

富士通エフサス
CSR Report
2014

FUJITSU



shaping tomorrow with you
社会とお客様の豊かな未来のために

株式会社富士通エフサス

CSR Report 目次

■ Top Message	1
■ CSRの取り組み方針と重要課題	2
・富士通エフサスのCSRへの取り組み方針	・富士通エフサスの5つの重要課題
・CSRの推進及び体制	・CSR委員長メッセージ
■ 5つの重要課題とCSRの取り組みにおける目標と実績	4
・～2012年度、2013年度実績、2014年度目標、2020年度中長期目標	
1. ICTによる新たな価値創造と安心の提供	8
お客様、社会との共創	
社会課題をICTで解決	
(1) 夜間・休日のコール受付における医師負担を約3割削減	
(2) 食の安全や環境保全に取り組む農場をバックアップ	
(3) 「ICT」と「空間デザイン」の融合でお客様のはたらく現場をカイゼン	
(4) PC画面で定時退社を促し、ワーク・ライフ・バランスの向上へ貢献	
(5) データ収集から報告・改善まで一連の省エネ活動をトータルサポート	
(6) サイバー攻撃の脅威に対策し、ICTインフラの安全・安定稼働に貢献	
(7) 住民への安全・安心を提供する放射線量測定支援サービス（DRdog）	
(8) 事業継続のためのデータバックアップ環境の構築	
(9) 東日本大震災時に当社で実践した災害対策手法の提案	
2. 地球と社会に貢献する人財の育成	14
(1) ダントツの技術でお客様を支える	
(2) 会社をリードするミドル・マネジメントを強くする	
(3) 個々のキャリア意識を向上し、トータルな「人間成長」を実現する	
(4) 組織開発を通じて「知の創発」を促進する	
(5) 現場起点のイノベーションを加速する：FGI（Future Generation Initiative）	
3. ダイバーシティ&インクルージョン（多様性の受容と促進）	17
(1) 人権啓発への取り組み	(2) 女性の活躍推進
(3) 障がい者雇用の拡大と活躍への支援	(4) 内なるグローバル化の推進
4. 地球環境への対応	19
環境マネジメント	環境教育
環境パフォーマンス	環境活動実績
5. ステークホルダーとの対話と協力	22
お客様と共に	
(1) お客様満足度の向上	(2) お客様との対話
(3) 「お客様の声」を製品、サービスの改善へ	(4) お客様起点の組織風土の醸成
お取引先と共に	
(1) お取引先に関する基本的な考え方	(2) CSR調達の推進
(3) お取引先と連携したCSRの推進	
地域・国際社会と共に	
(1) ラオスの小学校教育支援	(2) 発展途上国の子供達の支援
(3) 「社会福祉法人 太陽の家」への協力	(4) 武蔵野東学園様の交流と支援
(5) 文化・スポーツ事業への協賛	(6) 地域コミュニティへの参画
(7) 森林ボランティア	(8) 地域に密着した社会貢献活動
(9) 新入社員による石巻復興支援活動	
■ マネジメント	29
コーポレート・ガバナンス	
コンプライアンス	
(1) コンプライアンスの推進	(2) コンプライアンス教育の推進
リスクマネジメント	情報セキュリティ
事業継続	

■ Top Message



株式会社富士通エフサス
代表取締役社長 今井 幸隆

「ICT の力」を活かす

富士通グループは、「ICT の力」によって、持続可能な地球と社会の実現に貢献すること、デジタル社会の安心・安全を維持・強化していくことをグローバル ICT 企業としての社会的責任と考えています。

そのためには、ICT システムが安定的に運用されることが不可欠であり、当社は、常にお客様起点で、企画・設計から、導入・構築・運用・メンテナンスに至るライフサイクル全般にわたり、ワンストップで「安心・安全」を提供しています。

これは、富士通の保守部門を分社化して設立された当社の、いわば「DNA」といえるものですが、私は、さらに一步踏み込み、お客様との共創によるイノベーションを通じた社会課題の解決が不可欠だと考えています。

ICT は、「業務の効率化」のためのツールから、今や「より良い社会への変革」や「人々の能力向上」に貢献するものとなっています。

当社は、「次世代ビジネス企画推進本部」を設置し、農業や医療・福祉、エネルギーなど、これまで ICT が十分に活用されていなかった新しい分野に取り組むとともに、事業領域を、従来の IT インフラ・サービスから、ICT をコアとした「トータルサービス」としました。

われわれは、従来の枠を越えた様々なコラボレーションを行い、多くの人々とともに、ICT の力を活用して様々な社会課題に取り組み、その解決を目指してまいりたいと思います。

人財育成、ダイバーシティ活動をさらに強化

そのためには「人財」の育成が何より重要です。当社は、従来より、高品質・高付加価値なサービスをデザインし提供出来る高度な「技術力」と、お客様の立場で真の課題を引き出し、お客様とともに解決していくことができる総合的な「人間力」の涵養に注力してまいりました。また人財の成長とイノベーションを加速させる場として、2013 年 6 月、横浜市に「みなとみらい Innovation & Future Center」を開設し、既に様々なお客様、業界団体、有識者との対話やコラボレーションを始めています。

さらに、ダイバーシティ活動にも力を入れており、女性や障がい者、グローバル人材の活用にも積極的に取り組み、多様な価値観の融合による新たな「知恵」「技術」の創出を推進しています。

私は、高度な技術力を有し、社会意識が高い、多様な人財が、様々なお客様と対話を重ねることで、新たなイノベーションが生まれ、最適解へ到達すると考えています。

お客様とイノベーションを共創し、持続可能な社会を実現

2014 年度から、当社は、富士通グループの理念・指針である「FUJITSU Way」に基づき、ISO26000 の枠組みを活用して、CSR 活動を強化してまいります。

私たち富士通エフサスは、「トータルサービス」のリーディング・カンパニーとして、「ICT」をコアに、持てる「知恵」と「技術」を結集し、お客様との対話により新たなイノベーションを共創することで、持続可能な社会の実現と地球環境の次世代への継承に努めてまいります。

■ CSR の取り組み方針と重要課題

富士通エフサスの CSR への取り組み方針

私たちは、ICT をコアとした「トータルサービス」を通じて、お客様との共創によるイノベーションを実現し、社会の持続的な発展を支える企業でありたいと願っています。

その力の源泉は、富士通エフサスのサービスを担う「人財」一人ひとりです。

富士通エフサスは、働く人々の成長を大切に「人間成長の経営」を実践することで、富士通エフサス自身が善き企業市民として成長することを目指します。

富士通エフサスの 5 つの重要課題

富士通エフサスは「CSR への取り組み方針」に基づき、「5 つの重要課題」に取り組んでいきます。

- 重要課題 1 ICT による新たな価値創造と安心の提供
- 重要課題 2 地球と社会に貢献する人財の育成
- 重要課題 3 ダイバーシティ&インクルージョン（多様性の受容と促進）
- 重要課題 4 地球環境保全への対応
- 重要課題 5 ステークホルダーとの対話と協力

CSR の推進及び体制

当社は、富士通グループの理念、指針である FUJITSU Way を基軸に、社会的責任の国際規格である「ISO26000」に準拠した活動を展開、7 つの中核分野への取り組みを強化してまいります。

推進体制につきましては、「CSR 委員会」において取締役兼執行役員常務 牛島正喜を委員長として、計画目標の策定及び、新たな社会貢献や持続的な社会ビジネスを推進、定期的に取り締役会・経営会議において CSR の取り組みのレビューを実施いたします。



2014 年度は当社の創立 25 周年にあたり、これにあわせ下記の様々な CSR 関連事業・イベントへの協賛なども行ってまいります。

- ① 横浜市様主催の現代アートの国際展「ヨコハマトリエンナーレ 2014」への協賛
 - ② 社会福祉法人 太陽の家様への支援強化（PC やタブレット寄贈）
 - ③ 川崎市様主催「多摩川ランフェスタ」への協賛予定
- 他

当法人財が、様々なステークホルダーと対話し、「共通善」の実現に貢献

当社は、長年、社会基盤を支えるというミッションの下、お客様システムの「安心・安全・安定」を維持してまいりました。東日本大震災の際には、多くの社員が ICT システムの早期再開のため、粉骨砕身の努力をいたしました。社員は皆、誰から言われるでもなく、自然と、社会、お客様のことを第一義に行動していました。そのような当社にとって、これまでも CSR への取り組みはわれわれの活動のベースにありました。

当社が、ICT をコアとする「トータルサービス」を掲げ、今後、医療・福祉、食・農業などといった新しい分野へ参入していく中で、社会との関わりは益々深くなり、様々なステークホルダーと関わることになります。当社は、社会の「共通善」の実現に向け、「ICT の力」を活かし、お客様を始めとするこれらステークホルダーの皆さんとイノベーションを共創することで、様々な社会課題に取り組み、解決を目指してまいりたいと思っております。



CSR 委員長
取締役執行役員常務
牛島 正喜

当社の CSR を支える「人財」と「場」

そのためには、何より「人財」の育成が重要です。当社は、「人間成長の経営」を人材育成の理念とし、社員の成長を支援し、高い目標にチャレンジする組織風土を実現しています。職場における日々の業務を通じた育成に加え、個人の技術力・専門性を高めるための研修を幅広く展開し、社員の更なる意欲向上と成長促進に努めております。

具体的には、ICT の基礎となる「技術力強化」ということでは、「エフサス・スキル標準」に基づき、半年ごとのスキル習得計画による実践・評価を通じたスキル認定を行っております。お客様のいかなる要望にもお応えできるよう外部ベンダーの最新技術に関する高度資格取得を推進するとともに、システムの設計・運用などのマルチスキルの専門家として「サービスマネージャー」の認定制度を開始し、現在認定者は 100 名を超えました。また、社会やお客様の課題に踏み込むためには、多様な文化を踏まえたパブリックな視点で物事を考えることのできる「人間力」が不可欠です。そのため、マネジメント研修を始めとする各種研修や社内向けセミナーなどを積極的に実施しております。

また、人財ということでは、ダイバーシティにも注力しております。当社は、女性や障がい者、グローバル人財の活用に積極的であり、女性の活用ということでは、仕組み・制度を見直すとともに、女性社員自身、周囲の社員の意識改革を推進おり、2020 年には幹部社員登用数を現在の 3 倍まで引き上げたいと考えております。また障がい者の活用ということでは、1995 年に社会福祉法人「太陽の家」との共同出資により、富士通エフサス太陽を設立しました。グローバル人財の活用ということでは、「グローバル要員制度」により海外への短期留学や研修への派遣を行っており、海外展開するお客様のクラウドなど最新技術によるインフラ構築や品質強化といったご要望に応えております。また、新卒者のうち 5% の外国籍従業員を入れることを目標として、留学生を中心に採用活動を展開しております。

社会の「共通善」の実現に向け、当社が育成する高度な技術力を有し社会意識が高い多様な人財が、様々なお客様・地域など、産官学の様々な組織と対話を重ねることで、既存の常識の枠にとらわれない新たなイノベーションを生みだすと考えます。その「場」（対話と共創のプラットフォーム）として、2013 年から 2014 年にかけて、「みなとみらい Innovation & Future Center」（横浜市）、「Tokyo Innovation Lounge」（銀座）、「Osaka Knowledge Wharf」（大阪市）という 3 つのフューチャーセンターを開設してまいりました。

当社では、これから CSR への取り組みを強化するにあたり、「ISO26000」に準拠した活動を展開し、5 つの重要課題に取り組んでまいります。これらの取り組みを通じて、ICT をコアに当社の多様な人財が、様々なステークホルダーとの対話によりイノベーションを共創することで、持続可能な社会の実現に貢献できると信じております。

■ 5つの重要課題とCSRの取り組みにおける目標と実績 (1/2)

	～2012年度実績	2013年度実績
CSRの基本マネジメント		
全グループへのCSR活動推進 グループ会社へのCSR取り組みの拡大		
ビジョンに基づくPDCA推進 CSRの体制、マネジメント、リーダーシップ	・ FUJITSU Wayに基づいた独自のエフサスのCIを規定。企業理念、価値観及び社員の行動指針、規範を示し、PDCAのプロセスを確立。 ・ CSRに関連する個々の取組は方針、計画、目標を定め、実績を経営幹部に報告・評価し、改善すべき課題を明確化。	・ CSR委員会を発足。その下に7つのWGを編成し、課題、取組施策を検討。 ・ 2014年度の体系的な活動に向け、方針・重要課題を定める。
社内浸透	・ CIについて社員への階層別教育の実施、及びポスター、カード等にて浸透を図る。 ・ ビジネスを通し、「グリーンファシリテーション（環境貢献ソリューション）」の積極的な提案やお客様システムの安定稼働に貢献し、環境負荷の低減活動を実施。 ・ 全社員に人権保護、ダイバーシティの推進や環境負荷低減と社会貢献活動を促し、社内報・Webにて活動状況を共有。	・ 左記活動の継続とともに、2014年度からCSRを体系的に取り組むため、取組方針や推進体制を経営幹部、各本部推進者と検討し課題の共有を図る。

重要課題1：ICTによる機会と安心の提供

ICTによる新たな価値の提供	・ クラウド・仮想化をはじめ卓越した技術力でお客様に安全を追求した設計・構築と安定稼働を維持するICTによりお客様の価値を高め、豊かな社会の発展に貢献。 ・ 次世代ビジネス推進組織を立ち上げ、医療や農業など新領域のビジネスを開拓。	・ ビジネス領域をICTをコアとした「トータルサービス」に広げ、お客様のあらゆるニーズに応えサービスを提供。 ・ 「マルチベンダーのエフサス」を目指し、体制を拡充。
ICTによる信頼と安心の確保	・ 企画・設計から、導入・構築・運用・メンテナンスに至るライフサイクル全般にわたり、ワンストップで「安心・安全」を提供。 ・ コールセンター業務の情報セキュリティにおいてトップとなる業界初のアイエスレーティング「AA+is」を取得。	・ 左記活動の継続。

重要課題2：地球と社会に貢献する人財の育成

「人間成長の経営」を人財育成の理念とし、社員の成長の支援を通じて、イノベティブな組織風土の実現と顧客・社会の課題解決に貢献する	・ エフサス・スキル認定制度の刷新 ・ 高度資格認定者の拡大、FSA S A S プロフェッショナル認定制度の確立し、ICTの卓越した技術集団を目指す。 ・ 次世代ビジネスリーダー育成プログラムの開始、マネジメント研修の改革により組織活性化のリーダー育成を図る。 ・ やりがい向上活動の開始。本部長のコミットメントの下、個々のやりがい向上を目的にミドルマネージャー数名によるワークショップを実施。 ・ 産学のイノベーターを招へいし、トップから現場がイノベーションを学び実践へとつなぐ「エフサスの未来を創造する場」として、サービスイノベーションフォーラムを開設。	・ 新スキル認定制度の拡充と浸透。 ・ 運用起点のサービスの提案に向けたサービス・マネージャ育成プログラムの構築と100名育成。 ・ 組織横断の専門分野ナレッジの提供・共有を行うプロフェッショナル・コミュニティの活性化。 ・ 「知識創造企業」にふさわしいマネージャーのリーダーシップ強化を目指し、チェンジ・マネジメント・プログラムを開始。 ・ やりがい向上活動を本部展開。 ・ 新たな価値創造のためのイノベーション実践を融合させる「場」として「みなとみらいイノベーション&フチャセンター」を開設し、イノベーション意識向上を加速。
---	--	---

重要課題3：ダイバーシティ&インクルージョン（多様性の受容と促進）

異なる経験、異なる視点を持った様々な社員の多様性を最大限に活かしていくことによって、新たなビジネスの創造やビジネスプロセスの改革を加速化する	・ 人権推進 中央人権推進委員会と本部人権推進委員会を設立し、差別のない働きやすい職場づくりに組織的に取り組む。人権週間に合わせた人権啓発活動を行い、階層別研修での人権教育の実施を通じて人権尊重の精神を浸透。 ・ 女性の活躍推進 社員一人ひとりが持つ多様性（性別・年齢・障がいの有無・国籍・価値観等）を受け入れ、活かすことで、個人のやりがいや成長、企業の利益や競争力強化に繋げることを目的に、全社ダイバーシティコミュニティにて活動。また、12年度からは、本別コミュニティを中心に女性の活躍支援のための取り組みを推進。 ・ 障がい者雇用 富士通エフサス太陽を設立し、障がい者の自立の場として事業展開。 ・ ビジネスのグローバル化対応力強化のため、グローバル要員登録制度を開始し、グローバル人材育成プログラムのメニューの拡大。	・ 人権推進 従来の活動に加え、本部別人権推進研修を新規に実施。パワハラ防止をテーマに本部の人権推進担当者向けの研修を実施。 ・ 女性の活躍推進 女性リーダーシッププログラム（WL P）の実施による、中期的な女性幹部社員候補の育成を開始。 ・ エフサスフレックスタイム制度の見直し。育児介護事情での適用を認めることとする。 ・ 障がい者雇用 積極的な採用展開のため、学校との連携による障がいの種別の拡大。2年目新任幹部社員に、富士通エフサス太陽（障害者の社会参加と自立を支援を目的に設立）活用して、ダイバーシティマネジメント研修を実施。 ・ 内なるグローバル化 外国籍従業員の雇用数を拡充。
--	--	---

2014年度目標	2020年度（中長期目標）
グループ会社に対しエフサスのC S Rの方針の共有を図り、取り組みを拡大。 ・ C S Rの体系的な2014年度活動計画にまとめ、課題に取り組むと共に中期目標を策定。 ・ 社外、社内向けホームページを整理し、CSRの方針、計画、活動を発信。社内報（春号）にてC S R方針を掲載。 ・ 従来発行してきた「環境 Field Report」を「エフサスC S Rレポート」としてC S Rへの取組を統合的に社内外に情報発信する。	エフサスグループの一人ひとりがC S R経営を重んじ「人間力」を高め、グローバルスタンダードに沿ってC S Rに取り組む。 ・ F U J I T S U W A Yに基づきC S R経営を実践し、エフサスグループを善き企業市民として継続的に成長させる。 ・ C S R経営の方針に基づき、全社で中期・短期の目標を設定・共有し、P D C Aを回すことで継続的に改善を行う。 ・ エフサスグループの一人ひとりがC S R経営を十分理解し、自律的に行動をおこす人材へと成長を促す。
・ 運用を基軸に業務運用・B P Oも含めお客様の価値最大化に向けたI C Tを提供。 ・ 「まるごとイノベーション」、マルチベンダー製品、サービス等を拡充し、更に「トータルサービス」提供を推し進める。 ・ 高品質、高付加価値なサービスをデザインできる卓越した「技術力」を磨き、お客様の真の課題を捉え解決できる「プロデュース力」を養い、お客様に最大の価値と安心・安全を提供する。	最先端の卓越したI C T技術を駆使し、「トータルサービス」のリーディングカンパニーとなり、新たな領域までI C Tを広げ、あらゆるものがつながり便利で豊かな社会をお客様と共創し、持続可能な地球と社会の実現に貢献する。 社会のあらゆるモノ、仕組みがI C Tへのかかわりが増す中で、システム・ソリューション志向を高め卓越した技術と品質で社会課題を克服しながら、安心・安全を提供していく。
「トータルサービス」を実現する人材の育成 1. 変革にチャレンジする人材の育成 - 変革を起こすビジネスリーダーの育成 - チェンジ・マネジメントの推進（階層別研修強化） - キャリアデザインプログラムの実施 - グローバル人材の育成 - イノベーションスキルの強化と実践 - 高度技術人材の育成 - クラウド・マルチベンダー対応力の強化 2. 未来に伝えるべきエフサスDNAの継承 - 思いのある行動を生み出す新S-MAX展開 - 品質マネジメント力の強化 組織開発において、やりがい向上活動の本部展開と支援の継続および推進者の育成。	・ 一人ひとりの従業員が、持てる「知恵」と「ダントツの技術」を結集し、様々な人々との対話によりイノベーションを共創する。そのことで、お客様に新たな付加価値をもち、社会の本質的課題解決に貢献している姿を目指す。 ・ 社員一人ひとりがエフサスの企業活動が及ぼす環境や社会への影響を理解し、社会的責任としてC S Rに取り組むことで、社会的価値と経済的価値（自社利益）を両立する「共通価値の創出（C S V）」を実現し、善き企業市民としてより一層の企業成長を果たす。 *CSV（Creating Shared Value／共通価値の創出）とは、従来のCSRに代わる新しいコンセプトとして、マイケル E.ポーターが提唱する概念
・ 人権推進 継続的な人権啓発研修の実施。パワハラ防止などの本部別研修の継続に加え、エフサスグループ各社での人権推進体制の確立を行う。 ・ 女性の活躍推進 各本部コミュニティで女性の活躍は継続して推進。 ・ 障がい者雇用 ダイバーシティマネジメント研修を拡大展開するとともに、障がい者コミュニティの創設、障がい者雇用における職域の拡大のためのエフサス太陽東京分室の設立を検討。 ・ 内なるグローバル化 外国籍従業員の雇用数の拡充とグローバル要員との交流を目的としたコミュニティを設立。	・ 少子高齢化に伴う就労人口の大幅な減少が見込まれる中、女性を含めたダイバーシティの推進によって、社員一人ひとりが最大限にその能力を発揮しながら、公私にわたっての生活を充実させ、幸福な人生を実現していく企業風土の醸成を目指す。 ・ 特に女性社員の活躍を重要課題と位置づけ、女性採用数を増加する（新卒25%）。新任女性幹部登用数を毎年5～6名を目標とし、女性社員のリーダーシップコンピテンシーを引き上げる。 ・ 障がい者の雇用の面では、職域の拡大を通じて障がいの種別の拡大を図るとともに、エフサス太陽の更なる活用も含め、障がい者雇用のレファレンスカンパニーたることを目指す。 ・ ビジネス環境の目まぐるしい変化に対応していくため、異なる経験、異なる視点を持った様々な社員の多様性を最大限に活かし、新たなビジネスの創造やビジネスプロセスの改革を加速化していくことによって、F S A Sの持続的な成長を実現する。

■ 5つの重要課題とCSRの取り組みにおける目標と実績 (2/2)

	～2012年度実績	2013年度実績
重要課題4：地球環境保全への対応		
社会への貢献 ・事業を通しての社会貢献 ・社会・環境課題の解決に取り組む組織に対しての寄付の実施 自らの事業活動に伴う ・環境負荷の抑制	・保守・運用サービスのノウハウを基に環境ソリューション（グリーンファシリティソリューション GFS）を開発、提案推進を実施。 ・全拠点での“書き損じ葉書”・“使用済み切手/カード類”の収集および“ハートの募金”の実施 ・CO2排出量を2012年度末迄に2009年度実績の3%減の実現 目標値 6,598トン・年以下 実績値 6,322トン・年 ・保守工具におけるフロンガス、鉛成分の撤廃 ・部品物流業務の見直しによるCO2削減	・環境ソリューション（グリーンファシリティソリューション GFS）の提案拡大（263件・年）とICT機器節電/ノリの提供 ・全拠点での“書き損じ葉書”・“使用済み切手/カード類”の収集および“ハートの募金”の実施 ・CO2排出量の2012年度実績（6,322トン・年）以下達成 ・部品物流業務の見直しによるCO2削減 ・廃棄物処理担当者の育成 98名（累計 331名）
重要課題5：ステークホルダーとの対話と協力		
お客様と共に ・お客様満足度の向上 お客様との対話 ・従業員のCS意識の向上 「現場の声」の活用 ・品質の向上	・お客様訪問活動やサービス電話アンケートを実施、更に受付窓口「ワンストップ・ソリューション・センター」開設してお客様との対話を重視。 ・災害に対する備えとして「災害対策キャンペーン」活動を展開し、事業継続（BC）の重要性をアピール。 ・気づき力向上に向け「サービス感度向上プログラム（S-MAX）」や現場の声（生・気づきシステム）の収集と改善サイクルを実施。 ・現場インタビュー「CSトランナー」を実施し、お客様とのコミュニケーション事例を全国に配信、コミュニケーション力の向上を図る。 ・製品品質改善サイクルを継続するとともに、お客様の声を製品やサービスに反映。（お客様専用WEBで重要トラブル、修正情報公開等） ・ワンストップ・ソリューション・センターのセキュリティ強化、アイ・エス・レーティングにてコールセンターにおける国内最高レベルの「AA+is」認定。 ・SQM（Service Quality Management）によりサービス品質を「見える化」しサービス品質向上を図る。	・「全社CS向上推進委員会」発足し、部門を超え全社が一体となりCS活動開始。CAPDo手法を用いたお客様接点強化活動を展開。（自己評価⇒GAP分析⇒施策実行⇒お客様評価） ・「みなとみらい Innovation & Future Center」にてお客様とワークショップにより対話を深め課題解決や新たな価値を共創。 ・全社員が「お客様に満足いただくために何をすべきか？」といった「Delight宣言」を宣誓しお客様とのリレーション強化。外部講師を招聘してCS教育を充実。 ・個々の「プロダクト」から「システム全体」の品質管理を重視し高度で複雑なシステムトラブルに対し迅速な対応を実施。 ・システムトラブル防止を目指した「コンテンジェンシープラン」によるお客様とのリスクの共有。
お取引先とともに ・お取引先と連携したCSRの推進 グリーン調達 サプライチェーンBCMの強化 コンプライアンスの徹底 情報セキュリティ対策の推進 ・お取引先とのコミュニケーション	・「富士通グループ グリーン調達基準」に基づき調達活動推進 主要取引先に対する環境活動アンケートの実施（290社） ・お取引先の事業継続能力向上支援 ・BCMの取り組みに関するアンケート実施（180社） ・反社会的勢力排除に関し取引基本契約条項の見直し ・パートナー情報セキュリティ点検実施（62社） ・情報セキュリティに関する遵守事項を定めた、新「受託者用情報管理要領ガイドライン」の配布（1,133社） ・2012年度富士通サービスパートナー会議2回実施（52社） ～Together 新たな成長に向けて～	・「富士通グループ グリーン調達基準」に基づいた調達活動の推進 －主要取引先に対する環境活動アンケートの実施（83社） ・お取引先の事業継続能力向上支援 ・BCMの取り組みに関するアンケート実施（132社） ・パートナー情報セキュリティ点検実施（62社） ・2013年度富士通サービスパートナー会議2回実施（86社） ～Change パートナー様と共に新たな成長を～
地域・国際社会と共に ・障がい者雇用促進・育成を行う団体との交流、支援 ・海外貧困国の教育支援活動 ※労働組合との共同支援活動 ・地域貢献活動 ・みなとみらいIFC・地域「共創オフィス」を活用したお客様・地域社会とのイノベーションの取組み ・地域コミュニティへの参画	・社会福祉法人太陽の家(大分)への寄付 ・富士通エフサス太陽の障がい者雇用促進 ・武蔵野東学園との交流、支援 自閉症児の絵画を当社拠点に展示（横浜、沼津研修センター） ラオス小学校 児童への奨学金支援 全国47都道府県の当社全事業所（108拠点）で地域貢献活動を継続実施。（当社事業所周辺地域の定期的な清掃活動、公園等の自然環境の美化活動他、） 地域の皆様との交流を深めるため、お祭り、花火大会といったイベントに参画（鳥取ジャンジャン祭り他）	・社会福祉法人太陽の家(大分)への寄付 ・富士通エフサス太陽の障がい者雇用促進 ・武蔵野東学園との交流、支援 PC寄贈、自閉症児の絵画を当社拠点に展示 ラオス小学校 児童への奨学金支援 当社グループの全国108事業所で、延べ212回の社会貢献活動を実施。内、30拠点は地元市区町村や団体と協力し活動を展開。（里山の健康維持の森林ボランティア活動、熊本市ごみ・ゼロサポーター活動等） ・みなとみらいInnovation & Future Center開設（6月）イノベーションな人材育成と、お客様・社会との対話とコラボレーションを広げる場として開設。ワークスタイル変革、地域課題解決等1年を通じて192回のワークショップを開催。 ・フューチャーセンターの取り組みをより地域社会やお客様に密着のためTokyo Innovation Lounge（G7ビル7F 10月）／Osaka Knowledge Wharf（OBP7F 12月）を開設 地域の皆様との交流を深めるため、お祭り、花火大会といったイベントに参画（秋田 竿燈祭り他）

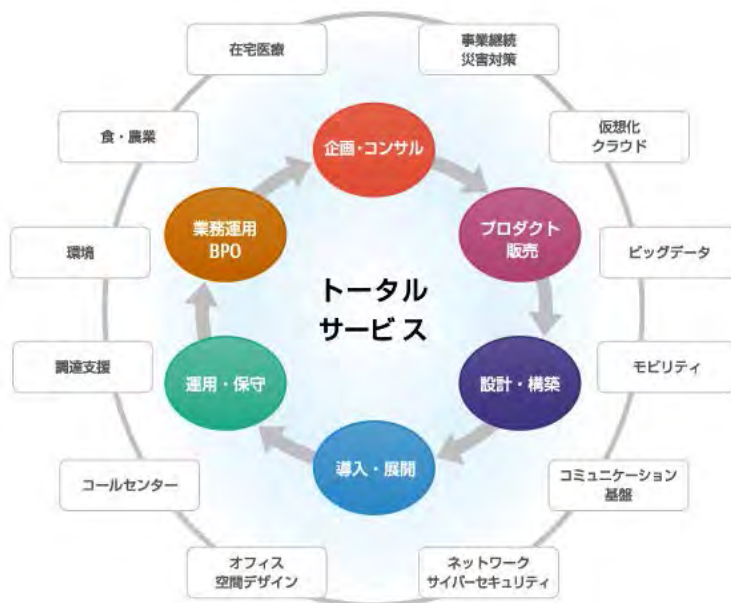
2014年度目標	2020年度（中長期目標）
・環境ソリューション(グリーンファンクティビティソリューション GFS)の提案拡大（275件以上） ・19拠点で実施していたエコキャップ回収活動を“書き損じ葉書”、“使用済み切手/カード類”の収集および“ハートの募金”と同様に全国106拠点に拡大 ・CO2排出量の2012年度実績（6,332トン/年）以下に抑制 ・部品物流業務の見直しによるCO2削減 ・廃棄物処理担当者の育成（50名予定）	・富士通グループ各社と協力し、富士通グループ全体で国内で年間3,000万トンのCO2排出量削減に貢献している。 ・社会・環境課題の解決に取組む組織に対しての資金支援の拡大／参画の取組をしている。 ・地球環境にやさしいライフの実現を推進している。 - ーICTの活用によるオフィスのライフスタイルの変革によるエネルギー使用量の削減 ・再生エネルギー、エコカーの拡大により、CO2排出量の最少化の推進 ・リサイクルの徹底によるゴミゼロの推進と活動継続推進による従業員の環境意識底上げ
・「エフサスのCSの取り組み」ページを公開し、「CS行動指針」を約束、取り組みを公開。 ・Innovation&FutureCenter（地区展開）でお客様とワークショップにより対話を深め課題解決や新たな価値を共創。 ・お客様インタビュー「新CSトップランナー」を実施、お客様や当社営業との座談会を実施し対話を広げるとともに、お客様の声を全国に配信することで一人ひとりの行動に反映。 ・一人ひとりのやりがい（E S）をCSにつなげる「やりがい・サービス感度向上プログラム（新S-MAX）」の開始 ・重大トラブルのエスカレーション規約、深掘、横展開活動の全社一本化 ・サポート対応時のトラブル解析資料（ログ）のセキュリティ強化 ・装置稼働情報管理を強化、重大トラブル情報のお客様通知方法を改善	個々のサービスや部門に対するお客様ニーズに応えるだけでなく、お客様も意識されていない課題や未来のニーズを可視化し、お客様視点でトータルサービスをデザインできるよう、お客様・富士通グループ・地域・各分野のプロフェッショナル（大学、研究機関など）と対話しながら未来共創、価値創造を続ける。お客様のあらゆるご相談に対応できるお客様起点の窓口とどのようなサービスでも高品質で提供できる管理手法を確立し、真のパートナーとなる体制を全社で構築していく。
・「富士通グループ グリーン調達基準」に基づいた調達活動の推進 ・お取引先の事業継続能力向上支援 ・B C Mの取り組みに関するアンケート継続実施、アンケート結果の分析／活用 ・パートナー情報セキュリティ点検実施（今年度点検予定 64社） ・2014年度富士通サービスパートナー会議2回実施 新ビジネス拡大へ取組検討	お取引先と共に、C S Rを踏まえた調達活動を通して、当社のビジネスが社会の発展や貢献に繋がっていると認知され、当社の提供するサービスが社会から継続的に支持されるよう、長期的な信頼関係を築く お取引先との双方向かつ継続的なコミュニケーションを通じて信頼関係が醸成されている
・社会福祉法人太陽の家(大分)への寄付、PC寄贈 ・富士通エフサス太陽の障がい者雇用促進 東京分室の開設 ・武蔵野東学園との交流、支援 自閉症児の絵画展示拠点の拡大（銀座 G-7ビル） - ラオス中学校建設、ラオス小学校 児童への奨学金支援 ・当社グループの全国106事業所で社会貢献活動を継続。 ・地元の市区町村や団体と連携した活動の推進。 フューチャーセンターでのお客様や社会との共創に向けたオープンな対話とコラボレーションから、ワークスタイル変革を実践。更に、社内外の知的創造活動を高める空間として「価値共創オフィス」を展開（関越支社、北海道支社）。社員のワークスタイル変革と組織風土の変革を加速させる。 会社創立25周年事業として、地域コミュニティの参画及び社会貢献活動を展開。 ・クラシックコンサート協賛（横浜みなとみらい・西宮） ・ヨハマトリエンナーレへの協賛（横浜みなとみらい）他	全国各支社単位での交流・支援活動の展開を図り、全国規模での活動に拡大する。 ラオス支援の継続と、当社が事業展開する国での支援を展開。 当社グループ全拠点での活動が、地元の市区町村や団体と連携した活動として業界トップクラスの社会貢献活動の定着。 お客様・社会との価値共創が、社員一人ひとりが日常のワークスタイルに定着し、フィールド、フューチャーセンター、価値共創オフィスといったあらゆるワークプレイスで実践されている。人材、組織、ワークプレイス、それらをつなぐICTと業務プロセスを完成させる。

1. ICT による新たな価値創造と安心の提供

当社は、お客様の ICT 環境の「安心・安全・安定」を提供するとともに、ICT を様々なシーンで活用することによって導かれる新たな価値創造を提案いたします。

クラウド、セキュリティ、ビッグデータ、M2M、モバイル、ソーシャルなどの最新の技術動向、さらにはマルチベンダーな環境を前提に、上流の企画・コンサルティングから、ハードウェア・ソフトウェアなどプロダクトの販売、システムの設計・構築、導入・展開、運用・保守にいたるまで、ICT システムのライフサイクル全般を社員一人一人のオンリーワンサービスでトータルにサポートしております。お客様・社会へ ICT 環境の安心と快適の両立を第一にとらえ、24 時間 365 日、スピーディーかつ高品質かつトータルなメンテナンスサービスの提供や、お客様の ICT を熟知したサービスアカウントエンジニア（SAE）による、トラブル未然回避のための高度な提案活動（コンテンジェンシープラン：危機管理計画）にも取り組み、お客様のシステムを支えています。

また、ICT を社会の様々な分野で積極的に活用することを提案し、在宅医療の現場、食・農業の現場での活用、さらにはオフィスワーカーのワークスタイル変革、ワーク・ライフ・バランスの実現など、「お客様への価値創造」を図ってまいります。



サービス体制

- **富士通 LCM サービスセンター** ～業界初の「AA+is」を取得、お客様の ICT システムの「運用」を支えます～
「富士通 LCM サービスセンター」は、富士通と共同で全国 8 ヶ所（北海道、東北、関越、東京、中部、関西、中国、九州）に地域密着で設置。お客様システムの 24 時間 365 日リモート監視やグローバルヘルプデスク、業務運用代行、システムトラブル時の問題解決支援、エンドユーザー向けのヘルプデスクサービスなどを実施しています。また、富士通 LCM サービスセンター（東京）は、コールセンター業務ではトップとなる業界初の「AA+is」の格付を取得しました。
- **OSC (One-stop Solution Center)** ～お客様の ICT システムの「トラブル」に対応します～
サーバ、ストレージから OS、各種ミドルウェア、ネットワーク機器まで、システムを構成する多様なオープン製品を「OSC」が一括対応。24 時間 365 日対応で、お客様から電話やメール、自動通報により受け付けたインシデントを、全国の SAE と迅速に連携して問題解決にあたります。
- **カスタマイズセンター** ～お客様への ICT 機器の導入・展開を支えます（全国 4 ヶ所）～
パソコン、POS、ネットワーク機器などのシステム導入を行います。富士通インフラテクノロジーセンターと連携し、高品質かつ短期間で、小規模から大規模案件までキッティング・展開サービスを提供するものです。

お客様、社会との共創

当社は、イノベティブな人財の育成と、お客様・社会との対話とコラボレーションを広げる場として 2013 年 6 月に「みなとみらい Innovation & Future Center」(横浜みなとみらい)を開設し、8 月に「Tokyo Innovation Lounge」(東京都中央区)を開設、10 月には「Osaka Knowledge Wharf」(大阪府大阪市)をフューチャーセンターとして開設しました。「みなとみらい Innovation & Future Center」は全国をカバーするオープンイノベーションの中核拠点として位置付け、そのサテライトとして「銀座」で首都圏を、「大阪」で西日本をサポートします。またそれぞれを人と ICT でつなぐことで、空間を超えて、お客様、さらには各地域の有識者、ステークホルダーとの対話が可能となり、「集合知」による課題解決を実現します。

2014 年 11 月には、社内外の知的創造活動を高める空間として東日本本部(大宮)、北海道支社(札幌)に「価値創造オフィス」を展開します。さらに、「Future Center Alliance」に加盟し、海外のフューチャーセンターとも連携することで、グローバルなネットワークを活用し、グローバル企業、さらには、環境、エネルギーなどの世界共通の課題解決にも取り組みます。

●みなとみらい Innovation & Future Center

オープンイノベーションの中核拠点として「研修センター」と「フューチャーセンター」を融合した知識創造空間。現場起点のイノベーションを実践する人財の育成、社内外の多様な人々との対話とコラボレーション、創造をカタチにするプロトタイプ活動を実践的に展開し、お客様とともに豊かな未来を共創いたします。

企業・自治体・大学など、様々なステークホルダー約 2,400 名の方にお越しいただき、食・農分野の持続的発展やお客様ワークスタイル変革など、種々のテーマで 150 件以上のワークショップを開催。お客様や社会の課題を解決し貢献しました。



延床面積 約 3,800 平方メートル

関連リンク: [みなとみらい Innovation & Future Center](#)

●Tokyo Innovation Lounge



首都圏地区のサテライト

銀座 G-7 ビルディング 5 階 (東京都中央区)
延床面積 255 平方メートル

●Osaka Knowledge Wharf



西日本をカバーするサテライト拠点

マルイト OBP ビル 10 階 (大阪市)
延床面積 544 平方メートル

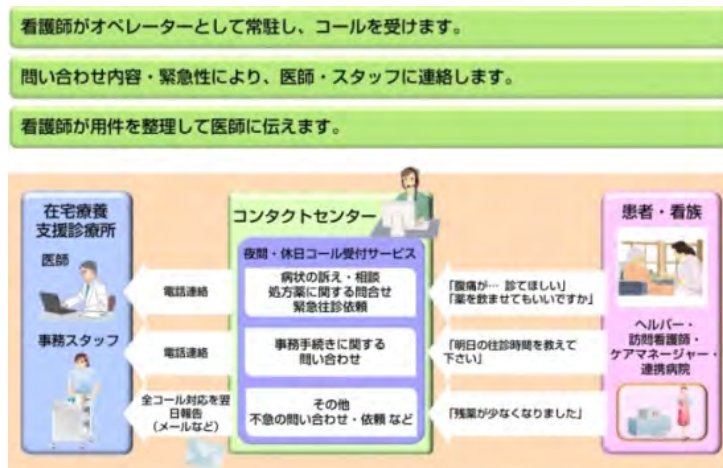
社会課題を ICT で解決

(1) 夜間・休日のコール受付における医師負担を約 3 割削減

少子高齢化に直面している我が国において、医療・介護は最も大きな社会問題です。

この社会問題に対し、注目を集めているのが在宅医療です。在宅医療は個人のクリニックで実施しているケースが多く、夜間は医師ひとりで受付から診療まですべてに対応せざるを得ないことから、非常に大きな負担となっています。

この在宅医療の課題を、ICT で支援し、医療・介護の現場に貢献したい。その想いから、当社では在宅医療支援への取り組みを開始しました。「FUJITSU Intelligent Society Solution 在宅医療支援パック夜間・休日コール受付サービス」は、クリニック・医療法人向けの夜間・休日電話を専門のオペレーターが代わりに受け、内容や緊急度に応じて報告を行うサービスです。

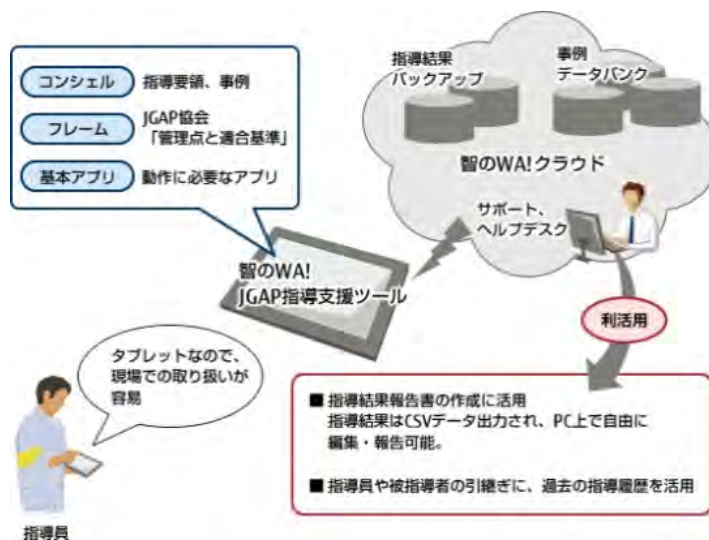


(2) 食の安全や環境保全に取り組む農場をバックアップ

国民の共通の願いである「食の安心・安全」。しかしながら、食をめぐる事故は後を絶ちません。

農林水産省が導入を推奨する農業生産工程管理手法の 1 つにあげられる JGAP (Japan Good Agricultural Practice) は、農場や JA などの生産者団体が活用する農場・団体管理の基準で、食の安全や環境保全に取り組む農場に与えられる認証です。

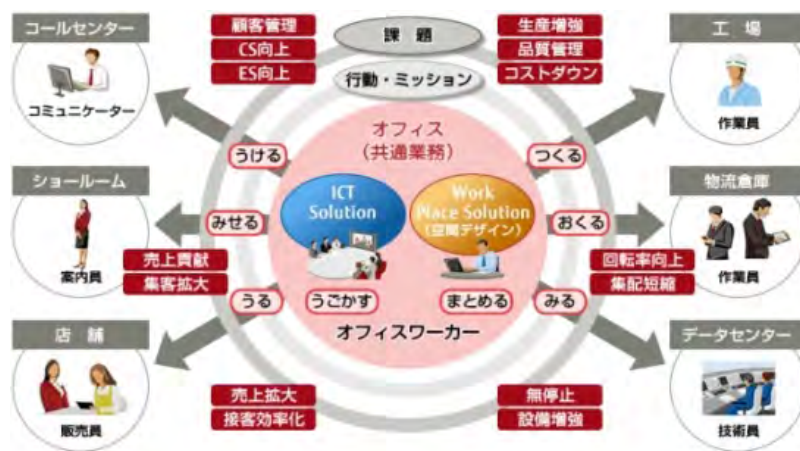
認証農場数は年々増加しており、2014 年 3 月現在で既に 1,800 を超え、仕入先評価、魅力的な産地ブランド開発など、様々な用途・目的で活用されています。当社では、JGAP 指導員の指導方法や内部監査レベルの均一化、及び指導の効率化を目的に「FUJITSU Intelligent Society Solution 智の WA! JGAP 指導支援ツール」を提供。ICT 活用による JGAP 指導や管理、普及を強力にバックアップいたします。



(3) 「ICT」と「空間デザイン」の融合でお客様のはたらく現場をカイゼン

ICTをはじめとする技術革新は目覚ましい発展を続ける一方、各企業では従来以上に生産性向上やコスト削減、営業力強化が求められており、これらを解決する手段の一つとして、ワークスタイル変革による「知的生産の質の改善」が着目されており、官民一体となった活動が進められています。

当社では、お客様のワークスタイル変革をワンストップで実現するソリューションを「まるごとイノベーション」シリーズとして体系化。「ICT」と「空間デザイン」を融合させ、業種共通のワークプレイスである「オフィス」を基点に「コールセンター」や「店舗」など、様々な業種・業務に展開してまいります。ワークスタイルビジョン策定からワークプレイスの企画・設計、構築、運用・保守の一連のライフサイクルをワンストップで提供、お客様の現場カイゼン活動をサポートいたします。

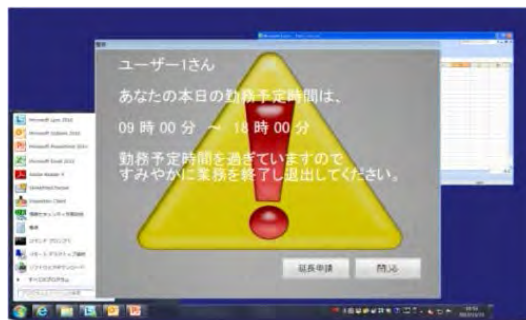


(4) PC 画面で定時退社を促し、ワーク・ライフ・バランスの向上へ貢献

政府で検討を進めている「ホワイトカラーエグゼンプション」や、大手商社、精密機器製造が残業を原則禁止とするなどの動きが活発化しています。

背景のひとつには、仕事の成果を「労働時間の長さ」で測ることが実態に合わなくなってきたことや、ワーク・ライフ・バランスを求める声の高まりがあげられます。加えて、改正労働基準法の施行（2010年4月～）やサービス残業に対する労働基準監督署の監督指導が強化されるなど、企業・経営者の悩みは尽きません。

当社で提供する「FUJITSU Business Application 長時間残業抑止ソリューション」では、PC稼働時間を管理し、利用者へのポップアップメッセージや強制シャットダウンの仕組みを用いて事前申請の無い残業を抑止させることが可能です。当システムを導入されたお客様からは、「ムダな残業時間を抑止させるとともに、個人個人が時間を意識し業務を効率的に進める意識が生まれた」などの多数の声をいただきました。



(5) データ収集から報告・改善まで一連の省エネ活動をトータルサポート

環境問題への取り組みは、国・企業に限った問題ではなく、世界全体の関心事項の一つとなっています。

当社が提供する「FUJITSU Sustainability Solution エフサスグリーンファシリティソリューション」では、お客様のサバルームをはじめ、ビル・工場にいたるファシリティ環境の課題に対し、「省エネ」「節電」「事業継続」をキーに、最適なファシリティ環境を提供。環境関連の各種法規制への対応と、環境性・経済性に配慮した節電・省エネ対策を提案いたします。



(6) サイバー攻撃の脅威に対策し、ICT インフラの安全・安定稼働に貢献

特定の企業や組織・団体を標的としたサイバー攻撃は高度化、複雑化しており、政府機関を標的にした平成25年度のサイバー攻撃は約508万件（前年比約5倍）と急増、攻撃も高度化、複雑化しているため、対策には総合的な防御力の向上が不可欠です。

「FUJITSU Security Solution」では、サイバー攻撃に対策するために、富士通 IT マネジメントセンター

(ITMAC) にて、各分野のエキスパートが連携し、24時間365日体制でお客様システムを監視、早期異常検知からリモートオペレーションによる初動対応を実施するとともに、オンサイト対応を組み合わせることで、お客様の ICT インフラの安全・安定稼働に貢献いたします。



(7) 住民への安全・安心を提供する放射線量測定支援サービス (DRdog)

東日本大震災では、放射線物質が大量に放出されたことで、周辺への放射線の影響が懸念され、放射線物資が付着した土や芝草などを取り除く除染を行い、仮置き場をどこに保管するか、どのように管理するのが大きな課題でした。

当社が提供する「放射線量測定支援サービス」

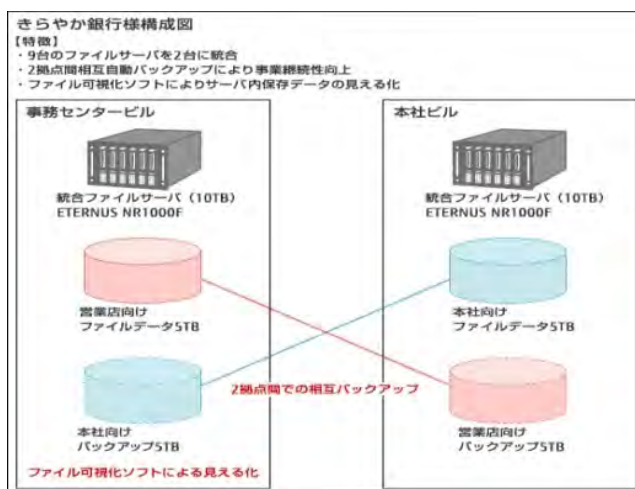
(DRdog : Detect Radiation Dog)では、空間放射線量のリアルタイムな測定や測定値の蓄積が行え、仮置き場の放射線量を地域住民へ開示することで、放射線量への不安を解消し、安全・安心に貢献いたします。



(8) 事業継続のためのデータバックアップ環境の構築

近年、地震および水害などの自然災害の脅威が懸念され、企業・団体が導入する事業継続計画（BCP）においては、膨大なデータのバックアップ環境と、迅速な復旧体制を整えることが求められています。

当社が提供する「FUJITSU Infrastructure System Integration ストレージソリューション」では、ICT インフラの稼働を継続させるために、サーバ管理、ファイルの可視化、拠点間相互バックアップなどを実現し、迅速な業務再開を支援いたします。

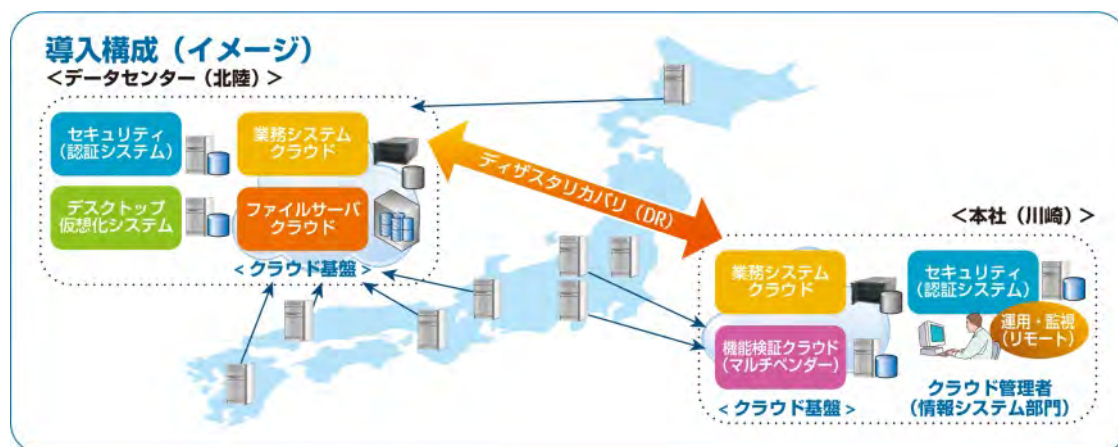


(9) 東日本大震災時に当社で実践した災害対策手法の提案

東日本大震災を機に、企業の事業継続／災害復旧のあり方が改めて問われています。

当社は、本社移転の際に川崎本社と他県のデータセンターの2拠点にプライベートクラウドを構築し、退避先のデータセンターを短時間で稼働させる仕組みを採用することで、東日本大震災時はICTインフラへの影響を最小限に抑えられました。

当社では、社内実践や豊富な構築・運用のノウハウを活用し、高品質・安価・短納期でクラウド基盤を構築、お客様に最適なプライベートクラウド環境を提供します。



2. 地球と社会に貢献する人財の育成

～「人間成長の経営」を人財育成の理念とし、社員の成長の支援を通じて、
イノベティブな組織風土の実現と顧客・社会の課題解決に貢献する～

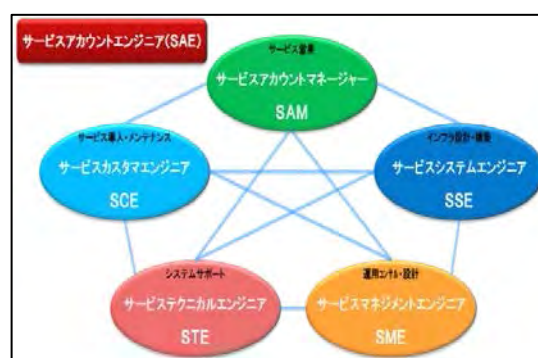
当社は、変化の激しいビジネス環境を「お客様と共に歩むエフサス」となることを目指しております。当社において「人」は最も重要な財産であり、「人」の成長こそが最も重要な経営基盤となります。ビジネス拡大とお客様起点・満足度向上に向けて、変化への対応力、行動力、対話力／観察力、高度な技術力を育成する「変革にチャレンジする人財の育成」とサービス品質を維持・向上するための、基盤技術の鍛錬に加えて、ひたむきにお客様起点を追求するマインドを涵養する「未来に伝えるべきエフサス DNA の継承」を両輪として、トータルサービスを実現する人財を育成することを通じて、お客様の課題・社会の問題を解決することに貢献してまいります。

(1) ダントツの技術力でお客様を支える

① エフサス・スキル認定制度

当社は、富士通グループの顧客フロントとしてお客様に高付加価値なサービスをワンストップで提供する役割を担っています。多様化するお客様のニーズにスピーディかつ柔軟に対応するために、5つの役割から構成されるSAE(Service Account Engineer)が相互に連携しながらサービス提供を行います。

一人ひとりのSAEがお客様にサービスを提供するエンジニアとしての技術力向上のためのガイドラインとして、当社では「エフサス・スキル標準」を定めており、役割区分ごとに「共通 ICT スキル」「専門 ICT スキル」「ヒューマン／ビジネススキル」それぞれにおいて求められるレベルを定義し、半期ごとに所属長と面談をして立案するスキル習得計画に基づいた実践・評価を通じて、スキル認定(L1～L4)を行っています。個々の目指す姿を明確にし、成長に向けて努力していく風土を作り上げてきました。



② 高度技術人財の育成

当社は「マルチベンダーのエフサス」を体現し、お客様かのいかなるご要望にもお応えできるよう、外部ベンダーの高度資格の取得を推進しております。特に、VMware 社の VCP や Citrix 社の CCA は日本一、NetApp の NATSP は世界一の取得者数を数え、デスクトップ仮想化やクラウドの分野で国内トップクラスの技術集団を構成しています。さらに、統合コミュニケーション基盤の最新ソリューション技術者の育成にも力を入れています。

また、システムの設計分野と運用分野のマルチスキルの専門家として「エフサス・サービスマネージャー」の認定制度も始めました。現在 100 名を超える SM(サービスマネージャー)が認定されており、卓越した ICT スキルをベースに、運用起点でお客様の事業拡大に向けた課題解決に果敢に挑戦し、必要な製品・サービスを組み合わせ、企画・設計・構築・運用・改善を総括し、継続的にお客様のビジネスの成長を支えます。

③ 品質マネジメントの強化

当社は品質 ISO および ISMS(Information Security Management System)の認証を取得し、求められる技術標準にのっとった PDCA を遂行するための教育はもとより、お客様に対するサービス品質の強化のために、大規模・中規模のプロジェクト管理／監査のできる技術者の育成と、安定稼働が求められるお客様システムの保守技術力の底上げに注力しております。

④ エフサス・プロフェッショナル認定制度による最高・最新の技術力を磨く風土づくり

2012 年度から、人事制度と連動した「エフサス・プロフェッショナル認定制度」を開始し、これまで組織マネジメントを行うのみであった「幹部社員」のキャリアを複線化し、高度な技術力・専門性と深い経験により、技術的難易度の高い課題を解決し、新たなビジネスモデルの創出や高付加価値サービスの提供を実現する人材を認定する仕組みをつくりました。エフサス・プロフェッショナル認定者は、常に最高・最新の技術力・知識を学ぶ努力を怠らず、後進指導や組織横断的な活動を通じて、組織・個人の技術力・専門性を高めていくことを目的に、プロフェッショナル・コミュニティに所属して切磋琢磨しています。

(2) 会社をリードするミドル・マネジメントを強くする

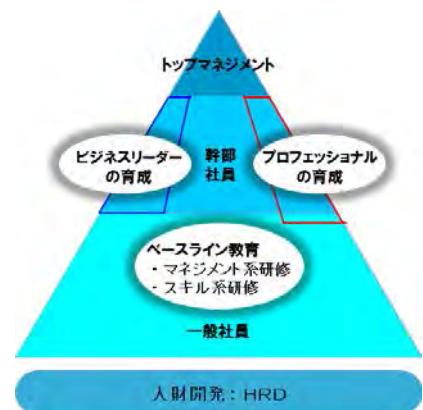
① マネジメント研修の刷新

社会やお客様の課題に踏み込むためには、多様な文化を踏まえたパブリックな視点で物事を考え、ビジネスをリードしていく「人間力」が必要不可欠となることから、マネジメント研修や人間力強化に向けた研修も積極的に展開しています。変革を目指す組織風土の醸成のためにキーとなるのはミドルの幹部社員であり、昇格時の研修の充実に加えて、既存の幹部社員に対しても「職場マネジメント研修」や「チェンジマネジメントプログラム」の実施によって、常に職場の日常管理の要諦を確認しつつ、変革をリードするマネジメント力の向上に努めています。

② 次世代ビジネスリーダーの育成

今後の事業経営を担っていくビジネスリーダーを早期に発掘し、意図的に育成していくことを目的に、『次世代ビジネスリーダー』の育成を体系的に行っています。

当社の直面する問題の所在・構造の徹底的究明、実効性のある解決策の策定を通じて、思考枠組みの拡大・転換を図り、企業変革を先導するビジネスリーダーに必要な洞察力・構想力の強化を目的とした「ビジネス戦略提言ワークショップ(BSW)」や若手部課長を対象に、洞察力・構想力・実践力・人間力を兼ね備えた、これからの事業経営を担っていくリーダーとして育っていくことを期待する「ビジネスリーダーシッププログラム(BLP)」を展開しています。次世代のビジネスリーダー候補者は、研修受講と併せて厳しい実務の場をアサインすることにより、計画的な育成を進めています。



(3) 個々のキャリア意識を向上し、トータルな「人間成長」を実現する

当社では、新卒者を中心とした採用を行っており、人財育成の観点から、内定者の教育以降、一貫して本人のキャリア意識を高める取り組みを行っています。入社後の導入研修においても、学生から社会人への意識変革を図ることと併せて、「働くことの意味」「仕事の報酬」を深く考え、中長期的なキャリアビジョンを掲げることの大切さを意識させています。中堅・幹部へと育成をしていく過程で、目指すべきキャリア目標に向けての自身の取り組みの状況を年に1度ふりかえる機会として所属長との「キャリア面談」を行っており、一人ひとりの成長を支援し、お客様・社会に貢献する人財の育成に努めております。

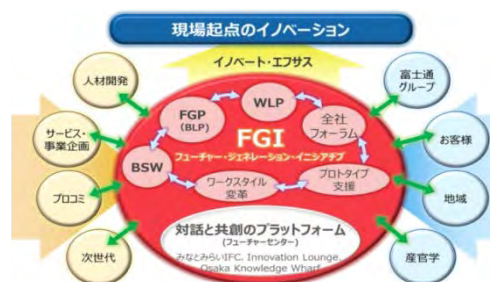
(4) 組織開発を通じて「知の創発」を促進する

当社では、個の能力アップを図る『人材開発：HRD (Human Resource Development)』に限らず、「やりがい向上ワークショップ(一人ひとりの「やりがい」を重視した組織風土への変革によって、組織を健全にし、潜在的な活力を引き出す)」、「ダイバーシティ推進(「違い」を認めあい、多様性を積極的に活かし、イノベーションの源泉としていく風土を醸成する)」、「組織開発：OD (Organization Development)」の領域に関する各種の施策を実施しており、ビジョンやミッションの共有、多様性の受容、尊敬と信頼に基づく人間的つながりにあふれた、やりがい・働きがいのある組織を実現するための制度仕組みを構築し、本質的な議論と豊かな対話により「知の創発」が生まれる組織風土づくりを目指しています。



(5) 現場起点のイノベーションを加速する：FGI (Future Generation Initiative)

2011年12月から、当社ではSIF(サービスイノベーションフォーラム)というエフサスの未来を創造する場を立ち上げ、先進的な取り組みをされているお客様や社会問題に立ち向かうベンチャー企業家、知の創造を進める大学教授などをお招きして、さまざまな「イノベーション」を学んでまいりました。以後、「学び」から「実践」へとシフトさせ、当社のフューチャーセンターを「対話と共創のプラットフォーム」として、一人ひとりの社員が主体となり、顧客・地域など、産官学のさまざまな外部組織を巻き込んで「イノベーション」の実践に取り組んでいく未来志向の運動体へと昇華させてきました。現場起点のイノベーションが、社員と会社の成長につながり、お客様・社会の課題解決につながるものであると私たちは確信しています。



【FGI：フューチャー・ジェネレーション・イニシアティブ】

3. ダイバーシティ&インクルージョン（多様性の受容と促進）

～異なる経験、異なる視点を持った様々な社員の多様性を最大限に活かしていく
ことによって、新たなビジネスの創造やビジネスプロセスの改革を加速化する～

当社では、富士通グループの存在意義、大切にすべき価値観、日々の活動において社員一人ひとりがどのように行動すべきかの原理原則を示す「FUJITSU Way」に定める企業指針「社員：多様性を尊重し成長を支援します」と行動規範「人権を尊重します」に則って、以下の取り組みを進めています。

（1）人権啓発への取り組み

当社では、全社人権推進委員会のもと、本部ごとに本部長を委員長とする本部人権推進委員会を結成し、差別のない職場づくりに取り組んでおります。毎年 12 月を人権月間として、人権啓発用語の募集と優秀作品の表彰、リーフレットの配布を通じた啓発を行っています。

従来より行っている階層別研修での人権啓発の講義に加えて、全社員を対象にした本部別人権啓発研修を開始し、人権尊重の精神を浸透させています。また、人権侵害があった場合の相談窓口の設置や、各本部の人権担当者向けの相談対応者研修の実施など、一人ひとりがいきいきと働ける環境づくりのための施策を進めています。

（2）女性の活躍推進

① 次世代認定マーク「くるみん」の取得

当社では、2005 年 4 月 1 日施行の「次世代育成支援対策推進法」に基づき「一般事業主行動計画」を策定し、各種施策に取り組んでおり、2010 年～2013 年までの活動内容が認められ、神奈川県労働局より子育てサポート企業（基準適合一般事業主）として認定を受け、今期も「次世代認定マーク（愛称：くるみん）」を取得しております。



② ダイバーシティ・コミュニティの結成

2011 年度より、社員一人ひとりが持つ多様性（性別・年齢・障がいの有無・国籍・価値観など）を受け入れ、活かすことで、個人のやりがいや成長、企業の利益や競争力強化に繋げることを目的に、各本部の女性社員の中からメンバーを選び結成した全社ダイバーシティ・コミュニティを中心に、女性の活躍を阻害する真因は何かという議論からスタートしました。

議論を通じて、「女性社員の意識改革」「周囲の意識改革」「仕組み・制度改革」の三点から社内への浸透展開、意識の醸成を図ることとしました。前者 2 点については、本部別のダイバーシティ・コミュニティを結成するとともに、推進幹部社員も任命して、本部長のコミットの下で、各本部の実情に合わせた意識改革のための取り組みを行っています。

③ 女性の活躍推進を支える仕組み・制度改革

仕組み・制度改革の観点からは、従来の成果評価の累積による昇格・昇給の評価制度から、コンピテンシーベースの評価へと変更したことで、産休・育休取得者や短時間勤務者の評価への納得性が向上してきました。また、フレックスタイム制度の見直しを行い、育児介護事情を持つ従業員の出退勤時刻の弾力化を図りました。

④ WLP (Women Leadership Program) の展開

2013 年度より、全社の女性の活躍推進のための施策として、WLP(Women Leadership Program)を立ち上げて、将来幹部社員として活躍が期待できる女性社員を選抜し、リーダーとして職場を牽引していくための意識改革・能力開発を行っています。2014 年度は、チーム活動（アクションラーニング）に加えて、育成責任者を設定して、職場と一体となったマネジメントサイドの意識改革を行い、若手女性社員を引き上げて時期幹部社員候補を育成していく職場風土の醸成を目指しています。

当社は、新卒採用における女性の採用数を引き上げるとともに、2020 年度には女性幹部社員登用数を現在の 3 倍まで引き上げることを目標としています。

(3) 障がい者雇用の拡大と活躍への支援

当社の障がい者雇用率は 2.20% (2014 年 7 月現在)となっております。今後の法定雇用率の上昇、障がいの種別の多様化に備えて、障がい者の活躍支援に向けてコミュニティの結成や大学との連携強化を図っています。

① 富士通エフサス太陽での障がい者雇用推進

当社は、特例子会社の制度にのっとり、社会福祉法人「太陽の家」との共同出資により、1995 年に富士通エフサス太陽(以下 FFTY)を設立いたしました。FFTY は、大分県別府市にある「太陽の家」の事業所をお借りし、様々な活動で連携しています。

ここでは、システム運用、マニュアルの電子化や翻訳、パソコンや金融機関で稼働している現金自動預払機（ATM）の監視や修理作業を通して、障がいを持つ人々に社会参加と自立の場を提供しています。今後は受託事業の更なる拡大を目指し、東京分室の設立も視野に入れた事業展開を行ってまいります。



② ダイバーシティ・マネジメント研修の展開

当社の新任幹部社員やリーダークラスを対象に、1 泊 2 日の「ダイバーシティ・マネジメント研修」として FFTY に派遣し、障がい者活用の意識、他者を思いやる心を涵養するとともに、FFTY の活用方法を検討するワークショップを通じて、多様性を活かすダイバーシティ・インクルージョンの意識の向上を図っております。

(4) 内なるグローバル化の推進

海外展開するお客様の仮想化・クラウドなどの最新技術によるインフラ構築や保守品質の強化といったご要望や日本からお客様の全世界からの問い合わせに対応するグローバルサポートデスクのニーズに応えていくための「グローバル要員制度」を確立し、オーストラリアへの短期留学・JAISMS（日米経営科学研究所）のグローバル研修への派遣など、研修制度を充実し、社員の英語力強化・グローバルマインドセットの強化を推進しています。

また、新卒採用において採用総数の 5 %を外国籍従業員とすることを目標として、海外からの留学生を中心に採用活動を展開しております。今後は、コミュニティづくりや前出の「グローバル要員」との交流など、内なるグローバル化に向けた取り組みを開始しております。

4. 地球環境への対応

環境マネジメント

(1) 環境活動への取組み

当社は、1999 年から全国のすべての拠点及び関連事業所を含めて環境保全活動を推進し、2000 年 3 月国際規格である ISO14001 の認証を取得しました。

2004 年度からは、富士通グループの「富士通統合 EMS」に参加し、「地球温暖化防止」を中心テーマとして CO2 削減に向けた活動を強化しました。2012 年度からは当社グループ会社全てで環境活動を展開しており、2013 年 3 月当社グループ全社に認証の拡大を行いました。

(2) 環境マネジメントシステム監査

① 内部環境監査

当社グループ全国 17 本部・108 拠点に対し、2013 年 8 月～2014 年 1 月に内部監査を実施しました。軽微な指摘事項も含めすべて適切に是正処置が実行され改善しました。今後も内部環境監査を効果的なツールとして活用し、環境マネジメントシステムの有効性を継続的に改善いたします。

② 外部環境審査 ※審査機関：株式会社日本環境認証機構（JACO）

「富士通グループ統合審査」として実施され、当社は 2013 年 11 月 4 日～14 日の期間で 2012 年度より活動に加わったグループ会社を中心に 35 部門の審査を受け、活動におけるエフサスの取組みに高い評価を頂いております。

環境教育

(1) 「富士通グループの環境経営」についての教育

地球環境の現状や課題を理解し、富士通グループが持続可能な社会づくりにどの様に貢献できるかを考える、特に事業や自ら業務と環境との関わりを理解し意識と行動の変化につなげるため社内イントラネットを活用した e-Learning 教育を実施しています。2013 年度は、第 7 期富士通グループ環境行動計画開始に伴い、グループ会社全社員約 7,000 名が受講しました。

(2) 内部環境監査員の養成

2013 年度は育成講座の回数を 4 回に増やし、例年の 2 倍に当たる 41 名（うちグループ会社員 7 名）の監査員補を養成しました。グループ全体で累計では監査員は 134 名、監査員補は 228 名となりました。今後はこれらの要員を中心として、環境内部監査の実施、是正活動への取組を推進していきます。

(3) 廃棄物処理担当者（マニフェスト交付者）の養成

「地球にやさしいオフィス」を推進するためオフィスから排出されるゴミ（産業廃棄物を含む）を法令などに則って正しく処理する必要があります。2013 年度は富士通主催以外にエフサスグループ独自の教育を実施することで、例年の 2 倍に当たる 98 名を育成しました。グループ全体で累計では 331 名になり、これらの要員が中心になった廃棄物の管理を確実に行ってまいります。

環境パフォーマンス

(1) 2013 年度の環境目標と実績の評価

① 自らの事業活動に伴う環境負荷の抑制

「地球にやさしいオフィス」を推進するため、自らの事業活動に伴う環境負荷低減「CO₂ 排出量の削減」を環境目標の中心に据え、活動しました。

〔2013 年度目標と実績〕

項目	中期計画	2013 年度目標と実績	
	(2013～2015)	目標	実績
CO ₂ 排出量 抑制	CO ₂ 排出量の削減	6,332 トン以下	6,065 トン
	電力使用量の削減	1,679 kWh /人・年以下	1,614 kWh
	ガソリン使用量の削減	7.99 ℓ /百 km 以下	7.93 ℓ /百 km
	コピー用紙購入量の削減	5,066 枚 /人・年以下	4,736 枚 /人
グリーン調達推進	グリーン調達率 100%	100% (対象 82 社)	100% (対象 82 社)

(2) 2014 年度環境目標

第 7 期富士通グループ環境行動計画を受け、2014 年度は当社グループとして下記の環境目標を制定し、活動します。

環境目標
1. 本業を通じての社会への貢献 環境に配慮したソリューションやサポートサービスの提供などによる、お客様の環境負荷低減の推進 ・環境貢献ソリューションの提案 275 件以上／全社・年
2. 社会貢献活動 広く社会課題の解決に向けた支援・活動の推進 ・地域貢献、学術／教育、福祉、文化／スポーツ、災害支援などの活動 1 回以上／ブロック・年 ・集める活動（自然保護団体への寄付） ブロック参加率 100%
3. 自らの事業活動に伴う環境負荷の抑制 「地球にやさしいオフィス」の推進 ～・CO ₂ 排出量 6,332 トン以下～ ・電力使用量の削減 1,679 kWh /人・年以下 ・ガソリン使用量の削減 7.99 ℓ /百 km・年以下 ・コピー紙購入量の削減 5,066 枚／人・年以下 ・環境に配慮している取引先からのグリーン調達率 100% グリーン調達率 100%

環境活動実績

(1) 部品物流業務の見直しによるCO₂削減の取組み

富士通 CE グループでは、保守業務のサービス提供にあたり欠かすことのできない部品配送に関し、富士通、当社及び CE パートナー様との協力・連携により、トラブル対応における部品の配送や、地域特性に合わせた部品倉庫の見直しを進めることで、部品物流業務を削減し物流に掛かるガソリンの消費を減らすことで CO₂ 削減に貢献しています。その結果、下記の見直しを実施し、2013 年度は 217.6 トンの CO₂ 削減を行い、2010 年度から 3 割削減しました。

- ① CE の部品携行による部品配送回数削減
- ② 部品センター／在庫適正化による、部品センターからの配送適正化
- ③ 適正部品の配送



(2) グリーン調達

富士通グループ各社と協力し、取引先各社にも環境活動に積極的に取り組むようアプローチし、主たる取引会社 82 社にグリーン調達の促進をご協力頂いております。今後も取引先各社に対して積極的に環境活動に取り組んでいくよう働きかけていきます。

(3) 事業を通しての社会貢献

お客様の状況にあった節電が出来るよう、6 月に夏季節電対策ツールを営業部門に配布し、お客様への最適な提案を行いました。その結果、地球環境にやさしい製品・サービス群（グリーンファシリティソリューション：GFS）の提案を前年度の 2 倍を超える 263 件行いました。その中でも、お客様に提案した「河川監視システム」は、太陽光発電を電源とするシステムとして、地域の環境保全に大きく貢献しました。

(4) 社会・環境課題の解決に取り組む組織に対しての寄付の実施

富士通エフサスグループとして、従業員の環境問題に対する意識向上及び社会・環境課題の解決に取り組んでいる組織への寄付を目的に 2004 年度よりすべての拠点で “書き損じ葉書”・“使用済み切手/カード類”の収集および“ハートの募金”を行っており、植林用苗木の寄付や財団法人環境再生保全機構を通しての NPO などへの資金支援に役立てています。

① 植林用苗木の寄付

2011 年度に累計 1,200 本の寄付を行い、その後も毎年寄付を継続して実施し、2013 年度累計で 1,700 本を超えました。



5. ステークホルダーとの対話と協力

お客様と共に

(1) お客様満足度の向上

当社は、「お客様の満足こそ企業活動のすべてである」という考えのもと、お客様の声を大切にし、お客様の期待を身近で感じ取りながら、その期待に全力でお応えすることをお客様満足の基本としています。さらに、社会やシステムが高度・複雑化、多様化している今日においては、お客様の立場で真の課題を捉え、解決のためのサービスをデザインできる「プロデュース力」と「ダントツの技術力」によって、お客様と新たな価値を共創していくことがお客様の喜び（発展）につながると考え、全社一丸となって取り組んでいます。

そのための従業員一人ひとりの価値基準となる「CS 行動指針」を定め、活動を推進しています。

CS 行動指針

1. お客様の近くにいていつでもどこでも駆けつけます。
2. お客様の声に耳を傾け、お客様の視点で考え行動します。
3. お客様の期待を超える、卓越した技術力と人間力を追求し続けます。
4. お客様の未来に向けて、新たな価値を共創します

(2) お客様との対話

お客様を取り巻く環境の変化を捉え、お客様の未来価値創造に向けてご提案できる「真のパートナー」となるため、お客様との対話を大切にしています。

① お客様の近くで

営業、SE、CE という従来の職種の枠を超えて、お客様起点で考えシームレスに行動するサービスアカウントエンジニア（SAE）約 5,200 名が、全国 160 ケ所のサービス拠点でお客様を支えます。

② お客様との情報交換

日頃のご愛顧への感謝をこめ、「当社 TOP セミナー」を開催し、著名なゲストを招いた特別講演や懇親会により、お客様との親交を深めております。2013 年度は 11 月に帝国ホテル東京にて開催、特別講演では、政界でもご活躍された経済学者を招き、日本の未来や経済のトレンドについてご講演いただきました。

さらに当社社長より企業成長をサポートするワークスタイルの変革について、当社実践例を交えて講演いたしました。

また、地域や業種に密着したお客様との情報交換会も開催しております。北陸地区においては、1998 年から信用金庫様向けに年 3 回情報交換会を継続開催しています。当社からは IT 関連情報や金融機関様の最新動向を提供するとともに、お客様と課題を共有させていただいております。昨今では他信用金庫様へのシステム運用に関する質疑や、IT 機器の共同利用によるシステム投資の削減検討など、お客様間の活発な意見交流の場となっております。

また、システムベンダーである富士通グループへの改善依頼も多くいただき、製品の改善に役立てております。



③ 「知識創造空間」の活用

2013 年に開設した「みなとみらい Innovation & Future Center」、「大阪 Osaka Knowledge Wharf」、「銀座 Innovation Lounge」を活用し、お客様や地域、各分野の有識者とともに、現場の知を集結、本質的な課題解決を目指す「お客様とのイノベーション」「社会とのイノベーション」を実践しています。「みなとみらい Innovation & Future Center」には 6 月のオープン以降、4,000 名以上の社外の方にご利用いただき、192 回のワークショップを開催しました。

＜JA さがみ様とのワークショップ＞

2013 年 10 月、翌 1 月に開催したワークショップ「食と農の未来について語り合おう」では、JA さがみ様をテーマオーナーに迎え、地域の農業やそれを取り巻く食・医の課題について、レストランやカフェの運営経験を持つ方々、学生、医師、飲料メーカーの方々をはじめとする多様なステークホルダーとともに対話が行われました。

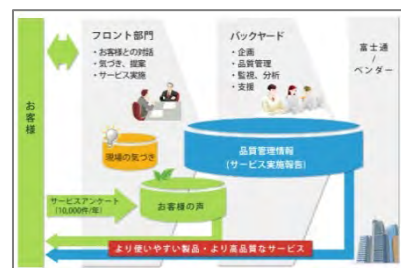


(3)「お客様の声」を製品、サービスの改善へ

当社では、品質を事業活動の根幹に関わる最重要事項として捉え、全ての製品・サービスにおいて、品質マネジメントシステム（QMS）を構築、お客様へのサービス提供状況を品質データとして一元管理し、監視・分析による改善サイクルを確立しています。

また、「お客様の声」や現場の気づきをサービス・製品に反映できるよう、サービスアンケートやヒアリング訪問を定期的に実施しています。

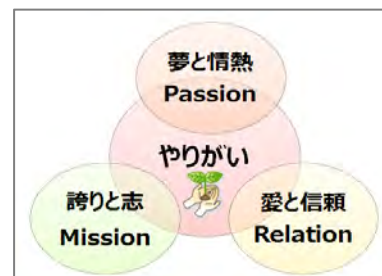
アンケートでいただいたご意見や、全国のサービスセンター、コールセンターにいただいたご相談は、サービス品質データとして全社で共有し、サービス改善につなげています。



（４）お客様起点の組織風土の醸成「お客様の喜びをやりがいに」

従来より、サービスハイパーフォーマーの映像からサービス態度「お客様
起点で考え、お客様ニーズに気づく力」を高める「サービス態度向上活
動（S-MAX：Service-Maximum）」を継続してまいりました。

2014年度は、この活動に、一人ひとりの自主・自律性を尊重し、行動する組織風土を醸成する「やりがい向上プログラム」を新たに展開しています。お客様に喜んでいただいた経験は必ず一人ひとりの喜び、やりがいにつながります。その経験を振り返り、ショートムービー「MPR-Story^{*}」で仲間と共有することにより、組織全体のやりがい、サ-



*「MPR」：当社の考えるやりがいの3つの要素

お取引先と共に

（１）お取引先に関する基本的な考え方

当社の事業活動は、その付加価値の基となる様々なサービス、製品などを提供していただいているお取引先（約 1,000 社）に支えられています。その中において、当社はお取引先と一体となって、お客様へ付加価値の高いサービス、製品の提供を目指し、協業を通じて長期的な信頼関係を構築し、良きパートナーとして共に存続・繁栄できるような関係を目指します。

（２）CSR 調達の推進

当社は、「お取引先との共存共栄」、「お取引先の公平・公正な評価・選定」、「CSR に配慮した調達活動の推進」をその調達方針に掲げて、調達活動を行っています。

（３）お取引先と連携した CSR の推進

① グリーン調達の推進

当社は、「富士通グループ グリーン調達基準」に則り、お取引先に環境負荷低減活動を継続的に実践するための仕組みである「環境マネジメントシステム（EMS）」（原則として第三者認証 EMS）の構築を行っています。

2010 年度からは、「CO2 排出抑制／削減」と「生物多様性保全」への取り組みを新たに追加し推進しています。お取引先にこれらテーマの重要性をご理解いただき、目標を持った活動を開始しています。

富士通グループでは、地球環境に配慮した部品・材料や製品の調達に関する基本的な考え方やお取引先へのお願い事項を「富士通グループ グリーン調達基準」にまとめ、お取引先と共にグリーン調達活動を推進しており、今後も当社はお取引先と共にサプライチェーンにおける環境負荷低減を推進します。

② サプライチェーン BCM の強化

大規模災害など不測の事態においても、お客様が必要とするサービス・製品を安定的に供給するためには、事業継続マネジメント（BCM）強化が不可欠であるという考えの下、当社は 2012 年度から、お取引先における BCM 能力向上を継続的に支援しています。

2013 年度のお取引先への BCM 取り組みに関するアンケート調査については、主要お取引先 132 社に対して実施しました。

③ コンプライアンスの徹底

当社は、コンプライアンスの徹底に努めています。反社会的勢力による被害を防止する（活動を助長しない）ために、2012 年 6 月にお取引先との契約内容を改定し、反社会的勢力などの排除条項を追加しました。当社はお取引先を含め反社会的勢力との関わりを一切持ちません。

④ 情報セキュリティ対策の推進

当社は、お取引先と共に「情報セキュリティ事故撲滅」を掲げ、情報セキュリティ事故の予防、再発防止のための教育・啓発・監査・情報共有などの施策を継続的に実施しています。

近年、BCMを契機としたクラウドなどの外部サービスの業務利用や、情報共有を目的としたソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）の業務利用が拡大傾向にあります。それらのサービスインフラとして、スマートフォンやタブレット PC などのスマートデバイスの使用機会が急増し、またネットワークの多様化・高度化が進み、急激な技術変化や環境変化による情報漏えいリスクがこれまで以上に高くなってきています。

これらの最新の ICT 環境の変化を的確にとらえ、外部サービスやサーバ、スマートデバイスなどの使用により発生する新たな情報漏えいリスクを抑止するために、お取引先に業務を委託する際には、お取引先においても当社と同レベルの情報セキュリティ管理、個人情報の取り扱いを行うことを契約書に明記しています。

また、お取引先に重大な情報セキュリティ事故が発覚した場合は、既存取引の見直しや新規取引の停止などを実施しています。

⑤ お取引先とのパートナーシップの強化

当社では、お客様に均一した高品質サービスをご提供するために、お取引先とともに品質改善活動を進めています。

・ 富士通サービスパートナー会議の開催

年に2回、富士通サービスパートナー会議を開催し、社長メッセージやサービス・サポート部門の担当執行役員からサービス・メンテナンスビジネスのグループ活動方針を共有するとともに、品質やお客様満足度向上に貢献のあったお取引先の表彰を行い、パートナーシップの強化に努めています。

・ サービス・サポート品質改善活動

お取引先も含めた共通のサービス品質指標「SQM（Service Quality Management）」を設定し、お客様起点のサービス品質を可視化しています。各プロセス、各お取引先の品質チェックに加え、お取引先自身が強み弱みを把握した品質向上活動を自発的に実行できるよう、改善のためのマネジメントシステム「自律改善システム」を提供しています。

また、サービス・サポートにおける基本行動の遵守、メンテナンス作業のミス撲滅を図る「MQC（Maintenance Quality for the Customer）活動」では、現場のヒヤリハットやミス発生の分析、再発防止策を共有します。

これらの活動は、PDCA をまわし品質を改善していく富士通グループの小集団活動「Qfinity」の仕組みを活用、優れた活動の表彰を通じて、情報の共有と最適な価値・サービスの提供をグループ一体で進めています。

地域・国際社会と共に

(1) ラオスの小学校教育支援

当社はラオスの小学校教育支援に取り組んでいます。これまでに、小学校 2 校を寄贈し教育環境を整えました。また、貧しさから小学校に通うことができない子どもたちにも教育の機会を提供できるよう、奨学金による支援を行っています。子どもたちの健康維持制度を作り、健康診断を行うなど健康面でのサポートも開始しています。

当社労組／当社／トータルゼータエンジニアリング（株）の 3 団体が共同で学校建設、奨学金支援などの教育支援をこれまで 10 年間にわたり行ってきたことにより、2012 年 11 月には、ラオス教育体育省から労働勲章が（組合が代表して）授与されています。

また、当社創立 25 周年記念事業として、2014 年にラオス中学校などの建設について計画中です。



(2) 発展途上国の子供達の支援 “世界の子供にワクチンを”

この活動は、2011 年より富士通グループで廃棄する機密文書を回収している「JSR-NET」様がペットボトルのキャップと混載することで、無償で運搬してリサイクル業者に売却し、その売却額の全額を寄付するという善意の輪が形成されています。

当社では武蔵小杉本社オフィスを中心に、現在 15 事業所でこの活動を行っており、2013 年までの 3 年間で延べ 1,916 名分のポリオワクチンを発展途上国の子供達に贈ることができました。この活動に対して NPO 法人「世界の子供にワクチンを日本委員会」（JCV）より、感謝状を頂きました。2014 年は当社の全国拠点へ活動範囲を拡大し、更なる支援を図ってまいります。

(3) 「社会福祉法人 太陽の家」への協力

「社会福祉法人太陽の家」は「障がい者が進んで社会・経済・文化活動に参加することに対し、その環境・年齢及び心身の状況に応じ支援を行なうとともに総合的にリハビリの機会を提供する事」を目的に 1965 年に大分県別府市に設立され、現在では愛知県、京都府に事業所を開設、障がい者と健常者が共に働き生活しています。



また、太陽の家では、当社、オムロン・ソニー・ホンダ・三菱商事・デンソーなどの企業と提携し共同出資会社を作り、多くの重度障がい者を雇用しています。障害者の作業環境の改善や治工具・自助具の導入を進め、障がい者の職能を開発し、手作業からライン作業、単純作業から熟練作業などにおいて成果を上げています。

当社は、太陽の家の経営理念に賛同して、「太陽の家」訓練生の受入れや、訓練施設への作業依頼、パソコン寄贈、寄付を行い施設運営に協力しています。

(4) 武蔵野東学園様との交流と支援

武蔵野東学園様は、「心と体の健やかな子供を育てたい」という親の願いそのままを教育の原点として創立された私立学園です。学園の最大の特徴は、健常児と自閉症児の「混合教育」と、自閉症児への愛と根気による独自の教育「生活療法」の実践です。1987年には米国ボストンに姉妹校が設立されています。



当社は学園の教育理念に賛同し、パソコンの寄贈、学園創立 50 周年事業への寄付を行っています。また、自閉症児童が描いた絵画を当社事業所(武蔵小杉本社、みなとみらい Innovation & Future Center、沼津研修センター)に展示させていただいており、2014 年 8 月には銀座 G-7 ビルオフィスにも展示いたします。

(5) 文化・スポーツ事業への協賛

当社は、文化・スポーツ振興の一環として、川崎市をホームタウンとする川崎フロンターレへの協賛、大分国際車いすマラソンに協賛しています。2014 年は会社創立 25 周年事業として、クラシックコンサートへの協賛(横浜みなとみらい・西宮)、横浜トリエンナーレ組織委員会が主催する現代アートの国際展「ヨコハマトリエンナーレ 2014」(会期：8 月 1 日～11 月 3 日、主会場：横浜美術館、新港ピア)に協賛しています。また、川崎市が主催する市政 90 周年事業の「2014 川崎国際多摩川マラソン・駅伝」に協賛しております。

(6) 地域コミュニティへの参画

当社は、地域の皆様への日頃の感謝を示すとともに、当社への理解を深めて頂くため、祭、花火大会といった地域イベントなどに参画し、積極的に地域コミュニティとの交流を図っています。以下は、当社が協賛・参加した祭の一例です。



しゃんしゃん祭り(鳥取県)



竿燈まつり(秋田県)

(7) 森林ボランティア

神奈川支社では県内の環境保全活動の一環として里山を健康な状態で維持させるための森林ボランティア活動(かながわトラストみどり財団主催)に 1999 年より参加。15 年目の節目を向かえた 2013 年には延べ参加人数が 140 名になりました。県内で緑の多い地域である湯河原や足柄、秦野などへ出向き、各所にある里山を健康な状態で維持をさせていくために、草の伐採、木々の間伐を行っています。かながわトラストみどり財団HPにも活動が紹介されています。



(8) 地域に密着した社会貢献活動

当社グループでは社員一人ひとりが地球環境の大切さを認識し、美しい地球環境を次世代へと受け継いでいくために「地域貢献活動」、「自然環境保全」を柱として、地域社会に貢献しています。2013 年度は、全国 108 拠点で 212 回実施しました。下記に活動の一端をご紹介します。



(9) 新入社員による石巻復興支援活動

2013 年 8 月～10 月にかけて、新入社員 96 名が宮城県石巻市の復興支援活動を行いました。現場の状況および復興支援の重要性を理解すると共に、社会的課題に対して、個人としてどう向き合うのか、エフサスとして何ができるのかを考える良い機会になりました。2014 年度についても計画中です。



■ マネジメント

コーポレート・ガバナンス

当社は、コンプライアンス推進やリスクマネジメント体制作りを含め、コーポレート・ガバナンスの強化に努めております。

具体的には、富士通株式会社と同様に、経営の監督機能と執行機能を分離する「執行役員制度」を制定し、意思決定の迅速化・経営責任の明確化を図っているほか、富士通株式会社のビジネスグループにおいて当社の属するサービスプラットフォーム部門の部門長などが、当社の取締役として経営に参画しています。

また、取締役会における「内部統制体制の整備に関する基本方針」を定めているほか、富士通グループの方針に従い、内部統制の運用評価テストを実施し、日々改善に努めております。

さらには当社グループ 9 社においても、内部統制の自主評価として、運用評価の確認を毎年実施しております。

コンプライアンス

(1) コンプライアンスの推進

当社は、富士通グループの一員として、コンプライアンス意識を浸透させるため、様々な活動に取り組んでおります。社会における富士通グループの存在意義、大切にすべき価値観、日々の活動において社員一人ひとりがどのように行動すべきかの原理原則である「FUJITSU Way」を基本に、FUJITSU Way の行動規範をさらに詳細化したガイドラインである「Global Business Standards」、当社の企業理念体系である「当社 CI コンセプト」、FUJITSU Way を具体的にした当社独自の指針である「FSAS コンプライアンスガイドライン」を制定しております。

また、社内ホームページにおいては、FSAS コンプライアンスガイドラインに規定する内容につき、詳細な解説や関連資料などを掲示することで、日常活動の中で生じた疑問点を社員自身が調べられるように情報提供をするとともに、ガイドラインの相談窓口も設置しております。

併せて、コンプライアンス違反を発見した場合の報告先として「コンプライアンス通報・相談窓口」を設置し、コンプライアンス違反の早期発見に努めております。

(2) コンプライアンス教育の推進

上記のような制度・体制のほかに、社員への啓発・教育活動として、新入社員や中堅社員・幹部社員の昇格者に対するコンプライアンス教育を実施しております。また、富士通グループ共通で行う e-Learning や、弁護士による役員および全国の営業担当者向けの集合教育を当社内の拠点を TV 会議で結んで実施しました。

リスクマネジメント

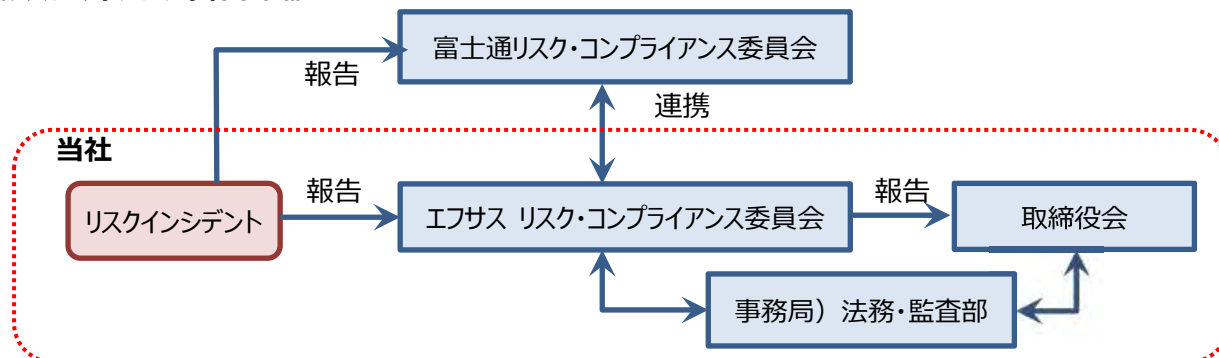
当社は、事業活動において発生する様々なリスクを迅速・的確に把握し、リスクインシデント発生時の影響の最小化、および再発防止に向けて体制を構築しております。

具体的には、社長を委員長とするリスク・コンプライアンス委員会、および社内における各分野に精通した専門委員を設置・任命しております。また、当社の事業活動分野別の報告ルートを整備しているほか、全般的なリスクインシデント報告基準を作成し、インシデントを認識した部門から上記委員会、および富士通に対しタイムリーに報告するよう規定し、当社のみならず、富士通グループ全体でリスクマネジメントを行えるよう、体制を整えております。

また、報告を受けた委員会事務局のメンバーをはじめ、即座に関係者が対応を行い、リスクインシデントの最小化や再発防止策の策定・社内における共有化を行なっております。

さらに、経営層の集まる会議体における月次報告のほか、取締役会においても報告を実施し、リスクマネジメント意識・危機感の共有化に努めております。

《リスクマネジメント体制図》



情報セキュリティ

当社の事業活動においては、広範なお客様情報を取扱いますが、そこから発生する情報漏えいリスクを未然に防止するため、情報セキュリティ対策を適切かつ確実に実施しております。

具体的には、セキュリティに関する各種規程の整備、PマークやISMSといった制度の導入・取得はもちろんのこと、毎月全社員を対象としたセキュリティチェックデーの設置や e-Learning によるセキュリティ教育といった啓発・教育活動の実施と、社給パソコンなどが社内のセキュリティポリシーを満たしているか確認を行うセキュリティツールの導入によるシステム管理を行うなど、セキュリティの重要性を常に認識し、行動できる環境整備に努めております。

また、2010年12月には、運用サービスを提供するセンター部門において、情報セキュリティ格付け会社である IS レーティング社の格付けを取得し、現在では「A A +」のランクとして、より強固な情報セキュリティ環境でのサービス提供を行っています。

事業継続

当社はお客様のシステム・インフラの安定稼働を支えるため、増加傾向にある異常気象や自然災害発生時における企業防災や事業継続が重要となっております。そのため、当社はお客様システムの復旧を中心とした BCM の継続強化に取り組んでおります。

当社は2006年より、富士通 CE グループとして BCM に着手し、2008 年 4 月に BS25999 を国内で初めて取得いたしました。その後、BCM の国際標準化に伴い、2012 年 8 月には、ISO22301 の第三者認証を世界で初めて取得いたしました。

また、富士通 CE グループ全体として、毎年 9 月 1 日の防災の日に合わせて、首都圏被災などを想定した対策本部の設置、コール受付体制の継続やお客様被災状況の把握、CE の応援確保、部品の供給体制の継続など、全国規模での訓練を実施しています。



株式会社 富士通エフサス

お問い合わせ先

経営推進本部 経営企画室

〒211-0012

神奈川県川崎市中原区中丸子13-2 野村不動産武蔵小杉ビルN棟

<http://jp.fujitsu.com/group/fsas/>

TEL:0120-860-242

FAX:044-434-5040（経営企画室）