

日立システムズグループ  
**CSR報告書 2012**



# Human \* IT

人とITのチカラで、驚きと感動のサービスを。



## 編集方針

日立システムズは、2011年10月に日立電子サービス株式会社と株式会社日立情報システムズが合併し、新たにスタートしました。さらに、2012年1月と4月には、グループ会社の合併・再編を行い、経営スピードの向上と事業運営の効率化を図るとともに、ITライフサイクルの全領域をカバーできるワンストップサービス体制を強化し、お客さま満足度のさらなる向上にグループ全体で取り組んでいます。

本報告書は、日立システムズグループとして初めてのCSR報告書であり、ステークホルダーの方々に当社の「CSRに関する考え方」や「CSR諸活動」をご理解いただくとともに、コミュニケーションツールとして発行しています。

### 報告対象範囲

<b>対象期間</b>	2011年4月～2012年3月の取り組みを中心に、2012年度の情報も一部掲載しています。
<b>対象組織</b>	日立システムズの活動報告を中心に、一部の項目では日立システムズ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。
<b>参考ガイドライン</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ISO26000 (社会的責任に関する手引き)</li> <li>● GRI(Global Reporting Initiative) 「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3版(G3)」</li> <li>● 環境省「環境報告書ガイドライン(2012年版)」</li> </ul>
<b>次回発行時期</b>	2013年8月予定



<http://www.hitachi-systems.com/csr>

関心度(高い)



冊子では、特集として「災害対策の強化」「クラウドの最前線」「グローバル人材の強化」「郡山コンタクトセンターの設置」について紹介しています。またWebサイトでは、冊子の情報に加えて、社会から求められている情報をできる限り報告していくことを目指し、CSRマネジメントやステークホルダー別の報告、また環境などについて詳しい取り組みを掲載しています。

## 会社概要

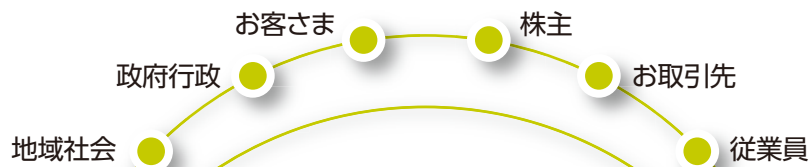
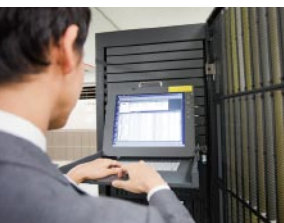
<b>商号</b>	株式会社日立システムズ 英語表記 Hitachi Systems, Ltd.	<b>許認可等</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ISO9001</li> <li>● ISO/IEC20000</li> <li>● プライバシーマーク</li> <li>● 建設業許可</li> <li>● 電気工事業届出(一般用電気工作物)</li> <li>● 電気工事業届出(自家用電気工作物)</li> <li>● 建築士事務所登録</li> <li>● 第一種貨物利用運送事業登録</li> <li>● 倉庫業登録</li> <li>● 電気通信事業届出</li> <li>● 一般労働者派遣事業許可</li> <li>● 特定労働者派遣事業届出</li> <li>● 高度管理医療機器等販売許可</li> <li>● 古物営業許可</li> </ul>
<b>設立</b>	1962年10月1日		● ISO14001
<b>資本金</b>	19,162百万円		● ISO/IEC27001
<b>代表者</b>	代表取締役 取締役社長 高橋 直也		● COPC-2000®CSP規格
<b>事業内容</b>	システム構築事業 システム運用・監視・保守事業 ネットワークサービス事業 情報関連機器・ソフトウェアの販売と開発		
<b>売上高</b>	259,771百万円 (2012年3月期、単独)*1 355,838百万円 (2012年3月期、連結)*2		
<b>従業員数</b>	11,081名 (2012年3月31日現在、単独) 15,042名 (2012年3月31日現在、連結)		

\*1 2011年度上期日立電子サービスの売上高と、2011年度下期日立システムズの売上高を合計した値。

\*2 2011年度の旧日立電子サービスと旧日立情報システムズの連結ベースの売上高を合計した参考値。本数値は、公認会計士の監査を受けておりません。

### 免責事項

本報告書には「日立システムズとその関係会社」の過去や現在の事実だけではなく、記述時点で入手できた情報に基づく判断・予定・予想が含まれています。そのため、将来の事業活動の結果や事象が異なったものとなる可能性があることをご承知おきください。



# Human \* IT

人とITのチカラで、驚きと感動のサービスを。

想いを重ねて。志を一つにして。

日立システムズは、多様なステークホルダーの皆さまとともに、  
一層の決意で「豊かな未来」を創造し続けていきます。

NPO  
NGO

マス  
メディア

地球環境

研究機関



## CONTENTS

社長メッセージ	3	特集① 「ITのチカラ」を災害対策の強化へ	11	CSR経営の強化	19
CSR TOPICS	7	特集② クラウドサービスの最前線から	13	Web掲載項目一覧	25
事業を通じた社会への貢献	9	特集③ グローバル人財の育成強化へ	15	第三者意見	26
		特集④ “雇用の創出”によって復旧・復興を支援	17		

# 日立システムズの歴史と実績

## 日立電子サービス

1977年

日本経済新聞社によるユーザーアンケートで「保守サービス」で第1位

1995年

阪神淡路大震災によって被災した情報システムの復旧に全社を挙げて取り組み、お客さまから多数の感謝状をいただく

1950

1980

1991年

日経コンピュータの顧客満足度調査で「ハード保守」部門8年連続第1位を獲得

この年以降、同調査で常に上位を獲得し、2010年、2011年もシステム運用関連サービス部門(情報サービス会社)で第1位を獲得

1996年

システム障害監視サービスのリモート運用を開始

1962年

通信機、電子計算機の据え付け工事・保守および材料・部品の販売を担う「日立電子サービス(株)」を設立

1980年

「保守情報支援システム」が完成し、全営業所をオンライン化

1986年

「テクニカルサポートセンター」、「フィールドサービスセンター」を開設

メインフレーム時代

クライアント/サーバー時代

## 日立情報システムズ

1973年

オンライン業務の第1号となる自動車税オンラインサービスを開始

1994年

湘南オフィスに集中監視センターを設置

センター系、ネットワーク系の監視を集約し、障害時の回復時間短縮などを実現



1950

1980

1982年

自治体窓口オンラインシステム「CITY」第1号サービスを開始

「住民の意思を取り入れて行政課題を解決していく」というコンセプトで全社に展開



1995年

クライアント/サーバー型住民情報システムの第1号システムを開始

Windows環境の業務システムで、オープン指向、低価格、操作性の向上、ユーザーサービスの均一化を実現

1959年

受託計算業務、コンピューター用品販売、事務機械化に関するコンサルテーションを担う「(株)日本ビジネスコンサルタント」を設立

1986年

情報処理サービスの中核拠点(現湘南オフィス)を開設

1989年

(株)日立情報システムズに社名を変更

## 2005年

日立ソリューションサポートセンターでコールセンター業務に特化した品質認証規格「COPC-2000認証」を取得

世界で初めてセキュリティおよびネットワークのリモート監視センターで認証を取得。また同時に、国内で初めて物理的に離れた2カ所に施設を有する4つのセンターでの取得

## 2009年

地域密着型データセンター「LCSセンタ」を開設

各地の保守拠点にLCSセンタを開設し、お客さまの近くで事業の生産性向上、ビジネス機会向上に貢献



## 2000

## 2007年

名古屋・広島に首都圏直下型地震対策ロジスティクスセンタ開設

全国どこからでも部品の在庫・拠点への配備状況などを詳細に、かつリアルタイムで把握・管理し、24時間のサポート体制を提供



## 2010年

日立グループの仮想化ソリューション体感スペース「仮想化工房」を全国5カ所に展開

仮想化のデモを通してそのメリットを全国のお客さまに体感していただくために設立



## 1992年

東京に「ロジスティクスセンタ」を開設

## 2002年

5つのサポートセンターを統合し「日立ソリューションサポートセンタ」を開設

## 2005年

(株)日立オープンプラットフォームソリューションと事業統合

## 2009年

(株)日立エイチ・ビーエムと事業統合

Web時代

クラウド時代

2011年10月1日  
日立システムズ、誕生

## 1999年

日経コンピュータの顧客満足度調査で「アプリケーション構築サービス(情報サービス会社)」部門2年連続第1位を獲得



## 2007年

「統括コントロールセンタ」を新設し、センター無人化を目指して全国複数センターの一元監視・運用を開始



## 2000

## 2005年

国際ネットワーク構築・運用サービス「NETFORWARD/GL」を提供開始

障害時にも豊富な迂回路から自動的に切り替え装置が働く仕組みを実現



## 2009年

仮想化ソリューション「VSolution」を体験・導入相談・検証できる専用施設を本社内に設置

仮想化関連の商品・サービスをメニュー化した「VSolution」の発表会には多くのお客さまが来場



## 2001年

(株)日立情報ネットワークと合併

## 2004年

(株)日立ネットビジネスと合併

## 2005年

中国・大連にオフショア開発センターを開設

## 2011年

中国・広州市にシステム運用の合併会社を設立

人とITのチカラを通じて新たな価値を創造し、  
持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

代表取締役 取締役社長 高橋 直也



## 東日本大震災で感じた「あるべき姿」

甚大な被害をもたらした未曾有の大震災の発生から1年が経ちました。被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げますとともに、被災地域の1日も早い復興をお祈りいたします。

日立システムズは震災に際し、合併前の両社が一致協力してプロジェクトを立ち上げ、被災地の復旧・復興を支援してまいりました。被災した約2,800件のITシステムの早期復旧に努めることはもちろん、情報システムそのものを失った企業、自治体の皆さまにはPCやTV会議セットなどのほか早期に業務を開始するためのクラウド型データ保管・共有サービスなど16種類のサービスを無償提供させていただきました。

こうした取り組みの原動力となったのは、日々の生活や産業の発展を支える社会インフラを提供するIT企業としての使命感でした。自らも被災しつつ、地域のお客さまに普段どおりの事業環境を1日も早く届けようと立ち上がった東北支社をはじめとした被災地域の従業員、全国の拠点から駆けつけた多くの仲間たちの自発的な取り組みは、約半年後に誕生した新会社・日立システムズの「あるべき姿」を示してくれたと考えています。その姿とは、常にお客さまの近くで、お客さまの立場に立って物事を考え、成すべきことに自主的かつ迅速に取り組み、お客さまに高い安心感、満足度を提供することです。その姿勢は、雇用を通じた中長期的な復興支援策として、震災後わずか1年で開設した「郡山コンタクトセンター」に受け継がれています。

## 「企業理念」の実践がCSRの基本

この「あるべき姿」を想い描きながら策定したのが、2011年10月の会社発足時に発表した「企業理念」です。私はこの理念に「お客さまに一番近い存在として、満足と感動をもたらす新たな価値を創造する」という新会社の使命を込めました。併せて「Human\*IT」という事業ブランドを策定し、多彩な人財と先進の情報技術の組み合わせにより、驚きと感動をもたらす新たな価値を創造していくという当



社の固い決意を込めています。

また、従業員基点の経営モデルである「日立システムズWay」において、当社の存在意義や目指す将来像、事業の方向性やそれを達成するための従業員の行動の拠り所を「ステートメント」として体系化し、新会社の発足直後から各支社の管理職とフェイス・トゥ・フェイスで話す機会を設けていきました。合併した両社が一丸となって未来に進むためには、経営の軸となる意識・認識を共有する必要があるからです。

こうした共通認識を基盤として、企業理念をはじめとしたステートメントを確実に実践していくことが、当社の基本的なCSRであると考えます。全国約300カ所に展開する事業拠点をベースに、全国各地の企業や自治体など多様なお客さまと向き合い、たとえクラウド型のサービスであっても「顔の見える企業」として、日常に密着したIT、安心・安全なITを提供し続けること。そして、さまざまなお客さまや社会のニーズ・課題と向き合い、コンサルティングからシステム設計、運用・保守までの真のワンストップソリューションを提供していくこと。私は、本業を通じてお客さまや地域社会に貢献していくことが、CSRを推進していくうえで最も重要なことだと考えています。

## 社会イノベーションを支える事業を推進

当社が本業を通じてより大きな社会的責任を果たしていくためには、環境・エネルギー問題や少子高齢化、医療・教育

問題、災害や危機対応、地域活性化など、社会的な課題の解決に貢献するITシステムの開発に注力していく必要があると考えています。その一例が、震災以降、注目が集まっているBCP(事業継続計画)の構築です。情報システムの冗長化は、クラウドコンピューティング技術の浸透と相まって、多くのお客さまの経営課題となっています。

また、BCPに止まらず、地球環境と共生する経営モデルの構築や高齢者が暮らしやすい街づくり、新たな農・漁業モデルの構築、雇用促進につながる新事業の創造なども、ITの力なくしては実現しません。ITシステムやITサービスを積極的に提案し、企業や社会のイノベーションを起こすことを通じて、多くの人々と成長の喜びを分かち合える、真に豊かな社会の実現に貢献すること。それが当社の目指すべき姿であると考えます。

### グローバルに使命を果たしていく

経済のグローバル化が進み、日本企業の国際展開が加速する中、海外のお客さまに対して日本と同様のサービスを提供していくためには、当社も積極的にグローバル化を図っていく必要があります。

そこで当社はここ数年、経済成長が著しいアジアにデータセンターや合併会社を開設すると同時に、グローバル人材の育成を目指して従業員に対する教育プログラムの整備に注力してきました。また、現地の開発パートナーとの協働を積極的に推進し、データセンターの運用品質の向上にかかわるノウハウを提供するなど、現地パートナー企業とのWin-Winの関係づくりを目指しています。

当社は今後も引き続きグローバルな事業体制を強化していくことで、海外のお客さまに高い満足度を提供するとともに、経済成長に伴う環境・社会問題に直面している新興国・アジア諸国の持続的な成長に貢献していきたいと考えています。



### 人財の多様性を事業活動のダイナミズムに

「世界につながる人財と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスを創造し、お客さまからすべてを任せていただけるグローバルサービスカンパニーになる」という経営ビジョンに近づくためには、これまで述べてきた施策に積極果敢にチャレンジしていくとともに、改めてCSRの基盤を強化していく必要があります。

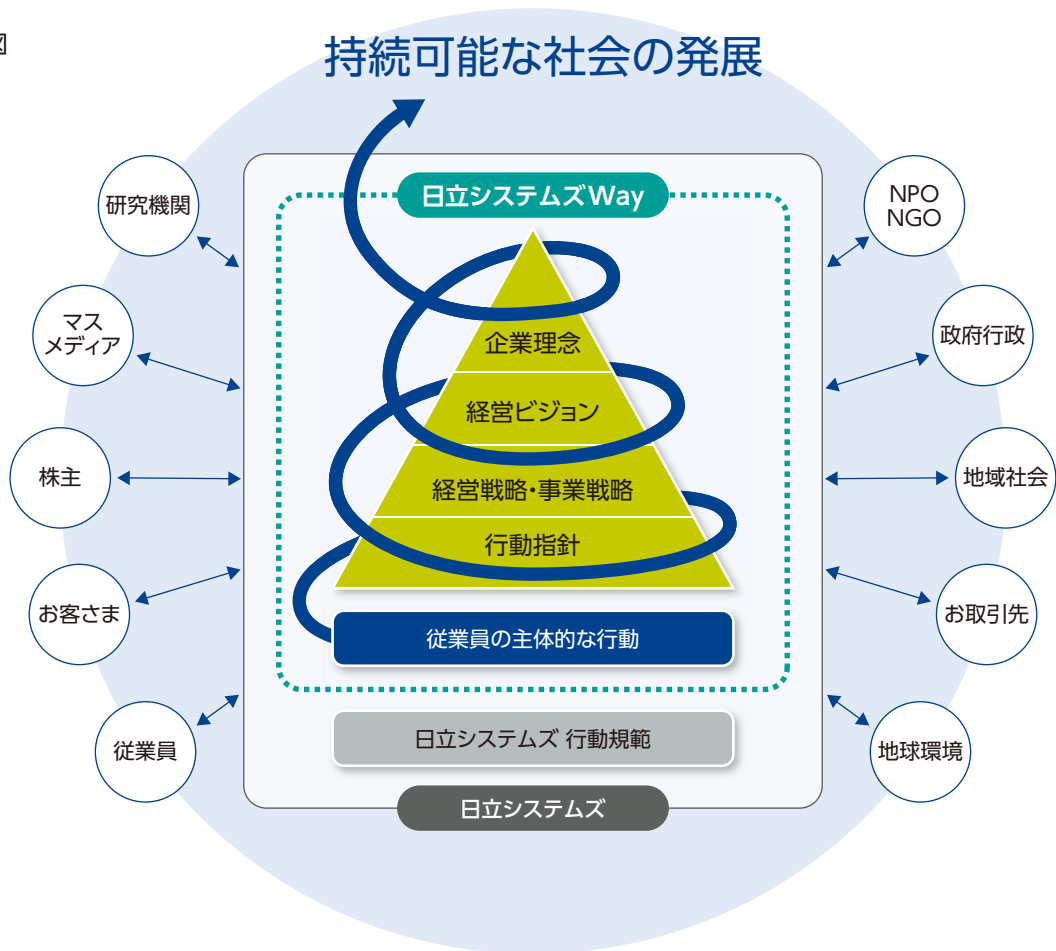
「基本と正道」に則り、あらゆるステークホルダーの人権を尊重すること、コーポレート・ガバナンスやコンプライアンス、情報セキュリティや事業継続などのリスク管理、環境活動などの取り組みを強化することは、企業として当然のことです。また、品質管理の手法やプロジェクト・マネジメント力を磨き続けることは、品質・納期というお客さまとの約束を守るうえでも不可欠な活動です。そして、これら活動を実践する従業員一人ひとりの持つ無限の可能性や人間性、自主的な行動を尊重し、ワークライフバランスに配慮しながら人財の多様性を事業活動のダイナミズムに結び付けていくことは、経営者として最も重要な役割の一つです。そのためには、ダイバーシティの推進やIT業界全体の課題といわれている長時間労働の問題などについて、一層力を注がねばなりません。

当社は、今後も社会的な課題に積極的に取り組み、人とITのチカラを通じてステークホルダーの皆さまとともに新たな価値を創造し、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

代表取締役 取締役社長 高橋 直也



CSR概念図



**企業理念** — 社会における存在意義

当社は、業界の先駆的企業としての経験と誇りを以って、情報技術・製品・サービスの開発と提供を通じ、真に豊かな社会の実現に貢献する。

また、人の持つ無限の可能性と人間性を尊重し、お客さまに一番近い存在として、満足と感動をもたらす新たな価値を創造する。

**経営ビジョン** — 目指す将来像、事業の方向性

世界につながる人財と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスを創造し、お客さまからすべてを任せていただけるグローバルサービスカンパニーになる。

**行動指針** — 従業員の行動の拠り所

**社会貢献** 優れたサービスで社会の発展に貢献します。

**人間性尊重** 人の持つ可能性を信じ、多様な価値観を尊重します。

**お客さま視点** 真のパートナーとしてお客さまの視点で考え行動します。

**チャレンジ** 新たな価値を創造するために挑戦を続けます。

**グローバル** 世界に通じる仕事をします。

**ユニーク** 異なる価値を結合して、ユニークなサービスを生み出します。

**スピーディー** あらゆる変化にスピーディーに対応し、お客さまをリードします。

**日立システムズWay**

従業員一人ひとりの主体的な行動の積み重ねにより企業ブランドを形成し、その価値を継続的に向上させるための従業員基点の経営モデル。

# CSR TOPICS

## 社内外のステークホルダーの声を収集・分析するなど、「CSR推進プロジェクト」をスタートさせました。

### CSR活動を適切に マネジメントしていくために

日立システムズは、CSR活動を継続的かつ適切にマネジメントしていくために、2011年11月から、ブランド・CSR推進部が中心となって「CSR推進プロジェクト※」をスタートさせました。

プロジェクトは、IT企業として果たすべき責任、日立システムズらしい責任を果たしていくための「マテリアリティ(重要課題)」および、CSR活動をPDCAサイクルを通じて推進・管理していくために必要な「CSR3カ年ロードマップ」の策定を目的としています。

※プロジェクトメンバーは人事・勤労部門、教育部門、品質保証部門、調達部門、環境部門、コンプライアンス部門、経営企画部門、マーケティング部門、広報部門、CS部門、CSR部門からの旧2社の代表1名ずつで構成

### 社内外のステークホルダーの声を 「活動」「計画」に反映

「マテリアリティ」や「CSR3カ年ロードマップ」を策定していくためには、事業方針や成長戦略を踏まえた「日立システムズが重視するCSRの取り組み」と、社会の期待や要請を映す「ステークホルダーが関心を持つCSRの取り組み」の双方を把握したうえで決定する必要があります。

そこで、プロジェクトでは全体の工程を「Phase1」と「Phase2」に分け、双方の視点を取り入れながら作業を進めています(右図)。

## Phase 1

2011.11~2012.6

### 「日立システムズが取り組むべきCSR課題」を整理

「日立システムズが重視するCSRの取り組み」を抽出するために、CSR関連部門のCSR担当者が有識者とディスカッションを行いました。また同時に、「ステークホルダーが関心を持つCSRの取り組み」を知るために、ステークホルダーへのアンケート調査を実施。これらを基に「日立システムズが取り組むべきCSR課題」を整理していきましました。なお、「CSR報告書2012(Web版)」では、これらCSR課題に基づいた取り組みを報告しています。

#### 対話

CSR関連部門ごとにCSR担当者を選出し、「自部門が優先して推進すべきCSR活動」を抽出しました。その後、外部有識者と各部門がディスカッションし、活動の妥当性、優先順位などを検証・検討しました。また、部門間で共通する一部の取り組みについては本部同士で調整しました。



#### アンケート調査

プロジェクトメンバーがCSRに関する国内外のさまざまな課題を洗い出し、それぞれの項目について「緊急度」「重要度」「当社らしさ」の観点からアンケートを作成。

お客さまやビジネスパートナーに配布し、約50社から回答をいただきました。

※ステークホルダーアンケート  
本調査はアンケートのご回答を基にしております。  
結果は、ステークホルダーご自身の意思を反映し、日立システムズが重視すべき課題を抽出しております。  
本調査は、日立システムズが重視するCSR課題を抽出する目的で実施しております。本調査の結果は、日立システムズが重視するCSR課題を抽出する目的で実施しております。本調査の結果は、日立システムズが重視するCSR課題を抽出する目的で実施しております。

項目	緊急度	重要度	当社らしさ
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			

# Phase 2

2012.7~

## 「ステークホルダーダイアログ※」を通じて「マテリアリティ」「CSR3カ年ロードマップ」を策定

日立システムズは、今後、「マテリアリティ」および「CSR3カ年ロードマップ」「KPI」の策定に向けて、外部有識者とのダイアログを実施していく計画です。ダイアログでは、日立システムズからこれまでの取り組み全般（これまで注力してきたCSR活動）や作成中の「CSR3カ年ロードマップ」などを紹介しながら外部有識者の皆さまに評価をいただくとともに、今後の課題など、それぞれの専門の立場からご意見・示唆を頂戴する予定です。

### ※ステークホルダーダイアログとは

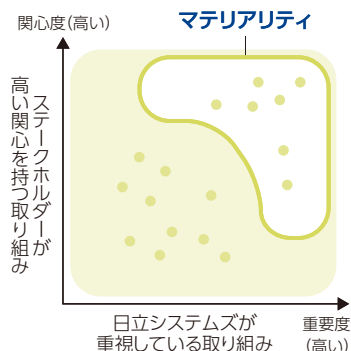
さまざまな立場のステークホルダー（利害関係者）と直接対話する機会を設けることを意味します。ステークホルダーダイアログには、ミーティング形式や個別セッション形式など多岐にわたる実施の方法があり、日立システムズでもそれらの方法を使って積極的なコミュニケーションを図っています。

### CSR3カ年ロードマップ

	1年目	2年目	3年目
取り組み項目 A	○	○	○
取り組み項目 B	○	—	—
取り組み項目 C	○	○	—
取り組み項目 D	—	○	○
取り組み項目 E	—	—	○

CSR活動全体の推進計画を管理していくための枠組みとして、2015年までの取り組みをロードマップ化していきます。また、主要な施策には、達成度を定量数値などで示す「KPI (Key Performance Indicator : 重要達成指標)」を設定していきます。

### マテリアリティ(重要課題)



「ステークホルダーが興味を持つCSRの取り組み」と、「日立システムズが重視するCSRの取り組み」の双方の項目を重ね合わせ、また外部有識者からの提言なども踏まえて「マテリアリティ」を決定していきます。また、マテリアリティは、ステークホルダーの声や社会情勢の変化などを踏まえ、定期的に見直ししていく予定です。



# 幅広い業種のお客さまに最も近いパートナーとして、 新たな価値創造に努めています。

日立システムズは、全国各地のサービス拠点、ネットワーク、データセンターなどの自社インフラをベースに、システムのコンサルティングから設計・構築、導入・設置、運用、保守・拡張まで、ITライフサイクルのすべてをカバーする“真のワンストップサービス”の提供を通じて、幅広い業種のお客さまのご要望に応じています。サービスの提供にあたっては“お客さまに最も近いパートナー”として、経営課題や社会課題と向き合い、お客さまとお客さまにかかわる多くのステークホルダーの持続的な成長に貢献する新たな価値の創造に努めています。

## サービスの特長

**高品質なワンストップサービス** ● 日立システムズは、コンサルティング・構築・導入・運用・保守すべてが専門。インフラを自社で整備してサービス品質を管理することで、お客さまにご満足いただけるワンストップサービスを提供します。

**お客さまに密着したサービス体制** ● 保守の前線基地となる日本全国のサービス拠点と、ITサービスの基盤となるデータセンター。お客さまを第一に考え、日本のどの地域でも均質なサービスを提供できる体制を整えています。

**先進のクラウドサービスとグローバル展開** ● ITの所有から利用へ移り変わるニーズに応え、他社に先駆けて取り組んできたクラウドサービス。世界で活躍するお客さまを支える日本品質のITサービス展開を推進しています。

## 製造分野

欧州のREACH規則に対応し、製品の構成部材とその化学物質情報を一元管理できる「化学物質管理システム」を提供。これによって製造業の国際競争力の強化と地球環境保全に貢献しています。



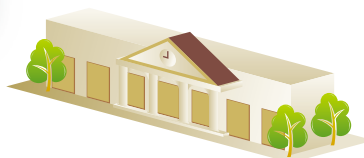
## 流通・小売分野

新業界標準の「電子商取引システム」を提供。これによって伝票類の削減のほか、配送コストの削減や納品までの時間短縮を実現し、消費者の利便性向上に貢献しています。

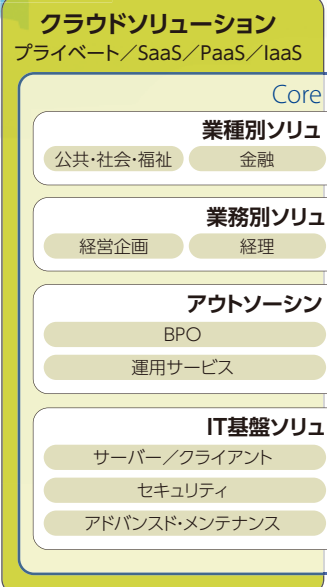


## 学校・教育機関

教職員のPCをシンクライアント化し、統一的に管理できるシステムを提供。PC管理業務の軽減や盗難・紛失による情報漏えいのリスク回避に貢献しています。



コンサルティング～  
業務設計・企画

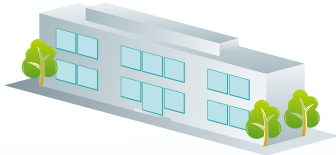


システム保守・拡張

システ

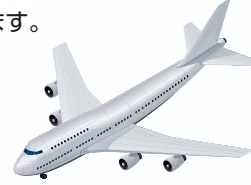
## 自治体

住民記録や税、福祉などの多様な自治体業務の最適化を支援する「住民情報システム」を提供。豊かな街づくりをお手伝いしています。



## 航空分野

乗客の手荷物を預かる業務をサポートするシステムやバゲージタグ(手荷物札)を提供。これによって、搭乗手続きの効率化を支援しています。



## 官公庁

高度なセキュリティを備えつつ、多様な入札方法に対応した透明性の高い「電子入札システム」や「契約管理システム」を提供。行政サービス向上に貢献しています。



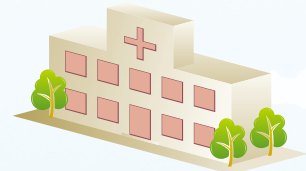
## 飲食分野

店舗業務の標準化や店舗情報の共有化を実現するシステムを提供し、飲食チェーンの運営を効率化。これによって、お客さまサービス向上を支援しています。



## 介護・福祉分野

訪問管理、介護報酬請求、職員間の情報共有など介護・福祉にかかわる幅広い業務をサポートするシステムを提供。介護・福祉サービスの向上に貢献しています。



システム設計・構築

グローバルソリューション  
中国／東南アジア／欧米

Solutions

ソリューション

製造 流通

ソリューション

会計 総務・人事

グローバルソリューション

ヘルプデスク／コールセンター

データセンターサービス

ソリューション

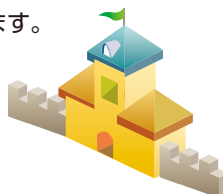
ネットワーク

ファシリティ

オープンプロダクト調達

## エンターテインメント分野

RFID(無線ICタグ)を利用した「入退場管理システム」を提供。これによってチケットの偽造や不正売買を防ぎ、確実な入退場管理を支援しています。



## 金融・保険分野

保険加入者の世帯状況や案件の進捗情報など、さまざまな情報を管理するシステムを提供。保険契約者へのきめ細かなサービス提供を支援しています。



システム運用

システム導入・設置

## “災害対策の強化にITができること”を テーマに、学生参加型のキャンペーンと ステークホルダーダイアログを開催。

未曾有の被害をもたらした東日本大震災以降、国や自治体、企業などの組織から一般家庭まで、あらゆる人々が「災害対策の強化」に大きな関心を抱いています。こうした中、日立システムズは、事業継続計画やお客さまに提供する災害対策ソリューションを強化する一方で、全国の学生たちから「災害に備えるシステム」のアイデアを募るキャンペーンを実施。これら一連の取り組みを踏まえて、社内外のステークホルダーによるダイアログを実施しました。

日常の「あたりまえ」を守る。  
日常の「あたりまえ」をつくる。

地震、津波、暴風、洪水。

2011年。数々の自然災害が日本を襲い、あらゆる場所で、  
電車が止まり、携帯電話はつながらず、電気も通わなくなりました。

「どうすれば、もっと災害に強い社会を築くことができるのか」

「もしもに備えて、どのようなシステムを世の中に提供すれば良いのか」

「もっと便利な社会をつくるために、私たちができることはなにか」

ITは、日常を支えるインフラです。

だからこそ、社会全体で真剣に考えるべき、この問題について、  
私たちは、柔軟で大胆な発想を持った若い人たちとともに取り組んでいきたい。  
ぜひ、考えてみてください。

社会に「安心」をもたらすシステムとは、どのようなものなのかを。

そのアイデアが、きっと、日本の未来につながっている。

think311.jp

日本の未来に必要なシステムを考える。

### 「think311.jp ～日本の未来に必要なシステムを考える～」 キャンペーンの概要

全国の学生から「災害に備えたシステム」についてのアイデアを募集しました。募集にあたっては、誰でも参加できるように、システムそのものの仕様ではなく、「どのような問題に着眼し、どのようなシステムをつくるべきか」という「考え方(論理性)」と「解決策(創造性)」を重視していることを応募要項に明記しました。また、審査については、全アイデアを応募者に公開し、応募学生数と当社の従業員数が1:1の比率となるよう投票を実施し、金・銀・銅・特別賞を決定しました。なお、当社は応募1作品につき500円を日本赤十字社に寄付しました。

- 対象 2011年12月1日時点で、大学(院)・短大・専門学校・高専に所属する学生の方
- 応募期間 2011年11月11日～2012年1月10日
- 応募総数 433件

受賞作ほか詳細はWebサイトをご覧ください

<http://think311.jp>



[think311.jp]キャンペーン入賞作を読んで



トライポッドワークス(株)  
代表取締役社長  
佐々木 賢一 氏

“アイデアを実社会の中で磨いてほしい”

今回のキャンペーンの受賞作はどれも被災者への想いがストレートに表れており、我々にも大いに刺激になりました。震災以降、誰かの役に立つ、喜ばれることを重視する若者が増えたことは、これからの復興のパワーになると思います。被災地には、今までになかった産業や事業が地元へ根付くのではないかと大きな期待があります。今後は、こういうアイデアを出す人に現地に行ってもらい、ぜひ実社会の中で磨いてほしいと思います。



営業総括本部  
マーケティング本部  
市場開発営業戦略部  
部長  
大友 圭子

“協働・共創的なアプローチが新しい発想を生み出す”

いろいろなアイデアを見ているうちに「こんな発想をする人と仕事がしたいな」と思うようになりました。例えば「社会の仕組みをこうしたい」という目標に向けて「AとBをつないだら、Cという新しい仕組みができる」という協働・共創的なアプローチをした学生が何人かいましたが、まさにそれこそが当社の目指す姿。得意分野を持つ部門や人が協業することで、あるいは外部の組織とコラボレーションすることで社会に新しい価値を提供していく…改めてその重要性を認識しました。



CSR本部  
ブランド・CSR推進部  
部長  
吉田 憲弘

“災害に強い仕組みづくりを通じてCSRを果たしていきたい”

若い世代が潜在的に持っているパワーをどう産業育成や経済発展に生かしていくか。国に任せるだけでなく、我々企業自身が具体的な構想を持つ必要があると改めて思いました。安心・安全・便利な社会の仕組みをつくるITという本業を通じて、また、被災地を助けたい、日本を元気にしたいという想いを強く持って、より災害に強い仕組みを構築していくこと。それが当社の事業ブランド「Human\*IT」を実践することであり、最も重要なCSR活動の1つだと思えます。



人事総務本部  
人財戦略部  
担当部長  
青木 明美

“きっかけは、若者たちの被災地に対する想いでした”

キャンペーンを企画したきっかけとなったのは、若者たちの被災地に対する想いでした。次々とボランティアに駆けつける様子を見て、若者たちの意欲を復旧・復興につなげる何かができないだろうかと皆で知恵を出し合いました。また、採用という仕事柄、当社のことを若い人に知ってほしいという想いもあり、学生さんたちと一緒に「日本の未来に必要なシステム」を考えることにしました。433件ものアイデアが寄せられてとても感謝しています。



ソリューション事業  
統括本部  
本部長  
萩原 亮

“優れたアイデアを支える自由な発想、被災者を想う気持ち”

斬新なアイデアを見て、自由な発想でモノを考えること、エンドユーザーのことを考えてシステムをつくることの重要性を強く感じました。長く仕事をしていると、「本当にできるだろうか」「お客様の予算に収まるだろうか」など、自分で自分にブレーキをかけてしまう時がありますが、学生たちはいろいろな情報に接しながら被災地の人の顔を浮かべながら「こんな仕組みがあったらいいな」と感じたことを素直に形にしてきたのだろうと感じました。

# 「行政サービスの一層の向上」と 「財政・労力負荷軽減」を実現する 自治体向けクラウド型サービスを提供。

景気低迷や人口減少によって、国内の多くの自治体財政が悪化する中、神奈川県内の14町村は、財政や労力の負荷軽減と行政サービスの一層の向上を図るために、情報システムの共同化を決定。日立システムズのクラウド型サービスの活用を開始しています。

## 相次ぐ法改正を契機に “システムの共同化”を決定

神奈川県町村情報システム共同事業組合は、「住民記録」「税」「福祉」「財務会計」など、県内14町村のさまざまな行政・住民サービスを行ううえで欠かせない情報システムの共同化を通じて町村の財政・労力負荷軽減と情報セキュリティ強化を図りながら住民サービスの向上に努めています。

共同システムを導入するきっかけとなったのは、数年前の介護・福祉関係の大幅な法改正に伴うシステム改修・開発でした。相次ぐ法改正は各町村の財政を圧迫し、またシステムをカスタマイズする管理・運用担当者の負担感を増していきました。こうした状況を受けて、全14町村の首長が集まる神奈川県町村会では、課題解決に向けたさまざまな施策を検討。先進事例の調査や現地視察なども踏まえてシステムの共同化を決定しました。

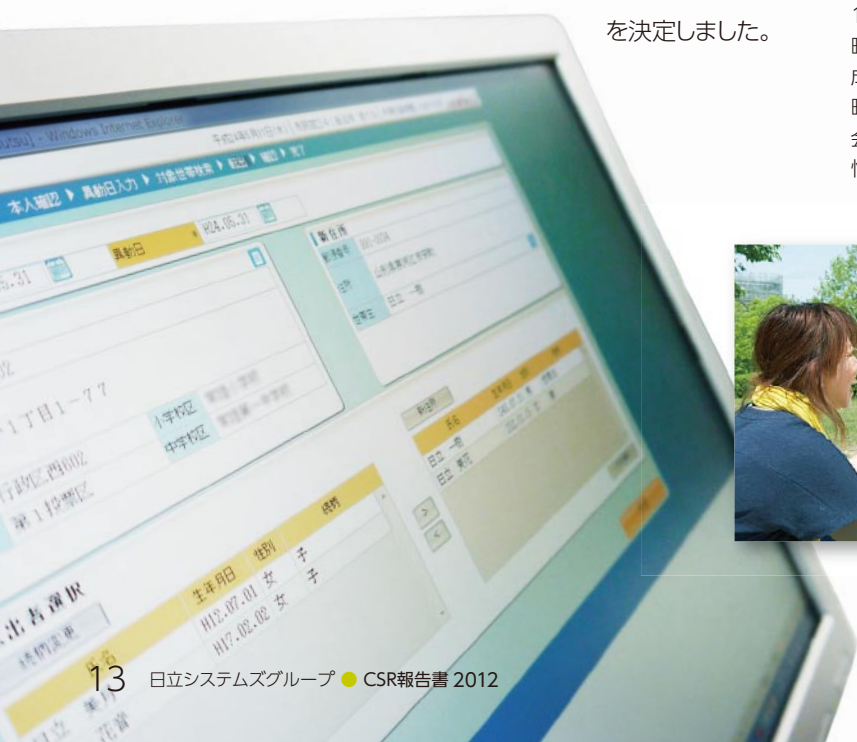
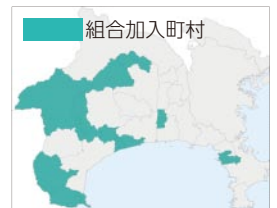
## カスタマイズの手間が少ない 電子自治体ソリューションを提案

システムの共同化にあたっては、14町村が共同で利用するため「カスタマイズの手間が少ないパッケージ」を活用することや、今後の法改正などに備えて「システム構築から運用までのマネジメントや運用支援をトータルで提供できる総合力を持ったベンダー」を選定することを確認しました。こうして選ばれたのが、総務省が推進する地域情報プラットフォームに対応した日立システムズの電子自治体ソリューション[e-ADWORLD2/SaaS]です。

e-ADWORLD2/SaaSは、自治体が抱える業務システムの早期導入・低コスト化へのニーズに応えるために開発されたクラウド型サービスで、各町村のシステム担当者がまとめた46業務3,486項目の要件のうち、96%を標準仕様でカバー。また、プロジェクトのマネジメントや運用支援についても、具体的な体制・手順を示したことが現場の管理・運用担当者から高く評価されました。

### ● 神奈川県町村情報システム共同事業組合

2011年4月1日設立。神奈川県内の全14町村(葉山町、寒川町、大磯町、二宮町、中井町、大井町、松田町、山北町、開成町、箱根町、真鶴町、湯河原町、愛川町、清川村)の住民記録、税、福祉、財務会計など、さまざまな業務を行うための情報システムの共同化を推進。



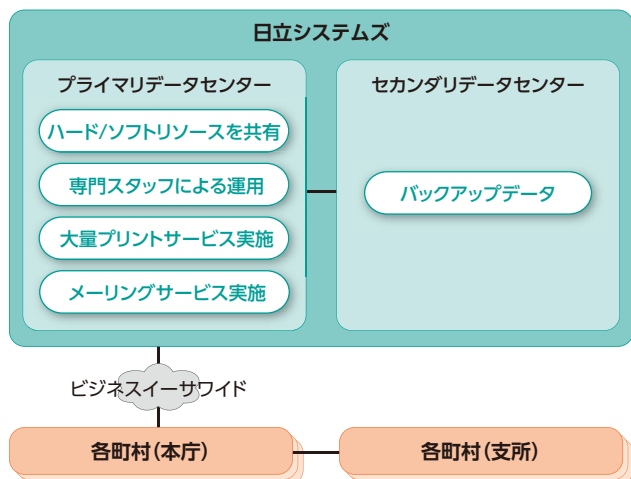


## 約43%のコスト削減、住民サービスの一層の向上へ

2011年5月から、各町村の住民情報や税業務といった基幹業務システムを日立システムズのデータセンターに集約する作業を始め、いよいよ10月から13町村でSaaS型サービスの利用が始まりました。

システム共同化によって、14町村の5年間のシステム運用費は、43億円から約24億円へ、約43%削減される見通しです。また、これまでは町村によって業務方法が異なり、住民サービスにばらつきがありましたが、今後は高いレベルで業務を標準化できるため、サービスの一層の向上が期待されます。

さらに、今回のプロジェクトを通じて各町村間の人的つながりができたことで、さらなる業務の効率化、万一の災害時の素早いシステム復旧なども期待されます。



## お客様の声

神奈川県町村情報システム共同事業組合 主査  
國友 勝成 様



システムの共同化で、今後はコンビニ収納をはじめとするマルチペイメント、コンビニでの住民票発行などに取り組んでいけるようになりま。個々の費用負担が軽くなりますので、こうした新しい取り組みも始めやすくなります。ほかの市町村にも共同利用への参加を呼びかけ、より一層の費用削減と住民サービスの向上につなげられたらと期待しています。

神奈川県足柄上郡山北町 企画財政課 参事 兼 課長  
山崎 佐俊 様



保守面での負担が減ったことで、人を有効活用して業務効率やサービス向上を図っていけるようになりました。ちなみに私は、パートナー選定の際、担当者の方が信頼できるかどうかを大切にしています。その点、日立システムズは、10年以上、仕事がなくともずっと私たちの声を聞いてくださっており、そんな姿勢も決め手となりました。

## 担当者の声

横浜支社 営業本部 営業部  
高木 正幸(左)・渡辺 正人(右)



今回、神奈川県町村情報システム共同事業組合様に「e-ADWORLD2/SaaS」を採用いただけたことを大変光栄に思っております。現在、46の業務システムをご利用いただいておりますが、豊富なラインアップを活用いただくことで、行政サービスの一層の向上に貢献できると考えております。今後もお客様の期待に応えるべく、課題と向き合っていきます。

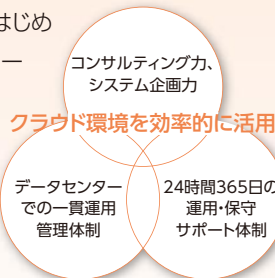
## Strategy

### 真にお客さま本位のクラウドサービスへ

#### —日立システムズのクラウド戦略「仮想プライベートクラウド」

#### ワンストップサービスのノウハウをクラウドで

クラウド型のサービスは、仮想化をはじめとする基礎技術からデータセンターでの運用・管理、サポートに至るまで、複合的で多面的な技術・ノウハウで構成されています。また、企業システムとして活用するためには、クラウド上のサービスと自社をつなぐネットワークや、企業内システムとの連携など、クラウド以外の部分も考慮する必要があります。日立システムズは、コンサルティングから、24時間365日のサポートまでワンストップでサービスを提供できる強みを生かした企業向けクラウド型サービスを提供しています。



#### 2つの「市場」にサービスを提供

日立システムズは、2つの方向でクラウド事業を展開しています。企業向けには、「コストメリットの大きいパブリッククラウド」と「セキュリティ面での不安が少ないプライベートクラウド」を比較して悩まれているお客さまに対して、双方の利点を融合した「仮想プライベートクラウド」を積極的に提案しています。また、自社のパッケージをクラウドで展開したいと考えるパッケージベンダー様には、課金やサポート、ヘルプデスクといった販売基盤、サポート基盤を含めた総合的なクラウド基盤を提供しています。



# 人財、組織のグローバル化を支える体系的な育成プログラムを整備。

経済・社会のグローバル化に伴い、日本企業の国際展開が加速しています。日立システムズは、国内外のお客さまにワンストップサービスを提供し続けていくために、また従業員が将来にわたって活躍できるよう、体系的な育成プログラムを整備して人と組織のグローバル化を推進しています。

## 世界で通用するスキルとマインドを備えた人財を

タイにおけるクラウド型サービスの開始、中国・広州での合弁会社の設立と現地顧客の開拓・サービス展開、国内企業の海外進出支援サービスの新ブランド発表——。経済のグローバル化が進み、日本企業の国際展開が加速する中、日立システムズは、海外事業を積極的に推進しています。

こうした取り組みを一層強化し、さらなる顧客満足を創出していくためには、国内はもちろん、世界で通用するスキルとマインドを備えた“世界につながる人財(グローバル人財)”の育成が必要不可欠です。また、従業員が将来にわたって活躍するための能力開発の機会を提供し続けることは、CSRの観点からも重要視されています。そこで日立システムズは、

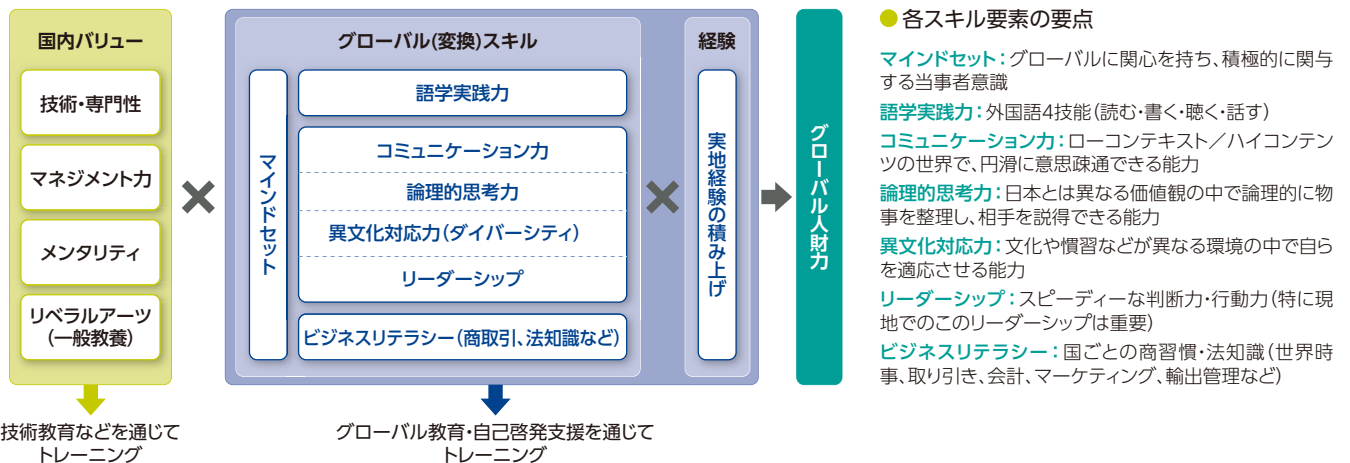
2010年度から海外研修を中心とした「グローバル教育プログラム」をスタートし、2012年には全従業員を対象とした体系的かつ横断的な人財育成プログラムとして整備しました。

## 「全社教育」「選抜教育」「自己啓発支援」を柱に

日立システムズが育成を目指す「グローバル人財」とは、文化や歴史、慣習や価値観など世界各地の多様なバックグラウンドを理解し、相互理解に基づく適切なビジネス・コミュニケーションを通じてお客さまに付加価値を提供し、地域・国際社会の持続的な発展に貢献する人財です。

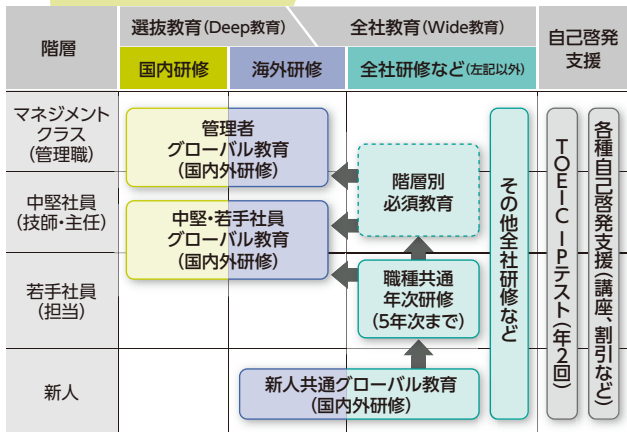
こうした考えを基に、プログラムの策定にあたっては、必要なスキル要素をフレームワークとして整理しました(図A)。そのうえで、全従業員のレベルアップを図る「全社教育(Wide教育)」、中堅・若手社員やマネジャー層から人財を選抜してグローバルビジネスリーダーを育成する「選抜教育(Deep教育)」、eラーニングやセミナー、語学検定の実施など学習を多面的に支援する「自己啓発支援」の3軸から成るプログラム・スキーム(図B)を構築。多様な学習機会を組み合わせ活用できる“体系”とすることで、相乗的な効果をもたらし、かつ中長期的なキャリア形成に役立つようにしています。また、そのス

グローバル人財に必要なとされるスキル要素(図A)





## グローバル教育体系(図B)



スタート地点である新入社員教育では、全員を海外に派遣するなど、早い段階からグローバル・マインドを醸成していくよう努めています。

世界各地のステークホルダーと成長の喜びを分かち合う「グローバルサービスカンパニー」へ。日立システムズは、「2015年に海外売上高比率10%以上」を掲げ、これらの育成プログラムを通じて人財と組織のグローバル化を進めていきます。

## Close Up

### グローバル・マインドの醸成へ 新入社員全員がアジア各国での研修に参加

日立システムズは、グローバル・マインドの醸成や、実務で活用できる英語力の強化、海外技術者とのネットワークづくりなどを目的に、2009年度から海外研修を開始しました。2010年度からは新入社員全員を対象に実施しており、2011年度は9つのグループに分けて、ベトナム、



ベトナムでの植樹ボランティア

フィリピン、中国で行い、149名が参加しました。研修では、ビジネス英語やビジネススキルのほか、現地企業への訪問やボランティア活動なども取り入れています。

## 参加者の声

### 中堅・若手海外研修

日立・企業情報サービス事業部  
システムソリューション本部 第一システム部  
井手 朋子(写真右から2人目)

以前、仕事で英語を使う機会があり、ビジネス英会話に関してはそれほど問題ないと思っていましたが、講義がすべて英語と聞いてやはり多少の不安はありました。ただ実際には、難しい理論でも、その後プロジェクトメンバー——いろいろな専門分野をバックボーンに持つ現地の留学生たちとディスカッションする機会があったため理解しやすかったです。中でも研修の最後に行われた「ビジネスプラン」のプログラムでは、ある商品の海外進出を予算や人員まで計画していくのですが、メンバーの発想の豊かさにとても刺激を受け、印象的かつ実践的なプログラムとなりました。この経験を生かして、グローバルなプロジェクトをマネジメントできるような人財になっていきたいと思います。



### 新人海外研修

公共情報サービス事業部  
公共システム第一本部 第一設計部  
大塚 博紀(写真左から2人目)

初めての海外研修ということもあり、どんな風になるのだろうと思っていましたが、事前の説明会や研修などで心の準備ができ、新しい世界と出会う期待感を持って出発することができました。現地では、「企業訪問」が印象的でした。大勢の海外企業の方々がいる中で、英語やジェスチャーなどで意思を伝える経験をしたことで、「どんな仕事もチャレンジだ」「自ら行動しないと何も始まらない」という考え方、度胸が身に付いたと思います。今後は仕事でも海外に出張に行く機会が増えると思いますが、この経験を忘れず、一回り大きくなるチャンスと捉えて積極的に参加していこうと思います。そして、課の先陣を切って新たな分野を開拓していく魅力ある人間になることが目標です。



# 「郡山から世界へ!」をキーワードに クラウド型CTI基盤によるコンタクトセンターを 福島県郡山市に開設。

2012年4月、東日本大震災で被災した福島県への復興支援活動の一つとして、日立システムズは「郡山コンタクトセンター」を新設。現在、20名のスタッフで、業務サポートからハードウェア／ソフトウェアまでのお問い合わせに対応しており、今後、2015年までに300名規模に拡大する計画です。

## 中長期的な復興支援に向けて 「郡山コンタクトセンター」を稼働

日立システムズは、東日本大震災の発生直後から、被災地のお客さま2,800件以上のITシステムの復旧支援に取り組んできたほか、自治体向け被災者支援システムやクラウド型データ保管・共有サービスの無償提供などに取り組んできました。また2011年夏からは、日立グループとして中長期的な観点から復興支援を継続していくこととし、当社では「地元で雇用を創出し、事業として成長させていくことが、20～30年先の支援につながる」と考え、被災地にコンタクトセンターを新設することとしました。その後、被災地の中から、コストや人材の豊富さ、自治体の協力体制などを多角的に検討していった結果、福島県郡山市に開設することを決定\*。2012年4月に業務がスタートしました。

### ※ 郡山にコンタクトセンターを開設した主な理由

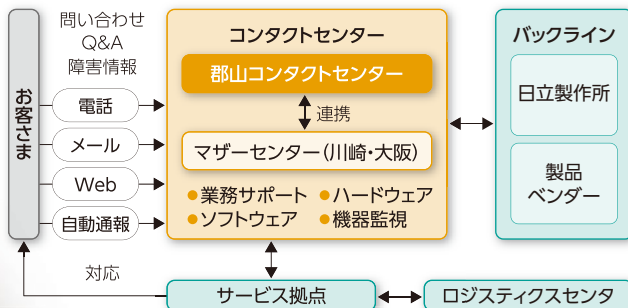
- ① 継続的・安定的に成長可能なサービス産業創造が、雇用対策として効果的で、福島県や郡山市の政策目標に沿っている。
- ② 福島県は緊急雇用創出基金事業「がんばろう福島の企業 産業復旧・復興事業」などの充実した雇用促進の施策が用意されている。
- ③ 大学、専門学校などが集積しており、優秀な人材が豊富な環境である。
- ④ 既存のコンタクトセンターの分散化を図ることで、災害時の事業継続性を高めることができる。
- ⑤ 首都圏からの交通アクセスが良く、サポートや教育・研修が容易で、お客さまのためのサービスの高度化や業務内容の拡充がしやすい。

## 段階的に規模を拡張して 3年後には300名規模の要員を実現

現在、日立システムズは、神奈川県川崎市と大阪府大阪市に大規模なコンタクトセンターを設置しており、全国各地のお客さまにITシステムに関するヘルプデスクサービスなどを提供しています。2つのセンターでは合計1,000名近くが在籍しており、24時間365日体制で月約12万件のコールを受け付ける当社の中核コンタクトセンターという位置付けから“マザーセンター”と呼ばれています。

これに対して郡山コンタクトセンターはマザーセンターの一部の機能を移管した“サテライトセンター”として運営されており、対応時間は午前9時から午後5時までとなっています。

### 郡山コンタクトセンター





しかし、今後は事業拡張に合わせて川崎のマザーセンターと連携し24時間365日の対応を計画しており、3年後には要員を300名規模に拡張する予定です。また、段階的に対応領域も広げ、将来的には幅広いお客さまのコンタクトセンター関連業務を請け負うBPOの拠点として業務を拡大していくことを検討しています。

さらに、グローバル展開を目指して設置している海外サテライトセンターとの技術交流を図りながら、多言語対応を推進していく予定です。

## 郡山の活性化に向けて情報系の人財を育成

当社は今後、福島県や郡山市といった自治体、大学や専門学校、当社を含むIT企業など“産・学・官”の連携によるコンタクトセンターの新たな人材育成制度の創設を検討していく予定です。また、当社が中心となって大学や専門学校にコンタクトセンターの講座を開設し、学問領域として確立していくことも目指していきます。

そして、郡山市を“日本発のコンタクトセンター学の発祥の地”と位置付け、数多くのIT系企業を誘致し、さらなる雇用創出を目指していきます。さらに業務のグローバル化にも積極的に対応していくことで、“郡山から世界へ”の道を拓き、地域の国際化対応にもより貢献していく考えです。

日立システムズは、今後も福島県や郡山市と協力しながら、雇用創出と人材育成を通じたお客さま満足度の向上に積極的に取り組んでいきます。

## Human Development

### “コールセンター知能スキル”の獲得へ CMBOKをベースにした研修を実施

郡山コンタクトセンターでは、2012年4月の稼働を迎えるにあたり、従業員全員に「CMBOK」をベースとした研修を実施しました。



研修中の様子

「CMBOK (Contact Center Management Body Of Knowledge)」とは、コンタクトセンターマネジメント知識スキル体系という意味で、

### センター長の声

コンタクトセンター事業部 企画管理部 部長  
迫田 安泰



「郡山から世界へ!」というキーワードは、郡山のスタッフたちが発信した言葉です。そこには、“世界各地のお客さまのお問い合わせに対応する”という彼らの想いが込められています。それほど皆さんモチベーションが高く、勉強熱心です。また、今回20名の募集に対しては、約1週間で120名の方にご応募いただきました。地元で働きたいという若い方々が多いことはとても勇気付けられますし、その期待に応えるためにセンターをさらに発展させていきたいと考えています。

### スタッフの声

コンタクトセンター事業部  
八板 千裕



前職でSEとヘルプデスクをしていたのですが、幅広い業務が記載された求人票を見て新しい挑戦をしようと思い応募しました。ネットワークなどあまり詳しくない分野もありましたが、しっかりした研修を受けたことでクリアすることができました。現在受けているお問い合わせ対応の仕事でも、システムだけではなくオフィス系のお問い合わせやネットワーク障害の対応もあり、幅広い知識が得られます。今後も、自分にはない知識をもっと増やして活躍していきたいと思っています。

コンタクトセンター事業部  
佐藤 かおり



コールセンターの経験は初めてだったのでスキルが無いことが不安でしたが、充実した研修プログラムによってセンター員として十分なスキルを習得することができました。将来は前職のSE経験とこれからのキャリアアップによって、幅広いITスキルで全国の困っているSEをサポートするプロフェッショナルな存在になりたいと思います。また、第一期メンバーの私たちが中心となって品質の高いサービスを提供し、お客さまの信頼に応える郡山コンタクトセンターに拡大発展させていきたいと思っています。

コンタクトセンターでの専門的な職能に必要な知識・スキル・行動などコンピテンシーを体系的にまとめたものです。

郡山コンタクトセンターでは、3カ月という長めの教育期間を設け、CMBOKをはじめ、ビジネスマナー教育や基礎知識、応用知識までの幅広い教育プログラムを実施。スタッフの高いモチベーションに支えられ、スムーズに本番を迎えることができました。なお、日立システムズでは、CMBOKをコンタクトセンター検定試験などの資格取得の基盤としても活用しています。

## CSRを支える基盤

持続可能な社会の発展に向けて、日立システムズグループはCSRを支える基盤を強化し、発展させていきます。

### コーポレート・ガバナンス体制

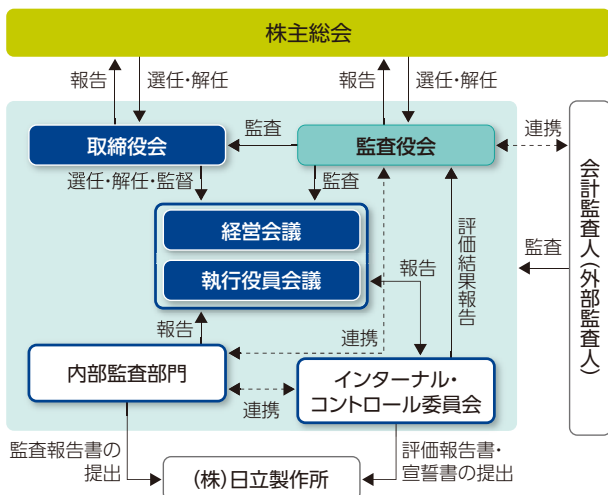
当社取締役会は、取締役14名(非常勤取締役4名を含む)と監査役5名(非常勤監査役2名を含む)によって構成され、原則月1回開催します。法令で定められた事項や、重要な経営の意思決定と業務執行の監督をスピーディーに実行することで、継続的な企業価値の向上に努めています。

監査役会は、監査役5名(非常勤監査役2名を含む)で構成され、独立性を保持しながら監査を実施しています。また、監査役は取締役会・経営会議・執行役員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、取締役と監査役は、それぞれ内部監査部門および会計監査人と連携を取り、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。

一方で、日常の業務執行については、執行役員制度を導入し、業務執行の迅速化と事業責任の明確化を図っています。また、執行役員31名(取締役を兼務する10名を含む)と常勤監査役3名による執行役員会議では、各部門の報告や幹部指示の伝達や役員間の情報共有をしています。

#### コーポレート・ガバナンス体制



### コンプライアンスを推進

当社は、日立グループ共通の理念であり、「日立システムズWay」の前提となる“基本と正道”の精神に則って、企業としての社会的信頼を高めることを基本方針としてコンプライアンスを推進しています。

具体的には、日立グループに共通して適用される行動規範を定めた「日立システムズ行動規範」を当社の会社規則として制定し、日立システムズグループ一体となった各種施策「行動規範実践プログラム」を展開しています。この「行動規範実践プログラム」では、「行動規範の理解のための教育の推進」(Plan)→「従業員一人ひとりの行動規範の実践」(Do)→「監査、内部統制、従業員意識調査、内部通報制度等を通じた行動の確認」(Check)→「プログラムや教育内容の見直し」(Action)といったPDCAサイクルを常に意識し、諸施策に取り組んでいます。

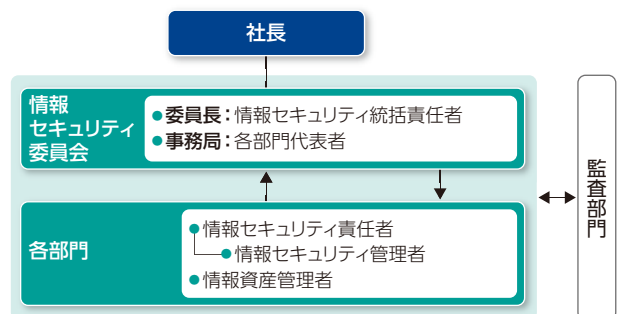
また、ステークホルダーから信頼される行動の実践はもちろんのこと、コンプライアンスリスクの発生防止という観点からも、上記施策に加えて、各組織におけるリスクの洗い出しや、洗い出したリスクへの対応策の立案・実践といったリスクマネジメント施策にも積極的に取り組んでいます。

### 情報セキュリティを強化

当社では、「情報セキュリティ方針」に基づき、ISMS※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、教育や指導を徹底するとともに、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。これらの取り組みを通じて、従業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の略。情報セキュリティマネジメントシステムのこと。

#### 情報セキュリティ推進体制



(グループ会社を含む体制)

## 「品質確保フェーズゲート」を設置

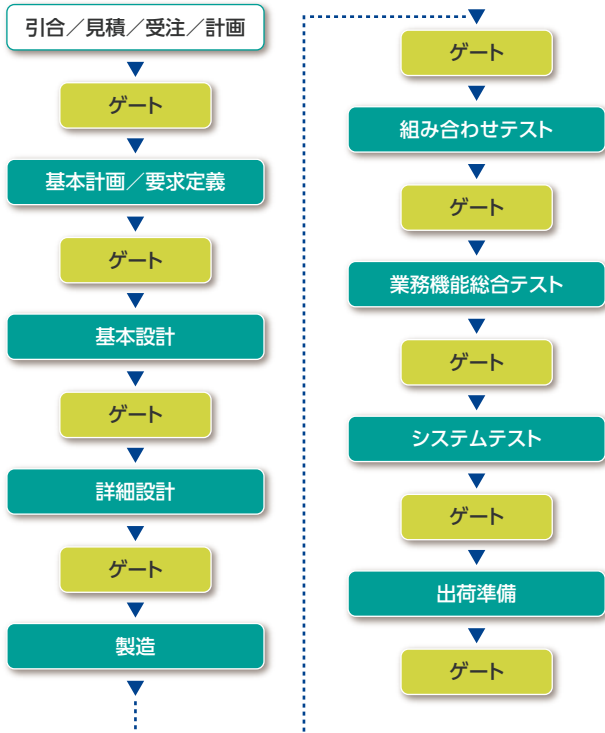
当社は、お客さまに満足いただける高品質なITサービスを提供するため、大きく3つの品質保証活動を推進しています。

1つめは、設計・運用部署が自社の規格に沿って品質を確保し、お客さまからの「引き合い」から「稼働後」までのプロセスで「品質をつくりこむ活動」です。もう1つが、専門組織である品質保証本部も参画して、開発から運用における「プロセスの妥当性を検証する活動」です。

さらに、2008年度から「品質確保フェーズゲート」を設けています。これは、各プロセスで7~8割作業が進んだ時点で、チェックリストを基にしながらか「進捗」と「実施すべき作業の漏れ」の有無を確認するというものです。高品質を確保するために上流工程でやるべきことを先送りしないというルールを定着させるだけではなく、現場での自立的かつタイムリーな改善を促しています。

このほかにも、品質保証活動の徹底と効率化に向けて、障害対応支援、品質保証技術・ツールの開発、システムの設計や検査の強化、定期点検の継続、ライフサイクルを通じた品質確保策の推進などに取り組んでおり、2011年度も品質保証プロセスの改善を実施しました。

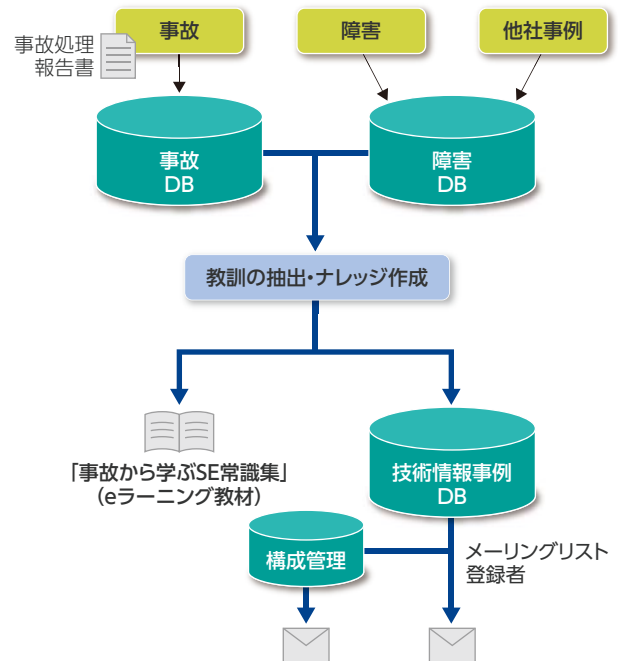
### 品質確保フェーズゲート



## 品質ナレッジの共有・活用

当社では、事故や障害の撲滅・再発防止を目的として、反省会、品質マインドの醸成教育などを実施しています。事故情報や反省会の結果はナレッジ情報として事故管理DB、社内サーバーに格納し、eラーニングの教材に活用したり、従業員向けに事故情報を発信して、製品・サービスの品質改善につなげています。また、グループ会社のガバナンス強化に向けて、品質に関するグループ会社との「品証部門連絡会」を2カ月に1回開催しています。

### 品質ナレッジ



## 「落穂拾い会議」の開催

「落穂の精神」とは、日立製作所が創業当時から大事にしてきたもので、「進んで自分の身を責め、自分の中に反省を見出すこと」を意味します。日立グループにも受け継がれており、当社も、高品質な製品・サービスをお客さまに提供するために、他人を非難するのではなく、お客さま視点で謙虚に自分が反省するという姿勢で業務に取り組む、という考えを重視しています。

この精神に則って、事故責任部署や品証部門、役員などが参加する「落穂拾い会議」を年2回(上期/下期各1回)開催しています。

## CS向上の取り組み

全国の拠点で、それぞれのお客さまに“安心・安全・先進性”による満足と感動をもたらすイノベーションを提供します。

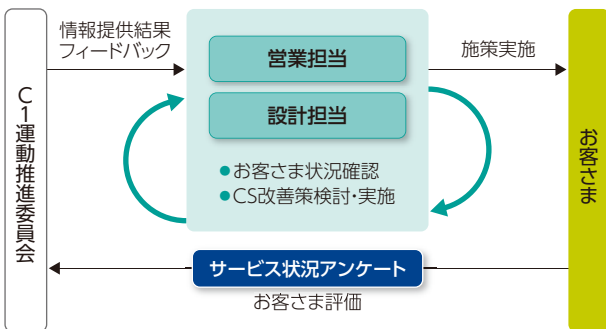
## CS向上活動の推進

当社は、“業界ナンバー1のCS”を目指して、継続的にCS向上活動に取り組んでいます。その推進組織として、システムインテグレーション部門では「C1運動推進委員会」、プラットフォーム保守系の部門では「CS品質向上会議」を設けています。2012年度は両組織を融合した「全社CS会議」を発足し、運営していく予定です。

### ● C1運動推進委員会／CS品質向上会議

月1回開催し、CS向上に関する全社的な方針の決定、施策の検討などを行っています。また、お客さまの信頼に応え、より高い品質の商品・サービスをご提供するために「サービス状況アンケート」を毎年実施。アンケート結果はそれぞれの担当部門にフィードバックして、商品やサービス、お客さまへの接し方など業務全般に反映しています。

#### CS向上のためのフロー



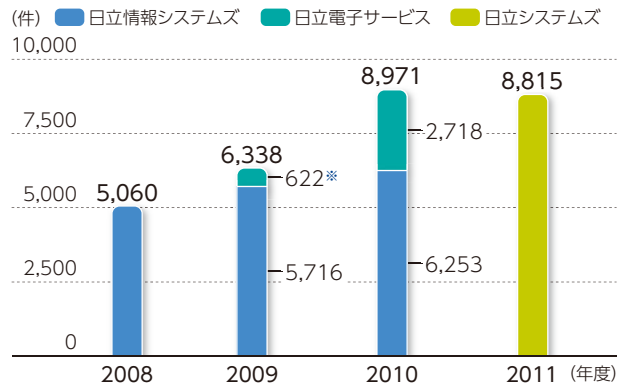
### ● お客さま窓口「FainDesk」

当社では、お客さまとコミュニケーションを図る窓口として「FainDesk」を設置し、商品やサービスに関するお問い合わせをはじめ、お客さまの経営課題やシステム開発に関するご相談をメールや電話で受け付けています。

2011年度は、8,815件のお問い合わせをいただきました。

また、セミナー開催や展示会出展の際には、新商品・新サービス、業界動向などをお客さまにご紹介するとともに、商品・サービスへのニーズやご意見などを直接うかがい、いただいたお客さまの声を経営やサービスに反映しています。

#### お問い合わせ件数



※ 2009年度の日立電子サービスは下期のみ集計

## 従業員とともに

日立システムズグループは、従業員は「人材」と考えており、多種多様な人間性を尊重した人材活用を目指しています。

## 体系的な教育制度を構築

当社は、ITスキル標準(ITSS)に準拠した独自のスキルマネジメントシステムを構築しているほか、役割やキャリアに応じた効果的な教育を実施し、人材育成を強化しています。

例えば、教育制度では職種別教育や階層別教育、グローバル教育と幅広いプログラムを用意。専門教育では、SEや営業など職務タイプ別に必要な知識やスキルを学べるほか、階層別教育では、教育体系に基づき、ビジネススキルや論理的思考のレベルアップを図るとともに、キャリアの過程で必要となるマネジメントスキルを学べます。そしてグローバル教育では、グローバルリーダーの育成などの研修を実施しています。



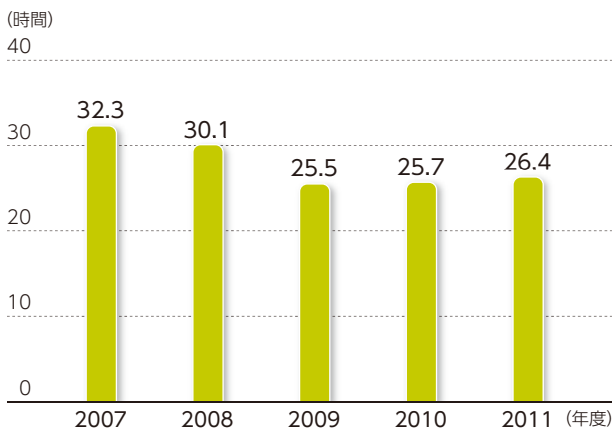
## 長時間労働の削減・防止

当社では、従業員が健康的に意欲を持って働くためには、長時間労働を削減することが重要と考え、業務効率の向上に向けたさまざまな取り組みを実施しています。取り組みにあたっては労使一体で推進しており、労使の代表者をメンバーとする労働時間適正化委員会を年2回(上期/下期各1回)開催。この委員会で新たな施策の検討や、これまでに取り組んだ施策の改善・強化を図っています。

施策の一例としては、毎週水曜日の一斉定時退勤や、プロジェクト終了時などに連続休暇を取得できるプロジェクト休暇の新設などがあります。これらの取り組みの成果として、2011年度は合併によって作業量が増加したものの、時間外労働時間は微増に止まりました。なお、やむを得ず月60時間以上の残業を行った社員に対しては、健康診断や医師・保健師などの面接を通じて心身の健康をフォローしています。

今後も、社員が生き生きと働ける職場づくりを目指し、労使一体となって長時間労働削減に向けた取り組みを全社に展開していきます。

### 時間外労働時間(月平均)



## メンタルヘルスケア

生き生きと働ける職場をつくるためには、社員の体だけでなく、心のケアも重要です。当社では、健康管理センターをはじめ各事業所に健康相談窓口を設置し、面談希望者や長時間超勤者に対して、産業医、精神科専門医、保健師などによる保健指導・メンタルヘルスケアを行っています。

今後も、産業保健スタッフ体制を充実するなど、心身の健康維持・増進に向けたきめ細かい対応を実施していきます。

## 環境とともに

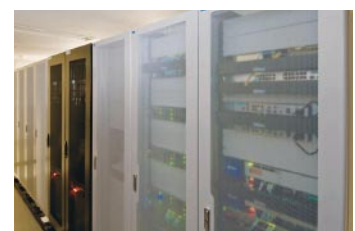
日立システムズグループは、地球環境の保全が人類共通の重要課題との認識のもと、環境負荷の低減に努めています。

## 環境マネジメント

日立システムズグループは、環境経営や環境リスク低減などの継続的改善を目指して、国際標準規格ISO14001に基づく環境マネジメントシステムを構築し、その仕組みを基に環境に関する取り組みを進めています。そして、2011年10月に日立システムズとして合併後、2012年5月にグループ会社7社を含めた日立システムズグループとして一括認証を受けました。なお、報告対象期間中の当社の環境に関連する法令等違反はありませんでした。

### ● 環境データセンタ構想

当社は2007年から「環境データセンタ構想」に着手。先進的なサーバーの仮想化技術を積極的に活用し、センター内で最も電力を消費するサーバーの省電力化を推進しています。現在、2013年度までに「2010年度比20%削減」という目標を掲げ、取り組んでいます。



環境モデルセンタ内部

### ● サービスカーの低公害車化

ビルで使用する電力由来のCO<sub>2</sub>のほかに全国に約850台配備しているサービスカーから排出されるCO<sub>2</sub>量も全体の7%を占めています。このため、サービスカーを順次、ハイブリッド車に代表される超低公害車に変更することも課題として取り組んでいます。



サービスカー(電気自動車)

## 地域貢献活動

全国の支社・支店およびグループ会社では、環境保全や社会福祉などの自主的な地域貢献活動に取り組んでいます。

### ① 北海道日立システムズ

#### 「北海道 日立グループの森」 下草刈り活動に参加

北海道地区の日立グループでは、「北海道 日立グループの森」(勇払郡むかわ町)を開設して4年目を迎えました。2011年は、2008年に植樹した苗木の成長を助長する下草刈りを実施しました。私たちは、これからも「北海道 日立グループの森」を大切に見守っていきます。



### ② 東北支社

#### 盛岡さんさ踊りに合わせて 清掃ボランティア

東北支社の盛岡営業所では、2010年から盛岡さんさ踊りに合わせて従業員全員でパレードのエリア内にある事務所周辺の清掃活動を実施しています。2011年は、岩手県内の日立グループ各社にも参加を呼びかけ、日立グループ9社33名が本活動に参加しました。参加者が増えたことで昨年よりも活動エリアを広げることができ、中央通を中心に3班に分かれて、空缶、ビン、ペットボトルなどのごみを拾いました。



### ③ 本社

#### 山形県河北町立河北中学校の 「企業訪問」を受け入れ

2011年4月22日、山形県河北町立河北中学校の修学旅行生20名の企業訪問を受け入れ、会社説明や施設見学、当社商品の体験などを催しました。



### ④ 本社、横浜支社ほか

#### 「あんしんの森」で環境保全活動

当社は、環境保全活動の一環として神奈川県が実施する「水源林パートナー制度」に参画し、2008年から神奈川県足柄上郡松田町寄(やどりき)に「あんしんの森」を開設しています。2011年度も合計3回開催し、従業員やその家族のべ233名が集合。間伐作業や水源林ガイドコースの散策などを体験しました。



### ⑤ 日立システムズ

#### フィールドアンドファシリティサービス

#### 「東京都千代田区一斉清掃」に協賛

2011年度は、6月と11月に神田本社周辺の清掃活動を実施し、合わせて58名が参加。ごみ袋10袋分を回収しました。



### ⑥ 日立システムズ・テクノサービス

#### 献血活動の実施

2012年3月1日に品川オフィスで東京都赤十字血液センターにご協力をいただき、「献血活動」を実施しました。日立システムズ・テクノサービスとしては、初の試みではありましたが、52名が参加しました。



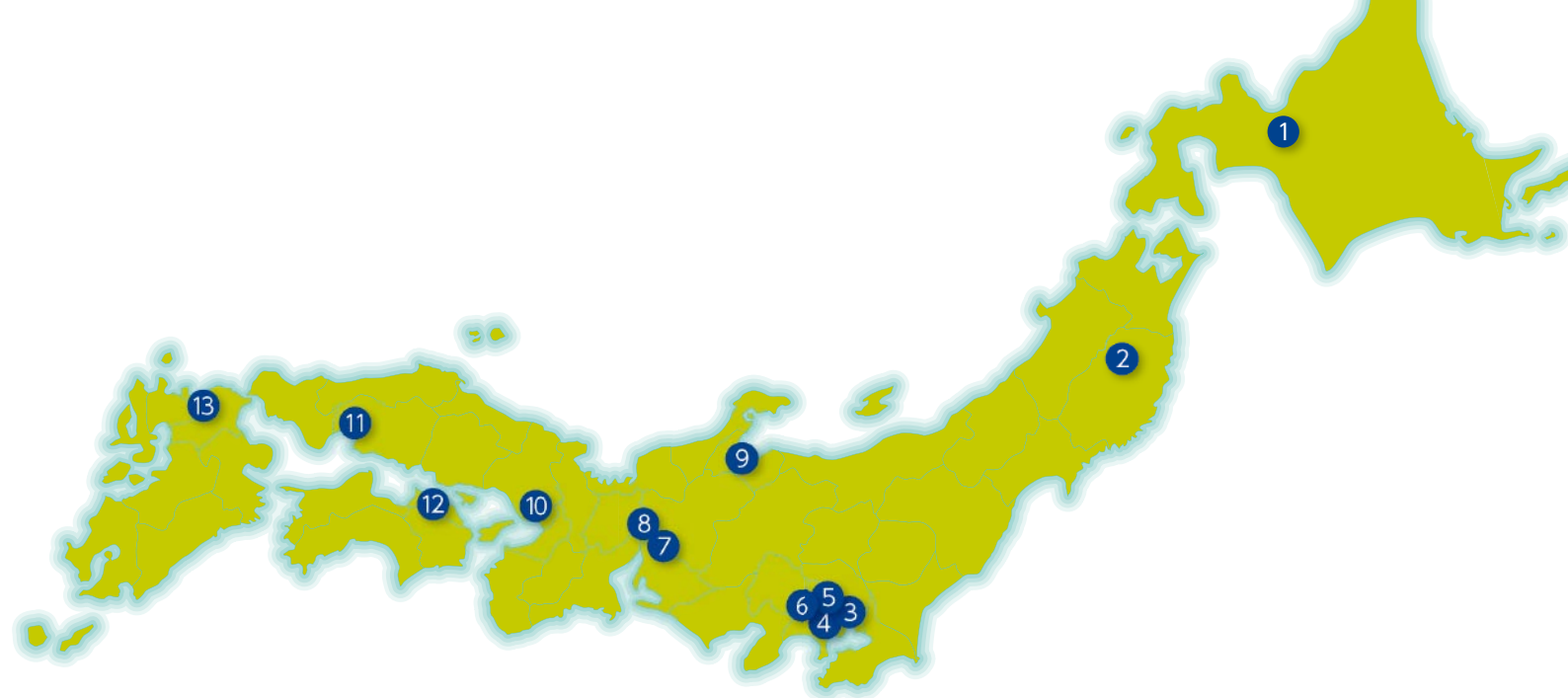
### ⑦ 日立システムズ

#### エンジニアリングアンドソリューション

#### 各地で「クリーン作戦」に参加

中部支店で2011年11月12日に「藤前干潟クリーン大作戦」(主催:NPO法人藤前干潟を守る会ほか)に22名、関西支店で同年10月22日に「大阪マラソン「クリーンUP」作戦」(主催:大阪市、すきやねん大阪市民運動推進委員会)に30名、茨城オフィスで2012年2月4日に「中心市街地クリーン作戦」(企画:水戸市男女平等参画課)にそれぞれ参加しました。

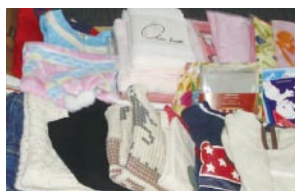




## ⑧ 中部支社

### ボランティア団体に寄付

各家庭にある洗剤、ハンカチ・タオル類の日用品や未使用の鉛筆・ノート、子ども用のTシャツ・半ズボン・スカートなどを持ち寄って、2011年12月28日にボランティア団体に寄付しました。



## ⑪ 中国支社

### 「ごみゼロ・クリーンウォーク」に参加

広島市内中心部の散乱ごみを拾って歩く、きれいなひろしま・まちづくり市民会議主催「ごみゼロ・クリーンウォーク」が2011年6月5日に開催され、中国支社からは従業員・家族合わせて24名が参加し清掃活動を行いました。



## ⑨ 中部支社 北陸支店(富山営業所)

### 海岸清掃美化活動に参加

2011年9月10日、日立グループ恒例イベントの海岸清掃美化活動が富山県富山市岩瀬浜で行われ、従業員・家族も含め11名が参加しました。海水浴シーズン後の海岸清掃でしたが、流木やペットボトル、たばこの吸殻などのごみを収集しました。



## ⑫ 四国日立システムズ

### 「日立グループの森プロジェクト in四国(第2回)」に参加

2011年5月14日に開催された「日立グループの森プロジェクト」に参加しました。当日は、四国日立システムズから従業員・家族合わせて11名が参加し、除間伐・植林を順次行いました。



## ⑩ 関西支社 神戸支店

### 「チャリティカレンダー市」への寄贈

2010年からNPO法人「日本災害救援ボランティアネットワーク」が毎年1月の3連休に開催するチャリティカレンダー市にカレンダー、手帳を寄贈しています。チャリティカレンダー市とは、不要となったカレンダー、手帳などを安価で販売し、売上金を支援活動にあてるというものです。今年はカレンダー255個、手帳122冊を寄贈することができました。



## ⑬ 九州日立システムズ

### 本社ビル周辺の清掃活動

毎月最終水曜日の定時前に有志が集い、マンション・学校などが立ち並ぶ本社ビルを中心とした2ブロック圏内の美化活動を実施しています。2011年度は、のべ179名が参加しました。



## Web掲載項目一覧

日立システムズグループのCSR活動をご理解いただくために  
冊子で報告しきれなかった取り組みを  
Webサイトで報告しています。

<http://www.hitachi-systems.com/csr>



● Webにのみ掲載    ○ より詳しい情報をWebに掲載

社長メッセージ

● CSRに対する考え方

CSR TOPICS

### 特集

#### ○ 特集1

「ITのチカラ」を災害対策の強化へ

#### 特集2

クラウドサービスの最前線から

#### 特集3

グローバル人財の育成強化へ

#### 特集4

“雇用の創出”によって復旧・復興を支援

事業を通じた社会への貢献

### CSRの実践

● コンサルティング～業務設計・企画

● システム設計・構築

● システム導入・設置

● システム運用

● システム保守・拡張

### CSRを支える基盤

● CSRマネジメント

○ コーポレート・ガバナンス

○ コンプライアンス

○ リスクマネジメント

● BCPの策定・運用

○ 情報セキュリティ／個人情報保護

○ 品質保証

### ステークホルダーとともに

○ お客さまとともに

○ 従業員とともに

● お取引先とともに

○ 社会貢献活動

### 環境とともに

○ 環境マネジメント

● 製品・サービスの環境負荷低減の取り組み

● 事業活動における環境負荷低減の取り組み

第三者意見

● CSR報告書ライブラリー

## 第三者意見



(株)クレイグ・  
コンサルティング  
代表取締役

### 小河 光生氏

#### Profile

シンクタンク、外資系コンサルティング会社を経て、2004年に独立、現在に至る。専門分野はCSRを通じた組織活性化、人材活性化。著書に「ISO26000で経営はこう変わる」「CSR 企業価値をどう高めるか」(ともに日本経済新聞出版社刊)など。

本報告書は昨年10月に誕生した日立システムズとして初めて発行したCSR報告書である。

日立システムズは、旧日立電子サービスと旧日立情報システムズが統合してできた会社であり、両社がこれまで実績をあげてきたCSR内容を継続しながら、CSRを経営の軸に据えてさらに拡大していこうという意欲あふれた内容となっている。

「社長メッセージ」に書かれたとおり、新生日立システムズの中核をなすのは、会社設立時に発表された日立システムズWayであろう。高橋社長が強調している「高齢者が暮らしやすい街づくり」「新たな農・漁業モデル」などの具体的な社会課題解決に自社のITソリューションを活用したいとの意気込みは、「ITシステムと“人”の知恵や情熱を組み合わせた新たな価値の提供」という企業理念の具現化された姿であると理解できる。

さらに、従業員の行動の拠り所である行動指針は、「社会貢献:優れたサービスで社会の発展に貢献します。」から始まることも特徴的である。このようにトップが事業とCSRを一体と捉え、事業を常にステークホルダー起点で考えるという姿勢は高く評価できる。

一方、高橋社長の熱い思いを具体的なアクションに結び付ける仕組みは、統合とほぼ同時に立ち上がった「CSR推進プロジェクト」である。活動内容は本報告書のP7-8に詳述されている。お客さまや取引先などの声を集めてロードマップやマテリアリティを作成しており、まさにステークホルダーとエンゲージメントを行いながら、着実に活動を伸長させようとの熱い思いが伝わってくる点も同社の強みと考えてよいだろう。

今後、日立システムズがCSR活動を深化させていくため、課題をいくつか指摘したい。第一にCSRの社内外

への浸透である。まず社外には、前記のCSR思想を日立システムズらしい具体的活動を通して、ステークホルダーに伝えていく必要がある。例えば、昨年行った「think311.jp ~日本の未来に必要なシステムを考える~」は「災害に備えたシステム」アイデアを学生から募集するという斬新な試みで、400件を超える応募があり成功している。このようにステークホルダーを巻き込みながら、日立システムズが大切にしている価値を伝える努力を続けたい。

一方、社内への浸透はそれ以上に大切な課題である。トップやCSR推進プロジェクトメンバーなど、一部メンバーだけが力こぶを作ってもCSRは大きな成果につながらない。例えば、日立システムズWayの部門リーダーがすでに各部門から選定されているが、その方々にCSRサポーターになっていただき、各部門・現場とのつなぎ役になっていただくのはどうか。先に述べたとおり、行動指針の冒頭は社会貢献から始まるため、Wayの部門リーダーがCSR活動をリードしていただくことで、Way浸透とCSR組織浸透のシナジーが働くものと期待している。

課題の第二はグローバル対応である。日立システムズは中期計画においてグローバル市場への進出を目指している。成長市場であるアジアに入っていくことは、同時にグローバルリスクに直面することでもある。現地の労働慣行や人権といった、日本の常識が通用しないテーマにどのように対応して行くべきか。日立製作所の知見を活用して、今から準備を進めるべきである。

また、現地のローカルスタッフの採用に伴って、多様化した社員が働きやすい環境をどのように作っていくか、という点も課題に付け加えたい。多様な人が働きやすい風土は一朝一夕では実現できず、今から意識して構築しなければ中計実現時期に間に合わないと思われる。

第三に自社だけでなくパートナー企業や取引先いかにCSRを広めていくかという点である。ISO26000といった国際規格は、自社だけではなくバリューチェーンでCSRを実践することを強く要求している。特に日立システムズは、ITのコンサルティングから設計・構築、工事・保守まで一貫して顧客に提供する総合ITソリューション企業であり、開発パートナーやオフショアなど関係する取引先は数多い。例えば、長時間労働の問題などIT業界特有の課題は、日立システムズだけが取り組んでも効果は薄い。自社の取り組みやノウハウをいかにパートナー企業と共有するか。こうした取り組みが、パートナー企業との戦略的な互惠関係を築き、ひいては日立システムズの優位性構築につながるものと期待している。

## ◎株式会社 日立システムズ

〒141-8672 東京都品川区大崎1-2-1 TEL:(03)5435-7777  
<http://www.hitachi-systems.com>



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。

この印刷物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)\_060001



[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、  
植物油インキを使用しています。