

The Fujitsu logo is positioned in the top right corner. It features the word "FUJITSU" in a white, sans-serif font, with a stylized infinity symbol above the letter "I". The background of the entire page is a network of white lines connecting various points, resembling a digital or social network, set against a blue sky with a sunset or sunrise glow at the bottom.

富士通エフサス
CSR Report
2017

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

富士通グループの一員として、デジタル革命を支え、 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を実現するとともに、デジタル社会の安心・安全を維持・強化していくことがグローバル ICT 企業としての社会的責任と考えています。当社は、富士通グループの一員として ICT システムの安定運用の役割を担い、お客様の成長、社会の発展に貢献してまいりました。

現在、ICT はこれまでの効率化のツールからその位置づけを変え、私たちの生活、ビジネス、そして社会に革命的な変化をもたらすものとなっています。私は、こうした ICT による革命＝デジタル革命が、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、日本の農業、少子高齢化、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社会課題の解決に貢献すると信じています。

また当社では、自ら ICT を活用した「働き方改革」「健康経営」を実践することで、よりやりがい、働きがいがある活気に満ちた会社とするとともに、その成果を「リファレンスモデル」としてお客様、社会に還元すべく、現在、様々な取り組みを進めているところです。

昨年、当社は、「No.1 Service Front Company」に向け、新たに「support & innovate」というキーワードとともに、「支える」「変える」そして「共に創る」という企業メッセージを発信しました。デジタル革命の牽引役として、当社自身が常に進化し続けることで、お客様の革新を加速し一緒に成長できればと考えています。当社は、富士通グループの中で最もお客様の現場に近い企業として、常に現場起点で考え、行動し、共に豊かで夢のある未来を創造することで、持続可能で安心・安全な社会、地球環境を実現し、次世代への継承に努めてまいります。



株式会社 富士通エフサス
代表取締役社長 濱場 正明

II. 当社の CSR への取り組み方針

当社は、富士通グループの理念・指針である「FUJITSU Way」に基づき、CSR 活動を推進し、地球と社会の持続可能な発展に貢献してまいります。また「ISO26000」に準拠した「7 つの中核分野」への取り組みを強化しています。

具体的には、常務取締役 中野隆を長とする全社組織「CSR 委員会」にて全体計画を策定した上で、社会貢献活動、関連事業について、定期的に進捗レビューを実施し、富士通エフサスグループ*全体で方針の共有と社員への浸透を図りながら、CSR 活動を推進してまいります。



※富士通エフサスグループ：富士通エフサス株式会社、富士通エフサス・クリエ株式会社、富士通エフサスシステムズ株式会社、富士通エフサス・カスタマーサービス株式会社、富士通エフサス東日本カスタマーサービス株式会社、富士通エフサス東海カスタマーサービス株式会社、富士通エフサス北陸カスタマーサービス株式会社、富士通エフサス関西カスタマーサービス株式会社、富士通エフサス四国カスタマーサービス株式会社、富士通エフサス太陽株式会社

【富士通エフサスの5つの重要課題】

当社は、上記方針に基づき、「7 つの中核分野」から右記の「5 つの重要課題」を設定しました。これら課題への重点的な取り組みを通じて私たち自身がよき企業市民として成長することを目指しています。

1. ICT による安心の提供と新たな価値創造 【詳細 P3】
2. 社会に貢献する人財の育成 【詳細 P9】
3. ダイバーシティ&インクルージョン 【詳細 P11】
(多様性の受容と促進)
4. 地球環境への対応 【詳細 P13】
5. ステークホルダーとの対話と協力 【詳細 P15】

CSR 委員長からのメッセージ



CSR 委員長
常務取締役
CFO/CHO
中野 隆

CSR の取り組みは、当社が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。現在、当社は、従来の ICT インフラを中心とするサービスに留まらない新領域のビジネスを目指しています。お客様の継続的な発展のために、常に社会との関係を意識した上で、世の中を俯瞰し、ICT をベースに人々と「つながる」「つなげる」ことが不可欠であると考え、様々な社会課題を解決してまいります。

その活動の「場」として、業界に先駆けて 2013 年 6 月に「みなとみらい Innovation & Future Center」を開設するとともに、高品質・高付加価値のビジネスをデザインし、お客様と共に真の課題を引き出し解決する「人財」の育成に取り組んできました。またダイバーシティ活動においては、女性や障がい者、グローバル人材の育成に積極的に取り組み、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。

2017 年からは、「働き方改革」「健康経営」に本格的に取り組んでいます。

当社は、これらの取り組みを通じて、ICT の利活用を前提に、お客様や社会の成長・発展を支え、持続可能な社会を実現するために責任を果たしたいと考えています。

1. ICT による安心と新たな価値の提供

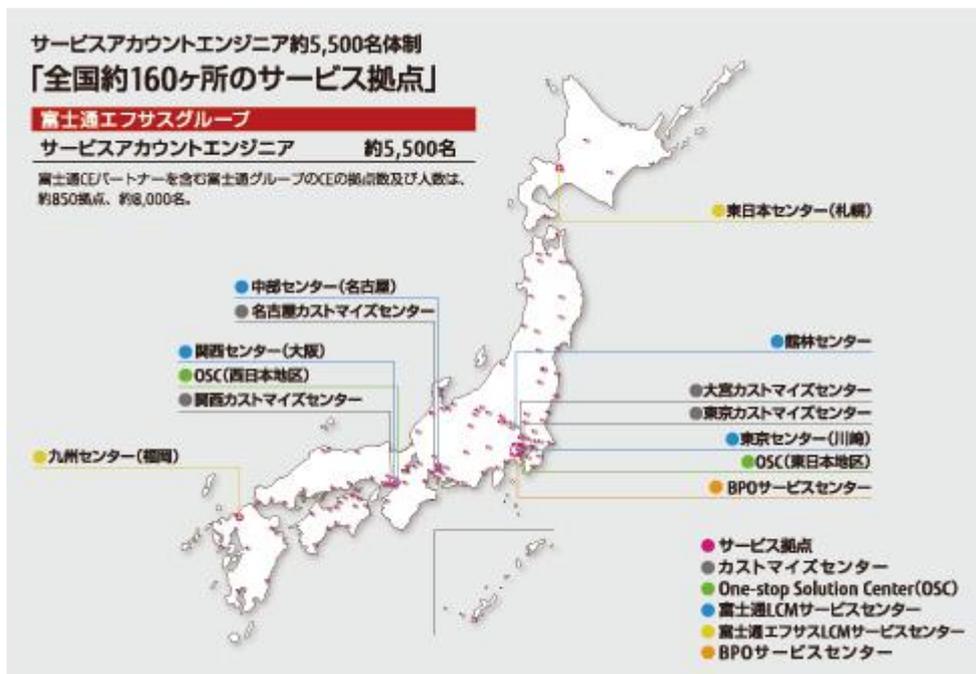
当社は、お客様の ICT 環境の「安心・安全・安定」を提供するとともに、ICT を様々なシーンで活用することで、新たな価値創造を提案いたします。ここでは、当社の CSR に関連する事業について、「支える」「変える」「共に創る」の観点で整理し、ご紹介します。

[支える]

当社は、全国約 160 ヶ所のサービス拠点とサービスアカウントエンジニア約 5,500 名の国内最高レベルの体制でお客様の ICT システムを支えており、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、ライフサイクル全般をサポートしています。

また、お客様・社会へ安心かつ快適な ICT 環境を提供することを第一義に、スピーディーかつ高品質にトラブルの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）にも取り組んでいます。

(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」を支える～

「富士通 LCM サービスセンター」は、富士通と共同で全国 4 ヶ所（東京、中部、関西、館林）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なう。また、東京センター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～

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トラブルを、全国のサービスアカウントエンジニアと連携し迅速に解決。

● **BPO サービスセンター** ～お客様の様々な業務に対応～

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に対応。

● **カスタマイズセンター** ～お客様への ICT 機器の導入・展開を支える～

全国に 4 ヶ所あり、パソコン、POS、ネットワーク機器などのシステム導入を行なう。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。

(2)安心の提供

① お客様システムを災害から守る

富士通グループでは、災害発生時に「お客様復旧体対策本部」を立ち上げ、全国から召集したエンジニアが被災地のお客様情報システムの復旧支援を行います。当社では、毎年、9月1日の「防災の日」に合わせて、災害に即時対応できるよう様々なケースを想定した防災訓練を、お客様にもご参加いただいた上、富士通グループ一体となって実施しています。

また災害時の復旧対応で学んだノウハウをお客様の防災対策に活かすべく、「災害対策キャンペーン」も実施し、お客様システムの対策状況を確認する「診断チェック」を行なうとともに、クラウド活用、データバックアップ環境構築などの「災害対策関連ノウハウ」を提供し、有事に備えた対策の重要性を継続的にお伝えしています。

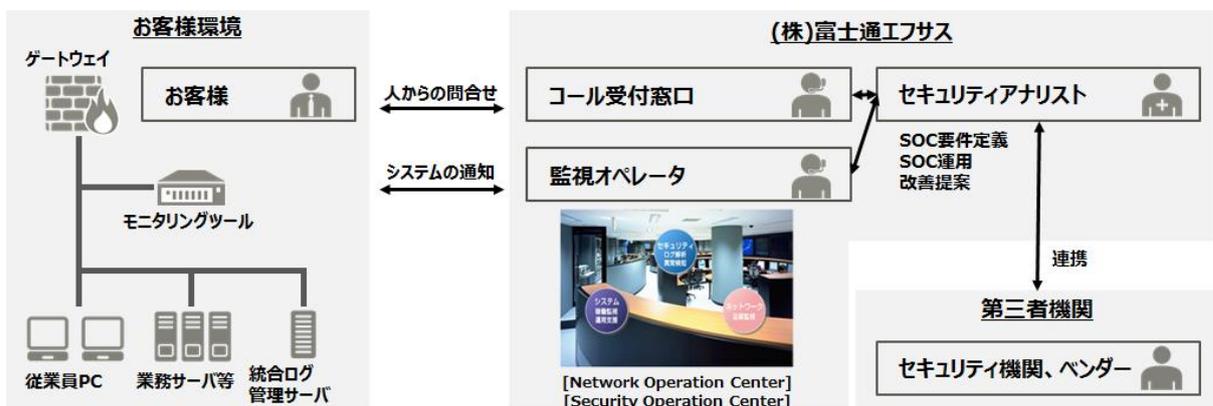


② サイバー攻撃の脅威に備え ICT インフラを強固に対策

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、マルウェア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年々高度化・複雑化しており、なかでも最近では、PC やサーバなどを使用不可能な状態にしたのち、元に戻すことを引き換えに金銭を要求するタイプのマルウェア「ランサムウェア」による被害が顕著です。

トレンドマイクロ社によれば、国内企業でのランサムウェアの被害件数は、2015 年には 650 件だったものが 2016 年には 2,350 件と、前年の約 3.6 倍にまで被害が拡大しており、今なお沈静化する気配がありません。

当社は、「ウイルスふるまい検知」「次世代ファイアウォール」「標的型メール訓練」などのセキュリティ関連サービスで、お客様をサイバー攻撃の脅威から守ります。また富士通総合監視センター（SOC）では、各分野のエキスパートが連携し、所定の契約に基づき、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 システムの安全・安定稼働に貢献します。



さらにお客様のセキュリティ強化に貢献すべく、社員がお客様の身近な相談役として活躍する「セキュリティホームドクター」を育成し、お客様とお客様の ICT インフラの安全を強力にサポートします。2017 年度には全社で 1,000 名のセキュリティホームドクターが誕生する予定です。

[共に創る]

当社は、ICTの活用を前提に、お客様、社会と共創し、お客様のビジネス課題はもとより、災害、食・農の安心、過疎化対策などの社会課題の解決、さらにスポーツを通じた地域創生に積極的に取り組んでいます。

(1)お客様、社会との共創

当社は、業界に先駆けて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月の「みなとみらい Innovation & Future Center」を皮切りに、以下の5ヶ所の拠点を開設しました。さらに「Future Center Alliance 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、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います。

① Innovation & Future Center、および価値創造オフィス

●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ング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します。



クイーンズタワー-B 棟 9 階 (横浜市)

●Osaka Knowledge Wharf



マルイト OBPビル 10 階 (大阪市)

●Tokyo Innovation Lounge



銀座 G-7ビルディング 5 階 (東京都中央区)

●Dialog Space (大宮)



大宮 JPビルディング 6 階 (さいたま市)

●Dialog Space (札幌)



札幌三井 JPビル 14 階 (札幌市)

② お客様との共創の取り組み

当社は、これまで延べ1万7千人の社外の方々と約700回のワークショップを開催し、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、共創を重ねています。以下は、その具体例です。

● 地域住民を洪水から守るべくリアルタイムな河川監視を実現

「FUJITSU Infrastructure System Integration 観測支援システム導入・運用サービス」を提供し、近年多発する河川氾濫などの水害対策として、水位センサーや監視カメラによる定点観測で早期の予兆検知を可能とし、人々の住環境の安心・安全を支援しています。



● 原発被災地域の避難指示解除に伴う住民帰還支援

2017年3月、東京電力福島第1原発事故による避難指示が解除されました。当社は、福島県飯舘村の玄関口に、放射線量測定装置によるリアルタイムな線量と「お帰りなさい」を伝えるメッセージボードを設置し、帰還した住民を温かく迎えたいという行政の想いにお応えしています。



● 食の安全や環境保全に取り組む農業をバックアップ

「食の安心・安全」「農作物の国際競争力強化」を図るため、農林水産省は国際的基準 = JGAP* を制定し、普及に努めています。当社は、営農指導者と生産者の課題解決のため、ICT を活用した「FUJITSU Intelligent Society Solution 智のWA! JGAP 指導支援ツール」を提供。消費者が安心して健康で明るい生活を送ることができる社会づくりに貢献しています。



※JGAP (Japan Good Agricultural Practice) : 農林水産省が推進する認証制度。
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。

● 有害鳥獣による農作物被害に悩む自治体への支援

シカやイノシシなどによる農作物や森林への被害は年々増加しており、現場では狩猟者の減少・高齢化などの課題を抱えています。当社は、自治体・猟友会との共創による ICT を活用した有害鳥獣捕獲のための実証実験を行っています。



● テレワーク活用による移住者の就労支援で地方活性化に貢献

人口減少に悩む自治体、人手を確保したい企業、テレワーカーの三者をつなぎあわせるサービスとして「就労支援パック」を提供。テレワーカーを地方に呼び込み、インターネットを介して都心部の企業の仕事を行うことで、自治体の税収減少・空き家問題や、人手不足、働き方改革などの課題解決を支援します。



(2)スポーツを通じた地域創生の促進

近年、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを前にスポーツへの取り組みが活性化しており、国際スポーツイベント開催、スポーツ庁設置、スポーツ基本法制定など、国も積極的にスポーツに関わり始めています。競技者育成に加え、医療費高騰への対策、子供の体力向上などへの活用が期待され、スポーツを契機とした街づくりのニーズも高まっています。

当社は、地域の皆様、富士通グループ各社との共創により、スポーツの活性化を支援いたします。当社ではIoTやセンシング技術を用いて、ICTによる新たな学びや集いの機会を提供しています。例えば、子どもたち一人ひとりの運動能力の見える化によりスポーツへの興味を引き出し、自発的な学習を促すことが可能です。



また、スタジアムやアリーナを中心とした街づくりは、地域創生の取り組みとしても注目されています。その地域の中心的な存在として、スポーツ選手、地域の皆様、海外からのお客様など人々が集まり、安心・安全にスポーツイベントに参加し楽しむことができるよう、これらの施設の ICT 基盤整備や運用について、より先進的なニーズへ取り組んでまいります。社会基盤を支えてきたこれまでの実績・経験を基に、「スポーツを支える一員」として強力に推進いたします。



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

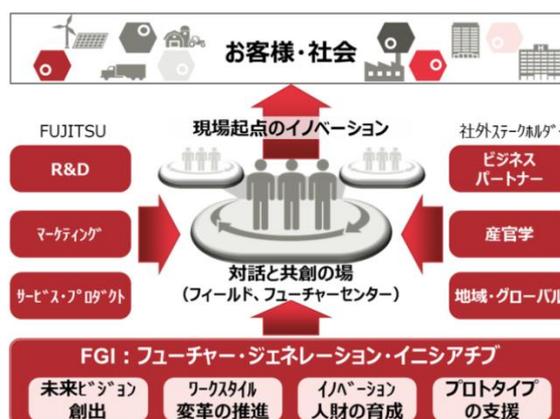
当社において、「人」は最も重要な財産であり、「人」の成長こそが最も重要な経営基盤です。当社は、変化の激しいビジネス環境に対応し、高度な技術力を持ち合わせた「変革にチャレンジする人財の育成」を図るとともに、社会インフラの安定稼働のための品質へのこだわり、ひたむきなお客様起点を追求する「未来に伝えるべきエフサスDNA」の継承も目指します。この二つを両輪に、現場力を強めとし、お客様と共創できる人財の育成を通じて、お客様・社会の課題解決に貢献してまいります。

(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中で、変革をリードするビジネスリーダーの育成に注力するとともに、一人ひとりが主体的にお客様とともに社会課題を解決する人財育成に取り組んでいます。

①現場起点のイノベーションを推進できる人財の育成

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、お客様自身が気付いていない真の課題を突き止め、解決に向けた未来へのビジョンを描き、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共創を実践しています。そのため場として、各拠点のフューチャーセンターを活用するとともに、共創を円滑に進めるための「共創型ファシリテーター」育成、フィールドの全ての社員を対象に業務可視化技術の強化を図る「創造的課題解決プロセス研修」を展開しています。



現在、育成された人財を中心に、社会課題に対して、自治体、大学、お客様と共創ワークショップを開催し、解決に向けた取り組み・実践が広がっています。

当社は、今後とも共創のノウハウ・ナレッジを活用し、さらに場を広げ、お客様・社会に貢献する人財を育成してまいります。

②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

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」により、「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しています。

エフサス・プロフェッショナル認定者は、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。

さらに、お客様の課題に幅広く柔軟に取り組めるよう、次のような人材育成にも取り組んでいます。

① サービスマネージャーの育成

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貢献する人材として、「エフサス・サービスマネージャー」の育成および認定を推進しています。必要な製品やサービスを組み合わせ、企画・設計・構築・運用・改善を総括することで、継続的にお客様の成長を支える役割を担います。

② 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おります。

③ あらゆるニーズに応えるための技術者育成

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、Amazon 社の AWS、Microsoft 社の Azure など、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。また、これからのデジタル革新の世の中をリードし、いち早くデジタルビジネスを推進していくために、IoT・AI・アナリティクスなどの最先端 ICT の修得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

豊かな未来の実現に向け、当社ならではの「お客様起点」「品質へのこだわり」といった DNA を継承するため、以下の取り組みを行っています。

① お客様起点マインドの醸成と継承

お客様対応現場の映像をもとに、職場チームのディスカッションを通じて、サービスマインドの継承を行うプログラム（Service Maximum）を 10 年以上継続しています。お客様に喜んでいただいた経験を仲間たちと振り返り、お客様起点のマインドを再認識すると共に、「自分たちの使命」を改めて考える取り組みを行っています。

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、プロジェクト管理／監査が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います。特に、社会的使命であるミッションクリティカルシステムの安定稼働を担う保守サービスのさらなる品質向上と後継者の育成強化を進めております。

■「富士通エフサス 健康活動方針」の策定■

当社は、2017 年 8 月に富士通が実施した「富士通グループ健康宣言」を踏まえ、「富士通エフサス 健康活動方針」を策定しました。当社において家族も含めた社員全員の健康増進を進めていくことは重要な経営課題のひとつです。2017 年度は、これまでの安全衛生活動を基盤に、以下の 4 点に重点を置いて取り組んでいます。

- ① 自らの健康意識の向上 : 一人ひとりの自律した健康管理の積極的支援
- ② 生活習慣病対策 : 健康診断の受診の徹底と特定保健指導の強化
- ③ メンタルヘルス対策 : ストレスチェックの活用とセルフケア・ラインケアの強化
- ④ 喫煙対策 : 喫煙者への禁煙・減煙サポートと喫煙者・非喫煙者の双方に対する環境整備

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)

【富士通エフサス ダイバーシティ&インクルージョン憲章】

エフサスは、社員一人ひとりが持つ多様性*が未来につながる価値創造の源と考え、誰もが、能力を最大限に発揮できる組織づくりを推進します。

私たちエフサス社員は、互いを尊重し、成長し続けることで、公私にわたって生活を充実させ、幸福で豊かな人生を実現することを目指します。

※多様性：性別・年齢・人種・国籍・宗教・信条・障がいの有無・性的指向などの違い

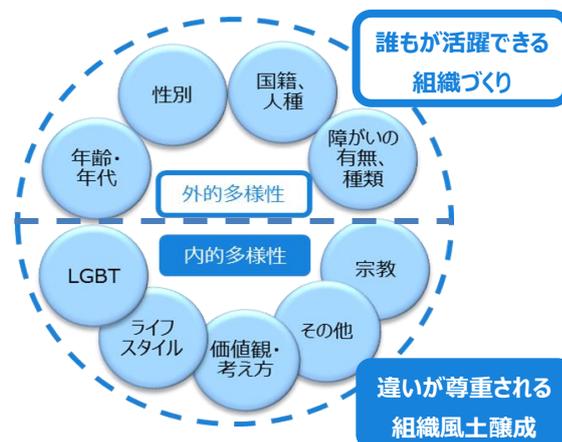


(1) ダイバーシティ推進を通じた組織文化の変革

当社では、「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」に則り、性別・人種・国籍・宗教・年齢などの異なる多様な人財が、能力を最大限に発揮できる組織づくりを推進し、社員が互いに多様性を尊重、成長し続けることで、公私にわたり生活を充実させ、幸福で豊かな人生を実現することを目指しています。

当社では、2011 年度から、女性活躍に焦点を当てた取り組みを開始して以来、中堅女性メンバーによるコミュニティを中心とした活動をベースに、2014 年 12 月に「ダイバーシティ推進委員会」を設立しました。委員会への諮問機関で部門横断的な議論の場である「ダイバーシティ推進 WG」で挙げられた課題は、女性に限らず様々な事情を抱えた社員など、誰もが能力を発揮し、活躍できる組織づくりを行っていくことが肝要であるとの認識の下、2016 年 12 月、改めて会社として目指す姿を「ダイバーシティ&インクルージョン憲章」として明文化しました。

あわせて今後は、性別や国籍に代表される「外的多様性」のみならず、価値観・考え方やライフスタイルなどの違いである「内的多様性」を互いに尊重し、誰もが活躍できる組織にするため、多方面からのアプローチを並行して進めてまいります。その一環として、性的指向・性自認の多様なあり方に対応すべく、2017 年 4 月から、社員の申請を受け、同性パートナーとしての関係が認められる場合は、休暇・休職ならびに福利厚生制度などの適用を可能としました。



(2) 女性の活躍推進

過去 5 年間のダイバーシティ推進活動の中で、女性同士が人的ネットワークを構築し、相互研鑽を行う土壌が育ってきました。この取り組みを加速するための仕掛けが「FSAS Women Initiative Community (FWIC)」です。また 2013 年度にスタートした「Women’s Leadership Program (WLP)」は、女性リーダーとして職場を牽引していくための意識改革・能力開発に向けたプログラムとして継続実施し、その卒業生は幹部社員として多く登用されています。

2017 年度からは「WLP リーダーシップ・ハブ」と銘打って、修了者同士の年次を越えたネットワークをさらに強化し、FWIC を活性化し、女性の活躍する土壌づくりを進めています。

(3)障がい者雇用の拡大と活躍への支援

当社では、毎年の新卒採用において、5%を目標に積極的に障がい者を受け入れています。現在、特例子会社である富士通エフサス太陽とあわせて障がい者雇用率は2.32%です。

①富士通エフサス太陽の取り組み

当社は、1995年、大分県別府市に、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。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。

現在、同社は、サービス品質の向上を図りながら、事業領域のさらなる拡大を目指すとともに、当社と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います。

②社外機関との連携による障がい者雇用推進の支援

当社では、行政機関やNPO、大学からの依頼を受けて、障がい者雇用の推進を支援するため、当社での採用・教育・配属後の職場での受け入れ態勢整備と障がい者の活躍事例の紹介に協力しています。特に一般企業での就労が難しいとされている重度視覚障がい者の就労可能性を広げるため、企業の人事担当者や障害者支援団体、県の職員や教員を対象にした講演会での講師を務めています。

今後とも障がいの種別を問わずに活躍できる社会の実現を目指し、障がい者雇用・活躍推進の取り組みを積極的に進めてまいります。



神奈川県労働局での社員による講演

(4)グローバル化に向けて

当社のビジネスもお客様のグローバル化に伴い国境を越えた展開が始まっています。「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、グローバル要員制度を整備して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います。現在、当社の外国籍従業員は30名で、毎年の新卒採用者の内5%の採用を目標としています。

■社外ダイバーシティ・プロジェクトへの参画■

当社は、2013年度以降、朝日新聞社が推進する「ダイバーシティ・プロジェクト」への参画をはじめ、「女子大学生向けの就職支援セミナー」でのパネラー参加、週刊誌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います。

2015年度以降は、日経BP社主催の産学連携のプロジェクト「ダイバーシティ&イノベーションフォーラム」に参画し、PBL(プロジェクトベースドラーニング)の理論に基づく学びの場を提供しており、2015年度は東京都市大学、2016年度は法政大学の学生が、「学び」をテーマにした新ビジネスの検討という課題のもと、1ヶ月半のプロジェクトに取り組みました。



Innovation & Future Centerでの発表会

4. 地球環境への対応

(1) 環境マネジメント

当社は、2000年3月に国際規格であるISO14001の認証を取得しました。2004年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」を中心にCO₂削減に向けた活動を行ってまいりました。

2015年にはISO14001の規格改訂がなされ、トップマネジメントのリーダーシップ、コミットメントに対する責任の強化、リスクおよび機会の概念が求められています。

当社は、これからもサステナビリティ経営の考えのもと、以下に積極的に取り組み、環境への貢献と経営の両立を目指してまいります。

- ・環境リスクの低減、回避
- ・省エネルギー、省資源によるコスト削減
- ・継続的な改善による企業価値の向上
- ・法令順守の推進 など

【環境方針】

1. 地球にやさしい企業経営
2. 企業責任の遂行と社会への貢献
3. 環境意識の高揚

(2) 環境活動の実績

① お客様向けビジネスを通してのCO₂削減

省エネ、コスト削減、免震・耐震機能に優れた「FUJITSU Sustainability Solution エフサスグリーンファシリティソリューション」のお客様への提供により、2016年度は前年比約800tのCO₂排出量削減を実現しました。

約 800t の CO₂ 排出削減量は樹齢 50 年のスギの木 57,000 本分に相当

② 自らの事業活動によるCO₂削減

自社での以下の実践により、2016年度は前年比CO₂排出量を前年から約300t削減しました。



約 300t の CO₂ 排出削減量は樹齢 50 年のスギの木 21,000 本分に相当

5.ステークホルダーの対話と協力

(1)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、製品の提供を目指すとともに、協業を通じた信頼関係を通じて、よきパートナーとして持続可能な社会の構築に貢献します。

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」に基づき取り組んでいます。当社は、これと連動したお取引先アンケート（項目：CO2 排出、生物多様性、水資源など）を実施し、環境配慮のための啓発活動を行っています。

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）強化が不可欠であり、当社は、お取引先に向けてアンケート調査を毎年実施し、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、脆弱点の是正指導などを行い、お取引先各社の BCM 対策を支援しています。

③お取引先とのパートナーシップの強化

●富士通サービスパートナー会議の開催

富士通とともに富士通サービスパートナー会議を開催し、サービス・メンテナンスビジネスに関する富士通グループとしての活動方針の展開やパートナー様の様々な取り組みを相互に共有するなど、サービスパートナー様と共存共栄に向けた関係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。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、各地区担当部門と地域のお取引先が一体となり、ヒヤリハットやミスの発生を分析、現場から全国へ再発防止策を発信しています。なお優秀なお取引先への表彰、優れた事例の各社間での共有なども行なっています。

(2)国際、地域社会と共に

当社は、国際社会および私たちが暮らす地域社会への貢献を通じて、よりよい社会の実現に向け、様々な取り組みを行っています。

①国際社会への貢献

●ラオスの学校教育支援

当社は、2002年より15年間ラオスへの教育支援を行っています。小学校の準就学率は100%を達成し、奨学金支援金も2016年度までに2,605人となりました。2016年度から就学率の低い中学校の建設に取り組んでいます。



<これまでの主な取り組み>

- 2002年 カムアン県 ラマラー小学校を建設/奨学金支援開始
- 2003年 セコーン県 ピアマイ小学校を建設
- 2006年 ラマラー、ピアマイ両校の保険衛生プロジェクトを支援
- 2012年 ラオス教育体育省より労働勲章授与
- 2015年 カムアン県 ケムアン村に中学校建設

● 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を混載することで、無償で収集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ものです。

当社では本社を中心に、現在27事業所でこの活動に取り組み、2016年度は1,007kgのエコキャップを回収し、ポリオワクチン1,007人分に貢献しました。今後は活動範囲を拡大し、さらなる支援を図ってまいります。



② 地域への貢献

● スポーツイベント協賛

本社のある川崎市との関わりを深めるため、「川崎国際多摩川マラソン・駅伝」に協賛しており、ボランティアやランナーとしても多数参加しています。



● 横浜市文化イベント協賛

2014年より横浜市文化イベント(芸術/ダンス/音楽)に協賛。またイベントボランティア向けの講習会実施のため、みなとみらいIFCの会場提供を行っています。



● 地域コミュニティへの参画

全国各地で開催される祭り、花火大会などのイベントに積極的に参画し、地域、住民の皆様との交流に取り組んでいます。



● 地域に密着した清掃活動

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べく、全社を挙げて清掃活動を行なっています。2016年度は、グループ会社も含め、全国100拠点で168回実施しました。



エフサス東海カスタマサービス
「雪かき清掃活動」



エフサス北陸カスタマサービス
「駅伝参加と清掃活動」



エフサス四国カスタマサービス
「事務所周辺・駅前駐輪地帯清掃活動」

(3)障がい者支援

当社は、雇用、寄付・協賛、交流イベント開催などを通じて、様々な障がい者支援の取り組みを行っています。

①社会福祉法人「太陽の家」への協賛/協力

太陽の家は、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創設し多くの重度障がい者を雇用しています。

当社は、太陽の家の経営理念に賛同し、寄付を実施するとともに、「太陽の家」訓練生の受入、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 PC 寄贈などを行い、施設運営に協力しています。



②障がい者参加スポーツイベントへの協賛

富士通エフサスは、障がいスポーツを積極的に応援し、1992年から「大分国際車いすマラソン」、2010年から「九州パラ陸上競技協会」に協賛しています。2017年からは、「一般社団法人日本パラ陸上競技連盟」に協賛し、ゴールドパートナーとなっています。

③武蔵野東学園様との交流および支援

武蔵野東学園様は、「心と体の健やかな子供を育てたい」という親の願いを教育の原点として創立されました。学園の最大の特徴は、健常児と自閉症児の「混合教育」、自閉症児への愛と根気による独自の「生活療法」の実践です。当社はその教育理念に賛同し、PCの寄贈などを行っています。また自閉症児童が描いた絵画を当社事業所に展示するとともに、毎年、作者とご家族を招待し、絵画見学会を開催して交流を深めています。

2017年7～8月には、みなとみらいで、中学生を対象としたICT体験学習を開催しました。



(4)災害復興支援

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まいりました。その一方で、以下のような災害復興支援に取り組んでいます。

① 桜並木植樹への協賛（東日本大震災）

2017年3月1日、当社は「NPO法人さくら並木ネットワーク」に協力し、宮城県石巻市のメロン保育園に桜の木、苗木を寄贈しました。今年で3回目となるこの活動は、東日本大震災での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、避難の目安を示すとともに、桜の開花で地元で明るい話題をもたらすことを狙うものです。



② 地域住民への支援（熊本地震）

当社を含む富士通グループでは、2016年4月に発生した熊本地震の際、本震翌日、益城町の拠点にグループ従業員や家族のための一時避難所を設置するとともに、近隣の避難住民への食糧・生活用品など支援物資の配布を行いました。



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づくりを含め、コーポレート・ガバナンスの強化に努めています。また富士通のビジネスグループにおいて当社の属するグローバルサービスインテグレーション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ッティを開催しています。

さらに取締役会における「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、日々改善に努めています。

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います。

2. コンプライアンス

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います。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」、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」を制定しています。

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います。

さらにコンプライアンス問題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います。あわ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います。

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います。

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います。

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はじめ、即座に関係者が対応し、リスクインシデントの最小化や再発防止策の策定、情報共有を行ないます。

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行い、リスクマネジメント意識・危機感を共有しています。

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。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、以下の情報セキュリティ対策を適切かつ確実に実施しています。

- ・セキュリティに関する各種規程の整備
- ・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」を製品保守、サービス部門にて取得
- ・Pマーク（JISQ15001）の取得
- ・全社員を対象に毎月セキュリティチェックデーを設け、セキュリティの基本ルールを確認
- ・e-Learning やビデオによるセキュリティ教育など、啓発・教育活動の実施
- ・サイバー攻撃に対する認識と対応スキル向上を図る訓練活動の実施
- ・社内 WAN に接続されているすべての PC に最新のパッチが適用されていることを確認するツールを導入し、脆弱性を排除



これらにより、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います。

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アイ・エス・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

当社はお客様のシステム・インフラの安定稼働を支えるため、自然災害などの不測の事態の備えとして、お客様システムの復旧を中心とした事業継続の強化に取り組んでおります。

(1)お客様システム復旧対応への取り組み

- ① 災害対応マニュアル/お客様復旧支援体制の整備
- ② 富士通グループ合同防災訓練



お客様復旧対策本部(訓練)



保守部品の配送(訓練)

(2)事業継続に関する世界的な認証取得

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とともに、2012年8月24日に世界で初めて取得しました。

株式会社**富士通エフサス**

〒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://www.fujitsu.com/jp/fsas/>

TEL:0120-860-242