

富士通エフサス
CSR Report
2015

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

I . Top Message	1
II . 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委員長へのインタビュー
1. ICTによる新たな価値創造と安心の提供	4
(1) サービス体制	(2) 富士通エフサスグループ
(3) お客様、社会との共創	(4) 社会課題をICTで解決
2. 地球と社会に貢献する人財の育成	12
(1) お客様・社会の変革にチャレンジする人財の育成	
(2) 未来に伝えるべきエフサスDNAの継承	
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)	15
(1) ダイバーシティ推進を通じた組織文化の改革	(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
4. 地球環境への対応	18
(1) 環境マネジメント	(2) 環境教育
(3) 環境パフォーマンス	(4) 環境活動実績
5. ステークホルダーとの対話と協力	21
(1) お客様と共に	(2) お取引先と共に
(3) 地域・国際社会と共に	
III . マネジメント	31
1. コーポレート・ガバナンス	
2. 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
3. リスクマネジメント	
4. 情報セキュリティ	
5. 事業継続	
(1) 自社の事業継続への取り組み	(2) お客様システム復旧対応への取り組み
(3) 事業継続の世界的な認証取得	

I .Top Message



株式会社富士通エフサス
代表取締役社長 高萩 弘

ICT をコアとした共創により、持続可能な社会の実現に貢献

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。

その前提として、ICTシステムが日々安定的に運用されることが不可欠であり、当社は、富士通グループの一員として、ICT インフラを支えることで、お客様の成長、社会の発展に貢献してまいりました。

ICT の進化が、社会課題を解決する

ICT の世界では、IoT（Internet of Things）が本格的に立ち上がり、「クラウド」「モバイル」「ビッグデータ」などの活用が常態化しつつあります。

また各国でのスマートフォンの急速な普及などにより、世界のインターネット利用者は既に 30 億人を超えました。近年、「SoE（Systems of Engagement：ヒト、モノなどが相互に関与するためのシステム群）」といわれる概念が注目されています。私は「クラウド」を始めとする新しい ICT が、時に国境を超えて、ヒト、モノ、そして様々なシステムをつなげることで、お客様のビジネス上の課題はもとより、農業の生産性向上、少子高齢化といった国内の社会課題、さらには地球規模の気候変動や自然災害、人口増に伴う食糧や水、エネルギー不足などのグローバルな社会課題の解決に貢献すると信じています。

そのためには、ICT を前提とした「共創」によるイノベーションが不可欠です。私たちは、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ます。また最近、世界各国でサイバー攻撃が問題になっていますが、セキュリティ技術を継続的に強化し、ICT をより安全に使えるようにすることも当社の使命と考えています。

人財育成、ダイバーシティ活動をさらに強化

ビジネス課題、社会課題を解決する上で、「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、横浜を皮切りに、銀座、大阪に「Innovation & Future Center」を開設し、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。

お客様との対話により、イノベーションを実現

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 への取り組みを強化しております。

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。

II. 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する「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。

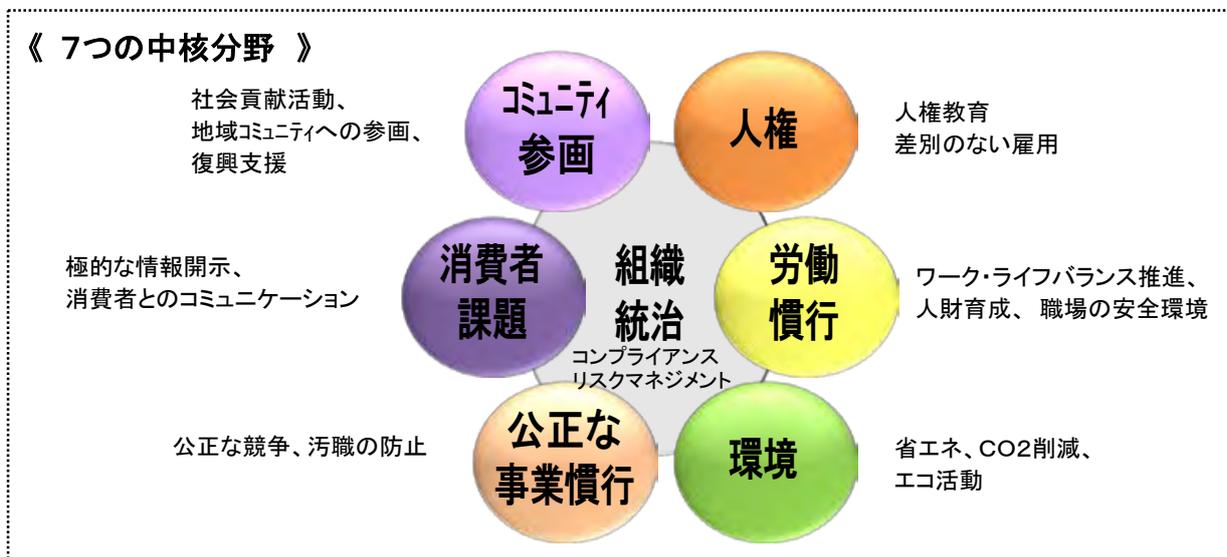
- 重要課題 1 ICT による新たな価値創造と安心の提供
- 重要課題 2 地球と社会に貢献する人財の育成
- 重要課題 3 ダイバーシティ&インクルージョン（多様性の受容と促進）
- 重要課題 4 地球環境保全への対応
- 重要課題 5 ステークホルダーとの対話と協力

■CSR の推進及び体制

また、当社は、富士通グループの理念、指針である FUJITSU Way を基軸とし、また社会的責任の国際規格である「ISO26000」に準拠した活動を展開し、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」において取締役執行役員常務を委員長として、計画目標を策定し、新たな社会貢献や持続的な社会ビジネスを推進し、定期的に取り締り役会・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。

また、富士通エフサスグループの関係会社 9 社とも方針の共有と社員への浸透を図り、グループ全体での持続可能な社会への更なる貢献に努めております。



■ CSR 委員長へのインタビュー

——富士通エフサスにおける CSR の位置づけとは？

当社は、従来の ICT インフラを中心とするサービスにとどまらない、新領域でのビジネスを目指しています。われわれには、お客様に寄り添い、ともに課題を見つけ、お客様のみならず、国や自治体、他の企業などと連携し、その解決に向け、「共創」していくことが求められています。最近では、クラウドの進化の流れの中で、SoE（Systems of Engagement、ヒト、モノなどが相互に関与するためのシステム群）という新しい概念が登場していますが、お客様の継続的な発展のためには、私たちが常に社会との関係を意識した上で、世の中を俯瞰し、ICT をベースに他者と「つながる」「つなげる」ことが不可欠です。そのことが、ひいては、日本の少子高齢化や都市への一極集中、エネルギー問題、医療、食・農業などの社会的な課題の解決にもつながると考えています。

CSR の取り組みは、当社にとって、新たなビジネス開拓の契機となるとともに、社会から愛される会社になるために、最も重要な経営事項の一つです。



CSR 委員長
取締役 執行役員常務
牛島 正喜

——昨年の具体的な取り組みは？

当社は昨年創立 25 周年を迎えました。これもあらゆるステークホルダー（利害関係者）の方々のご支援のおかげであり、その感謝を込め、ラオスでの中学校新設、「社会福祉法人 太陽の家」への PC・タブレットなどの寄付、東日本大震災復興支援チャリティコンサートの後援、横浜市・川崎市などのコミュニティの芸術やスポーツイベントの協賛など、様々な記念事業を行いました。

またお客様、社会課題の解決に向け、「人財育成」にも注力しました。当社がその基本理念として掲げる「人間成長の経営」においては、何より社員一人ひとりの自律的な変革力が重要だと考えています。そのため、2012 年からイノベーション・リーダー育成プログラムや組織風土改革のための全社知識創造の場「サービス・イノベーション・フォーラム」を立ち上げ、社外のイノベーションに取り組む企業の方々や大学の教授などをお招きし、社員と活発なディスカッションを繰り広げ、開催数は既に 30 回を超えております。ダイバーシティ推進では、女性活躍に力を入れ、第二期*WLP を実施するとともに、テレワーク環境による「在宅勤務」のトライアルを開始しました。障がい者雇用では、富士通エフサス太陽を中心に推進しており、現在、グループで 71 名を雇用しています。同社は、富士通グループはもとより国内特例子会社の先導的なポジションにあり、先頃 20 周年を迎えました。また、外国人社員の雇用も積極的に進めております。

さらに「フューチャーセンター」の活動も活性化しています。当社は、2013 年 6 月に「みなとみらい Innovation & Future Center」を開設しました。これまで延べ約 1 万人の社外の方々をお招きし、約 500 回のワークショップを開催しました。お客様や官公庁・自治体、大学、NPO など様々な方々と対話することで、新たなアイデアを引き出し、共創を重ね、新たな価値＝イノベーション を生み出す「場」として定着したと自負しています。また社内での活用も活発化しており、イノベティブな企業風土の醸成に大きく貢献しています。その共創の「場」も、みなとみらい、銀座、大阪の 3 拠点に加え、北海道地区と関越地区の事業所内に新たにオープンしました。

* WLP = Women Leadership Program

——富士通エフサスの 10 年後の「あるべき姿」をどのように考えていますか？

10 年後の世界は、ICT の進化により、国境の壁がほとんどなくなり、ワールドワイドにヒト・モノ・情報がリアルタイムにつながるようになるでしょう。また AI やロボット技術などの発展により、人々のワークスタイル、ライフスタイルも変わり、個々人の価値観も大きく変化すると考えられます。

当社は、富士通グループの一員として、そうした ICT の進化を加速する役割を担うとともに、先進 ICT の利活用を前提に、様々なステークホルダーとの「共創」によるヒトを中心としたプラットフォームを築き、お客様や社会の成長・発展を支え、持続可能な社会の実現に貢献していきたいと考えています。

1. ICT による新たな価値創造と安心の提供

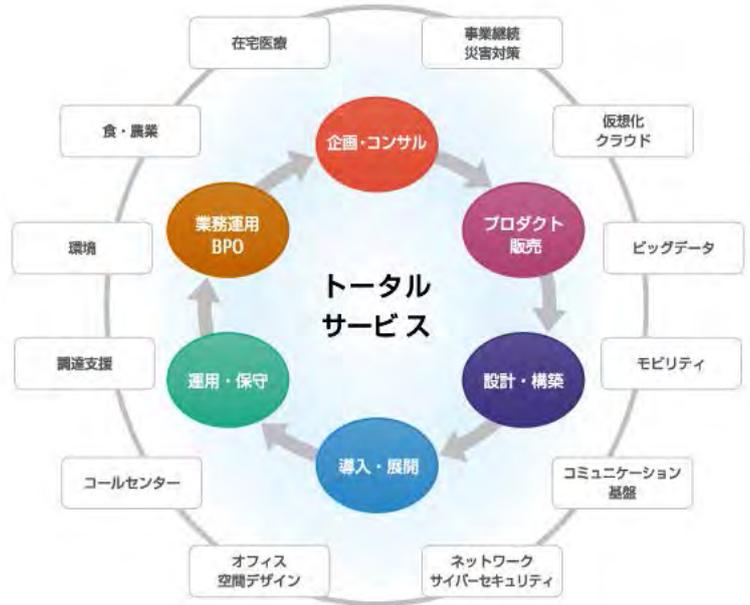
当社は、お客様の ICT 環境の「安心・安全・安定」を提供するとともに、ICT を様々なシーンで活用することによって導かれる新たな価値創造を提案いたします。

当社は、全国の約 160 ケ所のサービス拠点とサービスアカウントエンジニア約 5,200 名の日本国内最高レベルのサービス体制で日々お客様の ICT システムを支えています。

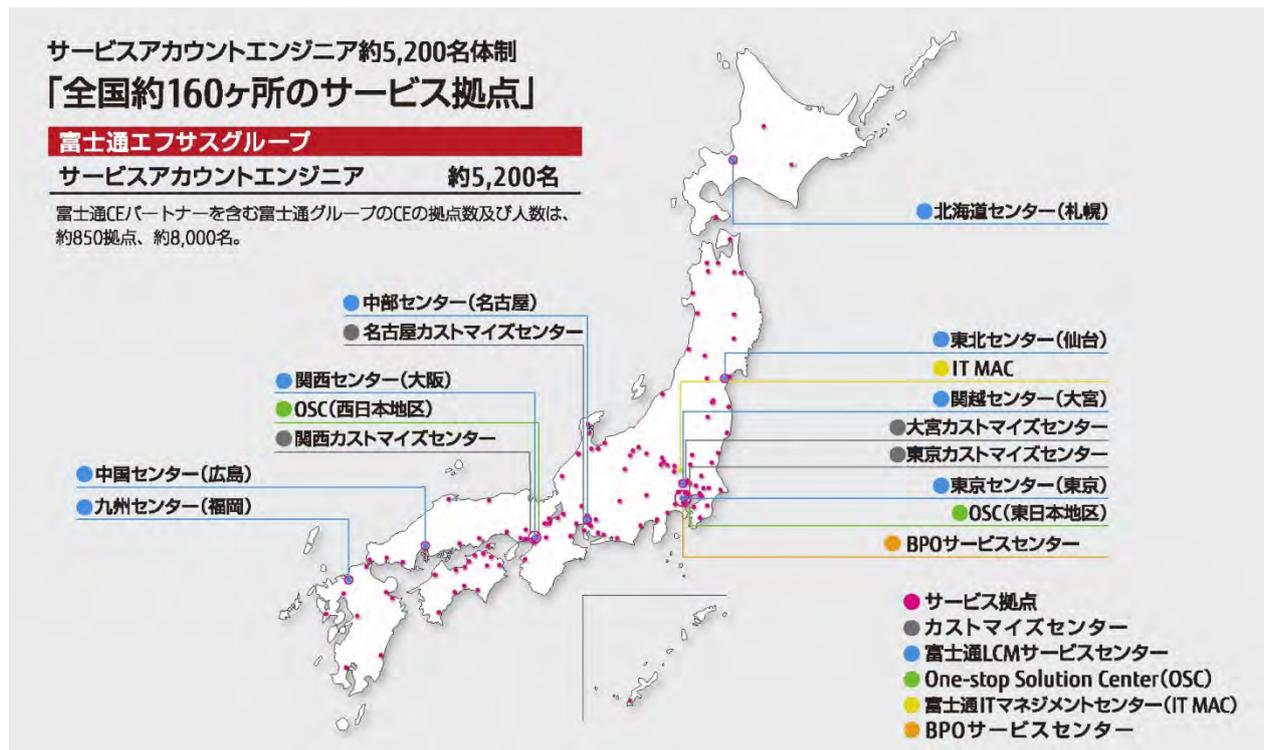
お客様の ICT システム最適化に向け、クラウド、セキュリティ、ビッグデータ、IoT、モバイル、ソーシャルなどの最新の技術動向、さらにはマルチベンダーな環境を前提に、上流の企画・コンサルティングから、ハードウェア・ソフトウェアなどプロダクトの販売、システム的设计・構築、導入・展開、運用・保守にいたるまで、ICT システムのライフサイクル全般を社員一人一人がトータルにサポートしております。お客様・社会へ ICT 環境の安心と快適の両立を第 1 にとらえ、

24 時間 365 日、スピーディーかつ高品質にサービスアカウントエンジニア (SAE) が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など、「お客様への価値創造」を図ってまいります。



(1) 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）に地域密着にてお客様システムの 24 時間 365 日リモート監視やシステムトラブル時の問題解決支援などを行っております。また、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。
- **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問題を、全国の SAE と迅速に連携して問題解決にあたります。
- **富士通 IT マネジメントセンター (IT MAC)** ～お客様の ICT システムの「リモート監視」に対応します～
システム稼働状況、セキュリティ運用、ネットワーク品質などをリモート監視し、総合的な運用支援を提供しております。
- **BPO サービスセンター** ～お客様の様々な業務に対応します～
パソコンの個人ユーザー向け問い合わせ・修理受付業務、企業・団体の問い合わせ業務を行っております。
- **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しております。

(2)富士通エフサスグループ

富士通エフサスとグループ会社 9 社の 6,604 名（2015 年 6 月 20 日現在）の社員が、安心力と想像力で ICT をコアとした「トータルサービス」を提供しております。

- ① 富士通エフサス・カスタマサービス株式会社 : 首都圏・九州地域における ICT システムの構築・運用・保守
- ② 富士通エフサス東日本カスタマサービス株式会社 : 東日本地域における ICT システムの構築・運用・保守
- ③ 富士通エフサス東海カスタマサービス株式会社 : 東海地域における ICT システムの構築・運用・保守
- ④ 富士通エフサス北陸カスタマサービス株式会社 : 北陸地域における ICT システムの構築・運用・保守
- ⑤ 富士通エフサス関西カスタマサービス株式会社 : 関西地域における ICT システムの構築・運用・保守
- ⑥ 富士通エフサス四国カスタマサービス株式会社 : 四国地域における ICT システムの構築・運用・保守
- ⑦ 富士通エフサス・クリエ株式会社 : ICT 関連業務を中心とする人材派遣、請負、人材紹介サービス
- ⑧ 富士通エフサス・システムズ株式会社 : ICT システムの構築・開発・運用
- ⑨ 富士通エフサス太陽株式会社 : 障がい者の社会参加と自立支援を目的とした、ATM・パソコン・プリンタのリペア、システム運用、マニュアル電子化

(3)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」を展開しました。さらに、当社は「Future Center Alliance of Japan(FCAJ)」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んでおります。

●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有機的に展開し、お客様とともに豊かな未来を共創いたします。



横浜市
床面積 約 3,800 m²

関連リンク：

[みなとみらい Innovation & Future Center](#)

●Osaka Knowledge Wharf



西日本をカバーする
サテライト拠点
マルチ OBP ビル 10 階
(大阪市)
延床面積 544 m²

●Tokyo Innovation Lounge



首都圏地区のサテライト拠点
銀座 G-7 ビルディング 5 階 (東京都中央区)
延床面積 255 m²

●東日本本部 Dialog Space



関越地区の共創型オフィス (さいたま市)

●北海道支社 Dialog Space

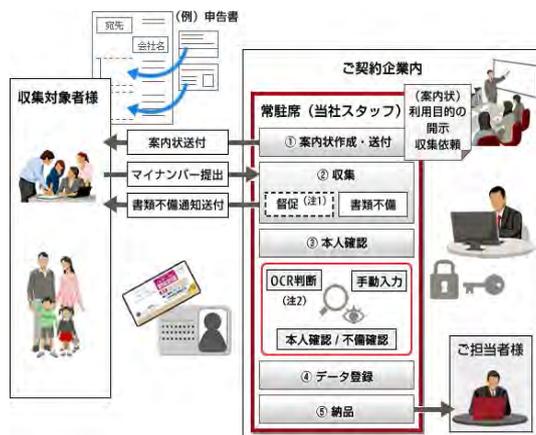


北海道地区の共創型オフィス (札幌市)

(4)社会課題を ICT で解決

① 番号制度への全国サービス・サポート体制を整備

社会保障・税制度の効率性・透明性を高める社会基盤「マイナンバー」（番号制度）の施行に向け、行政や民間企業などで様々な対応が必要になります。当社は常駐型運用サービス、セキュリティ環境構築・監視・診断サービスを提供した豊富な実績、高度なスキル・ノウハウをベースに、2015年3月に番号制度推進室を新設し、全国約160拠点と一体となり、富士通グループと連携した全国サービス・サポートを開始いたしました。



自治体の「庁舎ネットワーク見直し」「自治体中間サーバ等の整備」「特定個人情報保護へのセキュリティ対策」などに対し、LGWAN（総合行政ネットワーク）の導入実績をもとに ICT 面で行政をサポートいたします。

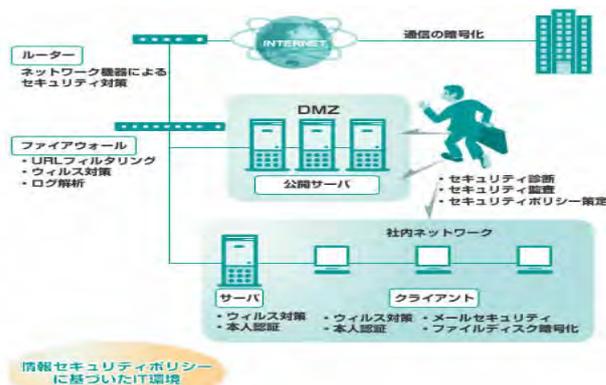
また、民間企業が実施する、特定個人情報に関する安全管理措置への厳格なセキュリティ対策についても、番号取得～廃棄までを一気通貫のソリューションで強力的に支援いたします。自治体や民間企業の番号収集・登録に関する様々な業務に対するアウトソーシングサービスへの準備も開始しており、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会の実現に向けた社会基盤「マイナンバー」を多方面からサポートしてまいります。

② サイバー攻撃の脅威に、ICT インフラを強固に対策

ICT で様々な情報がつながり、オフィスワークや家庭生活がますます便利になる一方で、コンピュータウイルスや不正アクセスの脅威が深刻化してきています。日本の官公庁・企業を標的としたサイバー攻撃は高度化・複雑化しており、サイバー攻撃関連の通信は2014年に約256億6000万件で、2013年の約128億8000万件からほぼ倍増するなど、その脅威が徐々に身近なものになってきています。

富士通エフサスでは、様々なセキュリティの脅威に対応するための網羅的なサービスを用意するとともに、お客様から要望の高い「標的型攻撃対策」「スマートデバイス対策」「システムの不正利用対策」についてはサイバーセキュリティ対策セミナー等を活発に行い、対策の呼びかけも実施しています。

また、富士通 IT マネジメントセンター（ITMAC）では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、社会 ICT インフラの安全・安定稼働に貢献いたします。



セキュリティソリューションの適用イメージ

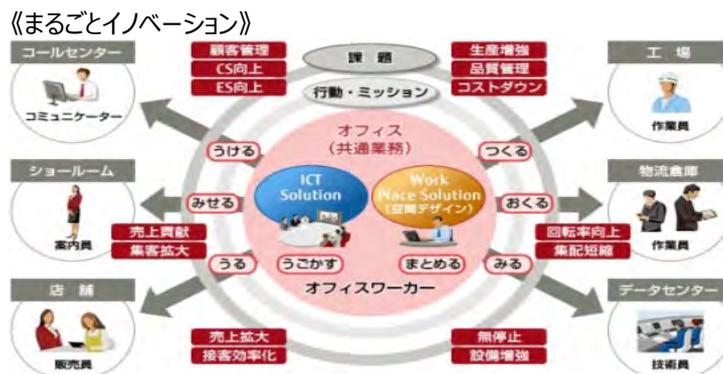


富士通 IT マネジメントセンター（ITMAC）

③ 「ICT」と「空間デザイン」の融合でワークスペースに合わせたワークスタイルを提案

日本経済はアベノミクスにより好転し始め、少子高齢化の進展による労働力人口の急激な減少は、社会の成長を阻む喫緊の課題であります。そのような社会的課題に対し、テレワークなどのICT活用による労働生産性の向上や高齢者・女性・外国人など多種多様な労働力が参加できる働きやすい職場づくりが必要であります。

当社では、「ICT」と「空間デザイン」の融合による業種共通のワークスペース「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・業務に対してワークスタイルビジョンの策定からワークスペースの企画・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し、お客様に合ったワークスタイルを共創する「まるごとイノベーション」シリーズを体系化いたしました。「オフィスまるごとイノベーション」では、当社で実践したワークスタイル変革の取組をもとに、デスクワーク、ミーティング、モバイルなどの各業務シーンにおけるICTの活用方法や、従業員のモチベーションアップの仕掛けなどを「これからのワークスタイル変革 ブックレット」としてわかりやすくご紹介しています。当社はお客様と共にワークスタイル変革に取り組み、豊かな社会の構築に貢献してまいります。



現場力を高めるオフィス、「まるごと」で用意。

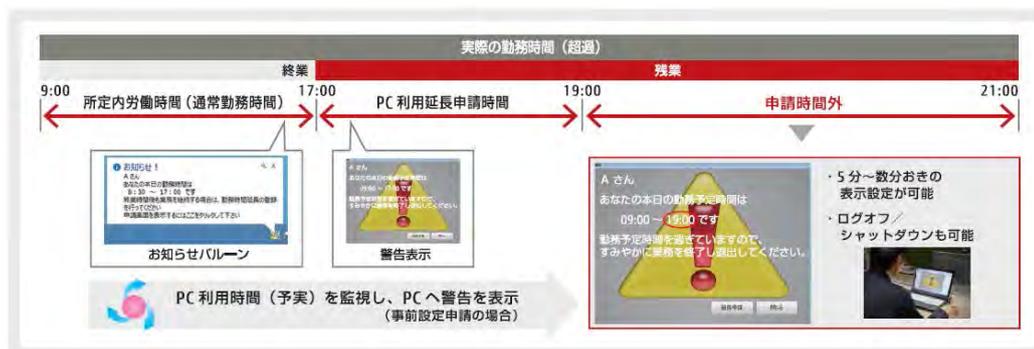


オフィスまるごとイノベーションによるレイアウトイメージ

④ ICTによるワーク・ライフ・バランスを促進

日本では週49時間以上働く長時間労働者が21.6%にものぼり、主要国でワースト1の実態です。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、労働力人口の減少に対応するためのワーク・ライフ・バランスを求める社会の声は日々高まり、政府のホワイトカラー・エグゼンプションの導入検討や、大手商社・製造業をはじめ、残業を原則禁止するなどの動きが活発化しています。一方で、サービス残業は社会的問題として依然残り、労働基準監督署の監督指導も年々強化されております。

当社の「FUJITSU Business Application 長時間残業抑止ソリューション」では、PC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の抑止や、テレワーク時の労働時間管理が行えます。導入されたお客様からは「残業時間を抑止できるうえ、個人個人が時間を意識して業務を効率的に進める意識が生まれた」「上司への残業申請で、上司-部下の間でコミュニケーションが増えた」など多数のお声をいただいております。豊かなライフスタイルの促進に貢献しています。



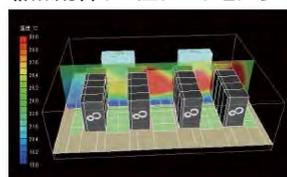
⑤ ICTのファシリティ環境を環境性・安全性・将来性から最適化提案

環境問題への取り組みは、国・企業に限った問題には留まらず、世界全体の関心事項の1つとなっています。現在、地震や停電などへの事業継続対策、電力料金値上げなどへの省エネ・節電対策が加速する一方で、IoT（Internet of Things）の進展に伴い、膨大なデータを蓄積するための設備が拡張傾向にあります。その中で、ICTの安定稼働と省エネの両立を実現するファシリティが重要な役割を担っています。

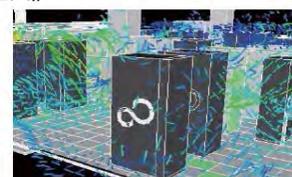
当社が提供する「FUJITSU Sustainability Solution エフサスグリーンファシリティソリューション」では、お客様先のサーバールームやデータセンターをはじめ、ビル・工場にいたるファシリティ環境の課題に対し、現場起点で培ったノウハウと高い技術力で「コンサルティング」「改善工事」「運用改善」「環境監視」を一括提供することにより、最適なファシリティ環境の構築を支援いたします。



《熱流体シミュレーションサービス》



温度分布状況



空気の流れ

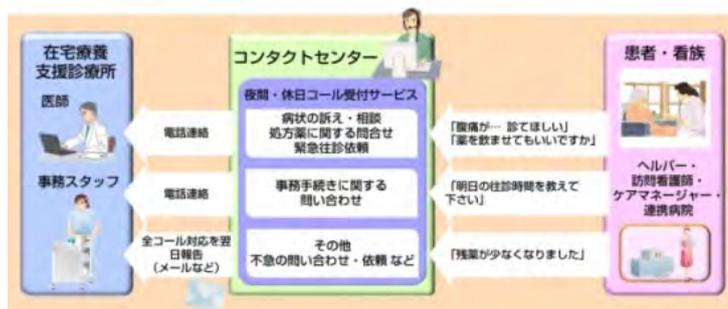
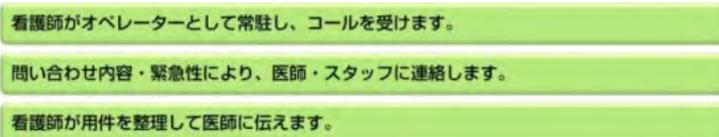
⑥ コールセンター活用で高齢化社会を支える医療現場の負担を軽減

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。その思いから、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。



【お客様の声】 医療法人豊隆会 理事長 医学博士 加藤豊先生

高齢者医療は、地域の中で患者さんや家族を支える地域包括ケアへとシフトしています。その実現には医療・介護のネットワークと、機能分化による負荷軽減が必須です。

富士通エフサスのコールセンターにより、医師へのコールは緊急性のある用件だけとなり、かつ、正確な整理された情報が医師に伝わるなどの医師側の負荷軽減と、院内コールスタッフの教育・運用の労力を省くことができた分、地域のより多くの方々に接することができるようになりました。

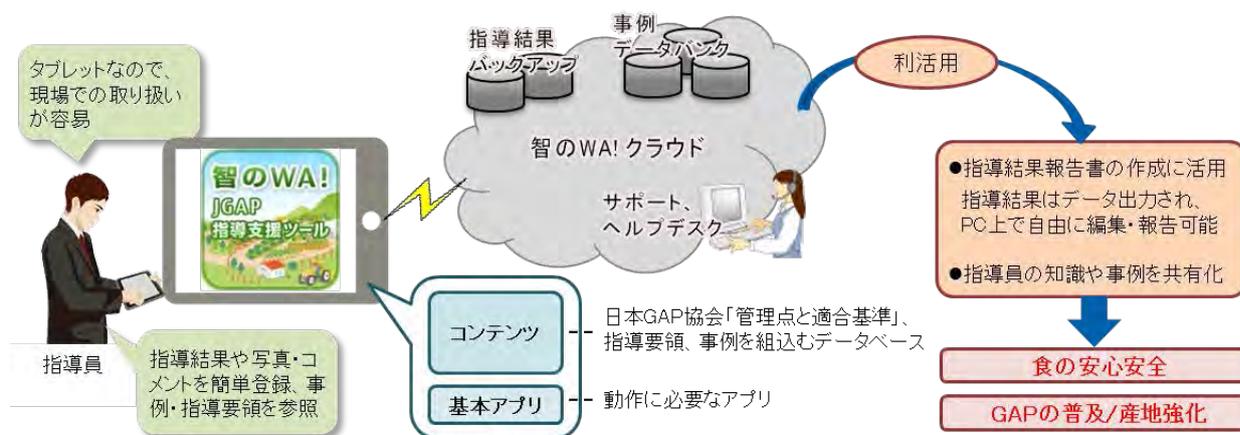


⑦ 食の安全や環境保全に取り組む農場をバックアップ

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、農家やJAなどの生産者団体が活用する農場・団体管理の基準で、安全な農産物の生産と出荷、環境保全、労働安全と福祉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、2015年3月現在で既に2,500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」を提供しております。当社はICTを活用したJGAP指導や管理、普及を強力にバックアップすることにより、国民が食の安全に安心でき、健康で明るい生活を送れる社会づくりに貢献してまいります。



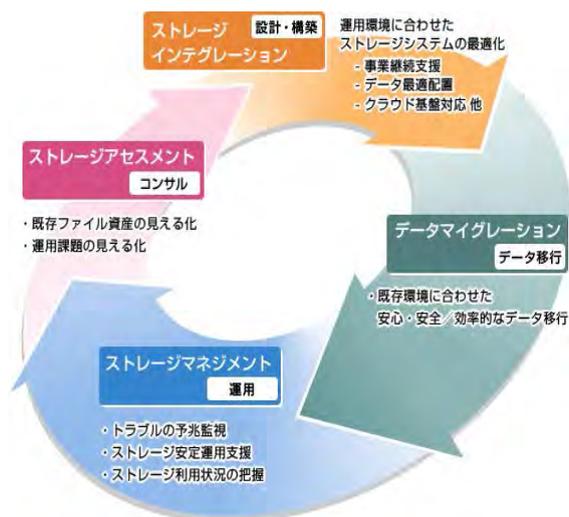
⑧ 企業としての事業継続／災害復旧に向けた取り組み

(a)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。

当社は、社会が自然の脅威に対する強靭なレジリエンス（回復力）を備えることを支援し、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。



(b)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。



⑨ 地域住民を守る安心・安全なサービスの提供

(a)災害対策や河川などの状況観測に IoT 技術の活用で安心・安全を支援

東日本大震災をはじめとする大規模な災害や、これまでに経験したことのないような集中豪雨の発生などから、人々の防災・減災の関心が高まっています。

当社は、お客様の確認したい状況や情報、場所に応じて最適なセンサーを組み合わせた「多種多様なデータの情報管理」や、IoT (Internet of Things :モノのインターネット) 技術を活用し、スマートデバイスなどから「リアルタイムでの閲覧」を実現する「FUJITSU



観測局 設置例



監視局 監視画面例

Infrastructure System Integration 観測支援システム導入・運用サービス」を提供し、人々の住環境の安心・安全を支援しています。

(b)地域住民への安全・安心を提供する放射線量測定支援

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。



DRdog 設置例

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の中で「お客様と共に成長する富士通エフサス」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。

	2014 年度実績	2015 年度目標
<p>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</p> <p>◆変革にチャレンジする人財の育成</p>	<p>●ビジネスリーダーの育成</p> <p>アクションラーニングプログラムによる構想力・リーダーシップケーパビリティの練磨と相互研鑽の場の設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・BSW：事業部長クラス（12名） ・FGP：若手部課長クラス（15名） ・WLP：女性幹部候補者（15名） <p>●高度技術人財の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エフサス・プロフェッショナルコミュニティ初のシンポジウム開催(128名参加) ・断トツの技術力をベースに、お客様の課題解決を提案・実践するエフサス・サービスマネージャーの認定(46名 累計 146名) ・クラウド、マルチベンダー対応力を強化するため、高度資格保持者を輩出(VCP 資格取得・更新者 390名、Citrix・EMC・JP1 等目標数クリア) 	<p>●ビジネスリーダーの育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アクションラーニングプログラムの継続実施 ・プログラムにおいて策定された提言の実践のための仕掛けの構築 <p>●高度技術人財の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・富士通グループ内のプロフェッショナルコミュニティとのコラボレーションと検証設備の調達 ・エフサス・サービスマネージャー認定者の 200 名達成と資格認定者の継続的な技術力強化 ・高度資格／マルチベンダー対応力の継続強化 ・統合的なクラウドインテグレーション技術の強化
<p>◆未来に伝えるべきエフサス DNA の継承</p>	<p>●品質マネジメント力の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス品質の向上： スキル標準の組み込みによる育成拡大(延べ 833名) ・ストレージ保守資格対象者に資格取得 e-Learning の推進 (実績：3,025 名受講完了 資格取得者:1,704 名育成) 	<p>●品質マネジメント力の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様システムの安定稼働に向けた保守技術力の強化 <p>●お客様との課題解決力の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様と共に未来ビジョンを描き、実践できる人財の育成

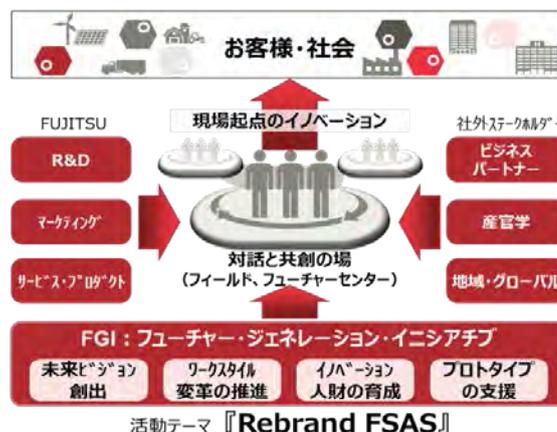
(1)お客様・社会の変革にチャレンジする人財の育成

めまぐるしく変化する社会状況のなかで、お客様のおかれている環境を理解し、お客様と共に ICT を活用して社会課題を解決するための人財育成に取り組んでおります。

① 変革を起こす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の育成として、幹部社員を対象としたフューチャージェネレーションプログラム（FGP）や、女性社員を対象としたウーマンリーダーシッププログラム（WLP）を体系的に行っております。

更に、お客様や地域のみなさまと共にイノベーションを実践する場としてフューチャーセンターを活用し、様々なステークホルダーと議論を進める人財の育成を進めてまいります。



② イノベーションスキルの強化によるお客様・地域の活性化

当社は、お客様や社内関係者との対話による、創造的な課題解決/新たな価値創造を目的に、『創造的課題解決プロセス研修』を 2013 年から開始しております。お客様・社会とのイノベーション拡大に向けて、さらなる人財の拡大と業務可視化技術の強化を進め、お客様・地域の発展に努めてまいります。

また、対話と共創の場としてビジネスの現場でも活用が広まりつつあるワークショップを円滑に進めるため、参加者の主体性と相互作用を、より効果的に引き出すプログラムづくりの手順とポイントを学ぶ「共創型ファシリテーター」の育成を進めてまいります。

③ お客様や社会の課題を ICT で解決する高度技術人財の育成

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」を開始しています。これまで組織マネジメントを行うことを主としていた「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。プロフェッショナル・コミュニティでは、専門テーマ毎の先端技術の研究と実践への応用研究を行い、お客様のビジネスや社会の課題解決を支える技術としてご提案できるように研究を進めております。

また、お客様の課題に幅広く柔軟に取り組めるよう、以下のような人財育成にも取り組んでおります。

・サービスマネージャーの育成

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 2014 年度から進めております「エフサス・サービスマネージャー」の認定制度では、現在 146 名のサービスマネージャーを育成しており、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、継続的にお客様の課題解決を支えています。

・クラウドインテグレーション技術者の育成

クラウド技術を熟知し、最適化・導入後の統合管理（マネージド）を行い、これからのお客様業務システムと一緒に考え最適な環境をご提案できる、クラウドインテグレーション技術者を育成してまいります。

・あらゆるニーズに応えるための技術者育成

「マルチベンダーの富士通エフサス」を体現し、お客様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。

(2)未来に伝えるべきエフサス DNA の継承

豊かな社会を実現する様々な社会インフラの安定稼働のために、全力を尽くすマインドの醸成を徹底して進めております。

① 復興支援プログラム

東日本大震災発生以降、宮城県にて新人研修の一環として復興支援へ参画しています。震災被害の見学や地域の方々との交流を経て、社会の公器として企業が果たすべき責任を理解するとともに、被災地での支援活動を通して思いやりの心を涵養することを進めております。



花壇前の荒地を整備して花文字を作成

② 社会インフラを支えるための品質へのこだわり

当社は QMS（品質マネジメントシステム）および ISMS（情報マネジメントシステム）の ISO 認証を取得し、求められる技術標準に則った 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。特に昨年からはお客様のデータを守ることに注力し、ストレージ技術者の育成に力を入れており、理論・実技の両面からシステムエンジニアおよびメンテナンスエンジニアの技術力向上に努めております。

また、サービス品質の向上にも力を入れ、品質向上のためのカリキュラムを強化しております。

③ お客様と共に社会課題に取り組む人財の育成

当社は富士通グループのサービスフロントとしてお客様と共に未来ビジョンを描き、社内外の人・組織・製品・サービスなどのあらゆるリソースを結集してご提案できる人財の育成に、今年度から新たな取り組みを始めました。従来の知識・スキルベースの研修に加え、お客様の課題を共有し、お客様と共に解決に結びつけるための実践力を強化する取り組みを開始しております。

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、お客様・社会の課題解決・新たな価値創造を加速化する～

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。

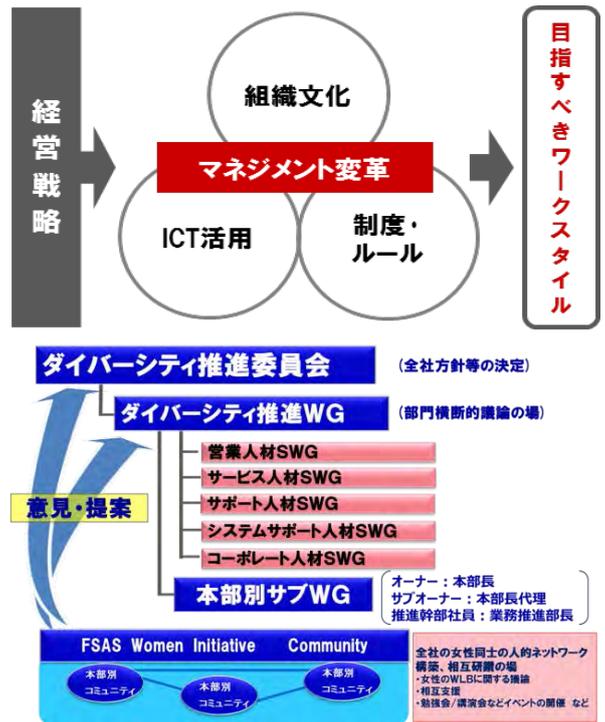
また、ダイバーシティ&インクルージョンの推進がイノベーションの源泉であるとの認識の下、特に女性の活躍推進を当面の課題であることを経営トップがコミットし、女性および周囲の意識改革を強力に進めるため、ダイバーシティ推進委員会を2014年10月に設立いたしました。

	2014 年度実績	2015 年度目標
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す ◆人権推進	<ul style="list-style-type: none"> ●継続的な人権啓発研修の実施 ・階層別研修（新人・グレード昇格時・幹部社員登用時）の実施 ・本部別人権ワークショップの講師育成研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●継続的な人権啓発研修の実施 ・階層別研修（新人・グレード昇格時・幹部社員登用時）の実施 ・パワハラ防止をテーマとした全従業員対象のワークショップの実施
◆女性の活躍推進	<ul style="list-style-type: none"> ●ダイバーシティ推進体制の一新 2012年度からスタートしたダイバーシティコミュニティを発展的に解消。 ・ダイバーシティ推進委員会（全社方針の決定） ・人財タイプ別ダイバーシティ推進WG（施策検討・提言策定） ・本部別ダイバーシティ推進WG（全社方針の実行事務局） ・FSAS Women Initiative Community（全社の女性同士の人的ネットワーク形成・相互研鑽の場） 	<ul style="list-style-type: none"> ●女性の活躍に向けた施策検討 女性が現場で能力を発揮し続けられる組織の実現に向けた働き方改革（制度・組織風土・人材育成） ・在宅勤務の実施 ・サテライトオフィスの検討 ・外部有識者を招いたセミナーの開催 ・第5期くるみん認可 ●女性採用数の拡大 ・新卒社員の30%(+5%)とする
◆障がい者雇用・活躍の推進	<ul style="list-style-type: none"> ●障がい者雇用の推進 ・障がい者雇用率 2.31% ●障がい者活躍への意識改革 ・ダイバーシティマネジメント研修の一般社員への拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ●障がい者雇用の推進 ●障がい者活躍への意識改革 ・ダイバーシティマネジメント研修の一般社員への拡大 ・障がい者活躍のための職域拡大 ・FFTY 東京分室開設の検討
◆内なるグローバル化の推進	<ul style="list-style-type: none"> ●グローバル要員の拡大 ・169名登録 ・グローバル要員研修受講者 3名 ●外国籍従業員の採用 ・2015年度新卒 4名入社 	<ul style="list-style-type: none"> ●グローバル要員の拡大 ・234名登録（+65名） ・グローバル要員研修受講者 4名 ●外国籍従業員の採用 ・2016年度新卒 5名採用目標

(1)ダイバーシティ推進を通じた組織文化の改革

当社は多様な人財を受け入れ、その活躍を進めていくことが、目指す「ワークスタイル変革」にも繋がると考えております。そうした考えの下、ダイバーシティ推進の取組をより強固なものとするために、2014年度に社長を委員長とした「ダイバーシティ推進委員会」を設置し、全社方針の決定と取組の体系化を図りました。

現在、この方針を受け「エフサス・ワークスタイルの変革」として在宅勤務を始め、各種の具体的施策に着手しています。社員一人ひとりが社会や顧客の課題の本質に踏み込み、「オープンな対話とコラボレーション」「ICTの徹底活用」「効率的な業務プロセス」により、顧客価値を高める新たな知の創造と最高のチーム・パフォーマンスを実現するとともに、個々人が公私にわたって生活を充実させ、幸福な人生を実現することを目指したマネジメント改革をこれからも進めてまいります。



(2)女性の活躍推進

当社がダイバーシティ&インクルージョン推進に本格的に取り組み始めたのは2012年度からと他社に比較して、決して早いものではありませんでした。まずは、3カ年計画として各本部から選ばれた女性メンバーを中心に、「コミュニティ活動」として、周知⇒浸透⇒醸成を進めてまいりました。その成果を踏まえ、2014年設置した「ダイバーシティ推進委員会」において、女性の活躍推進を最優先課題として取り組んでおります。

同時に、女性が現場で能力を発揮しながら活躍し続けられるようにするための施策を検討するため、部門横断的な議論の場として「ダイバーシティ推進WG」を立ち上げ、人財タイプ別のサブWGでの検討結果持ち寄り、全社方針の決定を行う委員会への諮問提言を行う体制といたしました。本委員会では、あらゆる多様性を取り上げていきますが、当面は「女性の活躍推進」に取り組むこととし、ポジティブアクションとして、現在11名の女性幹部社員数を2020年に向けて3倍にしていくことを目標に掲げております。

■ ■ 社外ダイバーシティプロジェクトへの参画 ■ ■

当社は、2013年度に続き、朝日新聞社が推進する「ダイバーシティプロジェクト」へ参画し、「女子大学生向けの就職支援セミナー」でのパネラー参加、AERAへの女性幹部社員の登場などを通じて、企業におけるダイバーシティ推進の重要性を訴えております。

また、子育てをしながら業務に従事する女性社員の日常を追うBS朝日のドキュメンタリー番組に当社から2名の女性リーダーを取り上げていただきました。

2015年度は日経BP社主催のダイバーシティ・プロジェクトに参画し、PBL(プロジェクトベースラーニング)の理論に基づく学びの場を提供いたします。



(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 2.31% (2015 年 6 月現在)となっております。今後法定雇用率の上昇、障がいの種別の多様化に備え、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株式会社を設立いたしました。富士通エフサス太陽は、大分県別府市にある「太陽の家」に隣接し、様々な活動で連携しています。

ここでは、ATM・パソコン・プリンタの修理作業、当社の社内システム運用受託、メンテナンスマニュアルの電子化や翻訳事業などを通して、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。

富士通エフサス太陽は 2015 年 7 月に設立 20 周年を迎えました。サービス品質の向上を図りながら、事業領域の更なる拡大を目指すとともに、富士通エフサスと富士通エフサス太陽が一体となって障がい者の雇用拡大と活躍できる環境の整備を進めてまいります。



富士通エフサス太陽 創立 20 周年記念

② 聴覚障がい・視覚障がい者雇用の取り組み

当社では、障がい者の採用拡大のためハローワークや大学と連携して、2014 年度には、重度の視覚障がい者、聴覚障がい者を本社事業所に 1 名ずつ採用いたしました。受け入れに当たっては、配属部署・新人教育を実施する人財開発部、人事部採用チームが連携し、教育受講時のきめ細かい情報保障を通じて、配属後の業務遂行にスムーズに移行できるよう取り組んでまいりました。障がいの種別を問わずに活躍できる職場環境の整備を行いながら、今後とも積極的に取り組みを進めてまいります。



白杖を使った体験ワークショップ

(4)内なるグローバル化

当社のビジネスも、お客様のグローバル化にともない国境を越えた展開を示しております。「グローバル起点で考え、ローカルに行動する」人財を増やしていくことが、今後のお客様の要望に応えるために必須であると考えております。

グローバル人財の育成に注力するとともに、多様性推進の観点からも外国籍従業員の採用に力を入れております。2015 年 7 月現在、当社の外国籍従業員は 20 名となっており、新卒採用者の 5%を目標としています。

■■「富士通エフサスのビジネスの基盤づくり」■■

私は、中国で法曹資格を取得しましたが、憧れの日本で働くため、日本に留学をして日本の法律を学んできました。

縁あって私が富士通エフサスに入社したのは、2012 年です。当社は富士通グループの中核企業であり、今は国内ビジネスが中心ではありますが、今後グローバルにも展開していく可能性を秘めており、これまで学んできたことを活かしながら、自分が活躍できるフィールドがありそうな雰囲気を感じたのが入社決め手でした。

ビジネスが急激に変化する中、企業業務の果たす役割は重要です。私自身も、新たなチャレンジを日々させてもらっています。



法務・監査部 金香子

4. 地球環境への対応

(1) 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

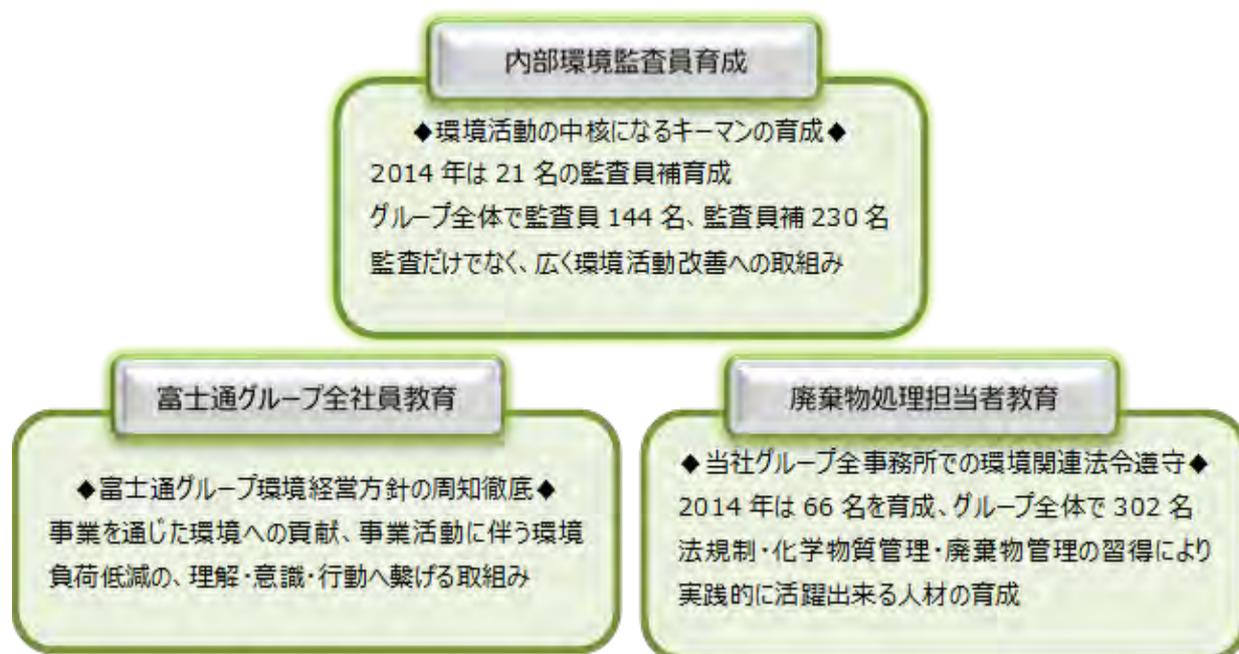
内部環境監査の充実による環境マネジメントシステムのレベルアップを図り、法令に違反していないことを確認しました。今後も内部環境監査を効果的なツールとして活用し、マネジメントシステムの有効性を継続的に改善してまいります。

内部環境監査

- 法令遵守を重点的に2014年10～2015年2月に富士通エフサスグループ全事務所で実施（105事務所）
- 全国55か所のサービスセンターに対しても簡易監査を実施
- 化学物質、産業廃棄物保管の法令遵守状況を重点的に確認
- 内容改善に繋がる監査観点のシフト

(2) 環境教育

全社員に地球環境保全が人類共通の重要課題と認識させることや、法令逸脱なく環境活動が円滑に運営でき、広い視野で継続的改善を実践していける人材を育成するための環境教育を実施しています。



(3)環境パフォーマンス

	2014 年度実績	2015 年度目標
社会への貢献 ◆事業を通しての社会貢献 ◆良き企業市民としての活動	●環境ソリューション（FUJITSU Sustainability Solution エフサスグリーンファシリティソリューション）の提供拡大による CO ₂ 排出削減 CO ₂ 排出削減貢献量 446 t ●全社活動として富士通エフサスグループ全事務所（105 ヶ所）での“書き損じ葉書”“使用済み切手/カード類の収集”“ハートの募金”活動を継続実施 （実績：苗木 105 本分相当）	●夏季キャンペーンの強化、顧客要望を考慮したメニューの見直しによる環境ソリューション（FUJITSU Sustainability Solution エフサスグリーンファシリティソリューション）の提供拡大 2014 年度以上の CO ₂ 排出削減貢献量 ●全社活動として富士通エフサスグループ全ての事務所での、“書き損じ葉書”“使用済み切手/カード類の収集”“ハートの募金”活動を継続実施
自らの事業活動 ◆地球にやさしいオフィスの推進	●業務の効率化、グローバルコミュニケーション基盤（Lync）利活用徹底、節電対策の実施による CO ₂ 排出削減 2014 年度排出量 6,023 t （前年比 ▲42 t） ●環境法令等の積極的遵守 廃棄物処理担当者の育成 59 名 化学物質（化学薬品）の取り扱い教育の実施。受講者 1,479 名	●グローバルコミュニケーション基盤（Lync）と在宅勤務制度の導入・推進によるワークスタイル変革により CO ₂ 排出削減 2014 年度以下の排出量 ●環境法令等の積極的遵守 廃棄物処理現地監査者の育成（目標 20 名） 廃棄物現地監査の強化 フロン排出抑制法の点検完全実施

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。



(4)環境活動実績

① 事業を通しての社会貢献

富士通グループ全体で取組んでいる「ICT の活用によるお客様の環境負荷低減」活動に積極的に取組み、節電・コスト削減に貢献。省エネ法の各種報告資料作成支援機能も備え、耐震・免震機能にも優れた環境貢献ソリューション（FUJITSU Sustainability Solution エフサスグリーンファシリティソリューション）を 362 社のお客様に提案を行い、高い評価を頂きました。その結果、富士通グループの環境貢献特別表彰を 2012 年度より 3 年連続で受賞しました。

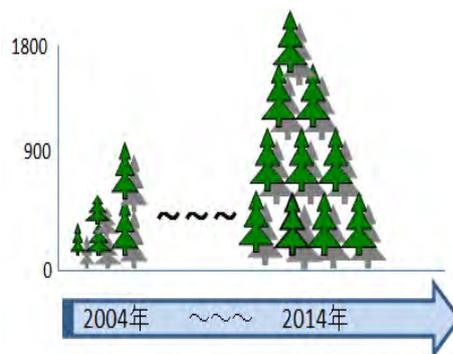
事業を通しての社会貢献での CO₂ 排出削減量は樹齢 80 年のスギの木 29,700 本分に相当

② 良き企業市民としての活動

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 年度よりすべての事務所で “書き損じ葉書”・“使用済み切手/使用済みカード類”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っています。

植林用苗木の寄付

天候不順による旱魃状態が続くキリマンジャロの地に、
2004 年～2014 年の 10 年間で、1,800 本を超えました。



《タンザニア・ボレボクラブより》



苗を運ぶ村人

成長した木々

5. ステークホルダーとの対話と協力

(1)お客様と共に

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。

CS (Customer Satisfaction) 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

CSR 活動の目標と実績

	2014 年度実績	2015 年度目標
お客様と共に ◆お客様満足度の向上 ◆お客様との対話	<ul style="list-style-type: none"> ● 全社 CS 向上推進委員会を開催し、「Mind、Relation、Quality」の活動軸で CS を推進 ● 「富士通エフサスの CS の取り組み」ページを新設、「CS 行動指針」、品質向上の取り組みをお客様にご紹介 ● お客様との対話を通してリレーションを深める「My 顧客活動」を開始 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「富士通エフサスの CS の取り組み」ページへ、弊社顧客満足度調査、サービス品質結果を掲載 ● お客様との対話、共創の場をさらに拡大。(Innovation & Future Center でのお客様や地域とのワークショップ、防災訓練の共同開催、お客様訓練の支援)
従業員の CS 意識の向上 ◆お客様起点の組織風土の醸成	<ul style="list-style-type: none"> ● 一人ひとりのやりがいを CS につなげる全社プログラム「やりがい・サービス感度向上プログラム」を全社員に実施。 ● 社内向け CS 意識向上 Web 教材「CS トップランナー」を展開。お客様の声から、自分たちへの期待を感じ取り、いかに応えるかを考える ● 「社内顧客満足度調査」によるコーポレート部門の意識改革 	社内プログラムの継続実施 <ul style="list-style-type: none"> ● やりがい・サービス感度向上プログラム ● 社内向け CS 意識向上 Web 教材「CS トップランナー」 ● 「社内顧客満足度調査」
品質の向上 ◆サービス品質向上 ◆サービスインフラの改善	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様の声のさらなる活用拡大「お客様 10 段階評価」アンケート開始 ● 構築プロジェクト完了後の「お客様満足度調査」を開始。 ● オンサイトサービス品質の向上に向けたモバイルサポートツールの運用開始（スマートデバイスによる技術情報活用、作業報告） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 重大トラブルのリスクマネジメント強化 ● サポート対応時のお客様資料管理システムのさらなるセキュリティ強化 ● スマートデバイス活用によるオンサイトサービス作業の効率化及びサービス品質向上（移動ナビゲーション、お客様毎の状況の見える化）

① 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。日頃のご愛顧への感謝をこめ、「富士通エフサス TOP セミナー」を開催し、お客様との親交を深めています。2014 年度は 11 月に開催、基調講演では当社社長が「お客様と共に 25 年そして未来へ」と題し、創立 25 年の歩みと今後に向けた当社の取組みについて講演いたしました。さらに、特別講演では、著名な経済評論家をお招きし、グローバル経済の現状と日本経済の進むべき方向についてご講演いただきました。また、富士通機器のレンタルを推進いただいている株式会社 JECC 様にご協力いただき、他国内メーカー 5 社様とともにサービスの改善や保守品質向上に向けた情報交流会やワークショップも定期的に行っています。

■■■「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」にはオープン以降、約 1 万人の社外の方々にご利用いただき、約 500 回のワークショップを開催しました。

■■地域との共創■■

横浜市政策局 政策部政策課 関口昌幸様より

少子高齢化に伴う人口構造の変化や税収減等を背景に、社会の成長拡大期と異なる行政のやり方が求められるようになってきました。こういった社会構造の変化を受け横浜市は、行政がプラットフォームとして機能しながら、市民、企業、大学、NPO の総力を活かして地域課題解決を進める、オープンイノベーションに取り組んでいます。

この取り組みの中、横浜市政策局では 3 つの変革を進めてきました。

1 つは、オープンデータデスクの開設です。これによって、オープンデータを活用し、企業がビジネスの中で地域課題解決を図る動きが活発化してきました。

2 つ目は、クラウドファンディングの機能を持つポータルサイト「ローカルグッドヨコハマ」の開設です。このサイトによって、地域課題と課題解決のリソース（サービス、ヒト、モノ、カネ、情報）が結びつき、循環するようになりました。

そして 3 つ目は、対話と共創を目指したフューチャーセッションの開催です。これまでの自治体と民間の協力関係は、その多くが事業レベルにとどまっていたが、フューチャーセッションを通じて、より本質的な政策レベルの対話の実現するようになってきました。みなとみらい Innovation & Future Center には、フューチャーセッションの開催で協力いただいています。

このセンターは、単に快適で創造的な空間であるだけでなく、企業としての課題解決の手法やアイデア、ファシリテーター等、多くの機能が備わっています。我々が目指す、行政と企業の力をマッシュアップしたオープンイノベーションの取り組みに、まさにふさわしい場だと感じています。こういった場を活用しながら、さらにこの取り組みが発展し、みなとみらいエリアがオープンイノベーションの聖地となっていくことを期待しています。



② 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」

サービスハイパーフォーマーの映像からサービス感度「お客様起点で考え、お客様ニーズに気づく力」を高める「サービス感度向上活動（S-MAX：Service-Maximum）」を2005年度より開始し、10年間継続しています。

2014年度からは、一人ひとりの“思い”や“自主性”を尊重し、イノベティブな組織風土作りを目指した「やりがい・サービス感度向上プログラム」として強化拡充し、全社展開しました。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、仲間と共有することにより、組織全体のやりがい、サービスマインドの向上を図ります。これらの経験はMPRムービーとして全社員及び社外に公開しています。

<http://www.fujitsu.com/jp/group/fsas/about/cs/mind/>

また、お客様インタビューにより、“自分たちの取り組みは、お客様にどう伝わっているか”、“お客様の期待していることは何か”を感じ取る取り組み「CSトップランナー」も継続しています。

■■「やりがい・サービス感度向上プログラム」■■

お客様サービスの現場の生映像をもとに、職場の仲間と対話を繰り返すことにより、本来誰もが持っている「サービス感度」に気づかせ、さらに磨きをかけています。今年度は、週刊パーゴルフの読者3000人が選ぶベストコースランキング（接客部門）で14連覇を達成した「千葉夷隅ゴルフクラブ」様にご協力いただき、ハウスキャディーのお客様対応シーンの映像を教材として活動を進めています。

千葉夷隅ゴルフクラブ総支配人 岡本豊様より

当クラブでは、34年間にわたり社員教育に力を入れてきました。年に1度の2か月間のサービス総点検の中で、キャディーがペアを組み、お互いのキャディワークを見ながら、気づき、学ぶという取り組みを続けています。

今回、富士通エフサス様で作成された映像コンテンツは当クラブの社員教育にも活用できるものでした。キャディー育成の新たな取り組みとして、映像を利用した教育を採用したいと考えています。



■■「CSトップランナー」■■

お客様と深いリレーションを築いているメンテナンスエンジニアに焦点を当て、いつも何に心掛け、どのように行動しているかインタビュー映像にまとめて配信。2014年度からは、お客様にもご参加いただき、営業や担当エンジニアとの座談会を収録、web教材として全従業員に届けました。視聴した従業員からは、「お客様からの感謝や期待の声を聞き、自分たちの仕事の重要性・やりがいを改めて認識した」等の感想が多く出ています。

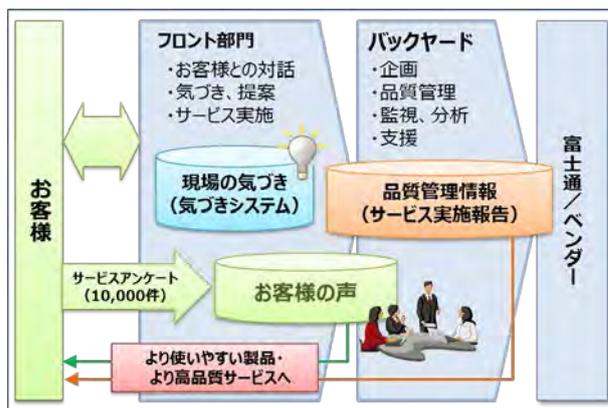
高知県黒潮町役場 情報防災課 小橋賢二様より

2006年の市町村合併時からの、お付き合いです。合併した当初、役場内の運用で様々な混乱があり、情報部門が非難的的となっていました。富士通グループの方々とは一体となって、一つずつ解決、無事乗り越えました。今では戦友のような関係です。座談会では、本音で議論させていただきました。このような映像を社内でも共有することで、富士通グループの一体感が生み出されていることが理解できました。



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。



(2)お取引先と共に

当社は、お取引先と一体となって、お客様へ安心・安全で付加価値の高いサービス、製品の提供を目指してまいります。また、お取引先と協業を通じた信頼関係の中、良きパートナーとして持続可能な社会の構築に貢献してまいります。

富士通エフサス調達方針

1. お取引先との共存共栄
2. お取引先の公平・公正な評価・選定
3. CSRに配慮した調達活動の推進

	2014 年度実績	2015 年度目標
お取引先と連携した CSR 推進 ◆グリーン調達の推進 ◆サプライチェーン B C M の強化 ◆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	<ul style="list-style-type: none"> ●「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・環境アンケート調査の実施 ● B C M の取り組みに関するアンケート継続実施と状況分析 (127 社) ● パートナー情報セキュリティ点検 (63 社) と改善指導の実施 ● 2014 年度富士通サービスパートナー会議実施 (参加 51 社) 	<ul style="list-style-type: none"> ● お取引先に向けアンケート結果のフィードバック ● アンケート結果に基づいたお取引先への支援強化 ● 事業継続計画の策定の推進 ● パートナー情報セキュリティ点検改善指導の実施 ● お取引先とのパートナーシップの強化 <ul style="list-style-type: none"> ・富士通サービスパートナー会議 ・サービスサポート品質改善活動

① グリーン調達の推進

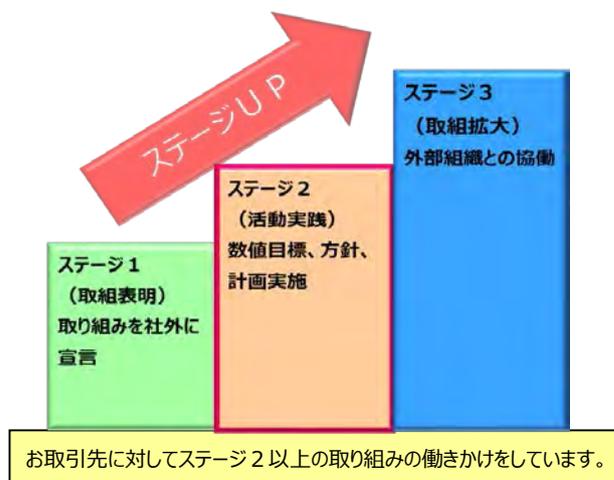
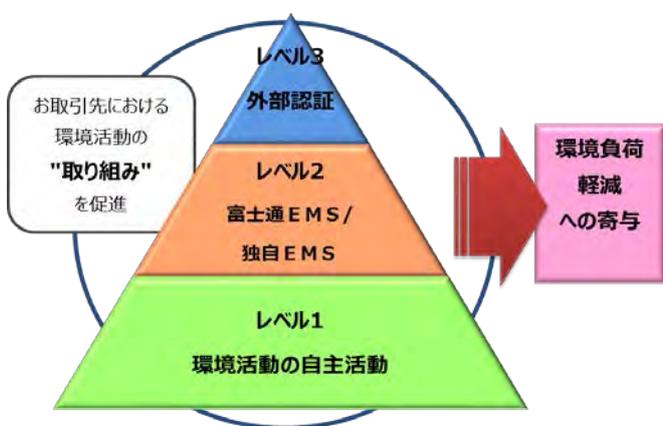
富士通グループでは、地球環境に配慮した企業活動を推進すべく、サプライチェーンで連なるお取引先での環境活動を含め、「富士通グループグリーン調達基準」に基づく取り組みを促進しております。

当社は、これと連動しお取引先と環境マネジメントシステムの構築、地球温暖化防止活動等を推進して、環境負荷低減に取り組んでいます。

◆環境マネジメントシステム（EMS）の構築

◆地球温暖化防止活動（CO2 排出抑制/削減等）

*EMS(Environental Management System)



当社およびお取引先の取り組み／事例を、お取引先を交え議の場を通じ、ご紹介していきます。

② サプライチェーン BCM (Business Continuity Management)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、お取引先に向けてアンケート調査を実施しており、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。

また、お取引先へ向け、アンケート結果のフィードバック、当社活動の紹介などを通して、ノウハウの伝達、脆弱点の是正指導等、お取引先各社の活動支援を実施します。

③ お取引先とのパートナーシップの強化

お取引先との定期的な会議、協業を通じて、長期的な信頼関係のもと共に繁栄できる関係を構築します。

(a) 富士通サービスパートナー会議の開催

富士通サービスパートナー会議では、社長メッセージやサービス・サポート部門担当執行役員からのプレゼンテーションを通じて、サービス・メンテナンスビジネスのグループ活動方針やパートナー様の様々な取り組みを共有するなど、パートナーシップの強化に努めています。

(b) 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。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の発生を分析し、再発防止策をお取引先と共有します。

なお、これらの活動でお取引先の優れた活動は、積極的に表彰するなど、情報共有と最適な価値・サービスの提供を、お取引先と一体となって進めていきます。

■ ■ サポート品質改善活動を通して ■ ■

ミツイワ株式会社取締役 高橋洋喜様

共通の品質指標を目標に、メンテナンス技術だけでなくマナーやコミュニケーション力など総合的な品質向上活動を全パートナーが一体となって進めており、全国均一したサービスの提供につながっています。定期的開催される品質会議は、他パートナー様との活動の共有や現場の生の声で議論ができる貴重な場となっています。

また、パートナー表彰制度やそれに伴う海外視察は、モチベーション向上とともに、グループの一体感の醸成、お客様に貢献できる最新の IT 動向を学ぶ機会として役立っています。



《 優秀パートナー表彰制度での海外視察 》



Fujitsu Laboratories of America, Inc.訪問



San Francisco Microsoft 研究所訪問

(3)地域・国際社会と共に

私たち富士通エフサスは、お客様と共に、安心できる IT インフラ環境の追求と、未来につながる価値の創造を通じて、豊かな社会の発展に貢献していきたいと考えております。

東北地方での復興支援、障がいを持つ方々の社会参画への支援や地域社会に根ざした活動、さらには海外子供たちへの支援、文化・スポーツ協賛など、より良い社会の実現に向かってさまざまな取り組みを行っております。

	2014 年度実績	2015 年度目標
◆海外貧困国の教育支援活動	<ul style="list-style-type: none"> ●ラオスにおける学校教育支援（富士通エフサス労働組合と共同） <ul style="list-style-type: none"> ・ラオス小学生への奨学金支援（277 万円 169 名） ・ラオスでの中学校建設支援 カムアン県ケムアン村への中学校寄付（2014 年 12 月起工） ●発展途上国の子供達の支援 “世界の子供にワクチンを” <ul style="list-style-type: none"> ・エコキャップ回収によるポリオワクチン接種への貢献 901.54 kg ワクチン 901 人分 	<ul style="list-style-type: none"> ●ラオスにおける学校教育支援（富士通エフサス労働組合と共同） <ul style="list-style-type: none"> ・ラオス小学生への奨学金支援の継続 ・ラオスでの中学校建設支援 カムアン県ケムアン村への中学校竣工に併せて、寄贈式およびスタディツアー実施（2015 年 11 月予定） ●発展途上国の子供達の支援 “世界の子供にワクチンを” <ul style="list-style-type: none"> ・エコキャップ回収の全事業所展開
◆障がい者雇用促進・育成を行う団体との交流、支援	<ul style="list-style-type: none"> ●社会福祉法人太陽の家(大分)への支援 <ul style="list-style-type: none"> ・寄付および PC 寄贈 ●武蔵野東学園との交流・支援 <ul style="list-style-type: none"> ・自閉症児の絵画展示拠点拡大（銀座 G-7 ビル・大宮オフィス） ・展示オフィスに児童・家族を招待し、絵画見学会を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●社会福祉法人太陽の家(大分)への支援 <ul style="list-style-type: none"> ・寄付の継続 ●FFTY20 周年事業協賛 ●武蔵野東学園との交流・支援 <ul style="list-style-type: none"> ・展示オフィスに児童・家族を招待し、絵画見学会を実施
◆スポーツ・芸術イベント協賛	<ul style="list-style-type: none"> ●スポーツ関連 <ul style="list-style-type: none"> ・大分車いすマラソン協賛 ・九州身体障害者陸上競技協会協賛 ・川崎フロンターレ協賛 ・川崎市ランフェスタ協賛 ●芸術イベント関連 <ul style="list-style-type: none"> ・クラシックコンサート協賛 ・横浜市アーツフェスティバル協賛（トリエンナーレ 2014） 	<ul style="list-style-type: none"> ●スポーツ関連 <ul style="list-style-type: none"> ・大分車いすマラソン協賛 ・九州パラ陸上競技協会協賛 ・国際車椅子バスケットボール大会協賛 ・川崎フロンターレ協賛 ・川崎市ランフェスタ協賛 ●芸術イベント関連 <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市アーツフェスティバル協賛（Dance Dance Dance @YOKOHAMA 2015）
◆地域コミュニティへの参画	<ul style="list-style-type: none"> ・地元の市区町村や団体と連携した活動の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ・地元の市区町村や団体と連携した活動の推進
◆地域貢献活動	<ul style="list-style-type: none"> ・当社グループの全国 105 事業所で社会貢献活動を継続 	<ul style="list-style-type: none"> ・当社グループの全国事業所で社会貢献活動を継続
◆東日本復興支援	<ul style="list-style-type: none"> ・復興支援プロジェクト「コンサート・さくら並木協賛」 ・宮城大学復興支援コンサート協賛 ・東北復興新人ボランティアの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・復興支援プロジェクト ・宮城大学復興支援コンサート協賛 ・東北復興新人ボランティア継続

① ラオスの学校教育支援（富士通エフサス労働組合との協同活動）

当社は、富士通エフサス労働組合と共に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。2012 年 11 月には、この功績を讃えラオス教育体育省から労働勲章を授与されています。

また、当社創立 25 周年記念事業として、カムアン県ケムアン村に新たに中学校を建設することを決め、2014 年 12 月にラオス教育体育相、県知事を招いて起工式を行いました。校舎は 2015 年 7 月着工予定で、同年 9 月の新学期に向け、104 名の中学生を迎えます。



ラマラー村小学校の生徒達



ケムアン村中学校起工式

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で形成されています。当社では武蔵小杉本社オフィスを中心に、現在 27 事業所でこの活動を行っております。2014 年度は 901.54kg のエコキャップを回収し、ポリオワクチン 901 人分（18,030 円）に貢献しました。（1kg=1 人分/@20 円）2015 年も引き続き、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、故中村裕博士の「障がい者は仕事もち自立することが最も必要である」という信念、「保護より機会を」「世に身心（しんしん）障がい者はあっても仕事に障がいはいり得ない」という理念の下、1965 年に大分県別府市に設立されました。

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て共同出資会社をつくり、多くの重度障がい者を雇用しています。障がい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や頭脳労働など多くの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」訓練生の受入や、訓練施設への作業依頼、地域住民も参加可能なパソコン教室へのパソコン寄贈などを行い、施設運営に協力しています。



(左)太陽の家中村理事長、(右)今井社長(当時)

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、2014年の学園創立50周年事業に向けた寄付、パソコン寄贈を行いました。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、2015年春には大宮オフィスにも展示しました。さらに、各拠点で絵画見学会を開催し、作者の児童とご家族をオフィスに招待するイベントを行い、交流を深めています。



児童達の絵画展示(当社 武蔵小杉オフィス)

⑤ スポーツイベント協賛

当社は、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を行っております。2014年度には、創立25周年事業の一環で、川崎フロンターレの選手を招いて、従業員家族との懇親イベントを行い、選手との交流を行いました。さらに、本社のある川崎市との関わりを強化する意味からも、2014年度より、川崎市主催の「川崎国際多摩川マラソン・駅伝」に協賛し、当社社員も多数参加いたしました。

また、大分国際車いすマラソンへの協賛や、全国車いす駅伝競走大会(京都)では、富士通エフサス太陽から選手を送り出しています。



川崎フロンターレ選手との交流会



全国車いす駅伝競走大会(京都)

⑥ 芸術イベント協賛

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)に協賛いたしました。

2015年は、横浜市アーツフェスティバルの Dance Dance Dance@YOKOHAMA2015)を協賛し、当社からも踊りに参加することを通じてイベントを盛り上げてまいります。



マイケル・ランディ《アート・ピン》2010/2014
撮影:加藤健
写真提供:横浜トリエンナーレ組織委員会

⑦ 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。



阿波踊り(徳島県)



青森ねぶた祭(青森県)

⑧ 地域に密着した社会貢献活動

富士通エフサス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。2014 年度は、当社グループ会社も含め全国 105 拠点で 192 回実施しました。下記に活動の一端をご紹介します。



9月7日 札幌
クリーンアップ石狩新港浜
＜エフサス北海道支社＞



10月29日 高岡
事務所周辺清掃活動
＜富士通エフサス北陸カスタマサービス(株)＞



10月11日 秋田
夕日の松原クリーンアップ
＜エフサス秋田支店＞



6月29日 神戸
須磨海岸クリーン作戦
＜富士通エフサス関西カスタマサービス(株)＞



11月2日 春日部
事務所周辺清掃活動
＜富士通エフサス東日本カスタマサービス(株)＞



9月21日 長崎
長崎がんばらんば国体
クリーンアップキャンペーン
＜エフサス長崎支店＞



10月25日 名古屋・三重
とだがわの森 育樹活動
＜富士通エフサス東海カスタマサービス(株)＞



5月30日 日本橋
まちかどクリーンデー
＜富士通エフサス・カスタマサービス(株)＞



11月7日 高松
高松市中央公園清掃活動
＜富士通エフサス四国カスタマサービス(株)＞



10月23日 大阪
大阪マラソンクリーンアップ作戦
＜富士通エフサス・クエ(株)＞
＜富士通エフサスシステムズ(株)＞

⑨ 復興支援活動

2011年3月11日に起こった東日本大震災は大きな爪痕を残しました。当社は、お客様システムの安心安全を守るため、これまで本業を通じて復旧・復興に力を尽くすとともに、防災減災に向けたご提案をしております。その一方で、社会貢献活動の一環として以下の事項に取り組んでおります。

【コンサート・桜並木植樹への協賛（スマイルアゲイン 0311）】

2014年10月15日、東日本大震災復興支援チャリティーコンサート「桜並木の道しるべ」（vol.3）を後援し、シンガーソングライターの普天間かおりさんとリコーダー奏者の村山直子さんをお招きして、復興の象徴である「奇跡のピアノ」の音色を皆さんに楽しんでいただきました。

また、11月20日には、東日本大震災で津波被害にあった地域に桜の木を植樹する活動をしている「NPO法人さくら並木ネットワーク」に協力し、宮城県石巻市の2か所に合計9本の桜を植樹しました。これは、津波の最高到達地点付近を中心に植樹を行うことで、津波の記憶をとどめ、避難の目安になることを示すとともに、桜の開花で地元にも明るい話題を取り戻すきっかけになればということを目指しています。



石巻「なかよし保育園」への桜の植樹をする園児たちと今井社長（当時）

【宮城大学復興支援コンサート】

2014年12月21日に、宮城大学殿主催による合唱団・管弦楽団のコンサートが開催され、当社が協賛いたしました。この楽団は、地域の方、県内の高校生・宮城大学の学生・教職員の皆さんで結成されています。年末の慌ただしい中ではありますが、震災からの復興を祈念し、オーケストラの生演奏に載せてベートーベンの「第九」が力強く会場に響き渡りました。



【新人による復興支援ボランティア】

富士通エフサスでは2014年8月～10月にかけて、新入社員102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、富士通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。2015年度も実施計画中です。また、富士通エフサスシステムズにおいても、2015年6月に新入社員16名が参加する復興支援活動を行いました。富士通エフサスグループへの社会貢献活動を拡げていきます。



富士通エフサス 2014年度新入社員の復興支援活動

Ⅲ. マネジメント

1. 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おります。

また、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インテグレーションサービス部門の関係者が当社の役員として経営に参画しているほか、四半期ごとに関係者によるステアリングコミティを開催しております。

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。

2. 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。

さらに、コンプライアンス問題や重大なリスクインシデントを未然に予防するために、リスク・コンプライアンス委員会の小集団活動として当委員会のWGを設置し、日々変化する外部環境・状況を踏まえた対策検討・社内展開を実施しております。

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、社内外に「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 を実施しました。

3. リスクマネジメント

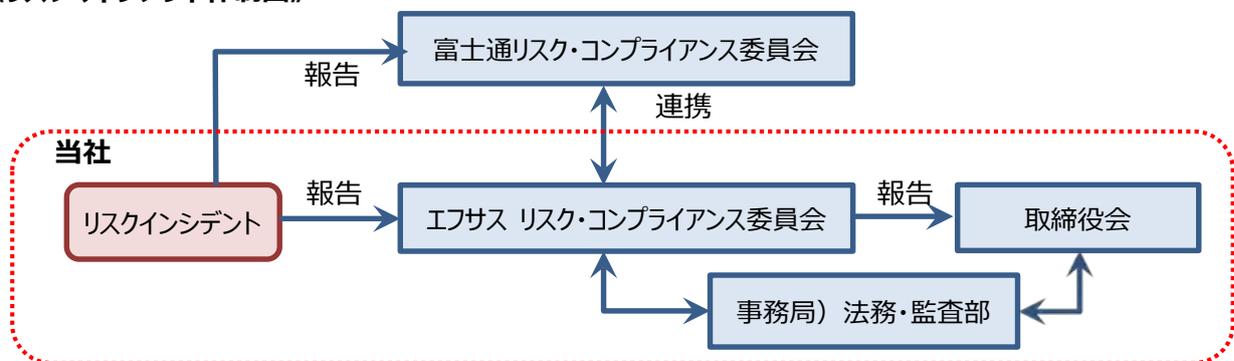
当社は、事業活動において発生する様々なリスクを迅速・的確に把握し、リスクインシデント発生時の影響の最小化、および再発防止に向けて体制を構築しております。

具体的には、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、体制を整えています。

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》



4.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。

- ・セキュリティに関する各種規程の整備
- ・Pマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS: Information Security Management System）の国際規格「ISO27001」の取得
- ・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
- ・e-Learning やビデオによるセキュリティ教育といった啓発・教育活動の実施
- ・社給パソコン等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



入によるシステム管理

以上のことを行うことにより、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「AA+」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。



5. 事業継続

当社はおお客様のシステム・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。

(1)自社の事業継続への取り組み

- ・社員の安否確認によるお客様対応体制の確保
- ・お客様対応窓口となるコールセンターの切り替え（対応窓口を停止させない）
- ・復旧対策本部の代替地の設定・運用（対策本部が被災しても陣頭指揮をとれる体制）
- ・システム修理部品の郵送経路の確保
- ・社内ITインフラの確保（お客様対応のための膨大なデータ処理・管理の確実な実施）

(2)お客様システム復旧対応への取り組み

- ・災害対応マニュアル／復旧支援体制の整備
- ・富士通グループ合同防災訓練
（お客様業務復旧対応をシミュレーション）



お客様復旧対策本部による訓練



保守部品の配送訓練

(3)事業継続の世界的な認証取得

当社は、お客様のICTインフラに対する保守サービス事業において、事業継続マネジメントシステム（BCMS: Business Continuity Management System）の国際規格「ISO22301」の第三者認証を富士通株式会社とともに、2012年8月24日に世界で初めて取得しています。

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)