



# ガバナンス

# コーポレートガバナンス

⇩ [コーポレートガバナンスの基本的な考え方](#) ⇩ [内部統制体制の基本的な考え方](#)

## コーポレートガバナンスの基本的な考え方

当社は、2015年12月の取締役会決議によって、コーポレートガバナンスに関する当社の考え方を整理した基本方針（「コーポレートガバナンス基本方針」）を制定いたしました。当基本方針は、現在の当社にとって最善のものと考えて作られていますが、コーポレートガバナンスがより良い経営を行うためのものである以上、硬直化し、形骸化することのないよう不断に見直し、適宜取締役会で議論し、常に最善のコーポレートガバナンス体制を維持できるよう努めます。下記 URL では 2018 年 12 月改定の最新版を掲載しております。

- コーポレートガバナンス基本方針  
<https://pr.fujitsu.com/jp/ir/governance/governancereport-b-jp.pdf>

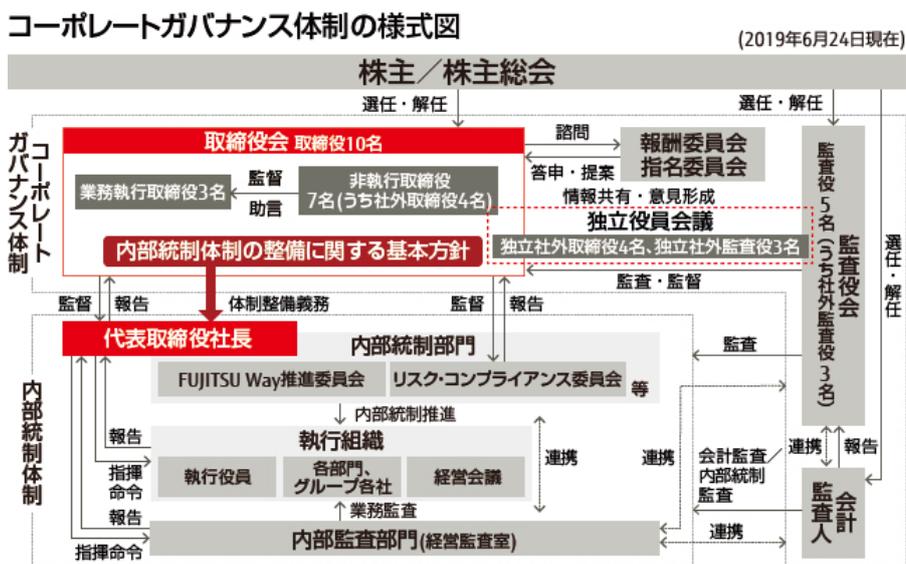
## コーポレートガバナンス体制（2019年6月24日現在）

当社は、コーポレートガバナンス基本方針に則り、監査役会設置会社制度の長所を生かしつつ、取締役会における非執行取締役（独立社外取締役および社内出身の業務を執行しない取締役をいう。以下、同じ）による業務執行取締役の業務執行に対する監督の実効性と多様な視点からの助言の確保を実現しております。

取締役会、監査役（会）、指名委員会・報酬委員会、独立役員会議の現状のコーポレートガバナンス体制を採用する理由について、詳しくは下記 URL をご覧ください。

- コーポレートガバナンス報告書  
 業務執行、監査・監督、指名、報酬決定等の機能に係る事項（現状のコーポレートガバナンス体制の概要）  
<https://pr.fujitsu.com/jp/ir/governance/governancereport-jp.pdf>

当社のコーポレートガバナンス体制の様式図は次のとおりです。（2019年6月24日現在）



#### 役員報酬の決定方針

取締役および監査役の報酬は、報酬委員会の答申を受けて取締役会で決定した「役員報酬支給方針」に基づき決定されています。

- 役員報酬支払方針 (P.15)  
<https://pr.fujitsu.com/jp/ir/report/2018/report119.pdf>

## 内部統制体制の基本的な考え方

---

富士通グループの企業価値の持続的向上を図るためには、経営の効率性を追求するとともに、事業活動により生じるリスクをコントロールすることが必要です。このような認識の下、富士通では、富士通グループの行動の原理原則である「FUJITSU Way」の実践・浸透を図るとともに、経営の効率性の追求と事業活動により生じるリスクのコントロールのための体制整備の方針として、取締役会において「内部統制体制の整備に関する基本方針」を定めています。

「内部統制体制の整備に関する基本方針」の全文ならびに業務の適正を確保するための体制の運用状況の概要については、以下をご覧ください。

- 事業報告・計算書類の一部インターネット開示について (P.3-P.8)  
<https://pr.fujitsu.com/jp/ir/report/2018/n119.pdf>

# リスクマネジメント

- [↓ 方針](#)   [↓ 推進体制](#)   [↓ 定期レビュー](#)   [↓ 定事業活動に伴うリスク](#)   [↓ リスクマネジメント教育の実施](#)
- [↓ 全社防災](#)   [↓ 事業継続マネジメント](#)   [↓ 2018年度の実績](#)

## 方針

富士通グループは、グローバルな ICT 事業活動を通じて企業価値を持続的に向上させ、すべてのステークホルダーの皆様への貢献を目指しています。この目的の達成に影響を及ぼす様々なリスクを適切に把握し、その未然防止や発生時の影響最小化と再発防止を経営の重要な課題と位置付けています。そのうえで、グループ全体のリスクマネジメントやコンプライアンスの体制を構築し、その実践を推進するとともに継続的に改善しています。

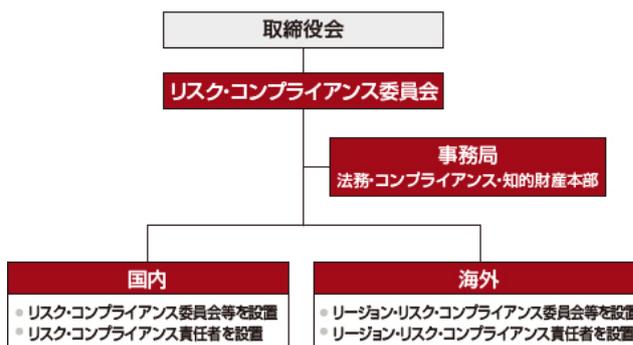
## 推進体制

富士通グループでは、事業遂行上生じ得る一定損失の危険顕在化を防止し、顕在化した損失の危険に的確に対応するとともに再発の防止を行うため、リスクマネジメントやコンプライアンスに関わる最高決定機関として、リスク・コンプライアンス委員会を設置しています。

また、同委員会では国内外の富士通の各部門や各グループ会社へのリスク・コンプライアンス責任者配置に加えて、2016年4月よりリージョン・リスク・コンプライアンス委員会を設置し、これらの組織が相互に連携を図りながら、潜在リスクの発生予防と顕在化したリスクへの対応の両側面から、富士通グループ全体でリスクマネジメントおよびコンプライアンスを推進する体制を構築しています。

リスク・コンプライアンス委員会は、国内外の富士通の各部門や各グループ会社のリスクマネジメントとコンプライアンスの状況を把握し、方針やプロセスなどを決定し、その実践と、継続的な改善（例：リスクマネジメント規程やリスクマネジメントガイドラインの策定、その実践と随時見直しなど）を図っています。

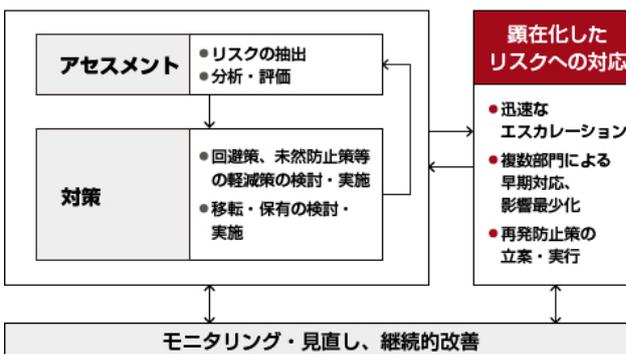
リスクマネジメント・コンプライアンス体制図



## 定期レビュー

リスク・コンプライアンス委員会は、リスク・コンプライアンス責任者と連携を図りながら、事業活動に伴うリスクの抽出・分析・評価を行い、重要なリスクに対する回避・軽減・移転・保有などの対策状況を確認したうえで、対策の策定や見直しを図っています。また、抽出・分析・評価された重要リスクについては、取締役会に定期報告をしています。様々な対策の実行にもかかわらずリスクが顕在化した場合に備え、対応プロセスを整備しています。自然災害・事故、製品の事故・不具合、システムやサービスのトラブル、不正行為などのコンプライアンス違反、情報セキュリティ事故、環境問題などの重要なリスクが顕在化した場合、各担当部門や各グループ会社は、直ちにリスク・コンプライアンス委員会に報告を行います。

リスクマネジメントのプロセス



リスク・コンプライアンス委員会は現場や各関連部門などと連携し、対策本部を設置するなど、適切な対応によって問題の早期解決を図るとともに、原因究明に努め、再発防止策を立案・実行します。加えて、重大なリスクは取締役会に随時報告されます。リスク・コンプライアンス委員会は、これらの各プロセスについても、実行状況を確認し、随時改善を図っています。

## 事業活動に伴うリスク

富士通グループは、事業活動に伴うリスクを抽出・分析・評価したうえで、影響の回避や軽減を図る対策に努め、万一発生した際には迅速に対応するよう努めています。

事業活動に伴う主なリスク（注1）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経済や金融市場の動向に関するリスク</li> <li>・ お客様に関するリスク</li> <li>・ 競合・業界に関するリスク</li> <li>・ 投資判断・事業再編に関するリスク</li> <li>・ 調達先・提携等に関するリスク</li> <li>・ 公的規制、政策、税務に関するリスク</li> <li>・ 自然災害や突発的事象発生のリスク</li> <li>・ 財務報告に関するリスク</li> <li>・ 財務に関するリスク</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 製品やサービスの欠陥や瑕疵に関するリスク</li> <li>・ コンプライアンスに関するリスク</li> <li>・ 知的財産に関するリスク</li> <li>・ セキュリティに関するリスク</li> <li>・ 人材に関するリスク</li> <li>・ 当社グループの施設・システムに関するリスク</li> <li>・ 環境・気候変動に関するリスク</li> </ul>

注1 事業活動に伴うリスクの例：記載例は一部であり、有価証券報告書などに掲載。

<https://pr.fujitsu.com/jp/ir/secreports/>

TCFD(気候関連財務情報開示タスクフォース)提言に沿ったリスク関連情報の詳細は、以下のページもご参照ください。

「環境リスクへの対応」

<https://www.fujitsu.com/jp/about/environment/management/ems/risk/>

## リスクマネジメント教育の実施

富士通グループ全体でリスクマネジメントの徹底を図るため、階層別に各種教育・研修を実施しています。具体的には、新任役員、新任幹部社員およびリスク・コンプライアンス責任者を対象に、リスクマネジメントの基本的な考え方やリスク・コンプライアンス委員会への迅速なエスカレーションなどのルールの周知、製品・サービス、情報セキュリティに関するトラブル事案を共有し、継続的なリスクマネジメントの意識向上と対応能力の強化を推進しています。2018年度の教育実績については、文末の「2018年度の実績」欄をご参照ください。

## 全社防災

富士通および国内グループ会社は、災害発生時の安全確保、被害の最小化と二次災害の防止に努め、操業の早期再開とお客様・お取引先の復旧支援の推進を基本方針として、社内組織の強固な連携体制の構築と事業継続対応能力の強化を図っています。

特に、各事業部やグループ各社の職制系統による対応に加えて、地域ごとに所在するグループ各事業所が協力する「エリア防災体制」の構築を進めています。

また、防災体制の実効性を検証し、対応力強化を図るために、全社、対策本部、事業所、個人など各階層に応じた訓練を行うとともに、被害の最小化、事故の未然防止のため自主点検や検証活動を行っています。これにより、課題を把握し、改善に向けた検討・施策を推進し、継続的な防災・事業継続能力の向上を図っています。

全社防災体制と合同防災訓練、検証活動については以下の PDF を、2018 年度の活動実績は、文末の「2018 年度の実績」欄をご参照ください。

- 全社防災体制と合同防災訓練、検証活動

[https://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/riskmanagement/Disaster\\_Prevention.pdf](https://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/riskmanagement/Disaster_Prevention.pdf)

## 事業継続マネジメント

---

近年、地震や水害などの大規模な自然災害、事件・事故、各種感染症の流行など、経済・社会活動の継続を脅かす不測のリスクが増大しています。富士通および国内グループ会社は、不測の事態発生時にも、お客様が必要とする高性能・高品質の製品やサービスを安定的に供給するため、事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）を策定しています。また、この BCP の継続的な見直し、改善を実施するために事業継続マネジメント（BCM：Business Continuity Management）を推進しています。東日本大震災や平成 28 年熊本地震で得られた教訓は、BCM 推進の中で BCP に反映しています。

BCM 活動の取り組みや感染症対策、サプライチェーンの BCM については以下の PDF を、2018 年度の活動実績は文末の「2018 年度の実績」欄をご参照ください。

- BCM 活動の取り組みや感染症対策、サプライチェーンの BCM

<https://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/riskmanagement/BCM.pdf>

## 2018 年度の実績

---

### リスクマネジメント教育

- 富士通グループ新任役員向け研修：約 90 名  
リスクマネジメントに関する事項のほか、内部統制体制、コンプライアンスに関する事項など、新任役員として留意すべき点について具体的な事例の紹介を交えて実施。
- 富士通グループ新任幹部社員向け研修：約 700 名  
リスクマネジメントに関する基本的な考え方や幹部社員としてのリスクマネジメントにおける役割などについて、e-Learning にて実施。
- 富士通および国内グループ会社海外赴任者向け研修：10 回  
海外赴任者に対し、海外リスクとその対応ポイントや当社の危機管理体制について、情報提供と事前教育を実施。

### 防災・BCM 訓練

- 合同防災訓練：2018 年度のテーマ「南海トラフ巨大地震」  
毎年 9 月の「防災週間」に、災害模擬演習を取り入れた全国一斉防災訓練を実施。富士通および国内グループ会社が連携して大規模災害（「首都直下地震」と「南海トラフ巨大地震」などを想定）に対処するための要領の習熟とその検証を行う。

# 情報セキュリティ

[方針](#)
[推進体制・定期レビュー](#)
[セキュリティ統制](#)
[セキュリティ施策](#)
[2018年度の実績](#)

## 方針

ICTを基幹事業とする富士通グループでは、「快適で安心できるネットワーク社会づくり」への貢献を理念に掲げ、グループ全体の情報セキュリティの確保とそのレベルアップに努めています。

2016年4月には、こうした考えを共有し、従業員一人ひとりが行動していくことを目指し、「富士通グループ情報セキュリティ基本方針（注1）」を策定しました。本基本方針に基づき、国内外のグループ会社において情報管理やICTセキュリティに関する社内規定を整備し、情報セキュリティ対策を実施しています。

注1 富士通グループ情報セキュリティ基本方針  
<https://www.fujitsu.com/jp/images/gig5/InformationSecurityPolicy.pdf>

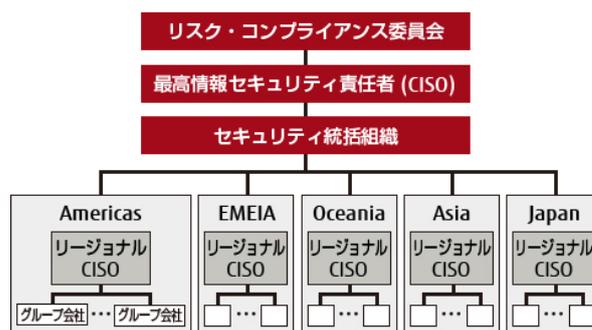
また、一般社団法人日本経済団体連合会（以下：経団連）が2018年3月に公表した「経団連サイバーセキュリティ経営宣言」について、「富士通サイバーセキュリティ宣言」（2016年11月公表）と理念を同じくするものとして、富士通グループはこの経団連の宣言を支持しています。

- 経団連サイバーセキュリティ経営宣言  
<https://www.keidanren.or.jp/policy/2018/018.pdf>
- 富士通サイバーセキュリティ宣言  
[https://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/security/Cyber Security Declaration.pdf](https://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/security/Cyber%20Security%20Declaration.pdf)

## 推進体制・定期レビュー

富士通グループでは、昨今のサイバー攻撃の増加を受けて、グループ内のセキュリティ対策を一層強化するために、リスク・コンプライアンス委員会の下に最高情報セキュリティ責任者（Chief Information Security Officer: CISO）（注2）を設置するとともに、世界各地域にリージョナル CISO を設置し、グローバルな情報セキュリティガバナンスの強化を図っています。

情報セキュリティマネジメント体制



注2 富士通グループの情報セキュリティ CISO メッセージ (P2)  
<https://www.fujitsu.com/jp/about/resources/reports/securityreport/>

リージョナル CISO は、グループ各社のセキュリティチームが実施する情報セキュリティ施策の実行報告を CISO に行っています。CISO はその状況をリスク・コンプライアンス委員会に定期的に報告するほか、必要に応じて随時報告を行います。

## セキュリティ統制

### 機能

富士通グループは、情報セキュリティ対策を強化するためにCISO 直轄にセキュリティ統括組織を設け、セキュリティ統制機能、セキュリティ施策実施機能、セキュリティ監視・分析・評価機能、インシデント&レスポンス機能を担い、統制を行っています。

### セキュリティ統括組織の機能



\* SOC: セキュリティオペレーションセンター

### 情報管理教育

情報漏えいを防ぐためには、規程類を従業員に周知するだけでなく、従業員一人ひとりのセキュリティに対する意識とスキルを向上させることが重要です。そこで富士通グループでは、従業員を対象とする情報管理教育を実施しています。具体的には、毎年、役員を含む全従業員を対象としたe-Learningを実施し、さらに新入社員や昇格・昇級者にはそれぞれの研修の際に情報セキュリティ教育を実施しています。海外グループ会社は、従業員に対する情報セキュリティ教育を毎年実施しています。また、情報セキュリティ管理者には、管理者向けのセキュリティ教育を実施しています。



e-Learning 画面

## セキュリティ施策

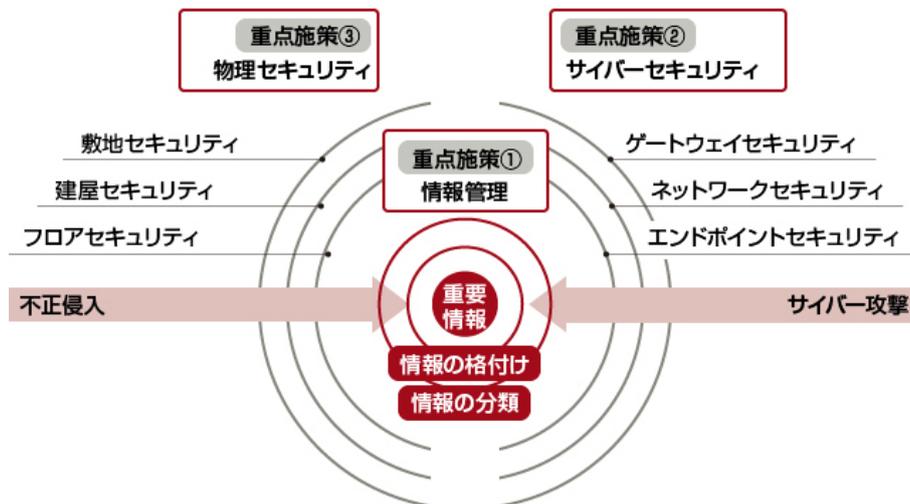
### 「多層防衛」の考え方を取り入れた3つの重点施策

「標的型攻撃」に代表される近年のサイバー攻撃は、これまで以上に巧妙化・多様化・複雑化しており、従来型の単一のセキュリティ対策では防御しきれない状況になっています。

富士通グループは、情報セキュリティ対策の基本コンセプトとして、1つの施策で防ぐのではなく、複数の異なる施策で多層化し防衛する「多層防御」の考え方を取り入れています。多層防御には「防御壁を多重に配置し攻撃を防ぐ」、「多重に検知機能を配置し攻撃を早期に発見する」、「侵入されたとしても被害を最小限に抑える」という3つの目的があります。このように組み合わせることで攻撃を未然に防ぎ、被害を最小限にすることが可能となります。

情報の保護を目的とする「情報管理」、サイバー攻撃に対するシステムの防御を中心とする「サイバーセキュリティ」、そしてオフィス・工場などのファシリティにおける不正アクセスを予防する「物理セキュリティ」の3つを重点施策として、社内の情報セキュリティ対策に取り組んでいます。

### 多層防御のコンセプトイメージ



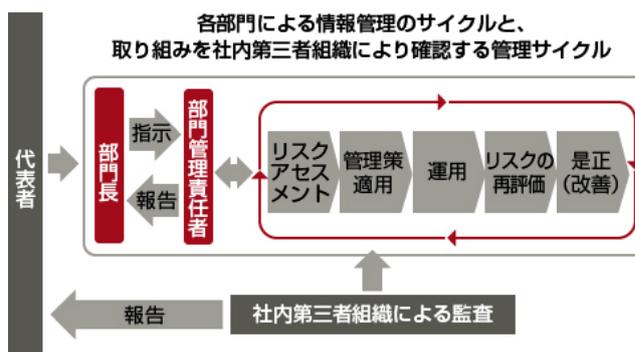
## サイバーセキュリティ

富士通グループでは、サイバー攻撃に備えて、ネットワークの特性に合わせて対策を複数層に分けて実施しています。ファイアウォールや標的型攻撃対策などの「ゲートウェイセキュリティ施策」、不正アクセス検知などの「ネットワークセキュリティ施策」、マルウェア対策やセキュリティパッチ管理などの「エンドポイントセキュリティ施策」を組み合わせた多層防御により、巧妙化・多様化・複雑化するサイバー攻撃への対策を講じています。

## 情報保護マネジメントシステムによる情報の保護

富士通および国内グループ会社では、他社秘密情報および当社秘密情報を適切に保護するために、現場での自律した情報保護活動、具体的には、業種・業態による規制等、お客様、取引先に応じた適切な管理を設定し情報を保護する取り組みと、社内第三者組織による監査の実施により、取り組み状況を確認する「情報保護マネジメントシステム」を構築し、情報保護の改善に努めています。

### 情報保護マネジメントシステム



## 個人情報の保護

富士通は、個人情報の保護を目的として2007年8月に一般財団法人日本情報経済社会推進協会よりプライバシーマーク（注3）の付与認定を受けており、毎年、個人情報の取り扱いに関する教育や監査を実施するなど、継続的に個人情報保護体制の強化を図っています。

国内グループ会社では、必要に応じて各社でプライバシーマークを取得し、個人情報管理の徹底を図っています。海外グループ会社の公開サイトにおいては、各国の法律や社会的な要請に応じたプライバシーポリシーを掲載しています。



注3 プライバシーマークは、JIS Q 15001 : 2006 に適合した個人情報保護マネジメントシステムの下で個人情報を適切に取り扱っている事業者に付与されるものです。

## GDPR (注4) 対応

富士通は、グローバルでの個人情報保護体制を構築し、個人データ保護の強化を図っています。CISO 組織と法務部門主導の下、EMEIA リージョンなどと連携し、GDPR に対応するための権利保護に関するガイドラインや社内規定、ルールの整備、設計・初期設定時のチェックシートの作成、運用プロセスへの反映や従業員教育を実施しています。

個人データの EU 域外移転規制への対応として、お客様から処理の委託を受けた個人データの取り扱いに関する富士通グループ共通ルールを定めた、個人データ処理者のための拘束的企業準則 (Binding Corporate Rules for Processors: BCR-P) を 2017 年 12 月にオランダの欧州データ保護機関に申請しました。

また、欧州委員会によって日本と EU 間の十分性認定が 2019 年 1 月 23 日に発効されましたので、当該十分性認定に基づき域外移転を行った個人情報の取り扱いに関する社内ルールを整備・周知しました。

注4 General Data Protection Regulation (一般データ保護規則) の略。2018 年 5 月 25 日に施行された個人データ保護を企業や組織・団体に義務づける欧州の規則で、個人データの欧州経済領域外への移転規制やデータ漏えい時の 72 時間以内の報告義務などが規定されています。

その他のセキュリティ施策の詳細は「富士通グループ情報セキュリティ報告書 2019」(P.8-P.13) をご参照ください。

<https://www.fujitsu.com/jp/about/resources/reports/securityreport/>

## 情報システムの認証取得

富士通グループは、情報セキュリティの取り組みにおいて第三者による評価・認証の取得を積極的に進めています。

<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/industry/public-sector/government/confidence/license/>

- 第三者評価・認証

[https://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/security/InfoSecurity\\_Audit.pdf](https://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/security/InfoSecurity_Audit.pdf)

## 2018 年度の実績

### 情報管理教育

- 全社情報管理教育 e-Learning (富士通対象者 35,100 人) : 実績 34,708 人、受講率 99%
- 新任幹部社員向け e-Learning (富士通) : 700 人
- 新入社員向け導入教育および e-Learning (富士通) : 930 人

富士通グループの情報セキュリティに関する詳細は下記をご参照ください。

- 「情報セキュリティ報告書 2019」

<https://www.fujitsu.com/jp/about/resources/reports/securityreport/>

- 「情報セキュリティへの取り組み」

<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/business-technology/security/secure/concept/>

# 品質への取り組み

[方針](#) [推進体制](#) [改善プロセス](#) [2018年度の実績](#)

## 方針

富士通では、FUJITSU Way の下に、どの製品・サービスであっても共通して守る指針・憲章と、製品・サービスの特性やお客様の要求事項などに合わせて守る規定・標準類を整備しています。

富士通グローバル品質指針は、FUJITSU Way の企業指針「品質：お客様と社会の信頼を支えます」を実践するための富士通グループ共通の考え方を示したものです。

お客様に安心してお使いいただける製品・サービスを提供し続けるためにも、「品質」を我々の根幹として捉え、グローバルでの共通認識を持てるよう、本指針を定めています。

### 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みます
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みます

富士通グローバル品質指針を実践するために、国内では富士通グループ品質憲章および、品質関連5規定（出荷・登録・リリース規程や、安全推進規程等）を定めています。

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、企画・計画、設計から評価、生産、販売、サポートまでのすべての過程で、これら憲章・規定に基づいた活動を展開しています。

- 品質指針・規定・規格の整備  
「富士通の品質 ～お客様の安全・安心に向けて～」  
(Page4)

[https://www.fujitsu.com/jp/Images/quality-of-fujitsu\\_Ver2.0.pdf](https://www.fujitsu.com/jp/Images/quality-of-fujitsu_Ver2.0.pdf)

### 品質規定・規格体系



## 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。

## 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。

### 品質管理責任者による推進体制



- 品質保証の体制

「富士通の品質 ～お客様の安全・安心に向けて～」(Page5)

[https://www.fujitsu.com/jp/Images/quality-of-fujitsu\\_Ver2.0.pdf](https://www.fujitsu.com/jp/Images/quality-of-fujitsu_Ver2.0.pdf)

## 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、解決のめどがつかない際、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

富士通では、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。

- 製品安全に関する重要なお知らせ

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

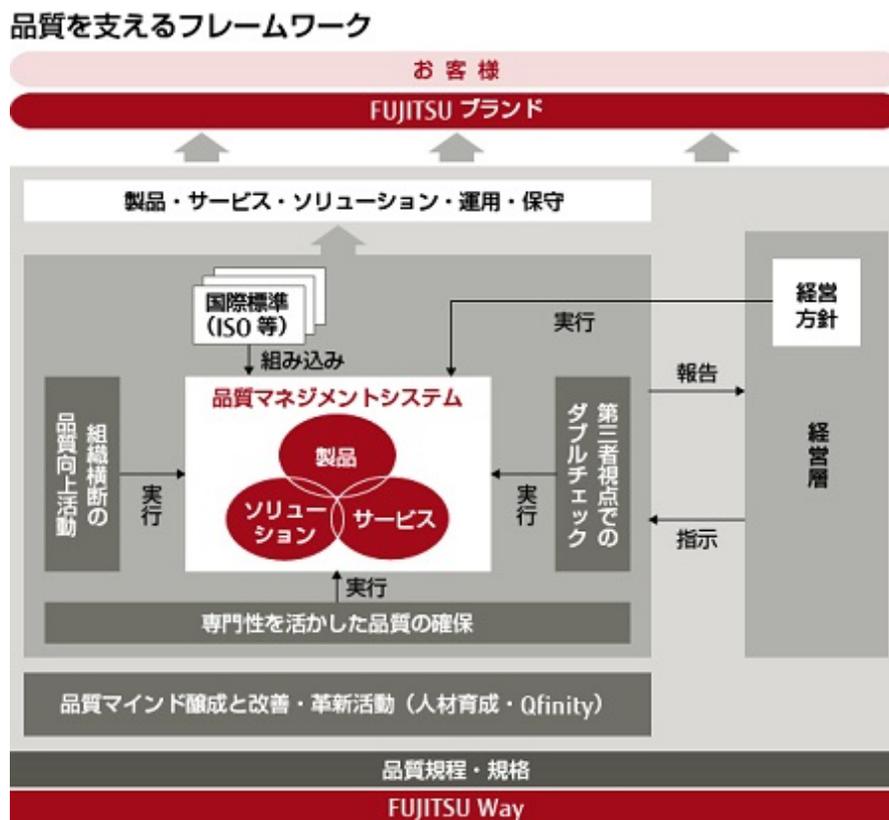
## 製品・サービスの品質および安全性に関する表示とラベリング

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。

## 改善プロセス ～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  
「富士通の品質 ～お客様の安全・安心に向けて～」 (Page3)  
[https://www.fujitsu.com/jp/Images/quality-of-fujitsu\\_Ver2.0.pdf](https://www.fujitsu.com/jp/Images/quality-of-fujitsu_Ver2.0.pdf)

## 2018 年度の実績

### 製品安全に関する情報の開示

- 情報開示件数：2 件の重大製品事故（ノートパソコンのバッテリー発火）※  
※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、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  
<https://www.fujitsu.com/jp/support/safety/>

- ノートパソコンのバッテリー発火の未然防止策

当社は、バッテリーパック製造過程におけるバッテリー内部への異物混入に起因した発火事故の拡大防止のため、これまで3回にわたり、バッテリーパックの交換・回収のお願いをしています。しかしながら、すでに交換・回収を実施しているバッテリーパック以外にも、発生率は非常に低いものの発火事故が発生しています。これらの発火事故に対する未然防止策として、バッテリーの内圧が上昇する現象を抑制することが効果的であると判明しており、当社では、2017年2月9日より、2010年から2016年に販売開始したノートパソコンを対象にバッテリー充電制御機能のアップデートを当社WEBサイトにて提供させていただいています。さらに、アップデート対象のパソコンをご使用いただいているすべてのお客様に適用していただくため、「バッテリー充電制御機能アップデート」を、Microsoft社のWindows Updateにより対象の皆様のノートパソコンに配信させていただき施策を2018年11月より実施しています。

## 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

- 品質および安全性に関する表示とラベリングの違反：0件

## 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います。

- ISO9001：30本部 認証
- ISO20000：8本部 認証

## 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。

### 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。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、各業務領域でキャリアを積み“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。

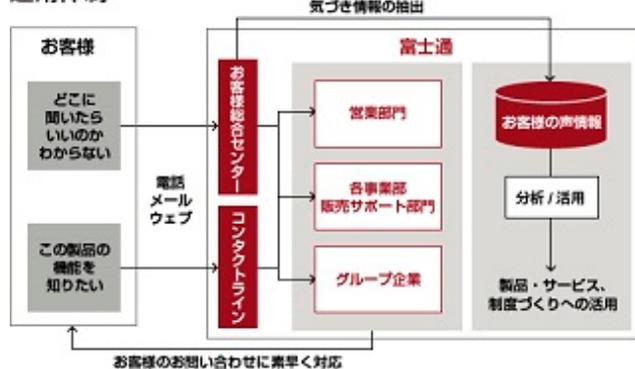
- 2018年度 フィールド・イノベーション活動実績：298件
- フィールド・イノベーション  
<https://www.fujitsu.com/jp/about/businesspolicy/fieldinnovation/>
- フィールド・イノベーション事例  
<https://www.fujitsu.com/jp/about/businesspolicy/fieldinnovation/case-studies/>

### 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

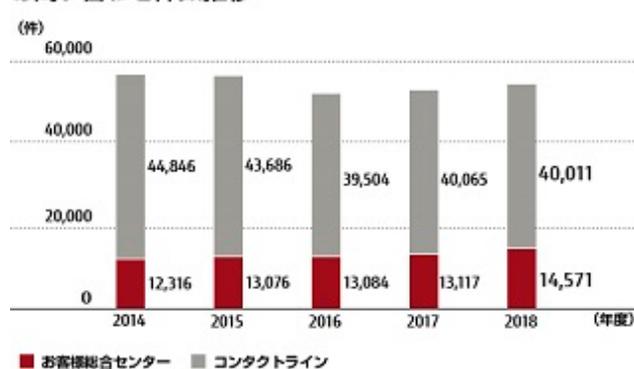
「富士通お客様総合センター」と「富士通コンタクトライン」では、お客様のお問い合わせ内容を把握し、適切な部門に素早くつなぎ、問い合わせ状況の監視による回答漏れ・回答遅延の防止の役割を果たしています。また、迅速な回答によってお客様満足度を高めるだけでなく、「お客様の声情報」を分析し、製品・サービスの開発や品質向上に活用しています。国内のみならず、国をまたがる問い合わせにもスムーズに対応できるよう、海外拠点との連携体制を確立し、運営しています。

- 富士通お客様総合センター／富士通コンタクトライン  
<https://www.fujitsu.com/jp/about/resources/contact/others/customer/>

#### 運用体制



#### お問い合わせ件数推移



## 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、表彰を行っています。



Qfinity 全社大会



Qfinity リーフレット

- 表彰やイベント  
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→2018 年度：71 社）  
海外グループ会社の参加（2015 年度：13 件→2016 年度：17 件→2017 年度：24 件→2018 年度：16 件）
- 「富士通 品質改善活動 ～Qfinity～（リーフレット）」  
<https://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/society/customers/QfinityLeafletjp.pdf>

## 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 4,200 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提供し、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材育成、地域に密着した交流行事など年間約 500 回を超える活動を展開しています。

- FUJITSU ファミリー会  
<https://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。2019年度は、強いデジタル技術でお客様とのビジネスの共創を目指す当社の取り組みについて、広く認知いただける活動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。

なお、富士通はビジネスモデルの変更により、景品表示法の対象となる製品・サービスは 2018 年度以降保有していません。

また、富士通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

<https://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、誰もが生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理念



- 富士通のユニバーサルデザイン

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

- 2018 年度のユニバーサルデザイン活動事例

「一般社団法人 国際ユニヴァーサルデザイン協議会（IAUD）」が、「一人でも多くの人々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 国際デザイン賞 2018」にて、富士通グループは大賞を含めた各賞を 6 件、受賞しました。

- 受賞の詳細 IAUD 国際デザイン賞 2018

<https://www.fujitsu.com/jp/group/fdl/awards/#y2018iaud>