

日立電子サービス グループ CSR報告書 2010



“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)のめざす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。

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。

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。

2009年は、(電サ)グループの再編と事業統合があり、新(電サ)としてスタートした年ですので、新(電サ)の事業を改めてご理解いただくため、(電サ)グループの事業と社会とのつながりをグループ概要で表現しました。

また、トピックスとして、“「走攻守」でお客さまへ「安心」を”と、“事業を通じて地球環境に「安心」を”を紹介します。

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/corporate/se/csr/index.html>)で公開します。

なお、本文に掲載するお客さまや会社名は敬称を略しています。

報告対象範囲

対象期間 : 2009年4月1日~2010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 : 2011年4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、いつの日からかお客さまから(電サ)と呼ばれています。これは、長年培ってきたお客さま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、お客さま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

2 編集にあたって



3 トップメッセージ

新“安心の「電サ」”をめざして

代表取締役 社長執行役員 百瀬 次生

5 (電サ)グループ概要

社会を支えるICTを通じて、 ともに歩み、未来を創る



7 TOPICS 1

「走攻守」で お客さまへ「安心」を



9 TOPICS 2

事業を通じて 地球環境に「安心」を



マネジメント

- 11 (電サ)グループの考えるCSR
- 13 経営の透明性・健全性と、一人ひとりの倫理観を高めるために
- 15 一人ひとりの意識が、お客さま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

- 17 事業継続リスクからお客さまのシステムを守る
- 19 みんなで取り組む環境活動
- 23 社会に広く貢献するために
- 25 地域とともに



お客さまの満足をいつも考えます

- 27 お客さまに安心していただけるサービスを心がける
- 29 品質保証の取り組み
- 30 ビジネスパートナー(調達取引先)とともに



一人ひとりの心と夢を大切にします

- 31 人が財産
- 35 働きやすい職場作りに積極的に取り組む



37 CSR活動の実績と計画

38 日立電子サービスグループ CSR報告書 2009 アンケート結果

新“安心の「電サ」”をめざして



日立電子サービス株式会社のCSRの原点について

日立電子サービス株式会社（以下「電サ」）のCSRの原点は、「事業を通じた社会への貢献」にあり、24時間365日、お客さまシステムへのサービスを通じて社会インフラの安定稼働を実現することにあります。

特に、高度な信頼性を求められる官公庁や銀行、鉄道などの社会インフラ系の情報システムの運用・保守におきましては、多くの実績を積み重ねてまいりました。

おかげさまで、「電サ」は、創業からまもなく50年が経とうとしていますが、「お客さま第一主義」を経営の柱として、ICT（情報通信技術）の進歩とともに高度化する技術の発展や、変化するお客さまのご期待ご要望に応えながら業態を進化させてまいりました。

代表取締役 社長執行役員

百瀬 次生

新（電サ）の誕生について

2009年度を振り返りますと、当社にとりまして一番大きな出来事は、新（電サ）の誕生です。

2009年10月に、「電サ」とシステムインテグレーションの株式会社日立エイチ・ピー・エムが事業統合によってひとつとなり、新（電サ）としてスタートいたしました。

株式会社日立エイチ・ピー・エムの強みであるシステムの提案・設計・構築力と（電サ）のITマネジメント・運用・保守の融合により、情報システムのライフサイクル全体をサポートする体制を更に強化し、名実ともに「統合サポートサービス&ソリューション会社」として、全国にワンストップでサービスを提供できる体制が整いました。

新しいキーワードとして、私たちは「走・攻・守」を掲げました。

走とは、“ベストな解を、誰よりも早く”

攻とは、“困難であるほど、闘志が湧く”

守とは、“いかなる時も、ビジネスをとめない”

を意味しています。

ICTサービス会社として、情報システム全般をお任せいただくことは、従来の運用・保守のサービスに比べ、より一層の責任を社会とお客さまに対して負うことになることと自覚しています。

（電サ）グループの一人ひとりが誇りと責任を持ってこの「走・攻・守」を実現し、新“安心の「電サ」”を社会とお客さまに提供してまいりたいと思います。

環境活動について

一方、環境活動におきましては、2025年までに世界全体で日立グループ製品により年間1億トンのCO₂排出抑制に貢献することを目標に掲げた日立グループの「環境ビジョン2025」の達成に向け、環境負荷低減に寄与する

製品サービスの拡大と事業活動における環境負荷低減に取り組んでまいりました。

また、社員参画型の社会貢献活動の面でも、ICTシステムを通じて排出されるCO₂の低減にも繋がるという観点から、森林保全活動に取り組んでまいりました。この活動は、神奈川県の水源地保全活動に協賛する形で開設した「DENSAあんしんの森」を中心に、国内の各地域で展開を推進してまいりました。

環境活動の基本は、社員一人ひとりの環境意識の醸成にあると考えています。環境意識を高めた社員が社内、社外を問わず、自分たちの持ち場で環境活動を展開していく姿をめざしています。

このため、（電サ）グループでは、2009年から一人ひとりの環境意識向上のために、身近に出来る環境活動を全ての職場単位で話し合い、考え合い、実践することで意識の高揚を図ってまいりました。

基本と正道について

お客さまの情報システムに携わる人間にとって、最も大切なことは、高度な技術力やサービス・マインドはもちろんのこととして、コンプライアンスを中核とした一人ひとりのモラルであると考えています。

このため、（電サ）グループでは、一人ひとりのコンプライアンス・マインドを高め、基本と正道に則った行動を遵守できるよう、継続的な教育活動やマインドの醸成に向けた取り組みにも全グループを挙げて取り組んでまいりました。

本報告書を通じ、私ども（電サ）グループ2009年度のCSR活動の成果を、一人でも多くのステークホルダーの皆さまにご覧いただき、（電サ）グループのCSR活動に対する、忌憚の無いご意見をお聞かせいただければ幸いです。

社会を支えるICTを通じて、ともに歩み、未来を創る

業種別ソリューション

- 金融・保険・証券業向けソリューション
- 製造業向けソリューション
- 流通・サービス業向けソリューション
- 公共向けソリューション

業務別ソリューション

- 総務関連ソリューション
- 人事・給与・就業ソリューション
- 会計関連ソリューション
- ロジスティクスソリューション
- 個別ソリューション

テーマ別ソリューション

- 業務最適化 (ERP、業務効率)
- インフラ最適化 (移行・統合、信頼性向上、設置環境)
- 運用最適化 (運用ガバナンス、運用管理、トラブル対応)
- 安全安心 (セキュリティ、災害対策)
- ECO (省電力)

ICTライフサイクル全体の安心を更に確かなものに

お客様のビジネスの課題に的確に応える多様な業種・業務別ソリューションやテーマ別ソリューションを提供。更に、高品質なサービスプロセス、全国網のサービス拠点、24時間・365日体制による確実で安心なサポート体制でお客様のICT運用の課題を解決するとともに、お客様の本業そのものを全方位でサポートします。

業務
コンサル

業務設計
企画

システム
設計・構築

システム運用・
維持保守

分析

改善

システム
更新・拡張

I C T ラ イ フ サ イ ク ル

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：60億円
社員数：5,984人(2010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&
ソリューション事業

(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、コンサルから調達・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&ソリューション事業を行っています。

(電サ)グループ

- 株式会社北海道日立ソリューションズ
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
- 株式会社日立四国ソリューションズ
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
- 株式会社九州日立ソリューションズ
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
- 日立フィールドアンドファシリティサービス株式会社
・FSテクノサービス株式会社* (2010年4月1日より)
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
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
- クリエイティブソリューション株式会社
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
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

*:日誠コンピュータサービス株式会社と株式会社トーニテックは2010年4月1日に合併し、FSテクノサービス株式会社になりました。

「走攻守」でお客様へ「安心」を

(電サ)グループは、企業理念を実践し、進化する“安心の「電サ」”を実現するために、社員一人ひとりが自ら考え日々の業務に取り組んでいます。

全てはお客様の「安心」のために、「走攻守」それぞれの場面で(電サ)グループ社員が、ビジネスフィールドを縦横無尽に駆けめぐります。

私は、都市銀行のグループ会社をメインユーザとした金融機関への営業を担当しています。お客様が抱える悩みや問題点を自らの耳で吸収し、ベストな解決方法を迅速にご提案することを常に心がけています。

お客様から信頼される相談相手となり、ご提案を通じて「安心」をお届けできるようこれからも笑顔で頑張ります。

垣外 梓
システム事業本部
金融システム営業本部 第1営業部

ベストな解を、誰よりも早く。

最先端技術を柔軟に取り入れ、ニーズに即応。
お客様に一番近い存在でありたいから、
私たちは走り続ける。

走

攻

困難であるほど、闘志が湧く。

冷静な分析と高度なICTスキル、斬新な発想で、
どんな難問もアグレッシブに攻めていく。

私は、お客様のプラットフォームに対するサービス商品の設計・開発を行っています。日ごろからお客様視点でサービスを考え、多様化するお客様ニーズに対していかに早く対応してサービス商品をリリースできるかを心がけています。

阪本 雅文
サービス事業本部
技術開発本部 プラットフォームソリューション開発部
プロフェッショナルエンジニア

守

いかなる時も、ビジネスをとめない。

強い使命感は、創業以来受け継がれてきたDNA。
あらゆる脅威から、お客様のシステムを守る。

私は、金融系端末の障害コールセンター業務を担当しています。お客様による対処で復旧できる現象については、お客様のご理解とご協力のもと対処方法をご説明し、即時復旧を心がけています。

今田 琴野
首都圏事業本部
ソリューションサポート統括センター フィールドサポートセンター
プロフェッショナルエンジニア



私は、データセンタに駐在するSEです。お客様の大切なシステムの安定稼働をサポートできる技術者をめざし、データセンタ運用を始めとしたさまざまなスキルの向上に努めています。

松澤 理子
サービス事業本部
新事業推進本部 DCサービス部



私は、金融端末機器の保守を担当しています。全てはお客様のために、いかに早く到着／修復出来るかを常に考え日々技術向上に努めています。

田倉 耕志
西日本事業部
関西支社 第3サービス部



中岡 世紀
(株)日立四国ソリューションズ
情報システムソリューション本部
課長代理

私は、不動産業、テナント管理、POS販売管理、在庫管理のシステム構築、業務運用フォローを担当しています。仕事を進める上で、自分のスタイル(仕事の段取り、対お客様との接見)を確立し、お客様の要求をまず素直に受け入れ、お客様を第一に考えた上で、次への行動を起こしています。

稲垣 新吾
(株)九州日立ソリューションズ
情報システム技術部
技師



私は、情報資産の管理、運用に関する提案活動を担当しています。お客様のニーズを捉えるため、先々を読んで行動することが肝心だと感じています。今日、さまざまな技術が驚くほどのスピードで革新されていますが、技術のみを追いかけず、お客様と二人三脚で走り続けたいです。

新 麻里子
首都圏事業本部
金融ソリューション事業部 第1システム部



私は、流通業のユーザを中心に情報システムの設計・開発を担当しています。お客様に満足いただけるシステムを提供するため、日ごろより迅速で高品質なシステムの構築に取り組んでいます。お客様へ更なる「安心」を提供すべくこれからも走り続けていきます。

宇野 一矢
(株)北海道日立ソリューションズ
情報・通信営業本部 システム部

事業を通じて地球環境に「安心」を

(電サ) グループは、日立グループ各社と連携して、地球環境に配慮したサービス・商品の提供に努めていきます。

情報システムファシリティ省電力ソリューション CoolCenter50と連携

(電サ) ではデータセンターやサーバ室の設備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。

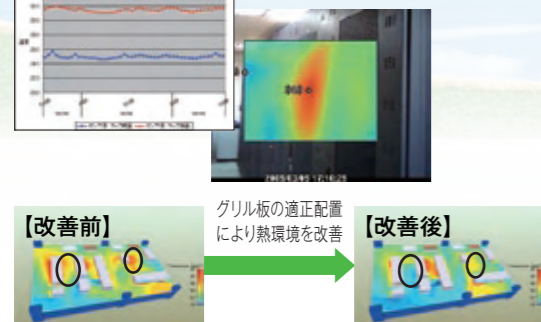
電源設備、空調機、フロアにおける設備の配置にいたるまでを、トータルに診断。お客さまが気づかない電力の無駄やエアフロー(暖気と冷気の通路)の問題点をお探します。情報システムに長年携わってきた(電サ)が、その実績と豊富なノウハウをベースに、今できる省エネ対策はもちろん、将来の省エネプランまで、ニーズに合わせてご提案します。

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。

サービスプロセス



「診断」
現地調査や気流シミュレーションソフトを用いて、お客さま環境を省電力診断し、現状および改善案を報告



「対策」
診断結果に基づきお客さまに適した改善策を実施

- ①省電力エンジニアリング
フロアレイアウトやグリル板設置位置の最適化
- ②省電力対策商品の導入および工事
電源や空調を適切な容量かつ高効率な機器に更新

「監視」
電力管理システムによりデータセンター、サーバ室環境の見える化を図り、省電力化をサポート

- ①IT機器およびその他機器の電力監視
- ②室内の温湿度や分電盤の電流等の環境監視
空調機、UPS等設備機器の状態監視

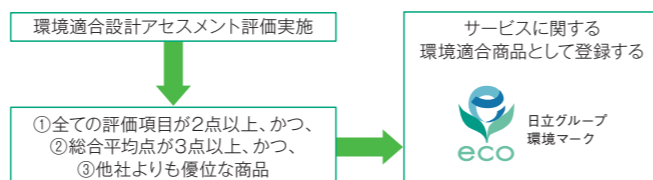
VOICE 省電力ソリューション担当の声

お客さま設備をライフサイクル全般でサポートいたします。環境に対するお困りごとなど現場の声をお聞かせください。

小峯 政秀
サービス事業本部 技術開発本部
環境・設備ソリューション開発部
上席チーフエンジニア

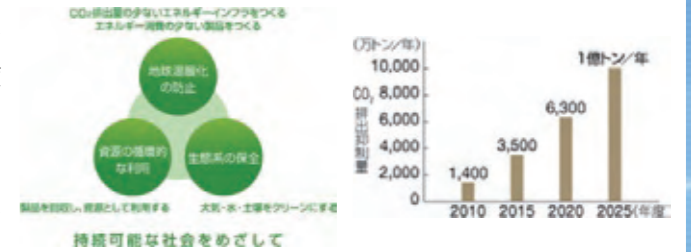
環境適合製品とは

日立グループでは商品を開発する際、商品ライフサイクル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「日立環境適合設計アセスメント」を導入しています。(電サ)は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20製品を環境適合商品として登録しています。



環境ビジョン2025

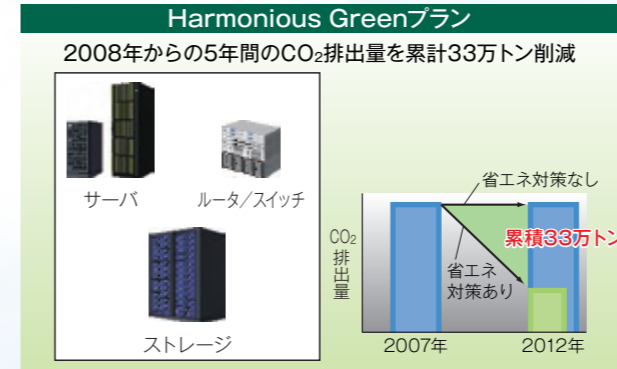
日立グループでは、より高い環境性能の製品を提供し、それらが使用されることを通じて、2005年度を基準年度として2025年度までに、年間1億トンのCO₂排出抑制に貢献することを長期目標に掲げています。この目標を達成するために、日立のあらゆる製品を環境保全に配慮した「環境適合製品」にすることをめざしています。(電サ)においても日立グループの一員として「環境適合製品」の開発に取り組んでいます。



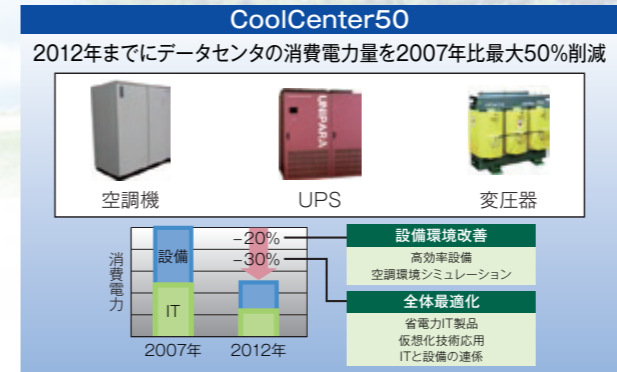
(株)日立製作所データセンター省電力化プロジェクト CoolCenter50

CoolCenter50は、(株)日立製作所のデータセンター省電力化プロジェクトです。IT機器や空調機器などの装置・設備自体の省電力技術、IT機器の負荷に最適化した空調制御などの消費電力の全体最適化技術、これらの機器を効率的に運用するための省電力化サービスなどを有機的に統合するための技術開発を日立グループの総力をあげて推進し、2012年までにデータセンターの消費電力量を2007年比最大50%削減することを目標に掲げています。2009年には省電力化のノウハウを結集し、(株)日立製作所 横浜第3センタを新たに建設しました。(電サ)も日立グループの一員として省電力ソリューションをメニューの一つとして提供しています。

● IT機器のグリーン化



● データセンターのグリーン化



(株)日立製作所 横浜第3センタ

最先端のグリーンITを駆使した環境配慮型データセンター

(電サ)では日立グループの一員として、主に統合管制センタや監視システムの導入に携わり、環境配慮型データセンターの構築に貢献しました。



グリーンIT

- ①先進のIT・設備機器
- ②省電力運用ソリューション
- ③自然エネルギーの有効活用

日立統合管制センタ

- ④JP1*を核とした統合管制センタによる一元管理
- *:統合システム運用管理ソフトウェア

堅牢性・信頼性

- ⑤強固な地盤、堅牢な建物
- ⑥高信頼な電源システム

セキュリティ

- ⑦サークルゲートによる入室制限
- ⑧指静脈認証による厳格認証

VOICE 日立担当者からの声

日立グループ各社の現場力をベースにした知の連携によって建設され運営しており、環境面も含め日々進化し続けるセンタを追求しています。

平松 豊
(株)日立製作所 情報・通信グループ
アウトソーシング事業部 データセンタ本部 事業推進部
部長

(電サ)の環境適合製品例

サービス商品例	製品群	特徴
	構築サービス	情報システム設備のコンサルティングから設計・施工、保守・管理、移設・撤去まで環境に配慮し、トータルにサポートします。
	ラーニングソリューションサービス	集合教育のための移動が不要になり、交通機関利用によるエネルギー使用の抑制が図れます。また、マニュアル等が削減でき、森林資源の使用抑制が図れます。
	ネットワークマネジメントサービス	各お客さまで体制を準備して行う監視業務を当社が引受け、複数のお客さまの運用業務を集中して行うことにより、設備・エネルギーの効率的な使用が図れます。
	ITマネジメントサービス	
	セキュリティマネジメントサービス	お客さま設備を不正アクセス/ウィルスから防衛し、システムの破壊を防ぐことにより、設備・エネルギーの効率的な使用が図れます。

(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さまに対し、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、今後は、「統合サポートサービス&ソリューション」を提供していきます。

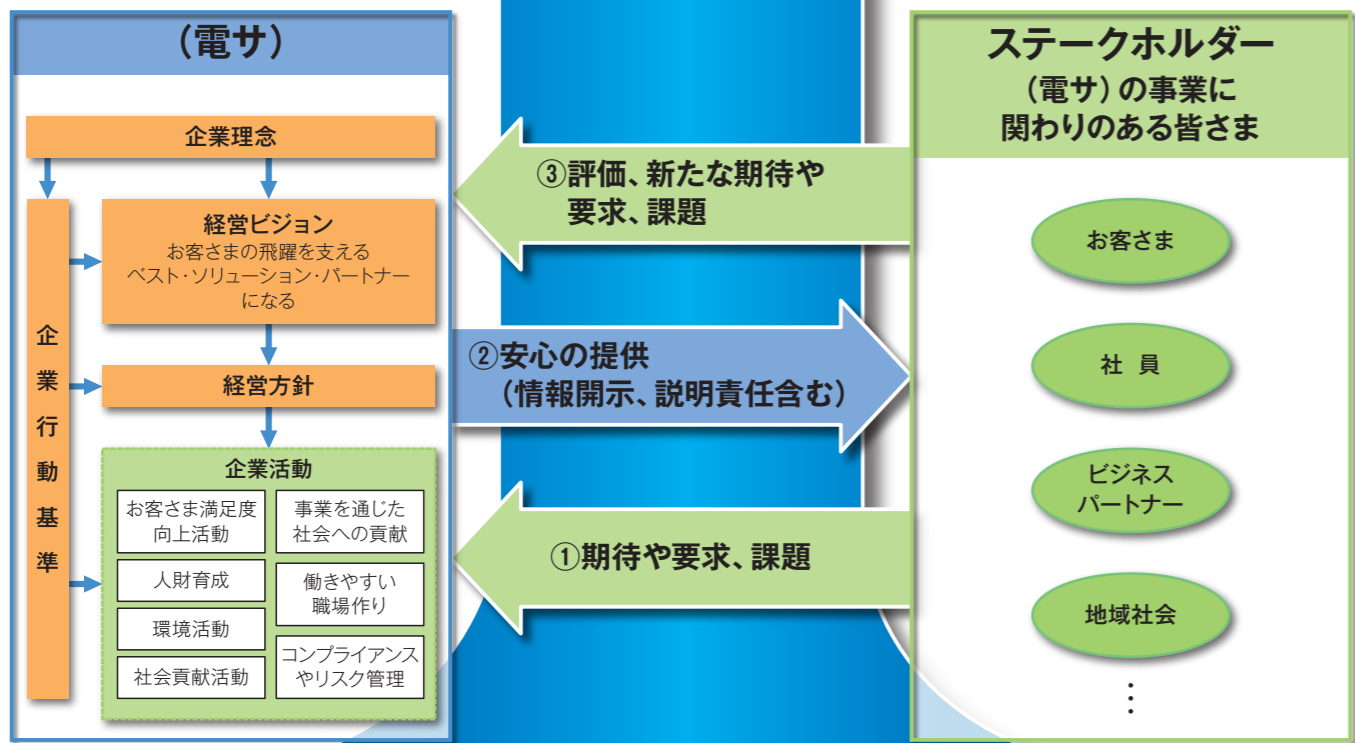
一方、この間にも社会は大きく変化し、地球温暖化などの環境にかかわる課題や、コンプライアンスや情報セキュリティなど、社会の安全・安心にかかわる課題などが浮上してきました。このような問題の解決に事業活動などを通じて役立ち、社会の持続的な発展に貢献していくことが私たちに課せられた新たな使命と心得ています。

(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 of 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」”



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、「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、計画の達成状況を評価するとともに、次年度計画に反映、改善しています。(P37参照)

また、2009年には、CSRのあるべき姿に対する位置づけと方向性を検証するために、「日立グループCSRセルフアセスメントツール」を活用し、自己評価を行いました。

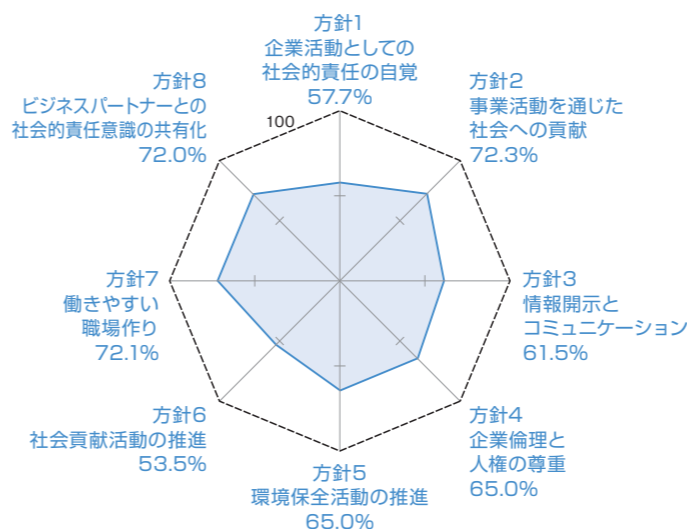
このツールは、項目ごとに取り組みレベルを5段階で設定しているため、この自己評価結果を集計・分析することによって強み・改善点が明確になり、めざす方向性や活動効果の検証が可能になります。

今後は、自己評価結果を上記の具体的な実施項目と目標に反映し、CSR推進活動のPDCAサイクルを回していきます。

日立グループCSR活動取り組み方針(2005年3月策定)

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| 1. 企業活動としての社会的責任の自覚 | 4. 企業倫理と人権の尊重 |
| 2. 事業活動を通じた社会への貢献 | 5. 環境保全活動の推進 |
| 3. 情報開示とコミュニケーション | 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 |

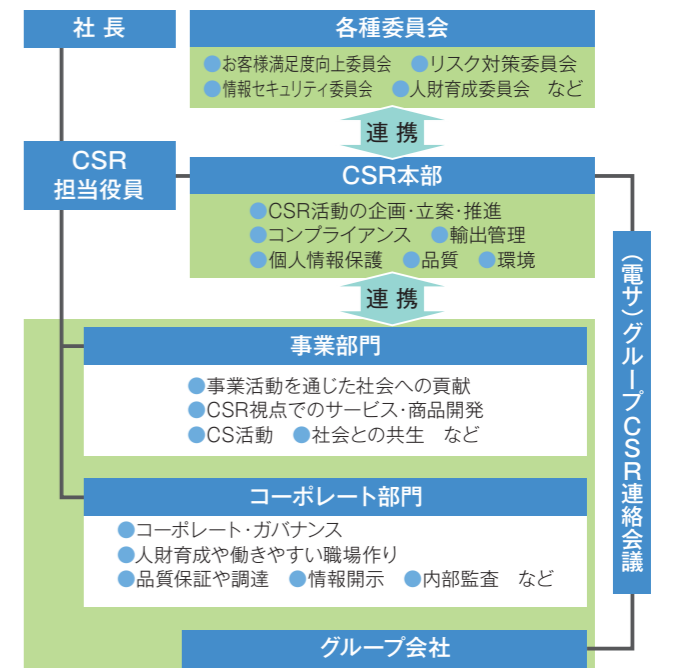
2009年度の自己評価結果



CSR推進体制

(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。

2009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10,000人が以下の活動に取り組みました。

- 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(テーマ:環境、コンプライアンス)

経営の透明性・健全性と、 一人ひとりの倫理観を高めるために

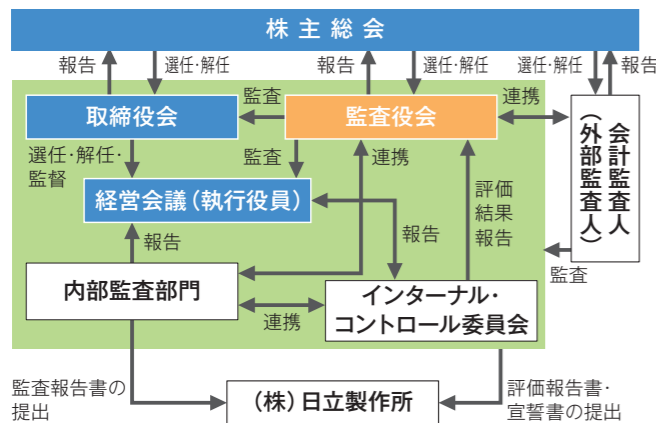
コーポレート・ガバナンス

(電サ)では執行役員制度を導入し、執行役員17人(うち、9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4人を含む13人の取締役により構成され、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3人を含む4人の監査役により構成され、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。

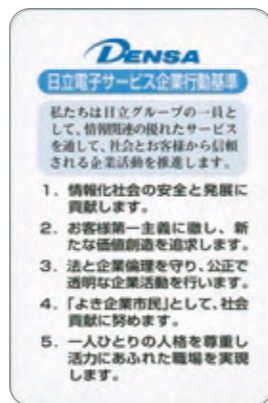
(電サ)グループは日立グループ共通のガイドラインに基づいて、業務の見直し・文書化と内部統制の有効性評価を行い、評価結果は(電サ)グループ会社それぞれの内部監査・コントロール委員会で審議の上、内部統制有効性評価報告書を宣誓書とともに(株)日立製作所へ提出しています。

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めざしていきます。

社員一人ひとりの、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、一人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(P12参照)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。

2009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10,000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)の事業と許認可
 - システム・サービスの提供にあたって
 - 取引先との関係
 - 情報・資産の管理
 - 会計処理、事務処理
 - 職場環境
 - 営業活動にあたって

コンプライアンス教育の展開

- 重点管理コンプライアンス分野**
- ▶▶▶ ①談合・贈収賄防止関連分野
 - ▶▶▶ ②情報管理関連分野
 - ▶▶▶ ③輸出管理関連分野
 - ▶▶▶ ④事業許認可関連分野
 - ▶▶▶ ⑤営業取引契約関連分野

重点管理コンプライアンス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、社員一人ひとりのコンプライアンスの徹底に努めています。

2009年度は、「談合・贈収賄防止関連分野」「営業取引契約関連分野」のテーマで実施し、営業関連部署の担当者を中心に、おのおの約500人が受講しました。

また、テーマ別のeラーニング教材を準備し、必要な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。

日立グループ企業倫理月間の取り組み

日立グループ全体で毎年10月に実施することとなった「日立グループ企業倫理月間」の施策を、CSRマインド高揚活動(P12参照)に取り入れ、企業倫理の確立・法令遵守の徹底に取り組み更なるコンプライアンスの徹底を推進する活動を展開しています。

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。不正行為等の申告に限らず、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。

2009年度受付実績 ▶▶▶ 申告:0件、質問・相談:10件

件数の内訳

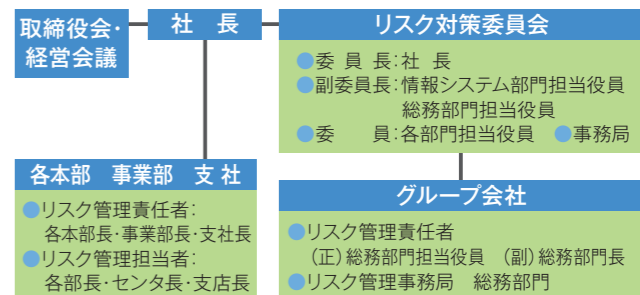
テーマ	件数
営業・契約行為	2
職場の慣例・慣行	1
公共入札	2
個人情報・機密情報取扱	2
事業許認可	3

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。

リスクマネジメント体制



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、職場管理者への実践的なリスクマネジメント教育の実施と、管理者による職場ごとのリスク抽出と対策の実施を2007年度から展開しています。

(2009年度はグループ会社を含む223部署にて実施完了)

一人ひとりの意識が、 お客さまの大切な情報を守る

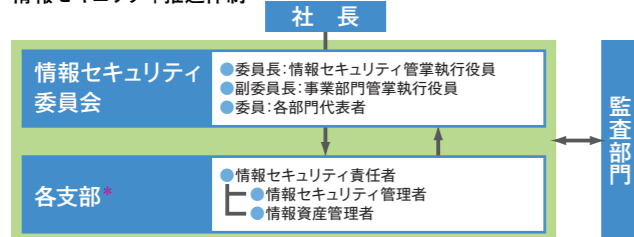
情報セキュリティ

(電サ)では、「情報セキュリティ方針」に基づき、ISMS* (情報セキュリティマネジメントシステム)の体系に準じた情報セキュリティ管理体制と規則を構築し、教育や指導の徹底、情報セキュリティ監査による実施状況の確認、活動や施策の改善を継続的に実施しています。

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、お客さまとの信頼関係を維持し続けていきます。

*:ISMS:Information Security Management System

情報セキュリティ推進体制



*:グループ会社を含む体制

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。合格するまで学習を続けています。

また、お客さま先にお伺いする社員については、お客さま先での情報資産の取り扱い方法や心得についての教育も整備するなど、社員一人ひとりの情報セキュリティ意識向上に努めています。

お客さま情報資産を守るための主な施策

(電サ)では、お客さまの情報資産を守るため、「お客様情報資産取扱い規定」を定め、業務プロセスにおけるお客さま情報の取り扱い・行動について厳格に運用しています。また、次のよう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。

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。



CarrySafe*によるお客さま先から情報を持ち帰る際の施策

お客さまデータ(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でしか行えないため、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)の登録商標です。

「活文*」による情報漏えい・拡散の防止策

電子的に配布する資料について、社外からの閲覧・印刷が不可能なように設定しておいたり、任意の時点で資料の閲覧を不可能にできるなど、万一、想定しない相手に資料が渡った場合でも、情報漏えい・拡散を防止できる仕組みとして「活文」を採用しています。

*:活文は、日立ソフトウェアエンジニアリング(株)の登録商標です。

指紋認証機能付き携帯電話の採用によるお客さま情報の漏えい防止策

携帯電話の置き忘れや紛失などで、お客さま情報の漏えいを

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、様々な脅威から保護する為、法的又は規制要求事項、並びに契約上のセキュリティ義務を考慮してセキュリティマネジメントシステムを運用します。
- 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します。
- 3.当社は、当社の役員・従業員に対し、情報セキュリティの重要性、及び関連規則・規格について教育啓発し、情報セキュリティ意識の定着化と向上を図ります。
- 4.当社は、以上の活動を継続的に見直し、改善に努めます。

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室管理システム

(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。



ISO/IEC27001 (ISMSの国際規格) 認証取得

お客さま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4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、お客さま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

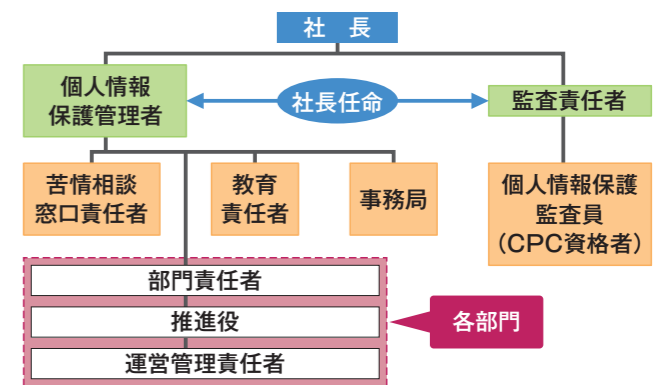
(電サ)は個人情報保護マネジメントシステム(PMS)*3を運用するために社長から任命された個人情報保護管理者をトップに本部・支社を単位とした部門の体制をとっています。

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)*4」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。2009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10,000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めざし、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54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: PMS: Personal information protection Management Systems
- *4: 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 お客さまのシステムを守る



大規模災害合同訓練
2010年3月11日、(株)日立製作所と(電サ)中国支社・九州支社・テクニカルサポートが合同で大規模災害訓練を実施しました。

お客さま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、お客さま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。

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います。「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)
	社内情報インフラの強化・充実	●社内情報システムダウンの防止 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

新型インフルエンザ

(電サ)では新型インフルエンザの流行を想定し、社員および関係者の感染予防・感染拡大防止と社会機能維持のために

サービス提供を継続することを基本方針として新型インフルエンザ対策を実施しています。

マスクや消毒薬など衛生用品の備蓄、感染防止策や感染者が発生した場合の具体的対応についてまとめた「新型インフルエンザ対応の心得」の作成と全社員への配布、イントラネットを通じた社員への関連情報の提供などを実施するとともに、新型インフルエンザ対応BCPを策定し、新型インフルエンザの発生および流行の拡大に備えています。

また、2009年4月に発生した新型インフルエンザ(H1N1)に対しては、備蓄していたマスクや消毒薬を使用し、お客さまへのサービス提供を継続することができました。

今後、強毒性の新型インフルエンザ発生が予測されていますので引き続き対策を強化・充実してまいります。

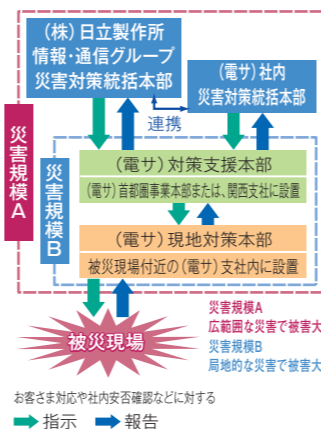
大規模災害

阪神・淡路大震災を教訓として、大規模災害、特に地震のような予知が極めて困難な災害に対し、災害緊急対策体制として、災害規模に応じて、お客さまシステムに対応できる体制、および、社内に対応できる体制をそれぞれ確立し、その任務を定めています。

広範囲で被害が大きい災害に対しては、(株)日立製作所と連携して対応を行います。

また、常に大規模災害発生を想定した事前対策(建屋の耐震性の強化、災害対策訓練、通信手段および輸送手段の確保等)に取り組んでいます。

災害緊急対策体制の組織と任務



災害時の情報インフラの強化

(電サ)は、お客さまのICTインフラを守り、安定稼働を通じてお客さま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年代よりお客さま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(現日立ソリューションサポートセンタ)を行ってきました。

ロジスティクスセンタの分散化

全国320カ所のサービス拠点と連携をとり、全国のお客さまシステムの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、2007年度から被災や交通規制を考慮して、関東地区3カ所、名古屋、広島に分散しました。



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、お客さまの早期復旧・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。



お客さまの災害リスクを軽減するために

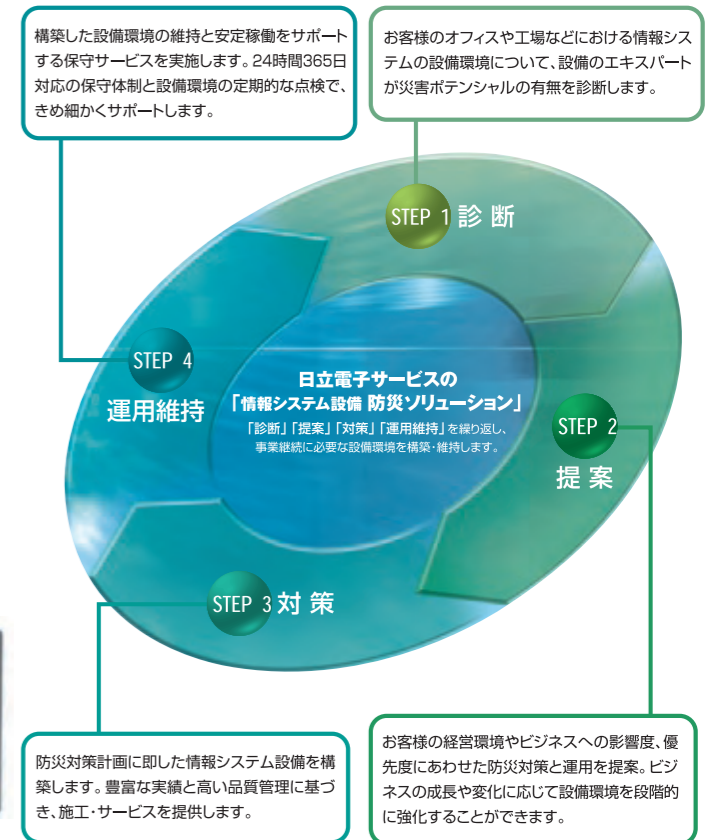
情報システム設備/防災ソリューション

近年の日本各地で発生している自然災害、特に2004年の新潟県中越地震では、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、お客さま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、CO₂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。



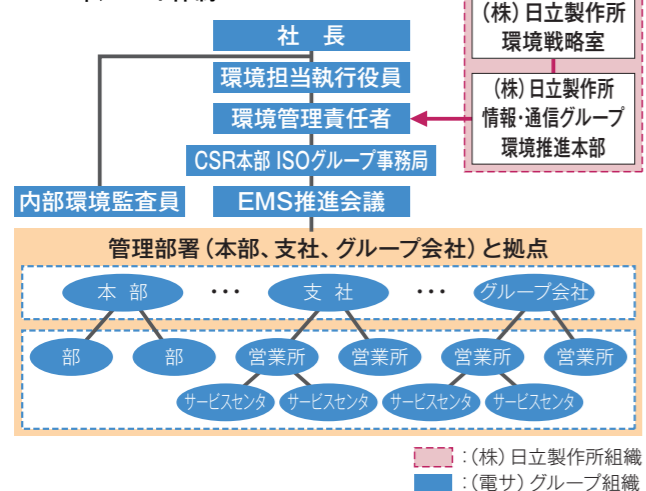
環境マネジメント

エコマネジメント体制

(電サ)グループは、2001年5月25日にグループ会社を含めた全国170拠点のISO14001(環境マネジメントシステム:EMS)一括認証を受けました。

EMSに関するグループ全体の方針や活動施策はCSR本部ISOグループが定期的実施する「EMS推進会議」などを通じて展開しています。全国の管理部署にはそれぞれ推進役がいて、自部署のEMS活動の推進に取り組んでいます。また、全拠点のEMS推進状況は「内部環境監査員」によりチェックしています。

エコマネジメント体制



■ (株)日立製作所組織
■ (電サ)グループ組織

地球温暖化の防止

お客さまシステムの稼働率向上

障害の低減がコンピュータシステムの有効稼働につながります。(電サ)グループでは機器のRAS*機能の強化、リモート保守等の実施により、障害件数(障害率)の低減、出動件数(出動率)の低減活動を行っています。(電サ)グループ内の組織である「全社CS向上会議」を通して障害率、出動率他を管理指標として設定し、定量的評価・改善に努めています。

これらの活動がお客さま機器の稼働率向上につながり、障害によるお客さま業務効率の低下が改善されます。稼働率向上のための一連の活動がひいてはCO₂削減等の環境負荷低減につながることを認識し、継続的改善活動に取り組んでいます。

*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・機器据付等で出動した件数	● 障害対策・点検・機器据付等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 ● お客さま先での時間の有効活用、お客さま先でのエネルギーの有効活用

(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。

低公害車*の導入

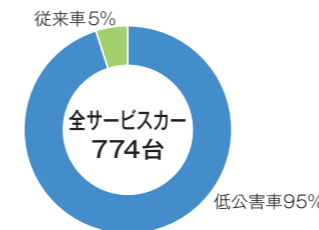
(電サ)グループでは業務上、多くのサービスカーを使用するため、サービスカーのリースアップ時に、排気ガスの量がより小さな「低排出ガス サービスカー」を積極的に導入することにより地球温暖化抑制・環境保全に貢献しています。

2010年3月現在、低公害車732台、うち次世代自動車であるハイブリッド車も9台稼働しています。

2010年度以降、ハイブリッド車など次世代自動車の積極導入を進めます。

*: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。

低公害車導入状況



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)

省エネ推進・環境保全等の環境を配慮したリプレースを積極的に提案することによりお客さま先での環境負荷低減に取り組んでいます。

リプレース項目	提案詳細
電源システム (省エネ推進)	● 変圧器の損失低減 ● UPSの損失低減ピークシフト対応UPSの導入 (単体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 (単体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。

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」

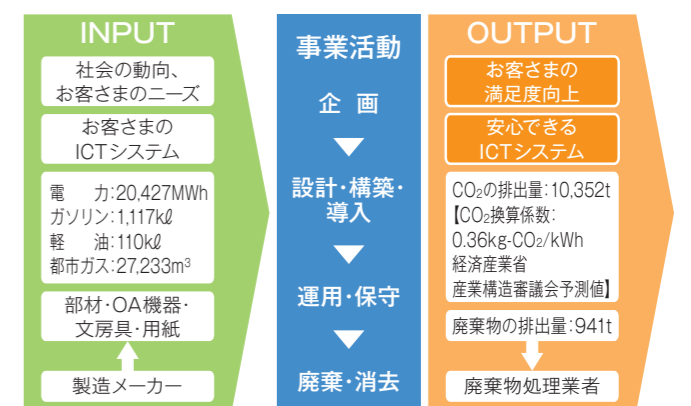
2. 基本方針

- 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。
- 環境関連法令およびその他の要求事項を順守します。
- 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

事業活動における環境負荷情報

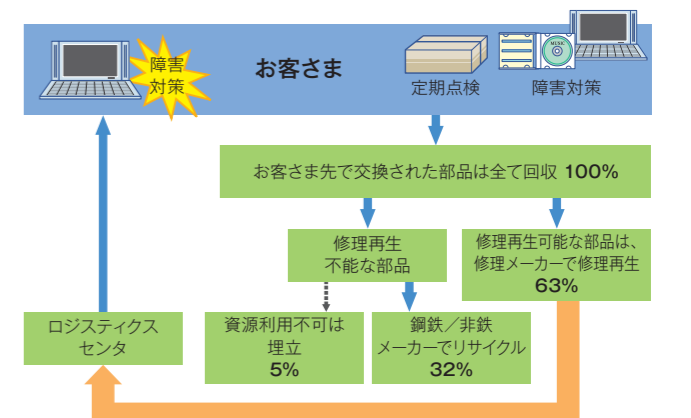
(電サ)グループが事業活動を実施するにあたり投入している資源の量と、排出している環境負荷の2009年のデータを示します。



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については、修理対応と廃棄の2つの処理方法があります。まず廃棄物を発生させない。発生したら廃棄せず再利用、再資源化を行っています。今後も故障した機器の障害対策、点検、整備時の絞り込みによる交換部品の点数の軽減、更に不良部品修理時の正確な構成部品の交換、整備後の確認作業により不良再発の低減など、整備、再生に細心の注意を払い、循環型の実現に努めています。

ロジスティクス資源循環型事業



グリーン購入(省資源・環境保全)

文具・事務用品のグリーン購入では下表の環境に配慮した12種18品目について購入対象としています。コピー・プリンタ用紙では、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、「エコリポート」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。2009年度は約100トン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はなく、「FSCミックス品」とよばれるFSC森林認証紙も採用し、社内報「サービス便り」、商品カタログ、CSR報告書などに利用しています。

「循環型グリーン購入」のしくみ



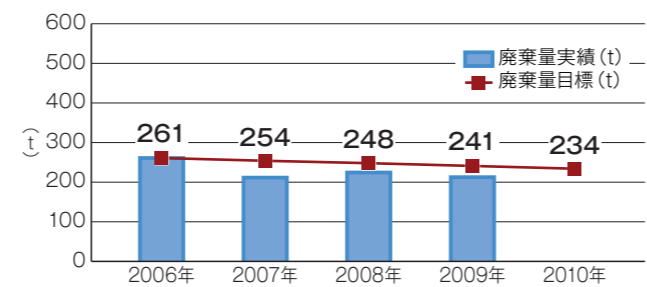
No.	項目および仕様
1	用紙類(再生紙) 【白色度70%以下】
2	名刺(レイクパピルス20) 【ヨシ20%、植林木75%、国内材5%】
3	OA関連用品
4	ファイル・収納品
5	ノート・紙製品
6	筆記具・修正用品
7	印刷物 【古紙率50%、白色度80%】
8	封筒【古紙率70%】
9	事務用品
10	表示用品
11	再生トナーカートリッジ
12	低排出ガス サービスカー

「FSCミックス品」使用例

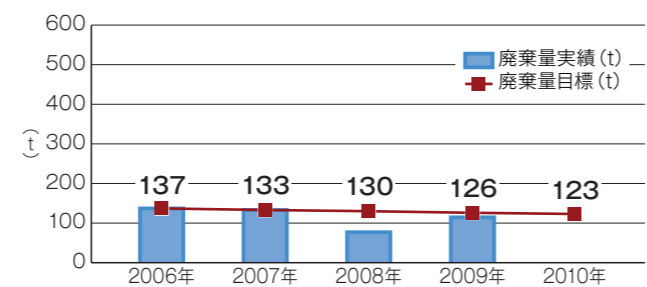
廃棄物削減

(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(廃棄量) 年度推移



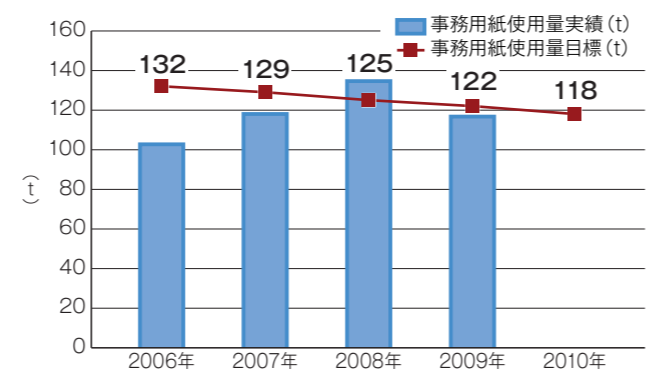
産業廃棄物(廃棄量) 年度推移



事務用紙使用量削減

事務用紙は大きく分けて通常の事務作業で使用する一般用とお客さまに提出する業務用がありますが、これらの分別の徹底、および、一般紙については両面印刷・裏紙使用を徹底しています。2007、2008年にビルの増床および人員増があり一時的に使用量が増加しましたが省資源施策の再徹底により2009年は削減できました。

事務用紙使用量 年度推移



環境に配慮した製品

商品含有化学物質管理(環境保全)

EUにおけるRoHS指令*により、2006年7月1日以降にEU加盟国に出荷する電気・電子機器製品に対して、指定有害物質の使用が原則禁止されました。また、日本を始めとする東アジア諸国並びに北米諸国においてもEUと同様に、製品含有化学物質に関する規制が強化される傾向にあります。

日立グループでは「環境CSRモノづくり」の共通ルール化と「製品含有有害化学物質管理」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「環境CSRモノづくり」を社内規格化し、(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。

*: Restriction of the Use of Certain Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment (EU指令「電気電子機器の中の特定有害物質の使用制限指令」)
2006年7月1日以降市場に投入する新しい電気・電子機器に対し、鉛・水銀・六価クロム・カドミウム・臭素系難燃剤2品種(ポリ臭化ビフェニール類PBB、ポリブロモジフェニールエーテルPBDE)の原則使用禁止

環境経営

環境監査体制

環境監査の名称	実施頻度	監査員	監査の内容
日立本社監査	1回/3年	日立本社の監査員	●環境問題の未然防止 ●経営上からみた環境管理全般
ISO 14001	外部審査	1回/年 外部認証機関審査員	●環境マネジメントシステムの適合性とその適切な実施、維持
	内部環境監査	1回/年 (電サ)グループ内部環境監査員	●環境マネジメントシステムにおける各部署の有効性 ●法規制の順守状況 ●自主的な環境目的、目標達成状況

内部環境監査・外部審査実施状況

内部監査	指摘総数: 151件 / 107部署 (約1.4件/部署) (軽欠点: 4件 観察事項: 94件 改善提言: 53件)
外部審査	軽欠点: 1件 観察事項: 8件 (2009年4月定期審査) 軽欠点: 2件 観察事項: 4件 (2010年1月更新審査)

環境関連法規制などの順守

報告対象期間中の環境に関連する違反はありませんでした。主な環境関連法は以下のとおりです。

総括	●環境基本法 ●循環型社会形成推進基本法
大気・地球温暖化防止	●自動車NOx・PM法 ●エネルギーの使用の合理化に関する法律 ●地球温暖化対策の推進に関する法律
水質・土壌汚染法	●水質汚濁防止法 ●土壌汚染対策法
廃棄物・リサイクル	●廃棄物の処理および清掃に関する法律 ●資源の有効な利用の促進に関する法律 ●建設工事に係る資材の再資源化等に関する法律 ●特定家庭用機器再商品化法(家電リサイクル法)
その他	●オゾン層保護法 ●フロン回収破壊法 ●グリーン購入法

林野庁の情報誌「Rinya」2月号に掲載

環境活動の一環としても取り組んでいる(電サ)の森林保全活動(P23参照)が、林野庁の情報誌「Rinya」2月号で紹介されました。



詳しくは、Web!! http://www.rinya.maff.go.jp/j/kouhou/kouhousitu/jouhoushi/pdf/rinya02_p10-11.pdf

VOICE 林野庁森林保全推進室の声

このたびは、林野庁情報誌「Rinya」2010年2月号にご登場いただきありがとうございました。企業による森づくり活動は近年大幅に増加していますが、林野庁としましては更なる広がりとなるよう取り組んで参りたいと考えていますので、引き続き森林・林業の良き理解者として、森づくり活動の継続をお願いいたします。

山根 則彦氏
林野庁 森林整備部 研究・保全課
森林保全推進室 美しい森林づくり推進班
課長補佐



社会に広く貢献するために

森林保全活動

(電サ)グループは、お客さまのICTシステムをトータルでサポートするサービスを提供しています。私たちは、お客さまそして自らがICTシステムのライフサイクルで排出するCO₂の吸収に少しでも役立てるため森林保全活動に取り組んでいます。



首都圏、横浜支社、本社の活動「DENSAあんしんの森」

2009年7月25日、「DENSAあんしんの森」(神奈川県足柄上郡松田町寄)で、社員の子ども達向けに「水生生物観察会と木工クラフト体験」を開催し、社員や家族など31人が参加。神奈川県の水源地でもあるこの森で、水はどこからやってくるのか、豊かな森の大切さなどを体感しました。

2009年11月28日、間伐作業と間伐材を使用したベンチ作りを実施し、社員や家族など11人が参加しました。



北海道支社、(株)北海道日立ソリューションズの活動

北海道支社と(株)北海道日立ソリューションズは、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。

2009年5月16日、昨年勇払郡むかわ町に植樹したカラマツ3,000本の下草刈り活動を、日立グループ18社170人(家族含む)で実施し、北海道支社と(株)北海道日立ソリューションズから20人が参加しました。



関西支社の活動

2009年9月12日に関西支社では、茨木市里山センターの裏山で間伐作業と木工クラフト(マガジンラックやプランターなど)教室を開催し、社員ならびに家族あわせて15人が参加しました。



中国支社の活動

中国支社は、中国地区日立グループの一員として、2009年12月5日に行われた中国地区日立グループ植樹祭(広島県立中央森林公園)に参加。キンモクセイ560本の植樹を、中国地区日立グループ21社約210人(家族含む)で実施し、中国支社から12人が参加しました。



(株)でんさテクノの活動

(株)でんさテクノの中部支社では、ダイドードリンコ(株)の緑の募金自動販売機を設置。売上の1%が(社)愛知県緑化推進機構に寄付され、森林の整備、緑化の推進に使われています。



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。

子ども達への支援活動

社員の子ども向け「省エネ体験教室」「IT体験教室」開催

2009年4月11日、社員の子ども向けに「会社見学会&省エネ体験教室」、8月1日「会社見学会&IT体験教室」を本社で開催しました。この活動は、家族が会社を見学し、社員と家族の相互理解をより深めることに加え、教育界で深刻化している児童・生徒の「理科離れ」への企業としての学習支援を目的として実施しました。



「IT体験教室」開催

2009年11月6日、近隣の横浜市立品濃小学校6年生68人を招き、IT体験教室を開催。当日は、新人教育期間中の新入社員が講師役となり、子ども達にパソコンの分解・組立てやTV会議システムを体験してもらいました。



子ども110番活動

(電サ)グループでは、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)628台、日立フィールドアンドファシリティサービス(株)104台、(株)でんさテクノ22台、ビジネスパートナーの長島梱包(株)22台)を活用し、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、「子ども110番活動」を全国に展開しています。



自主的な社会貢献活動

貧困に苦しむ子ども達への支援

横浜支社では、今年で3回目となる古着類や未使用の文房具類を集める活動に取り組みました。この活動は、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への支援活動の一つです。今年はこの活動が中部支社、関西支社、九州支社にも拡大し、活動の輪が広がりました。



各種収集活動

(電サ)グループでは、手軽にできる社会貢献活動としてペットボトルのキャップやベルマークなどを収集活動を行っています。



	寄付先	実績
ペットボトルのキャップ	NPO法人エコキャップ推進協会 ※中国支社は(株)エコマ「エコ・コミュニティ事業」	944,858個
ベルマーク	ベルマーク教育助成財団	3438.7点
プルタブやアルミ缶	環公害防止連絡協議会	26kg

地域とともに


東北支社 **日本の火祭り「青森ねぶた祭り」へ参加**

青森営業所では、2009年8月2日～7日に開催された「青森ねぶた祭り」に「日立連合ねぶた」として、期間中に社長を含めたべ社員60人が参加しました。今年は、悲願の「ねぶた大賞」を、最優秀作者賞、囃子賞、運行跳人賞の3部門完全制覇という形で受賞しました。また、「青森ねぶた祭り」に合わせ、観光客の方々に綺麗な青森を見ていただくため、祭り会場周辺の清掃ボランティアも行われ、社員4人が参加しました。




中国支社 **周辺の自主的清掃活動**

中国支社では、ビル竣工から9年間、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。




九州支社 **グループ会社 (株)九州日立ソリューションズ 博多どんたく港まつりパレードへ参加**

九州支社と(株)九州日立ソリューションズでは、2009年5月3日、「博多どんたく港まつり」のパレードに10人参加しました。今回参加した「日立グループどんたく隊」は、観客の投票による人気コンクールで「福岡市議会賞」を受賞しました。




関西支社 **支社ビル周辺の清掃活動**

2009年6月15日に関西支社で支社ビル周辺の清掃活動を実施し、社員37人が参加しました。事前に大阪市環境局や町内会にご相談、ご理解いただき、ご厚意で清掃道具の貸し出しやゴミ袋を提供していただきました。なお、この清掃活動は毎月第1、第3水曜日に継続して行っています。



関西支社 **グループ会社 (株)日立四国ソリューションズ 「88クリーンウォーク四国」へ参加**

四国支店と(株)日立四国ソリューションズでは、2009年8月8日に今年で7回目となる道路清掃ボランティア活動「88クリーンウォーク四国」に社員6人が参加し、四国支店前の通りやサンポート高松目的広場などを歩きながら、空き缶や吸殻などのゴミを収集しました。



関東支社 **「信玄公祭り」へ参加**

山梨営業所では、2009年4月11日、山梨県主催の「第39回信玄公祭り」に社員2人が参加。当日、甲府市内には「風林火山」の旗がはためぎ、いっきに戦国時代にタイムスリップし、華やかななかにも勇ましい一大戦国絵巻が繰り広げられました。



関東支社 **「松本ぼんぼん」へ参加**

関東支社では、2009年8月1日長野県最大の祭り「第35回松本ぼんぼん」に7人参加し、約16万人の観客とともに真夏の熱いひとときを過ごしました。




中部支社 **事務所周辺の清掃活動**

中部支社、静岡支店、三重支店では、定期的に事務所周辺の清掃活動を実施しています。




中部支社 **河川敷や海岸清掃活動**

北陸支店では、2009年10月3日と14日、(株)日立製作所北陸支社50周年記念イベントの海岸清掃美化活動(富山市岩瀬浜、福井市足羽川河川敷)に社員13人が参加。2009年10月4日には、「クリーンキャンペーンin内灘」に社員13人が参加し、海水浴シーズン後の清掃活動を行いました。




北海道支社 **グループ会社 (株)北海道日立ソリューションズ 「円山動物園の雑草駆除ボランティア」へ参加**

北海道支社と(株)北海道日立ソリューションズでは、2009年6月6日、「NPO法人北海道市民環境ネットワーク」が主催する「ラブアース・クリーンアップin北海道2009」の活動として行われた、円山動物園の雑草駆除ボランティアに、社員・家族ら総勢40人が参加しました。




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 本社ビル周辺清掃活動**

千代田区の「千代田区一斉清掃の日(2回/年)」に、日立フィールドアンドファシリティサービス(株)本社ビル周辺の歩道や道路の清掃活動を行い、2009年6月8日、11月6日に延べ45人が参加しました。




グループ会社 **日誠コンピュータサービス(株) 千代田区(本社所在地)の地域活動へ参加**

日誠コンピュータサービス(株)では、2009年5月8日～10日「神田祭り」、11月29日「ちよだ美化ウォーク」、12月2日「岩本町ほほえみプラザ避難所運営訓練」に参加。千代田区の地域活動に積極的に参加しています。



横浜支社 **事務所近隣神社・公園の清掃活動**

横浜支社では、3ヵ月に1回の周期で清掃活動を行います。2009年度は6月16日、9月10日、12月10日に延べ62人の有志が集まり、早朝から支社近隣の浅間神社および楠町公園の清掃を実施しました。



お客様に安心していただける サービスを心がける

「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。



第1回サービススキルコンペの開催

CS (Customer Satisfaction) 向上活動

お客様満足度向上委員会活動

(電サ)の企業理念のひとつ「お客様の満足をもっと考えます」は、CS向上の原点です。

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設けて活動を展開してきました。2009年度からは、全社CS向上会議へ権限を委譲して、活動の効率化を図り、経営陣への報告は経営会議で行うことに変更しました。

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、経営会議で最終決議します。

お客様満足度向上委員会を通じたES向上活動

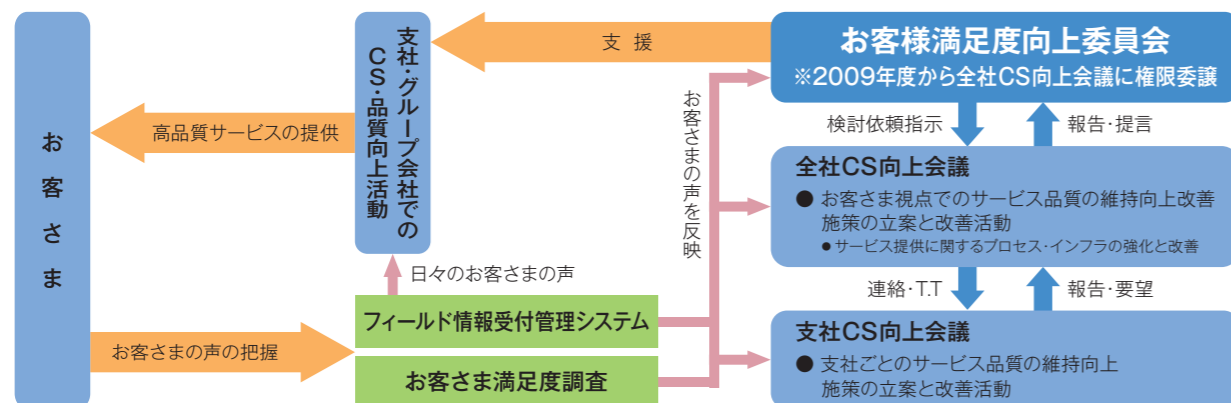
ES (Employee Satisfaction: 従業員満足) の向上は、CS向上に不可欠です。社員が働くことに満足していなければCSを実践していく社員の活躍は期待できないと考えます。

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。

2009年度のサポートサービスの調査分析結果では技術者の技術力に対する評価は高いが、お客様への提案に関する満足度が低く、改善が必要と考えています。

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、予算実行計画へ反映させて実行することで改善活動に活用しています。

第1回サービススキルコンペの開催

(電サ)グループでは、2010年2月16日、17日の2日間、金融端末とパソコンサーバの保守サービスを競う社内大会「第1回サービススキルコンペ」を開催しました。

これは、社員のサポート技術力・ソリューション提案力およびお客様対応力の向上を目的としています。

本コンペには支社・事業部から選抜された23人が参加し、トラブル発生から予め設定された不具合を見つけ出してお客様に報告するまでのプロセスにおける、技術力およびマナーや説明内容などお客様対応能力を競い合いました。

本取り組みは、お客様へのサービス向上や、社内のES向上にもつながるため、今後も継続して実施していきます。

VOICE 操業オンラインシステム21年間(7,500日)連続稼働達成

製鉄所の生産管理システム(24時間365日操業)を安定的に稼働させることが私たちの使命です。連続稼働には、ハードとソフト面で多くの関係者の努力なくしては達成できることではなく、特に(電サ)さんには、安定稼働させる上でベースとなる定期点検や交換作業の確実な実行は勿論のこと、ソフトメンテとの連動を行うための夜遅くでの時間調整などご理解のある対応には助かっています。また技術力でも、障害時の部位特定から迅速かつ正確な交換作業などプロとしての対応を高く評価し信頼しているところです。更に、何よりもFace to Faceでのコミュニケーションを大切にされており、良い職場環境を整えていただいています。

今後も、良い関係を構築していき、計算機基盤の安定稼働と一緒に取り組んでいきましょう。

松村 雅雄氏
新日鉄ソリューションズ(株)
鉄鋼ソリューション事業部 光システムセンター 所長



VOICE 支社CS向上推進者の声

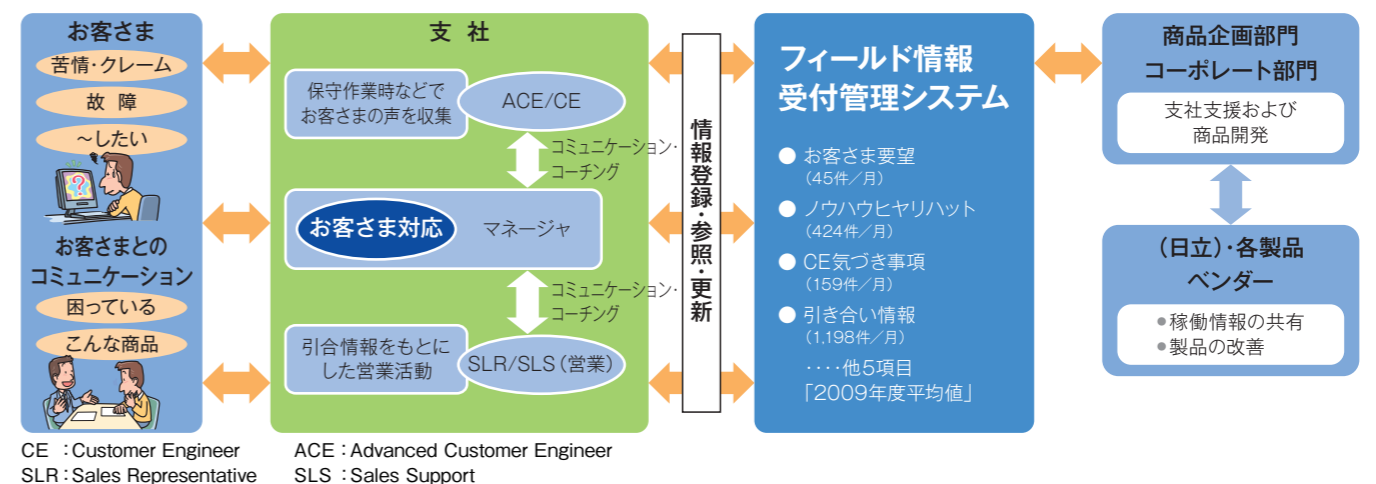
「満足」の定義はお客様により異なります。「安定稼働」、「提案内容」、「修理の終了時間」などさまざまです。こうしたお客様の声は、最前線で活躍するCEがもっともよく知っています。

中国支社では、お客様の声を地区毎に整理し、各地区の拠点でCS向上に向けたアクションプランを計画し、日々活動しています。また、CS向上に努力した人やお客様から感謝の言葉をいただいた部署を対象に、毎月支社長表彰を行いES向上にも取り組んでいます。今後も地域に根付き、お客様に安心と感動を与える価値あるサービスをお届けしていきます。

山口 昇吾
中国支社 サービス部
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&ソリューションサービス会社」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」”をめざし、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。

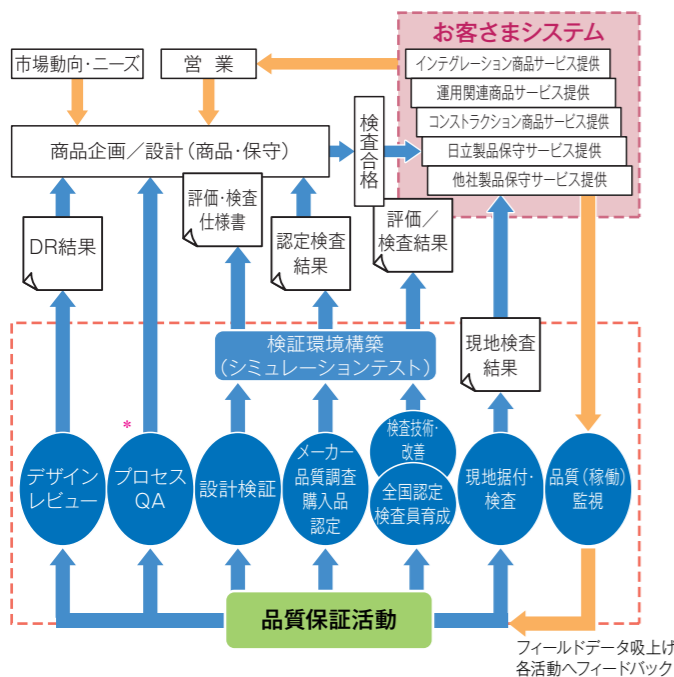


品質保証の取り組み

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

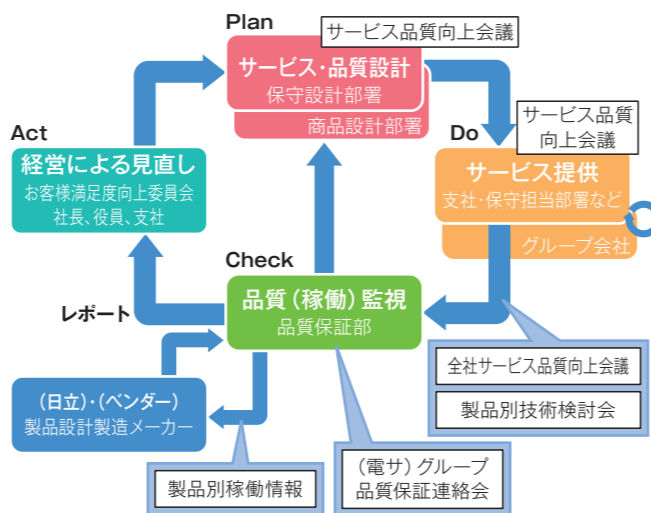


*プロセスQA:設計プロセス段階で、システム品質に特化したレビューや検証を行い、品質達成状況の見える化を行うこと

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

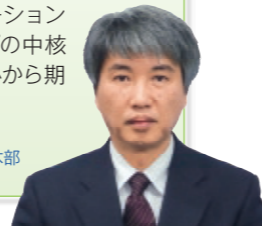


VOICE (株)日立製作所 品質保証部門の声

日経コンピュータ誌「第14回顧客満足度調査」では残念ながら首位の座を奪われましたが、その確かな技術力と品質システム、また品質指標の見える化に代表される品質改善プロセスにより、きっと首位の座を取り戻せると思います。

また、昨年のグループ再編や事業統合によって、ICTシステムのライフサイクル全体をワンストップでお客様にサービスを提供できる統合サポートサービス&ソリューション会社になりましたので、今後は日立グループの中核を担う、ソリューション提供企業になるよう心から期待しています。

田所 昭
(株)日立製作所 情報・通信グループ 品質保証本部 担当本部長



ビジネスパートナー (調達取引先) とともに

ビジネスパートナーとの情報共有とCSR調達の推進

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を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お願いしております。

<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。

また、(株)日立製作所が2009年6月に作成・公開した「日立サプライチェーンCSR推進ガイドブック」に基づき、お取引先とのCSRに関する共通理解やコミュニケーションを推進しています。

新規にお取引を開始する際には、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。

2009年度は主に工事、保守関係のお取引先に対して、

コンプライアンス遵守の活動状況、個人情報管理状況等の調査を実施しました。また(電サ)グループの業務に従事していただいているお取引先310社に対して、情報セキュリティ遵守のツールCDを配布し、社内教育を実施していただきました。それとともに社員、委託先社員の個人所有PCの業務情報の点検・削除を実施しました。

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。

*e-sourcingは、(株)日立製作所の登録商標です。



グリーン調達ガイドライン

VOICE ビジネスパートナーの声

(株)高文は主にLAN用配線材料、ネットワーク接続機器を取り扱う商社で、(電サ)をはじめ日立グループの企業へこれらの商品を納入しています。弊社では物流センターを始め首都圏の支店ではISO9001を取得、また日立グループのグリーンサプライヤ認証*にも参加し、品質・環境改善ともに積極的に取り組んでいます。

- 1. 不要な産業廃棄物を出さない
- 2. 用紙を無駄に出さず、再利用する
- 3. 不要な在庫資源をもたず、在庫を回していく

※環境面での社会的責任に対応したモノづくりを実施するため、積極的に環境保全に取り組んでいる調達先から、環境負荷が低減された部品(製品)、サービスなどを調達するための日立グループの認証制度です。

澤井 健氏
(株)高文 東京第3支店 マネージャー



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。



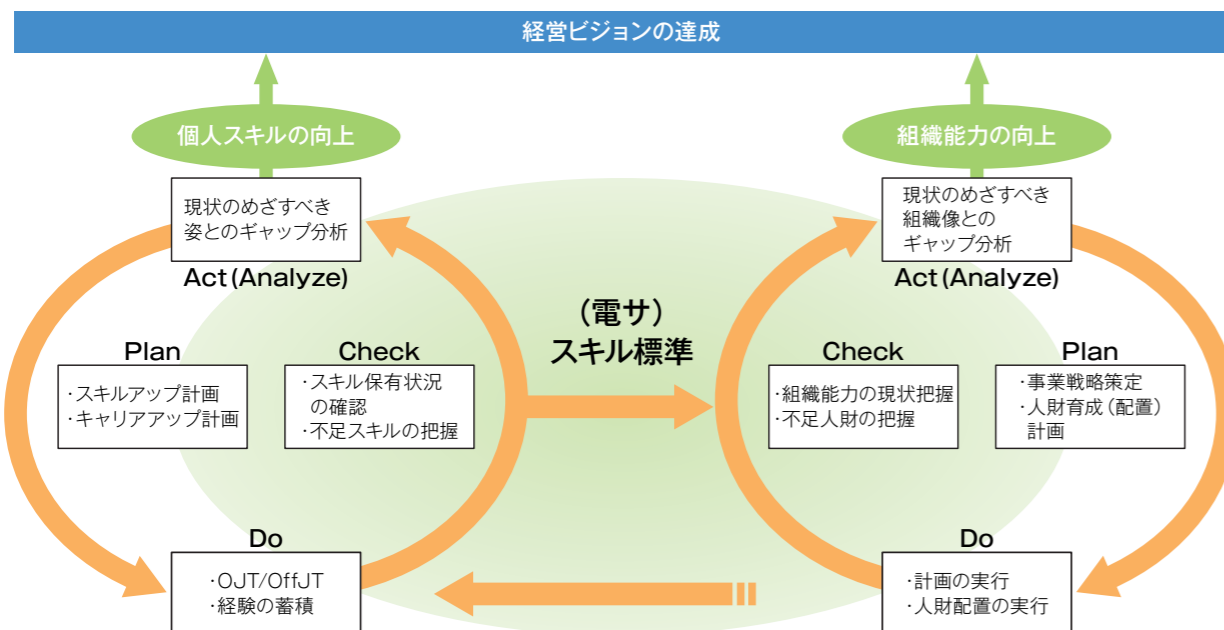
人財育成に対する考え方

市場価値の高いプロフェッショナル人財を育成

お客さまを支え、ともに発展し続ける“安心の「電サ」”をめざすため、ITスキル標準(ITSS)に準拠した(電サ)スキル

標準を導入し、市場価値の高いプロフェッショナル人財育成に取り組んでいます。

個人スキルの向上と組織能力の向上サイクル

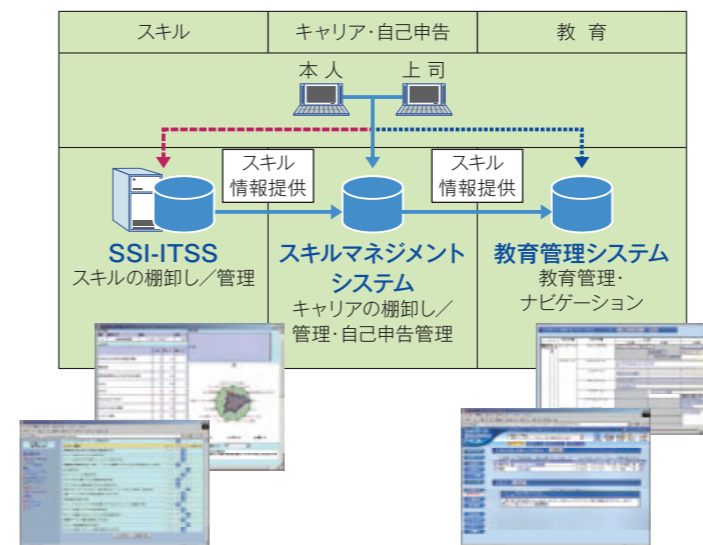


人財育成の仕組みを支えるシステムの開発

(電サ)では、「個人スキルの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。継続改善により、内容の充実を図っています。

- スキルの棚卸し/管理 >>> スキル管理システム (SSI-ITSS)
- キャリアの棚卸し/管理・自己申告管理 >>> スキルマネジメントシステム
- 教育管理・ナビゲーション >>> 教育管理システム

関連システムの連携イメージ



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。

「お客さま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。

*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。

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	CompTIA A+ ^{*1}	Windows 基礎 ^{*2}	ハード/ソフト 総合実習	電気電子基礎	メカ機構	プログラミング	ルーター/スイッチ 基礎	セキュリティ 基礎	
ヒューマンスキル系	CompTIA Network+	UNIX 基礎 ^{*3}	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			
	コンプライアンス教育	ビジネスマナー教育		上長面談	お客さま 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 ・工事系								

*1 CompTIA®: コンピューティング技術産業協会
*2 Windows®は、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。
*3 UNIXは、X/Open Company Limitedが独占的にライセンスしている米国ならびにその他の国における登録商標です。

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

新入社員は全員コ学に入校し、8ヵ月の時間をかけてICTエンジニアとしての基礎を修得します。

コ学卒業後も年間1,900の研修を活用し、真のプロフェッショナルをめざします。

階層	職種共通教育				職種別教育			部門教育	国際化教育	経営教育
	マネジメント教育	全社一斉教育	営業	SE	CE	部門教育				
管理職	ヒューマンスキル	財務会計	CS向上	階層別研修	情報セキュリティ	内部統制	サービス品質向上	OJT(メンター)		
主任職	問題課題解決	キャリアアップ計画	キャリアアップ計画	個人情報保護 輸出管理	サービス商品別提案教育	サークル共通	サービス商品別提案教育	サークル共通	サークル共通	サークル共通
担当者					仮想化技術	プラットフォーム	システム運用管理	データベース	ネットワーク	セキュリティ

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、お客さまの飛躍を支えるために。

(電サ)では、ハード/ソフト/ネットワーク/セキュリティ/マネジメントスキルなどを身につけた技術者の育成に取り組んでいます。

横浜/大阪に研修センタを設け、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。

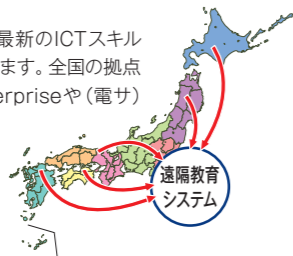


最新のハード/ソフトを使用したICTスキル研修実施風景



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。全国の拠点から、eラーニングシステムHIPLUS/enterpriseや(電サ)独自のRTS:Remote Training Systemを使用し、いつでも教育が受講できます。



VOICE 遠隔教育システム利用者の声

スイッチやルーターは実際に操作する機会が少ないため、RTSを利用してコマンド操作の復習をしています。事前にコマンドを確認したうえで実際の作業に臨めるので便利です。

坂本 和昭
東日本事業本部 関東支社
北関東支店



高い人間力を身につける研修

ケーススタディやロールプレイなどの演習を通じて、コミュニケーションや問題解決技法を学習します。研修を通じて自身に不足するスキルを認識し、受講者自らが、今後の業務にて求められる行動を導き出します。



ヒューマンスキル研修実施風景

VOICE インストラクタの声

受講生が楽しく、自主性をもって参加できる研修を心がけています。コミュニケーション力や問題解決力を向上させる事で、お客さまの気持ちに、より近づける社員を育成していきます。

新田 康
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

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さま対応のポイントを伝授・指導することにより、保守技術力やお客さま対応力の強化を図っていくことを目的としています。



VOICE フレッシュマンコンテストの入賞者の声

賞をいただいたときは、一生懸命頑張った成果が認められたと感じ、とても嬉しかったです。賞をいただいたことに驕らず、配属先でもお客さまの満足を常に考えられる人財になりたいと思います。

吉田 早輝子
首都圏事業本部 公共ソリューション事業部
第3統合サポートサービス部



全社共通施策の実施

セルフトレーニングキット

拠点で実習「セルフトレーニング」学習

実習機と教材をセットにした「セルフトレーニングキット」を使用し、各部署で技術を修得する自学自習コースです。



プリンタ



サーバ

BANK of DENSA

BANK of DENSAを用いた新入社員教育

“ここはお客さま先である”との“意識作り”を効果的に行えるように「疑似お客さま環境 (BANK of DENSA)」を構築し、新入社員の技術教育やマナー (お客さま対応のロールプレイ) 教育を実施しています。



BANK of DENSA概観

お客さま対応教育実施風景

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施策として、「ビジネスライセンス制度」を設けています。また「社内認定制度」を制定し、専門的な業務スキルの修得を推進しています。

● 1人当たり資格取得数



DENSAサービス歴史館

(電サ)の歩みを伝えるDENSAサービス歴史館

1962年創業以来のさまざまなサービスシーンで先輩の皆さまと一緒に活躍した治工具、測定器、部品などを展示しています。今日の(電サ)を築いた諸先輩の皆さまが常にお客さまの立場で考え行動した足跡は、いたる所に驚きと感動が詰まっています。このDNAを(電サ)のこれからの歴史を作っていく若い人たちに受け継いでいくこと、それがDENSAサービス歴史館の存在意義です。



年表



測定器



部品

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 2009年度
社長賞グランプリ 9件
社長賞 36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) 2010年3月31日時点 新卒採用状況の推移(人)

	2010年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年
男性	5,323	73	90	88	103	82
女性	661	16	19	25	17	22
合計	5,984	89	109	113	120	104

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、雇用率も1.95%と法定雇用率に達しています。

障がいを持つ社員
75人(合計)
雇用率 1.95%
2009年6月時点

高齢者再雇用

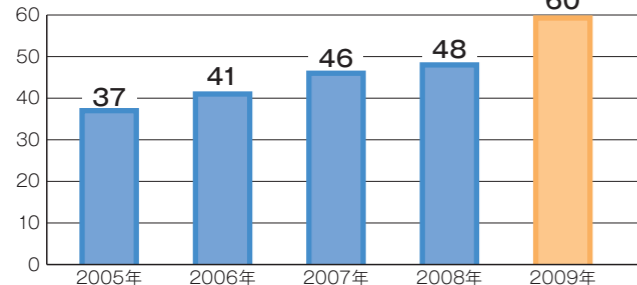
キャリアデザインに応じ「シニア社員制度」を導入しています。希望する社員は55才到達時に社員からシニア社員に転換して65才まで雇用を延長することができ、これまでの豊富な経験と技術・技能を活かして働き続けることができます。

シニア社員制度
65才まで
雇用を延長可能

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)

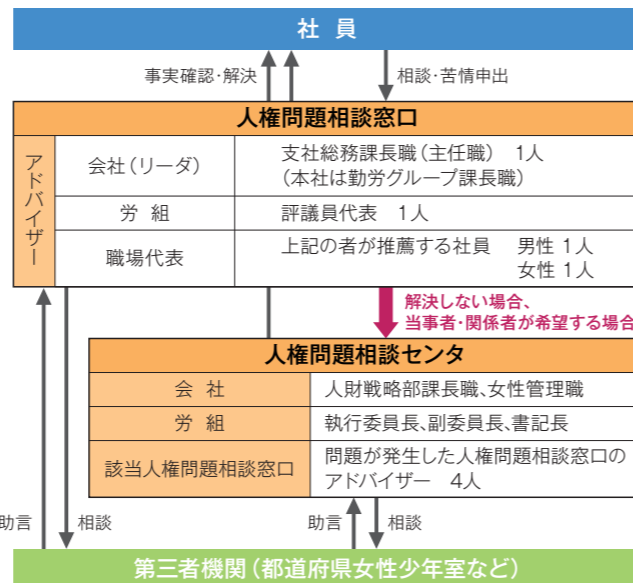


人権の尊重

(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めざ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ー」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



働きやすい職場環境の提供

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に行っています。2008年度からは派遣受入者等の非正規雇用の方も調査対象として拡大し、全ての社員にとって、より働きやすい職場環境の実現をめざしています。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。

総合満足度
87%
2009年度

改善意見数
2,735件
2009年度

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	2009年度
育児休職	81(0)	74(1)	68(1)	70(0)
介護休職	2(2)	1(1)	3(1)	2(1)
育児・介護短時間勤務	87(0)	105(2)	122(1)	123(2)

()内は男性
2009年度は、2010年3月31日時点の実績

- 育児休職 ▶▶▶ こどもが小学校1年生終了時の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:こ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

VOICE 育児休職取得者の声

私が育児休職を取得した際、職場から快く受け入れていただき、安心して育児に専念することができました。復帰後は短時間勤務制度に加え、タイムリー代休やフレックス勤務も活用し、業務都合を考慮・調整しながらこどもの病気や保育園行事にも柔軟に対応できました。このような上司・同僚や会社制度のサポートがあったことで、より前向きな気持ちで仕事に取り組めるようになり、現在では主任職に就きながら仕事と家庭を両立することができています。

松長 由香里
新事業推進本部 グローバルサービス部 プロフェッショナルエンジニア

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」、定年直前者を対象に「セカンド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

賃借住宅家賃補助制度、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。

心身の健康のために

法定健診や生活習慣病検診、長時間残業者健診など各種健康診断の実施に加え、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
8人

2009年度よこはまグッドバランス賞受賞

(株)日立テクニカルコミュニケーションズは、横浜市から「よこはまグッドバランス賞～働きやすく子育てしやすい企業～」を受賞しました。よこはまグッドバランス賞は、横浜市が市内の中小企業を対象に、男女がともに働きやすい職場環境作りを積極的に進めている企業を認定・表彰する制度です。

VOICE 自分自身の出産および仕事と育児の両立経験を、仕組み作り活かしています。今後は男女の関係なく、ワークライフバランスに関する制度を気兼ねなく取得できる職場をめざします。

小林 留美
(株)日立テクニカルコミュニケーションズ 総務部 主任

CSR活動の実績と計画

凡例:○は達成 △は一部達成 ×は未達成

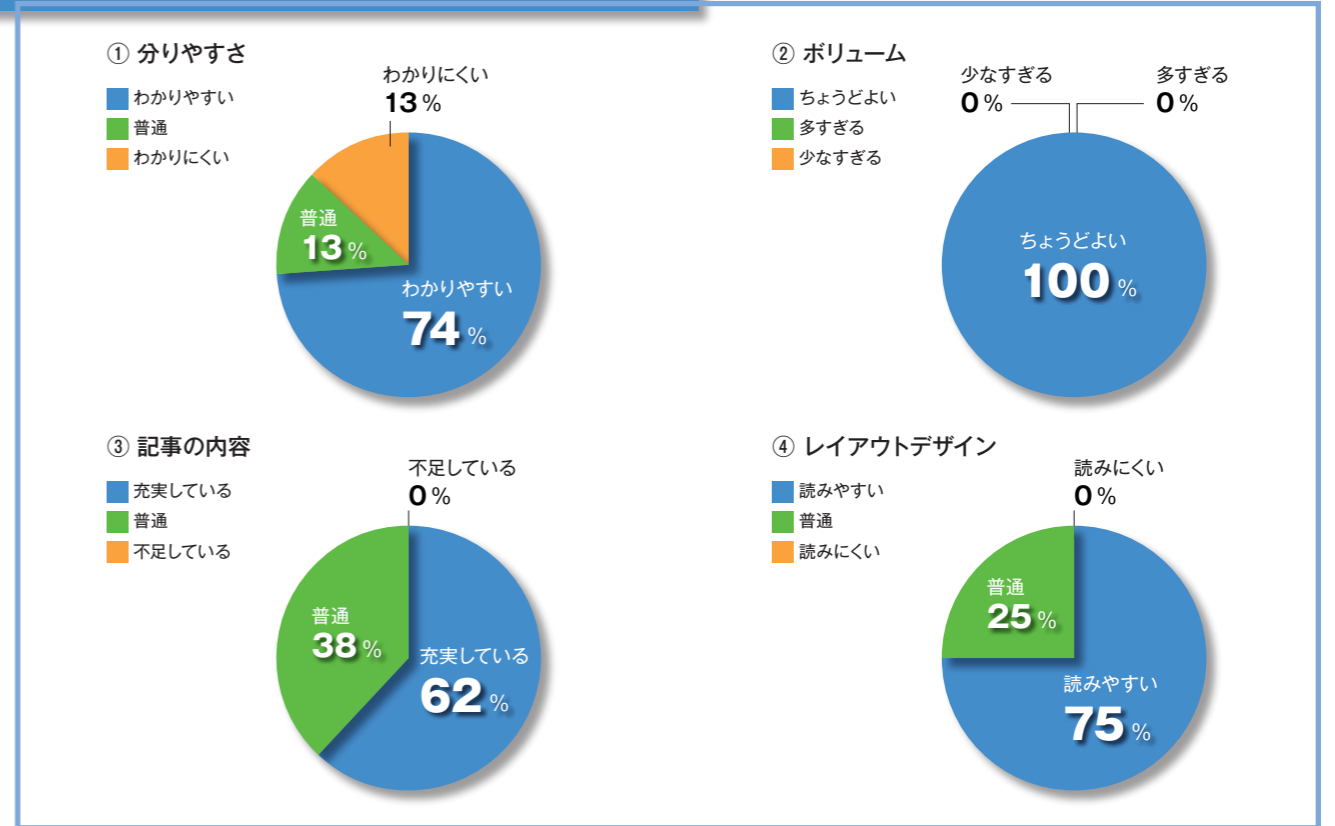
2009年度活動実績				
テーマ	取り組み計画	実績	評価	参照
企業活動としての社会的責任の自覚	● CSR活動の可視化 CSR活動評価ツールの作成	● 日立グループセルフアセスメントツールの活用 アセスメントツールを活用したCSR評価の実施	○	P12
事業活動を通じた社会への貢献	● お客さまニーズに基づいたライフサイクルソリューションの体系化 業種や規模、地域に合わせたメニューの展開 ● 環境適合製品の拡大 10製品から12製品へ拡大	● 業種や業態に合わせた体系の構築 統合サポートサービス&ソリューション会社として、全国にワンストップでサービスを提供する体制を構築 ● 環境適合製品の拡大 10製品から20製品へ拡大	○	P3 P6 P9
社会貢献活動	● 社会貢献シンボル活動 「子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蓄積	● 「省エネ体験教室」「IT体験教室」を開催 小学校4～6年生向けにメニュー化、社員の子ども向けに授業を開催し、ノウハウを蓄積	○	P24
情報セキュリティ	● 情報漏えい防止対策の継続推進	● お客さま資産を守るための施策継続推進 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を推進	○	P15
サプライヤを含めたCSRの実践	● お取引先に対する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	● お取引先に対するCSR意識の共有 「日立サプライチェーンCSR推進ガイドブック」に基づき、お取引先とのCSRに関する共通理解を深めコミュニケーションを推進	○	P30
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	● 資格取得支援制度 プロフェッショナル人財の育成のため、「ビジネスライセンス制度」や「社内認定制度」を制定し、専門的な業務スキルの修得を推進	○	P33 P34
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 オフィス内業務へのセキュアPC導入(セキュリティ強化) 認証プリンタの導入 など	● モデルオフィス開設 入退出セキュリティ、認証プリンタの導入等を実施	○	—

2010年度活動計画	
テーマ	取り組み計画
企業活動としての社会的責任の自覚	● CSR啓発活動の推進 (電サ)グループの更なるCSR意識向上のため、(電サ)グループ全社員を対象にeラーニングを利用したCSR学習を実施
事業活動を通じた社会への貢献	● お客さまニーズの可視化に向けたソリューションマップの整備推進 ● 環境適合製品の拡大(20製品から27製品)
社会貢献活動	● 地域に密着した社会貢献活動の推進 社会貢献活動推進委員会を通じた社会貢献活動の更なる推進
環境保全活動の推進	● 改正省エネ法に対応したエネルギー削減 省エネ法に対応したエネルギー消費原単位年平均1%改善推進 ● 環境意識の高揚 職場ミーティング等を通じた独自ガイドブック活用による環境意識の向上
人財の育成	● ITSSに準拠した人財育成の継続推進 新(電サ)におけるスキル体系の整備
働きやすい職場作り	● 時間外労働削減の継続実施 ワークライフバランスの実現に向けた更なる長時間労働・時間外労働の削減

日立電子サービスグループ CSR報告書 2009 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。日立電子サービスグループ CSR報告書 2009では、同封したアンケートに、8人の方から貴重なご意見・ご要望をいただきました。主な内容と改善状況は、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・分量が丁度良い。また、写真や図がバランス良く配置されている。	▶ 前回の報告書をベースに更に見やすくなるよう、文章量を少なくし写真や図表を多くしました。
	● ページ右上の余白がもったいない(1件)。	▶ 余白は、見やすさを考慮し、あえて設けています。
内容	● CSR活動の実績と計画も中期経営計画同様、3年間での対比があると、一層理解できると思う。	▶ 紙面上、3年間の成果を掲載することは難しいので、前回の実績と対比しやすいようにできる限り定量化しました(P37参照)。
	● 顧客支援としてのバックアップ体制について、もう少し説明がほしかった。	▶ お客さまへのサービスを継続させるためのバックアップ体制について、前回の報告書よりも内容を充実させました(P17参照)。
	● 2009年の秋冬にかけて、「新型インフルエンザ」流行の可能性が高いと予想されるリスクなので、もう少しページを割いてほしかった。	▶ 「新型インフルエンザ」への対応策と2009年度の取り組みについて、前回の報告書よりも内容を充実させました(P17参照)。
	● ステークホルダーからのコメントを掲載しているが、お客さまのコメントがあれば、更に良いのではないのでしょうか。	▶ 今回は、お客さま、行政、ビジネスパートナー、グループ会社社員、社員からコメントをいただき、掲載しました(2008年度18人⇒2009年度21人)。
	● グリーン調達からCSR調達に発展させることも検討してはいかがでしょうか。	▶ 2009年度のCSR調達への取り組み状況を掲載しました(P30参照)。



日立電子サービス グループ CSR報告書 2010

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P2～P37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。



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。
A-(2)-060002



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。