3トン	△	404トン以下		
I-1. コピー・プリント用紙の削減	新規購入量 A4 換算枚数	976.6万枚以下	974.5万枚	○	984.2万枚以下		
	両面・集約活用社員	—	—	—	業務部門 90%、その他部門 95%以上		
I-2. 業務電子化による紙の削減	オンラインリース稼働社数	4000社	3949社	△	5000社		
	ネット与信率	85%	79%	△	85%		
II. 一般廃棄物の削減	再資源化率	95%以上	97%	○	95%以上		
	全排出量	59799kg以下	57732kg	○	59541kg以下		
III. 省エネルギー	電気使用量	104万9249kWh以下	107万7528kWh	△	106万8600kWh以下		
	リコーグループ向け新車リース契約台数	普通車：100% 商用車：97%以上 トラック・バス：60%以上	普通車：100% 商用車：97.7%以上 トラック・バス：100%以上	○	普通車：100% 商用車：98%以上 トラック・バス：95%以上		
IV. 超・低排出ガス認定車の導入促進	リコー販売店向け新車リース契約台数	普通車：77%以上 商用車：84%以上 トラック・バス：60%以上	普通車：100%以上 商用車：61.5%以上 トラック・バス：0%	○	普通車：100%以上 商用車：80%以上 トラック・バス：95%以上		
	一般向け新車リース契約台数	普通車：79%以上 商用車：54%以上 トラック・バス：60%以上	普通車：80.5%以上 商用車：57.8%以上 トラック・バス：96.2%以上	○	普通車：81%以上 商用車：60%以上 トラック・バス：95%以上		
V. 満了機手続き率	事務用、情報機器、電子計算機（主にPC）	80%	80.5%	○	80%		
VI. グリーン購入を優先	グリーン購入金額	PPC用紙：100% 事務用品：100%	PPC用紙：100% 事務用品：100%	○	PPC用紙：100% 事務用品：100%		

● 環境経営に対する考え方 ～「リース事業の3本柱」で本業を通じた貢献

リコーリースはリース事業における環境経営の3本柱を次のように考えています。

- ①環境配慮型製品の普及・拡大（環境に配慮した製品リースの拡大）
 - ②リース終了製品の回収・再資源化の促進（再リース・売却を含むリース物件の回収・再資源化システムの再構築）
 - ③環境コミュニケーションの強化（お客様・お取引先への環境情報のご提供・ご提案の積極的な展開）
- これら本業を通じた活動に加えて、「基本的な取り組み」として、「環境配慮型オフィスの実現（省エネ・ペーパーレス化等のカイゼン活動によるモデル作り）」も重視しています。

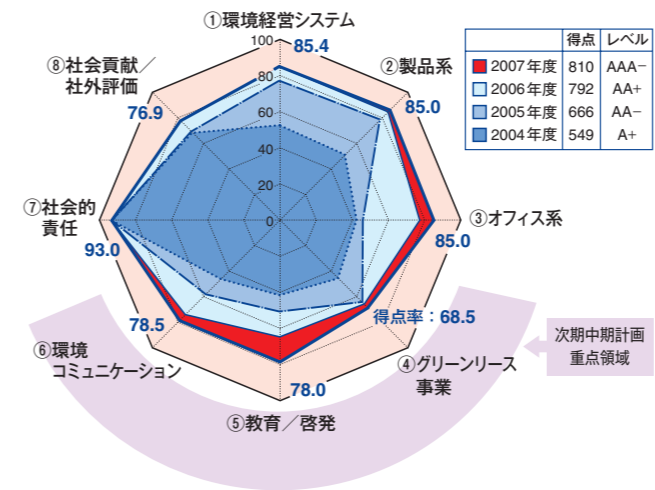
● 環境経営度評価システム ～環境経営の推進状況を自己チェック

環境経営の進捗状況をチェックするために導入しているのが、独自に開発した「環境経営度評価システム」です。環境経営が正しい方向に進んでいるのか、十分なのかを確認するため、2004年度に導入しました。下記の8分野について77の評価項目を設け、重要度に応じて配点を決定。1000点満点で自社の環境経営のレベルを評価しています。

- ①環境経営システム
- ②製品系の取り組み
- ③オフィス系の取り組み
- ④グリーンリース事業（環境配慮型事業の展開）
- ⑤教育・啓発
- ⑥環境コミュニケーション
- ⑦社会的責任
- ⑧社会貢献・社外からの評価

このシステムは環境経営の進化を経年で図るもので、「環境経営の進化のなかで自らの位置付けを知るとともに、さらなる進化を促すためのツール」として活用しています。評価結果は、中期環境経営計画や年度方針の策定に生かしています。

環境経営度評価結果



● 中期環境経営計画の達成状況 ～3年間で目標をおおむね達成

リコーリースは2005年度から3年間の中期環境経営計画のなかで、「環境経営の実践による業界のトップランナー」を目指して、「3E活動」を全員参加で進めてきました。

具体的には、「環境配慮型製品の普及・拡大」として、2005年度に環境配慮基準と対象製品（複写機、プリンター、シュレッター、デジタル印刷機、ファクシミリ）の5製品）及び製品ごとのグリーン購入法適合率を指標に目標を設定し、2006年度に把握を開始しました。2006年には、エコカーを購入するお客様を対象にマイカーローンのエコ割キャンペーンも展開しました。

3年間の活動の結果、ファクシミリを除く4製品で目標を達成（p24右側の実績表ご参照）。環境負荷低減型製品についても、リース件数を2004年度の5倍に増やすという目標を設定して活動を推進したところ、屋上緑化や太陽電池関連設備などで実績をあげ、目標を達成しました。

「リース終了製品の回収・再資源化の促進」については、リユースやリサイクルの精度向上、回収処理ルートとの整備と環境関連法の遵守の徹底などに取り組みました。リコー製品では「満了リサイクル率」（リース終了物件のうち回収してリサイクルした物件の割合）を指標に目標を掲げて取り組みを進めたところ、3年連続で99%以上を達成しました。2007年度は、リース契約終了からリース物件に関する業務処理を行うまでのスピードアップを図るために「満了手続率」という新たな管理指標を設定して取り組みを強化しました。

「環境コミュニケーションの強化」ではお取引先に「環境経営情報交流」を呼びかけ、2006年度から、一部のお取引先と定期交流会を実施しています。2005年度から3年間にわたり、お取引先を対象にした環境講演会も開催しました。交流会と講演会の実施目標を10件と設定したところ、交流会を4回、講演会を6回実施し、目標を達成しました。

これら本業での活動に加え、「環境配慮型オフィスの実現」では、クールビズ・ウォームビズの実施やこまめな消灯などを通じた省エネを実施しました。また、紙使用量の削減に重点を置いて廃棄物排出量の削減に努めたり、パソコンなどの機器等のインフラ整備にも取り組みました。しかし、売上高や社員数の増加に伴い、リコーリースグループ連結でのCO₂排出量は2005年度の1032tから2006年度には1058t、2007年度は1132tと増加してしまいました。また、リコーリースとリクレスのオフィスから出たごみ、いわゆる一般廃棄物の排出量は2005年度に70.5tに増えたものの、用紙使用量の削減が効果をあげ、2006年度には60.5t、2007年度は57.7tと減少に転じています。

中長期計画と実績

CO₂ 排出量の削減で長期目標 ～ 2050 年度に排出量半減を目指す

温暖化問題が深刻化し、2050 年までに温室効果ガスの排出量を世界全体で半減する必要性が世界の共通認識となりつつあります。今後、企業は CO₂ 排出量の削減にさらに力を入れていく必要があります。

そこでリコーリースでは、リクレスとテクノレントを含むリコーリースグループ全体で「2050 年度までに CO₂ 排出量の総量を半減し、原単位(売上高あたり)の CO₂ 排出量を 8分の1にする(2004 年度比)」という長期目標を掲げて削減計画を策定し、取り組みを進めています。計画を策定した 2007 年度は、CO₂ 排出量が 2004 年度比で 15.5%増加しています。そこで、2010 年度には 2004 年度時点の排出量レベルまで戻し、以降、2050 年度半減に向けて排出量を削減していく計画です。2050 年度までの CO₂ 排出量削減目標は、下表のように達成していく予定です。

CO₂ 排出削減 長期目標 (リコーリース・グループ)

	2004年度 目標基準年度	2007年度 計画基準年度	2010年度 中期目標	2050年度 長期目標
売上高原単位 t-CO ₂ /十億円	4.1	4.6	3.6	0.6
基準年度比 削減率(対 2004) %		10.1%増	12.3%削減	86.6%削減
CO ₂ 排出総量 t-CO ₂	980.2	1131.7	980.0	490.1
基準年度比 削減率(対 2004) %		15.5%増	0.0%	50.0%削減

CO₂ 排出量の把握対象範囲については、「影響を及ぼしうる環境影響」という考え方にに基づき、2007 年度から拡大しました。

従来、ガソリン使用量は社有車で使用した量に限定して把握していましたが、事業活動の結果環境に悪影響を与え、自社で管理できるものは、なるべく把握・管理していこうとの考えから、レンタカーによるガソリン使用量の把握も始めたものです。また、グループ全体での CO₂ 排出量を把握するため、2005 年度から連結対象となったテクノレントの CO₂ 排出量も算出しました。その結果、グループ全体の CO₂ 排出量把握率は 54%から 97%に向上しました。

なお、基準年となる 2004 年度の連結での CO₂ 排出量は、レンタカーによる使用量とテクノレントの 2004 年度の排出量(連結対象となる以前の排出量)を推計して、さかのぼって算出し直しました。

新・中期環境経営計画の策定 ～グリーン事業拡大を目指す

CO₂ 排出量を 2050 年までに半減するという、長期の大目標を達成するため、中期的には何をすべきか。これまでの取り組みも見直ししながら、中期環境経営計画に取組んでいます。

2004 年度からの環境経営の取り組みを環境経営度評価システムで評価した結果、評価は全体的に向上しているものの、「リース事業」、「教育・啓発」、「環境コミュニケーション」の 3 分野が他分野に比べて得点が低く、強化が必要ながわかりました。また、リクレスやテクノレントを加えた、リコーリースグループ全体での「環境経営のレベル向上」や、「グリーン事業拡大」など、いくつかの課題があることがわかりました。そこで、2008 年度から 3 年間の新たな中期環境経営計画では、次の各項目を重点的に実施する方針を定めています。

- 環境に配慮した既存分野の商品の普及継続と新規分野の開拓による「グリーン事業」の拡大
 - お客様のもとでの環境負荷低減に資する環境インセンティブを含めた先行商品モデルづくり
 - お客様・お取引先との連結環境マネジメントによる、リース終了物件の回収とリユースの促進
- 全員参加による環境配慮型オフィスづくり
 - ガソリン使用を抑えるなどの徹底した省エネ活動による CO₂ 排出量の削減
 - 業務プロセス改革による、競合他社のなかでダントツの用紙削減量、廃棄物排出削減量の実現
- 環境経営のレベル向上とグループ全社員への環境意識の浸透
 - 環境指標の統合化とグループ環境経営・環境経営度評価の実施
 - 年度実績の積極的開示と環境コミュニケーション戦略の展開
 - グループ全社員への環境啓発活動の実施

このうち、「グリーン事業」については、事業対象を次のとおり定めます。

- 環境に配慮した商品とサービスを社会に普及拡大し、利益を創出する事業(リースやレンタル)
- 環境に配慮した商品リース満了後の再リース
- 同商品リース契約終了後、リユースを促進できる売却

これら事業による「グリーン事業収益指数」の 2010 年度目標値については、2005 年度から 2007 年度の 3 年平均値のプラス 10%としました。

「グリーン事業収益指数」の算出方法は次のとおりです。

$$\text{環境配慮型製品の契約高} \times \text{売上高営業利益率} + \text{再リース収益} + \text{売却収益}$$

環境会計

環境会計 ～環境経営体質の強化を確認

2007 年度から、リクレスとテクノレントを含めたリコーリースグループ全体での環境会計を算出しています。環境への取り組みに費やした環境保全コストに対する経済効果は 7.29 倍で、「環境保全活動が経済的に合理性をもって進められている」という環境経営体質は、2006 年度からさらに改善されていることが確認されました。

「環境保全コスト」では、「環境投資」として、用紙使用量削減にも資する新たなシステム開発への先行投資が行われています(システムの詳細は p26 「用紙使用量の削減」をご参照ください)。しかし、環境投資全体は 2006 年度を下回りました。これは 2006 年度は、全社のパソコン一括入替やハイブリッド車の導入、コピー両面機能の付加など、省エネ・省資源化への大型投資を行っていたためです。「環境経費」は、リー

ス・レンタル製品の回収等運送費による上・下流コストが増加した結果、前年を上回りました。

「環境保全効果」では、電力・ガソリン使用量が増加し続けており、効果が得られていません。事業の成長率を上回る省エネルギー活動の展開が課題となっています。廃棄物については、紙ごみ、缶・ペットボトルの削減効果により一般廃棄物排出量を継続して削減できました。しかし、リース終了製品回収量の増加に伴い、産業廃棄物の排出量が大幅に増加したため、廃棄物の総排出量は前年度より増加してしまいました。

「経済効果」を見ると、用紙使用量の削減が効果を上げたものの、電力・ガソリン使用量が前年より増加したため、「事業エリア内コスト」トータルでの金額効果は得られませんでした。一方でリース・レンタル終了製品の回収売上・売却売上が前年より増加したため、経済効果全体でも前年を上回る結果となりました。

リコーリースグループ 2007 年度環境会計

分類	2006 年度		2007 年度		
	環境投資	環境費用	主な取り組み内容	環境投資	環境費用
1. 事業エリア内コスト	13.2	3.3	—	12.1	5.8
(1) 地球環境保全コスト	10.2	2.7	省エネ(パソコン入替など)	0.9	3.0
(2) 資源循環コスト	3.0	0.6	省資源化(用紙削減など)	11.2	2.8
2. 上・下流コスト	0.0	292.3	リース終了製品の回収費・処理費等	0.0	304.4
3. 管理活動コスト	0.0	69.8	E 改善活動コスト、環境報告書の製作費、EMS 審査費用など	0.0	62.6
4. 社会活動コスト	0.0	1.3	クールビズ温度計シール費用	0.0	0.0
5. 環境損傷対応コスト	0.0	0.0	—	0.0	0.0
合計	13.2	366.6	—	12.1	372.8

項目	2006 年度		2007 年度	
	環境負荷削減量		環境負荷削減量	
CO ₂ 排出量 (t)	△ 26.1		△ 73.7	
NOX 排出量 (t)	△ 0.1		△ 0.2	
廃棄物排出削減量 (t)	△ 45.2		△ 161.7	
一般廃棄物 (t)	10.0		4.7	
産業廃棄物 (t)	△ 55.2		△ 166.4	
用紙削減枚数 (対前年差: 万枚)	57.8		29.6	

* 2005 年度、2006 年度はリコーリース・リクレスの実績(テクノレントは 2005 年 12 月設立のため実績無し)

分類	2006 年度		2007 年度	
	金額効果	主な取り組み内容	金額効果	
1. 事業エリア内コスト	0.2	—	△ 1.3	
(1) 地球環境保全コスト	△ 0.2	省エネ(パソコン入替など)	△ 4.4	
(2) 資源循環コスト	0.3	省資源化(用紙削減など)	3.2	
2. 上・下流コスト	1254.4	リース終了製品の回収売上等	2718.9	
3. 管理活動コスト	0.0	—	0.0	
4. 社会活動コスト	0.0	—	0.0	
5. 環境損傷対応コスト	0.0	—	0.0	
合計	1254.5	—	2717.6	

* 2005 年度、2006 年度はリコーリース・リクレスの実績(テクノレントは 2005 年 12 月設立のため実績無し)

項目	2006 年度		2007 年度	
	総量		総量	
CO ₂ 排出量 (t)	1058.0		1131.7	
NOX 排出量 (t)	2.4		2.6	
廃棄物排出量 (t)	205.0		366.6	
一般廃棄物 (t)	74.0		69.3	
産業廃棄物 (t)	131.0		297.4	
用紙使用量 (万枚)	1025.2		995.6	

指標	2006 年度		2007 年度	
	経済効果		環境保全コスト	
環境収益率	4.4 (*1)		7.3	
グリーン事業収益指数 (*2)	(億円)	(億円)	(億円)	(億円)
	118.4	137.0	833.6	854.6
グリーン商品・サービス収益	(%)	(%)	(%)	(%)
同上売上高原単位	33.9	34.4		

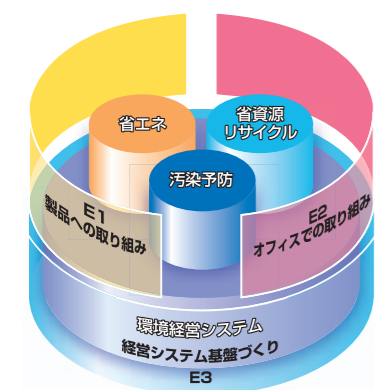
(*1) 2005 年度、2006 年度はリコーリース+リクレスの実績(テクノレントは 2005 年 12 月設立のため実績無し)
テクノレントの経済効果は含まずに環境保全コストのみを含めると、2006 年度環境収益率は「3.4」となる。

(*2) 下記 ①+②+③を合計した金額
①「環境配慮型製品(6 製品)の契約高」× 売上高営業利益率
②再リース契約高
③リース/レンタル終了物件売却売上高

2007 年度の集計方法の変更点
①経済効果および環境負荷でガソリン使用量の把握対象範囲を拡大しました。従来は社有車で使用した量に限定して把握していましたが、レンタカーによるガソリン使用量の把握も開始しました。
②経済効果の「上・下流コスト」における「リース/レンタル終了製品の回収売上等」には、従来は中古品取り扱い業者への売却分だけを含んでいましたが、より実態に沿った数値とするため、お客様やお取引先に売却した分も含めるようになりました。

3E (トリプリー) 活動

● 3E (トリプリー) 活動 ～環境経営を具体的に推進



環境経営の考え方を具体化し、活動を協力を推進するため、2005年度下期から「3E (トリプリー) 活動」を推進しています。具体的には、下記3分野で活動を展開。それぞれの取り組みの頭文字を取って、「3E 活動」と名付けました。

1) E1: 製品への取り組み

(Environmental Conscious Products: 環境配慮型製品)

1. 環境負荷低減製品のリース契約拡大
2. 環境配慮型製品リース拡大
3. お客様・パートナー企業(お取引先)とのコミュニケーション強化

2) E2: オフィスでの取り組み

(Environmental Conscious Office: 環境配慮型オフィス)

1. 仕事の処理方法を工夫し、紙使用量削減
2. リース終了物件の確実な回収とリサイクル(製品回収・再資源化)

3) E3: 環境経営システム基盤づくり

(Environmental Management System: 環境経営システム)

1. 社内環境インフラの見直し・整備
2. 情報コミュニケーション活動(社内外向け。一部 E1 と共同)

製品(E1)とオフィス(E2)の分野では、省エネルギー、省資源・リサイクル、汚染予防の3つを基本とし、環境経営システム(E3)では、環境マネジメントシステム、環境教育、環境啓発等、基盤の充実を図っています。

● 土壌汚染履歴調査結果＝土壌汚染なし

リコーリースの主要事業所ビル19カ所(札幌、仙台、大宮、千葉、東京、名古屋、大阪、神戸、広島、福岡など)では、土地の土壌汚染、地下水質汚染の問題はありません。いずれも土地使用の履歴上は問題なく、内3カ所では実際に土壌汚染調査まで行っており、全く汚染がないことが証明されています。

環境配慮型製品への取り組み

● 環境配慮型製品への取り組み ～環境経営を具体的に推進

お客様のもとでのリース物件使用時の環境負荷を削減するため、環境配慮型製品のリース契約の拡大に努めています。具体的には、複写機やプリンターなど事務用・情報機器5種類と自動車について、リース契約に占める「グリーン購入法適合製品」の割合を指標に目標を掲げ、取り組みを推進しています。事務用・情報機器等のリースについては、お取引先(販売会社等)とお客様との商談の結果、ご提供する製品が決まる場合が多いため、お取引先に対して、お客様に環境配慮型製品をお勧めいただくよう働きかけています。

自動車リースについては、リコーリースが直接、お客様に営業活動を行うことができるため、ハイブリッド車や低排出ガス車等の環境配慮車のカタログを作成し、積極的にお客様にお勧めしています。

● 環境配慮型製品の導入実績

	2005年度	2006年度	2007年度	
			目標	実績
複写機	96.0%	95.4%	95%以上	97.8%
プリンター	86.4%	86.4%	87%	91.5%
シュレッダー	36.1%	50.1%	40%	61.5%
デジタル印刷機	94.9%	97.3%	92%	98.5%
ファクシミリ	71.3%	74.7%	76%	75.0%
普通・小型車両	79.2%	80.3%	84%	84.6%
商用車・バン	76.7%	86.8%	90%	85.1%

*プリンターは対象メーカーを限定しています。

● 環境コミュニケーションの強化 ～お取引先に環境情報を提供

お客様にリース物件を供給するお取引先に対して、環境配慮型製品をはじめ、環境に関する情報提供や情報交換などを行い、環境配慮型製品のリース拡大に努めています。また、日々の営業活動を通して、環境に関するご提案などを行っています。2006年度から、医療機器メーカーとの定期的な情報交換を行っています。

● CO₂ 排出枠付き自動車リース ～カーボンオフセット機能付きリースを開始

環境配慮型製品・サービスをご提供する一貫として、2008年7月に「CO₂ 排出枠付きリース」の取り扱いを開始しました。リコーリースがCO₂ 排出枠をまとめて購入し、車両ごとに1年分の想定排出枠を算出してお客様に提供し、料金を回収。リース車両を利用するお客様の自動車使用に伴い発生するCO₂ を相殺する仕組みです。

製品リサイクル

● リース終了物件のリユース・リサイクル ～専門部署「リマーケティングセンター」を立ち上げ

リコーリースが扱うリース物件のうち、約半数がリコー製品です。残りの半分を占めるのは、事務用・情報機器や医療機器、車両・輸送用機器、産業工作機械など多様な製品です。これらのリース物件のうちリコー製品は、リース期間が終了すると、再リースされるもの以外は回収・分解され、原料リサイクルや部品リユースに回されます(詳細はp6～7)。リコーリースでは、リコー製品のリース終了物件のうち、再リースされるものとリサイクルされるものを合わせた割合(台数ベース)を「リサイクル率」と定義し、向上に努めてきました。2007年度の「リサイクル率」は99.3%でした。

● リコー製品リース終了物件のリサイクル率(台数ベース)

	リサイクル率 (%)	リサイクルの内訳 構成比(%)	
		リユース	部品リユース再資源化
2003年	99.4	82.3	17.7
2004年	99.5	79.5	20.5
2005年	99.5	81.4	18.6
2006年	99.4	84.0	16.0
2007年	99.3	81.6	18.4

注1 「廃却」とは、物件を回収し、リコーのリサイクル工程にまわして、部品や材料として再利用すること。
注2 「除却」とは、回収できなかった物件。

リコー製品以外のリース物件の約81%(台数ベース)はリース終了後にお客様やお取引先に、約3%は中古市場に売却されてリユースされます。それ以外は、全国に11カ所あるリース終了物件の保管倉庫「グリーンセンター」に運ばれ、リサイクルするものと産業廃棄物として処理するものに分別されます。リサイクルできない製品は、お客様のもとから直接、産業廃棄物処理業者に運ばれる場合もあります。

リコーリースは従来からリース終了物件のリユース、リサイクルに取り組んでいましたが、2008年4月にこれらの業務を専門的、一元的に行う「リマーケティングセンター」を設置。リユース・リサイクルの取り組みを強化しました。回収されたリース終了物件の分類は、従来は各支社で行っていましたが、リマーケティングセンターに情報を集約し、一定の基準に沿って判断することでリユース・リサイクルの精度向上に努めています。全国でも最も多くのリース終了物件が集まる東京・京浜島のグリーンセンターは、リマーケティングセンターのスタッフが定期的に訪問し、物件の内容や状態を確認しながらリース終了物件を分別しています。その他の全国のセンターについては、リマーケティングセンターのスタッフが現地のスタッフに物件の状態を確認しながら分別しています。



東京・京浜島の倉庫で、リース契約が終了し回収された機器類の状態を確認する

～リユース・リサイクルの精度を向上

このほかにも様々な取り組みにより、リユース・リサイクルの精度向上や廃棄量の削減、環境汚染の防止に努めています。例えばパソコンについては、取引量の多い中古品買い取り業者に聞き取りを行い、リコーリースから買い取る機器のうち、中古品として流通価値が望める機種、モニターなど部品としてリサイクルする機種、陳腐化が進み商品価値の乏しい機種等の分別を確認。もっぱら海外の業者に転売される事が推定される機種については、リコーリースから中古品買い取り業者に売却するのをやめ、産廃処理業者に処理を委託することにしています。リサイクル・廃棄の実態が把握できないため、万が一、重金属などによる環境汚染を引き起こしてはいけなからです。日本はレアメタルのほとんどを輸入に頼っているため、国内でリサイクルすれば資源の確保にもつながります。

パソコンを含め機器類の製造年代が古く陳腐化が激しいなどの理由で中古品として売却できない物件については、産廃処理業者に処理を委託しており、2007年度の処理委託量は、約297t(連結ベース)でした。

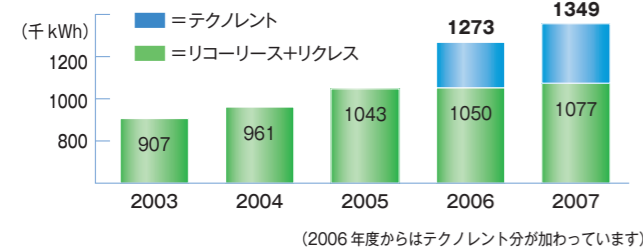
中古品買い取り業者や産廃処理業者はリコーリース独自の基準に沿って選定し、定期的にオフィスや処理場を訪問して、確実な処理が行われていることを確認しています。例えば産廃処理業者の場合は、業の許可を持っていることはもちろん、作業場所が整理整頓されているか、処理能力に見合った設備が導入されているか、従業員への教育は行き届いているかなど書面からはわからない点まで直接確認しています。なお、産廃処理の管理には、できるだけ電子マニフェストを活用するようにしています。フロン関連製品や家電製品などは、それぞれの環境関連法に基づき適正な処理を行っています。

オフィスでの取り組み

電力使用量の削減 ～地道な省エネ活動の推進

温暖化防止の国民運動「チームマイナス6%」に参加し、クールビズ・ウォームビズの導入による冷暖房設定温度の適正化や、こまめな照明やパソコンの電源オフなどに地道に取り組むことで、電力使用量の削減を推進しています。また、2007年11月から毎月2回、電力使用量の削減策の一環として、残業をせずに18時の定時退社を促す「eかえるデー」を実施しています。環境保全(ecology)に役立つだけでなく、残業時間の削減になり社員(employees)のためにもなり、コスト削減につながり経済面(economy)の効果もあることから、これらの頭文字を取って「eかえるデー」と名づけました。事業の拡大や社員数の増加に伴い、電力使用量は増加傾向にあります。環境保全(ecology)に役立つだけでなく、残業時間の削減になり社員(employees)のためにもなり、コスト削減につながり経済面(economy)の効果もあることから、これらの頭文字を取って「eかえるデー」と名づけました。事業の拡大や社員数の増加に伴い、電力使用量は増加傾向にあります。環境保全(ecology)に役立つだけでなく、残業時間の削減になり社員(employees)のためにもなり、コスト削減につながり経済面(economy)の効果もあることから、これらの頭文字を取って「eかえるデー」と名づけました。

電力使用量の推移 (対象：リコーリースグループ連結)



ガソリン使用量の削減 ～エコドライブの推進

営業活動で使う車によるCO₂排出量が全社の排出量の約半分を占めるため、ガソリン使用量の削減に取り組んでいます。給油時に提携先の「ガソリンカード」を使用することで給油量のデータを取得し、社有車やレンタカーなど使用するすべての車のガソリン使用量を計測しています。車を利用した際には毎回、営業担当者に走行距離を記録してもらい、ガソリン使用量のデータと走行距離から燃費を算出。燃費の悪い車については個別に注意を促しています。2007年には、社有車にハイブリッド車を導入し、効果を検証しています。

2008年4月から、積極的にエコドライブを推進しています。社内の電子掲示板に、自動車利用に関する情報を掲載しているほか、エコドライブは安全運転にもつながることから、「春の全国交通安全運動」にあわせて、エコドライブについての社員への啓蒙活動を行いました。具体的には、パソコンを立ち上げた時に週替わりで交通安全に関する情報を画面表

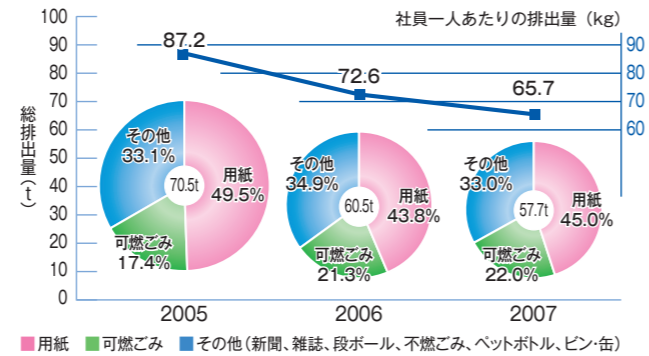
示。このなかでエコドライブのコツなどを伝えました。

毎月のガソリン使用量は現在のところ横ばいですが、今後は削減に転じられるよう、取り組んでいきます。

廃棄物排出量の削減 ～オフィスでの取り組みが着実に成果上げる

オフィスから出るごみの量が2005年度に急増したため、これをきっかけに本格的に削減に取り組み始めました。シュレッダーくずやコピー・プリント用紙が全体の約半分を占めていたため、2006年度は紙使用量の削減に力を入れ、成果を上げました。2007年度はコピー・プリント用紙使用量の削減に継続して取り組んだほか、新聞などの紙ごみを減らすため、雑誌・新聞の購読を見直し、私物の新聞・雑誌持ち帰りの徹底を図りました。この結果、事業規模の拡大に伴い、社員数は前年度比5.5%増えたものの、オフィスごみの総排出量は逆に同4.6%削減できました。

オフィスのごみ排出量の推移 (対象：リコーリース、リクレス)



用紙使用量の削減 ～新システム導入で抜本的な削減目指す

リース業務では、契約書や調査資料など、大量の紙を使います。そこで、2005年ごろから紙使用量の削減に取り組み始めました。まずコピー・プリント用紙の使用状況を分析したところ、リース案件ごとにリースが可能かどうかを判断する「与信」のプロセスで紙が多く使用されていることがわかりました。そこで、使用書類のフォーマットを変更し、数枚の用紙を1枚にまとめるなどの工夫で、その部分の紙使用量を3分の1に減らしました。2007年2月には、コンピューターから直接ファクスを発信する仕組みを導入し、ファクス送信に伴う紙使用量の削減に取り組みました。お取引先からいただいた与信のお問い合わせへの回答は、約2割をファクスでご連絡しており、大量の紙を使用していたからです。当初、この機能の利用率は3割程度でしたが、2008年7月時点では

約9割まで向上し、定着が進んでいます。

このほか、プリンター・コピー機の両面印刷機能を2006年度に全社的に再整備し、両面印刷や集約印刷の徹底を図っています。毎月、部署や個人別に両面・集約印刷機能の利用率を算出し、CO₂排出量と金額換算にしてランキングを発表。利用の徹底を促しています。こうした取り組みの結果、2007年度は用紙使用量は前年比約6%削減されました。

2007年度には、全社的な業務改革の一環として、業務ペーパーレス化への取り組みを開始しました。具体的には、契約書や調査資料などをデータ化して、従来は各部門が書類で行っていた業務を画面上で行います。この仕組みでは、案件ごとの処理工程も可視化でき、業務の効率化につながります。また、トレース(追跡)管理を導入することで、紙の契約書原本の現工程を把握できるので確実な書類管理にもつながります。

2008年末にリコーリース本社で導入を開始し、段階的に全国の支社へ展開していく予定です。与信業務に導入するだけで、用紙使用量が18.5%削減でき、契約から契約満了にいたる、お客様との契約に関わる全プロセスで導入すると、リース業務での用紙使用量は半減できると試算しています。

環境教育 ～「環境朝礼」で環境の情報を共有

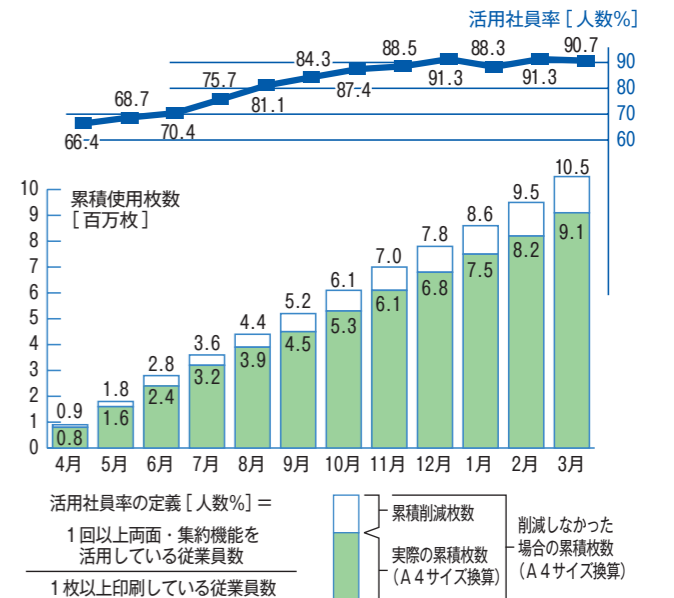
入社時に、リコーリースの環境経営の取り組みについて自己学習するe-ラーニングを2007年10月に導入しました。派遣社員を含め、全社員が受講しています。従来は紙媒体の

コピー・プリント用紙削減管理表 (2008年3月度)

印刷枚数 万枚	CO ₂ 排出量 kg-CO ₂	1人当り 排出量 kg-CO ₂	削減枚数 1000枚	削減率 枚数%	CO ₂ 削減量 kg-CO ₂	両面 集約 活用率 枚数%	活用 社員率 人数%	
16.2	207.2	16.9	5F東	6.6	3.9	8.4	84.4	
12.1	154.3	9.7	大阪	12.4	9.3	15.9	95.2	
6.8	86.7	9.4	銀座木挽	23.3	25.6	29.8	93.1	
6.4	81.6	11.0	大宮	8.6	11.9	11.0	86.2	
6.0	76.3	9.0	4F中	16.0	21.2	20.5	98.5	
5.6	71.6	11.4	名古屋	8.1	12.7	10.4	93.9	
4.8	61.5	11.2	福岡	8.5	15.0	10.9	97.7	
3.8	49.0	5.3	6F西	5.4	12.3	6.9	88.9	
3.5	44.1	8.4	7F西	17.0	33.0	21.7	95.1	
3.3	42.5	11.4	中国	5.7	14.7	7.3	100.0	
3.0	38.0	8.3	仙台	3.4	10.4	4.4	91.7	
2.2	27.8	11.4	札幌	4.3	16.5	5.5	100.0	
1.8	22.8	7.8	5F西	1.7	8.5	2.1	78.3	
1.7	22.3	6.0	6F東	3.4	16.1	4.3	75.9	
1.7	21.8	7.7	大阪本町	2.7	13.8	3.5	72.7	
1.7	21.5	8.4	4F西	3.1	15.4	3.9	100.0	
1.6	19.9	2.0	4F東	6.4	29.1	8.2	86.1	
1.4	17.4	12.4	横浜	3.0	17.9	3.8	100.0	
1.1	14.6	5.0	浦和	0.9	7.1	1.1	73.9	
1.0	13.0	10.2	千葉	3.6	27.1	4.9	100.0	
0.9	11.7	3.1	7F東	5.8	38.6	7.4	100.0	
86.4	1105.9	9.1	全社	150	14.8	191.9	17.6	90.8

部門やサイトごとの用紙使用量削減も正確に管理しています。

コピー・プリント用紙使用量 (2007年度) (対象：リコーリース、リクレス)



「環境ハンドブック」で環境教育を行っていましたが、全社員がしっかりと内容を理解できるよう、ウェブに移行したものです。



「環境朝礼」で環境情報を共有 (2008年8月、首都圏業務部)

また、2006年度に「環境朝礼」を開始しました。6月の「環境月間」を含め、夏場に毎週1回、部署ごとに朝礼の時間の5分ほどを「環境朝礼」にあて、全社で同じテーマについて環境学習をします。内容は本社から提供し、最新の動向やリコーリースの取り組みについて情報を共有しています。

外部評価 ～環境経営の取り組みに高い評価

日本経済新聞社が継続的に行っている「環境経営度調査」で、2006年度と2007年度に2年連続で、金融業界で第3位の評価を受けました。また、雑誌「週刊ダイヤモンド」(ダイヤモンド社)が2008年7月に実施した「上場企業温暖化防止貢献度ランキング」では、現状把握をきちんと行っていることや削減目標を設定していることなどが評価され、総合13位にランキングされました。

社会貢献活動

● 社会貢献活動の考え方 ～社員の自主的な活動を支援

「企業市民としての役割を自覚し、志を同じくする人々とのパートナーシップのもと、社会貢献活動を積極的に行う」との基本方針に基いて、社会貢献活動を推進しています。リコーリースの目指す真の社会貢献のキーワードは「思いやりとやさしさ」「健やかな毎日」「全員参加の活動」の3つです。思いやりの気持ちとやさしさを育て、毎日が楽しく、健康に過ごせるよう、社員自らも、そして家族、社会も大切にします。また、社会貢献に全員参加で取り組み、その姿勢から家族やお取引先の方々、お客様へと活動が広がるよう、積極的に活動を行います。

リコーリースの社会貢献活動の特徴は、社員の自主的な活動を積極的に推奨し、支援していることです。そのため、社内情報ネットなどを通してボランティア活動の情報を積極的に提供するほか、すでにボランティア活動を行っている社員の活動内容や体験談などを共有しています。2007年度は社員延べ2762人が303件の活動に参加。合計活動時間は458時間、延べ2345時間にのびりました。活動内容については、環境保全と健康医療分野が全体の約半分を占めています。環境保全は企業として取り組むべき最も大きな課題であることから、本業を通じた取り組みに加え、社員のボランティア活動も盛んです。健康医療分野は、ピンクリボン活動に代表されるように、社員の健康を第一に考える会社の姿勢とも一致しており、社員もこの分野での活動を積極的に行っています。このほかにも、外国人向けの日本語教育、手話、ホームレスの自立支援活動など、社員は幅広い分野でボランティア活動に参加しています。

● ピンクリボン活動 ～「ピンクリボン・チーム」を中心に啓発活動

「ピンクリボン運動」は、乳がんの早期発見、早期検診を啓発するための活動で、1990年ごろ米国で始まりました。リ



スマイルウオークに参加しピンクリボン運動を広める

リコーリースは社員の自主的なボランティア活動を推奨・支援し、環境や健康医療分野を中心に社会貢献活動を推進しています。

コーリースでは、社員に占める女性の割合が半分以上を占めることもあり、「ピンクリボン運動」に積極的に参画しています。2004年に、社内に女性社員を中心とした「ピンクリボン・チーム」が発足しました。2007年度時点で全国で20人が活動しています。このチームを中心に、イベントへの参加などを通して「ピンクリボン活動」を推進しています。社内情報ネットにはピンクリボン活動のデータベースを設置し、乳がんに関する情報なども掲載し、誰でも閲覧できるようにしています。

毎年10月の乳がん月間には、「ピンクリボンフェスティバル」(同運営委員会主催)の一環として行われるシンポジウムに協賛し、乳がんに関する最新の医学情報提供に努めるほか、同フェスティバルでピンクリボン運動を広めるために行われている「スマイルウオーク」にも参加しています。2007年に開催されたシンポジウムは、1500人以上が聴講しました。リコーリースは会場内で展示を行い、「ピンクリボン・チーム」の活動などを紹介したほか、歯磨きセットなど啓発グッズの販売を行い、売上金4万2000円全額をNPO法人乳房健康



シンポジウムでは啓発グッズを販売

研究会への寄付金として留保しています。東京、仙台、神戸の3都市で行われた「スマイルウオーク」には、社員65人が参加しました。

● 「乳検ネット」で15社と協働

2007年10月には、異業種15社が集まり「乳がん検診推進企業ネットワーク」を発足させ、リコーリースもメンバーの1社として参画しています。各社の乳がん検診率を高めることで、日本全体の検診受診率(2005年時点で17.6%)の向上に資することが狙いです。参加企業のうち13社の2007年度時点における平均受診率は43.6%だったため、これを2010年までに65%に高める目標を定め、活動を推進しています。



乳がん検診推進企業ネットワークに参画。定例会で討議する各社からの参加者。

● 森林再生活動 ～台風被害にあった森林を再生

リコーリースは株主優待制度のなかで、国土緑化機構の「緑の募金」への寄付を行っています。寄付をするだけでなく「社員は汗をかこう」と、2005年から、毎年6月中旬と8月末または9月初めの年2回、森林再生活動に参加しています。活動場所は、1996年の台風で針葉樹林が壊滅した富士山一合目の森林跡地。森林再生のため、国土緑化推進機構や林野弘済会が2000年から80年計画で造成活動を進めているものです。植林した苗木が草の1.5倍の背丈に成長する2011年ごろまでは下草刈りを中心とした作業が進められます。リコーリースの社員や家族だけでなく、リコーグループ会社や同じ東京・中央区内の企業などに呼び掛けて参加者を募っています。当初の参加者はたった3人でしたが、その後は参加者が160人にのぼるほど規模が拡大しました。

2008年6月には第7回目の活動が行われ、リコーリースを含む9社122人が参加。リコーリースからは社員と家族をあわせ15人が参加しました。あいにくの雨でしたが、現地での緑化活動に取り組む方の指導を受けながら、ツル切りや下

草刈りを行いました。子供たちは「森林教室」を受講し、森の働きや大切さについて学びました。

札幌支社では、支笏湖畔の森林再生活動に参加しています。2008年6月には、札幌支社の社員と家族7人が参加。リコーグループの北海道リコーとリコーテクノシステムズの社員や家族とともに80人で、アカエゾマツの苗木400本を植林しました。2004年の台風で風倒木被害にあった国有林5600haの森林再生計画が行われている場所で、これらリコーグループ3社が2006年から5年間の計画で植林活動を行っています。



支笏湖畔で植林活動に参加



2008年6月の活動には122人が参加(富士山一合目)

声

社団法人 国土緑化推進機構
常務理事 大島 克郎 様(写真左)
募金企画部長 杉山 勝 様(同右)



リコーリースには、非常に早い時期から株主優待制度と連動した寄付を行なっていたが、他社への拡大にはずみがつきました。国土緑化推進機構は、全国で緑の募金の呼掛けを行なうほか、緑化活動に取り組む団体への助成を行なっています。助成資金はすべて寄付金でまかなっており、金額が増

えればそれだけ活動の幅が広がるため、大変有難く思っています。リコーリースは緑化活動を、他社にも呼びかけて推進しており、富士山での緑化活動に参加する企業の中で、最大クラスの活動になっています。人気がある緑化活動はやはり植林ですが、植えた後の手入れをしなければ、森は育ちません。下草刈りなどの地道な作業をコツコツと継続していただき、感謝しています。

社会貢献活動

● 途上国支援の NPO をサポート

飢餓や貧困のない世界を作るために途上国支援を行う、NPO 法人ハンガー・フリー・ワールドの活動を支援しています。2006 年から、この一環として、東京の本社でハンガー・フリー・ワールドによるバングラデシュ・カレーの提供と支援先国で作られた手工芸品の販売を年 1 回行っています。2008 年 7 月に行った際には、カレー 50 食を前売り方式で販売しました。販売価格 500 円のうち支援金額は約 180 円で、売上の純益はすべてハンガー・フリー・ワールドの海外支援に使われます。カレーと民芸品の売上は 3 万 5900 円でした。

また、毎年恒例の書き損じハガキや未使用切手、使用済みプリペイド・カードなどの回収を 2008 年 1 月から 3 月まで実施。全社に呼び掛けたところ、個人と部門をあわせ 78 人(部門)から 1651 点が集まり、ハンガー・フリー・ワールドに寄贈しました。換金額は 3 万 9476 円でした。これらの資金はバングラデシュやウガンダなどの開発途上国で収入のない人々の自立を促すための訓練や起業支援などに使われています。

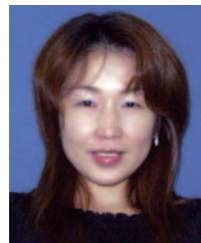


バングラデシュ・カレーの購入や書き損じハガキなどの寄贈を通じて NPO を支援

● 途上国の子供たちを支援

社員も積極的に、途上国の子供たちの生活改善や教育を支援しています。

首都圏業務部・江城初美は、日本民際交流センターの募集する「ダルニー奨学金」の提供者として応募。ラオスの 8 歳の女の子に、2008 年から 3 年間、毎年 1 万円の奨学金を約束しました。奨学金は生徒用教材や学校用の備品・教材、担任教師の指導費、現地事務局の運営費などに使われます。ダルニー奨学金は、木本史智と所永光の社員 2 名もすでに寄付をしています。



ダルニー奨学金を提供、ラオスの子供を支援する江城(左)と奨学生



文通を通して支援先のケニアの少女(右写真の右側)と交流する佐藤



総合戦略室の佐藤尚子は 2005 年から、途上国の地域開発を進める団体、プラン・ジャパンの「サポーター」として、毎月 3000 円の寄付を行

っています。寄付金は世界の途上国支援に使われていますが、佐藤は、支援先の一つ、ケニア中部タラカ地域に住む 10 歳の少女と文通を通して交流しています。プラン・ジャパンには、もう 1 人の社員(匿名希望)も寄付を続けています。

● 古本などを社内販売、売上を NPO に寄付

大阪事業所では 2007 年 11 月、オフィス内の本や傘を整理するとともに、社員からも不要な蔵書や CD などを持ち寄ってもらい、社内で販売しました。客寄せ用に関西名物「たこせんべい」を作り、これも販売。売上金は 1 万 3776 円で、全額を「愛の手募金」に寄付。売れ残った本・CD は、「ブックマジック」に提供し、換金額 1 万 1370 円は、紛争や自然災害の被害にあった地域への支援を行う NPO 法人 JEN に寄付されました。

● 地域の清掃活動を実施

全国の事業所で、近隣地域などの清掃活動に参加しています。本社(東京都中央区)では 2001 年 11 月から毎月 1 回の清掃活動を続けており、2008 年 5 月には、東京・中央区内の企業などがそろって街をきれいにする「クリーンデー」活動にも参加。近隣の公園など 4 カ所の清掃を 22 人の社員ボランティアで行いました。



本社周辺を清掃

名古屋支社では、社員とその家族 10 人が、2008 年 6 月に行われた名古屋市の「全市一斉クリーンキャンペーンなごや 2008」に参加。清掃活動を行いました。リコーリースの社員・家族が参加した南区道徳公園中央会場だけでも 2.9 トンのごみが集まりました。



名古屋市のクリーンキャンペーンに参加

札幌支社では 2008 年 5 月、グループ各社とともに 8 回目の藻岩山清掃登山を行いました。社員とその家族 14 人が参加。1 時間半かけてごみを拾いながら頂上までのぼりました。



グループ各社と清掃登山

● 高齢者疑似体験やボランティア研修会に参加

広島事業所の社員とその家族 11 人が、市内の住宅電化モデル展示場で実施された「高齢者疑似体験」に参加。高齢化社会を迎えつつある日本で、一人ひとりが何を必要とするのかを議論しました。その結果、社会福祉ボランティア活動に積極的に参加すること、資源回収活動を通して介護器具の購入・提供を行うことなどを決めました。

福岡支社では 2007 年 9 月と 2008 年 3 月に県社会福祉協議会が主催する「ボランティア初心者研修会」に参加。延べ 9 人が参加しました。車いす体験やアイマスク体験なども行いました。



高齢者の感覚を疑似体験(広島事業所)

● 「職場献血会」に全国の社員が参加

本社では、2005 年から 2008 年の 4 年連続で、毎年冬場の血液が不足する次期に、「職場献血会」を行っています。2007 年 10 月には、この活動に対して東京都赤十字血液センターから感謝状が贈られました。2008 年 2 月に実施した際には、リコーリースとリクレスから 67 人が参加。ビル内の他社にも参加を呼びかけ、他社から 5 人が参加されました。

大阪事業所では 2007 年 11 月に 5 回目となる職場献血会を実施。23 人が参加しました。仙台支社や北東北営業所の社員も、リコーグループが実施する献血活動に参加しています。



会議室を会場に、毎年冬場の献血(本社)

● 普通救命講習を受講

大阪事業所では 2007 年 11 月に「普通救命講習」を実施。19 人が受講しました。大阪市北消防署員を講師に、人工呼吸法、心臓マッサージなどに加え、AED(心室細動の人を助ける自動体外式除細動器)の取り扱いについても実習しました。

札幌支社では 2008 年 4 月に社員 16 人全員が普通救命講習を受講済み。

福岡支社は最も早く、2007 年 1 月の時点で、社員全員が普通救命講習と AED 講習を受講しました。



普通救命講習受講証を掲げる大阪の社員