



お客様・お取引先とともに

富士通グループでは、良き企業市民として
お客様、株主・投資家、取引先・パートナー、地域社会など
多様なステークホルダーの期待と要請を理解して
企業活動を実施します。

お客様とともに

お客様の満足度向上のために

社会や経済の環境がめまぐるしく変化し、将来の予測が困難な時代においては、お客様の要望や利用シーンの変化を素早く的確に捉え、「お客様起点」で発想・行動しながら自らを変革していくことが求められます。

富士通では、「経営品質向上プログラム」^(注1)を採用したマネジメント革新に取り組むとともに、お客様の変化に合わせて革新し続ける企業風土を作り上げるために様々な取り組みを実施しています。

(注1) 経営品質向上プログラム：

世界的な経営革新のデファクト・スタンダードとされる米国「マルコム・ボルドリッジ国家品質賞」を範とした「顧客本位に基づく卓越した経営」を実現するためのフレームワーク。

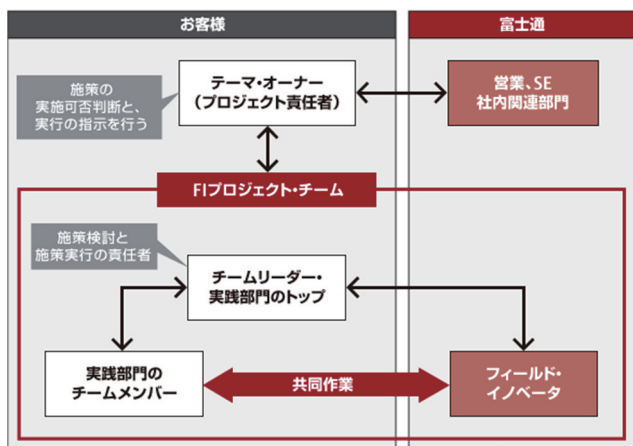
お客様とともに「フィールド・イノベーション」を推進

フィールド・イノベーションは、お客様の現場に密着して「人」の行動や意識を観察し、気づかなかった「プロセス」の無駄や改革のヒントを発見。「ICT」の価値最大化を図るとともに、お客様のビジネスの進化・拡大を支援します。

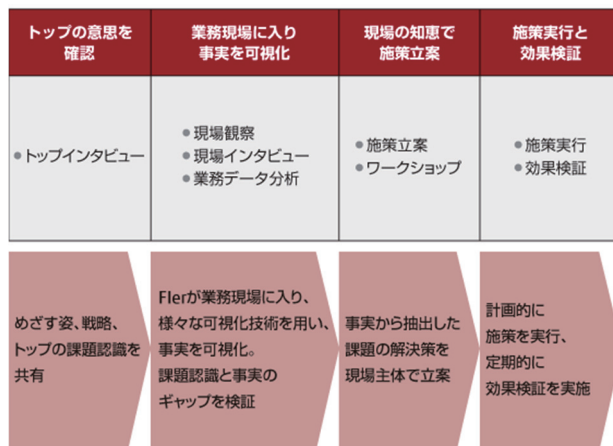
富士通は、業種にとらわれず様々なお客様と2007年にフィールド・イノベーションを開始し、2017年度は290件の活動を実施しました。

お客様とともにフィールド・イノベーションを進めるのは、富士通の各業務領域でキャリアを積んだ幹部社員から選抜され、「改革推進力」や「可視化技術」、「合意形成力」などのスキルを身につけた「フィールド・イノベータ (Fler)」です。Flerがチームでお客様のビジネスの現場に入り、トップの意思を確認し、現場でのインタビューや、可視化などから課題を明らかにします。そしてお客様の課題解決をお客様とともに第三者の視点でサポートします。

推進体制



フィールド・イノベーションのプロセス



・ フィールド・イノベーション事例

<http://www.fujitsu.com/jp/about/businesspolicy/fieldinnovation/case-studies/>

富士通お客様総合センター／富士通コンタクトラインの運営

2003年に開設した「富士通お客様総合センター」は、製品・サービスの問い合わせ先が不明なときや特定できないとき、その他お困りのときなどにご相談いただける窓口です。また、購入前に製品・サービスの機能や価格などを知りたい法人のお客様に迅速にお答えできるように、2005年からはお問い合わせ窓口を「富士通コンタクトライン」に統一し、専用の電話を開設

しています。電話番号はホームページやカタログ、プレスリリース、宣伝広告に掲載しワンストップで対応することで、お客様の満足度向上を強化しています。

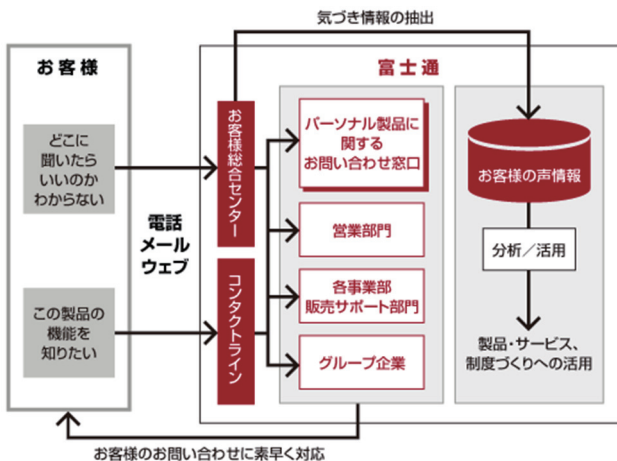
「富士通お客様総合センター」と「富士通コンタクトライン」では、お客様のお問い合わせ内容を把握し、適切な部門に素早くつなぎ、問い合わせ状況の監視による回答漏れ・回答遅延の防止の役割を果たしています。また、迅速な回答によってお客様満足度を高めるだけでなく、「お客様の声情報」を分析し、製品・システムの開発や品質向上に活用しています。

さらに、2014年からは、国内のみならず、国をまたがる問い合わせにもスムーズに対応できるよう、海外拠点との連携体制を確立し、運営しています。

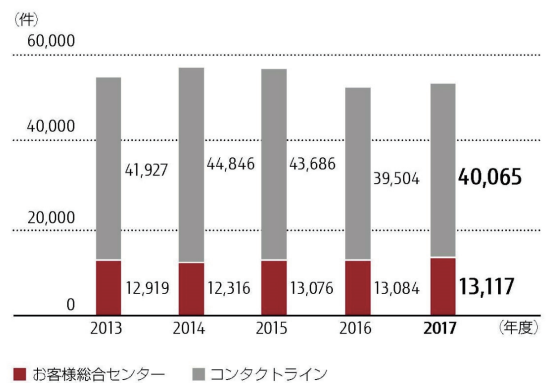
・ 富士通お客様総合センター／富士通コンタクトライン

<http://www.fujitsu.com/jp/about/resources/contact/others/customer/>

運営体制



お問い合わせ件数推移



個人のお客様向けパソコンサポート窓口

個人のお客様のご利用ニーズや環境の多様化に対応するために、富士通のパソコン技術相談窓口「パーソナル製品に関するお問い合わせ窓口」では、使い方やトラブルから修理に関するご相談まで、幅広く対応できる体制を構築しています。

お客様の声に基づく改善事例

事例①

お客様から「パソコンのキートップが見づらい、また、光の加減によってはキートップが反射して文字が読めない」というご意見を頂きました。2018年1月発売モデル（ESPRIMO FH シリーズ）よりキートップの文字色や印刷方法を見直し、電気スタンド使用時などでも文字が見やすくなりました。

事例②

お客様から「パソコン開封時に O/S（MS Windows）が万一起動しない場合でも、パソコンを初期状態に戻すことができるようにしてほしい」というご意見を頂きました。2017年1月発売の一部モデルより、富士通独自ツール「Windows 回復環境」を搭載することで、O/S 起動不可時でも「この PC を初期状態に戻す」などのメニューが表示されるようになりました。

・ その他事例

http://www.fmworld.net/fmv/pickup/voc/?fmwofrom=fmv_relation

Qfinity

富士通グループでは 2001 年度から、より高いカスタマー・バリュー (CV) の実現に向け、社員一人ひとりが主役となり、製品やサービスの品質、あらゆる仕事のクオリティを向上し続ける改善・革新活動「Qfinity」に取り組んでいます。「Qfinity」とは、Quality (質) と Infinity (無限) を合体させた造語 (インナーブランド) で、「一人ひとりが無限にクオリティを追求する」という富士通グループの DNA を表しています。

富士通グループにおける様々な改善・革新活動は、Qfinity の下に実践、共有され、DNA として受け継がれています。また、Qfinity は、あくなき改善・革新を通じて、社員一人ひとりに FUJITSU Way の行動指針 (良き社会人、お客様起点、三現主義、チャレンジ、スピード、チームワーク) の積極的な実践を促しています。富士通グループでは、Qfinity を全社に浸透させるために、教育プログラム、各種情報発信や事例共有、表彰やイベントの開催を行っています。

・教育プログラム

e-Learning や集合講座による改善・革新の基礎、技術教育に加え、各組織向けの個別指導やワークショップを通じて、実践力を高めています。また、Qfinity の進め方や課題解決手法などについてまとめたハンドブックや教材を社員に提供しています。

2016 年度からは、海外に Qfinity を展開するため、アジアへの基礎教育を実施しています。

・情報発信や事例共有

それぞれの活動事例を Qfinity (Team Challenge) システムで一元管理し、全社で共有しています。また、メールマガジンやウェブサイトを活用して定期的に事例紹介や各種の情報発信を行っています。

・表彰やイベント

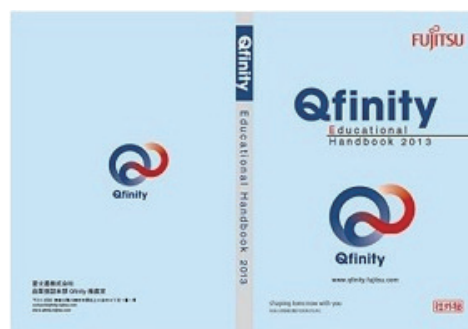
優秀な事例は、創立記念日に優秀賞を授与され、グループ社員が一堂に会した「Qfinity 全社大会」で発表・共有しています。

2015 年度からは全海外グループ会社も表彰対象とし、大会での発表も行っています。

このような「Qfinity」の活動を通じて、国内グループ会社の参加 (2015 年度: 55 社→2016 年度: 63 社→2017 年度: 72 社) や、海外グループ会社からの表彰エントリー数が増えています (2015 年度: 13 件→2016 年度: 17 件→2017 年度: 24 件)。これからも、社員一人ひとりが「仕事の質」を追求し、富士通グループの力を高め、DNA をつないでいきます。



Qfinity 全社大会の様子



Qfinity ハンドブック

お客様とのつながりを大切に

ユーザー団体「FUJITSU ファミリー会」の活動

「FUJITSU ファミリー会 (以下、ファミリー会)」は ICT に対する思いや価値観を共有化し、会員各社の抱える問題を解決する場の提供を目的に活動しています。主に会員による自主運営を原則としており、富士通はその活動の運営支援に参画しています。ファミリー会は、会員数約 4,000 の企業・団体のユーザーで構成している国内最大の ICT ユーザー団体として、会員企業と富士通双方にとって価値ある情報交換や交流機会をもたらし、持続的な関係構築に大きく寄与しています。

ファミリー会の活動の柱である支部活動としては、ICT に関するセミナーや人財育成、地域に密着した交流行事など年間 500 回を超える活動を展開しています。また、ファミリー会の特別委員会である LS 研究委員会 (LS 研) は、研究分科会活動を柱に、会員企業と富士通が切磋琢磨する研鑽の場として活動を行い、異なる業種業態企業が企画・情報システム部門の将来像について共同研究し、その研究成果を会員内で共有することにより、各社の発展に寄与することを目指しています。

2017 年度は、100 社 227 名の研究分科会メンバーに加えて、富士通から SE・事業部門がテクニカルアドバイザーとして参画し、最新 ICT に関する高いレベルの研究を行いました。これらの成果は、新製品開発やソリューション提案など、各種活動を通じて、会員や富士通の経営やビジネスにも大きな影響を与え、ファミリー会支部活動と合わせてユーザー企業から広く評価されており、会員拡大を続けています。

- ・ FUJITSU ファミリー会
<http://jp.fujitsu.com/family/>

■ 宣伝・広告の方針

富士通のあらゆる宣伝・広告活動は、法令や社内規定を遵守し、公正かつ適切な表示・表現を用いるよう努めています。2017 年度、富士通での「景品表示法」違反事例はありません。また、2018 年度も継続してデジタル革新における当社の取り組みについて認知いただくよう、ブランディングを推進していきます。

宣伝方針ならびに費用対効果に関しては、目標(KPI)を設定するとともに PDCA サイクルを回して、KPI を達成しているかを検証しています。

また、全社で導入しているお問い合わせ対応システムにて、随時広告に対するご意見を承っています。頂いたご意見は真摯に受け止め、対応すべき件に関しては丁寧にお応えし、コミュニケーションを図っています。

- ・ 広告宣伝
<http://jad.fujitsu.com/>

ユニバーサルデザイン

富士通グループでは、人々が安心・安全・快適、そして豊かに生活できる社会を目指して、「ICT のユニバーサルデザイン」を推進しています。

■ 富士通のユニバーサルデザイン理念

富士通は、多様な人を理解し、環境の変化に対応し、ICT 技術を活用し、社会課題を解決する新しい未来を切り開くイノベーションを起こします。国籍、年齢、性別、障がいのあるなしによらず、誰もが活き活きと個性を發揮できる社会の実現を ICT の力で目指します。

ユニバーサルデザインの理念を浸透させるために、専門組織がシステム開発のユニバーサルデザインガイドラインを作成し、ガイドライン遵守を推進しています。

- ・ 富士通のユニバーサルデザイン
<http://www.fujitsu.com/jp/about/businesspolicy/tech/design/ud/>



2017年度のユニバーサルデザイン活動事例

IAUD アワード 2017

国際ユニバーサルデザイン協議会が、「一人でも多くの方が快適で暮らしやすいUD社会の実現」に向けて、特に顕著な活動の実践や提案を行っている団体・個人を表彰する「IAUD アワード 2017」にて、以下5件の取り組みが金賞を含めた各賞を受賞しました。

金賞を受賞したFACT-Vは、1999年から18年にわたる研究開発の成果として、ユニバーサルデザインの考え方を応用し、高齢者や障がい者をはじめとする利用者のニーズを深く理解している点が評価されました。同じく金賞を受賞した「ともに学ぶプロジェクト」は、教室の子どもたちが、障がいの有無にかかわらずともに学べるようにすることを目指した共同開発プログラムです。「ともに学ぶことが多様化を支えるデザインの鍵であることを再確認させてくれた」という評価を頂きました。

- ・ 金賞 FACT-V 現金自動取引装置シリーズ
- ・ 金賞 とともに学ぶプロジェクト
- ・ 銀賞 キッズケータイ F-30J
- ・ 銀賞 スクールタブレット（文教タブ）
- ・ 受賞 文教ソリューション K12 個別学習支援ペンまーる



金賞「FACT-V 現金自動取引装置シリーズ」



金賞「ともに学ぶプロジェクト」

2017年度グッドデザイン賞、キッズデザイン賞、Red Dot Award

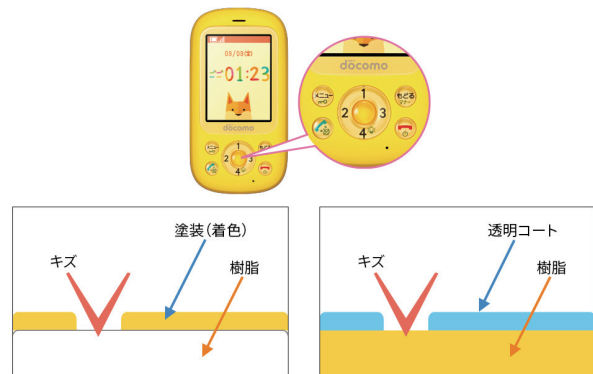
・ 携帯電話 キッズケータイ F-03J

キッズケータイとして前出のIAUD アワードおよび国内のグッドデザイン賞、キッズデザイン賞、ドイツのRed Dot Awardの4賞を受賞しました。

子どもを見守るために、はぐれたときに知らせてくれる「みまもりアラート」や、子どもの帰宅を知らせる「おかえり通知」などの機能を備えました。子どもが持ちやすいフォルムと長く使えるよう傷が目立たないボディを採用し、防水・防塵に加えて抗菌コートを施しています。子どもと保護者を取り巻くニーズに向き合うことで各賞の受賞につながりました。



キッズケータイ F-03J



従来 (F-05A)

抗菌性能で安心・安全 F-03J

・ 受賞の詳細

<http://www.fujitsu.com/jp/group/fdl/awards/index.html>

ダイバーシティに向き合うイベント活動

富士通は、オープンなイベントや支援活動などを通じて共生社会を作るための活動を行っています。2017年度は、2017年10月開催のダイバーシティをテーマとしたカンファレンス「WRD. IDNTTY. (ワイアード・アイデンティティ)」に参加しました。

ミュージシャンや哲学者、写真家など様々なスピーカーが名を連ねる中、富士通は社会に大きなインパクトを与えるリソースをもつ大企業としてカンファレンスに参加。また、ダイバーシティを紐解く3日間のプログラム「The ABC of Diversity | ダイバーシティ基礎講座 presented by FUJITSU + WIRED」では、富士通と『WIRED』日本版による3日間の集中勉強会を実施しました。東京大学教育学研究科バリアフリー教育開発研究センター准教授 星加良司氏、同センター特任助教 飯野由里子氏をモデレーターに迎え、ゲスト講師を交えながら、ダイバーシティの基礎を「構造」「市場」「組織」の3つのテーマで学び、参加者と意見を交わしました。



WRD. IDNTTY. (ワイアード・アイデンティティ)
PHOTOGRAPH BY KAORI NISHIDA



ダイバーシティ基礎講座
PHOTOGRAPH BY KAORI NISHIDA

・ イベントの詳細

FUJITSU JOURNAL <http://journal.jp.fujitsu.com/2017/12/19/01/>

心のバリアフリーの教育と障がいのある社員の活躍

ユニバーサルデザインやダイバーシティの知見は、社内のワークスタイルや製品サービス開発のために活用するとともに、社外への活動にも活かしています。

一例として2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピックを契機とした経済界の横断活動に「オリンピック・パラリンピック等経済界協議会」があります。この中に「誰もが暮らしやすい社会の実現」というテーマがあり、その取り組みの一環として社内教育を進めています。教育では、社内の障がいのある社員がその経験を語ることで、受講者に気づきを与えています。社内で培った教育プログラムは経済界協議会を通じて他社にも展開しており、各社での普及を支援しています。



講師を務める障がいのある社員

・ 富士通のユニバーサルデザイン

<http://www.fujitsu.com/jp/about/businesspolicy/tech/design/ud/>

品質への取り組み

品質への取り組みにおける方針

FUJITSU Way の企業指針に掲げた「品質：お客様と社会の信頼を支えます」は、富士通グループ全社員が大切にすべき価値観の1つです。当該指針を具体的に実践するため、富士通グループ共通の品質に対する考え方を示した「富士通グローバル品質指針」を国内外の富士通グループに展開し、品質を事業活動の根幹に関わる事項として捉え、その維持・向上にたゆまず取り組んでいます。

富士通グローバル品質指針

- ①お客様起点で品質を追求します
- ②安全・安心を支える品質を確保します
- ③ビジネスパートナーと共に品質向上に取り組めます
- ④品質管理・品質保証体制を構築し、品質向上活動に継続的に取り組めます

・ 品質への取り組み「富士通の品質 ～お客様の安全・安心に向けて～」

<http://www.fujitsu.com/jp/about/activities/quality/index.html>

「富士通グループ品質憲章」に基づく品質保証活動

「品質」は富士通グループのブランド価値の基盤であり、お客様に製品・サービスを安心してお使いいただくことが富士通グループのビジネスを支える根源です。こうした考えの下、富士通は、1994年6月、国内の製造物責任法施行（1995年7月1日）に先立って、「富士通グループ品質憲章」の前身である「富士通製品安全憲章」を制定しました。

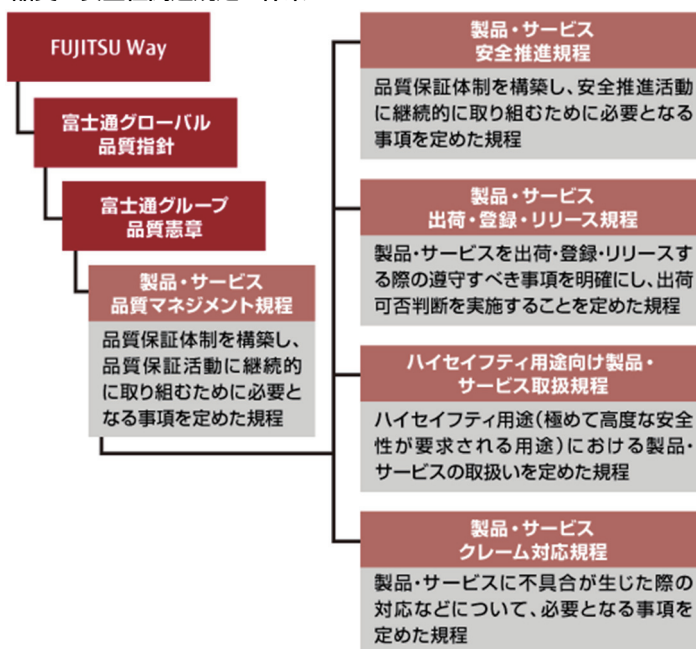
今日では、安全は品質の一部であるとの考えに基づき「富士通グループ品質憲章」を制定し、製品の品質に関する各種規程・技術基準などの改訂・制定を行い、新入社員教育や技術部門の集合教育、品質会議などを通じて、周知・徹底に取り組んでいます。

お客様およびお客様を取り巻く事業環境の変化を先取りした製品・サービスを提供し続けるために、設計から評価・生産・販売・サポートまでのすべての過程で、「富士通グループ品質憲章」に定める次の指針に基づいた品質保証活動を実施しています。

指針

- ・ お客様起点での品質追求
- ・ 変化を先取りした品質づくり
- ・ 社会的責任を果たす品質の確保
- ・ 三現主義（現場、現物、現実）による継続的改善
- ・ ビジネスパートナーと連携した品質向上
- ・ 品質情報の公開と対応
- ・ 品質を考える人づくり

品質・安全性関連規定の体系



また、事業活動のあらゆる面において「安全性」を重視するという方針に基づき、設計上の安全確保、製品事故情報の収集と開示、事故への迅速な対応に努めています。

製品・サービスの安全に関する実践方針

富士通グループは、安全・安心な社会を構築するという社会的責任を認識し、富士通グループの事業活動のあらゆる面において製品・サービスの安全性を常に考慮し、次の方針の下で実践しています。

1. 法令等の遵守

製品・サービスの安全に関する法令を遵守します。

2. 安全確保のための取り組み

製品・サービスの安全を確保するため、さまざまな利用態様を踏まえて製品・サービスの安全化を図り、必要に応じた対策を行います。さらに法令で定められた安全基準に加え自主安全基準を整備、遵守し、継続的な製品・サービスの安全性向上に努めます。

3. 誤使用等による事故防止

お客様に製品・サービスを安全に利用いただくため、取扱説明書、製品本体等に誤使用や不注意による事故防止に役立つ注意喚起や警告表示を適切に実施します。

4. 事故情報等の収集

製品・サービスの事故情報および事故につながり得る情報等の安全性に関する情報をお客様等から積極的に収集します。

5. 事故への対応

製品・サービスに関して事故が発生した場合、直ちに事実確認と原因究明を行い適切に対応します。製品・サービスの安全性に問題がある場合、お客様等に情報提供を行うとともに、製品回収、サービスの修復、その他の危害の発生・拡大の防止等の適切な措置を講じます。富士通グループは、重大製品事故が発生したときは、法令に基づき、迅速に所轄官庁に報告を行います。

ISO9001／ISO20000 認証取得状況

富士通は、QMSの下で継続的なプロセス改善に取り組んでおり、2017年度末現在、28本部がISO9001認証を取得し、5本部がISO20000認証を取得しています。

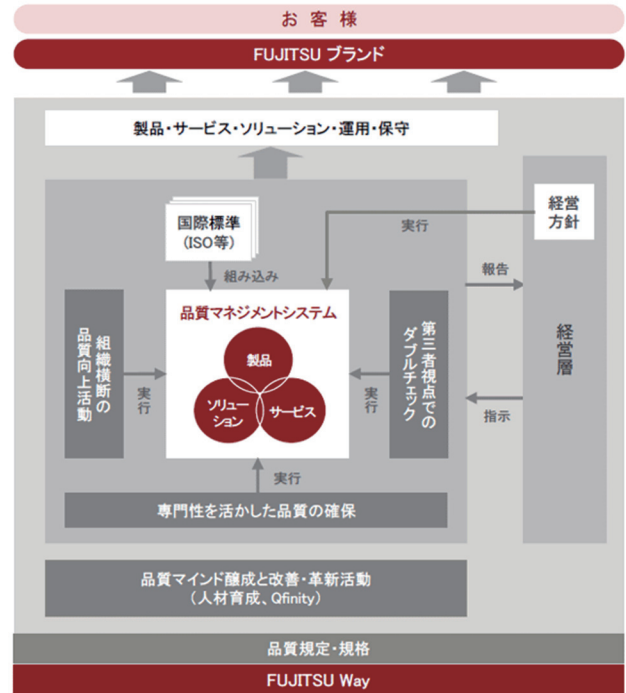
品質保証体制

品質マネジメントシステム

お客様のニーズや期待に応えられる製品・サービスの品質を一貫して提供するためには、製品・サービスの企画・計画、開発、製造、試験を行う事業部門、運用・保守を行うフィールド部門、これらの部門を支える共通部門、営業部門・拠点、ビジネスパートナーなど社内外の様々な組織との連携が必要であり、これら組織が一体となる体制や仕組みが基盤として必要不可欠です。

そのため富士通は、製品・サービスに応じ、これら関連部門と連携しながら品質マネジメントシステム（QMS：Quality Management System）を構築・運用しています。QMSの運用にあたっては、ISOなどの国際的な認証規格にも照らしてPDCAサイクルの進捗を定期的に検証し、より良い品質の実現を目指してプロセスの改善を図っています。

品質を支えるフレームワーク



品質保証の推進体制

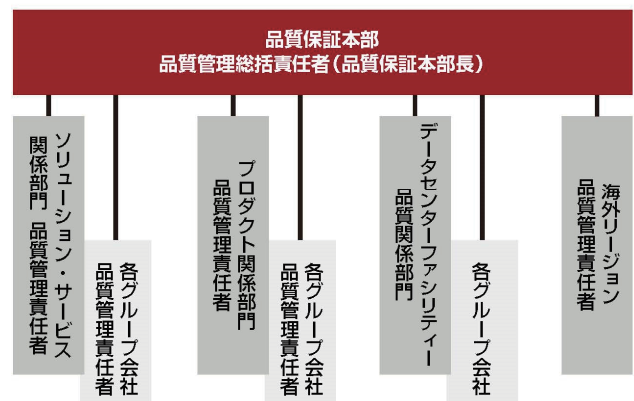
富士通は、個々の部門や地域での品質保証活動に加えて、組織の枠を超えたノウハウや情報の共有、利活用や共通課題の解決を図る全社連携活動にも取り組んでいます。

これによりトラブルの再発や未然防止、効果的な品質活動の共有により富士通の品質レベルの底上げを図るとともに、世界中のお客様に一貫性のある最適な品質の製品・サービス提供に努めています。

この活動を確実に推進するため、全社連携活動に常時参画し運営する組織要員を、日本、海外の関連部門より選定、品質管理責任者として人事発令し、各事業部門より独立した組織である品質保証本部が牽引しています。

品質保証本部では、富士通グローバル品質指針に基づき、品質に関する全社共通ルールや品質指針策定、第三者視点でのダブルチェック、コンプライアンスやトラブルに関するエスカレーション、人材育成、各部門 QMS 構築支援、共通ノウハウや施策の水平展開に取り組んでいます。

品質管理責任者による推進体制



製品・サービスの重大な品質問題発生時の対応体制

富士通では、製品・サービスに重大な品質問題が発生した場合には、リスク管理規程に従い、役員および社員は、直ちにリスク・コンプライアンス委員会へ報告し、あらかじめ定めた報告体制に従って部門長へ報告することとしています。部門長は、対応状況を随時リスク・コンプライアンス委員会に報告し、指示があればそれに従います。また、解決のめどがついた際、顕在化したリスクの顛末・再発防止策などをリスク・コンプライアンス委員会へ報告します。リスク・コンプライアンス委員会は、それらを取締役会、経営会議、またはリスク・コンプライアンス委員会へ報告するよう、部門長に指示することができます。

製品安全に関する情報の開示

製品安全に関する問題が発生した場合は、速やかにお客様にお知らせするために、富士通ホームページの「製品安全に関する重要なお知らせ」に情報を開示しています。2017年度は、富士通製品で6件の重大製品事故（バッテリー発火）が発生しました。本件については、適切に関連法令（消費生活用製品安全法）に従い、消費者庁へ報告すると共に、自主回収の対象範囲を拡大し、同内容をホームページに掲載しました。

- ・ 製品安全に関する重要なお知らせ

<http://www.fujitsu.com/jp/support/safety/>

製品・サービスの品質および安全性に関する表示とラベリング

富士通では製品・サービスの品質および安全性に関する表示やラベリングについて、関連法令や社内規定の遵守を徹底しています。2017年度は、品質および安全性に関する表示とラベリングの違反はありませんでした。

品質への取り組みの改善プロセス

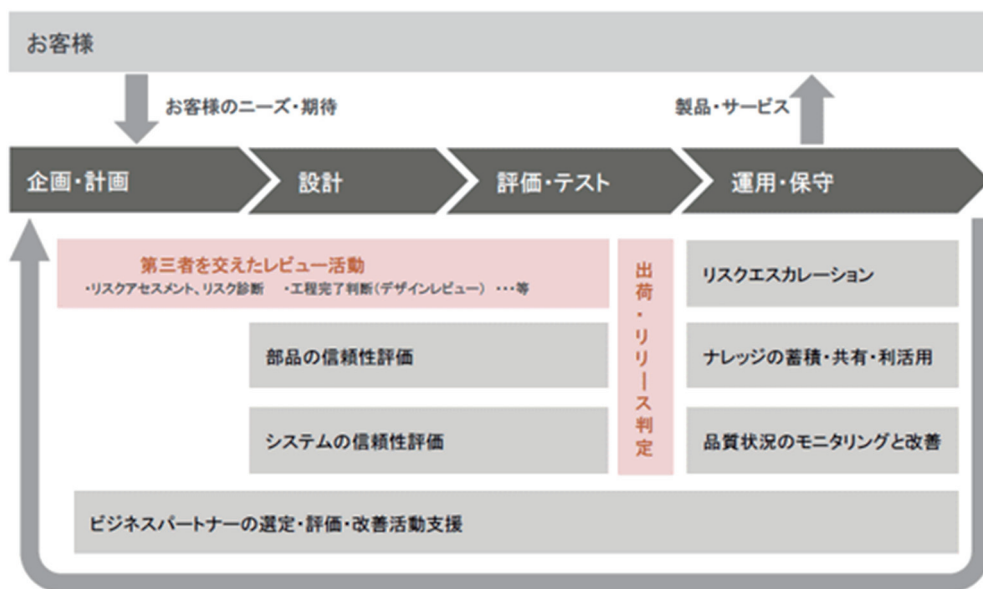
客観的な視点による製品・サービスの品質保証活動

製品・サービスの提供にあたっては、お客様起点の考え方に基づき、企画・設計から第三者を含めた様々なレビューを規定しており、これらを実施することで、品質の向上を図っています。

また、お客様に製品・サービスをお渡す前の最終段階で、富士通では出荷判定・リリース判定を実施しています。これまでの工程判断結果や開発中に発見したリスクへの対処が正しく実施されているか、お客様がご採用・ご利用するにあたってふさわしい品質であるかを第三者を交えた広い視点、スキルやノウハウをもってダブルチェックを行い、判定しています。

こうした仕組みを通じて、客観的な視点から、お客様の期待される価値を実現した製品・サービスをお届けできるよう努めています。

品質保証活動の流れ

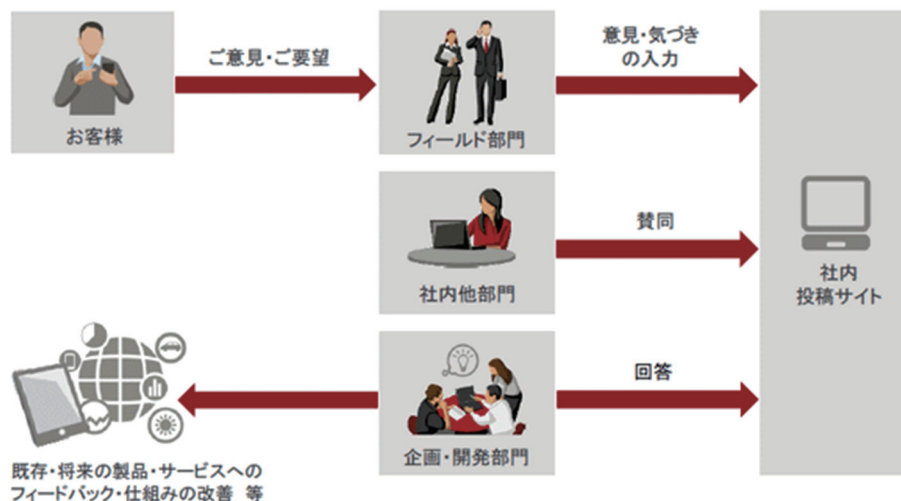


フィードバック活動

富士通では、お客様の期待やニーズを製品・サービスの企画・開発部門が調査あるいは直接お話を伺いながら製品・サービスの開発を行っています。これに加え、営業、システムエンジニア（SE）、カスタマーエンジニア（CE）等の、直接お客様と接する機会の多い部門（フィールド部門）から、製品・サービスの企画・開発部門に対して意見を伝える仕組みを構築しています。社内ウェブサイト上に意見を投稿する場を設け、また、他者の意見に対してコメントしたり、賛同を表したりすることもできます。

お客様から直接頂いたご意見やご要望はもちろん、担当者が不便に感じたことや改善提案などを収集し、今後の製品・サービス企画へのインプットや、既存の製品・サービスの改善に活用しています。

フィードバックの流れ



品質への取り組みにおける活動の実施内容

新興国での品質向上の取り組み

アジア地域でのインテグレーションサービスの拡大に伴い、さらなるサービスの品質向上を目指して現地の品質体制強化や人材育成に力を入れています。例えば、中国では、システムの運用・保守を担当するプロジェクトにおいて、SEの契約や作業プロセスなどに関する定期点検を行っています。中国のほか、タイやベトナムにおいても、現地従業員に向けた品質に関する意識向上の研修などを実施しています。今後、このような取り組みをアジア全域に拡大していく予定です。

安全な製品づくり

富士通では、製品の安全性確保のために、国際的な安全規格への適合はもちろんのこと、過去の経験や市場の事故情報などを考慮し、富士通独自の安全設計基準を設けています。さらに、「安全規格エキスパート」「製品安全リスクアセッサー」と名づけた独自の認定制度を設け、安全設計基準に精通した資格者を育成しています。これらは所定の教育修了者を品質保証本部の製品安全担当部門が認定する制度で、2017年度末で207名（安全規格エキスパート）、203名（製品安全リスクアセッサー）を登録しています。

登録された有資格者が開発初期からデザインレビューに参加し、製品の安全性を確認します。有資格者による安全性が確認できない場合、当該製品は最終的な出荷判断を受けることができない仕組みとしています。

また、お客様に安心して当社製品をお使いいただくため、万が一、当社製品が原因の怪我や、発火・人身傷害といった安全性に関わる事故が発生した場合、担当事業組織だけでなく、グループ会社を含めた専門知識を持つエキスパートが素早く集結し、問題解決・再発防止に着手するとともに、重大事故情報は速やかに経営トップへエスカレーションし、当社ホームページで公開する体制を整え運用しています。

経営トップは安全確保を経営課題の1つと捉え、自ら舵取りを行っています。具体的には、現場に対して根本原因分析、問題の再発・未然防止の徹底を指示します。それを品質保証本部が第三者の視点で評価・検証し、経営トップへ報告することで、より安全な製品を提供できるようPDCAサイクルを回しています。



安全規格エキスパートの教育風景

サプライチェーンマネジメント

CSR 調達への取り組み

富士通グループは、CSR を効果的に推進していくためには、グループ単独でなくサプライチェーン全体で取り組むことが不可欠であると認識し、お取引先とともに CSR 調達活動に取り組んでいます。

CSR 調達指針

富士通グループは、「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」を調達方針として掲げ、グローバルに調達活動を行っています。

CSR 調達に関しては、2005 年に人権尊重、労働、安全衛生、公正取引などに関する要請事項をまとめた「CSR 調達指針」を制定し、改訂を繰り返しながら、お取引先に指針の遵守をお願いしてきました。また、2017 年に RBA(Responsible Business Alliance)^(注1) に加盟したことを受け、2018 年 3 月には RBA の行動規範を「富士通グループ CSR 調達指針」として採用することにしました。本調達指針の対象は、富士通グループ製品に適用する部品・材料・工事・設備・ソフトウェアなどを納入していただくお取引先となります。

(注1) 2017 年 10 月に Electronic Industry Citizenship Coalition(EICC)から RBA に名称変更

- ・ 【PRESS RELEASE】 グローバルな CSR アライアンス「EICC」に加盟
<http://pr.fujitsu.com/jp/news/2017/03/29.html>

「富士通グループ CSR 調達指針」制定・改訂の経緯

年	内 容
2005	・ 富士通 CSR 調達指針の制定 ・ ガイドブックの制定
2011	・ 富士通 CSR 調達指針の改訂（紛争鉱物対応の追記）
2015	・ 富士通グループ CSR 調達指針の制定 ・ 富士通グループ サプライチェーン CSR 推進ガイドブックの制定
2018	・ RBA の行動規範を、富士通グループ CSR 調達指針として採用

- ・ 富士通グループ調達方針
<http://procurement.fujitsu.com/jp/kihon.html>
- ・ 富士通グループ CSR 調達指針
http://www.responsiblebusiness.org/media/docs/RBACodeofConduct6.0_Japanese.pdf

富士通グループは、企業の競争力向上および製品の安定供給のためには、自社のみならずサプライチェーン上のお取引先における CSR 活動の浸透が必要であると考えます。当社とお取引先の両経営層による密なコミュニケーションを通じて、CSR の重要性や必要性について理解を求め、サプライチェーン全体の CSR のレベルを向上させることを目標に活動しています。

業界標準のイニシアチブへの参画／活動の推進（RBA への加盟）

富士通グループは、2017年3月電子業界を中心とするグローバルなCSRアライアンス「Responsible Business Alliance(RBA)」に加盟しました。RBAは、2004年に、電子業界のサプライチェーンから影響を受けている世界中の労働者および地域の権利を支援することを目的として設立された非営利団体です。現在、電子機器メーカーやそのほかのICT企業を中心に小売、自動車、玩具関連企業も含む110社を超えるグローバル企業が加盟しています。RBAは、サプライチェーンにおける、労働、安全衛生、環境、倫理、マネジメントシステムに関する遵守事項を定めた行動規範を規定しています。富士通グループはグループの理念・指針であるFUJITSU Wayの実践を通じてグループ全体でCSR活動に取り組んでいますが、今後はさらにRBAの行動規範を尊重し、お取引先とともに当社のサプライチェーンにおけるCSRに関する取り組みを強化していきます。

また、国内においてはJEITA（電子情報技術産業協会）などの団体やイニシアチブに積極的に参加・協力し、業界全体におけるCSR調達の推進に努めています。

CSR 調達の推進体制

富士通グループでは、環境・CSR本部が立てた全社的な方針の下、人事・労政、環境、品質保証、総務ほかの関連部門が連携してCSR活動を推進しています。CSR調達活動については、購買本部内のCSR推進部が上記関連部門などと連携し、お取引先との公正な取引およびサプライチェーンへのCSR調達活動を推進しています。推進に当たっては、国内外の購買拠点が一体となって、サプライチェーンを遡って活動を推進しています。

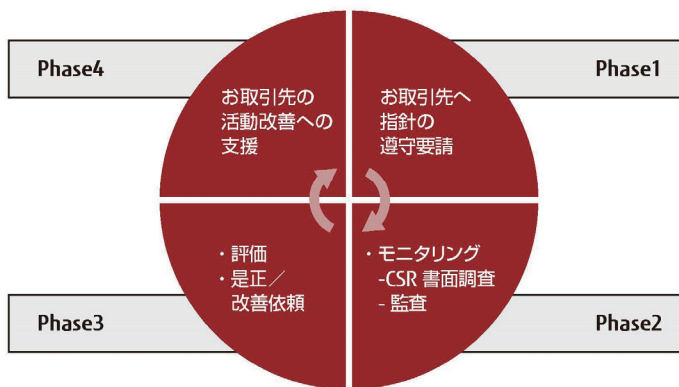
CSR 調達の推進と改善プロセス

富士通グループは、サプライチェーンにおけるCSRの実施状況を向上させるため、お取引先に対してCSR調達活動を推進しています。

まず、CSR調達指針により、遵守項目を明確に示すとともに、お取引先にCSR活動を要請します。次に、お取引先におけるCSR活動の包括的な実施状況を確認するため、CSR調査票をはじめ、グリーン調達、情報セキュリティ、BCM等に関わる各種調査票へのご回答をお願いします。

ご回答いただいた調査票は、内容を診断します。診断結果は当社のお取引先評価制度により、ほかの評価項目と合わせてお取引先にフィードバックしており、基準に満たなかった場合は、改善に取り組んでいただきます。特に、実地確認が必要であると判断させていただいたお取引先には、CSR監査を実施しています。そして、監査での指摘事項については改善計画の提出を要請し、改善に向けお取引先と一緒に取り組みます。最終的に、お取引先においてCSR活動が適切に実施され、根付くことを目的にCSR調達の推進と改善プロセスを継続して実施しています。

CSR 調達の推進と改善プロセス



CSR 調査／監査の実施

お取引先の CSR に関する取り組み状況を確認するため、毎年 CSR 調査を実施しています。2017 年度は、海外グループ会社と共通の CSR 調査票を使用し、国内外の主要取引先約 440 社に調査を実施しました。回答の分析結果から、9 割以上の主要お取引先が CSR 活動に積極的に取り組んでいることを把握しています。また、お取引先の実態把握と実施レベル向上のため、お取引先の工場で実地監査を実施し、取り組みの不十分なお取引先には是正を求めています。2017 年度は 9 社のお取引先に監査を実施しました。



CSR 監査の様子

評価、是正／改善依頼

富士通グループでは 1997 年にお取引先評価制度（SPR:Suppliers' Performance Review）を導入し、主要お取引先に対して、調達品のパフォーマンスや企業としての基本姿勢を「品質」「技術」「価格」「供給」「CSR」の 5 項目で評価する総合評価プログラムを運用しています。評価結果は、両社の経営層によるビジネスミーティングなどでフィードバックし、課題改善を図るほか、パートナーシップの強化に取り組んでいます。

CSR 調査や監査で判明した課題についても、本評価プログラムにおいて確実にフィードバックし、是正・改善を依頼しています。

紛争鉱物への対応

富士通グループ紛争鉱物対応方針

富士通グループは、紛争鉱物^(注 2)にかかる企業の責任を重要な CSR 課題の 1 つととらえ、紛争を助長している、あるいは強制労働や人権侵害と関連しているリスクの高い紛争鉱物を、富士通グループの製品や部品、およびサプライチェーンから排除していくことを定めた富士通グループ紛争鉱物対応方針を 2018 年 3 月に定めました。

- ・ 富士通グループ紛争鉱物対応方針

<http://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/society/procurement/Conflicts Minerals Policy japan.pdf>

(注 2) その採掘や取引が武装集団の資金源となり、紛争を助長している、あるいは人権侵害、労働問題などと密接に関連している鉱物のこと。米国「金融規制改革法」では、コンゴ民主共和国および隣接国で産出される鉱物のうち、タンタル、錫、金、タングステン、その他米国国務省が判断する鉱物を紛争鉱物とし、米国上場企業に対して、紛争鉱物を使用する場合の米国証券取引委員会（SEC）への報告義務などが定められた。

紛争鉱物対応の体制

富士通グループは「環境経営委員会（委員長：代表取締役社長）」を主管とする社内関連部門による体制を構築し、デューデリジェンスとしてサプライチェーンにおける紛争鉱物の調査を実施し、調達活動におけるサプライチェーンの透明性の確保と責任ある鉱物調達に取り組んでいます。



紛争鉱物調査

富士通は、紛争鉱物問題へのデューデリジェンスとして、2013年度よりRBAの「責任ある鉱物イニシアチブ Responsible Minerals Initiative (RMI)」が発行する調査フォーマット「Conflict Minerals Reporting Template (CMRT)」を使用して、当社の特定製品に関し、紛争鉱物調査を実施しています。

調査実績

富士通は、2017年度の調査につき、調査対象の87%のお取引先より回答を受領しました。調査の結果、324社の製錬業者を確認し、そのうち、252社がRMI認定の「責任ある鉱物保証プロセス（評価プロトコル）Responsible Minerals Assurance Process (RMAP)」に準拠していました。

- 調査で確認した製錬業者リスト

http://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/society/procurement/CF_SOR_List_2018.03.06.pdf

調査において、回答期限を過ぎても未回答のお取引先には、回答の督促を行いました。また、調査結果を確認し、回答内容に不備がある場合には再提出を依頼し、お客様より、「使用上リスクが有る製錬所」としてご指摘を受けた製錬所を使用しているお取引先には、取引実態に関する再調査を依頼致しました。

現時点では、武装勢力と関わりのある情報は確認されていませんが、引き続き製錬業者特定やサプライチェーン透明化への取り組みを行ってまいります。

グリーン調達、情報セキュリティ、BCM

グリーン調達の推進

富士通グループは、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、お取引先とともにグリーン調達活動を推進しています。また、「サプライチェーンにおける CO₂ 排出量削減の取り組み」を実施しています。具体的には、お取引先に自社のお取引先（富士通グループから見て 2 次のお取引先）へ CO₂ 排出量削減を呼び掛けていただくよう要請しています。富士通グループは、サプライチェーン一体となった環境負荷低減活動を推進しています。

- 富士通グループ グリーン調達基準、サプライチェーンにおける CO₂ 排出量削減の取り組みの推進

<http://www.fujitsu.com/jp/about/procurement/material/green/>

情報セキュリティ対策の推進

富士通グループは、2015 年 12 月に経済産業省および独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が公表した「サイバーセキュリティ経営ガイドライン」に基づき、お取引先とともに「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。

近年では、クラウドなどの外部サービスやソーシャル・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、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も急増しています。メール誤送信、PC やスマートデバイスの盗難・紛失だけでなく、内部犯行、サイバーテロなどの新たな情報漏えいリスクをも抑止する必要があります。こうした現状を踏まえ、お取引先に業務を委託する際には、オフショア開発などの海外のお取引先も含め、富士通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規定し、教育・啓発を推進しています。さらに、お取引先の情報セキュリティに重大な問題が発覚した場合は、直ちに是正活動を実施し、改善が見られない場合には、取引の見直しなどの対策を行います。

2017 年度の主な取り組み

取り組み	参加社、実施社数
情報セキュリティ研修会（2017 年 10～11 月） （開催地：仙台、東京、川崎、千葉、名古屋、大阪、高松、福岡、沖縄）	約 850 社／約 1,100 名
情報セキュリティ対策状況の書面調査（2018 年 2 月～3 月）	約 1,600 社
情報セキュリティ対策状況の監査（立入調査）（2017 年 4 月～2018 年 3 月）	約 200 社

※お取引先に対し、状況調査／教育／監査を繰り返し実施することが、無事故を維持する活動の根幹です。

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製品・サービスを安定的に供給するためには、サプライチェーン全体の BCM（事業継続マネジメント）強化が不可欠である、という考えの下、2007 年度からお取引先の BCM 能力向上を継続的に支援しています。

毎年実施している BCM 取り組みに関する調査について、2017 年度は、一部グループ会社の自己調達分を含むお取引先 860 社に対して実施しました。回収した延べ 2,277 拠点分（9 月 30 日時点）の回答については分析を行い、お取引先へフィードバックしています。当初、この調査には当社独自フォームを使用していましたが、2013 年度に JEITA の資材委員会傘下に検討分科会が設けられ、セットメーカーと部品メーカーによる業界としての標準化が始まりました。当社も当分科会に参画し、お取引先に求められる供給責任にフォーカスした、調達視点でのリスク管理事項を網羅した調査フォームの策定を進めました。2014 年 9 月に完成したフォームが一般公開され、当社も 2014 年度の調査から活用しています。

また、ソリューション関連の主要お取引先約 250 社に対しても毎年調査を実施しており、分析のうえフィードバックしています。

お取引先とのコミュニケーション

ビジネスミーティング

富士通グループでは、前述のお取引先評価制度（SPR）において、主要なお取引先約 200 社を中心に、経営層が対話形式で評価結果をダイレクトにフィードバックするとともに、ビジネス展望や調達戦略を説明するビジネスミーティングを開催しています。2017 年度は 54 回実施しました。ビジネスミーティングでは他の評価項目と合わせて CSR の項目についてもフィードバックし、当社の基準に満たないお取引先には、改善を要請しました。

また、ソリューション関連のお取引先に対しても、2004 年に定めた評価制度を 2013 年度に一部改定し、約 1,300 社の評価を実施しています。中でも主要なお取引先約 250 社については、その結果をフィードバックしました。

お取引先懇親会

富士通グループは、1997 年からお取引先懇親会を開催しています。懇親会では、社長から富士通の事業概況説明、購買担当役員から調達戦略を説明しています。また、富士通の事業に対して顕著な貢献のあったお取引先に感謝状を贈呈し、パートナーシップの強化に努めています。

2017 年度は 2018 年 1 月に懇親会を開催し、国内外のお取引先約 340 社から、約 630 名にご参加いただきました。本お取引先懇親会におきまして、お取引先のお取引先に遡った CSR 活動の展開についても要請しました。



お取引先懇親会

調達コンプライアンスの徹底

調達部門教育

富士通グループは、調達部門の担当者に対し、教育や研修などを通じて CSR に配慮した調達活動を行うよう周知・徹底しています。2017 年度は、CSR 調達、グリーン調達のほか、下請法や派遣法などのコンプライアンスや、リスク管理（BCM 活動）について教育を実施しました。2018 年度においても同様の教育を継続し、調達担当者の CSR へのさらなる意識向上を目指します。

お取引先コンプライアンスライン

富士通グループは、2009 年 8 月からお取引先コンプライアンスラインを設置しており、富士通の調達活動におけるコンプライアンス違反行為やその疑念がある行為に関する通報を受け付けています。社内・社外のそれぞれに窓口を設けて、通報いただいた内容の事実関係を確認、調査のうえ、速やかに対応しています。

なお、富士通が通報いただいた方やそのお取引先に対して不利益な取り扱いをすることは、内部通報規定で禁止しています。

また、反社会的勢力による被害を防止する（活動の助長もしない）ために、お取引先との契約書に反社会的勢力などの排除条項を明記しています。富士通グループはお取引先を含め、反社会的勢力との関わりを一切持ちません。

- ・ お取引先コンプライアンスライン

<http://jp.fujitsu.com/about/compliance/complianceline/>

外部団体との協業

富士通は、国内外の産業団体やフォーラム、行政、国際機関などと連携し、社会課題の解決に向けた具体的な提案や施策の検討、法制度の制定や見直し、公共政策にかかわる活動を推進しています。

東京 2020 オリンピック・パラリンピックを通じた社会価値創出

日本では、2019年ラグビーワールドカップ、2020年、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会（以下、東京2020大会）、そして2021年関西ワールドマスターズゲームズと大規模な国際スポーツイベントの連続開催が予定されており、イベント成功に向け、産官学を挙げての取り組みが活発化しています。

こうした中、富士通は、2015年2月に東京2020スポンサーシッププログラムの国内最高水準に位置づけられる「東京2020ゴールドパートナー」のデータセンターハードウェアパートナーとなり、東京2020大会成功に向けたサポートを行っています。

富士通は、人を中心としたICTとスポーツを融合させることにより、誰もが幸せに暮らせる豊かな社会に貢献することを目指しています。スポーツが持つ真の力を理解し、富士通がお客様・お取引先や地域住民とともに、スポーツを通じた社会のICT化を押し進め、社会的課題を解決していくことは、日本によりよい未来への「成長」をもたらし、ひいては富士通自身の新たなビジネス創造と企業価値の向上につながると考えているからです。



《スポーツを通じた社会課題の解決》

- ・異文化との交流／相互理解
- ・健康寿命の延伸
- ・地域コミュニティの活性化
- ・新たなビジネスや技術の創出
- ・高齢者や障がい者に優しい社会づくり



「心のバリアフリー」と誰もが暮らしやすい社会づくり

東京2020大会では、10万人の募集が計画されるボランティアの活躍や、パラリンピックを通じた障がい者の社会参加促進が成功の鍵となります。大会を実践の場と捉え、富士通も「企業ボランティア文化の醸成」や「ダイバーシティの推進」に向けた社会貢献活動を強化しています。

高齢者や障がい者が暮らしやすい社会にするためには、施設整備（ハード面）だけではなく、心のバリアを取り除き、その社会参加に積極的に協力する「心のバリアフリー」が重要です。

富士通では、「オリンピック・パラリンピック等経済界協議会」と連携し、車椅子バスケットボールや車椅子・介助の体験会、高校生・大学生と協力してのバリアフリーマップづくりなど、各種ボランティア活動に取り組んでいます。バリアフリーマップは、主に車椅子やベビーカーで移動する際に参考となるよう、道路の段差や坂道の傾斜角度などが表記されています。こうしたユニバーサルデザインの取り組みも、心のバリアフリーを目指した活動の一環です。



バリアフリーマップづくりの様子

富士通とスポーツに関する取り組みは下記 URL をご参照ください。

- ・ 富士通×スポーツ <http://sports-topics.jp.fujitsu.com/index.html>

持続可能な発展のための世界経済人会議（WBCSD）への参加

WBCSD（The World Business Council for Sustainable Development、持続可能な発展のための世界経済人会議）は、グローバル企業約 200 社の CEO が率いる団体で、ビジネス活動を通して持続可能な社会をつくることを目的としています。2018 年 1 月より当社会長の山本が WBCSD の Vice Chair を担当しているほか、富士通は同イニシアティブのメンバーに加盟し、「ピープルプログラム」「都市とモビリティプログラム」のボード企業として活動しています。「ピープルプログラム」では、ビジネスと人権に関する取り組みおよび国連持続可能な開発目標（SDGs）の達成に向けた企業からの取り組みを推進し、また、「都市とモビリティプログラム」では、持続可能な都市交通のあり方をテーマとするモビリティ関連のプロジェクトを推進しています。富士通はこれらの活動を通じて、国際社会における様々な課題の解決に取り組んでいます。

- ・ WBCSD

<http://www.wbcscd.org/>

WBCSD 持続可能な開発目標（SDGs）ワークショップの開催

2016 年 7 月、WBCSD と富士通が共催し、「SDGs 時代のビジネスリスクと機会」をテーマとしたワークショップを東京にて開催しました。本ワークショップでは、WBCSD が培ってきた知見や取り組みなどを紹介しながら、有識者を交えて、社会課題の解決者として持続的な企業競争力を強化していくための考え方や、具体的な手法及び課題などについて議論を行いました。



ワークショップの様子

- ・ WBCSD 持続可能な開発目標（SDGs）ワークショップ
「SDGs 時代のビジネスリスクと機会」

<http://www.fujitsu.com/jp/group/fri/resources/events/other/wbcscd-20160714.html#prog>

世界経済フォーラムへの参画

世界経済フォーラム（WEF：World Economic Forum）は、経済学者であるクラウス・シュワブ氏により設立された非営利財団で、グローバル・シチズンシップの精神に則り、パブリック・プライベート両セクターの協力を通じて、世界情勢の改善に取り組んでいます。そして、あらゆる主要国際機関やビジネス界、政界、学界、そして社会におけるリーダーと緊密に連携し、世界・地域・産業のアジェンダを形成しています。

毎年 1 月には、スイス・ダボスで年次総会（ダボス会議）が行われ、多国籍企業経営者や各国の政治指導者、知識人、ジャーナリストなど 3,000 名を超えるトップリーダーが一堂に会し、世界が直面する重大な問題について議論しています。（2018 年の年次総会テーマ「Creating a Shared Future in a Fractured World」）

富士通は 2001 年より本フォーラムに参加し、経営層から事業部門にわたる複数層がダボス会議をはじめとする様々な活動に参画しています。2018 年 1 月には、当社代表取締役社長の田中と取締役執行役員常務の Duncan Tait が年次総会に参加しました。また、ダボス市内に専用会場を設けて、欧米を中心としたグローバル企業とダボス会議のテーマに基づく「テクノロジーを通じた Co-Creation」についてディスカッションを行いました。

- ・ 世界経済フォーラム（World Economic Forum）

<https://www.weforum.org/>

世界経済フォーラム、「サイバー犯罪」対応プロジェクトへの参画

富士通は、2016年から世界経済フォーラム（WEF）が実施する「サイバー犯罪」対応プロジェクトに参画しています。本プロジェクトは、ワークショップの開催や提言活動を通じ、官民が連携してサイバー犯罪への対応力を強化していくことを目指しています。本プロジェクトによる提言書「サイバー犯罪に立ち向うために官民が協力して行うべきこと(2016年1月)」については、官民22の組織や個人（政府系7、ICT系8、金融系6、コンサル系1、）が支持表明をしており、富士通は唯一のアジア企業として署名しています。

2017年7月には第5回ワークショップが開催され、日々サイバー犯罪に立ち向っている世界各国の産官学の関係者とともに、当社もラウンドテーブルでの議論に参加しました。サイバー犯罪に対処するために取り組むべき「情報共有」および「対処能力の強化」をテーマとして、官民が連携してそれぞれを実現するための手法やインセンティブなどについて活発な議論を行い、当社からは、人材育成の取り組みを強化することで対処能力の底上げを図っていることなどを紹介しました。今回のワークショップは、WEFの戦略パートナーであるインターポール主催のシンポジウム（テーマ：「将来のセキュリティに向けた挑戦のためのイノベーションの促進」）と合わせてシンガポールで開催されたものです。

サイバーセキュリティは、世界が直面している重要課題の一つであり、国際的な連携のもとで対応していく必要があります。富士通は今後も本プロジェクトを通じて積極的に貢献していきます。

- ・ 世界経済フォーラム サイバー犯罪プロジェクトのウェブサイト

<https://www.weforum.org/projects/cybercrime>



WEFワークショップの様子



インターポール主催シンポジウムの様子