

## サービス -SERVICE SOLUTION-

導入から構築・運用・保守までのトータルサービスと豊富なメニューで環境課題も解決します。

### サービス事業における環境取り組み

当社のサービスは、多くのお客様に活用頂き、節電、スペース削減、業務負荷削減、コスト削減などに貢献しておりますが、更に改善を図る目的でフィードバックと共同で、課題分析や可視化により自身のプロセスの改善を進めており、現在までに5つのWGを展開してサービス品質のレベルアップ、環境負荷低減の成果を上げております。

#### サービスプロセス改善WG

- ① 顧客コール分析WG
- ② 流通保守改善WG
- ③ i-ATM効率化WG
- ④ 広島センターサービス品質向上WG
- ⑤ 流通インフラ刷新WG

また、2014年6月より、クラウドを活用した現金管理運用サービス「TeamCloud/CM」を販売開始しました。本サービスは売場のPOS端末や事務所の入金金機等の店舗全体の現金在高管理を一括・自動で行える上、釣銭使用実績を分析することで最適な釣銭準備が可能になります。売上金精査・釣銭準備作成・金庫内現金勘定・小口入金など、これまで手作業で行っていた業務を自動化することで、約60%の業務効率化を図ることができます。

### 二度目の三ツ星を獲得したコールセンター

金融、流通分野の製品・システムのご利用をサポートサービス業界の国際標準機関に認められた知識豊富なスタッフが、丁寧な電話対応とリモートメンテナンスを迅速かつ正確にサポートしています。

#### 流通ヘルプデスク

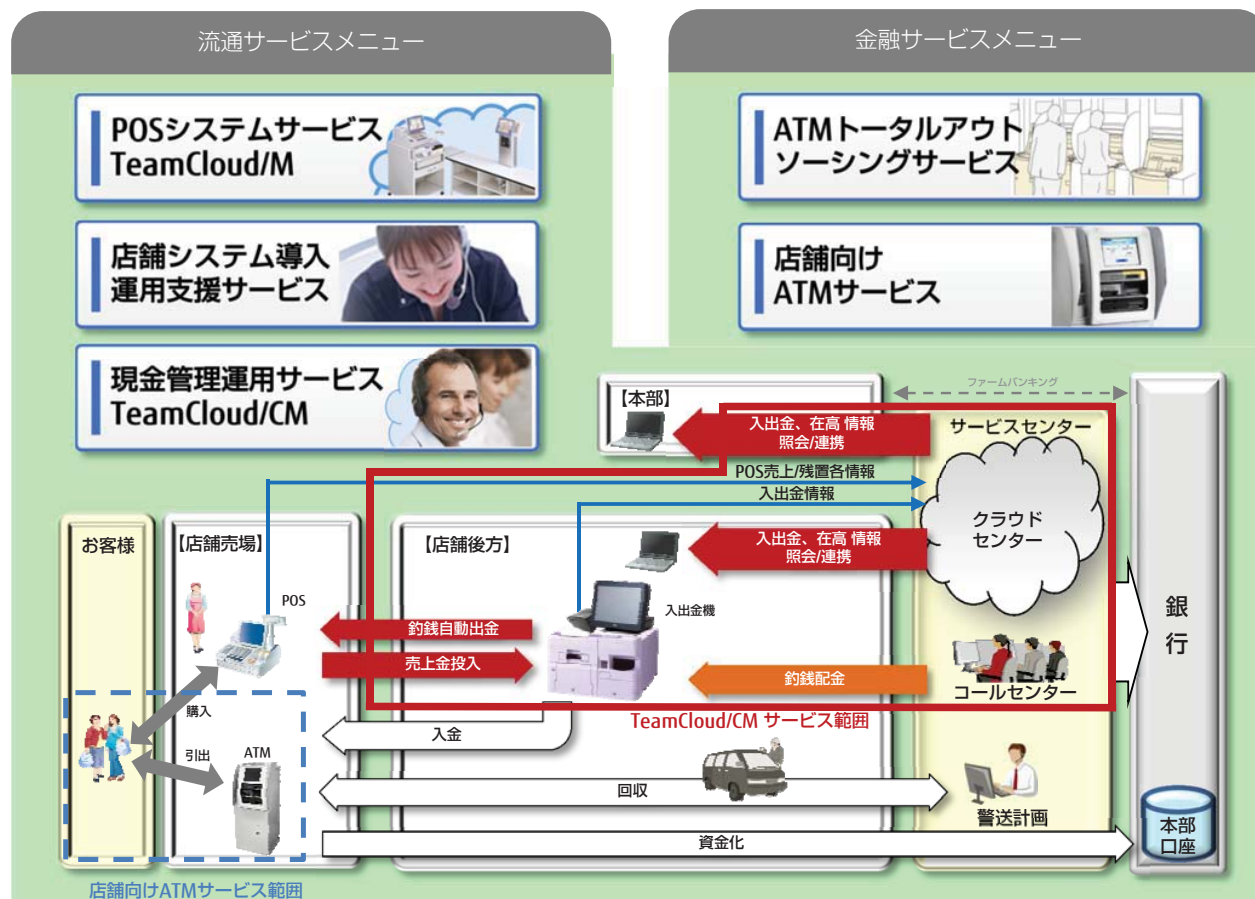


#### 金融コールセンター



サポートサービス業界の国際認証機関「HDI-Japan」が提供する問合せ窓口格付けの2013年度「クオリティ格付けモニタリング」において、当社「流通製品運用・保守サービス」のコールセンターが最高評価「三ツ星」を獲得しました。当コールセンターでは、2011年度の獲得に続き2回目となりますが、三ツ星を2回以上獲得したセンターは、当センターを含め4センターのみです。今回の認定取得に向け、サービス品質を業界最高レベルに引き上げるための様々な取り組みなど、サービス品質向上へのたゆまぬ努力が実を結びました。

### 環境課題解決につながる多彩なサービスメニュー



## 目標と実績 -TARGETS AND RESULTS-

第7期環境行動計画から新たなテーマを設定し目標達成に向け推進しています。

### 概要

富士通フロンテックでは、富士通グループの中期環境ビジョン「Green Policy 2020」第7期環境行動計画で設定されたテーマに基づき、グループ会社を含めたすべての拠点で環境活動を行っています。また、すべての部門で本来業務にかかわる環境目標を掲げて活動展開しています。2013年度は第7期環境行動計画の初年度でしたが、すべての設定テーマで目標達成することが出来ました。

### 主な活動実績と今後の課題

#### 節電対策の継続推進

2011年の東日本大震災の発生以降省エネルギーの必要性を重視し、全社レベルで節電に関する対策と取り組みを行ってまいりました。

2013年度も当社グループの事業活動におけるエネルギー消費を抑えるため、継続して目標設定（2010年度比、夏季20% 冬季15%削減）を行い、グループ会社を含めたすべての事業所で節電目標達成に向け活動を展開し、目標を達成しました。

2014年度については、さらに節電活動を強化し全社として2010年度比夏季25% 冬季15%の削減をめざし活動しています。

また、事業所によってはさらに高い削減目標を設定しています。

#### 環境コンプライアンスの強化

2013年度も、法規制の監視のため廃棄物管理や環境測定強化を行ってきました。また、法的・その他の要求事項を見直しモレの無いようにいたしました。

当社製品の国内製造拠点となる新潟工場において、近隣住民の方から工場騒音に対してクレームがありました。

規制値を順守しておりましたが原因の調査を行い対策状況をご説明しご理解いただきました。

新潟工場独自の環境目標として「環境コンプライアンス強化」を継続し、法規制の監視強化と近隣住民の方との良好な信頼関係維持に向けた取り組みを進めています。

#### 本来業務にかかわる目標の設定

各部門も環境に配慮した活動を本来の業務のなかで行っています。たとえば、ICTの活用や生産革新活動、製品設計により生み出される製品によるCO<sub>2</sub>排出量を削減するなど、社会への貢献を図っています。

第7期環境行動計画においても製品開発や省エネなど、本来業務にかかわる項目を環境目標として掲げ目標達成に向け取り組んでいます。

総合評価 ◎：目標を十分に達成 ○：目標達成 ×：未達成

富士通フロンテックグループ 第7期 環境行動計画 (2013~2015年度)		目標と実績 (2013年度)		
重点テーマ	目的	2013年度目標	2013年度実績	総合評価
1 社会への貢献	ICTの提供による温室効果ガス(GHG)排出の削減 環境貢献ソリューションを2013年度から2015年度末までに15件以上開発し温室効果ガス排出量削減に貢献する。	環境貢献ソリューションを5件以上開発する。	環境貢献ソリューション認定 8件	◎
	環境配慮製品の開発と提供【エネルギー効率】 2013年度から2015年度に開発する新製品の50%以上をエネルギー効率トップレベルにする。	開発する新製品の40%以上をエネルギー効率トップレベルにする。	エネルギー効率トップレベル新製品 67%	◎
	環境配慮製品の開発と提供【資源効率】 2013年度から2015年度に開発する新製品の資源効率を、2011年度比20%以上向上を達成し維持する。	開発する新製品の資源効率向上平均20%以上を達成する。	新製品の資源効率向上平均 91.6%	◎
2 自らの事業活動	良き企業市民としての活動 社員が社会とともに取り組む、社会貢献活動を支援する。	幅広い社会貢献活動を国内外で推進し、その活動件数参加人員、活動時間を拡大する。(計画31件)	実績 34件実施 (1,220人 / 1,052H)	◎
	温室効果ガス(GHG)排出量の削減 本社・東京工場/新潟工場における温室効果ガス排出量を2015年度末までに2010年度比17%以上削減する。	本社・東京工場/新潟工場における温室効果ガス排出量を2010年度比15%以上削減する。 (2010年度実績 4,616 t-CO <sub>2</sub> ⇒ 2013年度 3,924 t-CO <sub>2</sub> 以下)	16.9%削減 (実績 3,834 t-CO <sub>2</sub> / 達成率 102.3%)	◎