



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

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。

当社は、コーポレートガバナンスを、パーパス（Fujitsu Way）のもとに、目先の利益のみを追いかけるのではなく、お客様やお取引先様の信頼に応え、社員が生き生きと誇りを持って働き、社会に貢献するような経営を行うために必要不可欠な仕組みとして位置づけ、以下の基本的考え方のもとに設計しております。

- 基本的な考え方

<https://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/governance/approach-j/pdf/approach-j.pdf>

下記 URL では 2020 年 6 月改訂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（2021年6月28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>

当社は、経営の重要な事項の決定と監督を行う機関として取締役会を設置しております。取締役会は、法令及び定款に反せず、妥当と考える最大限の範囲で、業務執行に関する権限を代表取締役及びその配下の執行役員以下に委譲し、取締役会はその監督及び助言を中心に活動を行います。また、取締役会は、独立性が高く、多様な視点を有する社外取締役を積極的に任用することにより、監督機能及び助言機能を強化しております。なお、取締役の経営責任をより明確化するため、2006年6月23日開催の株主総会決議により、取締役の任期を2年から1年に短縮しました。

取締役会は、2021年6月28日現在において、業務執行取締役3名、非執行取締役6名（内、社外取締役5名）の合計9名で構成されております。

2020年度においては、取締役会を14回（内 臨時取締役会2回）開催し、経営方針の策定やその実現に向けた施策について議論し、指名委員会の答申に基づく新経営体制等について決議しました。

<監査役（会）>

当社は、監査機能及び監督機能として監査役（会）を設置しております。監査役は、取締役会等の重要な会議に出席し、取締役会及び業務執行機能の監査・監督を行います。監査役会は、2021年6月28日現在において、監査役4名（内、常勤監査役2名、社外監査役2名）で構成されております。2020年度においては、監査役会を8回開催し、主に、監査の方針及び監査計画、会計監査人の監査の方法及び結果の相当性等の検討を行うとともに、内部監査部門からの報告聴取、常勤監査役から社外監査役への重要な事項の報告及び検討等を行いました。

<独立役員会議>

当社は、独立役員の活用を促すコーポレートガバナンス・コードの要請に応えつつ、取締役会において中長期の会社の方向性に係る議論を活発化させるためには、業務の執行と一定の距離を置く独立役員が恒常的に当社事業への理解を深めることのできる仕組みが不可欠と考え、全ての独立役員（独立社外取締役5名、独立社外監査役2名）で構成する独立役員会議を設置しております。同会議では、中長期の当社の方向性の議論を行うとともに、独立役員の情報共有と意見交換

を踏まえた各役員の意見形成を図ります。

2020年度においては、独立役員会議を9回開催し、経営方針や当社および当社グループの業容などについて、情報共有と意見交換を行い、各独立役員の知見に基づき、取締役会に助言を行いました。

＜指名委員会・報酬委員会＞

当社は、役員の選任プロセスの透明性及び客観性の確保、役員報酬決定プロセスの透明性及び客観性、役員報酬の体系及び水準の妥当性の確保などを目的として、取締役会の諮問機関である指名委員会及び報酬委員会を設置しております。

指名委員会は、当社の「コーポレートガバナンス基本方針」に定めた「コーポレートガバナンス体制の枠組み」と「役員の選解任手続きと方針」に基づき、役員候補者について審議し、取締役会に答申しております。また、報酬委員会は、当社の「コーポレートガバナンス基本方針」に定めた「役員報酬の決定手続きと方針」に基づき、基本報酬の水準と、業績連動報酬の算定方法を取締役に答申することとしております。

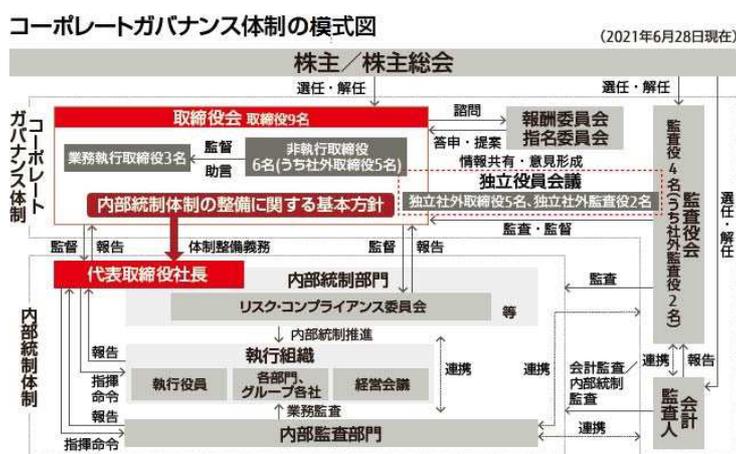
2021年7月に選任された両委員会の委員は共に以下のとおりです。また両委員会の事務局は、当社の人事部門および法務部門が担当しております。

- 指名委員会
 - 委員長：阿部 敦（独立社外取締役）
 - 委員：古城 佳子（独立社外取締役）、スコット・キャロン（独立社外取締役）、山本 正巳（取締役シニアアドバイザー）
- 報酬委員会
 - 委員長：向井 千秋（独立社外取締役）
 - 委員：古城 佳子（独立社外取締役）、スコット・キャロン（独立社外取締役）、佐々江 賢一郎（独立社外取締役）

なお、2020年7月の両委員会の委員選任後から2020年度期末までに、指名委員会を3回、報酬委員会を2回開催し、指名委員会においては社長を含む代表取締役の選定案および取締役候補者の選任案等、報酬委員会においては役員報酬の水準や構成割合等について検討し、それぞれ取締役会に答申しました。

- 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://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/governance/approach-j/pdf/approach-j.pdf>

当社のコーポレートガバナンス体制の模式図は次のとおりです。（2021年6月28日現在）



現状のコーポレートガバナンス体制を選択している理由

当社は、非執行取締役による業務執行に対する直接的な監督と、業務の決定に関与しない監査役による、より独立した立場からの監督の両方が機能することで、より充実した監督機能が確保されるものと考えております。このような考え方が

ら、独任制の監査役で構成される監査役会を設置する「監査役会設置会社」を採用しております。
また、業務執行の誤り、不足、暴走等の是正、修正を可能とするよう、非執行取締役の員数を、業務執行取締役と同数以上としております。非執行取締役の中心は独立性の高い社外取締役とし、さらに当社の事業分野、企業分化等に関する知見不足を補完するために社内出身の非執行取締役を1名以上置くことで、非執行取締役による監督の実効性を高めております。

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「取締役の個人別の報酬等の内容についての決定に関する方針」に基づき決定されています。

- 取締役の個人別の報酬等の内容についての決定に関する方針 (p14)

<https://pr.fujitsu.com/jp/ir/report/2020/report121.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

<https://pr.fujitsu.com/jp/ir/report/2020/n121.pdf>

コーポレートガバナンスに関する開示事項

取締役 (2021年6月28日現在)

	氏名	役位および担当	代表権	独立社外役員
業務執行	時田 隆仁	社長、CEO、CDX0、リスク・コンプライアンス委員会委員長	○	
	古田 英範	副社長、COO、CTO	○	
	磯部 武司	執行役員専務、CFO		
非執行	山本 正巳	シニアアドバイザー		
	向井 千秋			○
	阿部 敦	取締役会議長		○
	古城 佳子			○
	スコット・キャロン			○
	佐々江 賢一郎			○

2020 年度 取締役会・監査役会の出席状況

会議体	開催回数	出席率
取締役会	14 回	99.2%
監査役会	8 回	97.9%

* 取締役 9 名のうち、8 名は 100%、古城 佳子氏のみ 14 回中 13 回出席

* 初川浩司氏（8 回中 7 回出席）を除く他の監査役は、100%出席

リスクマネジメント

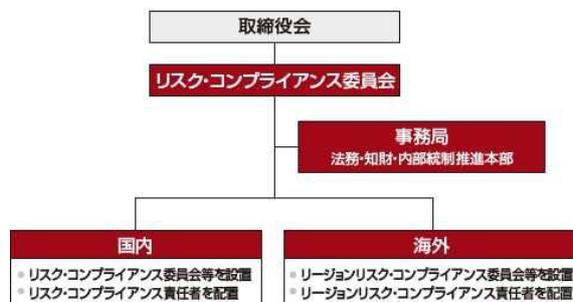
方針・推進体制

富士通グループでは、富士通グループの事業その他におけるリスクを適切に把握し、対応することを経営における重要な課題と位置づけ、取締役会が決定した「内部統制体制の整備に関する基本方針」に基づき、取締役会に直属するリスクマネジメントおよびコンプライアンスにかか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、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にリスク・コンプライアンス責任者を配置するとともに、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面から、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。

さらに、グループ全体の全社的な危機管理の強化のため、社長直下の組織として全社リスクマネジメント室を2020年11月に新設し、リスク情報全般の把握と迅速かつ適切な対応のリードに努めています。

リスクマネジメント・コンプライアンス体制



事業活動に伴う主なリスク（注1）

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

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Web サイトもご参照ください。
「環境リスクへの対応」

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

プロセス

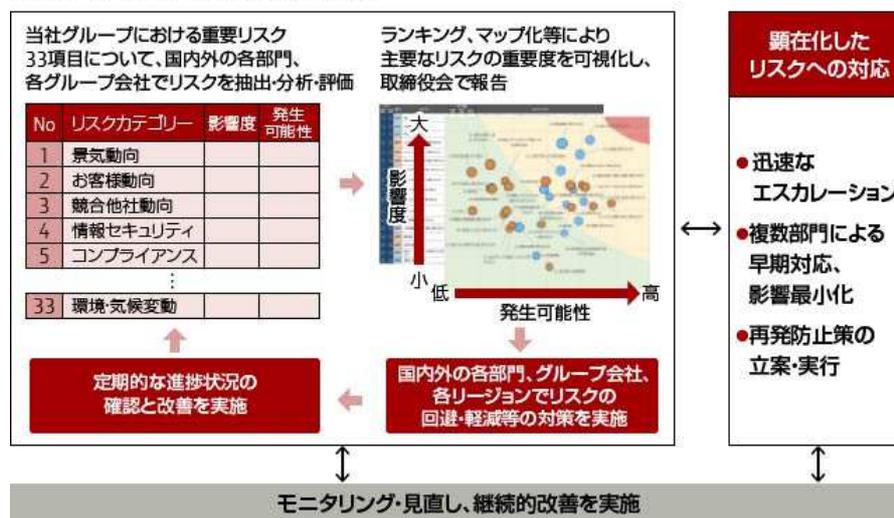
リスク・コンプライアンス委員会は、国内外の富士通の各部門および各グループ会社の事業活動に伴う重要リスクの抽出・分析・評価（当社グループにおいて重要と考えられる33項目のリスクを中心に実施）を行い、これらに対する回避・軽減・移転・保有などの対策状況を確認したうえで、対策の策定や見直しを図っています。また、抽出・分析・評価された重要リスクについては、ランキング化やマップ化等により可視化し定期的に取り締役に報告をしています。

さらに、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

ス委員会に報告を行います。

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、顕在化したリスクが重大な場合は取締役会に随時報告を行います。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。

リスクマネジメントのプロセス



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例を共有し、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。2020年度の教育実績については、文末の「2020年度実績」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、2020年度の活動実績は、文末の「2020年度実績」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/2021_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。

新型コロナウイルス感染症について、富士通グループでは、お客様、お取引先、社員およびその家族の安全確保と感染拡大の防止を最優先としつつ、お客様への製品・サービス提供の継続および感染拡大により生じる様々な社会課題の解決に資する取り組みを進めています。具体的には、社員に対する在宅勤務や時差出勤の推奨、社内会議や当社主催イベントのウェブ会議・ウェブ配信への切り替え、国内外の政府当局およびお客様と連携した諸施策の実行などにより、感染流行期にも重要な事業を継続維持し、社会的責任を遂行することを目指しています。

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、2020 年度の活動実績は文末の「2020 年度実績」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/2021_RiskManagement_BCM.pdf

2020 年度実績

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：66 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：950 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ラーニングにて実施。
- リスク・コンプライアンスセミナー：644 名
リスク・コンプライアンス委員会活動の最新状況をリスク・コンプライアンス責任者/責任者補佐で共有し、各部門・各グループ会社における対応や教育等に活用することを目的に実施。
- 防災フォーラム：506 名
大規模災害に向けた現場の対応力向上を目的に、富士通グループの防災・事業継続担当者を対象とした知見共有のためのフォーラムを開催。
- 富士通および国内グループ会社海外赴任者向け研修：9 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：2020 年度のテーマ「南海トラフ巨大地震」
年に一回、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

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程を整備し、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

マネジメント体制

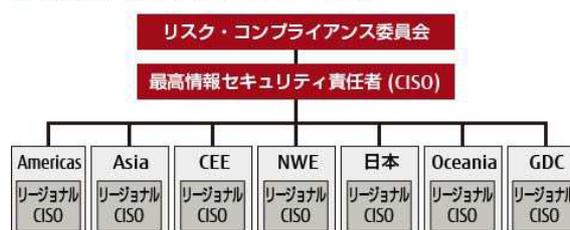
富士通グループでは、近年のサイバー攻撃の増加を受けて、グループ内のセキュリティ対策を一層強化するために、リスク・コンプライアンス委員会の下に最高情報セキュリティ責任者（Chief Information Security Officer：CISO）（注2）を設置するとともに、世界各地域にリージョナル CISO を設置し、グローバルな情報セキュリティガバナンスの強化を図っています。

注2 富士通グループの情報セキュリティ CISO メッセージ

（「情報セキュリティ報告書 2019」の P2）

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

情報セキュリティマネジメント体制 （2019年8月1日現在）



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 直轄の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

セキュリティ施策

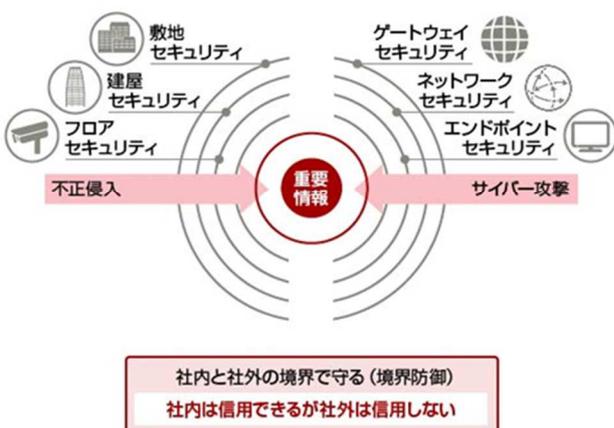
「ゼロトラスト」を取り入れたセキュリティ対策

サイバー攻撃が急増し、その手口は巧妙化・複雑化してきています。またワークスタイルの変化により、セキュリティ防御に対する取り組みも時代に合わせ変化させています。

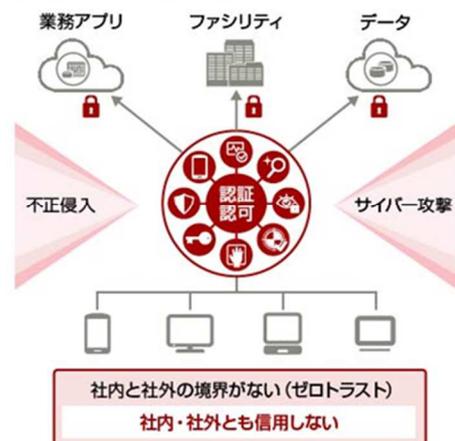
「標的型攻撃」に代表されるサイバー攻撃は、単一のセキュリティ対策では防御しきれなくなり、富士通グループでは、情報セキュリティ対策の基本コンセプトとして、1つの施策で防ぐのではなく、複数の異なる施策で多層化し防衛する「多層防御」の考え方を取り入れてきました。

今後は、IT環境がオンプレミスからクラウドへと変化するにつれ、「多層防御」というコンセプトから「あらゆるネットワーク・デバイス・ユーザー・アプリケーションは攻撃されることを前提とし、何も信用しない」という「ゼロトラスト」の考え方にシフトしています。この「ゼロトラスト」を、サイバーセキュリティ、物理セキュリティ、そして情報管理の3つの軸に適用し、情報資産へのアクセスを正当な利用者であるかを認証したうえで、アクセスを認可することにより、社内の情報セキュリティを担保しています。

多層防御のコンセプトイメージ



ゼロトラスト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、ゼロトラストを実現するべく、IT 基盤の特性に合わせて対策を講じています。標的型攻撃対策として不正アクセス対策やマルウェア対策に加え、デバイス管理、ID 管理、データ漏洩対策を組み合わせた認証・認可基盤を構築し、巧妙化・多様化・複雑化するサイバー攻撃への対策を導入しています。

物理セキュリティ

敷地、建物、フロアの 3 層において「人的警備」と「機械警備」を組み合わせた物理セキュリティ環境を構築しています。さらにより高度な物理セキュリティ環境を構築するために、なりすましを防ぐことが可能な静脈認証装置を組み合わせたセキュリティゲートを社内展開しています。

また、社内サービスの利便性向上のため、セキュリティゲート以外（複合機の承認等）にも静脈認証装置との連携を検討しています。

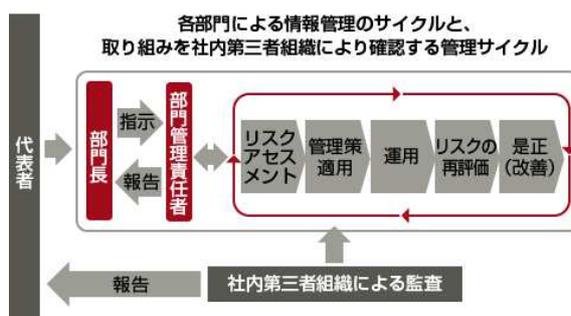
情報管理

<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、お取引先様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。

また、海外グループを含めて情報の分類をグローバルで統一し、地域性や商習慣、文化などに影響されない情報交換を可能とし、グループ全体の情報取り扱いの安全性を高めています。

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 15001：2017 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、欧州子会社などと連携し、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程、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、法令の定めにより、適切な契約や技術的な対応を行っています。

また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2019年1月23日に発効された日本とEU間の充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も整備・周知しています。

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。

<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、いつでも受講可能な富士通社員のベーススキル Fujitsu Learning Experience や情報管理の教材「情報管理の基本原則」を新たに社内に公開し、テレワークなどの新しい環境にも適応できるように適切な情報の取り扱い方の指導も実施しています。



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。

- 第三者評価・認証

https://www.fujitsu.com/jp/documents/about/csr/security/InfoSecurity_third_party_certification.pdf

2020 年度実績

情報管理教育

- 全社情報管理教育 e-Learning（富士通）：36,000 人
- 新任幹部社員向け e-Learning（富士通）：530 人
- 新入社員向け導入教育および e-Learning（富士通）：912 人

品質への取り組み

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、法令・規制などに合わせて守る規程・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 の大切にしている価値観「信頼：テクノロジーを活用し、信頼ある社会づくりに貢献します」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、品質保証関連5規程（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・規程に基づいた活動を展開しています。

品質規程・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。

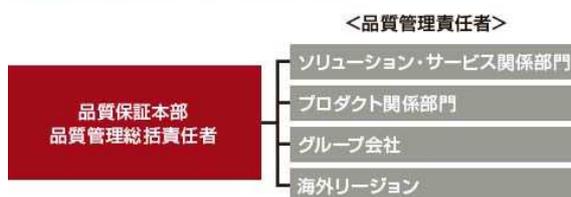
推進体制

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防止や未然防止、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



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、リスクマネジメント規程に従い、役員および従業員は直ちに本社リスク・コンプライアンス委員会へ報告することとしています。本社リスク・コンプライアンス委員会からの指示の下で、関連部門が共同で品質問題への対応内容と再発防止策を検討します。

立案した再発防止策は品質管理責任者を通じて他部門へも横展開し、富士通全社で品質問題の再発防止に努めています。

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

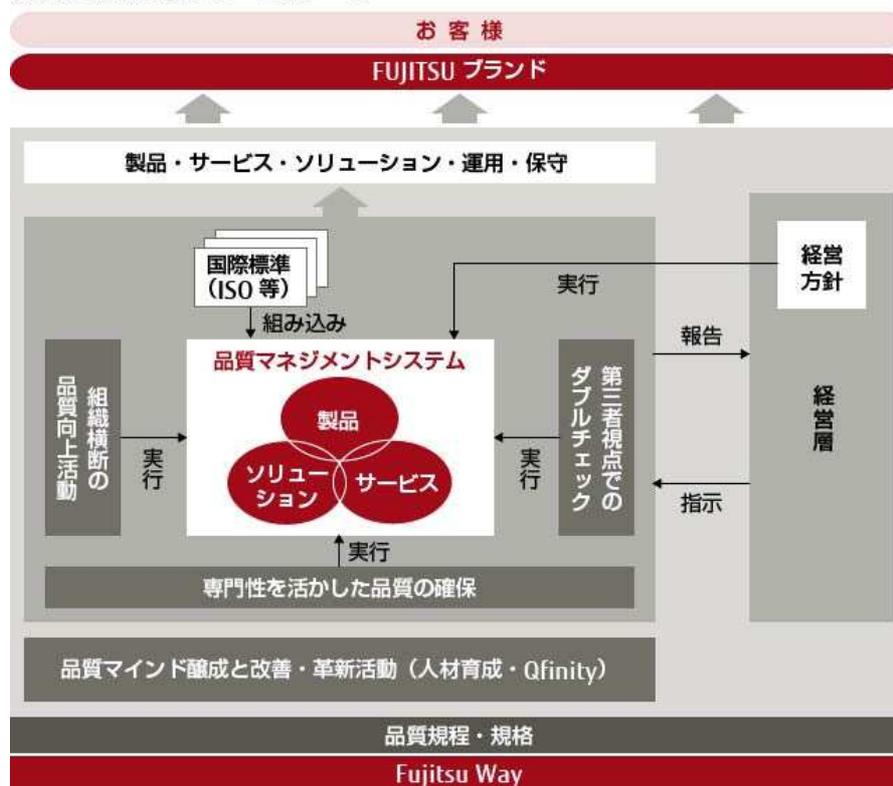
富士通では製品・サービスの品質および安全性に関する表示やラベリングについて、関連法令・規制・制度や社内規範の遵守を徹底しています。

改善プロセス ～品質マネジメント～

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、企画・計画から開発、製造、試験、販売、運用・保守までに事業部門、共通部門、ビジネスパートナーなどの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



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」(注 1)に取り組んできました。

近年のビジネスモデル変革やデジタルトランスフォーメーション (DX) 企業への変革が進む中、お客様が求められる「品質」は様々な要素へと広がっています。一方、製品やサービスの品質に関するトラブルにより、お客様にご迷惑をおかけしている現状を踏まえ、2020 年度から「Qfinity」は改善活動の原点である「製品・サービスの品質」に立ち返り、取り組んでいます。また、様々な品質要素である「あらゆる仕事のクオリティ」に対する取り組みは、柔軟に対応できるよう、各組織にて継続して取り組んでいます。

注1 「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。

2020 年度実績

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。

また、お客様の適用をサポートするため「FMVバッテリー充電制御アップデート専用ご相談窓口」を開設・維持しています。

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：1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。

- ISO9001：28本部 認証
- ISO20000：9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、第三者の目で、お客様が従来のやり方やルーチンに慣れてしまっていて見えなくなっている課題を掘り起こし、お客様の業務改革のお手伝いをするものです。お客様の現場に密着し、寄り添い、最新のデジタル技術を活用して「人」や「プロセス」を観察し改革のヒントを発見します。

フィールド・イノベーションを実践するフィールド・イノベータ (Fler) は、業種、業務に関する深い知識を有し、“改革推進力”や“可視化技術”、“合意形成力”などの改革の専門技術を学んだスペシャリストです。

そこに富士通グループ全体で価値の高い「ICT」をご提案することで、お客様のビジネスのさらなる進化やイノベーションを支援します。

- 2020年度 フィールド・イノベーション活動実績：254件（内、2020年度新規：180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

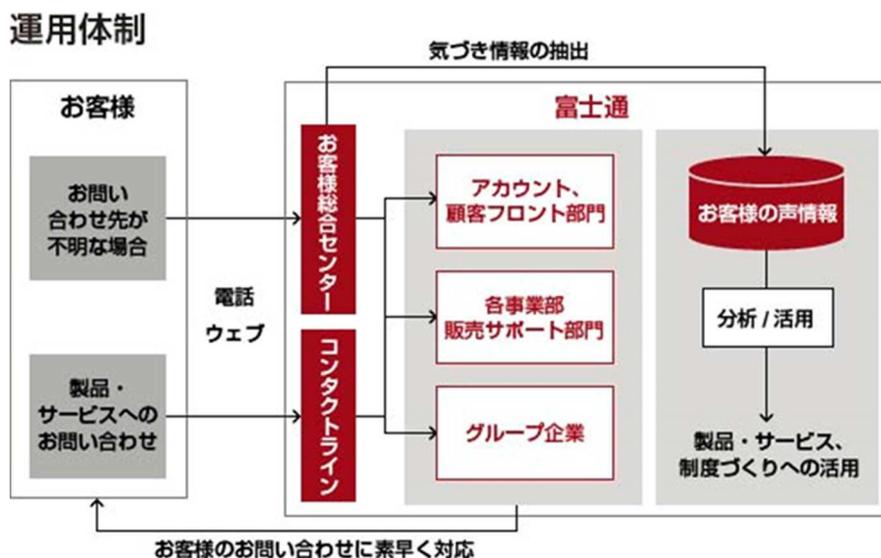
<https://www.fujitsu.com/jp/about/businesspolicy/fieldinnovation/case-studies/>

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、年間約4万件のお客様からのお問い合わせに対して迅速かつ的確にご回答できるよう、複数の部門との連携やAI、チャットボットを活用し対応に当たっています。さらに、対応状況の監視による回答漏れ・回答遅延の防止の役割も果たしています。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。

- 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/>



■ 宣伝・広告の方針

富士通のあらゆる宣伝・広告活動は、法令や社内規程を遵守し、公正かつ適切な表示・表現を用いるよう努めています。2021年度も、イノベーションによって社会に信頼をもたらし、世界をより持続可能にしていく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。いただ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するなどさらなるコミュニケーションを図っています。

- 広告宣伝
<https://jad.fujitsu.com/>