

## 日立電子サービスグループ CSR報告書 2009

# “安心の「電サ」”



# “安心の「電サ」”

私たちが企業活動を行ううえで最も重要なことは、  
企業理念の実践により社会の皆さまからの信頼と満足を高め、  
“安心の「電サ」”を実現することです。

そのためには、社会の皆さまが求める  
価値の変化に対応し、真の声を聞き、  
新しい価値を提案・提供していかなければなりません。

(電サ)の目指すCSR活動は、  
企業理念を実践することで社会の皆さまに  
“安心の「電サ」”を提供することです。

## 企業理念

技術とまごころで社会を豊かにします

お客様の満足をいつも考えます

ひとりひとりの心と夢を大切にします

## 編集にあたって

(電サ)グループは、コーポレートスローガンの“安心の「電サ」”の実現こそが、私たちが果たすべきCSRであると考えCSR諸活動を展開しています。

昨年は、(電サ)としてはじめてCSR報告書を発行し、「企業理念の実践」を全体構成の中心に記述しました。

今年は、対象を(電サ)グループに拡大し、グループとしてはじめての発行になりますので、(電サ)グループが事業を通じてどのように社会の課題・要請に応えているかをご理解いただくために、グループ概要ページを設けています。

また、トピックスとして、「お客様が安心」と、「地球環境に安心」を紹介しています。

報告書の制作にあたっては、環境にも配慮し「間伐に寄与した紙」(FSC森林認証紙)を使用しています。また、紙資源の使用量を抑制する趣旨で、掲載しきれなかった情報は、(電サ)ホームページ(<http://www.hitachi-densa.co.jp/>)で公開します。

なお、本文に掲載するお客様や会社名は敬称を略しています。

## 報告対象範囲

対象期間 : 2008年4月1日~2009年3月31日

対象組織 : 日立電子サービス(株)の活動報告を中心に、一部の項目では、日立電子サービスグループ全体あるいは、グループ会社の活動についても取り上げて報告しています。

参考にしたガイドライン

◆環境省「環境報告書ガイドライン(2007年度版)」

◆GRI「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン」第3版  
\*GRI(Global Reporting Initiative)とは、全世界で適用可能な持続可能性報告のガイドラインを作成し、普及させることを目的に発足した組織です。企業、NGO、シンクタンク、会計士団体、大学など多様なステークホルダーが参画しています。

次年度発行予定 : 2010年6月予定

## 日立電子サービス(株)の略称:(電サ)

日立電子サービス(株)は、いつの日からお客様から(電サ)と呼ばれています。これは、長年培ってきたお客様との信頼関係と親しみやすさの表れから生まれたものです。

\*本報告書で(電サ)と表記した場合は、日立電子サービス(株)を、(電サ)グループと表記した場合は、日立電子サービスグループを意味します。

## DENSA ロゴマーク

より多くの人に日立電子サービス(株)を知っていただくために、お客様から親しみをもって呼ばれている(電サ)をローマ字で表し、事業シンボルロゴマークを作成しました。

## 目次

### 1 編集にあたって



### 2 社長インタビュー

## 進化する“安心の「電サ」”

代表取締役 社長執行役員 百瀬 次生

### 4 (電サ)グループ概要

## 社会を支えるICTインフラを ずっとサポートしています



### 6 TOPICS 1

## お客様が安心

~CS No.1~



### 8 TOPICS 2

## 地球環境に安心

~社員ひとりひとりの提案から生まれた活動~



## マネジメント

### 10 (電サ)グループの考えるCSR

### 12 経営の透明性・健全性と、 ひとりひとりの倫理観を高めるために

### 14 ひとりひとりの意識が、お客様の大切な情報を守る



## 技術とまごころで社会を豊かにします

### 16 事業継続リスクからお客様のシステムを守る

### 18 みんなで取り組む環境活動

### 22 社会に広く貢献するために

### 24 地域とともに



## お客様の満足をいつも考えます

### 26 お客様に安心していただけるサービスを心掛ける

### 28 品質保証の取り組み

### 29 ビジネスパートナー(調達取引先)とともに



## ひとりひとりの心と夢を大切にします

### 30 人が財産

### 34 働きやすい職場作りに積極的に取り組む



## 36 CSR活動の実績と計画

## 37 日立電子サービスCSR報告書2008 アンケート結果

## 進化する“安心の「電サ」”

(電サ)のCSR活動は、企業理念を実践することで社会の皆さまに“安心の「電サ」”を提供することを目指していますが、その実現のために取り組んでいることについて  
代表取締役 社長執行役員 百瀬 次生にインタビューを行いました。

(聞き手:CSR本部 本部長 川田 岩治)



代表取締役 社長執行役員

百瀬 次生

### まず2008年度の事業活動を振り返っていただけますか？

2006年度から始めた中期経営計画が3つの目標を全て達成し、今年の3月に終了しました。目標の1つに「統合サポートサービス会社」への進化があります。近年、お客様が当社に期待しているのは、信頼のおけるプロダクト保守を基本にしつつも、それに留まらず、ICTのライフサイクル全体をサポートして欲しい、というご要望です。(電サ)は、この3年間、ライフサイクル全体をサポートする「統合サポートサービス会社」に新しく変わっていかなければならないという思いで事業を進めてきました。その結果として、昨年度は第三者による顧客満足度の調査でCS No.1のご評価をいただきました。本当に嬉しく思っています。形の見えないサービスは、本当にお客様に受け入れられているのかが分かりません。形の見える製品の場合は物の売れ行きで分かりますが、サービスの場合は、具体的なメジャーとして、お客様満足度がいわば、通知表に当たるのではないのでしょうか。1年間、頑張ったことに対するお客様からのご評価が、お客様満足度であると思っています。

### (電サ)は創業以来、「お客様第一主義」を掲げてきましたが、CSにとって、大切なものは何だとお考えですか？

(電サ)の商品とは何かを、つきつめて考えていきますと、ES(Employee Satisfaction:従業員満足)こそが商品ではないのか、と考えています。ICTの世界で言いますと、サーバやストレージなどの物作りは、工場の中で、集団で価値を作り上げて、同じ高品質の物を量産できる形になっています。その点、サービスは、ひとりひとりがお客様先へ行って、対面して、サービスという商品を作り提供しています。ひとりひとりが(電サ)なんですね。

そう考えますと、たとえば、会社の中で面白くないことがあったとか、上司から怒られたとか、心の中にモヤモヤを抱えたままサービスを提供しても、お客様に伝わってしまうでしょうし、逆に、朝行って、おはようございますと、元気よく挨拶をすれば、その気持ちがお客様に伝わりCSにつながっていきます。その社員の明るさは、ESの表れではないでしょうか。私は、“(電サ)のサービスの価値はESにあり”と思っています。

今回の中期経営計画の3か年を見ると、ESが右上がりになり、CSも右上がりになり、結果として業績も右上がりになると

いう、強い相関があるように思います。私にとってESは、(電サ)の最重要と言っていい程の経営指標であると思っています。

### ESを向上させるために特に心がけていることは、何ですか？

(電サ)グループでは24時間365日、全国のお客様をサポートしています。先ほども言いましたように、社員ひとりひとりがお客様を守ってくれているわけですから、私自身はやはり感謝の気持ちを持って、最前線の現場へ出向き、何か悩みがないだろうかとか、何か嬉しいことがあったらどうかとか、いろいろと聞きたいのです。できたら全ての部署を訪問したいのですが、順序として、社員の数の多い支社では、会話の機会も多いと思うので、先ず、お客様先や(電サ)サービスセンターに、1人とか2人で居て、普段、上司ともなかなか会話できていない人たちから始めています。そういう現場の声を直接、聞くことを大切にしたいと思っています。

### 地球環境が大きな社会的課題となっていますが、(電サ)の環境活動について、どのように考えていらっしゃいますか？

私は、社員ひとりひとりが環境に対する意識をきちんと持って、活動を実行する(電サ)になることが大切だと思っています。(電サ)は、巨大な電力を使って物を作るわけではないし、鉱物資源を使って加工するわけでもありません。もしかすると、個人あたりで見ると環境負荷は、個人の家庭の方が大きいかもしれません。

(電サ)のようなサービス会社の環境活動は、会社の中だけでなく、家に帰っても社員が同じ行動がとれるということが、重要です。(電サ)グループ7,700人が、環境意識を持つことによって、更に家族へ、地域へと、環境保全活動が波及していければと思っています。

### 2008年度に、社会貢献として森林保全などの活動をスタートさせましたが、社会貢献活動についてはどのような考えをお持ちですか？

(電サ)は、社会に支えられて存在している会社です。社員ひとりひとりも、その家族も、地域社会やいろいろな人に支えられて生活しています。そういう気持ちに立つと、私の考えですが、“何のために働くのですか?”、という質問には、“社会に貢献するために働く”と、考えるのが一番納得できると思います。社会貢献活動についても、会社として積極的に参加していきますし、個人個人の地域への社会貢献活動に対しても支援していくことが大切と思っています。

### (電サ)の事業活動にとって、コンプライアンスはどのような位置づけで考えていらっしゃいますか？

(電サ)の事業は、社員ひとりひとりに対するお客様の信頼で成り立っています。時々、社内でも言うのですが、お客様の

大切な情報資産を納めたシステムを統合サポートしているのが、私たちの仕事です。これは、例えてみれば、お客様の大切な金庫のカギをお預かりし、任されて仕事をしているのと同じことです。

信頼は(電サ)の基本で、コンプライアンスの遵守は(電サ)社員の必須条件です。コンプライアンスは、規則やルールだけで守られるものとは思っていません。私たちの普段の生活でも、他人に迷惑をかけない、友人や家族を守る、などの気持ちのうえで社会道徳や規範が守られています。会社のコンプライアンスも同様で、まず会社を愛する気持ちが一番の根本だと思っています。

### 2009年度からスタートする中期経営計画では、「進化する“安心の「電サ」”」をキーワードとして掲げられましたが、この言葉に込めた思いは何でしょうか？

(電サ)の歴史の中で、今は大きな変曲点に立っており、私たちはお客様の期待に応える「統合サポートサービス」の実現を目指して日夜、取り組んでいます。

では、目指す「統合サポートサービス」にゴールはあるのか。これは言ってみれば、卒業のない命題に戦いを挑んでいるようなものです。常に技術が進歩する、お客様の事業環境も、グローバル環境も変化します。その時代その時代のニーズに最適なサービスを目指して、常に目標を作っていく、常に進化していくのが「統合サポートサービス」のあるべき姿で、完成形はないと思っています。

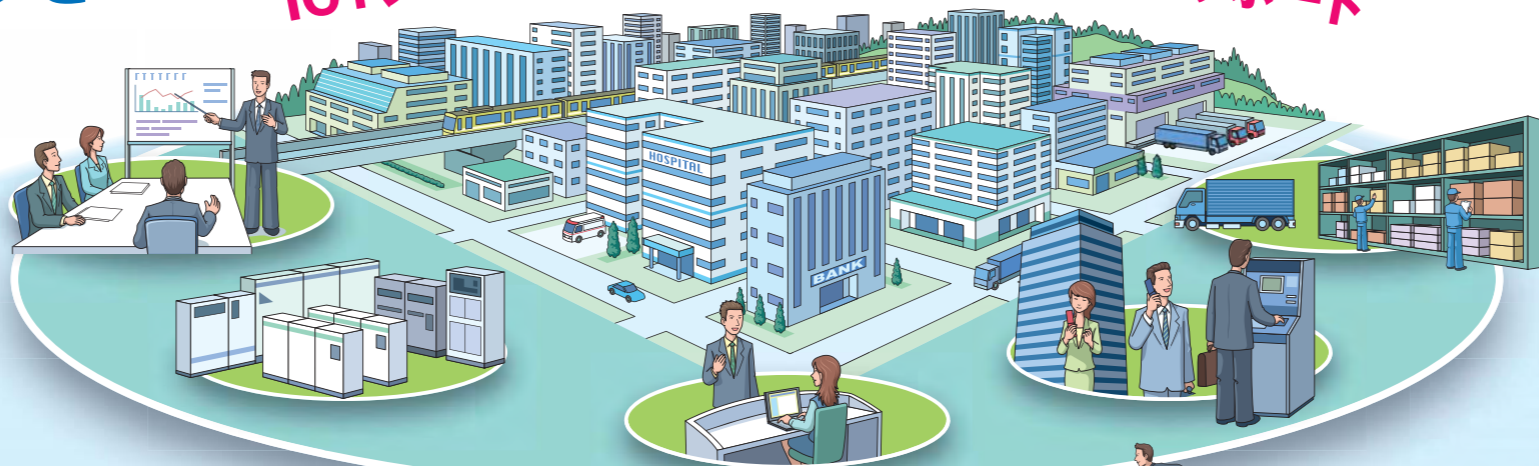
では、その「統合サポートサービス」を支えるものは何か。(電サ)の場合は、機械や装置ではないのです。人なのです。先ほどのコンプライアンスも含め、人という基盤が弱くなったら、そのうえでいろいろな目標を掲げても、意味がないし、実行もできません。進化し続けるお客様に対して、私たち自身も進化し続けたいといけません。人財の育成という面でも、留まることはないし、社員に向かっては“明日に向かって進化してほしい”との思いがあります。常に常に、前へ前へ、みんなで成長して行く。ここに、『進化する“安心の「電サ」”』が存在すると思っています。



CSR本部 本部長 川田 岩治

# 社会を支えるICTインフラを ずっとサポートしています

## ICTシステムのライフ サイクルをトータルサポート



### ディストリビューション サービス事業

お客様システムの力を最大限に引き出すために、オープンプロダクトに関するノウハウを活かし、お客様に最適な商品を選定・購入します。



### プラットフォーム インテグレーション事業

スムーズな運用・保守や、セキュリティ、内部統制、グリーンITへの対応など、将来を見据え、サーバ・ネットワーク・OS・ミドルウェアを包括したシステムの設計、構築、評価・検証をサポートします。

### マネジメントサービス事業

遠隔監視をはじめとした豊富なメニューで、システムの運用やセキュリティを管理。どんな変化も見逃しません。お客様が安心して事業に集中できる環境を提供します。

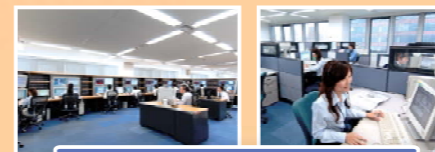
### プロダクトサポートサービス事業

人々の暮らしや社会、経済を支えるICTシステムのハードウェア・ソフトウェアを一括保守。24時間365日、全国320カ所の拠点から、素早くお客様のもとに駆けつけ、お客様事業をサポートします。

全国網の  
サービス拠点



ロジスティクスセンター



日立ソリューションサポートセンター

### 会社概要

商号：日立電子サービス株式会社  
Hitachi Electronics Services Co.,Ltd.  
設立：1962年10月1日  
代表者：代表取締役  
社長執行役員 百瀬 次生  
資本金：50億円  
社員数：5,281人(2009年3月31日現在)  
本社：〒108-0073  
東京都港区三田3-13-12 (三田MTビル)  
TEL:03-5441-8000 (大代)

登記上の本店：〒244-0801  
神奈川県横浜市戸塚区品濃町504-2  
支社：札幌、仙台、さいたま、東京、横浜、名古屋、  
大阪、広島、福岡  
サービス拠点：全国320カ所、海外10カ所  
事業内容：情報・通信システムの統合サポートサービス事業

### (株)日立製作所との関係

(電サ)は(株)日立製作所100%出資会社です。(電サ)は(株)日立製作所の製作・販売するコンピュータなどの情報・通信システムに関し、調達から設計・構築・工事・運用・保守までのライフサイクル全体に対する統合サポートサービス事業を行っています。

### (電サ)グループ

- 日立フィールドアンドファシリティサービス株式会社
    - 日誠コンピュータサービス株式会社
    - 株式会社トーニテクノ
 関東圏の情報通信機器、設備の工事および金融端末・情報通信機器の保守並びにソリューション・サービス
  - 株式会社でんざテクノ
  - 株式会社クリエティブソリューション株式会社
- ロジスティクス関連業務、キitting・インストールなどPC/サーバの導入、撤去などのソリューション・サービスおよび間接業務支援
- 情報システムの企画・設計並びに管理運営に関する事業
- 株式会社日立テクニカルコミュニケーションズ
  - 株式会社北海道日立ソリューションズ
  - 株式会社日立四国ソリューションズ
  - 株式会社九州日立ソリューションズ
- ソフトウェア、情報サービスなどに関するマニュアル、各種マルチメディアコンテンツなどの制作
- 北海道のコンピュータ・電子機器・通信機器などの情報関連機器の販売、保守および据付工事、情報関連機器のシステム開発および販売
- 四国のコンピュータ・電子機器・通信機器などの情報関連機器の販売、保守および据付工事、情報関連機器のシステム開発および販売
- 九州のコンピュータ・電子機器・通信機器などの情報関連機器の販売、保守および据付工事、情報関連機器のシステム開発および販売

(株)北海道日立ソリューションズ、(株)日立四国ソリューションズ、(株)九州日立ソリューションズは、2009年4月1日より(電サ)グループとなりました。

TOPICS

(電サ)は、「日経コンピュータ」誌((株)日経BP発行)が8月15日号で発表した「第13回顧客満足度調査」システム運用関連サービス部門(情報サービス会社)において、**第1位**をいただきました。

今回の顧客満足度調査では、「トラブル発生時の初期対応」「問い合わせへの対応」など「サポートに関する満足度」の全ての項目で、トップの評価をいただきましたが、この評価に甘んじることなく、今後も、より多くのお客様にご満足いただけるよう、お客様からの期待や要求、課題に対して、迅速にお応えし、「安心」を提供していきます。



それぞれの“安心”

**寺崎 友絵**

首都圏事業本部 産業流通社会ソリューション事業部 第1システム部

現在、お客様先に駐在勤務しながら、運用環境の設計・構築などを担当しています。駐在勤務ということで、常日ごろからお客様と接して業務を行っています。

“安心の「電サ」”への追求のために最も重要なことは、社員ひとりひとりがお客様との信頼関係を築くことだと考えています。この信頼関係は一日にして成らず、日々の小さな積み重ねで作上げていくものです。私個人が特に心掛けていることは、「挨拶」と「笑顔」です。お客様からの要求・期待に真摯に対応し、日々結果を出していくことはもちろんのこと、プラスアルファとして、円滑なコミュニケーションを図るように心掛けています。

システムエンジニア (SE)



**白鳥 昭** 中部支社 岐阜支店

私は、ATMなど金融端末の保守に従事しています。確実な保守作業がお客様へ“安心”を提供できると信じ、そのために日ごろから危険予知トレーニングを行っています。

お客様から作業後に「いつも確実な作業をありがとう」というお言葉をいただくと、また喜んでいただきたいという気持ちになります。



カスタマーエンジニア (CE)

**片岡 泉** 首都圏事業本部 ソリューションサポート統括センター アンサー&コールセンター プロフェッショナルエンジニア



コールセンター (CC)

CCでは24時間365日体制で電話やメールなどにより、障害を集中的に受け付けています。最初にお客様の声を伺う窓口ですので、電話対応の際は、ご要望を聞き間違いのないよう、明るくはっきりとした口調でお答えすることはもちろん、対話と同様、お客様に正面から向き合っている気持ちでお話するように心掛けています。気持ちの良いやり取りと、迅速な対応でお客様に“安心”をいただければ嬉しいですね。

**鮫島 敏** 首都圏事業本部 ソリューションサポート統括センター ソリューションサービスオペレーションセンター

SSOCでは、お客様ICTシステムをお客様に代わって24時間365日リモートで監視しています。

障害の予兆を検知し回避策を実施することでお客様の業務停止を未然に防止し、万一の問題発生時には、早期復旧をサポートします。

お客様に“安心”してICTシステムをご利用いただくためには、それぞれのお客様の立場になって対応すること、これが何よりも大切と考えています。



ソリューションサービスオペレーションセンター (SSOC)

**福田 尚男** サービス事業本部 プロダクトサポートサービス事業部 ロジスティクスセンター チーフエンジニア



ロジスティクスセンター (LSC)

LSCでは、24時間365日体制で保守用部品の供給を行っています。BCM対応の体制・拠点の確立などを行いCEがお客様ICTシステムの継続的な安定稼働を支援できるようバックアップを行い、全てのお客様に“安心”を提供できるように取り組んでいます。

**近藤 裕孝** 首都圏事業本部 金融ソリューション事業部 ソリューション営業部

私は営業として、お客様へサービスの提供、および(株)日立製作所営業サポートを担当しています。お客様に“安心”をご提供するため、日ごろから以下2点を心掛けています。

- ① **お客様の立場にたった考え方をすること**  
お客様の目指すもの(価値)は何か、どんな背景があるのかを深く考えています。
- ② **お客様とイメージを共有すること**  
お客様と少しずつ具体的なイメージにしていくステップを大切にすることで精度のよいイメージ共有を目指しています。



営業

**一瀬 孝之** 関西支社 システム建設部 プロフェッショナルエンジニア



ICT設計・施工

私は情報通信機器の設計・施工を担当しています。お客様へ“安心”できる情報通信設備を提供するために、基本動作を遵守し、危険予知を繰り返すことで、既存設備への影響を見極め安全第一で作業を行っています。

また、設計・施工中のお客様ご要望に対しても柔軟に対応し、よりご満足いただけるサービスを提供できるように心掛けています。

**野村 武治** サービス事業本部 マネジメントサービス事業部 システムマネジメントサービス部

私は、お客様ICTシステムの運用に対するソリューションサービスの設計・開発を行っています。めまぐるしく変化する技術動向をにらみながら、その時々で、お客様のニーズにあったサービスをリリースしています。

これからも、お客様の“困った”を“安心”に変えていけるようなサービスを開発していきたいと考えています。



商品サービス開発

**山内 美和** 総務本部 総務サポート部



コーポレートスタッフ

私のお客様は、社員の皆さんです。現場の最前線で活躍されている皆さんが、持てる力を最大限に発揮できるよう、「快適な職場環境の提供」など、側面からフォローすることが私の使命です。そして、何よりも大切なのはコミュニケーションです。日ごろから些細なことでも積極的に声を掛けるようにしています。

私にとって、“ES向上”こそ“CS向上”です。これからも皆さんが“安心”して楽しく働ける“安心の「電サ」”を目指し、頑張ります!!!

**地球環境に安心** ~社員ひとりひとりの提案から生まれた活動~

**日本の緑を守ろう**

(電サ) グループは、社会生活の根幹を支える重要なICTシステムに携わっています。地球温暖化防止の一助として、(電サ) グループはICTシステムのライフサイクルで排出されるCO<sub>2</sub> (二酸化炭素) の吸収に役立てるため、森林保全活動に取り組んでいます。  
(電サ) グループは、地球環境の改善に少しでも役立ちたいという思いから、森林保全活動をはじめました。



**首都圏、横浜支社、本社の活動「DENSAあんしんの森」**

社員ひとりひとりの提案から社会貢献シンボル活動の1つに選ばれた「森林保全活動」の第一歩として、神奈川県が推進する「水源の森林づくり」の「水源林パートナー」\*としての活動をスタートしました。

2008年9月28日、(電サ) パートナー林がある神奈川県足柄上郡松田町寄(やどりき)にて、「DENSAあんしんの森」オープニングセレモニーを実施しました。役員や社員、家族など69人の参加者が集まり、子ども達による看板の除幕式や全員での記念撮影を行いました。

また、神奈川県の森林インストラクターの方による森林の解説を聞きながら水源林の中を散策する「やどりき森の案内人」ミニガイドにも参加するなど森林にふれあうよい機会となりました。

\*「水源林パートナー」とは、水源地域の森林を健康で活力ある状態に保つという神奈川県に賛同した企業・団体が参加する制度で、植栽作業や間伐作業などの森林保全活動を行うための専用エリアとして「パートナー林」が提供されます。

2008年11月22日・29日に「DENSAあんしんの森」で間伐作業とベンチ作りを実施し、社員や家族が延べ32人集まりました。森林インストラクターの方による説明の後、2時間程度の間伐作業と間伐材を利用したベンチ作りを行いました。慣れないノコギリを使って苦労しながらの間伐作業(合計:5本)でしたが、子ども達も夢中になって作業し、立派なベンチが出来上がりました。森林の中を散策した社員の中には、野生の鹿の親子に遭遇するという貴重な体験をした参加者もいました。



**北海道支社の活動**

北海道支社は、北海道日立グループの一員として、北海道が進める「ほっかいどう企業の森林づくり」に参加しています。

2008年5月17日には、勇払郡むかわ町の「北海道日立グループの森」(1.5ha)で、日立グループ17社、210人で、カラマツ3,000本を植樹しました。

今後も「北海道日立グループの森」の下草刈りなど保全活動を継続していきます。



**関西支社の活動**

関西支社では、2009年3月29日に茨木市里山センター付近の指定域で間伐作業を実施し、社員6人が参加しました。今後も継続的に参加していきます。



**九州支社の活動**

九州支社は、NPO法人「宗像里山の会」主催の山林整備ボランティア活動に参加しています。2008年10月26日には、竹林整備として、総勢20人ほどで依頼を受けた地権者の区画内に繁茂した竹を、手分けして伐採・チップ化しました。

今後も継続的に参加していきます。



**神奈川県主催 水源林パートナー交流会**

2009年2月14日、神奈川県の「水源林パートナー」である企業・団体が集まり、お互いの活動紹介や計画など、情報共有と意見交換を行いました。

他の企業・団体と一緒に活動することは今後の課題ではありますが、交流会の場を活かし協力・連携を図っていききたいと思います。



**神奈川県森林課の声**

金田 宏仁氏  
神奈川県環境農政部森林課  
水源の森林推進班  
副主幹

2008年7月から「水源林パートナー」として日立電子サービス(株)には、やどりき水源林の「DENSAあんしんの森」において経路・階段作り、間伐、ベンチ作りなど、さまざまな森林活動を活発にされています。

ぜひ、今後の取り組みで、ひとりでも多くの社員やそのご家族の方が参加し、森林の大切さを知っていただきたいと思います。と同時に、楽しみながら活動を長く続けられたら幸いです。

また、神奈川県とも末長くお付き合いいただけますよう、よろしくお願いいたします。

**産護会\*の活動**

横浜市水道局の「山梨県道志村」の水源林保全に関する取り組みへ協力しています。

2008年11月15日、ボランティア団体「道志水源林ボランティアの会」主催の「道志の森 水源林間伐作業ボランティア」に参加。インストラクターの指導のもと、合計「約140本」の間伐しました。

また、「はまっ子どうし」(ペットボトル水)の販売にも協力しています。



\*「産護会」は、主任相当職で組織され、会員相互の親睦とそのパワーを活かして社会貢献活動に取り組み、社業の発展に寄与することを目的としています。

**啓発活動**

(NPO法人緑化ネットワーク 北浦喜夫 氏講演会)

2009年1月21日、NPO法人緑化ネットワーク事務局長 北浦喜夫氏を本社にお迎えし、社会貢献シンボル活動の1つである「森林保全活動」にも関係ある、緑化活動についてお話していただきました。

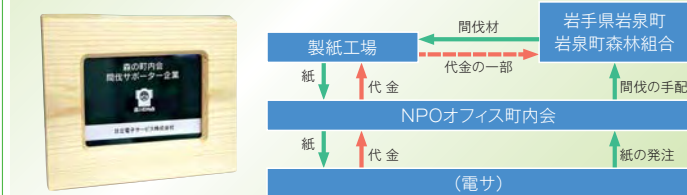


**国産の木を使おう**  
(間伐「製紙」で森を守る)

**「森の町内会」活動(2009年3月林野庁長官賞 受賞)**

地球温暖化の緩和、国内林業活性化の一助として、NPO オフィス町内会が提供している「間伐に寄与した紙」を本CSR報告書と、毎月発行している社内報「サービス便り」に使用しています。森林保全活動に加え、この紙を使うことで、健全な森林の育成を支援していきたいと考えています。

**「森の町内会」活動のしくみ**



# (電サ) グループの考えるCSR

## (電サ) グループの考えるCSR

### 持続的な発展に向けて

1962年に(電サ)が発足してから、情報システムを任せていただいているお客様に対し、社会の基盤を守り社会的責任を果たすという認識のもとで運用・保守に取り組んできました。更に、現在では、ICTシステムのライフサイクルを統括できる「統合サポートサービス会社」へと進化しています。

一方、この間にも社会は大きく変化し、地球温暖化などの環境にかかわる課題や、コンプライアンスや情報セキュリティなど、社会の安全・安心にかかわる課題などが浮上してきました。このような問題の解決に事業活動などを通じて役立ち、社会の持続的な発展に貢献していくことが私たちに課せられた新たな使命と心得ています。

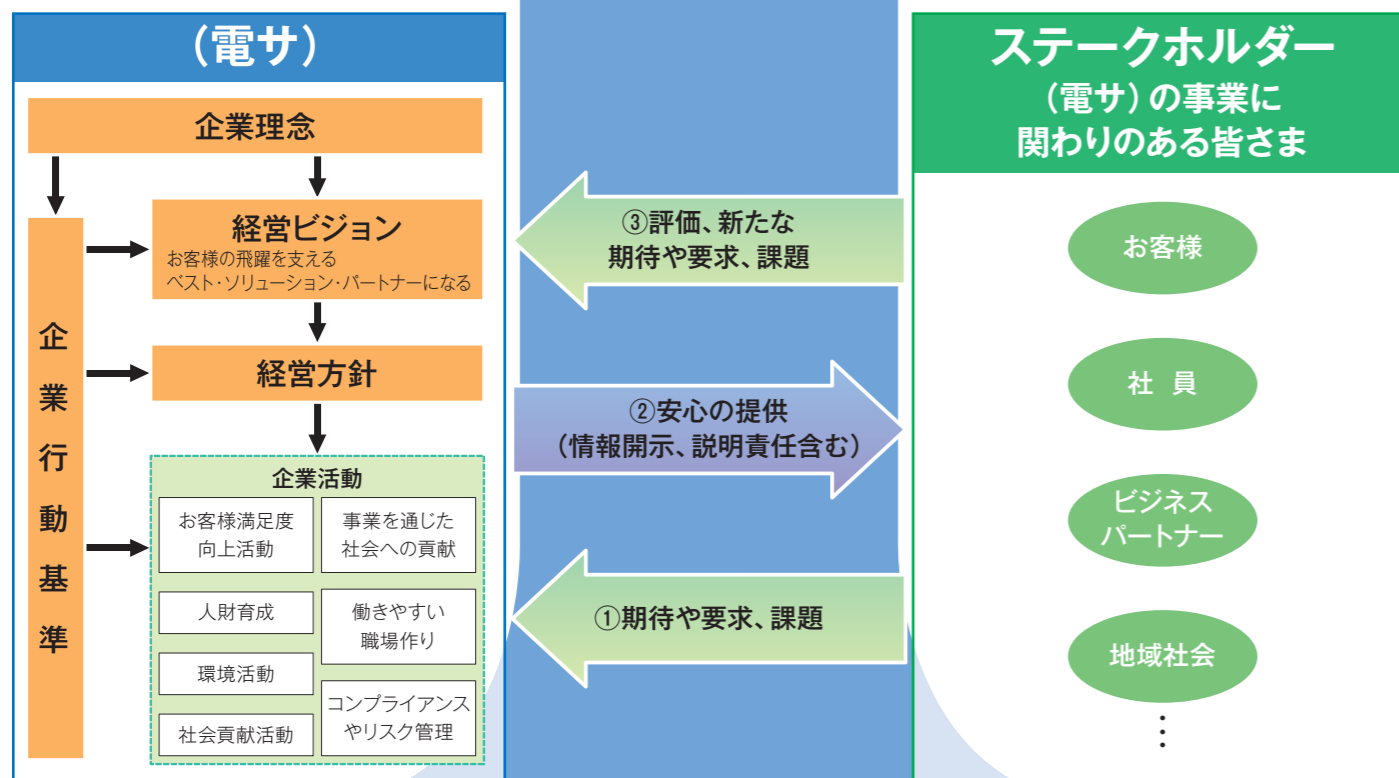
(電サ)は、ステークホルダーの皆さまからの期待や要求、課題に対して(図中①)、さまざまな企業活動を通じ、安心を提供し(図中②)、その結果、評価や新たな期待、要求、課題(図中③)をいただきます。

このような(電サ)とステークホルダーの双方向コミュニケーションを繰り返し、スパイラルアップさせることで、信頼と満足の永続的な向上を図り(図中④)、“安心の「電サ」”を実現していくことができます。

すなわち、(電サ)の考えるCSRとは、企業理念の実践により社会の皆さまの信頼と満足を高め、“安心の「電サ」”を実現することです。この考え方を(電サ)グループ各社と共有し、CSR諸活動を(電サ)グループ全体に展開しています。

コーポレートスローガン  
“安心の「電サ」”

④信頼と満足の  
永続的な向上



### (電サ)の企業理念

(電サ)の企業理念は、私たちが企業活動を行ううえで最も重要な概念であり、最も大切な価値観・ものの見方や考え方を示したものです。企業理念は、「社会」、「お客様」、「社員」それぞれに対する私たちの基本姿勢の宣言です。

#### 企業理念

##### 技術とまごころで社会を豊かにします。

これは、「企業の社会活動における基本姿勢」です。当社が社会の中で企業活動をおこなうに当たって、当社のあるべき姿を示しており、企業の経営姿勢について、お客様をはじめ社会に向かって宣言するものです。

##### お客様の満足をいつも考えます。

これは、「社員の仕事に取り組む基本姿勢」です。サービスの仕事をするに当たって、私たちが取り組むべき姿を示しており、「お客様の満足」をいつも考えていることを、お客様をはじめ社会に向かって宣言するものです。

##### ひとりひとりの心と夢を大切にします。

これは、「企業の社員に対する基本姿勢」です。私たちが社会の仕事をするに当たって、職場ぐるみで取り組むべき姿を示しており、ひとりひとりの「人間の尊重」が大切であることを、全社員に向かって宣言するものです。

### 具体的なCSR活動の考え方

企業理念の実践というCSR活動をより具体的に推進するため、2005年3月にまとめられた「日立グループCSR活動取り組み方針」をベースに具体的な実施項目と目標を設定し、年度ごとに達成状況を見直しています。(P36参照)

#### 日立グループCSR活動取り組み方針

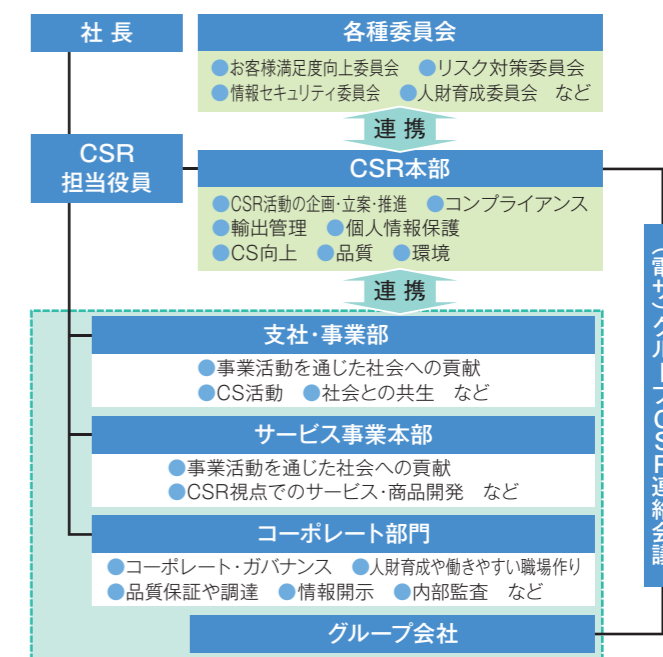
1. 企業活動としての社会的責任の自覚
2. 事業活動を通じた社会への貢献
3. 情報開示とコミュニケーション
4. 企業倫理と人権の尊重
5. 環境保全活動の推進
6. 社会貢献活動の推進
7. 働きやすい職場作り
8. ビジネスパートナーとの社会的責任意識の共有

### CSR推進体制

2007年4月にCSR本部を発足させ、CSR視点でCSR本部が関連部署と相互連携を行い、CSR推進機能を強化しました。

また、(電サ)グループでは、2008年から各社のCSR推進責任者が集まり、CSR連絡会議(4回/年)を開催し、CSR推進・コンプライアンス徹底に関する施策などを情報交換し、(電サ)グループ内におけるCSR諸活動の連携を深めています。

#### CSR推進体制



### CSRマインド高揚活動の展開

(電サ)グループでは、2008年4月よりコンプライアンスを基盤とした更なるCSR意識の啓発・高揚のために「CSRマインド高揚活動」を実施しています。

2008年度は、全社員とグループ会社、派遣受入者などの非正規雇用の方合わせて約8,600人が「CSRの重要性を全員が認識する」、「各人が自分の言葉でCSRを語る」を実現できるように以下の活動を推進しました。

- CSRに関する基礎知識の習得と、CSRの基盤となるコンプライアンス教育の実施
- 職場ミーティングを通じて、CSRについて語り合い、お互いの意見や意識を共通することによる、社員や職場のCSRマインドの醸成

今後もこの活動を通じて、CSRの考え方が(電サ)グループで働くひとりひとりに浸透するよう、継続的に推進していきます。

# 経営の透明性・健全性と、 ひとりひとりの倫理観を高めるために

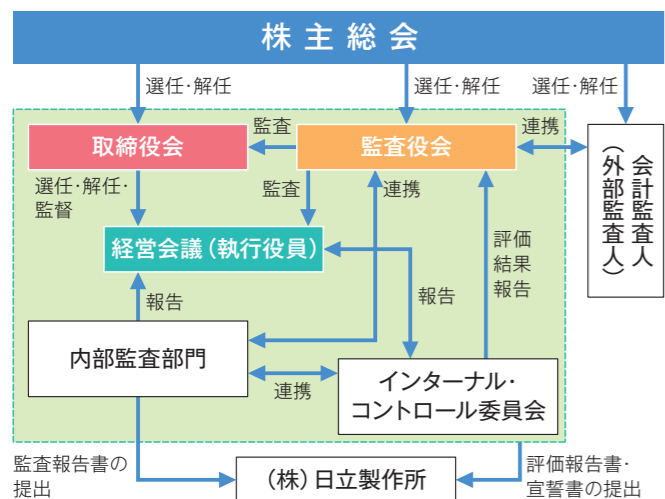
## コーポレート・ガバナンス

(電サ)では執行役員制度を導入し、執行役員13人(うち、6人は取締役を兼任)による経営会議で、日常業務執行の迅速化および事業責任の明確化を図っています。

取締役会は社外取締役3人を含む9人の取締役に構成され、重要な経営の意思決定と業務執行の監督をスピーディーに実行し、継続的な企業価値の向上に努めています。

監査役会は社外監査役2人を含む3人の監査役に構成され、独立性を保持しながら監査を行っています。監査役は、取締役会・経営会議などの重要な会議に出席し、経営と業務執行の監査に努めています。

なお、取締役・監査役はそれぞれ内部監査部門および会計監査人と連携をとり、良質なコーポレート・ガバナンス体制の確立に努めています。



## 内部統制

内部統制の構築・継続は、法規制のためだけでなく企業の社会的責任として重要です。(電サ)グループでは、2006年から経営や業務の仕組みを整理、点検、可視化する作業を通じてそれらを再構築し、業務全体の透明性・信頼性の向上と経営基盤の強化を図っています。

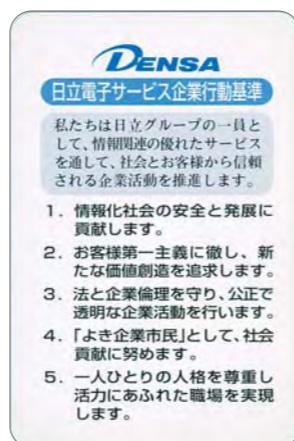
(電サ)グループは日立グループ共通のガイドラインに基づいて、業務の見直し・文書化と内部統制の有効性評価を行い、評価結果は(電サ)グループ会社それぞれの内部統制委員会(内部統制委員会)で審議の上、内部統制有効性評価報告書を宣誓書とともに(株)日立製作所へ提出しています。

今後も(株)日立製作所と連携を図り、内部統制システムを活用し企業価値向上を目指していきます。

## 社員ひとりひとりの、コンプライアンス意識の高揚と行動の徹底

### 「日立電子サービス企業行動基準」

(電サ)では、「日立電子サービス企業行動基準」を制定し、全役員および社員が、高い倫理観に基づいた企業活動を行うよう周知徹底を図っています。



### 「コンプライアンス・ガイドライン」「コンプライアンスQ&A」の配布と「CSRマインド高揚活動」での学習

(電サ)では、ひとりひとりが遵守すべきコンプライアンスのテーマをまとめた「コンプライアンス・ガイドライン」および「コンプライアンスQ&A」を策定し、日々の業務遂行において常に参照できるよう、小冊子として(電サ)グループの全役員および全社員に配布しています。

また、CSRマインド高揚活動(P11参照)の一環として、eラーニング教材による個人学習を年に1度、実施しています。

2008年度は、全社員とグループ会社、派遣受入者などの非正規雇用の方合わせて約8,600人が受講しました(受講率100%)。

- 主な掲載テーマ
- (電サ)と社会との関わり
  - (電サ)のサービスと許認可
  - サービスの提供にあたって
  - 情報・資産の管理
  - 職場環境
  - 営業活動にあたって
  - 取引先との関係
  - 会計処理、事務処理

## コンプライアンス教育の展開

- 重点管理法令分野 ①営業関連、②事業許認可関連、③輸出管理関連、④取引先関連、⑤情報セキュリティ関連

重点管理法令分野を中心に各職場にキーパーソンを置き、キーパーソンに対する定期教育を実施。キーパーソンから各職場へ展開を図ることで、社員ひとりひとりのコンプライアンスの徹底に努めています。

また、テーマ別のeラーニング教材を準備し、必要ときに必要な教育を随時受講できる環境を整えています。

## 日立グローバル・コンプライアンス・プログラム(HGCP)の導入

国内外の贈賄防止関連法令の遵守のため、日立グループ全体で展開するHGCPを(電サ)においても導入、国内外の公務員などへの贈賄防止規則を制定し、2009年1月から運用開始しています。

## 内部通報制度

(電サ)グループの業務に関わる全ての人々が、コンプライアンスに関する疑問点や問題点を会社(窓口:コンプライアンス推進センタ)に対して直接、自由に意見を述べる事ができる「コンプライアンス相談・申告制度(ホットライン)」を2003年度から運用。不正行為などの申告に限らず、業務に関する日常的な質問・相談に関しても受け付け、社内の問題点の早期発見・早期対応に取り組んでいます。

2008年度 受付実績 申告:1件、質問・相談:7件

### ● 件数の内訳

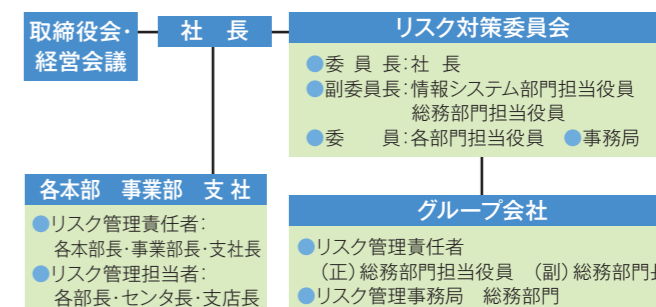
テーマ	件数
営業・契約行為	2
職場の慣例・慣行	2
個人情報・機密情報取扱	3
事業許認可	1

## リスク管理

### リスクマネジメント体制

社長を委員長とするリスク対策委員会を常設し、リスクマネジメントと危機対応の方策の立案・実行・評価・改善を行っています。

(電サ)のリスクマネジメント体制図



### リスクマネジメント・マニュアルの整備

(電サ)のリスクマネジメントの考え方や対応のポイントを系統立ててまとめた「リスクマネジメント・マニュアル」を発行し、全役員および社員に対するリスクマネジメントへの理解と実践に努めています。

- (電サ)として想定するリスク
- 法務リスク(許認可、広告宣伝、契約、入札、輸出管理、品質、知的所有権、環境汚染、反社会的取引など)
  - 情報リスク(情報紛失・漏えい、個人情報保護など)
  - 財務リスク(資産管理不備、不良債権の発生など)
  - 労務リスク(社員の不祥事、人権・セクハラ・パワハラ、交通事故・労働災害、脅迫・テロなど)
  - 事故・災害リスク(障害による社内の情報システムダウン、地震・風水害、火災など)

### 職場ごとのリスクマネジメント力の強化

全社的な活動に加え、職場単位でのリスクマネジメント活動を促進・強化するため、職場ごとのリスク抽出と対策の実施を2007年度から期に1回実施しています。2008年度は上期89部署、下期88部署で実施しました。



# ひとりひとりの意識が、 お客様の大切な情報を守る

## 情報セキュリティ方針(2005年8月策定)

- 1.当社は、お客様の情報及び、当社が保有する情報システム・情報資産を、不正アクセス、犯罪、過失、災害などの様々な脅威から保護する為、法的又は規則要求事項、並びに契約上のセキュリティ義務を考慮したセキュリティマネジメントシステムを確立する。
- 2.当社は、お客様の情報及び、当社が保有する情報システム・情報資産を、機密性、完全性、可用性の観点からリスクアセスメントし、適切な情報セキュリティ対策を実施する。
- 3.当社は、当社の役員・従業員に対し、情報セキュリティに関する関連規則・規格について教育啓蒙し、情報セキュリティ意識の定着化と向上を図る。
- 4.当社は、以上の活動を継続的に見直し、改善に努める。

## 情報セキュリティ方針

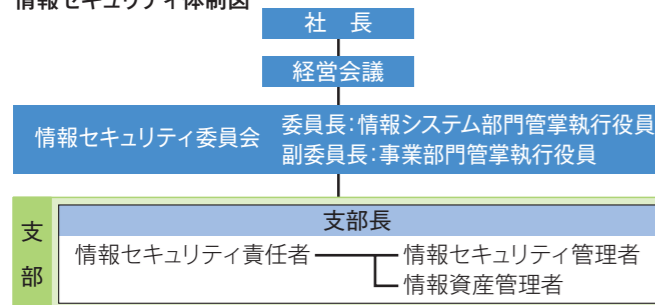
2001年には、「情報セキュリティポリシー」を定め、セキュリティ管理組織を作り、教育や指導の徹底、更に、情報セキュリティ自己監査を通して、実施状況の確認を行ってきました。

2005年には、ISMS\*(情報セキュリティマネジメントシステム)の体系に準じた構成とするため、セキュリティ管理組織を情報セキュリティ委員会に改め、「情報セキュリティ方針」を定め、情報セキュリティ体制図のように、トップダウン方式で維持、運用しています。

更に、社員全員がセキュリティに対する高い意識を持って行動し、お客様との信頼関係を維持し続けていきます。

\*ISMS : Information Security Management System

### 情報セキュリティ体制図



## 社員を対象としたセキュリティ教育による意識向上

(電サ)では、独自開発商品のeラーニングシステムHIPLUSを利用した社内教育システムを構築しています。これを利用して期(上期:4月~9月、下期:10月~3月)に1回、情報セキュリティに関する自己学習とテストを実施。合格(90点以上)するまで学習を続けています。

また、お客様先にお伺いする社員については、お客様先での情報資産の取り扱い方法や心得についての問題を多く出題し、社員の意識向上に努めています。

## お客様情報資産を守るための主な施策

ICTシステムの保守・運用などで運用業務上、お客様先にPCや情報記録媒体を持ち込んだり、修理部品であるお客様ハードディスク(HDD)などお客様の情報を持ち帰ることがあります。(電サ)では、お客様の情報資産を守るためにいろいろな対策を講じています。

### セキュリティPC(HDDレス)やHDD暗号化による情報漏えい防止策

保守業務などの特殊用途でPCを持ち出して使用する際は、HDDを暗号化したPCを使用し、厳密な持ち出し管理をしています。

通常業務用途で社外にPCを持ち出して使用する際は、HDDを搭載していないセキュリティPCを使用しています。社内利用のPCについては、万一の盗難や紛失時でも、情報漏えいにつながらないように、HDDパスワードをかけて使用しています。

### CarrySafe\*によるお客様先から情報を持ち帰る際の施策

お客様データ(ログ情報など)をお預りし、持ち帰る場合にも安全のために、情報を暗号化するCarrySafeを導入しています。

CarrySafeは、インストールなしで情報を暗号化できるツールです。復号化は(電サ)のPCで行えないため、情報漏えいの防止に大きく貢献しています。

\*CarrySafeは日立ソフトウェアエンジニアリング(株)の商標です。

### 「活文\*」によるメール誤送信時の情報漏えい・拡散の防止策

2009年度は、お客様の重要な情報を扱う部署に、メールに添付された情報を任意の時点で参照できないように設定できるツール「活文」を導入し、メール誤送信による情報漏えい・拡散を防止します。

\*活文は、日立ソフトウェアエンジニアリング(株)の商標です。

### 指紋認証機能付携帯電話の採用によるお客様情報の漏えい防止策

携帯電話の置き忘れや紛失などで、お客様情報の漏えいを防止するため、生体認証機能と遠隔操作で利用制限機能がある携帯電話を採用しています。

### 不法入室などによる情報漏えいを防止する、入退出管理システム

(電サ)への入退室には、氏名章に付けられたミューチップによる入退室管理システムで建物への入退室を管理。特に重要な情報を扱う部署では、指静脈認証などによる入室制限を行っています。

また、本社などでは、入退室の状況をカメラでの監視を行っています。



社員はミューチップ付きの社員証を、来訪者は受付で交付される入館証をフラッパーゲートにかざして入退館。その模様を監視カメラで記録・監視しています。

### サービスカーなどでの情報漏えい(防犯)対策

ハードウェアやソフトウェアの保守を行う際は、モバイルPCや保守工具、部品などは、サービスカーに乗せて輸送。安全な保管・輸送を目的に、鍵付きのセーフティBOXを搭載、車上荒らしなどによる盗難を防止します。交換したHDDやお預りしたPCを輸送する場合、事前にHDDにパスワードロックを行い、修理部署で解除する運用を実施。これにより、輸送中のセキュリティを確保し、盗難などによる情報漏えいを防止しています。



サービスカー内に設置したセーフティBOX HDDパスワード設定ツール サービスカー

### ISO/IEC27001 (ISMSの国際規格) 認証取得

お客様を直接サポートする「日立ソリューションサポートセンタ(HSSC)」と「日立統合管制センタ」では、ISMSとして、2003年3月にISO/IEC27001認証を取得し、センタ員全員がセキュリティに対する高い意識と行動で、お客様をサポートしています。

## 個人情報保護

(電サ)は、個人情報の重要性を認識し、2001年1月に「個人情報保護方針」を制定、公表し個人情報保護体制の構築を行い、2003年5月に、個人情報保護の第三者認証((財)日本情報処理開発協会)である「プライバシーマーク」\*1を取得しています。その後も2007年5月にはJIS Q15001(2006年版)\*2に基づく更新審査を受査して、個人情報保護に継続的に取り組んでいます。

### 個人情報保護体制

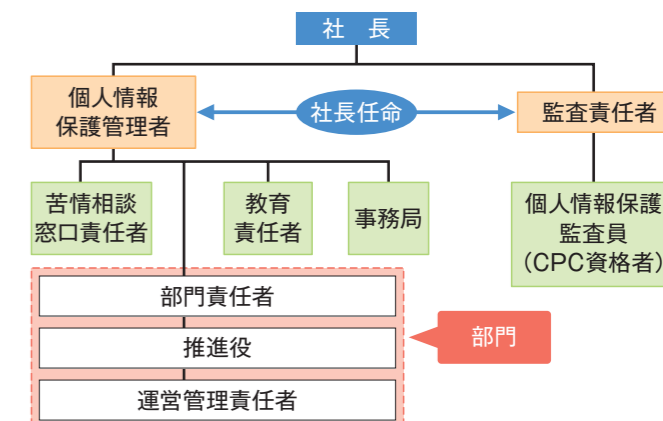
(電サ)は個人情報保護マネジメントシステム(以下、「PMS: Personal information protection Management Systems」

という)を運用するために社長から任命された個人情報保護管理者をトップに本部・支社を単位とした部門の体制をとっています。

更に各部門には推進役および運営管理責任者を設け、個人情報保護を推進しています。各部門の推進役は年2回以上、本社・支社・支店・営業所単位に個人情報の取扱状況をリスク分析して必要な対策を講じています。同時に社長から任命された監査責任者は全部門のPMS推進状況を「個人情報保護監査員(CPC資格者)\*3」により年1回チェックしています。

毎年20人以上の監査員が各部門を相互に監査して是正処置の完了までフォローしています。

### (電サ)個人情報保護体制



## 個人情報保護教育

(電サ)は毎年定期的にeラーニングで「個人情報保護教育」を実施し、社員の意識徹底を図っています。2008年は全社員とグループ会社員、派遣受入者などの非正規雇用の方合わせて約8,600人が受講しました(受講率100%)。

## 認定プライバシーコンサルタント(CPC)資格者の育成

(電サ)は個人情報保護体制の強化とマネジメントシステムが自律的に機能する組織を目指し、日本プライバシーコンサルタント協会(JPCA)の認定プライバシーコンサルタント(CPC)資格を社員に取得させています。(資格者53人)

- \*1: プライバシーマーク  
(財)日本情報処理開発協会が企業・団体に対し個人情報の適正な取り扱いに関して認定
- \*2: JIS Q15001(2006年版)  
個人情報保護マネジメントシステム-要求事項
- \*3: CPC資格  
日本プライバシーコンサルタント協会(JPCA)の認定資格(Certified Privacy Consultant)

# 事業継続リスクから お客様のシステムを守る



大規模対策図上訓練

## お客様へのサービスを継続させるために

### 「新型インフルエンザ」「大規模災害」への取り組み

新型インフルエンザの流行や災害などの緊急事態が発生し、人的・物的被害を受けた場合でも、お客様へのサービスを提供する、あるいは、サービスが中断した場合でもできるだけ短い時間で再開するための「事業継続計画」(BCP\*)を策定しています。

「新型インフルエンザの流行」の想定リスクとしては、「社員への感染防止」と「お客様へのサービスの継続」を通して、社会的責任を果たすために、マスク、手袋、石鹸、消毒用アルコールなどの感染防止資材を配備するとともに、事務所での長期滞在も想定して、水・食料などの備蓄も行っています。

今後事業分野ごとに影響度合いを評価しながら、サービスの継続的提供を確実なものとするための取り組みを行っていきます。「首都直下地震の発生」の想定リスクとしては、以下の施策を講じています。

\*BCP: Business Continuity Plan

	項目	概要
ハード面(仕掛けなど)	社員の安否の迅速な確認	●安否確認手段の強化 安否確認メーリングシステム
	災害発生に対応した施設・設備の整備	●事務所入居建屋の耐震基準調査および対策 ●自家発電機の運転訓練の実施および機器点検(1回/年) ●災害対策用備蓄品の定期的な整備(備蓄品の年限に応じて実施) ●社内情報システムダウンの防止
	社内情報インフラの強化・充実	①重要システムの二重化(地理的面も含む) ②主要システムの関東-関西バックアップ定期訓練の実施(6回/年) ③マシン室での火災発生を想定したシステム停止/復旧訓練の定期実施(1回/年)
ソフト面(運用など)	対策部品の確保	●災害発生などに対応するための対策部品の確保(対策部品の必要量の確保、1週間分) ●災害発生などに対応するためのロジスティクス体制の確保(大規模在庫拠点の被災や交通規制を考慮した分散)
	マニュアル類の整備と訓練	●「災害対策マニュアル」に基づく大規模地震発生を想定した訓練の継続実施(1回/年・各支社) ●「災害対策マニュアル」の定期見直し

### 日立グループ大規模対策図上訓練実施

(株)日立製作所およびサービス事業に関連する日立グループ会社6社\*では、サービス事業のシナジー追求・強化を目的に「日立グループサービス事業連絡協議会」を設けています。

このメンバーでは、大規模災害発生時の相互協力・支援についても協定を結んでおり、具体的には

- (1) 食糧、飲料水などの救援物資の提供
- (2) 被災地域の道路、建物などの被害情報の提供
- (3) 非常用通信手段、救急救命装置などの提供などを行います。

2009年2月14日には合同訓練を実施しました。これは、東京23区が震度6強の揺れにおそわれたことを想定し、90人の参加者が、被害状況や復旧要請などの課題を与える「コントローラ」と復旧作業に当たる「プレイヤー」とに分かれて、他社へも災害情報や社会インフラの情報を提供し、共同で復旧作業を行うなどの連携訓練を実施しました。

今後更に災害情報の共有システムなどの連携を深めていく予定です。

\*グループ会社: (株)日立ビルシステム、(株)日立エンジニアリング・アンド・サービス、日立アプライアンス(株)、(株)日立産機システム、日立コンシューマ・マーケティング(株)、日立電子サービス(株)

## 災害時の迅速な支援体制

### 災害時の情報インフラの強化

(電サ)は、お客様のICTインフラを守り、安定稼働を通じてお客様の事業や社会のインフラをサポートすることを使命としています。

これを支援する(電サ)の情報インフラは、災害発生への対応を考慮し、1980年代よりお客様情報システムの遠隔監視、障害対策を実施するASSISTシステムの二重化(東西センタ)を行い、

その後、(電サ)のサービス運用の基盤となる他の情報システムの二重化やコールセンタの東西センタ化を行ってきました。

### ロジスティクスセンタの分散化

2007年度から、全国320カ所の部品在庫拠点と連携をとり、全国のお客様システムのICTインフラを守るための部品を供給するロジスティクスセンタを、被災や交通規制を考慮して、関東地区に3カ所、名古屋、広島に設けました。



## 災害時の安否確認

人命最優先の考えのもと、社員・会社の双方が迅速におおの復旧活動を遂行するためには社員・家族の安否確認を早期に完了させることが必要不可欠です。(電サ)グループでは、2006年から携帯電話のメールを利用した「安否確認メーリングシステム」を導入しています。これは、大地震や大規模な風水害などが起こった際に、社員の携帯電話に安否確認のメールを送信し、社員が安否内容(無事/被災)を返信するものです。

本システムにより、社員の安否を迅速かつ効率的に確認し、被災者に対してできる限りの支援を行うとともに、お客様の早期復旧・円滑な事業継続を実現するための要員確保につなげます。



### 岩手・宮城内陸地震対応

2008年6月14日に発生した岩手・宮城内陸地震では、地震発生直後から、テクニカルサポートセンタ(東京都港区)に対策支援本部、地震発生地区を管轄する東北支社(宮城県仙台市)に現地対策本部を設置いたしました。

発生から2日後の16日には、修復が必要な機器の対策を完了いたしました。また、(電サ)グループの社員の安否確認は、発生から6時間後に完了しました。

## お客様の災害リスクを軽減するために

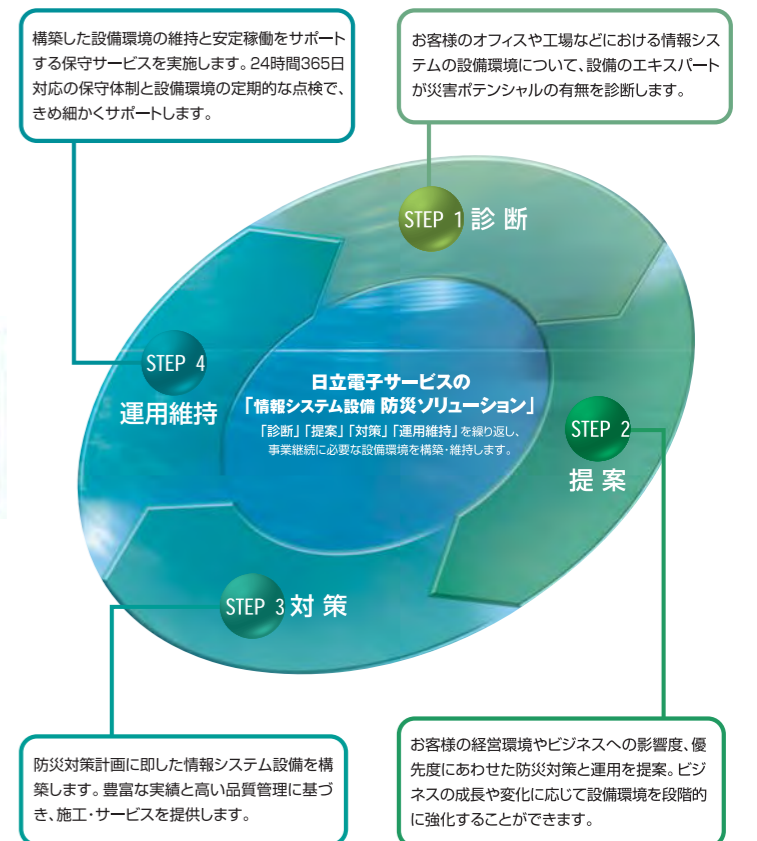
### 情報システム設備/防災ソリューション

近年の日本各地で発生している自然災害、特に2004年の新潟中越地震では、各産業に多大な影響があり、災害や停電などによる情報システムの停止が社会基盤に与えるインパクトが非常に大きいことを印象づけたことは、記憶に新しいところです。

災害時の情報システム稼働維持は、業務継続の優先課題です。

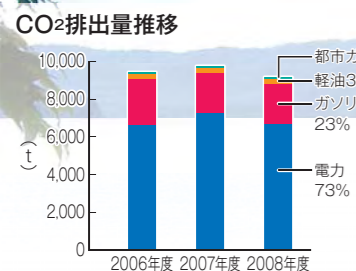
(電サ)では、お客様の情報システムの災害リスクを軽減するため、防災および運用側面からの診断を行い、被害を最小限にするためのファシリティ対策をご提供しています。

情報システムの構築に携わってきた技術と経験により、稼働中の設備や機器の安全・防災・省エネなどの観点から問題点抽出・診断を行い、既設の設備や機器が抱えるリスクの抽出と改善提案を実施、併せて改善のための対策施工・運用維持を行います。



# みんなで取り組む環境活動

(電サ)グループでは、CO<sub>2</sub>をはじめとする地球温暖化につながる温室効果ガスの排出量削減に向けて、商品・サービスの提案や提供などの事業活動のみならず、例えば、環境省「チームマイナス6%」に参画し、昼休みの消灯、離席時のパソコン電源OFF、階段の使用、クールビズ・ウォームビズの徹底などにより電力使用量を削減しています。



## 地球温暖化の防止

### お客様システムの稼働率向上

機器のRAS\*機能の強化、リモート保守などの実施により、障害件数(障害率)の低減、出動件数(出動率)の低減活動を推進。「お客様満足度向上委員会」を通して障害率、出動率他を管理指標とし、定量的評価・改善に努めています。これらの活動がお客様システムの稼働率向上につながり、ひいてはCO<sub>2</sub>削減などの環境負荷低減につながるよう取り組んでいます。

\*RAS: Reliability Availability Serviceability

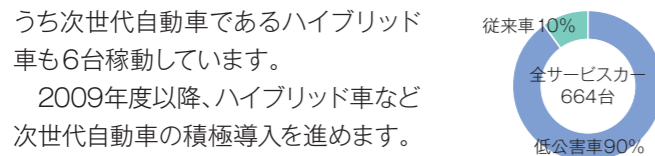
### サービス品質向上と環境との接点

指標	定義	環境との接点
総出動件数(件/月)	障害対策・点検・機器据付などで出動した件数	障害対策・点検・機器据付などで出動したサービスカーのガソリン使用による地球温暖化ガスの発生量削減 お客様先での時間の有効活用、お客様先でのエネルギーの有効活用

### 低公害車\*の導入

(電サ)グループでは業務上、多くのサービスカーを使用するため、サービスカーのリースアップ時に、排気ガスの量がより小さな「低排出ガス サービスカー」を積極的に導入することにより地球温暖化抑制・環境保全に貢献しています。

2009年3月現在、低公害車590台、低公害車導入状況



\*: 低公害車とは、電気自動車・メタノール車・ハイブリッド車・天然ガス車・LPG車・燃料電池車・低排出ガス車の総称です。

### 環境に配慮したシステム設備の提案

省エネ推進・環境保全などの環境を配慮したリプレースを提案することにより、お客様先での環境負荷低減に取り組んでいます。

- 電源システム (省エネ推進)**
  - 変圧器の損失低減
  - 無停電電源システム(UPS)の損失低減ピークシフト対応UPSの導入  
(単価の安い夜間電力でバッテリーを充電し、昼間はこれを放電させて、トータルエネルギー原単位の低減を図る。)
- 空調システム (省エネ推進)**
  - インバータ制御方式の導入(大幅な省エネ)
  - 冷媒R22に代わりR407C(オゾン破壊係数ゼロ)\*1
  - 氷または水蓄熱方式空調システムの導入(単価の安い夜間電力を利用し、トータルエネルギー原単位の低減を図る。)
- 消火設備 (環境保全推進)**
  - ハロン1301、二酸化炭素、代替フロン、窒素系消火設備に代わりFM-200(オゾン破壊係数ゼロ)\*2消火設備

\*1: 3つのHFC単一冷媒R32、R125、R134aをそれぞれ23、25、52重量%で混合した非共沸混合冷媒でオゾン層を破壊しない。  
\*2: HFC227eaでハロゲンを含まないため、オゾン層を破壊しない。

## (電サ)グループ環境方針

### 環境方針

日立電子サービスグループは、全国にサービス拠点を配置して、ソリューションサービス、保守サービス、運用サービス、工事を中心に、「お客様の飛躍を支えるベスト・ソリューション・パートナーになる」ことを目指しています。ISO14001に準拠した環境マネジメントシステムを構築し、事業活動が及ぼす環境影響を的確に把握・評価し、継続的に環境改善を図るとともに、汚染を予防することが、経営の重要な責務と考えます。全社員参加のもと環境改善に取り組み、地域および地球環境の保全に貢献します。

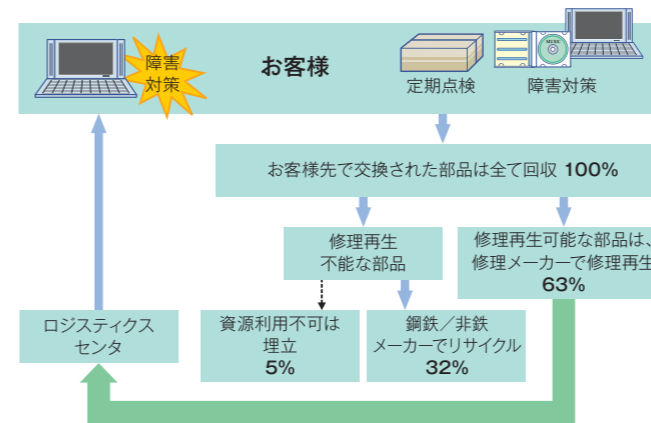
1. 環境スローガン  
「地球のために! 未来のために! みんなで取り組む環境保全」
2. 基本方針
  - (1) 環境負荷低減を推進します。
    - ① 廃棄物の削減・適正処理・リサイクルの推進。
    - ② 省エネルギー、省資源の推進。
    - ③ グリーン購入の推進。
    - ④ 環境に配慮したサービス計画の推進。
  - (2) 環境関連法令およびその他の要求事項を順守します。
  - (3) 環境改善取り組みの目的、目標を設定、実行し、定期的な見直しにより、継続的改善を図ります。

## 省資源、3Rの取り組み

### 資源循環型事業(保守部材の省資源・有効利用)

保守業務から発生する使用済み部品は、修理対応と消耗廃棄の2つの処理方法があります。廃棄物は、まず発生させない、発生したら廃棄せず再利用、再資源化を行うことで、保守業務全体の省エネルギー化を図っていく必要があります。今後も故障した機器、点検、整備時の絞り込みによる交換部品の点数の軽減など、整備、再生に細心の注意を払い、資源循環型事業の実現に努めていきます。

### ロジスティクス資源循環型事業

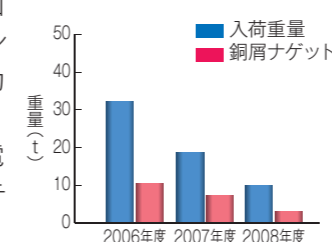


### 廃電線回収ネットワークの利用(工事部材の省資源・有効利用)

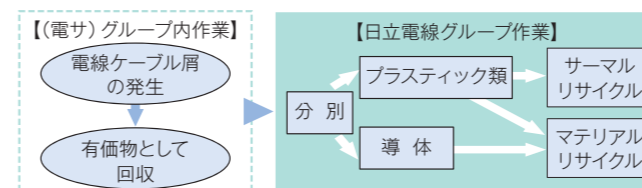
(電サ)グループでは工事で発生する不要電線について日立電線グループの「廃電線回収ネットワーク&リサイクルシステム」を利用し、資源の有効活用に取り組んでいます。

2008年度は約10tの廃電線を回収し、約3tの銅をマテリアルリサイクルしました。

### 廃電線リサイクル状況



### 「廃電線回収ネットワーク&リサイクルシステム」



### グリーン購入(省資源・省エネルギー・環境保全)

文具・事務用品などのグリーン購入では下表の環境に配慮した12種について購入対象としています。コピー・プリンター用紙では、日立グループ内で使用済みとなった事務用紙類を原料にした再生紙を購入する「循環型グリーン購入」を実施しています。リサイクルされたコピー用紙は、「エコリピート」という商品名で、この再生紙を使用した物には、日立循環再生紙マーク\*がついています。2008年度は約100tの事務用紙類を回収し、リサイクルしました。

また、日立循環再生紙だけでなく、「FSCミックス品」とよばれるFSC森林認証紙も採用しています。これは紙をリサイクルし、再生紙を使うだけでなく、森林保全も考慮した循環型のグリーン購入であり、社内報「サービス便り」、商品カタログ、CSR報告書などに利用されています。

### 「循環型グリーン購入」のしくみ

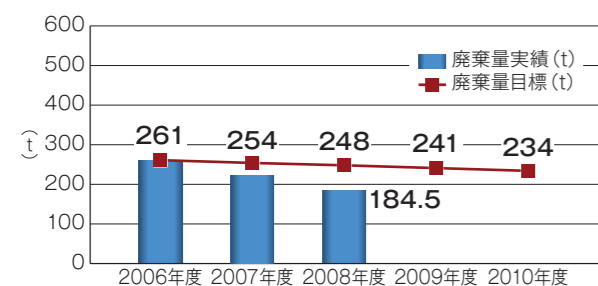


No.	項目および仕様
1	用紙類(再生紙) 【白色度70%以下】
2	名刺(レイクパピルス20) 【ヨシ20%、樟木75%、国内材5%】
3	OA関連用品
4	ファイル・収納品
5	ノート・紙製品
6	筆記具・修正用品
7	印刷物 【古紙率50%、白色度80%】
8	封筒【古紙率70%】
9	事務用品
10	表示用品
11	再生トナーカートリッジ
12	低排出ガスサービスカー

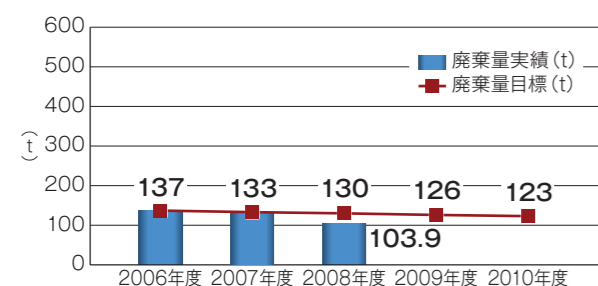
## 廃棄物削減

(電サ)では、循環型社会形成推進基本法の【Reduce】の考え方、および経営的見地から廃棄物の総排出量(廃棄量+リサイクル量)の削減に取り組んできました。

### 一般廃棄物 年度推移

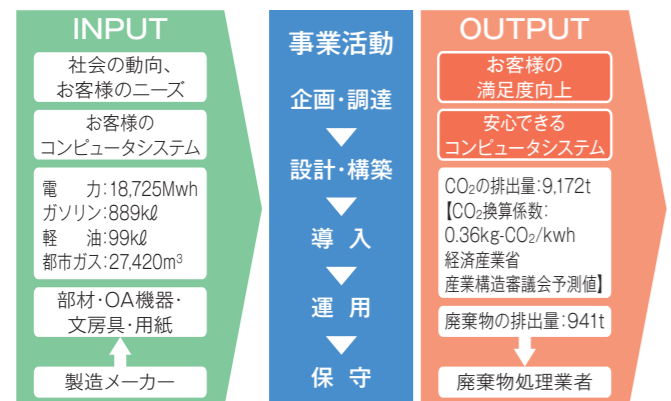


### 産業廃棄物 年度推移



## 事業活動における環境負荷情報

(電サ)グループが事業活動を実施するにあたり投入している資源の量と、排出している環境負荷の2008年度のデータを示します。

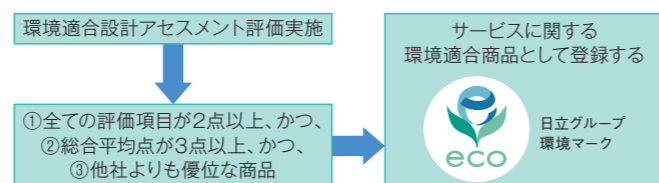


## 環境に配慮した次世代製品

### 日立環境適合設計アセスメント

日立グループでは商品のライフサイクル(素材、生産、流通、使用、回収・分解、適正処理)の各段階で商品が環境に与える生涯環境負荷ができるだけ小さくなるように環境適合設計の考えを取り入れた「日立環境適合設計アセスメント」を導入して商品を開発しています。「環境適合商品」として登録されると、カタログ、ホームページなどでデータシートとマークによる環境情報を提供することができます。(電サ)グループでも全サービス商品についてアセスメントを実施し、その結果10製品を環境適合商品として登録しています。今後、これらの「環境に配慮したITフィールドサービス商品」について日立グループ環境マークをカタログ表示するなどして積極的に提案することにより、お客様先での環境負荷低減に取り組んでいきます。

### アセスメント評価フロー



### アセスメント評価項目の例

- 省エネルギー性** 製品が稼動することによる業務の省エネルギー度を評価
- 省資源性** 製品が稼動することによる業務の省資源化度合いを評価  
耐久性や機能の向上により製品の使用期間延長が可能となり、原料および廃棄物の削減につながる製品であることを評価
- 長期利用性** パッケージや梱包材のリサイクル
- 再利用性** 生態系に与える影響
- 環境安全性** 製品の環境負荷面
- 環境信頼性** ソフトウェアの直接的な環境影響
- 情報開示** 製品に関する環境情報の提供

### 商品含有化学物質管理(環境保全)

日立グループでは「環境CSRモノづくり」の共通ルール化と「商品含有化学物質管理」のための仕掛け作りを推進しています。(電サ)グループでも社内に推進体制を確立し、(株)日立製作所と一体で、自社製品の有害物質不含有を推進しています。

## 環境適合商品

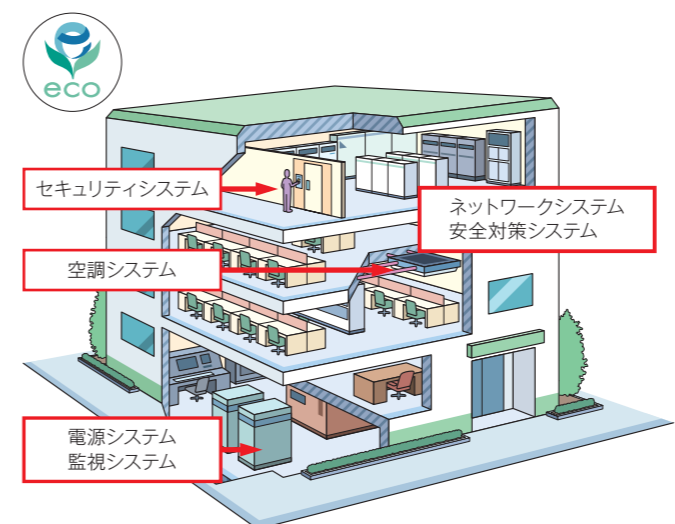
運用効率向上・稼働率向上・省エネ推進を目指した環境配慮型ITフィールドサービス商品の例を以下に示します。

### 情報システムファシリティ省電力ソリューション

本格的なICT社会が到来し、情報システムの消費電力量は急速に増加しています。世界中が省電力に関心を寄せ、省エネ対策は企業の社会的責任の1つと言えます。このような背景のもと、(電サ)では、データセンタやサーバ室の設備状況や環境に対する診断を行い、IT機器の最適環境を設計・構築し、更に環境を「監視」することで継続的な電力効率の改善を可能とする「情報システムファシリティ省電力ソリューション」を提供しています。

電源設備、空調機、フロアにおける設備の配置に至るまでを、トータルに診断。お客様が気づかない電力の無駄やエアフロー(暖気と冷気の通路)の問題点をお探します。

情報システムに長年携わってきた(電サ)が、その実績と豊富なノウハウをベースに、今できる省エネ対策はもちろん、将来の省エネプランまで、ニーズに合わせてご提案します。本ソリューションは大きく「診断」、「対策」、「監視」のステップで推進し、これらステップのPDCAサイクルを回すことで、省電力への継続的な改善を支援します。



## (電サ)ソリューションフェア2008

2008年6月13日に7回目を新砂プラザ(東京都江東区)で開催しました。

今回のテーマは「セキュリティとグリーンIT(環境)」、盛況のうちに無事終えることができました。



## 洞爺湖サミットで(電サ)がプレスルームの運用・保守

2008年7月7~9日に開催された北海道洞爺湖サミット(環境サミット)では「プレスの情報発信を目的とした高速インターネット接続環境の監視システム構築および運用作業」を受託し、無事完遂しました。

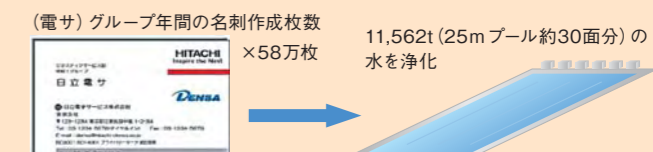
開催中は警備強化のために限られた要員で24時間対応をしなければならないなどの制約事項もあり、大変厳しい条件下での作業となりました。



## 「(電サ) 公用名刺が環境を救う!!」

(電サ)グループの公用名刺は環境保全を目的として開発された「レイクパピルス20」という用紙を使用しています。この「レイクパピルス20」は琵琶湖のヨシ20%、植林木75%、国内材5%で作られています。

紙の原料となるヨシは水質汚染の原因となるリンや窒素を大量に吸収して成長する優れた植物です。しかし、冬には枯れてしまいそのまま放置すると、リンや窒素を再び水中に戻してしまうため刈り取る必要があります。この刈り取ったヨシを利用することで、琵琶湖の水質浄化に貢献することができます。



# 社会に広く貢献するために

## 子ども達への支援活動

### IT体験教室の開催

2008年11月7日、毎年恒例のIT体験教室を横浜市立品濃小学校6年生52人を招待し、開催しました。当日、新人教育期間中の新人社員40人が講師役となり、子ども達にパソコンの分解・組み立て、TV会議の体験をしてもらいました。



### 子ども110番活動

(電サ)グループでは、お客様のICTシステムに最適なサービスを提供するために、全国320カ所の拠点に配置したサービスカー(業務用車両:(電サ)664台、日立フィールドアンドファシリティアサービス(株)115台、(株)でんさテクノ21台、ビジネスパートナーの長島梱包(株)20台)を活用し、未来を担う子ども達が安心して遊び、学べる環境のために、犯罪防止の一助として、地域の自治体・警察・PTA・自治会などが住民や企業に呼びかけている「子ども110番活動」を全国に展開しています。



### 神奈川県「パソコン ケータイ体験・学習・相談会」に参加

2008年11月24日かながわ県民センターで、神奈川県と県内ICT企業による実行委員会主催のイベントが開催され、日立グループから(電サ)横浜支社が参加しました。当日は、「パソコン分解・組み立て」「パソコンのパーツ展示」「指静脈認証を利用した擬似入退室」を実施し、県内の小中学生・お年寄りの方などが体験しました。



### 【(株)でんさテクノ「職場体験実習生受入れ」

職業に対する考え方と社会性を学習していただくために、品川本社で2008年8月22日~28日まで都立高専(2人)を受入れ、キッティング作業などの教育を実施しました。



### 振り込め詐欺防止活動

近年、振り込め詐欺の被害発生は増加の一途を辿り、大きな社会問題となっています。(電サ)は、2009年1月より日本電子計算機(株)および金融機関向けにATM保守を手掛ける保守サービス各社と共同で「振り込め詐欺防止活動」を開始しました。

- 活動内容は、つぎのとおりです。
- ATM保守作業時に「振り込めサギにご注意!」などのワッペン、腕章、名札などを付ける。
- 被害の可能性があるお客様を見かけたら、金融機関の行員・職員に伝達する。

※保守サービス各社:NECフィールドイング(株)、(株)沖電気システムアドテック、オムロン フィールドエンジニアリング(株)、東芝ソシオシステムサポート(株)、日立電子サービス(株)、(株)富士通エフサス、日本ATM(株)



## 社会貢献活動方針

- ① IT企業として、高品質のITサービスを通じて、地域社会との接点を強化し、豊かな社会の実現に寄与します。
- ② 社会貢献に対する取り組みを推進し、社会から信頼され、尊敬される企業を目指します。
- ③ 社員ひとりひとりの社会貢献意識を高揚させ、自主的な社会貢献活動を支援します。

## 自主的な社会貢献活動

### エコキャップ収集活動

(電サ)グループでは、気軽にできる社会貢献活動(CO<sub>2</sub>削減にも寄与)として、NPO法人エコキャップ推進協会の「エコキャップ運動」に参加し、ペットボトルのキャップを収集しています。

2008年度は、476,583個(ポリオワクチン596人分、CO<sub>2</sub>375.3kg抑制)収集することができました。



### 献血活動

(電サ)では、全国の各拠点内・献血車両・献血センターなどで定期的に日本赤十字社の献血活動に協力しています。

2008年度は、640人が参加し、400mlに換算して607本分の献血を行いました。

### 日誠コンピュータサービス(株)自転車部の社会貢献活動

NPO法人グローバルスポーツアライアンスの「エコフラッグムーブメント」に賛同し、参加料の一部を環境保全活動や社会貢献活動に充てているレース、または障がい者との交流や地域復興策などにつながる行事が盛り込まれているレースに参加しています。



※その他、歳末助け合い募金やアルミ缶・プラタブ、ヘルマーク、使用済み切手などの収集活動を気軽にできる社会貢献として行っています。

## 寄付・寄贈などの支援活動

### 中国四川省大地震 岩手・宮城内陸地震復旧支援

(電サ)では2008年5月の中国四川省大地震、6月の岩手・宮城内陸地震によって被災された方々の救援と被災地の復旧支援として、日本赤十字社を通して、寄付を行いました。

### 【(日立)3財団に寄付

(電サ)は(財)小平記念日立教育振興財団、(財)倉田記念日立科学技術財団、(財)日立みらい財団の理念に賛同し、毎年寄付による支援を行っています。

### 【貧困に苦しむ子ども達への寄付

横浜支社では2007年に引き続き、各家庭にある未使用の筆記道具などやタンスに眠ったまま不要になった子ども用の衣類、ハンカチ・タオル類を横浜市の姉妹都市であるマニラ市郊外に住んでいる貧困に苦しむ子ども達に寄付するため、持ち寄り活動を行い、2008年7月18日にSYD(修養団)を通じてダンボール7箱、約60kgを寄付しました。



### 【あしながPウォーク10へ参加

労組では2008年11月9日、「あしなが育英会」主催の「あしながPウォーク10」に参加しました。このウォークは全国で開催されており、「お台場コース」へ5人が参加しました。



### 【(株)日立製作所 日立横浜病院へ「歩行用補助機(アルコー)」寄贈!!

産護会は、(電サ)設立以来46年の長きにわたり、社員はもとより、多くの諸先輩の皆さまもお世話になっている「日立横浜病院」へ日ごろの感謝の意を含め「歩行用補助機(アルコー)」を4台寄贈しました。



2008年4月10日 感謝状受領

# 地域とともに

## 九州支社 「博多どんたく港まつりパレード」へ参加

九州支社では2008年5月3日、「博多どんたく港祭りパレード」に「日立フラダンス隊」として4人参加しました。



## 関西支社 大阪泉南岡田浦海岸の清掃活動

関西支社では2008年8月9日、昨年に続き家族も含め284人が岡田浦海岸の清掃活動を行いました。また、この清掃活動に対し岡田浦漁業協同組合殿から感謝状をいただきました。



## 関西支社 「高松エアポートクリーン作戦」へ参加

四国支店では2009年2月1日、昨年に引き続き、高松空港周辺地域の清掃活動「高松エアポートクリーン作戦」に7人参加しました。



## 中国支社 周辺の自主的清掃活動

中国支社では支社ビル周辺の自主的清掃活動を毎週水曜日の早朝に行っています。特に当番を決めたり、案内を出すこともなく、ビル竣工から8年間、途切れることなく続いている活動です。



## 中部支社 事務所周辺歩道地域の清掃活動

中部支社では2008年9月30日、隣接している公園を25人で清掃を行いました。また、三重支店では2008年9月25日、5人で事務所周辺の清掃活動を行いました。



## 中部支社 石川県内灘海水浴場の海岸清掃活動

北陸支店では2008年7月27日、昨年に続き、社員家族を含め24人が石川春光懇話会「海岸清掃ボランティア」に参加しました。



## 中部支社 地元の高校にオシロスコープ寄贈

静岡支店では2008年12月24日、オシロスコープ2台を、静岡県立科学技術高等学校へ寄贈しました。



## 東北支社 「日立青葉会清掃ボランティア」へ参加

東北支社では2008年11月8日、日立青葉会主催の仙台市内清掃ボランティアに社員8人が参加し、清掃活動を行いました。



## グループ会社 日誠コンピュータサービス(株) 「神田祭」「江戸天下祭」への寄付

「神田祭」「江戸天下祭」への寄付をしています。今年の千代田区「江戸天下祭」では、山車の引き手として当社も参加予定です。



## グループ会社 日立フィールドアンドファシリティサービス(株) トーニテック オフィス周辺の清掃活動

神田TSビルでは2008年11月6日、「千代田区一斉清掃の日」、両国オフィスでは2008年11月26日、オフィス周辺の歩道や道路、公園に落ちているゴミを拾い集めました。



## グループ会社 (株)日立テクニカルコミュニケーションズ ビーチクリーン活動

2008年10月5日、藤沢市の片瀬江ノ島東浜海岸でビーチクリーン活動を実施し、社員・家族ら総勢67人が参加しました。



## 労組 オフィス周辺の清掃活動

労組では2008年12月13日、執行委員、評議員合わせて19人が、JR田町駅から都営浅草線泉岳寺駅の第一京浜歩道の清掃を実施しました。

## 北海道支社 「地域清掃活動」へ参加

北海道支社では2008年6月21日、「親切会北海道支部」主催の札幌市円山動物園の外壁周辺の清掃活動に5人参加。2008年7月5日には、コンサドーレ札幌主催の札幌厚別公園競技場清掃ボランティアに3人参加しました。



## 関東支社 「松本ぼんぼん」へ参加

関東支社では2008年8月2日、長野県最大の祭り「第34回松本ぼんぼん」に社長を含め関東支社などから10人参加しました。



## 関東支社 「信玄公祭り」へ参加

山梨営業所では2008年4月5日、山梨県主催の「第38回信玄公祭り」に2人が参加しました。今回は武田二十四将騎馬隊で鬼虎の異名を持つ猛将、小幡山城守虎盛隊として、いざ川中島へ出陣!



## グループ会社 日立フィールドアンドファシリティサービス(株) 「富士山クリーン活動」へ参加

2008年9月6日、富士山クラブ主催のクリーン活動へ参加。社員7人を含む総勢194人で、富士山の麓にある本栖湖周辺の森の中のゴミ拾いを行いました。



# お客様に安心していただける サービスを心掛ける

「CSを基軸として全ての事業活動を推進する」との全社方針のもとにステークホルダーからの信頼と満足を高め、「安心の「電サ」と呼んでいただけるように改善活動に注力しています。



支社CS向上会議（横浜支社）

## CS (Customer Satisfaction) 向上活動

### お客様満足度向上委員会活動

（電サ）の企業理念の1つ「お客様の満足をいつも考えます」は、CS向上活動の原点です。

CS向上の取り組みは、社長を委員長とするお客様満足度向上委員会を中心として活動を展開しています。

支社CS向上会議を毎月開催し、フィールドでの活動状況を討議します。全国共通課題は、全国の支社長と商品企画部門長が出席する全社CS向上会議で討議し、更に経営レベルの判断や課題については、お客様満足度向上委員会で最終決議します。

### お客様満足度向上委員会を通じたES向上活動

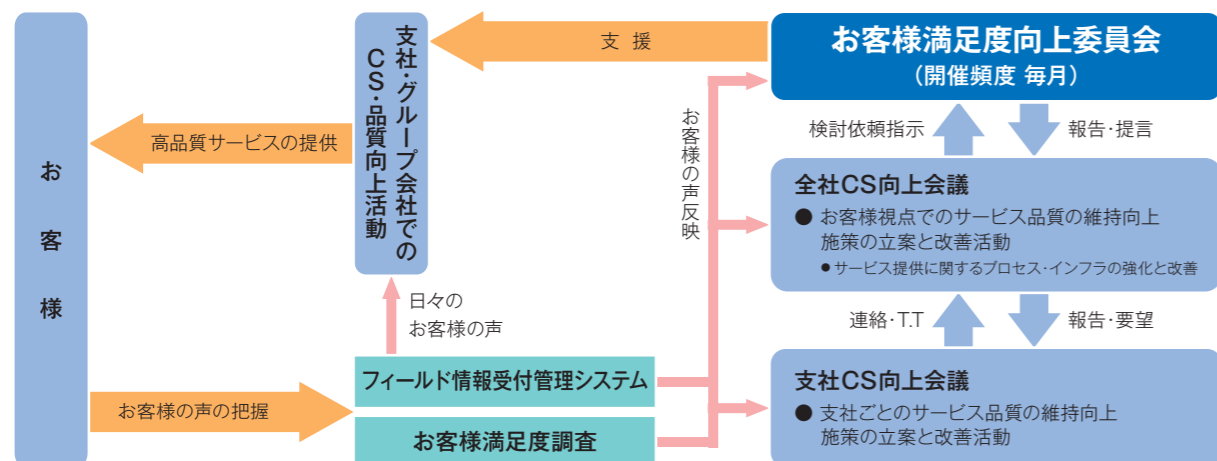
ES (Employee Satisfaction: 従業員満足) の向上は、CS向上に不可欠です。社員が働くことに満足してなければCSを実践していく社員の活躍は期待できないと考えます。

ES向上活動の一環として、お客様のCS向上に多大な貢献をした事例に対して社長から表彰状を授与する制度を運用しています。



CS貢献賞

### お客様満足度向上委員会活動のプロセス図

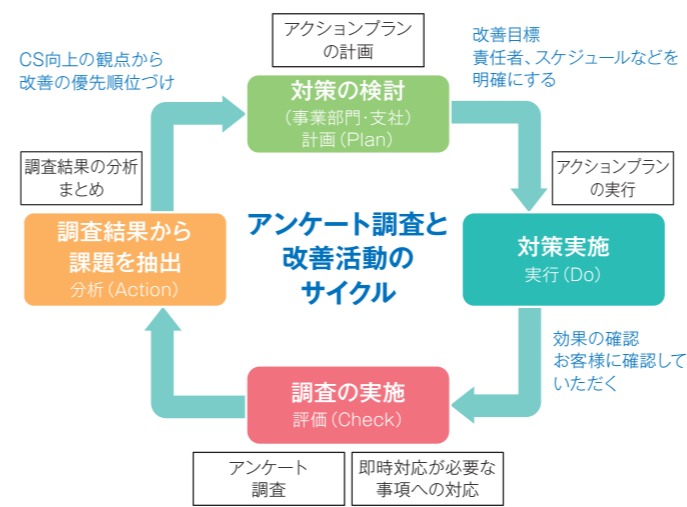


### お客様アンケート

（電サ）では、お客様の声をお聞きし、改善に結びつけるPDCAサイクルを回すために、（株）日立製作所 情報通信グループで行っているお客様アンケートに日立グループの一員として参画しています。

アンケート結果は全社と支社別に分析し、各サービスの事業企画部門並びに支社が、それぞれのアクションプランを立案、実行することで、1年間を通じた改善活動に活用しています。

こうした継続的なCS向上活動を推進する中、「日経コンピュータ誌」（株）日経BP）8月15日号で発表された「第13回顧客満足度調査」システム運用関連サービス部門（情報サービス会社）でCS No.1の評価をいただくことができました。



### 日々のお客様の声収集

（電サ）では、お客様訪問時に得られた情報をフィードバックする仕組みとして、「フィールド情報受付管理システム」があります。このシステムでは、お客様から得られた情報を登録し、情報蓄積と共有化および共通ニーズの分析を行っています。

登録情報は、マネージャと情報種別（お客様要望、CE気づき事項など）の管理元にメール配信され、マネージャは、登録された内容を把握した上で、登録した社員とのコミュニケーションやコーチングに役立て、お客様対応力の向上を図っています。



### 支社CS向上推進者の声

関西支社では、CSの全社方針のもとに支社独自施策を立案し取り組んでいます。

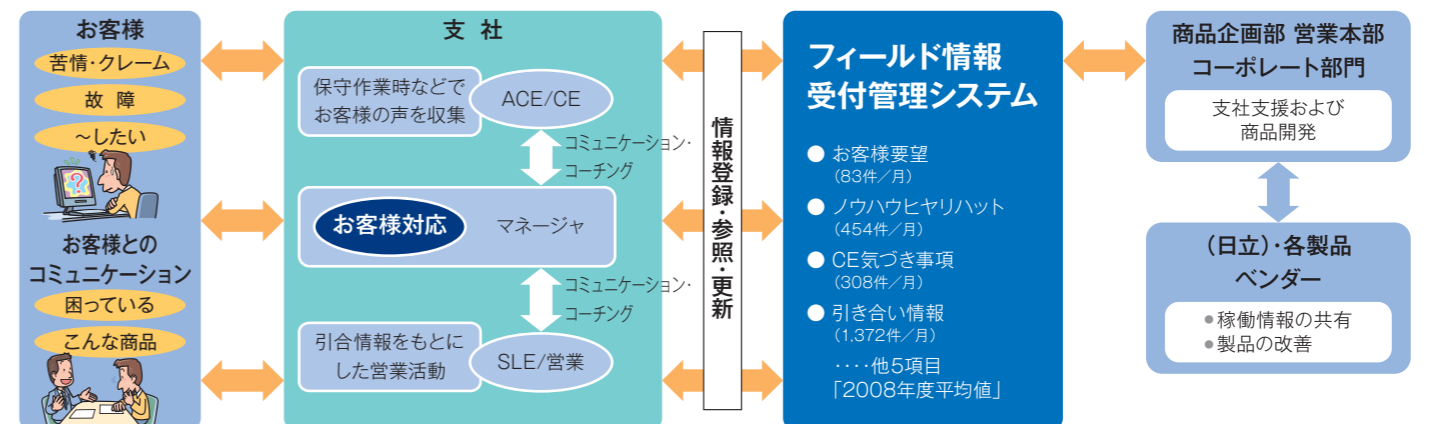
例えば、現場で働くCEが積極的にお客様とコミュニケーションを図ることを目的に「会話カード」を作成しました。このカードには、ちょっとした会話の切り口を記載しており、お客様と会話することから少しずつ信頼関係を築いていくことを目的としてCE全員に配布し現場に持参し活用しています。

また、お客様報告が良くできている「サービス報告書」を抽出して広報する「嬉しい報告活動」実施など、お客様に安心していただけるサービスの提供に取り組んでいます。

ES向上の取り組みとして、CS向上につながるあらゆる活動の中で地道に取り組み、功績を上げた人を対象に「関西CS向上賞」を創設し支社長との昼食会および表彰を毎月実施しています。

谷本 英仁  
関西支社  
フィールドサポート部  
チーフエンジニア

### フィールド情報受付管理システム



## 品質保証の取り組み

### 品質方針「技術とまごころで、お客様にご満足いただけるサービスを提供する」

(電サ)では、「統合サポートサービス会社」として、品質方針に基づきお客様にご満足いただける「安心の「電サ」」を目指し、品質保証基準・製品安全指針の制定、有害物質の非含有対応など、商品・サービスの品質管理を徹底しています。

今後も更なる業務プロセスの改善などにより、お客様ニーズを先取りした高品質な商品・サービスの提供を創出して、お客様満足度の向上に取り組んでいきます。

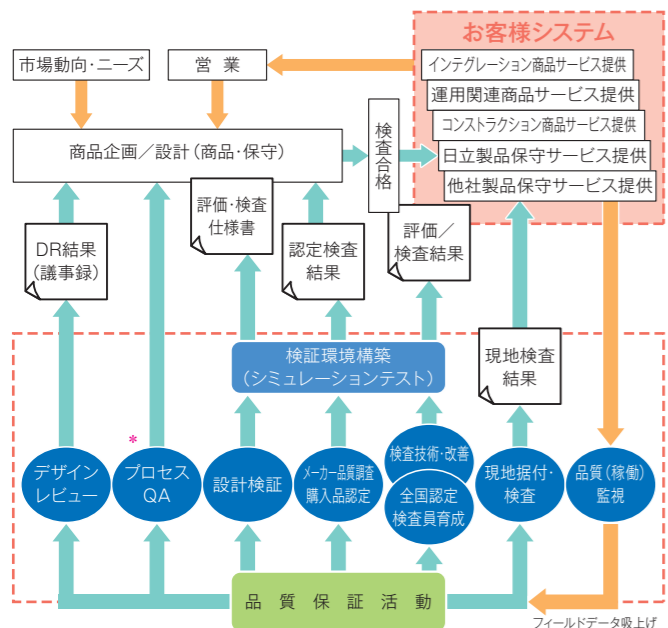


## 品質保証の取り組み

### 品質保証活動

品質保証活動は、各部門の役割を明確にし、計画的、組織的に行う体制と社内規定の整理および、シミュレーションテスト環境の強化、それら全体が有機的に結び付くように体系化し、継続的な品質保証を行っています。

### (電サ)における品質保証活動の流れ

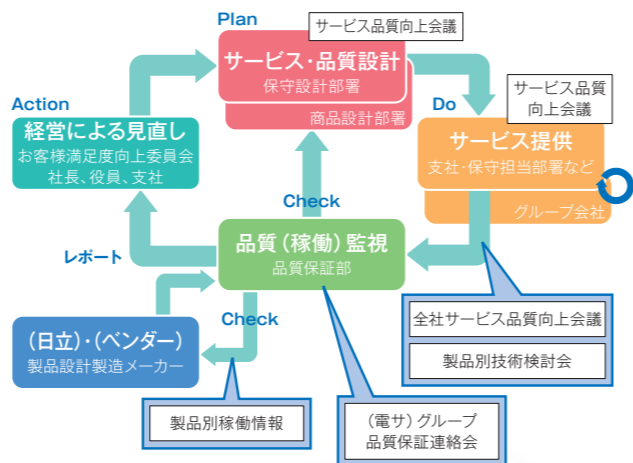


\*プロセスQA:設計プロセス段階で、システム品質に特化したレビューや検証を行い、品質達成状況の見える化を行うこと

### 品質向上サイクル

(電サ)グループが総力を結集して品質向上活動に取り組み、PDCAサイクルを回すことで品質向上を図っています。

### (電サ)グループ品質向上サイクル



### (株)日立製作所 品質保証部門の声

(電サ)は「日経コンピュータ誌」第13回顧客満足度調査で「システム運用関連サービス部門(情報サービス会社)」の全項目でダントツの1位を獲得しました。日立グループとして誇りに思います。

これも品質管理プロセスの確立、品質システムの構築と定着に向けた教育プログラムの浸透など品質保証部門を中心とした地道な活動の成果と思っています。

これをより一層強固なものにするため、お客様視点で品質改善のPDCAを確実に実行し「安心の「電サ」」を実践することで顧客満足度1位を維持・継続することを期待しています。



高村 幸二  
(株)日立製作所  
情報・通信グループ  
品質保証本部  
ネットワーク  
ソリューション  
品質保証部 部長

## ビジネスパートナー (調達取引先)とともに

### 調達の基本方針

(電サ)はお取引先との「パートナーシップ」「オープンドア」を大切にしています。長期的な視点に立って相互理解と信頼関係の維持向上に努めるとともに、広く世界に目を向け、平等な取引の機会を提供しながら自由競争の原則に則ってお取引先を選定しています。

この基本方針をお取引先と共有するために(電サ)社外向けホームページに掲載し、公開しています。

### 資材調達の基本方針

優れた製品をお客様に提供することを通じ社会の進歩に貢献できればと考えております。また、お取引先との健全な取引関係を通じ、相互理解を深め、信頼関係を築き上げるよう努めていきます。

#### パートナーシップ

すべてのお取引先とのよりよいパートナーシップのもとに相互理解を深め、信頼関係を大事にしています。

#### オープンドア

国外・国内を問わず、自由な競争の原則に立った最善の取引を行います。

#### 公平な取引関係の維持

すべてのお取引先と常に公平で、公正な取引を行います。

#### お取引先の選定

お取引先の選定は、資材の品質・価格・納期、経営の信頼性や技術開発力についての十分な評価と適正な手続きによって行います。

#### CSR(企業の社会的責任)の履行

当社は(株)日立製作所のグループ会社であり、(株)日立製作所の「CSR活動取り組み方針」に則り、全社員が当方針に基づき、社会的責任を果たしていきます。強いパートナーシップで結ばれたお取引先様にも当方針をご理解、ご賛同いただき、社会的責任を果たしていただくことを願っています。

<http://www.hitachi-densa.co.jp/corporate/procurement/1/index.html>

### CSR意識の共有

お取引先との共存共栄の関係を築くには、社会的責任(CSR)意識を共有することが必要です。

(電サ)は(株)日立製作所「CSR活動取り組み方針」に則りCSRを実施していく方針を、お取引先へ公表しています。新規にお取引先を開始する際には、お取引先の技術面・財務面の評価に加え、社会的信用度他の評価を行っています。

2008年度は主に工事関係のお取引先に対して、コンプライアンスや個人情報保護の活動状況などの調査を実施しました。また(電サ)の業務に従事しているお取引先約210社に対して、情報セキュリティ遵守のツールCDを配布し、社内教育を実施しました。

### グリーン調達

グリーン調達については、環境マネジメントシステム(EMS)を積極的に推進しているお取引先の認証取得を奨励しています。その一環として、環境に配慮した製品・サービスをお客様に提供するために(株)日立製作所作成の「グリーン調達ガイドライン」をお取引先へ配信して、積極的に環境保全に取り組むお取引先の拡大を図っています。

また、環境に配慮した製品を購入するグリーン調達の拡大を図るため、社内事務用品・消耗品を対象としてe-sourcing(日立グループの電子調達システム)を活用しています。



グリーン調達ガイドライン



元森 俊一朗氏  
日本製線株式会社  
本社営業部  
営業第三課

### 日本製線(株)本社営業部の声

日本製線(株)は主にLANケーブル・光ケーブルを製造し日立電子サービス(株)をはじめ日立グループのデータ構築の物理層部分を担っています。

弊社は1997年にISO9001、2002年に環境規格ISO14001を取得しており、またソニー(株)のグリーンパートナーでもあります。

環境への取り組みとして、

- ①燃焼時に有害ガスを出さないエコマテリアル(EM)ケーブルの製造
- ②ペットボトルのエコキャップ活動
- ③環境保護/材料・部品・事務用品などの再利用などを検討する「もったいない提案」活動などを行っています。

\*日本製線(株)とは34年間の取引関係があり、グリーン調達では「グリーン調達ガイドライン」のもと、積極的に環境保全活動に取り組んでいただいています。



# 人が財産

(電サ)に入社すると、全員が入学するコンピュータシステム技術学校、通称「コ学」で8ヵ月1,200時間、技術力や人間力を学びます。新人教育に力をいれてきた(電サ)独自の人財育成機関です。



コ学研修風景

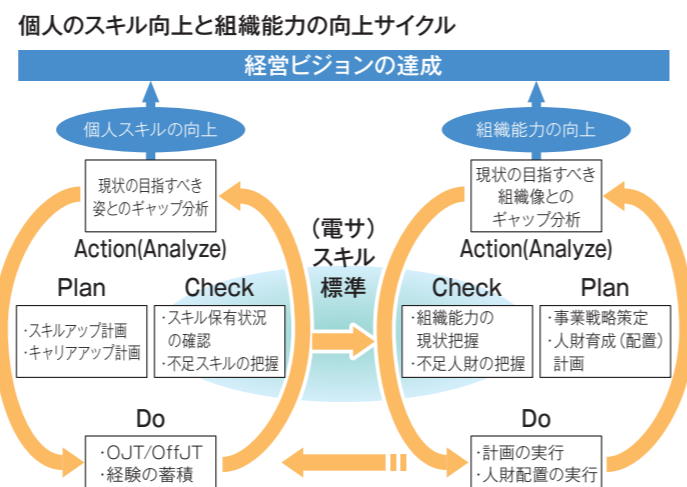
## 人財育成に対する考え方

### 市場価値の高いプロフェッショナル人財を育成

経営ビジョン「お客様の飛躍を支えるベストソリューションパートナーになる」を達成するために目指しているのは、お客様から信頼される「安心の「電サ」」です。そのために、市場価値の高いプロフェッショナル人財を育成することが最重要課題と考えています。

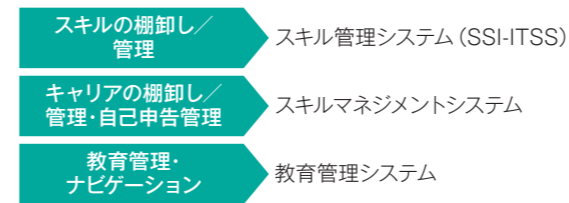
現在のICTサービス市場では、お客様からは、エンジニア個人の市場価値の明確化が強く求められ、また、エンジニアである社員からは、自らのスキルやキャリアアップを望む声が高まっています。

このようなことから、(電サ)では、自らが市場における人財価値を再認識でき、更にはスキルやキャリアを高めてもらうことを狙いに、ITスキル標準(ITSS)に準拠した人財マネジメント((電サ)スキル標準)導入、「市場価値の高いプロフェッショナル人財」の育成に取り組んでいます。

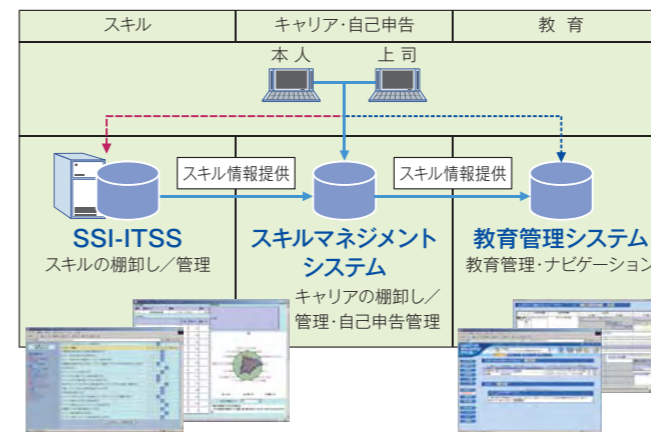


## 人財育成の仕組みを支えるシステムの開発

(電サ)では、「個人のスキル向上と組織能力の向上サイクル」を効率的に運用するために、社内システムを構築しました。今後も継続的に改善しながら、内容の充実を図っていきます。



### 関連システムの連携イメージ



## 先端のICTスキルと高い人間力を兼ね備えた人財育成の推進

お客様のICTシステムを責任をもってお預かりしています。そのために(電サ)では、まず新入社員は、コ学に入校し、8カ月の時間をかけてICTエンジニアとしての基礎を修得します。そして、コ学を卒業し、配属された後も研修は続きます。

ハード/ソフト両面のICTスキル研修はもちろん、プロジェクトマネジメント研修、営業研修、ヒューマンスキル\*研修、マネージャ研修、経営専門研修まで、総合的な人財育成のため、年間1,900の研修が用意されています。

また、情報漏えい防止やコンプライアンスなどに関する倫理教育も実施し、先端のICTスキルと高い人間力を兼ね備えた真のプロフェッショナルを育成しています。

\*ヒューマンスキル(人間力):良好な対人関係を築く能力のこと。

## 人財を育てる教育システム

### コンピュータシステム技術学校

コ学では、「ICTスキル」と「ヒューマンスキル」の研修により、「安心の「電サ」」を担う新人を育てています。

ICTスキル研修では、基礎的なPCの操作から各種OS、ネットワーク、セキュリティ関連の専門知識に至るまで、講義・実習により、高度なICTスキルを身に付けます。

また、ヒューマンスキル研修では、ビジネスマナーやコミュニケーションに加え、情報リテラシーを身に付けます。技術に限らず幅広い内容となっているのは、お客様の経営課題に対し、どうすれば貢献できるかというビジネスマインドを養ってもらうためです。

「お客様のために何が必要なのか」「今、自分に何ができるのか」を常に考えるDENSA-DNAを理解し、受け継いでもらうことを目的にしているのが、コ学なのです。

### コ学のカリキュラム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
ICTスキル系	入社前支援	CompTIA A+ <sup>*1</sup>	Windows 基礎 <sup>*2</sup>	ハード/ソフト 総合実習	ルータ/スイッチ 基礎				
		CompTIA Network+	UNIX 基礎	電気電子基礎 メカ機構 プログラミング	セキュリティ 基礎				
ヒューマンスキル系		コンプライアンス教育	コミュニケーションスキル教育	健康管理	サービスマインド向上研修	現場実習			
		ビジネスマナー教育	上長面談	お客様対応訓練					
		社会人基礎力向上教育							
									各職種別科目 ・メインフレーム系 ・金融系 ・サーバ系 ・営業系 ・SE系
									卒業まとめ発表会 (電サ)フレッシュマンコンテスト

\*1 CompTIA®: コンピューティング技術産業協会  
\*2 Windows®は、米国およびその他の国における米国Microsoft Corp.の登録商標です。

### 先端のICTスキルを身につける研修

情報システムの全ライフサイクルをサポートし、お客様の飛躍を支えるために。

(電サ)では、ハード/ソフト両面のICTスキルを併せ持った「ACE」\*、高度なネットワーク・セキュリティスキルなどを身に付けた「ICTスペシャリスト」の育成に取り組んでいます。

横浜にある研修センターでは、最新のハード/ソフトを各種取り揃え、実践力を高める実習主体の研修を実施しています。

また、大阪での研修センターの開設、遠隔教育システムの運用などを通して、技術力の維持/向上にむけた学習機会の拡大を図っています。

\*ACE (Advanced Customer Engineer) :  
ハード保守に加えてソフトウェアサポートのスキルを併せ持ったエンジニア



最新のハード/ソフトを使用したICTスキル研修実施風景

### 遠隔教育システム

(電サ)では、320拠点の社員が自拠点で最新のICTスキルを学べるよう、遠隔教育システムを活用しています。全国の拠点がネットワークでつながり、eラーニングシステムHIPLUS on Web®や(電サ)独自のRTS:Remote Training System、TV会議システムを発展させた遠隔講義を駆使して、いつでも手軽に高度な教育が受講できます。



遠隔教育システム



### 遠隔教育システム利用者の声

作業の準備としてコマンドの確認などにRTSを利用して使っています。検証機が近くになくても、遠隔で確認できるので、サービス品質向上に非常に役立っています。

田中 将睦  
首都圏事業本部 金融ソリューション 事業部 第2サービス部

### 高い人間力を身につける研修

ヒューマンスキル研修やプロジェクトマネジメント研修なども積極的に実施。

お客様にご満足いただけるサービスをお届けするためには、高いICTスキルはもちろん、コミュニケーション、ネゴシエーション、リーダーシップをはじめ、ニーズを把握するスキル、

問題を解決するスキルなどのさまざまなヒューマンスキルが必要です。

(電サ)のマネジメント研修は、受講者10~20人を1クラスとして実施しています。研修では、講義だけでなく、受講者同士で行うロールプレイ演習やグループ討議などさまざまな手法を取り入れ、社員のヒューマンスキル・マネジメントスキル向上に取り組んでいます。



ヒューマンスキル研修実施風景



### インストラクターの声

私はヒューマンスキル教育の企画・開発・実施を担当しています。社員のヒューマンスキル向上を通じてお客様満足度の向上に貢献していきたいと思っています。

澤村 学  
人財開発本部 第2人財開発部 プロフェッショナル エンジニア

### DENSAフレッシュマンコンテスト

2008年10月7日~10月16日の7日間、DENSAフレッシュマンコンテストを開催しました。このコンテストは、現場で活躍する先輩社員から新人へ、現場でのノウハウやお客様対応のポイントを伝授・指導することにより、保守技術力やお客様対応力の強化を図っていくことを目的としています。



4回 DENSA フレッシュマンコンテスト



### フレッシュマンコンテストの入賞者の声

賞を受賞できたのは、クラスみんなのサポートがあつての結果です。

入賞できたことは誇りに思いますが、過信することなく、一日でも早くお客様に満足していただける技術者になれるようにこれからも、努力していきたいです。

升森 健太  
首都圏事業本部 産業流通 社会ソリューション事業 産業流通サービス部

## 全社共通施策の実施

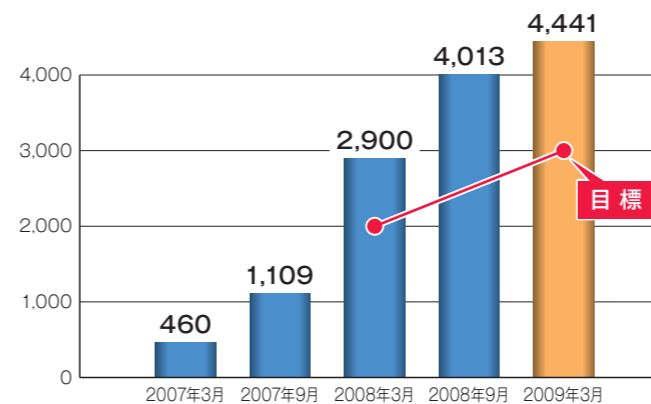
### 社員のITIL\*ファンデーション資格取得を推進

"ITILを社内の共通言語に"をスローガンにITILファンデーション資格取得を推進。

現在、お客様ICTシステムの重要性はますます高まり、大規模で複雑なICTシステムを効率良く運用していくことが大きな課題となっています。そこで(電サ)では、ICTサービスにおける概念および用語のデファクトスタンダードであるITILを社内の共通言語にするべく、2007年よりITILファンデーションの資格取得を推進しました。当初、取得者数を2008年3月時点で2,000人、2009年3月時点で3,000人の目標を掲げ、推進してきましたが、結果2009年3月時点で4,441人(全社員の84%)が取得しました。今後もITILの考え方と(電サ)に蓄積されたノウハウの融合により、お客様のシステム運用の最適化と継続的な改善を図っていきます。

\*ITIL (Information Technology Infrastructure Library) : ITシステム運用管理におけるベストプラクティス集

### ITILファンデーション資格取得人数の推移



### 資格取得支援制度

市場価値の高いプロフェッショナル人財を育成する一施策として「ビジネスライセンス制度」を設け、資格試験の案内、学習支援を行い、資格取得時には褒賞金を支給するなど、社内外に認められる資格取得の奨励を行っています。

### 1人当たり資格取得数



### DENSA携帯ラーニングで「いつでも・どこでも」学習

DENSA携帯ラーニングは、携帯電話用eラーニングシステムです。

「いつでも・どこでも」をキーワードに、1回5分で完了する教材は、ちょっとした空き時間を有効活用して手軽に学習することでレベルアップにつながります。



### 「DENSA携帯ラーニング」学習科目

科目名	教材数
ビジネス実務法務の基礎知識	16教材
PMBOK用語解説	32教材
基本情報処理試験対策	12教材
ITパスポート試験対策	12教材

「社会人基礎(時事問題・経済常識)」(仮称)を追加検討中(日経PBP協力)

### 表彰制度

社員の行ったサービス品質の向上、技術・事務の進歩改良、社会貢献などの活動のうち、特に顕著な成果をあげたものに対し表彰を行っています。



表彰件数 2008年度  
社長賞グランプリ 6件  
社長賞 24件



# 働きやすい職場作りに積極的に取り組む

(電サ)では、企業理念のひとつである「ひとりひとりの心と夢を大切にします」という「人間の尊重」の立場に立って、個人の多様な個性を尊重し、人財の活用を促進するための取り組みを推進しています。



社員数(人) 2009年3月31日時点		新卒採用状況の推移(人)				
	2009年	2006年	2007年	2008年	2009年	
男性	4,672	73	90	88	103	
女性	609	16	19	25	17	
合計	5,281	89	109	113	120	

## 雇用の取り組み

### 障がい者雇用の促進

(電サ)では、さまざまな障がいを持つ社員が、他の社員と一緒に働いており、雇用率も1.84%と法定雇用率に達しています。

75人(合計)  
障がいを持つ社員  
雇用率 **1.84%**  
2008年6月時点

### 高齢者再雇用

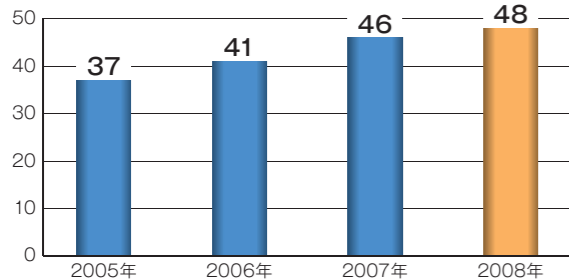
キャリアデザインに応じ「シニア社員制度」を導入しています。希望する社員は55才到達時に社員からシニア社員に転換して65才まで雇用を延長することができます。

シニア社員制度  
利用者  
**83**人

### 女性の活躍支援

社員が持っている能力を男女の差なく発揮できるよう各部門へ登用の呼びかけをするなど、女性が活躍する場の拡大に注力しています。

### 女性主任相当職以上数の推移(人)



## 安全衛生の取り組み

(電サ)では、「安全と健康を守ることは全てに優先する」の考えのもと、全ての社員が安全・快適に、安心して働くことができる職場環境作りに向けて、取り組みを推進しています。

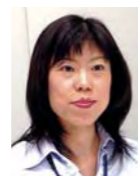
### 業務上災害・交通事故の撲滅

業務上災害、サービスカー交通事故ともに減少傾向にありますが、引き続き災害・事故の撲滅を目指し、安全活動の継続・改善に努めています。

### 心身の健康のために

法定健診や生活習慣病健診、長時間残業者健診など各種健康診断の実施に加えて、メンタルヘルス対策として保健師が常駐する健康相談室の充実、社員教育・管理者教育などを実施し、心身両面の健康保持・増進に注力しています。

保健師  
**4**人



### 保健師の声

(電サ)では、保健師による健康サポートを、新入社員全員に対する保健面接から開始し、その後も健康診断結果に基づくアドバイスの実施など、継続した支援を行っています。

社員ひとりひとりが、会社生活における自己実現を可能とするためには、心身の健康保持・増進が重要だと考えています。

そのため、疾病予防はもとより、社員が健康に不安を感じた時には早期からの対応につなげられるよう、日ごろからの関係性を大切に、社員から頼りにしてもらえる保健活動を目指しています。

## 働きやすい職場環境の提供

### ワークライフバランス

仕事と家庭(育児・介護など)の両立のために、働きやすい環境作りや多様な労働条件の整備を行い、すべての社員がその能力を十分に発揮できるように取り組んでいます。

また、男性の育児参加を積極的に支援する目的から2004年には「配偶者出産休暇」を導入し、これまでに延べ100人を超える多くの方にご利用いただきました。

このほか、ボランティア活動や自己啓発を支援する「多目的特別年次有給休暇」や、一定の勤続年数に達した方に付与される「リフレッシュ休暇」制度などを導入し、ワークライフバランスへの取り組みを進めています。

### 育児・介護休職利用実績

	2006年度	2007年度	2008年度
育児休職	81(0)	74(1)	68(1)
介護休職	2(2)	1(1)	3(1)
育児・介護短時間勤務	87(0)	105(2)	122(1)

( )内は男性

2008年度は、2009年3月31日時点の実績

- 育児休職** 子どもが小学校1年終了時の3月31日までの通算3年を限度に必要な期間
- 介護休職** 通算1年以内の必要な期間
- 育児・介護短時間勤務**
  - 育児:子どもが小学校を卒業するまでの必要な期間
  - 介護:介護事由が消滅するまでの必要な期間



吉田 浩美  
情報システム技術本部  
事業システム部  
チーフエンジニア

### 育児休職取得者の声

私は、これまで2回の育児休職を取得しました。1人目のときは、入社5年目のころで中堅として活躍していた頃でしたが、取得しづらいという雰囲気が職場にはありませんでした。(電サ)では子育てを支援する制度(短時間勤務・フレックス勤務・育児看護休暇など)が充実しており、子どもの学校の行事や子どもが病気の際にも柔軟に対応でき、家庭と仕事を両立しやすい環境であると思います。

### 社員意識調査(マインドサーベイ)

社員と会社間のコミュニケーション・チャネルとして、「マインドサーベイ」という社員意識調査を定期的実施しています。

2008年度からは派遣受入者などの非正規雇用の方も調査対象として拡大し、全ての社員

総合満足度  
**84%**  
2008年度  
▲  
総合満足度  
**80%**  
2007年度

にとって、より働きやすい職場環境の実現を目指しています。この調査結果から得られた集計結果や改善意見は、制度改訂や各種施策の検討に活用しています。

### ライフプランサポート

在職中および老後のライフスタイル多様化などの社会的背景を受け、2003年から退職金・年金制度を抜本的に見直し、退職金前払い・確定拠出年金・確定給付年金の導入により、多様なニーズに対応したライフプランサポートに努めています。

また、毎年45才に到達した社員全員を対象に「ライフプランセミナー」を開催し、会社制度・公的制度の情報提供に加え、老後生活の家計プランを実際にシミュレーションしていただくなど、より実践的なライフプランサポートに努めています。

### 福利厚生施策の充実

賃貸住宅家賃補助制度、独身寮・社宅制度、財形貯蓄制度、保養所・社員クラブの運営など、資産形成と余暇活用の支援を中心に、価値観の多様化など環境の変化に応じて施策の充実を図っています。

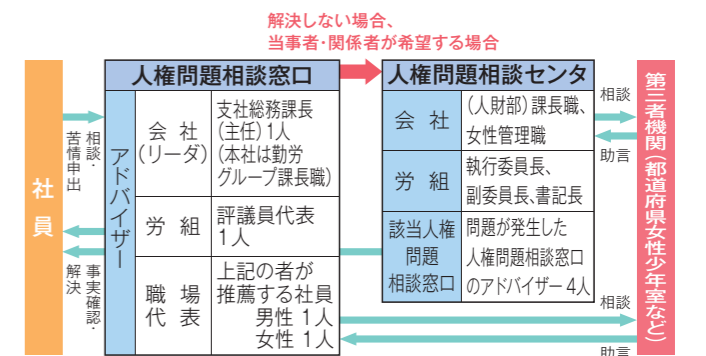
## 人権の尊重

(電サ)では、職場における人権問題を排除・防止することを方針として掲げ、「全従業員が対等のパートナーシップを持った企業」としての職場作りを目指した対応を行っています。

具体的には、「人権問題相談窓口」および「人権問題相談センタ」を設置し、セクシュアルハラスメントを含むあらゆる人権問題が発生した場合の迅速な解決を図ります。

また、啓発活動として、「人権委員会」を定期的に開催し、各種人権啓発活動を推進しています。

### 人権問題相談体制



# CSR活動の実績と計画

凡例:○は達成 △は一部達成 ×は未達成

## 2008年度活動実績

テーマ	取り組み内容	実績	評価	参照
事業活動を通じた社会への貢献	● 環境を意識したサービス商品作りの継続実施	● 環境を意識したサービス商品作りの継続実施 日立環境適合製品の拡大 (5製品から10製品)	○	P20
社会貢献活動	● 地域社会への社会貢献活動推進	● 地域社会への社会貢献活動推進 新たな取り組み: 森林保全活動、エコキャップなどの収集活動、清掃や各種イベントなどへの参加	○	P 8 P22 P25
	● 全社シンボリックな社会貢献活動の計画策定と推進	● 全社シンボリックな社会貢献活動の計画策定と推進 「こども達への支援活動」と「森林保全活動」の決定、計画・実行	○	P22
CS向上活動の推進	● 支社長&COO会議での更なるサービスプロセスの改善	● 全社CS向上会議での更なるサービスプロセスの改善 サービス提供に関するプロセス・インフラの強化・改善	○	P26
サプライヤーを含めたCSRの実践	● 重点取引先に対するCSR推進支援	● 重点取引先に対するCSR推進支援 情報セキュリティ教育を取引先約210社に実施	○	P29
人財の育成	● ITSSに準拠したプロフェッショナル人財の継続育成	● ITSSに準拠したプロフェッショナル人財の継続育成 ITIL ファンデーション資格取得者4,441人	○	P33
働きやすい職場作り	● ワークライフバランスの推進 (労働時間、育児、介護関連施策など)	● ワークライフバランスの推進 (労働時間、育児、介護関連施策など) 育児・介護休暇、育児・介護短時間勤務の期間延長	○	P35

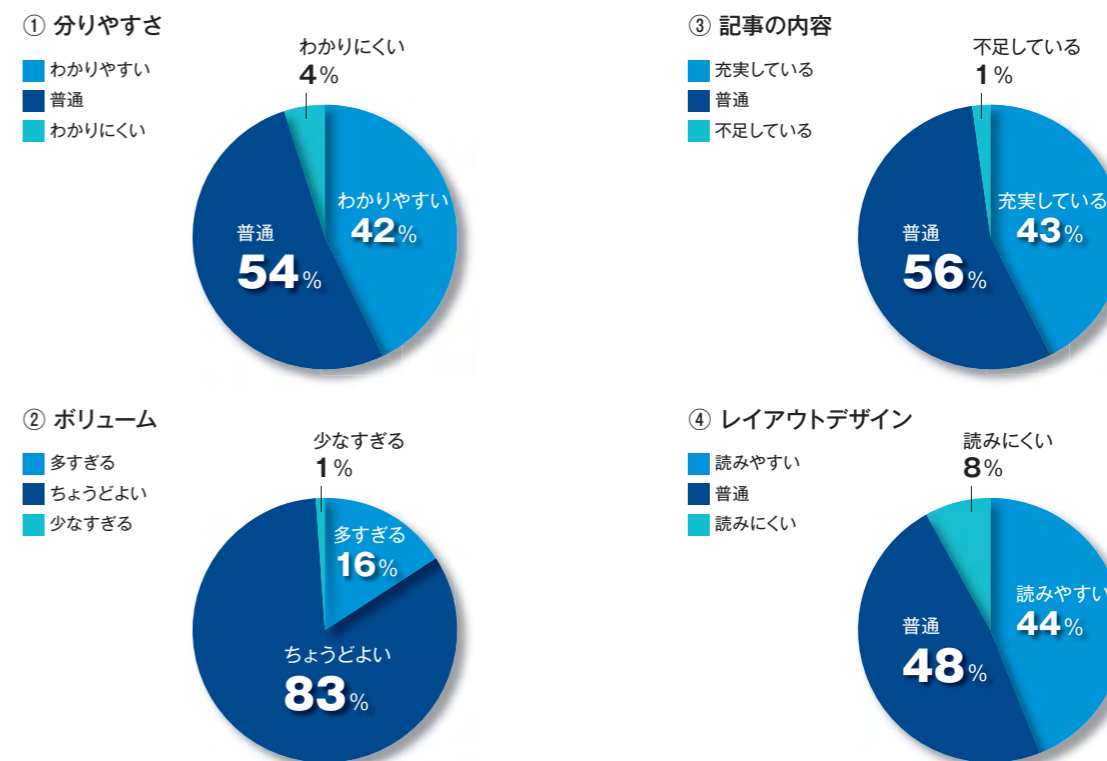
## 2009年度活動計画

テーマ	取り組み内容
企業活動としての社会的責任の自覚	● CSR活動の可視化 CSR活動の評価ツールの作成
事業活動を通じた社会への貢献	● お客様ニーズに基づいたライフサイクルソリューションの体系化 業種や規模、地域に合わせたメニューの展開 ● 日立環境適合製品の拡大 10製品から12製品へ拡大予定
社会貢献活動	● 社会貢献シンボル活動「こども達への支援活動」 「環境教室」「ITセキュリティ教室」のメニュー化 社外授業展開へのノウハウの蓄積
情報セキュリティ	● 情報漏えい防止対策の継続推進
サプライヤーを含めたCSRの実践	● 調達取引先に対するCSR推進 情報セキュリティの点検・教育およびCSR教育の継続実施
人財の育成	● 資格取得の継続的支援 ライフサイクルソリューションを実現する技術力の強化 ビジネスライセンスの継続的な取得推進
働きやすい職場作り	● オフィススタンダードのモデル施策 在籍業務へのセキュアPC導入 (セキュリティ強化) 認証プリンターの導入 など

## 日立電子サービス CSR報告書 2008 アンケート結果

(電サ)グループでは、CSR報告書で活動を報告し、皆さまからさまざまなご意見・ご要望を頂戴することは、重要なコミュニケーションの機会であると考えています。昨年の日立電子サービスCSR報告書2008では、同封したアンケートに、94人の方から貴重なご意見・ご要望をいただきました。主な内容は、以下のとおりです。ご協力くださった皆さまに厚く御礼申し上げます。

### この報告書をお読みになってどうお感じになりましたか？



	ご意見・ご要望	改善内容
レイアウト	● 文字量・分量が多い ● 文字が小さい	昨年よりも文字サイズを大きくし、写真や図表を多くしました。
内容	● 特集の位置づけがわかりにくい	特集をトピックスに変更し、2008年度の活動の中から特に話題になった内容を掲載しました。
	● 環境活動の具体的な取り組みをもっと知りたい	(電サ)グループの環境活動をもっと理解していただくために、環境活動の具体的な事例を多く掲載しました。
	● ステークホルダーからのコメントが少ない	社員をはじめ、ビジネスパートナーや社外関係者の方からコメントをいただき、掲載しました。
	● 新型インフルエンザへの対応が知りたい	事業継続リスクの中に、新型インフルエンザへの取り組みを掲載しました。
	● CSR活動の実績と計画で、目標との対比がしづらい	活動計画を追加し、実績と対比しやすくしました。



## 日立電子サービスグループ CSR報告書 2009

日立電子サービス株式会社 CSR本部  
〒108-0073 東京都港区三田3-13-12 (三田MTビル) TEL.03-5441-8000 (大代)

CSRに関するコンテンツをホームページに掲載しています。

ホームページアドレス <http://www.hitachi-densa.co.jp>



適切に管理された森林で生産された木材を使った環境配慮型のFSC認証紙を使用しています。



この印刷物の本文P1～P36に使用している用紙は、森を元気にするために間伐した木材の有効活用に役立っています。



A-(2)-060002

国産材の利用を促進する「木づかい運動」を応援しています。



[www.mori-zukuri.jp](http://www.mori-zukuri.jp)  
美しい森林づくり推進国民運動



本報告書は環境に配慮し、植物性大豆油インキを使用しています。