

リコーリース
CSR報告書
2012

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
135-8518 東京都江東区東雲一丁目7番12号
TEL.03-6204-0605 FAX.03-6204-0521

このCSR報告書は、弊社のホームページからダウンロードできます。
<http://www.r-lease.co.jp/>



Pink Ribbon



10790001(04)
ISO15001:2006準拠



2011-09-07 年認定済

2012年7月発行

RICOH

リコーリース
CSR報告書
2012



リコーリース株式会社

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続けます。
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。

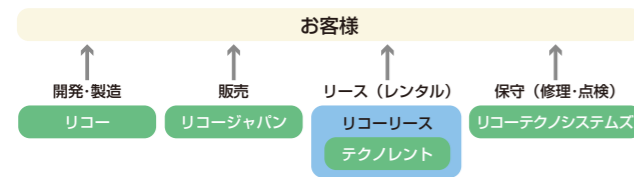
会社概要(2012年3月31日現在)

商号	リコーリース株式会社 (RICOH LEASING COMPANY, LTD.)
本社所在地	135-8518 東京都江東区東雲一丁目7番12号
資本金	7,896百万円
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	904名(連結)
設立	1976年(昭和51年)12月
事業内容	リース・割賦事業 金融サービス事業

リコー製品のリースについて

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、販売会社であるリコージャパンが販売し、私たち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当するリコーテクノシステムズが行うというように、グループ各社が連携し関わっています。

リコーグループとお客様



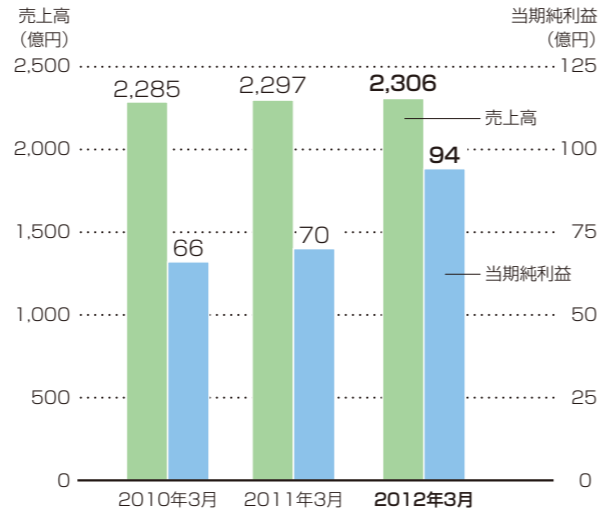
報告書の対象期間と範囲

対象期間: 2011年4月~2012年3月まで。ただし、特徴的で継続的な活動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、千葉、横浜、名古屋、大阪、神戸、広島、福岡の各事業所)、リクレス債権回収株式会社
※一部テクノシステムズ株式会社のデータを含む場合があります。

参考にしたガイドライン

環境省の「環境報告ガイドライン(2007年版)」、国際規格ISO26000「社会的責任に関する手引」 カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)の指針

売上高/当期純利益の推移



リコーグループのCSR憲章と行動規範について

グループ間の連携のなかで、各社の企業行動原則を定めたものがリコーグループCSR憲章です。(→P4をご参照ください)

この憲章にある「誠実な企業活動」「環境との調和」「人間尊重」「社会との調和」の4つの柱は、リコーグループのCSRを推進する際の重要な指針となっています。

さらに、この憲章を踏まえて制定された「リコーグループ行動規範」(→P23をご参照ください)が、役員・社員が企業活動を展開する上での基本的な行動の規範を定めています。

当社では、グループ共通の価値観や指針をもとに、社会性に配慮した企業活動を行うことで、企業市民として社会的な責任を果たしていきます。

リコーリース CSR報告書 2012

編集方針

CSR報告書について

当社は、2004年度から2007年度までは「環境社会報告書」を発行。2008年度からは「CSR報告書」として発行しています。「CSR報告書」では、当社の果たすべき社会的責任への取り組みをご報告いたします。

また、環境への配慮から、本報告書は冊子としての印刷はせず、インターネット上のホームページのみでの公開とさせていただきます。本報告書をご一読いただき、お客様、お取引先、株主・投資家、社員、社会のステークホルダーの皆様に、当社の社会的責任についてご理解を深めていただければ幸いです。

ISO26000の7つの中核主題と リコーグループCSR憲章の4分野について

当社では、従来からCSR憲章の4分野に基づいた報告を行ってまいりました。

一方、2011年度の活動報告をステークホルダーの皆様の関心に沿った報告にするため、国際規格ISO26000の7つの中核主題(下図参照)の何に該当するのかを、各ページに示しました。

ISO26000	環境
ISO26000	公正な事業慣行
ISO26000	消費者課題
ISO26000	組織統治
ISO26000	人権
ISO26000	労働慣行
ISO26000	コミュニティへの参画と発展

目次

トップメッセージ	3
より良いサービスのご提供を目指して 社員一人ひとりの「社会に対するリテラシー」を高めています。	

特集① 環境貢献事業	5
------------	---

特集② 復興支援事業	8
------------	---

環境との調和

1. リコーリースの環境経営	9
2. 環境会計	10
3. 2011年度EMS(環境マネジメントシステム)報告	11
4. 2011年度の環境活動報告	12
5. 中期環境経営計画の進捗	14
6. 資源リユース・リサイクル	15
7. 「環境経営度評価システム」による自社内評価	16

誠実な企業活動

8. 事業方針	17
9. お客様満足度の向上	18
10. 東日本大震災対応	19
11. 情報セキュリティ/個人情報保護	20
12. コーポレートガバナンス	21
13. 反社会的行為への対応宣言/法規制への対応	22

人間尊重

14. 行動規範の徹底遵守	23
15. 人材育成	24
16. 働きやすい職場作り	25
17. 労働安全衛生	26

社会との調和

18. 生物多様性保全	27
19. 社会貢献活動	28
20. 企業情報の開示	29
第三者意見	30

より良いサービスのご提供を目指して 社員一人ひとりの「社会に対するリテラシー」を高めています。



組織と社員一人ひとりの思考と行動を重視

CSRへの取り組みは、企業活動の基盤となる社会をより良いものへと創造していく重要な活動であり、その基本的な考え方を、リコーグループCSR憲章として示しています。この活動は、お客様やお取引先の方々、株主の皆様や社員、さらには社会など、あらゆるステークホルダーの要請に応え、その責任を果たすことでもあります。こうした取り組みは、リスクマネジメントの強化、ブランド価値の向上、優秀な人材の確保、市場からの評価、社員のモラル向上など、企業自身にもさまざまな効果をもたらします。

昨年来、東日本大震災後の復興支援を通じて、いかにお客様のお役に立てるか、より高度な思考とスピーディーな行動ができるか、を突き詰めて考えました。その中で、私たち一人ひとりが社会と向き合っ様々な視点から提案する、いわば社会に対するリテラシー^{*}を高めることを重視しました。

企業活動において自社の利益だけを追求するのではなく、社会的な環境も配慮してお客様に大きなメリットをもたらすよう商材やサービスを提供すること。この取り組みを実践するのは私たち経営陣を含めた一人ひとりに他なりません。

^{*}リテラシーとは読み書き能力、情報を受発信できる能力も含めた活用力です。ここで使った意図は、社会に対するリテラシー、つまり「社会に何を求められ、何を提案できるのか」という情報応用力・活用力です。

環境経営のいっそうの推進

CSRとは、企業が従来の活動による社会貢献に加え、環境配慮、人権擁護、労働問題などの社会の課題にも向き合い、その解決を支援するための活動です。なかでもリース会社にとって本業を通じて取り組める重要な課題と言えるのが環境配慮です。お客様に代わって設備を調達・回収するので、リース物件の適正な回収・リユース・リサイクルを通じて循環型社会の実現に貢献することは当社の社会的責任です。

2011年度は、お客様の「環境経営」を支援する「グリーン事業」に注力し、従来の環境配慮型製品のリース、CO₂の排出量を相殺する「カーボンオフセット付リース」などに加え、新たな環境配慮型製品の提案やサービスの開発も積極的に推進しています。こうして私たちはこれからも事

業を通じて社会全体の環境負荷低減に貢献していきます。

また、リコーグループ全体でも環境経営を推進しており、地球市民の使命として、自らの責任において地球環境保全に取り組み、持続可能な社会づくりに貢献しています。こうした認識のもと、当社はCO₂排出量削減に向けた2050年までの中・長期目標を設定し、目標達成に向けて各種施策を実行していますが、本報告書では「中期環境経営計画」(2011年度～2013年度)の初年度の内容をご報告します。(→P14をご参照ください)

グループ共通の価値観のもとに「誠実な企業活動」を

当社のCSRの根底にあるのが、先に述べたリコーグループ全体で共有する価値観、行動原則を定めた「リコーグループCSR憲章」です。

2011年度は、このうち「誠実な企業活動」において「内部統制機能の充実」「リスクマネジメントの強化」に焦点を当てました。

特に、コンプライアンス、反社会的勢力への対処、情報セキュリティ、個人情報保護などをはじめとするリーガルマインド・リテラシーの強化、そして震災後、大規模災害BCP(事業継続計画)の有効性をチェックしました。

活カ一体感のある組織運営を実践

当社は、2011年度からスタートした中期経営計画において、「利益ある成長を続けるフィナンシャルサービス事業会社」をビジョンに掲げました。(→P17をご参照ください) より付加価値の高い金融商品・サービスの提供に努め、「人材育成」、そして「働きがいを実感できる企業風土の醸成」を実践しながら活カ一体感のある組織運営を実践してまいります。

最後になりますが、当社は東日本大震災被災地の復興をさまざまな形で支援するとともに、本業を通じて被災地経済の復興にさらなる貢献を果たしてまいります。(→P8・P19をご参照ください)

2012年7月
リコーリース株式会社

代表取締役 社長執行役員CEO 有川 貞広

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。

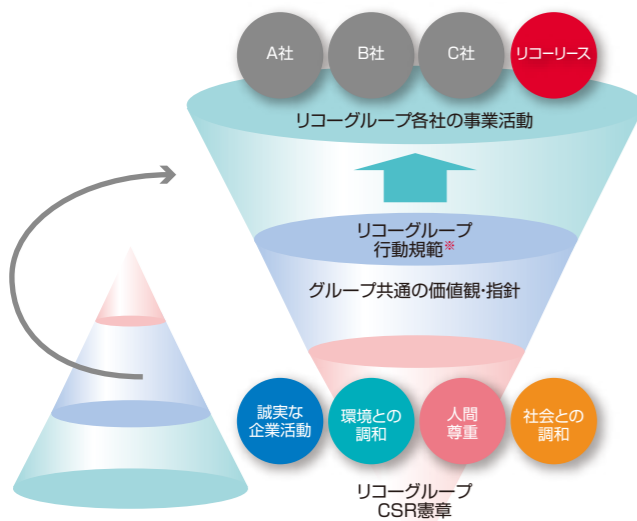
人間尊重

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活動体系



社員一人ひとりの思考と自発的な行動を重視した実際の活動に照らしてこれまでの円錐形の図を上下逆に位置づけました。リコーグループCSR憲章をベースに活動しています。

^{*}リコーグループ行動規範はP23をご参照ください

これからの社会へのお役立ちを目指して

～復興支援を機に



地下水ろ過システムをリースで導入いただいた山王台病院様(→P6新商品①参照)



持続可能な社会の発展に役立つ「グリーン事業」推進を加速。

当社グループは、中期環境経営計画の3本柱の一つに「グリーン事業」を位置づけ、環境配慮型製品の取り扱い拡大や、再生可能エネルギー設備などの導入提案に注力しています。

その1年目となる2011年度は、特徴的な環境技術を持つベンチャー企業との業務提携や資本提携も含めた関係づくりを強化しました。

具体的には、再生可能エネルギー利用発電装置の活用による環境負荷低減や、蓄電池の設置によるBCP(事業継続計画)対策支援、省エネシステムや水資源有効活用設備の導入による環境対策とコスト削減との両立など、お客様の経営に役立つ提案を強化しました。

なお、これらの提案は、東日本大震災からの復興支援にもつながっています。

環境配慮型新設備の取り扱い

開始時期	主なリース商品	メーカー/パートナー
2012年3月	地下水膜ろ過装置	株式会社ウェルシイ(資本提携)
2012年3月	自家発電装置省エネシステム	テス・エンジニアリング株式会社(業務提携)
2012年4月	大容量蓄電池	株式会社羽野製作所(業務提携)

新たにCSRを強く意識して開始した「新商品」の取り扱いと「新事業」。

2011年度、特に力を入れたのが「水資源有効活用」と「電力不足への対応」です。

新たに取り扱いを開始した新商品と新事業を報告します。

① 新商品 水資源の有効活用

東日本大震災を受けて、2012年3月から地下水膜ろ過システムのリースを開始。BCP対策と上水道コスト削減を両立できるサービスとして注目を集め、震災発生以前と比べて納入数が2~3割増加しています。

大量に水を使う事業所での水資源の有効利用や、医療現場などの水が欠かせない施設での安定的な水の確保に貢献しています。(→P5山王台病院様の写真参照)



(株)ウェルシイ製 地下水膜ろ過装置

② 新商品 大容量蓄電池

2012年4月から、大容量蓄電池のリースを開始。各種独立電源と連動して、災害時の非常電源として、企業や病院を中心に活用いただいています。

緊急時の社会インフラとしての重要度を考慮し、同製品のリース料は「5年契約で導入した場合、同容量の他社製品に比べて3分の1程度で済む」ように設定しています。



(株)羽野製作所製 大容量蓄電池

③ 新商品 リコー製LED照明の取扱いを開始

省エネに関する法規制および節電需要への対応を進めるお客様のニーズに応え、電力消費量の少ないリコー製LEDランプの取扱いを開始しました。まず実験的に、当社の拠点の一部と、当社グループ会社のテクノレントに導入しました。

従来の蛍光灯と比較して節電が期待できます。当社の節電実績を確認し、今後、お客様への提案につなげていきます。



リコーの直管形LEDランプ「クラーテ Pシリーズ」は、工事不要で既存の蛍光灯器具に取り付けることが可能なため、導入時のコストと時間の削減に貢献します。また、低消費電力、長寿命の実現はもちろん、感電、落下、ちらつき防止など、安全面にも配慮した設計により、快適なオフィス環境を提供します。この製品はリコーの「エコソリューション事業」の一環です。



LEDを導入した九州支社の居室

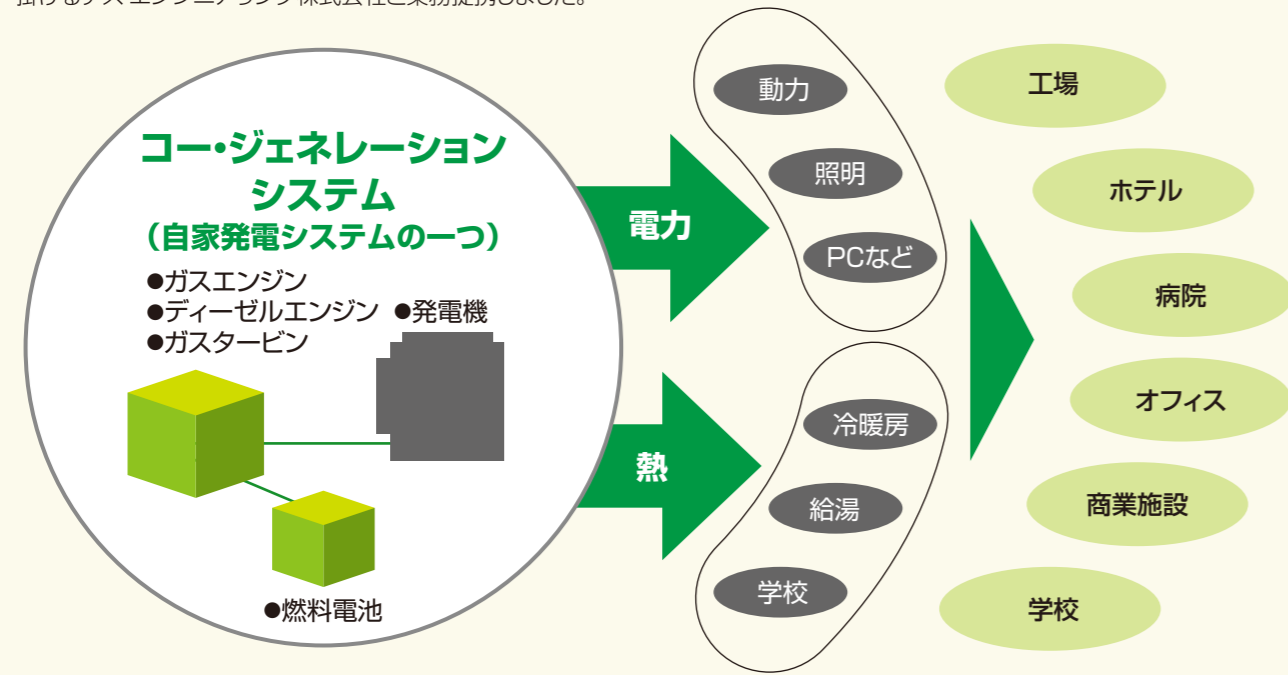
新事業 環境エンジニアリング会社との提携

日本全体で電力不足への懸念が高まるなか、自家発電システムのニーズが高まっています。加えて、2012年7月から再生可能エネルギーの固定価格買取制度もスタートしました。こうした背景のもと、当社は顧客の幅広い節電・省エネニーズに対応できるよう、省エネ・自然エネルギー装置などのサービスラインアップを強化しています。

その一環として、2012年3月に省エネ・環境事業を幅広く手掛けるテス・エンジニアリング株式会社と業務提携しました。

自家発電装置や省エネシステムで豊富な実績を持つ同社のサービスを、当社のお客様に向けて積極的に提案していくことで、お客様はもちろん、社会全体の省エネ化に貢献できると考えています。

また、自家発電装置に不可欠なメンテナンス費用の集金も当社に一元化することで、事業現場や医療現場に不可欠な自家発電装置の普及を推進していきます。



① 注目商材 小水力発電機

風力、太陽光に加えて注目されている自然エネルギーが「水力」です。

当社はダムなどの大規模水源を必要としない「小水力発電機」のリースにも注目しています。水の流れさえあれば設置できるという特徴から、農業用を中心に利用が進んでいますが、風や太陽光と違って安定した発電が得られるため、将来的には工場用途など企業からの需要も期待できます。



シーベルインターナショナル(株)製 流水式小水力発電装置

② 注目商材 太陽光発電システム

再生可能エネルギーの固定価格買取制度の影響も大きく、太陽光発電システムの需要が高まっています。

当社では両面で発電できる太陽光パネルに着目しています。本製品は表面への太陽光だけでなく、裏面への散乱光や反射光も取り込めるので片面のタイプと比べて発電量が増加します。また、パネルを垂直に設置できるので設置面積を縮小できるほか、ビル壁面など設置が困難だった場所にも設置できます。



PVG Solutions(株)製 両面で発電できる太陽光パネル

復興支援事業

当社グループのサービスが東日本大震災の被災地でどうお役に立てたのか、その取り組みや復興支援事業についてご報告します。2011年度の復興支援リースの取扱高は1,236件で累計24億円、発電機やLED等の復興需要案件は255件で累計7億8千万円となりました。

東日本大震災後、被災地のお客様に車両リースを提供



(社)石巻市シルバー人材センター様

東北地方では津波によって車両を失ったお客様が多く、地震直後は人や物資を運ぶための車両が不足していました。そこで当社は同地における車両リースを迅速に実施。震災直後から、避難所や仮設住宅に避難したお年寄や体の不自由な方を送迎するための車両をリースしました。

また、リース車両の調達に時間がかかり、納車までにレンタカーを利用した場合は、その料金を震災の支援策として当社が一部負担するなど、車両確保が困難な状況下での貢献に努めました。

建設機械のリース



被災地の復旧復興に向けて、瓦礫撤去や市街地整備のための建設機械のリースに積極的に取り組んでいます。写真は気仙沼で瓦礫を撤去する日立建機製の油圧ショベル(油圧により作動する複数関節のアームの先端に各種アタッチメントを付け替えてさまざまな用途に使われる自走式建設機械)です。

東日本大震災後のお客様対応を迅速に

リコグループでは、お客様に満足いただくために、社員一人ひとりが何を考え、実践し、どんな反応があったか、そのエピソードのコンテスト「愛するを、品質に。」を開催しています。これは、お客様との日頃の対話のなかでのちょっとした困り事に迅速に気づき、対応する「リコークオリティ」の実践でもあります。(→P18参照)

この理念は、当社グループの復興支援にも活かされました。たとえば、震災後のローンの支払いについての相談など、東北の営業所だけでは対応しきれない業務を本社に引き継いで迅速に対応。社員一人ひとりが考え、お客様が必要としていることを自発的に提供する姿勢をお客様にご評価いただきました。

お客様の声 被災地向けエコリース促進補助金制度※利用提案を受けて

株式会社クライン代表取締役 荒井 信喜 様

当初は制度の存在を知りませんでした。リコリースさんから勧められ、自動車部品加工機械をリースする際に利用しました。

当社工場は、岩手県内でも被害の少なかった内陸部にありますが、地震発生から1年経って、ようやく部品量産の目処が立ちました。その間のリースや補助金の手続きも丁寧に対応してもらって、本当に助かりました。

海外への生産移転が増え、国内製造業の灯が小さくなっているなかで、自動車部品のコアな品物を国内に残すのは当然の使命だと考えています。リコリースさんにはこれからも製造業への支援を期待します。

※エコリース促進補助金制度
資本金10億円未満の企業などを対象に環境省が実施する低炭素機器リース導入補助金事業。東北被災地三県ではリース料総額の10%の助成金を交付(一般社団法人ESCO推進協議会専用ホームページより)



株式会社クライン様ホームページ

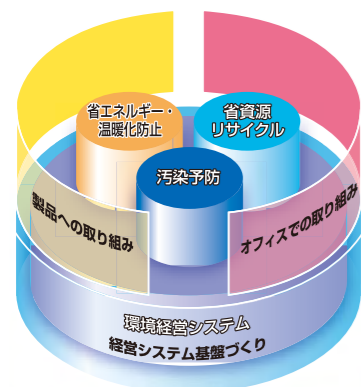
環境配慮型製品をより多くのお客様へ

当社では、環境負荷が少なく省エネで、リサイクルしやすいようにあらかじめ工夫されている環境配慮型製品のリース拡大に取り組んでいます。オフィスでも、省エネ、ペーパーレス化、廃棄物削減など、環境負荷低減活動に力を入れています。

Plan & Do

- 環境配慮型製品の普及・拡大
- リース終了製品の回収・再資源化の促進
- 環境コミュニケーションの強化
- カーボンオフセットリースの提供
- オフィスにおける環境負荷低減活動

環境経営の全体像



当社グループでは、環境への取り組みの全体像を、「環境経営システム基盤」を固めながら、製品およびオフィスの2つの視点で「省エネルギー・温暖化防止」、「省資源・リサイクル」、「汚染予防」に努めること、ととらえています。

環境経営、本業での3本柱

当社では、本業であるリース・割賦事業、金融サービス事業において、環境保全と利益創出を両立させる環境経営に注力し、さまざまな取り組みを実践しています。特に、①環境配慮型製品の普及・拡大、②リース終了製品の回収・再資源化の促進、③環境コミュニケーションの強化、を3本柱に据えて、環境に配慮したオフィスの実現に努めています。

さらに、環境配慮型オフィス実現のために、省エネ、ペーパーレス化、廃棄物削減など改善活動のモデルづくりも重視しています。

環境配慮型製品

新たにリースのご契約をいただく場合、環境にやさしい「エコマーク認定商品」や「グリーン購入法適合製品」を優先的に購入し、お客様にご提供するよう努めています。具体的には、複写機やプリンターなどの事務用・情報関連機器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」の割合を目標に、取り組みを推進しています。

事務用・情報関連機器などのリースについては、お取引先（販売会社様など）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ハイブリッド車や低排出ガス車など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

(単位：台数比率%)

	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	
					目標	実績
複写機	97.8	99.2	98.8	98.8	99以上	98.5
プリンター	91.5	91.8	97.5	97.9	98以上	98.5
シュレッダー	91.7	95.7	98.5	100.0	100以上	99.8
デジタル印刷機	98.5	97.5	96.3	94.8	95以上	95.1
ファクシミリ	96.4	98.0	98.1	98.7	99以上	99.8
普通・小型乗用車	84.6	89.4	87.4	91.1	92以上	90.2
商用車・バン	85.1	93.9	86.6	89.7	92以上	91.8

(注)プリンター・シュレッダー・ファクシミリは対象メーカーを限定しています。

●カーボンオフセットリース

カーボンオフセットリースは、リース物件がリース期間中に排出するCO₂をお客様の使用状況に応じて算出し、排出したCO₂に相当する排出枠を付与することによって、発生したCO₂を相殺(オフセット)するというものです。オフセットの費用は国連が承認するCO₂排出削減プロジェクトに使われ、ご利用いただいたお客様には証明書を発行しております。2011年度のCO₂オフセット量は990.8tとなりました。

●DBJ環境格付融資

「DBJ環境格付」は、(株)日本政策投資銀行(DBJ)様が開発した格付システムにより企業の環境経営度を評点化、優れた企業を選定し、得点に応じて投融資条件を設定するという、世界で初めての投融資メニューです。当社は本メニューにより2012年3月に資金調達を行いました。(→P13参照)

Check & Action

本件は、「DBJ環境格付」に基づき、環境配慮型機器のリースに係るリース料債権(以下、エコリース債権)の証券化手法により資金調達を行う初めての事例です。本証券化を通じ、環境配慮型機器の取得をあと押し、エコリース普及の支援を図るものです。貴社のエコリース取扱いの拡大を期待しています。

ご担当者様の声



株式会社日本政策投資銀行
企業金融第2部 副調査役
齊藤 友洋様

環境収益率は7.7倍の最高値に

リクレス債権回収(株)とテクノレント(株)を加えた当社グループ全体における環境会計を算出しています。環境会計は、中期環境経営計画の策定や、中期環境目標の達成状況の確認など、環境経営の意思決定支援ツールとしても活用されるため、さらなる信頼性向上に努めています。

Plan & Do

- 環境保全コストの把握・分析
- 環境保全効果・経済効果の検証
- 環境経営の意思決定支援ツールとしての活用

2011年度環境会計レビュー

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2005年度の開始から過去最高の7.7倍となりました。今後も環境会計の諸データを含め、継続してその推移をとらえ、さらなる環境経営のレベル向上に努めます。2011年度環境会計(下表)各項目の解説は次の通りです。

①環境保全コスト

2011年度はカーボンオフセットリース用の排出量購入費用を資源循環コストの環境投資に計上しました。また、リース終了物件の回収に伴う費用などは、3億2千7百万円に抑えられました。

②環境保全効果

2011年度は全社の節電活動などにより129t-CO₂のCO₂削減がなされました。また、イメージワークフローシステムの導入と両面・集約機能の徹底により、用紙使用量も64万枚が削減できました。

●当社グループ2011年度環境会計

① 環境保全コスト

(単位:百万円)

分類	2010年度		2011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	13.6	20.0	—	16.5	24.1
(1) 地球環境保全コスト	11.9	3.8	省エネ(パソコン入替など)	6.4	6.4
(2) 資源循環コスト	1.7	16.3	省資源化(用紙削減など)	10.2	17.7
2. 上・下流コスト	0.0	377.1	リース終了製品の回収費・処理費等	6.6	327.3
3. 管理活動コスト	0.0	58.8	3E改善活動コスト、CSR報告書の製作費、EMS審査費用など	0.0	60.8
4. 社会活動コスト	0.0	1.2	緑の募金	0.0	1.5
合計	13.6	457.1	—	23.1	413.7

② 環境保全効果

項目	2010年度	2011年度
	環境負荷削減量	環境負荷削減量
CO ₂ 排出量(t)	0.8(前年比削減)(注1)	129.2(前年比削減)
NO _x 排出量(t)	0.0(前年比削減)	0.1(前年比削減)
廃棄物 最終処分量(t)(テクノレント除く)	0.2(前年比削減)	△0.4(前年比削減)
用紙削減枚数(対前年差:万枚)	33.2(前年比削減)	64.5(前年比削減)

③ 経済効果

(単位:百万円)

分類	2010年度	2011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	3.7	—	9.5
(1) 地球環境保全コスト	0.6(注1)	省エネ(パソコン、電気の削減など)	5.7
(2) 資源循環コスト	3.1	省資源化(用紙削減など)	3.8
2. 上・下流コスト	2,660.4	リース終了製品の売却売上等	3,162.0
合計	2,664.1	—	3,171.5

③経済効果

電気使用量の削減効果が大きく、地球環境保全コストに568万円を計上しました。また、リース・レンタル品の終了物件の売り上げが伸び、31億6千2百万円と過去最高の金額になり、環境収益率の向上に貢献しました。

④環境負荷

2006年度以降、初の900t-CO₂台となりました。真水[※]のCO₂排出量で前年度比11.5%減少と大きな成果が出ました。廃棄物の最終処分量は、再資源化の処理変更があり、微増しました。用紙使用量は732万枚まで減らしてきています。産業廃棄物は前年度比で104t増加しました。

※排水量取引による削減を含まない、努力の結果によるCO₂排出量

⑤環境経営指標

2011年度は「グリーン事業収益指数」が161億6千万円と前年度比で18%増加しました。これは、資源リサイクルの観点から、再リースやリース終了物件の売却などに関する仕組みを強化していることや、お客様に積極的に環境に配慮した製品を勧めていること、などが成果を上げた結果です。

④ 環境負荷

項目	2010年度	2011年度
	総量	総量
CO ₂ 排出量(t)(オフセット後)	1,118.2(注1)(898.2)	989.1(791.1)
NO _x 排出量(t)	2.4(注1)	2.3
廃棄物 最終処分量(t)(テクノレント除く)	0.2	0.6
用紙使用量(万枚)	796.6	732.1
廃棄物排出量(t)	248.7	354.4
一般廃棄物(t)	44.7	46.2
産業廃棄物(t)	204.0	308.2

⑤ 環境経営指標

指標	2010年度	2011年度
	環境収益率: 経済効果 / 環境保全コスト	5.8
グリーン事業収益指数(注2)	136.9(億円)	161.6(億円)
グリーン商品・サービス収益	700.2(億円)	616.6(億円)
同売上高単位	30.5(%)	26.7(%)

(注1) 関連会社のデータ取得漏れがあったため、2010年度の②環境保全効果 CO₂排出量、③経済効果 地球環境保全コスト、④環境負荷 CO₂排出量・NO_x排出量を修正しております。

(注2) 下記①②③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/レンタル品終了物件売却売上高

環境方針、EMS体制について

当社では、事業活動の重要な柱の一つとして、環境マネジメントシステム(EMS)に基づく環境管理活動を展開しています。年度ごとに掲げられた環境目標達成のために体制を整えて活動を行い、項目ごとに達成状況を検証・評価しています。

Plan & Do

- 環境方針の改訂
- ISO14001に基づく環境マネジメントシステムの整備
- 年度ごとの環境目標の設定と達成状況の検証・評価
- 内部監査の実施と経営層との情報共有

環境マネジメントシステム(EMS)体制

当社では、2001年にISO14001の認証を取得後、環境改善や環境負荷の低減を推進するため、「EMS推進委員会」を設置しました。EMS推進委員会は年度ごとに掲げられた環境目標の達成状況を項目ごとに検証・評価するほか、環境配慮型技術の推進や環境保全活動に継続的に取り組んでいます。

環境方針

リコーリース株式会社(以下、RLという)はフィナンシャルサービス事業会社として、地球環境保全に取り組むことが、事業活動の重要な柱の一つであることを強く認識し、次の通り方針を定める。

1. 事業活動を通じて、環境に配慮した商品・設備・情報・サービスを提供し、お客様の環境問題へ対応を支援する。
2. 環境関連の法令、条例及び同意したその他の要求事項を遵守する。
3. 汚染の予防、省エネルギー、廃棄物の削減、リース満了時の再利用やリサイクルを促進する。
4. 環境改善の目的・目標を設定して活動に取り組み、定期的に見直して環境マネジメントシステムの継続的改善に努める。
5. RLで働く又はRLのために働くすべての人に、環境方針並びに地球環境の大切さを教育し、意識の向上を図る。
6. 生物多様性保全等の環境に関する地域活動に参画し、地球市民として社会に貢献する。

2011年6月
リコーリース株式会社

●2011年環境目標および目標達成状況(当社とリクレス債権回収株)

(*)車両総重量3.5t超 達成率 100%以上○、95%以上△、95%未満×

環境目的	環境目標	2011年度			2012年度			
		目標	実績	評価	目標	実績	評価	
環境経営度評価結果								
CO ₂ 排出削減	環境配慮商品普及拡大及び新規分野拡大		AA+	753点	グリーン事業			
	環境配慮型オフィスの実現				事業活動におけるCO ₂ 排出削減			
	環境経営のレベル向上				環境コミュニケーション			
	CO ₂ 総排出量	942.7t-CO ₂ 以下	843.8t-CO ₂	○	918.2t-CO ₂ 以下			
I-1. コピー・プリント用紙の削減	ガソリン使用でのCO ₂ 排出量	504.1t-CO ₂ 以下	515.4t-CO ₂	×	483.9t-CO ₂ 以下			
	電気使用でのCO ₂ 排出量	438.6t-CO ₂ 以下	328.4t-CO ₂	○	434.3t-CO ₂ 以下(注1)			
	空調用熱でのCO ₂ 排出量(注2)							
I-2. 業務電子化による紙の削減	新規購入量A4換算枚数	715.4万枚以下	661.68万枚	○	629万枚以下			
	両面・集約機能活用社員	業務部門 90% 営業部門 96% スタッフ・管財部門 93%以上	— (注3)	—	業務部門 90% 営業部門 96% スタッフ・管財部門 93%以上			
II. 廃棄物の削減	オンラインリース稼働社数	6,500社以上	6,648社	○	7,000社以上			
	リース会計資料の電子化	50%	40.6%	×	50%			
	Web与信率	90%	90.1%	○	90%			
III. 省エネルギー	全排出量	37.1t以下	37.7t	×	38.2t以下(注4)			
	再資源化率	98%以上	98.4%	○	98%以上			
IV. 超・低排出ガス認定車の導入促進(注5)	電力使用量	874.674kWh以下	723.924kWh	○	合わせて 434.3t-CO ₂ 以下			
	空調用熱(注2)		1,963GJ	—				
	リコーグループ向け新車リース契約台数	普通車	100%	100%	○	普通車 100%		
		貨物車	100%	96%	△	貨物車 60%以上		
		トラック(*)	100%	100%	○	軽自動車 55%以上		
	リコー販売店向け新車リース契約台数	普通車	100%	100%	○	—		
		貨物車	100%	86%	×	—		
		トラック(*)	95%	100%	○	—		
	一般向け新車リース契約台数	普通車	90%	88%	×	普通車 70%以上		
		貨物車	90%	89%	×	貨物車 60%以上		
トラック(*)		100%	98%	△	軽自動車 60%以上			
V. 満了機手続率	事務用、情報関連機器、電子計算機(主にPC)満了機手続率	80%以上	78.5%	△	80%以上			
	除却処分比率	15%以下	11.0%	○	6.5%以下			
VI. グリーン購入を優先	グリーン購入金額	PPC用紙	100%	100%	100%			
		事務用品	100%	100%	100%			
		事務用品	100%	100%	100%			

(注1)2012年度の目標値は中期計画(2011年度~2013年度)の目標値を掲載しております。2013年度目標値は2011年度に達成されたため、社内では努力目標を別途定めております。
(注2)CO₂排出削減とIII.省エネルギーの「都市ガス」は、提供されるエネルギーデータの変更により「空調用熱」となりました。(注3)2011年度はデータの欠落により集計不可。
(注4)事務所移転時の排出量(予想)を織り込んでおります。(注5)2012年度目標の認定車基準を排出ガス基準50%低減から75%低減に、また契約区分をリコーグループ契約とグループ外契約に変更しました。

環境負荷低減の取り組み

当社グループでは、営業車両のガソリン削減や、オフィスでの電力使用量および廃棄物の削減など、事業活動に伴う環境負荷低減に努めています。また、社員一人ひとりの環境意識を高めるため、社員参加型の取り組みを実施しています。

Plan & Do

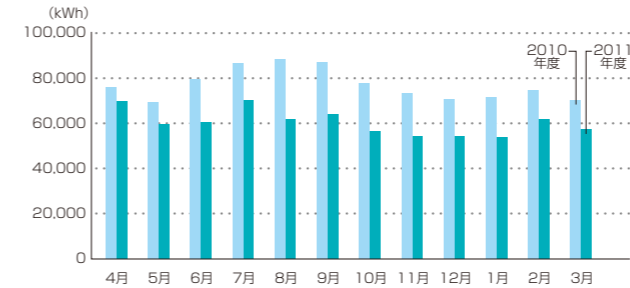
- イメージワークフローシステムの導入による用紙使用量の削減
- オフィスから排出される廃棄物の削減
- オフィスの電気使用量の削減
- エコドライブによる営業車両のガソリン使用量削減

節電の取り組みにより 電気使用量を前年度比18%削減

東日本大震災による原発問題の影響もあり、震災以後、当社グループでは全社をあげて継続的に節電に取り組んできました。

3月には蛍光灯の間引きを開始、その後パソコンのコンセント抜きの徹底やノートパソコンのバッテリー運用、空調設定温度の見直しを行いました。また、休憩エリアのドリンクベンダーの停止等を行った結果、当社では2011年7-9月平均で当社の節電目標25%減をクリアし、前年同期比41%の節電に成功。2011年度は当社グループで84t-CO₂の排出削減を実現しました。

●削減率の前年比較推移グラフ(当社とリクレス債権回収(株))



水使用削減に向けての調査を開始

当社グループの企業活動における、上下水道の使用削減に向けて、2010年度から一部拠点で水使用量の調査を開始しています。今後、限りある水資源の節水に向けて取り組みを実施していきます。

● 本社、北海道、東北、中部、中国、九州支社、リクレス、テクノレートの水使用量
2010年度 7,493㎡ 2011年度 6,802㎡

紙の使用量削減・廃棄物削減

当社では、2005年からリコー製複写機の「用紙削減機能」を活用し、両面・集約印刷を徹底してきました。イメージワークフローシステムの効果と合わせ、2006年度に当社グループで1,000万枚あった用紙の使用量が、2011年度には約730万枚まで削減できました。また、コスト面でも382万円の削減につながりました。

廃棄物では、2011年度からは定期購読経済誌で閲覧期間の過ぎたものを社員に提供し、廃棄物の削減に努めています。

エコドライブと環境対応車導入率向上で、3カ年連続のガソリン使用量削減

当社では、営業活動で使う車のガソリンの使用量を減らすため、すべての車のガソリン使用量を計測しています。さらに、走行距離とガソリン使用量のデータから燃費を算出し、社員の燃費意識の向上を図っています。走行距離の記録から燃費の悪い車に注意を促し、利用者全員で「エコドライブコンテスト」を実施した結果、2008年から2010年まで3年連続でガソリン使用量を削減できたことは、外部機関の環境格付でも高く評価されました。(→P13参照)

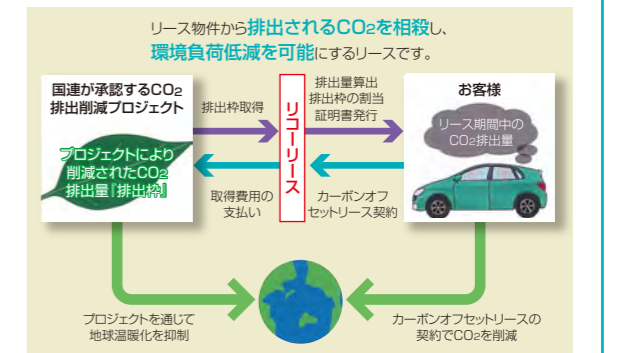
今後も引き続きハイブリッド車やアイドリングストップ車などの導入を継続し、環境に配慮した営業活動を推進していきます。

TOPICS

オートリースでの環境負荷低減の提案 ~EVメンテナンス・リース、カーボンオフセットリース

オートリース事業ではお客様の社用車利用における環境負荷低減につながる提案も強化しています。オートリース会社との提携を増やしたことで電気自動車・輸入車・フォークリフトなどのメンテナンス・リースが可能になりました。たとえばEV(電気自動車)は牛乳配達用車両などに採用され、環境負荷低減と早朝の騒音防止に役立っています。またメンテナンスサービスを付与していただくことで安全・エコドライブ講習が受けられます。このほかにもオートリース事業ではカーボンオフセットリース提案を強化するなど、お客様満足度の向上と同時に環境負荷の低減にもますます貢献していきます。

オートリースにおけるカーボンオフセットリース



4. 2011年度環境活動報告

「DBJ環境格付」で最高ランクを取得 ～エコリース債権の証券化を国内事業会社で初めて実現

「DBJ環境格付」は、DBJが開発したスクリーニングシステム(格付システム)により企業の環境経営度を評点化、優れた企業を選定し、評点に応じた融資条件を設定するという、「環境格付」の専門手法を導入した世界で初めての投融資メニューです。



DBJ環境格付ロゴ

今回、当社の環境経営の取り組みにおいて、独自の環境経営度評価システムなどが評価されました。

そして、事業活動における環境負荷の低減に全社挙げて取り組み、『相対的に環境負荷が少ない、効率的なリースサービスを提供している』との評価をいただき、「環境への配慮に対する取り組みが特に先進的」という最高ランクの格付を取得しました。

評価を受けたポイント

- リコリース環境評価システムなどを利用して、環境マネジメントシステムの高度化を進めてきた点
- イメージワークフローシステム導入による紙使用量の削減
- エコドライブコンテストなどを通じて営業車両のガソリン使用量を3期連続して削減したことなど

2012年3月に「DBJ環境格付」に基づくリース料債権証券化を実行しました。

「環境格付に基づいたエコリース債権証券化」による資金調達としては、国内事業会社初の事例となります。

本証券化によって資金調達の多様化を図り、さらなる環境配慮型製品の普及・拡大を推進します。

リース料債権証券化概要

対象債権：エコリース機器を主としたリース料債権
 受益権譲受人：株式会社 日本政策投資銀行
 受益権譲渡額：約170億円



日本政策投資銀行(DBJ)より認定証が授与されました。左より(株)日本政策投資銀行常務執行役員 山本直人様、当社経営管理本部長 長田常務

エコカー補助金制度の積極利用

一般社団法人次世代自動車振興センターによるエコカー補助金制度が再開したため、積極的にお奨めしています。これは一定の環境要件に合致する新車を購入し、一年間使用する者に対して、補助金が交付される制度で、新車は、平成23年12月20日から平成25年1月31日までに新車新規登録(登録自動車)または新車新規検査届出(軽自動車)されることが求められます。

環境教育「環境れぽ」の継続発行

当社では、社員とその家族への環境教育を目的に、2010年2月から月1回「環境れぽ」を社内報の一部として発行し、環境意識の向上を図っています。同レポートは、国際的な環境イベントや環境用語の説明をはじめ、監査結果の報告などをわかりやすく表記し、興味・関心を持ってもらえるよう記事化したものです。2012年5月現在で27号となりました。

また、同レポートと連動させた環境ハンドブックによる学習素材の提供や、環境マネジメントシステム推進委員会向け会議開催等で、社員への環境教育を推進しています。



販促グッズをカーボンオフセットにして お取引先にご紹介

このカレンダーには当社が保有する温室効果ガスの排出権が割り当てられており、カレンダー製造による環境負荷(製造工程で発生するCO₂)が相殺されています。

お取引先様にご使用いただくことで、環境への興味・関心を促す目的で実施しました。



5. 中期環境経営計画の進捗

中期環境経営計画、初年度の取り組み

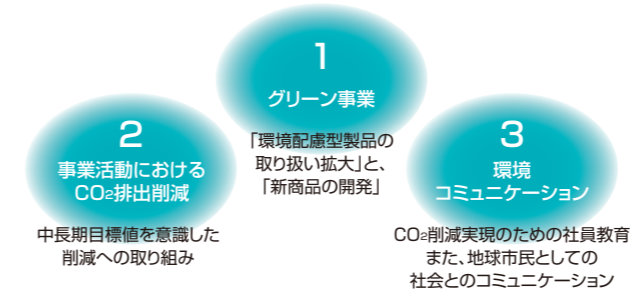
2011年度は中期環境経営計画(2011~2013年度)の初年度となりました。2011年度のご報告をさせていただきますとともに、今後も計画の実行に伴い、ますます環境経営を加速していきます。

Plan & Do

- 中期環境経営計画の方針
- 持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則に署名
- リース事業で生物多様性保全に貢献
- CO₂排出量中期環境目標の達成状況

中期環境経営計画の方針

●中期環境経営計画の3本柱



当社グループの中期環境計画における環境分野については、「1グリーン事業」、「2事業活動におけるCO₂排出削減」、「3環境コミュニケーション」の3つを柱に取り組みを推進していきます。「1グリーン事業」の再生可能エネルギー導入支援については、P5の特集をご覧ください。

持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)に署名

「3環境コミュニケーション」の一環で、環境省が掲げる、「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」の趣旨に当社も賛同し、2012年3月、これに署名しました。これは、地球の未来を憂い、持続可能な社会を作るために、金融機関が果たすべき責任と役割を認識し、金融機関の行動指針として策定されたものです。

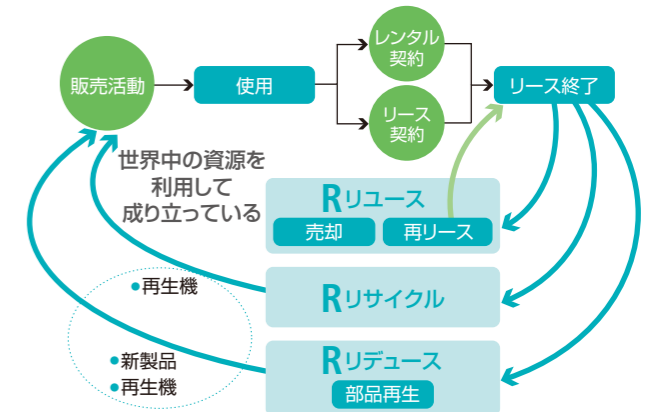
リース事業で生物多様性保全に貢献

「3環境コミュニケーション」として、2011年度に改訂した環境方針に生物多様性保全について明記しました。従来の社内向け教育ツール「環境ハンドブック」を新たに発行し、生物多様性保全の内容を盛り込むなど、時勢に合った環境教育を推進しています。

また、当社ではリース事業が生物多様性に与える影響として、リースをご利用いただくことそのものが省資源、資源循環につながると考えています。今後もリースや再リースのご提案、満了物件の売却、適正処理を通して生物多様性の保全に貢献してまいります。

グループ独自のルートで有限な資源を循環させることで生物多様性の維持に貢献するリース・レンタル事業

資源を枯渇させない活動

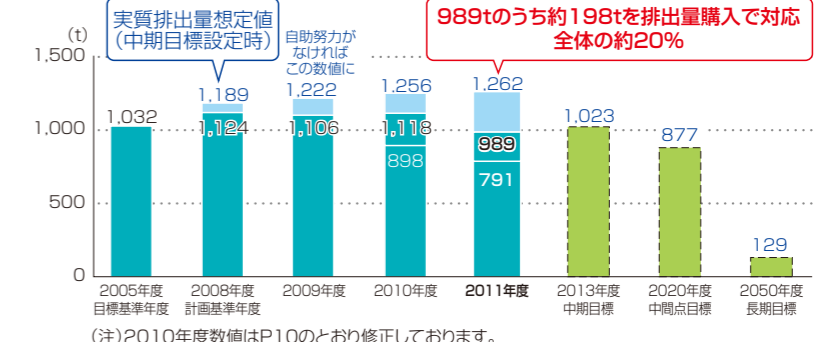


Check & Action

2 事業活動におけるCO₂排出削減

当社グループでは、中期環境目標達成に向けて①想定した事業成長によるCO₂増加分は自主努力で削減する、②基本的なCO₂増加分以外で発生する可能性のあるCO₂増加分に対しては排出量取引で対応する、という考え方に基いて取り組んでいます。2011年度目標は達成しましたが、2010年度と同様に、排出量の20%にあたる198t-CO₂を排出量取引によって国へ償還しました。これにより2011年度実績989t-CO₂は791t-CO₂になりました。

●CO₂排出量中期目標達成の考え方



資源の循環はリース終了物件の確実な回収から

環境への意識が高まるなか、リース会社に対しても環境への配慮が求められています。当社では、さまざまな環境法規にのっとり、リース終了物件を単なる廃棄物としてとらえることなく、また、不法投棄などによる環境汚染を発生させないためにも、確実な資源リサイクルに取り組んでいます。

Plan & Do

- リース終了物件の回収およびリユース・リサイクル
- リコー製品
- グリーンセンターでの再資源化
- リコー外製品
- 信頼できる廃棄物処理施設の選定

リース終了物件の回収

当社では、リース期間が終了したリコー製品を回収し、リサイクルしています。2011年度はリース終了物件のうち99.5%をリユース・リサイクルしました。

そのうち、83.2%が「リユース(再使用)」として、リース契約の延長やお客様への売却が行われています。残りの16.8%はリコーのリサイクル工程にまわし、まだ使える部品を取り出して新しい製品に組み込んだり、原材料として「再資源化」したりしています。

●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 (%)		
	再リース、売却、廃却(注1)を「リサイクル」とし、「除却」(注2)を除いた比率	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	
2007年	99.3	81.6	18.4
2008年	99.3	82.4	17.6
2009年	99.5	84.2	15.8
2010年	99.4	84.3	15.7
2011年	99.5	83.2	16.8

(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。

再資源化の取り組み(リコーグループ)

お客様のもとから回収されたリコー製品は全国の各拠点にあるグリーンセンターに運ばれます。グリーンセンターでは回収された製品を、機械の消耗度合いなどから、「再生品として活かせる機械」、「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」に分類します。

資源有効活用の取り組み(リコー製品以外)

リコー製品以外の製品については、自社で回収・再資源化に取り組んでいます。また、引き取りにあたっては近郊の解体処理専門企業に委託することで国内での資源循環に努め、手解体での比率を高めて、細かいパーツ単位の資源の回収を目指しています。

回収した製品を確実にリサイクルするためには、廃棄物処理施設(パートナー企業)の選定が重要なポイントになります。

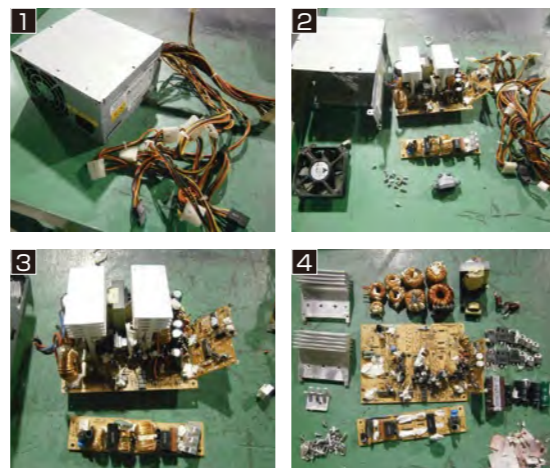
選定にあたって重視している点は、解体処理ができるだけ自己完結していることです。そして大まかに破砕して次の処理場にまわすのではなく、手作業も含めて同じ場所で資源・パーツ単位の処理できることです。

この点を書類で確認するだけでなく、必ず現地に行って直接現場を見て確認しています。現場で不自然な点があれば作業担当者に質問し、その場ですぐ答えられるのかも確認しています。

Check & Action

部品ごとに分解して資源の有効活用を図る

製品回収・解体処理の委託パートナーとして近年、新たに選定した企業が三洋商事株式会社様です。同社は環境と安全の(ISO14001・OHSAS18001)複合認証、情報セキュリティのISO認証(ISO27001)も取得、環境省から業界で初めて「エコ・ファースト企業」に認定されており、社会・環境に対する考え方も明快にホームページで公開しています。回収した製品は、おおまかに分解されたあと、パーツごとに手作業で解体。有価物を仕分けています。



電源ボックス(*)が解体されるまで
(*)コンセントからくる電気を、コンピューターの各パーツで使用できる電気に変換するもの

新評価システムで環境経営レベルを向上

当社は、独自の環境経営度評価システムによって、自社の環境経営をさまざまな角度から点検しています。この仕組みは、事業を通じた環境貢献や環境負荷軽減に対する、「自らの位置づけを知る」ためのツールとして、中期環境経営計画や年度方針の策定に活用されています。

Plan & Do

- 独自の環境経営度評価システムの構築
- 同システムの導入による年度ごとの環境経営度評価
- 評価結果に基づく継続的なレベルアップ

新たな中期環境経営計画のスタートで評価をリニューアル

環境経営度評価システムをスタートして7年が経過し、環境経営レベルが向上してきた結果、総合得点も満点に近付き、評価感度の低下が懸念されるようになってきました。これらの諸状況を考慮して、評価システムの評価基準の見直しを実施しました。

2005年に環境経営の進展を図るための委員会を発足させると同時に、委員会の活動を環境経営の面から評価することを目的として、環境経営度評価システムを導入しました。現在は委員会の活動ではなく、当社の環境活動自体を環境経営度評価項目として8つの視点〔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/社外評価〕から77の評価項目について、年度ごとに1,000点満点で点数化し、その得点率によって自社の環境経営レベルの評価を行っております。今回の評価基準の見直しでは、データの取得率や施策の実施率の現状に合わせた、評価ポイントの変更のほか、②製品系の取り組み④グリーン事業の評価項目の拡充、⑧社会貢献/社外評価に“生物多様性保全”に関する評価項目の追加等を実施しました。

Check & Action

環境経営度評価基準見直しの継続

株式会社日本政策投資銀行(DBJ)の環境格付の評価では、当社の環境経営度評価システムによる自己評価を行い、環境マネジメントシステムの高度化を進めてきた点も評価されました。今回この格付の審査を受けたことで、当社の取り組みの強みがわかっただけでなく、新たな課題や、社会に期待されることともとらえることができました。こうした外部評価や市場環境、日本のエネルギー政策等も取り込みながら、今後も時代にマッチした評価の精度を向上させ続けてまいります。



環境マネジメントシステム(EMS)推進委員会の様子

2011年度環境経営度評価結果

3年間にわたる中期環境経営計画の初年度となった2011年度は、左記の通り評価をリニューアルした新たな評価でのスタートとなりました。評価基準の見直しにより、課題が浮き彫りになった項目もありました。⑤教育/啓発⑧生物多様性保全・社会貢献/社外からの評価等です。2012年度はこの結果を受け止め、さらなるレベルアップを図ります。2011年度のポイントに貢献した主な項目は下記の通りです。

①環境経営システム

CO₂排出量、節電実施を経営課題ととらえ、執行役員による会議内で毎月報告、評価しました。また、環境会計の算入項目や評価を行う「環境会計会議」を新たに設置しました。

②製品系

環境配慮型6製品、再リース、リース終了物件売却額を合わせたグリーン事業収益指数を3年連続で向上させました。

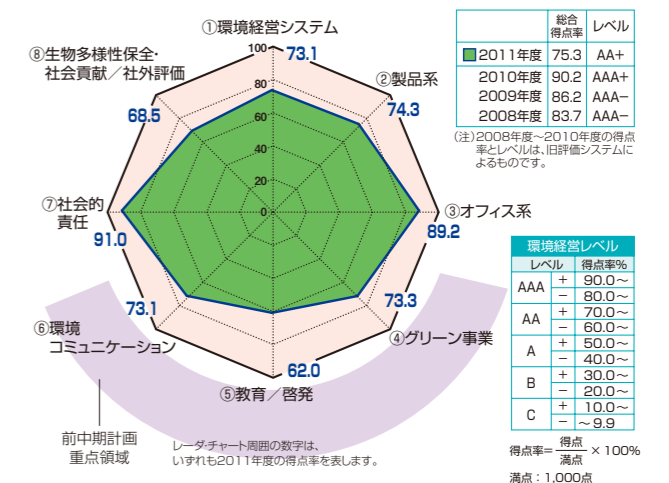
③オフィス系

全社での節電活動を徹底した結果、CO₂排出量を大きく減らすことができました。また、用紙使用量の削減の連続減少が高得点に寄与しました。

④グリーン事業

カーボンオフセットリースの取扱いの増加、また、再生可能エネルギー設備、LED等新たな環境配慮型製品の取扱いと取扱高の増加を評価しました。

●新環境経営度評価結果



お客様の期待に応える高付加価値なサービスを

当社は、「信頼を未来へ」のスローガンのもと、お客様、お取引先、株主様、社員、社会という5つのステークホルダーの期待に応え、豊かで活力ある社会の実現に貢献することを経営の基本方針とし、より付加価値の高いサービスの提供を目指します。

Plan & Do

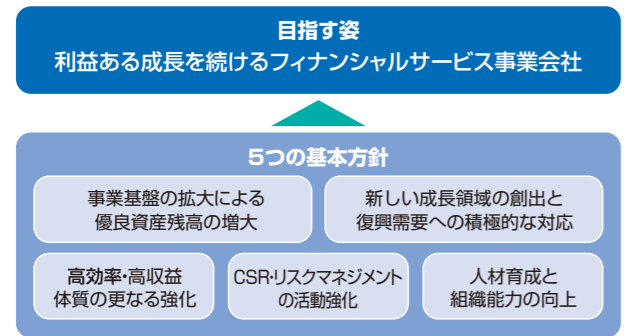
- 中期経営計画および基本方針の策定
【リース・割賦事業】
- 顧客層の拡大・多様化と、サービス提供分野の拡大
【金融サービス事業】
- 「集金代行サービス」の拡大

中期経営計画2011年度の進捗報告

お客様のニーズが多様化・複合化するなか、リース会社には、従来型のリースだけでなく、レンタル、オペレーティング・リース、アウトソーシングなど幅広いサービスを組み合わせ、より付加価値の高いサービスの提供が求められています。そうした認識のもと、当社は前中期経営計画(2008年度～2010年度)において、お客様のニーズにお応えする商品・サービス全体を「フィナンシャルサービス」と定義し、グループ一丸となって「フィナンシャルサービス事業会社への転身」に取り組みました。

2011年度からスタートした中期経営計画では、この取り組みをさらに進めるため、「利益ある成長を続けるフィナンシャルサービス事業会社」をビジョンに掲げ、その実現に向けた5つの基本方針を策定しました。この方針のもと、「リース・割賦」と「金融サービス」の両事業を通じて企業価値の増大に取り組んだ結果、期初の予想を上回る成果を上げることができました。加えて、震災から1年を経て、計画策定時の不透明な状況から環境認識をあらためる必要があると考え、計画の最終目標を上方修正しました。

● 中期経営計画(2012年3月期～2014年3月期)



リース・割賦事業

リース・割賦事業では、リコー関連製品を中心に、事務用機器・情報関連機器や医療機器、産業工作機械など幅広い設備の導入をサポートしています。中小企業も利用しやすいよう小口案件から取り扱うほか、機器の使用年数に基づくリース期間の設定など、より利用いただきやすいサービスの創出に注力。コストダウンニーズや環境対応ニーズ、業務効率化ニーズなど多様なニーズに応えることで、お客様の企業活動の活性化をサ

ポートしています。

環境対応ニーズへの対応例として、環境負荷を少しでも低減できるように環境配慮型製品リースの推進や、お客様自身が導入した機器使用で排出されるCO₂をオフセットできるようにリース契約とセットで排出権の購入ができる「カーボンオフセットリース」を提供しています。[その他の対応例は特集へ。(→P5参照)]

金融サービス事業

金融サービス事業は、「住宅ローン」「ドクターサポートローン」などの融資サービスや、「売掛金集金代行サービス」「請求書発行代行サービス」などのサービスを提供しています。なかでも、診療所の開業を一から支援する「ドクターサポートローン」は、医院経営をサポートするだけでなく、高齢化社会の医療環境整備にも貢献しています。

また、お客様の集金業務の負担を軽減する「集金代行サービス」を拡大し、介護・教育など社会的なニーズの高い業界を中心に、より幅広いお客様に向けたサポートを強化していきます。2011年度は介護報酬のファクタリングサービスをスタートさせ、複写機・介護機器・介護車両のリースだけでなく、施設利用者からの利用料金ほかの集金代行まで、介護事業者様向けのトータルサービスを開始しました。

TOPICS

「リコーグローバルマネーカード」に法人プランを追加

海外出張や留学などの送金に使えるサービス「リコーグローバルマネーカード」に2012年4月から「法人契約プラン」が加わりました。



このサービスは、専用口座に国内から日本円で必要金額を入金すれば、世界200カ国の指定ATMから現地通貨を引き出せるものです。法人契約プランでは、複数の従業員が使うことを想定して、1契約で複数のカードを管理できるよう設定。

また、コールセンター「JTBトラベルデスク」ではカードの盗難・紛失時などの対応を24時間体制でサポートしています。

経理処理の簡素化に加えて、手数料負担の軽減にもつながることから、ご好評をいただいています。

お客様の声を重視して

当社は、行動規範の筆頭に「お客様の立場に立った商品・サービスの提供」を掲げており、お客様満足度の向上に向けた取り組みを全社員一丸となって推進。お客様の声に、積極的に耳を傾けるとともに、経営層を含めて全社で共有し、商品・サービスの品質向上に活かしています。

Plan & Do

- ISO9001に基づく品質マネジメントシステム(QMS)の構築・運用
- QMSの継続的な見直し
- お客様満足度調査の実施

品質マネジメントシステム(QMS)の強化

当社は、販売支援リース(バンダーリース)*分野において、品質マネジメントシステムの国際標準規格であるISO9001の認証を2000年に取得しました。現在は、ISO9001/2008年度版要求事項にしたがって品質マネジメントシステム(QMS)を構築し運用しています。

全社員はお客様の満足度向上のため、QMSに基づき、継続的な改善活動に取り組んでいます。また品質管理責任者およびQMS事務局では、「品質方針」「お客様の声の活用」「品質目標活動結果」「監視項目」「社内外監査結果」等を「マネジメントレビュー」で経営層に報告し、定期的かつ継続的な見直しを図っています。

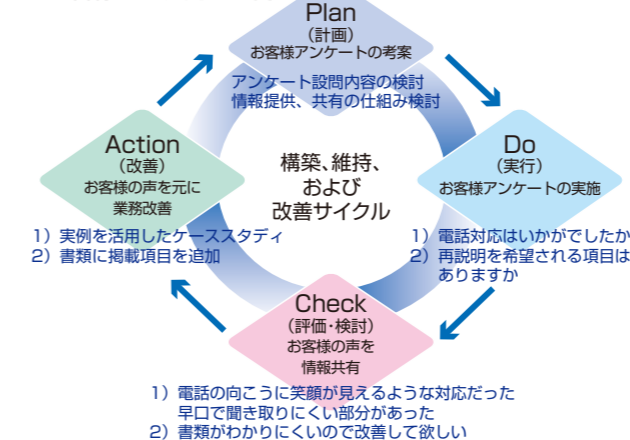
*販売支援リース(バンダーリース)：バンダーと当社が一体となって営業活動を行うリースビジネス。

品質方針

リコー株式会社は、「金融サービス事業会社」としての社会的責任を自覚し、お客さまをはじめ広く社会から信頼され、必要とされる企業でありたいと考えます。

1. 全ての従業員が常に「お客さま起点」で行動します。
2. 商品・サービスに対して一人ひとりが責任を持ち、お客さまの満足度向上を図ります。
3. 時代の変化に積極的にチャレンジし、期待を超えるサービスの提供を目指します。
4. 全ての従業員は品質方針を理解し、業務品質及び業務効率の向上に努めます。
5. 継続的なプロセス改善に努め、品質マネジメントシステムを定期的に見直し評価します。

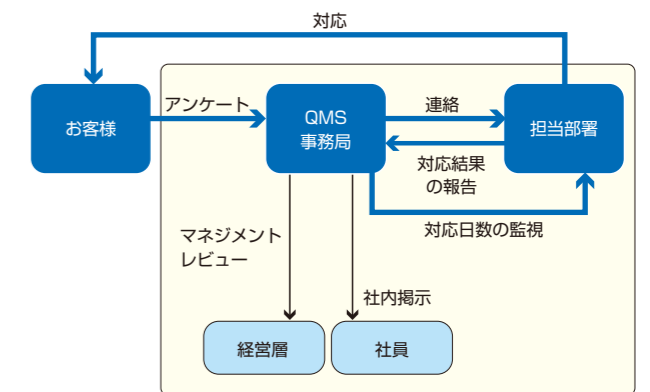
● 品質マネジメントシステム(QMS)のPDCAサイクル お客様満足度調査の例



お客様の声を重視する仕組みづくり

当社では、ご契約いただいたお客様にアンケートを送付し、「お客様満足度調査」へのご協力をお願いしています。2011年度は19,679件のご回答をいただきました。お客様からのご指摘事項は、速やかに担当部署に連絡し、検討、対応できるような体制を整えています。

● お客様アンケートへの対応



TOPICS

「愛するを、品質に。」コンテスト連続受賞

リコーグループでは、「愛するを、品質に。」と題した社内コンテストを開催し、お客様へのサービス提供にあたり、社員一人ひとりが、お客様にご満足いただくために何を考え、どう行動したか、その結果、お客様からどんな反応があったか、などの取り組みやエピソードを募集しています。当社は、2011年12月に発表された第2回コンテストにおいて、グループ全体での応募総数238件中、昨年に引き続き2年連続特別賞を受賞しました。特別賞を含め、入賞したエピソードについては、「お客様のことを思い、声を聞き漏らさず、ご満足いただいた好事例」として社内で掲示し、営業部門をはじめ全社員で共有し、お客様の満足度向上に努めています。

なお、昨年受賞した特別賞エピソード「何気ない会話から」は、「愛するを、品質に。」ストーリーとして、リコーのホームページで紹介されています。

<http://www.ricoh.co.jp/about/commitment/quality/stories/stories.html>

10. 東日本大震災対応

ISO26000 コミュニティへの参画と発展

被災地の復興支援に向けて

2011年3月11日に発生した東日本大震災は、東北地方をはじめ、幅広い地域に未曾有の被害をもたらしました。被災地の皆様に対し、心からお見舞い申し上げるとともに、当社への影響と、被災地の復興に向けた支援活動についてご報告します。

Plan & Do

- 本業での復興支援
- リコーグループと連携した被災地支援
- 被災地支援に義援金の制度

2011年3月 被災地のリコーグループ社員向けに復興支援型ローンを提供

当社ではリコーグループ社員向けに「リフォームローン」「マイカーローン」「プライムローン」を提供しています。2011年3月より、被災地の特別優遇制度を設けるなど、利用しやすいよう配慮した結果、「マイカーローン」と生活費補填用「プライムローン」等で37件で約5,700万円ほどの利用実績がありました。

2011年4月 車両を必要としているお客様へ車両リースを提供

当社は、日ごろからお客様のさまざまな困り事に率先して気づき、対応するよう努めています。東日本大震災直後は、まず、被災地のお客様にとって緊急の課題となっていた車両リースに尽力しました。(→P8参照)

2011年4-7月 株主優待事務管理費用削減分なども寄付

当社では、さまざまなきっかけを被災地支援に活かしています。2011年4月には、株主優待品をクオカードに一本化することで削減できた事務管理費用に一部上乗せし、500万円を日本赤十字社に寄付。2011年7月には、社内パソコンの入れ替えに伴い、中古PCの社内販売を実施し、売上金55万円を義援金として、NPO法人ジャパン・プラットフォームに寄付しました。

2011年8月 「被災写真を洗浄、デジタル化して持ち主に返す」プロジェクト開始

リコーグループでは、「セーブ・ザ・メモリー・プロジェクト」を立ち上げ、津波で被災した写真を持ち主にお返しする活動を実施しました。

この活動は、海水や泥に浸かった写真を洗浄し、リコー製複合機でデータ化してリコーのオンラインストレージ「クオンプ」に保存。南三陸町、陸前高田市、女川町に設置した



被災写真を洗浄する当社社員ボランティア(東京)

「セーブ・ザ・メモリー写真センター」で、被災者の方々に写真を検索していただき、見つかった写真はデータも含めてお返しする取り組みです。

当社もこの取り組みに参加し、同プロジェクト用に中古パソコン20台を寄付しました。

2012年2月 江東区で被災者向け懇親会に協力

当社は2012年2月、東京・江東区で避難生活を続ける被災者のみなさんのために、区内企業が共同で開催した懇親イベントに参加しました。



舞台出演中の当社社員

対象となる380世帯約1,000名のうち、参加希望者96名をお招きし、当社社員9名が準備設営から楽器演奏やダンスの披露などでお手伝い。来場の皆さんに楽しんでいただけたようです。

2011年度 新規契約1件ごとに100円寄付

2011年4月から2012年3月までの1年間、新規契約1件ごとに100円を義援金とすることを決め、四半期ごとに寄付してきました。その結果、迅速で効果的な緊急人道支援活動のため、日本政府・経済界・NGOが共同で運営するNPO法人ジャパン・プラットフォームに1,424万円を寄付することができました。(表の寄付金額は1万円未満を切り捨て)

寄付時期	寄付金額
2011年 7月 第1四半期分	381万円
2011年10月 第2四半期分	377万円
2012年 1月 第3四半期分	308万円
2012年 4月 第4四半期分	356万円
合計	1,424万円

2012年3月 本社への大容量蓄電池設置(事業継続計画)

当社では、東日本大震災の経験を踏まえ、災害による停電時でも事業活動を継続できるよう、2012年3月より本社社屋内に大容量蓄電池を設置しています。当社で効果検証を行い、災害時の非常電源としてお客様へご提案してまいります。(→P6参照)

11. 情報セキュリティ/個人情報保護

ISO26000

消費者課題

情報管理をさらに強固に

当社は、フィナンシャルサービス事業で取り扱うお客様の個人情報を含め、あらゆる情報資産を適切に保護・管理する体制を確立しています。2011年度は個人情報保護方針も見直しました。今後も、関係者の皆様の安心と信頼を得るため、情報保護管理体制の維持・改善に取り組んでいきます。

Plan & Do

- ISO27001に基づく情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の構築・運用
- JISQ15001に基づく個人情報保護マネジメントシステムの構築・運用
- 情報セキュリティおよび個人情報保護教育の継続実施

情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)と個人情報保護の一体運営

当社は、2003年にリース業界で初めて情報セキュリティに関する「ISMS適合性評価システムV2.0」の認証を取得し、2007年にISO27001への移行審査を受け、認定されました。また、2004年には個人情報の取り扱いが適正であることを示す「プライバシーマーク(Pマーク)」を取得し、情報セキュリティマネジメントシステムと個人情報保護マネジメントシステムを一体運営しています。

なお、2011年度は、情報セキュリティおよび個人情報保護に関わる重大な事故は発生しておりません。



個人情報保護方針

リコーリース株式会社は、フィナンシャル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、社会から愛され、成長、発展を望まれる企業となることを目指しております。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、個人情報の利用目的を明確にし、その目的達成に必要な範囲内において適法かつ公正な方法により個人情報を取得します。
2. 当社は、お客様および従業員の同意を得た利用目的の範囲内で個人情報の利用、第三者への提供または委託を行います。取得した個人情報は、目的外の利用は行わず、そのための措置を講じます。
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、国が定める指針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り組めます。
6. 当社は、個人情報の取扱いについて、本人からの苦情及び相談を含め、関係者の要望に適切に対応致します。

最終改訂日 2012年 3月

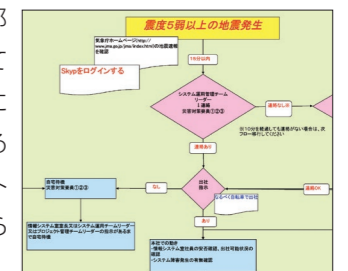
情報セキュリティ/個人情報保護教育

当社は情報セキュリティおよび個人情報保護教育として、2003年からeラーニング教育を継続的に実施しています。また、各職場のパソコンを起動した際に、情報セキュリティおよび個人情報保護上の注意喚起事項やルールがポップアップで表示される仕組みで教育を実施しています。2012年度は4月から6月までに5回に分けて実施し、社員全員が受講しました。

事業継続計画(BCP)の一環として災害時初動対応訓練とバックアップ体制を整備

当社は東日本大震災を踏まえ、事業継続計画(BCP)に基づくリスク分散の一環として、本社近隣に情報システム室を常駐させ、震度5以上を想定した交通遮断・大規模停電時の災害時初動対応マニュアルを作成し、訓練も実施していました。

また、ハード面での対策として、主要な情報機器およびデータを、安全性の高い外部データセンターに移管しています。さらに、遠隔地にバックアップデータを預けるリモートバックアップサイトを構築して2012年3月から運用を開始しています。



TOPICS

テクノロントが情報セキュリティマネジメントシステム認証を取得

2012年2月、当社グループ会社のテクノロントが、当社の協力のもとにISO27001認証を取得しました。

同社はパソコンなどのレンタル事業を展開しており、キッティング時など、お客様から情報資産を預かることがあります。今回の認証取得は、お客様の資産管理におけるセキュリティ徹底は企業としての社会的な使命であるとの認識から、実施したものです。



企業倫理と遵法精神を基本に

当社は、持続的な成長と企業価値の増大を図るため、企業倫理と遵法の精神に基づき、経営の透明性を確保しつつ、競争力の強化を目指したコーポレートガバナンスに取り組んでいます。今後も企業統治の体制と内部統制システムの強化、見直しを行ってまいります。

Plan & Do

- コーポレートガバナンス体制の整備
- リスク管理体制の整備
- 年度計画に基づく内部監査の実施
- 内部通報窓口「コンプライアンス・ホットライン」の設置

企業統治の体制と内部統制

当社では、取締役会、監査役会を中心としたコーポレートガバナンス体制を構築しています。また、執行役員制度を導入しており、経営上の意思決定と事業執行の機能を分離しています。これにより、事業を執行する体制の強化を図るとともに、意思決定の迅速化と経営の効率性を追求しています。

社内機関として、経営に関する意思決定を行う取締役会(取締役5名*)と取締役の職務執行を監査する監査役(社外監査役3名を含む計4名*)および監査役会、社長執行役員と所定の要件を満たす執行役員(11名*)から構成される経営会議があります。なお、小林監査役は、弁護士として長年の豊富な経験と知識を有しており、法的な観点から監査体制の強化を図るため、東京証券取引所の定める独立役員として選任しております。このほか、事業執行を監査する内部監査部門を設置しています。

*2012年6月20日現在

リスク管理体制

当社グループを取り巻くリスクを網羅的・統括的にとらえ、実効性のあるリスクマネジメントを実現するため、「リスクマネジメント規程」を定め、推進機関として「リスクマネジメント委員会」を設置しています。具体的には、さまざまなリスク項目を「全社的に管理すべき経営リスク」と「各部門・グループ各社固有のリスク」に分類・特定し、重要度に応じたリスク管理のPDCAを回しています。リスクマネジメント委員会では、各リスク項目のモニタリングや重大リスク発生時の適切な対応に向けた体制整備を実施し、その進捗状況を定期的に経営会議へ報告しています。

また、事業特性上のリスクである信用リスクに関しては「審査委員会」を、金利変動などの市場リスクに関しては「ALM*委員会」を設置するほか、リスク管理を徹底しています。

*ALM(Asset Liability Management):資産・負債のリスク管理

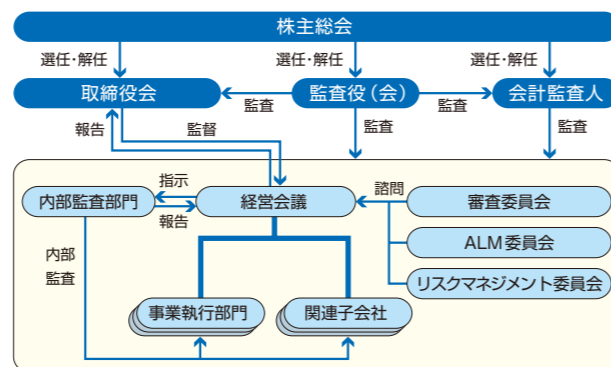
内部監査の実施

当社では、業務の適正化を確保するための体制構築のため、内部統制システムに関する基本方針を定め、その方針に基づ

き業務監査およびSOX監査を計画し実施しております。業務監査は、内部統制室が年度計画を策定し、全部門を対象として、社内規程に定めた手順・方法にのっとり、実施しています。SOX監査では、米国企業改革法(通称SOX法)および金融商品取引法(日本版SOX法)に基づき、内部統制機能の整備・運営状況の有効性を自己評価し、外部の監査も受けております。

2011年度は、両監査ともに特に重大な問題はありませんでした。

●コーポレートガバナンス推進・リスクマネジメント



内部通報制度

当社では、社内でコンプライアンス違反を発見した場合に、社員が容易に通報、相談できる窓口「コンプライアンス・ホットライン」を2003年から社内と社外に設置し、専用電話、電子メール、封書で受け付けています。また、社員の閲覧頻度が高い電子掲示板に「通報者保護の姿勢」および「連絡先」を常時掲載し、利用促進を図っています。なお2011年度は重大な通報はありませんでした。

事業継続計画(BCP)の改善

当社は2004年度から大規模災害に関する事業継続計画(BCP)を策定しています。東日本大震災発生時には、適切に対応できた点もある一方で、課題や問題点もありました。そこで2011年度は、東日本大震災を踏まえた想定条件に基づき、備品・備蓄の増強など事業所内の安全対策強化、緊急時連絡手段の増設、情報システム/バックアップ強化などの改善を実施しました。

社会からの要請に応じて

近年では、企業倫理やコンプライアンス(法令遵守)などに対する意識が社会全体が高まっています。当社は、社会から信頼され、存続を望まれる企業を目指して、こうした社会からの要請に的確に、タイムリーにお応えできる体制づくりに注力しています。

Plan & Do

- 反社会的勢力との取引を防止するためのリコーグループプロジェクトチームを結成
- 法規制に関する啓発・教育を強化
- 貸金業法の遵守と国家資格取得の奨励
- 不当要求防止責任者・担当者を任命、責任者講習会の受講

反社会的行為に対する基本姿勢

政府が2007年6月に公表した「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」を受けて、全都道府県が反社会的勢力を排除する条例を制定。金融機関、自治体のみならず広く一般企業でも暴力団排除条項の導入が進んでいます。

当社は、2003年制定のリコーグループ行動規範(→P23参照)に基づき、反社会的勢力との関与を禁止しています。

リコーグループとの連携

リース事業では、中小企業を中心に、非常に数多くの企業と取引関係を結ぶため、相手が反社会的勢力と関わりがあると知らずに契約を結んでしまう懸念があります。

そこで、リコーグループは、2010年にプロジェクトチームを設置。反社会的勢力と関わりのある企業との契約を防止する体制を整えています。契約書に暴力団排除条項を導入し(2009年)、各都道府県の暴力団追放運動推進センターやパートナー企業と連携し、取引を開始する相手が反社会的勢力と関わりがないかを照会できる体制を整備しています。

当社ではCSR推進室が主管となって、営業部門や審査部門、リコーグループ各社との連携のもと、不当要求防止の体制整備に取り組んでいます。法律の対象は広範囲に及ぶとの考えから、当社の全部門で不当要求防止責任者および対応担当者を任命し、公益財団法人暴力団追放運動推進都民センター(暴追都民センター)の指導のもと、不当な要求に屈しない組織風土づくりを推進しています。また、自治体ごとに異なる暴力団排除措置要綱に基づいて公表される情報を収集するため、全国の事業所でも対応できる体制を構築中です。収集した情報はリコーグループ各社でも共有し、反社会的勢力との取引の事前排除に努めています。

暴追都民センターの賛助会員に入会

2011年10月1日から「東京都暴力団排除条例」が施行され、これによって全国において暴力団排除条例が施行されることになりました。さらなる暴力団排除活動を推進するために暴追都民セ

ンターでは2012年4月に賛助会員制度を開始しています。

当社は同センターの目的に賛同して賛助会員となりました。会員には対策面などさまざまなアドバイスも得られます。なお、暴追都民センターのホームページでは、賛助会員制度についての詳細な情報が掲載されています。



法規制に関する啓発・教育を強化

当社は、金融サービス事業の一環として、ローン事業を営んでおり、「貸金業法」に基づく貸金業者として、財務局に登録しています。

同法にのっとり適正に事業を運営するため、2007年にリスクマネジメント委員会・コンプライアンス部会内に分科会を発足し、2008年には「金融管理室」を設立。同室が中心となり、貸金業法の趣旨や対応すべき内容などについて、全社に周知を図っています。

「貸金業務取扱主任者」の取得奨励

貸金業法では、ローン事業を営む上で、各事業所に国家資格である「貸金業務取扱主任者」の資格取得者を置くよう義務づけています。当社では、教育体系(→P24参照)のなかで、この国家資格をローン事業に関わる部門はもちろん、マネージャー層にも仕事上の必須資格として位置づけています。2012年3月現在、法定要件で設置が必要な約30名の7倍にあたる209名がこの資格を取得しています。また、将来的な異動に備えて、社員に取得を奨励しています。

不当要求防止責任者講習会の受講修了

当社では本社および全部門で任命した不当要求防止責任者に不当要求防止責任者講習会を受講させています。2012年2月に今年度の対象者の講習が100%完了しています。今後も段階的な法施行に対応し、教育・指導を徹底していきます。

継続的な行動規範教育を通じて

「リコーグループ行動規範」には、リコーグループとその構成員一人ひとりが心がけるべき行動や心構えが示されています。当社は、行動規範の周知徹底はもちろん、継続的な教育を通じて社内に根付かせ、風化させることのないよう努めています。

Plan & Do

- 「リコーグループ行動規範」の徹底
- 行動規範に基づく社内規程・ルールの制定
- 行動規範教育の継続的な実施

行動規範の徹底

リコーグループは2003年11月、企業行動原則「リコーグループCSR憲章」を制定するとともに、リコーグループとその構成員一人ひとりが心掛けるべき行動、あるいは心構えを示した「リコーグループ行動規範」を制定しました。

さらに、2009年12月には、役員および全社員のインサイダー取引を防止するための「インサイダー取引防止規程」を定め、当社およびリコーグループ上場株の売買については事前届け出を要求するようにしています。

当社では、行動規範の徹底を図るため、社員教育に注力するとともに、年1回、役員・社員全員が行動規範の遵守を誓約する署名を行っています。また、行動規範の趣旨・内容を、リース契約の締結やリース物件の提供といった日常業務に落とし込み、社内規程やルールとして具体化しています。

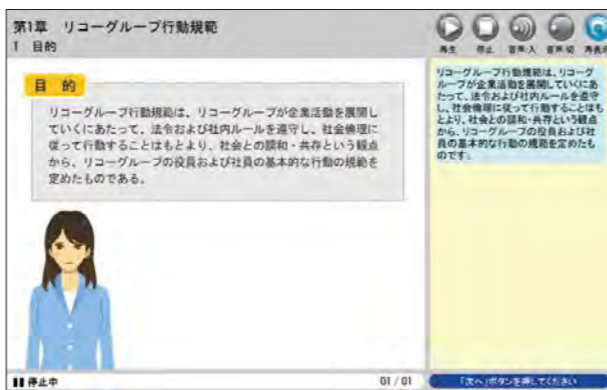
CSR憲章では、「リコーグループの各企業は、強制労働・児童労働を認めず、人権侵害に加担しない」ことがうたわれています。国内での事業のみを進めている当社では、諸外国で懸念されているような強制労働・児童労働といった事態は、存在しません。

リコーグループ行動規範

1. お客様の立場に立った商品・サービスの提供
2. 自由な競争および公正な取引
3. インサイダー取引の禁止
4. 企業秘密の管理
5. 接待、贈答などの制限
6. 公的機関との取引および政治献金の取り扱い
7. 適正な輸出入管理
8. 知的財産の保護と活用
9. 反社会的行為への関与の禁止
10. 会社の利益と対立するような個人の行為の禁止
11. 会社資産の保護
12. 地球環境の尊重
13. 基本的人権の尊重
14. 社会貢献活動の実践
15. 社会との相互理解

2011年度の「リコーグループ行動規範」の再認識、遵守の定期署名100%終了

当社では、環境経営や情報セキュリティ、個人情報保護、ハラスメント(いやがらせ)など幅広いテーマを取り扱った行動規範教育に注力しています。年度計画に基づき、テキストを使った自己学習やeラーニング行動規範教育を実施しており、2011年度の「リコーグループ行動規範eラーニング」および「リコーグループ行動規範遵守」の署名実施率は2012年3月時点で100%に達しています。



Check & Action

行動規範eラーニングの学習機会を得て

昨年は新入社員研修で行動規範学習を受講したので、今回のeラーニングは研修後の振り返りの機会でした。今、リース営業でリコーグループ企業を担当していますが、この行動規範はグループの共通認識として必要だと思います。入社間もない私にとって、社会人として必要な、お客様に接する基本的な姿勢を学ぶことができました。

行動規範は当たり前のようなことだけに普段は忘れがちです。その点、eラーニングは定期的に見直しができ、立ち戻るきっかけとしても活用できると思います。また、社内の掲示板で見ただけより、自分でパソコンを操作して自発的に学べるので、意識が浸透しやすいと思います。行動規範という堅いテーマですが、具体例とともにわかりやすく学べた点も良かったと思います。



MA営業部 中野 希美

「自立型人財」の育成に向けて

リコーグループCSR憲章にある「自主性と創造性の発揮できる豊かな個性の尊重」に基づき、自ら高い目標を掲げ、着実に達成できる「自立型人財」の育成を目指しています。2010年度からは、「教育機会の拡大」と「成長意欲の啓発」を基本姿勢とする新教育体系を運用しています。

Plan & Do

- 「教育機会の拡大」と「成長意欲の啓発」をテーマとした教育体系の整備・運用
- 社員が自分のキャリアを自分で選択できる仕組みと、それを支援するマネージャー職向けの気づきの仕組み
- 現場OJT機能化のためのトレーナー研修の継続的な実施

当社が目指す人財育成と新教育体系

当社では、金融のプロフェッショナルとして、お客様やお取引先の期待を超えるサービスを提供し、活力ある社会の実現に貢献できる「人財」の育成を目指しています。

「自立型人財」の育成に向けて2009年度末に新しい教育体系を整備。2010年度から運用を開始しました。新教育体系は、中堅・管理者層も含めた教育機会の拡大を目的としています。

自分の成長に自分で責任を持つ

新卒入社初年度は、4月から10月まで現場研修によって主要な業務を一通り体験した上で、営業現場などに配属されます。そのあとは、ジョブ・ローテーションによって入社9年目までに2つ以上の職務を経験したあと、自分の専門分野を選択します。このほかに、希望の職場へ異動申請できる「自己申告制度」など、自分のキャリアを自分で選択できる仕組みも用意されています。

社員の成長を支援する役割のマネージャー職には「多面観察」を実施しています。これは、対象者の上司・部下からの声を本人にフィードバックすることで自己変革の気づきにつなげるもので、新任者や異動者は必須で受けることになっています。

Check & Action

多面観察制度で人財・業務の活性化

多面観察制度は全対象者への適用が終わり、対象者への「面談のフィードバックを充実させる」という段階になりました。この制度は業務上の気づきや疑問点などについて上司に対する忌憚のない意見を吸い上げ、自ら業務改善につなげるために有効だと実感しています。

私の場合は、経営陣からのフィードバックを受けて、あるプロジェクトでの部下の士気の低下に気付きました。そこで、あらためて私から目標と戦略を提示し、ロードマップ、予算の見直しなどについて部員が発表する場を設けました。結果、モチベーションアップに繋がりました。

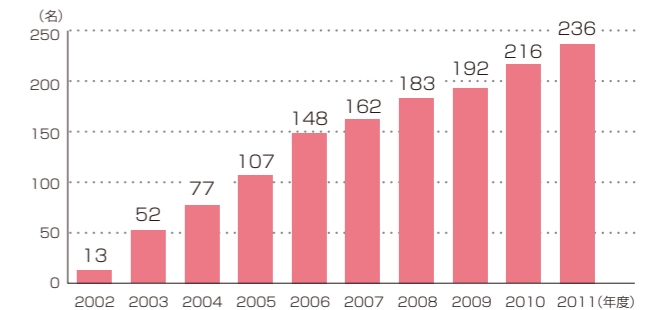


ファイナンス部 部長 黒木 伸一

現場OJTを支えるトレーナー研修

教育体系に基づく集合研修、現場でのOJT、社員の自己啓発支援が当社の人財育成の三本柱です。トレーナー研修は、社員や派遣スタッフを育成するOJTトレーナーとしてのスキルを習得するもので、2011年度は20名が受講し、2002年度から10年間の累計で236名が受講しました。受講者たちは研修で学んだことを活かして、新入社員や新規就業スタッフの育成計画の作成や定期的な振り返り面談などの育成活動を実践しています。長年、継続実施していることで、かつて教わる立場だった人がトレーナーとして教える立場になるという良い循環も生まれています。

● トレーナー研修受講者累計推移グラフ



ロジカル・シンキング研修

新教育体系の目玉の一つとして、受講を希望する社員を公募する「テーマ別研修」を2011年度から始めました。その第一弾として、2011年8月と11月に外部講師を招いて、ロジカル・シンキング研修を実施。計45名の社員が仕事を効率的・効果的に進めるために必要な論理的思考と情報整理の手法を学びました。「テーマ別研修」は每期テーマを変えて、継続的に実施していく予定です。

審査判断研修

半期に一度、リース会社のコア業務の一つである審査業務に関わるスタッフを中心に、審査判断の基礎研修を実施しています。お客様の個人情報の取り扱いの重要性や、審査情報の見方等を学び、初歩レベルの決裁ができるようにしています。

社員支援制度の拡充で働きやすい職場づくり

当社では、「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る」という基本方針のもと、社員一人ひとりのワーク・ライフ・バランスをサポートするさまざまな施策を実施しています。

Plan & Do

- 仕事と家庭の両立支援
 - 出産・育児休業制度の取得奨励
 - 支援休暇制度の設置
- 参考データ
 ・平均年齢37.3歳
 ・平均勤続年数10.9年

三期連続取得!!「次世代認定マーク(通称:くるみん)」を取得

女性社員が半数近くを占めるといふ社員構成から、当社は、他社に先駆けて育児・介護休業法で定める内容を上回る制度を導入するなど、仕事と家庭の両立支援に積極的に取り組んできました。



2005年からは、次世代育成支援対策推進法に基づき、働きやすい環境づくりのための施策を実施してきました。第3期(2009年4月~2011年3月)は、配偶者が出産した際の特別休暇を増やしたり、出産や育児にかかる費用の貸付制度などを導入し、引き続きワーク・ライフ・バランスの実現に取り組んだ結果、第1期(2005年4月~2007年3月)、第2期(2007年4月~2009年3月)に引き続き、三期連続で東京労働局より次世代認定マーク(愛称:くるみん)を取得しています。

育児支援制度を一部改定

2011年度は、社員の声を反映し、これまで子どもが小学校入学月の月末までだった育児のための短時間勤務制度の利用期間を小学校1年生の学年末までに延長しました。また、子どもの看護休暇や勤務時間の繰上げ・繰り下げができる期間についても同様に延長し、一層の育児支援の拡充に努めました。

その結果、2011年度は新たに27名が育児休業を取得し、その数は年々着実に増加しています。

一方で、男性社員の利用が少ないことから、2010年3月に男性社員向けの「出産・育児ガイド」を作成し、お子さんが生ま

●産前産後休業、育児・介護休業等の取得状況 (単位:名)

	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
産前産後休業	11	10	16	17	19
育児休業	11	13	17	19	27
看護休暇	4	3	5	5	10
介護休業	1	0	0	0	1
介護休暇	—	—	—	0	1
短時間勤務	9	9	12	14	15

れた男性社員と上司に送付しました。同時に人事担当者が個々に育児休業制度の説明をし、取得を促すなど、男性社員が積極的に育児に参加できる環境づくりに注力しました。その結果、2011年度には、男性社員の育児休業取得者数が10名に増加するなど、着実な成果を上げています。

家族介護やボランティアへの支援

2012年より、高齢化社会に伴う支援策として、介護に直面した社員の負担を少しでも軽減し、安心して業務を続けることができるよう、最長20日間取得できる、家族の介護のための休暇制度を新設しました。

また、東日本大震災をはじめとした大規模な自然災害からの復興には、より多くの方のボランティアへの参加が必要とされています。このような活動に賛同し、ボランティアを通じて地域・社会への貢献活動に参加する社員をサポートするため、最長10日間のボランティア休暇制度を設置しました。

Check & Action

僕達“育休”取りました!

男性社員の育児休業の取得者が増えました。2011年度の取得者からは、「乳児を抱えながらの家事が大変なことを実感した」「普段、なかなか休暇を取得することが難しいので、よいきっかけになった」「家族との距離がぐっと縮まった」「経験を伝えて制度を利用しやすい環境をつくりたい」などという意見が出ており、自身のワーク・ライフ・バランスの重要性について考える良い機会となっています。



育児休業を取得した男性社員たち

心身の健康を支えるために

当社では、社員が心身ともに健康的に働ける職場づくりのために、健康診断や人間ドックなどを通じて定期的な健康管理を実施。さらに、衛生委員会の運営や、各種健康増進キャンペーンの実施など、労働安全衛生のレベルアップを図っています。

Plan & Do

- 健康診断や人間ドックの開催および受診率向上への取り組み
- メンタルヘルスケアの取り組み
- 健康イベントの開催
- 普通救急救命講習会の開催

社員の健康維持・生活習慣予防

当社では、年に1回、34歳以下の社員を対象とした健康診断に加え、35歳以上40歳未満には「ミニドック」、40歳以上には「人間ドック」を受診させています。結果は産業医がチェックし、有所見者へ検診後のフォローや、生活習慣病を予防、改善するための保健師による個別指導なども実施しています。このように検診以外にも、社員が健康不安を解消し、安心して働ける環境づくりとして、2011年11月から、産業医、保健師による健康相談を実施しています。今後もこうした取り組みを通じて、「人財」である社員の健康増進をサポートしていきます。

関西健康セミナー開催

2012年1月、関西支社において、リコー健康保険組合とタイアップした健康セミナーを実施。歯科保健指導、体部分別体脂肪・筋肉バランス測定、健康相談などのプログラムに当社社員64名が参加し、専門スタッフから健康改善のためのアドバイスを受けました。これは、社員の健康状況の把握と生活習慣を改善するためのきっかけづくりを目的に開催されたものです。

社員一人ひとりが日頃気になっていた体に関する不安につ

いて、専門家からの適切なアドバイスが受けられる良い機会となりました。今後も、社員の健康意識の向上につながる場を創出していきます。



関西支社の社員たち

Check & Action

健康セミナー参加者の声

- 体組成測定は初めての体験で、とても興味深く、今後も継続してほしいと思いました。筋肉量を増やすことへの指導がありましたので、定期的に運動するよう心掛けたいと思います。
- 健康診断以外に健康について考える機会ができて良かったです。
- 定期的に検診を受けようと思うきっかけになりました。
- わかりやすい説明で不明点が解消され安心しました。定期的に開催してほしいです。

メンタルヘルスケアの強化

2011年12月、江東区のカメリアプラザにて「いかなる生産活動、企業活動においても、労働災害の防止が優先されるべき」という理念に基づいて、江東地区安全衛生推進大会が開催されました。

同大会の表彰式では、当社の労働安全衛生管理についての取り組みが評価され、亀戸労働基準監督署長から表彰されました。

特に、全社員がメンタルヘルスのセルフケアに関するeラーニングを受講したことや、さらにマネージャー層は、職場におけるメンタルヘルスのeラーニングと産業医の講話をセットで受講するなど、メンタルヘルス対策に注力している点が評価されました。

また、東日本大震災後の5月~6月にかけて、東北支社へ産業医と臨床心理士を東京から派遣。臨床心理士は支社の全員と面談し、心の健康に関する相談、ケアを行いました。

普通救急救命講習会開催

2012年2月、防災訓練の一環として「普通救急救命講習会」を本社で実施しました。東京防災救急協会から指導員2名を招き、万一の場合の救命措置について、事業所防災組織の救護班と衛生委員メンバーを中心に、当社社員19名が参加しました。

災害発生時など、いざというときに救命の手助けができるよう、人工呼吸や心肺蘇生をはじめ、自動体外式除細動器(AED)の使用法や止血などの応急手当を半日かけて学び、東京消防庁より、受講者全員に「救命技能認定証」が交付されました。今後も、こうした機会を設けて継続的に実施してまいります。



救命講習会で心肺蘇生の実習に励む社員たち

一人ひとりの力で生物多様性を守る

当社は、富士山緑化活動など各地の緑化活動で、生物多様性保全に取り組んでいます。今後も社員一人ひとりが生物多様性の重要性を認識し、日本全国でさまざまな活動に取り組んでいきます。

Plan & Do

- 生物多様性保全活動への理解
- 「富士山緑の募金の森」の緑化活動
- 事業所周辺地域の生物多様性保全活動の企画・参加

生物多様性保全活動の基本方針

リコーグループでは、自らの事業活動が生物多様性を基盤とする地球の生態系サービスの提供を受けて成り立っていることを認識し、生物多様性の保全に取り組む方針を掲げています。当社もこの基本姿勢にのっとり、多くの事業所で、全員参加で継続的な活動に取り組んでいます。

富士山緑化活動



当社は、2005年から「富士山緑の募金の森」の緑化活動に参加し、毎年1回以上の活動を継続しています。

現場は、台風で壊滅した富士山一合目の針葉樹林の跡地33.66ヘクタール。これを針葉樹と広葉樹の混じった森林として再生しようと、2000年から80年計画で(財)日本森林林業振興会などが活動を進めている所です。

当社は2005年から社会貢献型の株主優待制度で、(社)国土緑化推進機構の緑の募金に寄付を始めたため、社員も汗を流そうとの考えで活動を始めました。社内はもちろん、リコーグループ各社や、一般企業にも呼びかけ、環境保全活動の輪を広げています。

2011年11月にも富士山緑化活動(上写真)が行われ、リコーグループ7社や一般企業も含め、112名の社員・家族が参加しました。このときは2001年に植えられたヒノキの一部約2,000本の枝下ろしを行うことで、森の健全な成長を促す活動に取り組みました。小学生以下の子どもたちには例年通り森林教室を開催し、生物多様性保全の大切さを伝える貴重な機会にもなっています。

各地の活動

支笏湖畔植林区画の下草刈り(北海道支社)

北海道支社では、台風で大きな被害を受けた国有林の再生と保護のため、針葉樹林の再生活動を継続中です。2006年にリコーグループとして支笏湖畔の国有林に植林し、その後毎年植林苗の成長を助けるための作業を続けています。



2011年7月には、リコーグループ社員32名が参加し、植林苗周囲の下草刈り作業に取り組みました。

樽前山山麓植林地の間伐(北海道支社)

2011年8月、当社などリコーグループ社員35名が参加し、北海道の樽前山山麓で、アカエゾマツ約100本の間伐作業を実施しました。この場所は、2006年と2007年にリコーグループとして植林をしたところで、森の健全な成長に貢献しています。



宍道湖・中海一斉清掃活動(山陰駐在)

2011年6月島根県の宍道湖と中海で、地元市長会の主催で一斉清掃活動が行われ、当社も含め、リコーグループ社員とその家族30名が参加しました。この日は8,000名の参加者が、18tのゴミを集めました。



厚木市で環境教育活動に参加(神奈川支社)

リコージャパンは2011年11月、神奈川県厚木市の七沢自然ふれあいセンターで、環境教育のためのイベントを主催しました。当社からも神奈川支社長らが参加しました。より環境活動の輪を広げるため、リコーグループ社員だけでなく、販売店様やお客様、そのご家族にも呼びかけ、100名が参加しました。

企業市民としての責任と役割を自覚して

当社では、社員一人ひとりが企業市民としての責任を自覚しながら、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。さらに、社員からその家族、お取引先の方々やお客様へと、活動の輪を広げています。

Plan & Do

- FreeWillへの加入
- ピンクリボン運動の積極的な推進
- 乳がん検診受診率の向上
- 社会貢献活動への積極参加

リコー社会貢献クラブ・FreeWill に加入 給与端数の天引きで寄付へ

当社は2011年度に、リコーグループの「リコー社会貢献クラブ・FreeWill」に加入し、社員の自主的な寄付による社会貢献活動を始めました。

これは、リコーが1999年1月に開始した制度で、現在は当社も含め、6社8,000名超の会員を擁しています。

優れた社会貢献活動をしている団体や個人に寄付金を贈り、その活動を支援するもので、寄付金の資源は参加希望の社員から天引きされる給与100円未満と賞与1,000円未満部分の端数です。寄付に当たっては会社からも相応の金額が支援されます。

寄付先は、年4回開催される運営委員会で審査されます。2012年3月の運営委員会では、16件の寄付を決定しました。

なかでも、視覚障害者に読書の喜びを広げる活動をしている「日本点字図書館」や、乳がんの早期発見・早期治療を促すことで死亡率を下げるための活動をしている「乳房健康研究会」への寄付は、当社社員の提案で実現したものです。

ピンクリボン・スマイルウォーク参加 新設名古屋会場でも

当社では、女性社員が全社員の約半数を占めること、医療機器リースの取り扱いに注力していることから、2004年から乳がんの早期発見・治療を啓発し、乳がんでの死亡率を下げるためのピンクリボン運動を積極的に推進しています。2011年度も、10月のピンクリボン月間には、東京・六本木のミッドタウン東京を起点とする「ピンクリボン・スマイルウォーク東京」の開催を皮切りに、神戸・仙台に加え、初開催となる名古屋(上写真)も含め、社員・家族計68名が参加しました。



乳がん検診受診率は83%に

実質的な乳がん検診活動も盛んです。当社女性社員の乳がん検診受診率(30歳以上)は2011年度83%となりました。前年度の77%をさらに上回り、伸びを続けています。

公園・公共の場での清掃活動 兵庫支社、中部支社、中国支社

全国の各事業所では、地域の事情に合わせた活動に積極的に取り組んでいます。それらの取り組みを社内電子掲示板などを通じて情報共有することで、ボランティアに対する意識を高め、活動の輪を広げています。

兵庫支社では、神戸市街地を清掃する「磯上公園周辺清掃活動」に参加。始業時間前に市内の街路を掃き清めています。

2011年11月には、名古屋市中区で開催された大規模な地域清掃活動「郷土美化合同奉仕活動」に賛同し、リコーグループ各社とともに、中部支社の社員とその家族が参加しました。

中国支社では、事業所のある広島ビジネスタワー周辺での「門前清掃活動」として、同ビル内のリコーグループ各社と交代で周辺の清掃を継続的に実施しています。2011年12月には当社が担当し、清掃に取り組みました。



磯上公園周辺清掃活動 (兵庫支社)



郷土美化合同奉仕活動 (中部支社)



門前清掃活動(中国支社)

タイムリーかつ適切・公正な情報開示を

当社では、決算発表の早期化に努めるとともに、メディアごとの特性を活かしたIR(インベスター・リレーション)投資家向け広報活動の充実を図っています。また、個人投資家説明会や株主向けアンケートなどの双方向コミュニケーションを通じて、相互理解を深めています。

Plan & Do

- IRサイトの充実
- 株主アンケートの実施・報告と改善への反映
- 株主総会および会社説明会でのコミュニケーション強化

大和IR「2011年インターネットIR・ベスト企業賞」を受賞／日興IR「2011年度全上場企業ホームページ充実度ランキング」業種別で最優秀サイトに

当社では、より多くの方々に、当社の安定した株主となっただけならず、個人投資家の方々への情報発信に注力しています。IRサイトに個人投資家向けのコーナーを設け、決算説明会の動画配信や、当社の全体像を理解していただくために詳細な会社説明用資料などを掲載しています。

このような工夫が評価され、大和インベスター・リレーションズ株式会社主催の「2011年インターネットIR・ベスト企業賞」において、当社はベスト企業賞を受賞しました。また、日興アイ・アール株式会社主催の「2011年度全上場企業ホームページ充実度ランキング調査」では、総合ランキング13位、業種別の「その他金融部門」では1位を獲得しました。今後も公平・公正な情報開示のため、IRサイトの充実に努めます。



事業のご報告と株主アンケート

当社では、事業内容や決算報告をまとめた「事業のご報告」を年2回発行し、株主様に発送しています。「事業のご報告」は、IRサイトにE-bookやPDF形式で掲載しています。2011年度より、環境への配慮から、冊子の制作工程で排出したCO₂を相殺するカーボンオフセットを導入し、2冊合わせて4,746kgをオフセットしました。冊子発送後は、ホームページ上で株主アンケートを実施し、株主様からのご質問・ご意見・ご要望をいただき、次号の改善に努めています。また、アンケートの結果自体もIRサイトに「アンケート結果報告」として公開しています。



定時株主総会のご報告

当社は株主総会を、株主の皆様と直接対話できる、年に1度の貴重な機会と考えています。そこで、より多くの株主の皆様々に当社の事業内容や活動内容について理解を深めていただくために、映像を使った報告や中期経営計画と次期の業績予想などを、詳細に説明しています。また、その株主総会での様子は、IRサイト上の動画でご覧いただけます。

これからも株主の皆様との積極的なコミュニケーションに努めてまいります。



東証IRフェスタに出展

当社では、より多くの個人投資家の方々に情報提供するため、「東証IRフェスタ」に出展しました。2012年3月9日・10日に東京国際フォーラムで開催された同イベントでは、1万4,500名の来場者が訪れ、当社のブースでは、事業内容や株主優待制度、配当、環境への取り組みについてパネルやモニターを使って具体的に紹介しました。また、有川社長より会社概要などをご説明する講演「中小企業のためのフィナンシャルサービス」も実施しました。



決算説明会

機関投資家やアナリストの皆様を対象に「決算説明会」を、毎年2回開催しています。会場での有川社長による説明は、配布した業績総括や今後の経営戦略資料とともに、IRサイト上の動画でご覧いただけます。また、会場での質疑応答もIRサイト上に公開しています。

第三者意見



株式会社三菱総合研究所
リサーチフェロー
博士(工学) 野口 和彦 様

専門分野はリスクマネジメント(安全工学、人間工学、危機管理)、科学技術政策。ISOリスクマネジメント関連規格日本代表委員。主な著書として、「リスクマネジメント——目標達成を支援するマネジメント技術」(日本規格協会、2009)等がある。

本報告書に記載されているCSR活動内容は、最新の国際規格の示す事項にも留意しており、評価できる。

特に環境側面においては、課題を見出すために独自の評価システムを改善するなど、先進的な対応が目につく。「DBJ環境格付」での最高ランク取得のように、社会からもその活動を評価されていることや、さまざまな補助金制度の利用を促進する等、社会との積極的な関わりを持っていることから、活動のレベルの高さがわかる。そして、復興支援事業を重要なCSR活動として実施されたことは、社会状況にそった活動のあり方を検討されているということであり、大いに評価されるべきである。

また、目標が達成できなかった状況を直視し、新たな目標を設定するなど、高い意識で活動の改善が行われていることも大切なポイントだ。CSRを形式的な活動とせず、経営理念としっかりと結びついた実態のあるものにしたいという姿勢は、トップメッセージにも表れている。

CSRは「第一段階 社会に害悪を与えない」「第二段階 良い影響を与える」「第三段階 新たな価値を提供する」という段階があるが、第一段階のレベルは、すでに卒業するレベルであり、第二、第三段階へ進んで御社の考え方や事業の特徴を今以上に反映したCSRを構築する時期にある。そのためには、社会

を構成するステークホルダーとその貢献内容を整理したり、活動内容を評価するためのインデックスを明示する等の検討も必要となるであろう。そして、このCSRレポートを中心に、CSR憲章と実際の活動との合理性について、ステークホルダーとコミュニケーションを図る仕組みを構築することが望ましいと考える。

個別の事項に関する意見は、以下のとおりである。

1. 環境側面
 - 1) 環境面では、本業を通じた取り組みが行われている。
 - 2) 環境配慮型製品への普及に向けて、さらなる努力を期待したい。
2. その他の側面
 - 1) 復興支援活動において、御社の従来の企業活動のなかで実施されたことと、新たにCSRを強く意識して実施されたことが区別して記述されており、その意義がわかりやすい。
 - 2) 外部のステークホルダーのみならず、社員を大切にしている優秀な人材を育成することをCSR活動のなかで実践していることは、社会と企業との関係をより良いものにするために大切な視点であり、今後とも重視していただきたい。

第三者意見をうけて

今回、初めて第三者からご意見をいただきました。貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。

東日本大震災以降、経営層をはじめ社員一人ひとりが本業のなかで継続できる復興支援をと考え、その取り組みをまとめた復興支援事業のページをご評価いただけたことは非常に心強く、ますます尽力してまいりたいと思います。また、環境経営度評価システムをはじめとする環境への取り組みを評価いただいたことも励みになります。

当社はメーカーではありませんので時代を変えるような画期的な商品開発ノウハウがあるわけではありません。しかし、今世の中に存在するさまざまな商材をお使いいただきリース会社として、本当にお客様のためになる提案を、常に考えることが必要です。

今後の課題としてご指摘いただいたとおり、ステークホルダーとのコミュニケーションを図るツールとして本書を活用してまいります。今後もさまざまなステークホルダーのご意見をマネジメントに反映させ、本書にも反映していくことで当社のCSR活動をさらに充実させていきたいと考えます。



CSR本部長
常務執行役員
清見 純子