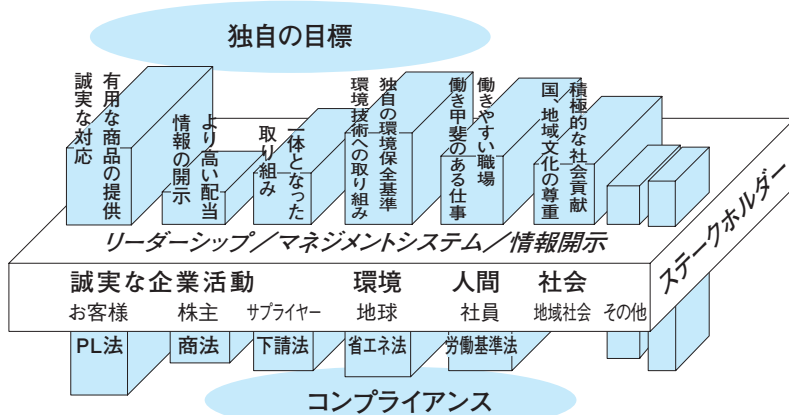


## 社会的責任の二つの領域〔例〕

より高い目標設定による自主責任化



最低守らなければならない企業としての行動・社員の行動

すくCSRのフレームワークとして明確にし、グローバルに適用する企業行動原則「リコーグループCSR憲章」およびこれを受けたグローバルな行動規範の原型を策定、二〇〇四年より施行した。また、行動規範の内容自体も分かりやすい表現にしたが、どうしても文章を読むだけでは記憶に残りづらいことから、分かりやすいインパ

クトのあるビデオを作成するなど全員が理解しやすくし、浸透を図っている。

また、グループビジョンの一項目として「企業市民として責任ある行動」を掲げ、CSR活動は特定の部門、人だけが対応するのではなく、「全員参加」をキーワードとした以下の重点テーマを設定している。

1、コンプライアンスとリスクマネジメント

2、社会貢献活動

3、環境保全活動

このテーマの中で、コンプライアンスとリスクマネジメントについては企業の最低の責任として、全社的なコンプライアンスの意識啓発教育に基づいた各部門ごとの業務のリスクマネジメントと結びつけ、日常活動として展開している。

### 利益創出と同時実現

環境への取り組みについて振り返ってみると、当社は環境対応から始まり、環境保全、環境経営と三つの段階があった。そして、当社は独自の高い目標を設定して積極的に取り組む環境保全という段階から、現在、環境保全活動は環境負荷を低減するとともに収益を創出するという考え方のもとに環境経営を目指している。

この考え方はCSRでも同様で、単に長

期的な企業価値の向上を目指すというだけでは業績が厳しくなれば活動が弱まるという懸念から、利益の創出とより良い社会の同時実現が図れてこそ企業にCSR活動が定着するとし、この実現を目指している。もちろんすべての活動が収益に直接結びつくわけではなく、小さな成果出し活動の積み上げや社内用に開発したリスクマネジメントシステムのお客様への提供、あるいはリスクマネジメントによる未然防止の見做し効果等が中心となる。まだ具体的にデータを捉える段階までいたってはいないが、できるかぎり定量化し、可視化して効果が見えるようにしていくことが重要なポイントと思う。

CSRには終わりはなく、より高い目標に絶えずチャレンジしていくことが必要であるが、一方CSRの考え方もまだ充分に整理できておらず、課題が山積している。しかし、この活動が企業に広まり、その結果個人にも広まることとなれば、より良い地球、社会へと変化していくことになる。当社においてもCSR活動を確実に一歩一歩進めているが、他の組織、企業でも取り組んでいただき、社会全体がCSRは当たり前という日ができるだけ早く来ることを望みたい。

(詳細は「社会的責任経営報告書2004」<http://www.ricoh.co.jp/about/csr.html>参照)

# 社会（ステークホルダー）から愛され、 存続が望まれる企業を目指して

リコーCSR室長

平井良介

ひらいりょうすけ



企業の成長と発展のためには、経済性ばかりでなく、環境、人間、社会性も重視しなければならぬ。このような考え方に基づく継続的な企業活動が、社会（ステークホルダー）から認められることによって初めて好感を得ることができ、さらに愛されるようになって企業の存続が望まれるようになる。

リコーグループでは「社会から愛され、存続が望まれる企業」を目指してCSR活動を展開しているが、その特徴としては「継続的な活動を強く意識していることを挙げたい。そのためにコーポレートガバナンスの確立、社会との対話、全員参加、利益創出とより良い社会の同時実現等の取り組みをしているが、その一部を紹介したい。

## 社会との対話

CSRの本質は、ステークホルダーとの

対話を通して新たな価値観の変化を先取りすることであり、それに基づいた企業の持続的な価値創造（特に顧客価値）とより良い社会の実現を目指すものである。したがって、対話を通してステークホルダーの要望、知りたい情報等を把握し、それに応えていくことが重要となる。当社ではお客様の要望や社会の要請に応え、環境への配慮や使いやすさを追求したアプライアンス発想の商品の開発・提供に継続的に取り組むとともに、顧客満足度調査に基づく改善、お客様の声を収集し、トップと情報を共有化するなどお客様起点でのPDCA(Plan, Do, Check, Action)サイクルを廻し、CS(顧客満足)経営に取り組んできた。しかし、他のステークホルダーとの対話もまだ十分とは言えず、今後さらに積極的に取り組む必要がある。

また、ステークホルダーへの情報の公開

については、従来はアニュアルレポートと併せて環境経営報告書を発行してきたが、環境を他の分野と一緒にしてあいまいにしたいという思いから二〇〇四年に「社会的責任経営報告書」を別個に発行した。しかし、誰に、何の目的でということを確認するとともに、適切な公開手段も含めてさらに検討が必要である。

## 全員参加のCSR

全員参加による活動は当社の特徴的な文化の一つであり、継続性を保持する活動形態と言える。企業活動の中でステークホルダーに接するのは一人一人であり、リコーグループに属するメンバー一人一人が共通の価値観に基づいた行動を実践する必要がある。この価値観を共有化するために、当社では、またグローバルな定義が定まっていないCSRの考え方を当社流に分かりや