

日立システムズグループ
CSR報告書 2013

Human * IT

Human * IT

人とITのチカラで、驚きと感動のサービスを。

◎ 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>



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使われています。

◎ 株式会社 日立システムズ





編集方針

本報告書は、日立システムズの「CSRに関する考え方」や「CSR諸活動」をステークホルダーの方々にご報告し、あわせてご意見をいただくことで、当社のCSRの改善につなげていくコミュニケーションツールとして発行しています。

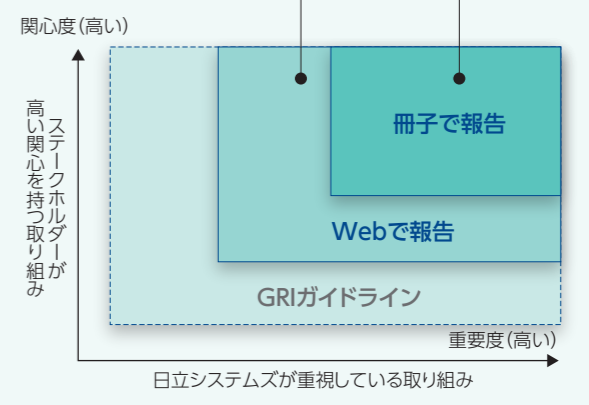
2012年6月にお客さまや従業員へのアンケート、さらには社外有識者とのダイアログなどを通じてCSR3カ年ロードマップを策定するとともに、CSRに関する取り組みの中で、当社とステークホルダー双方において重要と認識するものをマテリアリティとして決めました。このマテリアリティの項目を基に、本報告書における特集の掲載内容を特定しています。

報告書対象範囲

- 対象期間** 2012年4月～2013年3月の取り組みを中心に、2013年度の情報も一部掲載しています。
- 対象組織** 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。
- 参考ガイドライン**
 - ISO26000(社会的責任に関する手引き)
 - 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)」
 - 「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版(G4)」
 - 環境省「環境報告ガイドライン(2012年版)」
- 次回発行時期** 2014年8月予定



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



冊子では、特集として「グローバル事業の拡大」「データセンター事業における取り組み」「疲労・ストレス検診システムの開発」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、ステークホルダー別に報告することとあわせて、CSRマネジメントや環境などについての詳しい取り組みを掲載しています。

会社概要

商号	株式会社日立システムズ	許認可等	●ISO9001 ●ISO14001
英語表記	Hitachi Systems, Ltd.	●ISO/IEC20000 ●ISO/IEC27001	
設立	1962年10月1日	●プライバシーマーク ●COPC-2000®CSP規格	
資本金	19,162百万円	●建設業許可	
代表者	代表取締役 取締役社長 高橋 直也	●電気工事業届出(一般用電気工作物)	
事業内容	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	●電気工事業届出(自家用電気工作物)	
売上高	339,956百万円(2013年3月期、単独) 362,492百万円(2013年3月期、連結)*	●建築士事務所登録	
	*本数値は、公認会計士の監査を受けておりません。	●第一種貨物利用運送事業登録	
従業員数	10,851名(2013年3月31日現在、単独) 15,261名(2013年3月31日現在、連結)	●倉庫業登録	
		●電気通信事業届出	
		●一般労働者派遣事業許可	
		●特定労働者派遣事業届出	
		●高度管理医療機器等販売許可	
		●古物営業許可	

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。

CONTENTS

トップインタビュー	3	2012年度の東日本大震災の復旧・復興支援	21
日立システムズのCSR①「事業活動」を通じて	7	主な実施項目と目標・計画	23
日立システムズのCSR②「CSRマネジメント」を通じて	9	主なWeb掲載項目一覧	25
日立システムズのCSR③「ステークホルダーダイアログ」を通じて	11	第三者意見	26
Highlight Ⅰ 「海外スマートコミュニティ実証実験」を支える技術	13		
Highlight Ⅱ データセンター事業におけるCS向上	15		
Highlight Ⅲ 「疲労・ストレス検診システム」の開発	19		

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

■社会における存在意義(企業理念)とは

—最初に、御社の企業理念とCSRの関係についてお聞かせください。

当社が提供するITサービスは、人々の暮らしやさまざまな産業を支える「情報インフラ」としての役割を担っており、このことは、当社が事業を通じて、幅広い分野で社会の発展に貢献できることを意味しています。そして当社は、社会に存在する意義や果たすべき使命として「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」と企業理念に定めています。この想いは持続可能な社会の実現に貢献するというCSRの意義と重なります。

また、当社の企業理念には、「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」という言葉があります。これは、お客さまの業務プロセスや業務環境を熟知することで、お客さまが気付いていない課題にも踏み込み、お客さまのさらなる成長に向けた提案を行うとともに、お客さまとその先にある地域や社会の立場で物事を考え、新しい価値を提供することで、社会の発展に貢献するという考えを表しています。これもステークホルダーの視点で考え行動するというCSRの考え方に一致するものです。

■ITサービス事業を通じたCSRの実践

—では具体的に、ITを活用して、持続可能な社会の実現にどのように貢献しておられるのでしょうか。

お客さまの業種は非常に広範にわたっているため、事業活動を支える情報システムが停止した場合、さまざまな経済活動に大きな混乱をもたらすおそれがあります。情報システムが複雑化し、大規模自然災害やサイバー攻撃などのリスクも増えている中、基幹システムやネットワーク、データセンターなどを常に安定稼働させるために、耐久性を確保すること、何かが起こったときでも被害を最小限に抑え、すぐ回復できるようなBCP(事業継続計画)を構築すること

は、当社が持続可能な社会の実現に貢献するうえで重要な役割の1つです。

また、中長期的な成長のためには、地域社会や国際社会などにも目を向け、事業を通じて社会的な課題を解決し、新しい市場を開拓していくことが重要だと考えています。その中でも、日立グループが注力している社会イノベーション事業はITの力が不可欠ですので、当社としても大きな役割を果たせると考えています。

—実際に社会イノベーションを起こしていくには、異なる業種の経験やノウハウを掛け合わせることも必要になると思いますが、いかがでしょうか。

確かに社会イノベーションは1社だけではできません。実際、当社においても日立グループや他団体の方々と協業して、お互いのノウハウや知識などの強みを掛け合わせながら社会的課題の解決に取り組んでいる例があります。

その1つが「疲労・ストレス検診システム」です。これは当社のデータセンターを活用したクラウドサービスと、株式会社疲労科学研究所が開発した自律神経測定器を合わせたサービスで、潜在的な疲労・ストレスをスピーディーかつ安価に診断できるシステムです。被災地の現場で多くの方からお話を伺う中で、住民や自治体職員のメンタルヘルスケア、いわば「心の復興」に役立つサービスが必要と考え、開発したものです。このシステムを今後は被災地以外にも広げ、多くの方の心身の疲労やストレスに対して、ケアできる仕組みを広げていきたいと思っています。また、将来は日本だけでなく、アジアなど海外にも広げていけたらと考えています。

今お話しした例は健康・医療というテーマですが、環境・エネルギー問題、少子高齢化問題など、社会的な課題の変化を見据えつつ、「社会価値と企業価値を両立させる新たな価値創造ストーリー」を描くことこそが、企業の長期ビジョンや戦略であるべきだと認識しています。今後も、国内外の多くのステークホルダーの声に耳を傾けていくこと

で、さまざまな社会的課題に成長機会を見出し、ITはもちろん、ITの枠を超えたサービスを通じて当社ならではの価値を提供していきたいと思っています。



■多様な価値観を尊重し合い、グローバル事業のさらなる拡大を目指す

—御社はこの1年で海外進出を急速に拡大していますが、どのように海外事業に取り組まれているのでしょうか。

当社が持続的な成長を続けるためには、国内市場のみならず、グローバル市場に活動の場を広げていくことが不可欠です。中期経営計画では、2015年度に連結売上高5,000億円を目標としており、そのうちグローバルでの売上高は500億円を目指しています。

この目標を達成するため、昨年7月にシンガポールに本社を構える日立アジア社内に事業拠点を開設したほか、今年の4月にはマレーシアのSunwayグループと現地でITサービスを提供していくための合弁会社、Hitachi Sunway Information Systems(HSIS)を立ち上げました。Sunwayグループは、シンガポールやタイをはじめ東南アジアのほぼ全域に事業を展開しており、不動産やレジャー事業のみならず、大学や病院施設の設立にも積極的に取り組むなど、教育や医療の社会的課題にしっかりと向き合っている企業です。HSISによるITサービスの提供を通じてSunwayグループと連携し、東南アジア地域の課題解決に貢献していきたいと考えています。

—企業活動がグローバル化していくと、リスクの内容や範囲は大きく変化していきます。そうした状況に対して、人材育成を含めてどのように対応していく予定でしょうか。

トップインタビュー

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。

グローバルなビジネスを行ううえでは、単に語学力があるだけでなく、国際ルールを遵守するとともに、事業活動を展開する各国・地域の社会情勢や文化、慣習、生活様式、宗教などを互いに理解し、尊重し合うことが大切です。

したがって、事業をグローバルに拡大していくためには、コミュニケーション力をベースに、海外の多様なアイデンティティや価値観を理解し、その多様性を受容したうえで業務を遂行できる人財を育成することが重要です。また、企業競争力を高めていくためには、グローバル人財の育成とともに、人財の多様性——ダイバーシティを加速していくことも重要です。そこで、当社では昨年から多様な人財の積極的な登用に向けた人財評価システムの強化や管理職も含めた意識面の改革を図っています。

さらに、「人権」を重視する日立グループの一員として、その啓発活動にも積極的に取り組んでいます。グローバルな観点から見た「人権」は、国内における一般的な認識とは異なり、サプライチェーン全体にわたる人種、信条、国籍、雇用や労働慣行、地域住民への対応など非常に広範な取り組みを含んでいます。そこで、日立製作所は2013年5月に「日立グループ人権方針」を策定し、国際的な人権規範に基づいた取り組みを推進しています。また当社においても2013年2月に人権勉強会を開催し、グローバルな観点での人権意識の向上を図っています。

引き続き、ダイバーシティを推進することとあわせ、人権や労働慣行に配慮しながら、グローバルでの事業拡大を目指していきます。

経営とCSRのより強い結びつきを求めて

——今後、CSR活動をより強化していくために、どのような取り組みを進めようとしていらっしゃいますか。

当社は2012年度に、ISO26000を活用したCSR課題の棚卸しや有識者とのディスカッション、ステークホルダーダイアログなどを実施して、「CSR3カ年ロードマップ」を策定

するとともに「マテリアリティ」の抽出作業を行いました。現在は、ロードマップに沿って、各部門がCSR活動のPDCAマネジメントサイクルを回しています。また、幅広いステークホルダーの声を経営戦略やCSR活動に取り入れるため、「お客さまアンケート」「従業員意識調査」に加えて、「企業イメージ調査」を実施しました。現在は、それぞれの調査結果を統合・分析して各職場で対策を議論する取り組みを始めています。

——CSRを経営に取り入れながら、組織的にCSRを強化しておられることがよく分かりました。ただ、やはり最後はCSRの担い手でもある従業員一人ひとりの意識が大切になってくると思いますが、いかがですか。

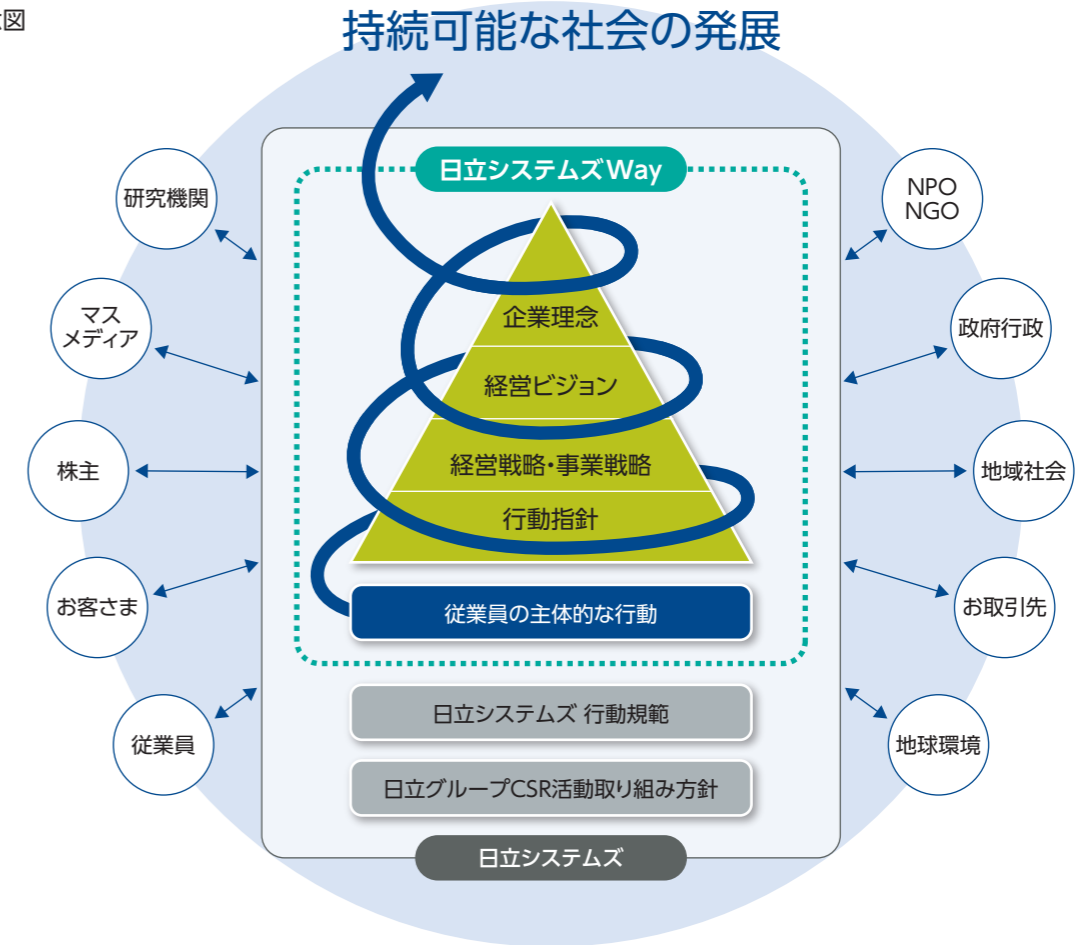
当社は、従業員基点の経営モデルとして「日立システムズWay」を推進しています。これは、体系化した「ステートメント」を全社で共有し、日々の活動がステークホルダーにどのように映っているかを検証しながら、継続的にブランド価値を向上させていく仕組みです。この「日立システムズWay」を確実に実践していくことが、当社の経営とCSRを結びつけていく基礎になると考えています。

当社は、これからも従業員一人ひとりが基本と正道に則り行動するとともに、スピード感をもって、社会的な課題解決に積極的に取り組んでまいります。そして、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、ITサービス業界の中核企業として持続可能な社会の実現に貢献してまいります。



インタビュー
 園田 綾子 氏
 株式会社クlean 代表取締役
 兵庫県出身。甲南大学文学部社会学部卒業。広告代理店、株式会社リクルート映像を経て、1988年株式会社クleanを設立、代表取締役に就任。NPO法人サステナビリティ日本フォーラム事務局長やNPO法人社会的責任投資フォーラム理事なども務める。

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。	グローバル	世界に通じる仕事をします。
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。	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。
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。	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。
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。		

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。

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えています。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** ● コンサルティング・設計・構築・導入・運用・保守すべてが日立システムズの専門領域。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。
- これまでの枠を超えたサービスの提供** ● 新サービスの立ち上げや海外への事業拡大、さらには異業種への参入など、お客さまの新しい挑戦を支える体制を整備。世界につながるビジネス展開を全力でサポートします。




流通・小売分野

新業界標準の「電子商取引システム」を提供。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。



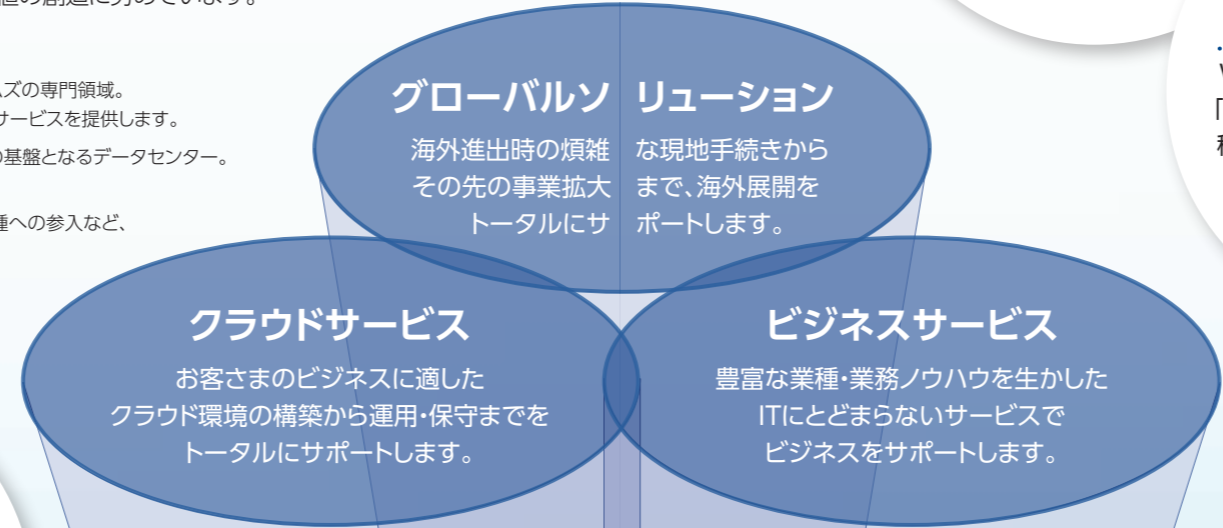
製造分野

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。これにより、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。



学校・教育機関

学内で管理していたサーバーを仮想化して、データセンターへ移す「プライベートクラウド」環境を提供。セキュリティ強化や省スペース、BCPIに貢献しています。



業種別ソリューション			
公共・社会	介護・福祉	金融	製造・流通
業務別ソリューション			
経営企画	経理・会計	総務・人事	
マネージドサービス			
BPO	コンタクトセンター	運用サービス	データセンターサービス
ICT基盤ソリューション			
サーバー/クライアント	ネットワーク		
ファシリティ	セキュリティ		
アドバンスド・メンテナンス	オープンプロダクト調達		


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
保守・拡張

システム
導入・設置

システム
運用



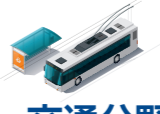
自治体

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。




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。




交通分野

Web上でダイヤを作成できる「SmartDia」によってバスや鉄道の各種ダイヤ作成を支援。マウス操作のみで入力ができるなど、ダイヤ作成にかかる時間を大幅に削減します。




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。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。



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。保険加入者へのきめ細かなサービス提供を支援しています。

「マテリアリティ」を策定し、「CSR3カ年ロードマップ」の運用を開始するとともに各種の社内浸透策に取り組んでいます。

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月に「CSR推進プロジェクト※」を発足させました。プロジェクトのPhase1では、IT企業として果たすべき責任について整理し、続くPhase2で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)」、CSR活動をPDCAサイクルを通じて推進・管理していくための

3年間の目標を定めた「CSR3カ年ロードマップ」[KPI(Key Performance Indicator:重要達成指標)]を策定しました。

2012年11月からは、Phase3の活動として目標の達成度合を評価するとともに、CSRの一層の社内浸透を目標に、本社や事業部でワークショップなどを開催しました。

※メンバーは、人事・勤労、教育、品質保証、調達、環境、コンプライアンス、経営企画、マーケティング、広報、CS、CSRの各部門から2名ずつで構成。

Phase1 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もつ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た。



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。

Phase2 2012.7~2012.10

「マテリアリティ」「CSR3カ年ロードマップ」を策定

「マテリアリティ」および「CSR3カ年ロードマップ」[KPI]の策定にあたって、外部有識者とのダイアログを実施しました(→P11)。ダイアログでは、日立システムズの「CSRの基本的な考え方」などを説明した後、「日立システムズらしいCSRとは」「強化すべきCSR活動とは」といったテーマについて討議。今後に向けた示唆を頂戴しました。



マテリアリティ(重要課題)

- 顧客満足度の向上
- プロセス、プロダクト、サービスの品質向上
- リスクマネジメント、BCPの強化
- コンプライアンスの徹底
- 世界で活躍する人財の育成
- ダイバーシティマネジメントの推進
- ワークライフバランスに配慮した労働環境の改善
- グローバルなCSR活動の推進
- 事業を通じた社会的課題の解決

Phase3 2012.11~

CSRの社内浸透策を実施

CSRの一層の社内浸透を目標に、本社や事業部でワークショップなどを開催しました。

「被災地復興のための新規ビジネス」を考えるワークショップを開催

東北支社では「事業を通じた社会的課題の解決」の実践に向けて、「防災・減災」「安心・安全な暮らし」「東北の産業の活性化」というテーマで、新規のITソリューション創出に向けたワークショップを行いました。(→P22)



「CSRを考える」をテーマに従業員の対話イベントを実施

11月28日と2月19日、本社地区を中心とした従業員を対象に「CSRを考える」と題したワールド・カフェを開催しました。これは、多様な組織で実務経験をもつ従業員の意見を聞くことで、「企業理念」「仕事・会社への誇り」と「CSR」の関係を改めて考え、新たな発見や価値の共有を図るための取り組みです。



「福祉における社会的課題の解決」をテーマに講演会、ワークショップを開催

1月26日から27日にかけて、福祉事業部の従業員を対象とした講演会、CSRワークショップを開催しました。



ワークショップを開催しました。講演会では、公益財団法人日本知的障害者福祉協会副会長、菊地達美氏と、NPO法人成年後見横浜やまびこの桑名利幸氏から、それぞれご講演をいただきました。また、その内容を踏まえて、福祉の現場にある課題を解決するためのソリューションをグループで討議しました。

「社会的課題を解決する事業・活動」をテーマに講演、トークセッションを実施

1月22日、日立システムズ、日立ソリューションズ、日立製作所情報・通信システム社に所属するグループの従業員を対象に「合同CSRセミナー」を開催しました。このセミナーは、社会的課題を解決する事業や社会的活動を共有、深掘りすることで、ソーシャルイノベーターを育成することを目指し開催するものです。当日は、対人地雷除去機の開発で世界的なイノベーションを起こした山梨日立建機株式会社(現・株式会社日建)の代表取締役、雨宮清氏をお招きし、ご講演と、同氏を囲んでのパネルディスカッションを実施しました。



「人権を考える勉強会」を開催

2月9日、「サプライチェーン」全体での人権侵害や労働問題への配慮ある行動を強化していくために、本社で「人権を考える勉強会」を開催しました。人権デューデリジェンスや加担の回避などについて、他社事例やケーススタディなどを通じて情報共有を図りました。



日立システムズの取り組むべきCSRについて ダイアログを実施しました。

2012年8月3日、日立システムズは、株式会社損害保険ジャパンの関正雄氏、株式会社日本総合研究所の足達英一郎氏の2名の社外有識者を迎えて、ステークホルダーダイアログを開催しました。ダイアログでは、2011年10月の新会社発足から10カ月を経た日立システムズの「CSRの基本的な考え方」について担当役員・担当者から説明させていただいた後、「日立システムズらしいCSRとは」「強化すべきCSR活動とは」といったテーマについて討議するとともに、有識者の皆さまから今後に向けた示唆を頂戴しました。ここでは、ダイアログでの主要な発言をまとめて紹介します。

※所属および役職名は、ダイアログ実施当時のものです。

ステークホルダーダイアログの全文はWebサイトをご覧ください

<http://www.hitachi-systems.com/csr/2013/dialog/index.html>



事業のグローバル化において 求められる「人権」への一層の配慮

ISO26000を活用したCSRの課題の洗い出しやロードマップ策定のプロセスについては大変誠実に、手順を踏んで行っている印象を持ちました。ただ、ISO26000は、項目にあまりとられ過ぎず、自社にとってより重要な活動を抽出するツールとして活用していただきたいと思えます。記載事項をリスト化してチェックしていくと、自由な発想が起きにくくなり、CSRにとって大切な創造性が失われてしまいます。また、今後CSRの社内浸透を進めるためには、トップを含めた役員クラスと、第一線の従業員の双方を視野に浸透策を練っていく必要があります。例えば当社の場合、役

員会でISO26000に関する勉強会を開催したり、社長とも個別に話し合う時間を持つなどしました。また、従業員に対しては、NPOや市民セクターなど、社会的課題の解決に取り組んでいる方々とダイアログなどを実施して「気付き」を促すようにしています。こうした社内浸透を進めていただき、「ITを使って持続可能な社会にどう貢献していくか」という議論を深めていただきたいと思います。



株式会社 損害保険ジャパン
理事
CSR統括部長
関 正雄 氏

「ITがもつ力」を幅広い社会課題の解決に 生かしていくことが重要

日本の企業はCSRを推進する際、外部からの要請を重く受け止め、主体性のある言葉を発することはあまり多くありません。日立システムズにはぜひ「人財と先進の情報技術を組み合わせることで社会的課題の解決を目指す」というメッセージを全面に打ち出し、実践していただきたいと思えます。特に私が期待しているのは、日立グループの事業の影響力の大きさです。エネルギーや交通インフラなど、日立グループにはさまざまな事業を担う企業がありますが、そうした事業をスマート・コミュニティなどにつなげていく際にITは

不可欠です。次世代の省エネ社会づくりを含め、今後もITがもつ力をさまざまな分野で発揮して、持続可能な社会の実現を支えていただきたいと思います。また今後、海外市場の開拓を進め、サプライチェーンが広がるに連れて、事業上のチャンスが増える一方リスクも高まります。人権や労働など難しいテーマに直面することもあると思えますが、ぜひ乗り越えていただきたいと思います。



株式会社 日本総合研究所
理事
ESGリサーチセンター長
足達 英一郎 氏

ダイバーシティを重視した 採用、教育に取り組む



取締役 常務執行役員
人事総務本部、人財教育本部副本部長
藤井 宏豊

当社を含めたIT企業がCSRを推進していく上で、重要な課題としてワークライフバランスや長時間労働の問題があると認識しています。当社では、産業医と密な連携を図りながら、社内システムにより従業員の健康状態を管理しているほか、休暇・休職をはじめとした人事・労務制度は、当社と同程度の規模の企業と比較しても遜色

ない内容を整備しています。また、企業競争力の向上という観点から、制度だけでなくダイバーシティが重要な要素になると考えていますので、今後も引き続き、多様な人財が十分にその能力を発揮できるよう、採用や教育、制度の在り方を検討していきたいと思えます。

社会イノベーションの創出が 我々のミッション

当社が社会でより大きな責任を果たしていくためには、環境・エネルギー、少子高齢化、医療、教育などの課題にITを活用して解決の指針を示していくことが重要です。こうした認識は日立グループ全体で共有する、ある種の価値観でもあり、社会にイノベーションを起こしていくことが当社および日立グループのミッションであると理解しています。今後も日立グループのシナジーを生かして、他社とのコラボレーションを通してより良い社会の実現に貢献していきたいと思えます。一方で、グローバルなCSRの推進に関しては、まだ未着手の事柄も少なくありません。ご指摘を踏まえてサプライチェーンや人権といった観点からのチェックを徹底していきたいと思えます。



取締役 副社長執行役員
経営戦略統括本部長
小塚 潔

さまざまなお客様との接点を 生かしてCSRを推進することが重要



CSR本部
ブランド・CSR推進部長
吉田 憲弘

当社は全国に300のサービス拠点をもっており、それぞれの地域でお客様に一番近い存在として、サービスをご提供しています。お客様と十分なコミュニケーションを図りニーズや課題に応えることで、ご満足いただくことが日々の業務の基本となります。CSR活動を推進していくうえでは、顧客満足の向上に止まらず、さまざまなお客様と接点をもつ当社の特徴を生かして、社会・地球環境に目を向けて幅広く課題解決に取り組んでいくことが重要だと思えます。視野を広くもち、一人ひとりが仕事を通じて、驚きと感動をもたらす新たな価値を創造することを目指していきます。

CSRの基本は 企業理念の実践

当社は、2011年10月1日の発足と同時に「人の持つ無限の可能性と人間性を尊重し、お客様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」「(これから事業を通じて)真に豊かな社会の実現に貢献する」という企業理念を発表しました。当社のCSRの基本は、この企業理念を実践することであり、全従業員に対して告知しているほか、研修などさまざまな機会を捉えて「真に豊かな社会」について議論するよう努めています。また、企業理念の実践にあたっては、「Human*IT」という事業ブランドを意識して、社内外のさまざまな人々とともに先進的なITを駆使して価値を共創していくことが重要だと考えています。



CSR本部
副本部長
佐伯 寿之

高信頼のネットワーク構築を通じて 次世代の電力・交通インフラの実現に貢献。

将来の低炭素社会を担うインフラとして期待されるスマートコミュニティ。
日立システムズは、スペインとハワイで実証実験プロジェクトに参加している日立製作所の委託を受けて、海外での通信システム構築プロジェクトを推進。
グローバルなITビジネスを通じて長年培ってきた技術・ノウハウを駆使して、次世代の社会インフラを支える信頼性の高いネットワーク基盤の構築に力を注いでいます。

データセンターのネットワーク設計・実装を受託

環境・エネルギー問題が深刻化する中、近年、ITを活用して省エネルギー推進や再生可能エネルギーの効率的な導入を実現し、地域レベルで電力需給の最適化を図るスマートコミュニティ*への注目が高まっています。独立行政法人 新エネルギー・産業技術総合開発機構 (NEDO) では、この次世代の社会インフラの実用化を目指して、現在、国内外で実証プロジェクトを積極的に推進しています。

その1つに、電力の自由化や再生可能エネルギーの大量導入で先行するスペイン(アンダルシア州マラガ市)において、2013年4月からスタートしたスマートコミュニティ実証事業があります。これは、電気自動車(EV)の普及に不可欠な充電ステーション網を、最先端のITを駆使して統合的に運用管理するものです。一方、電力供給に占める再生可能エネルギーの割合がすでに15%に達している米国ハワイ州マウイ島においても、同じくEVを活用したNEDOのスマートグリッド実

証事業が、2013年度中の運用開始を目指してスタートしています。

日立システムズでは、この2つの実証事業の日本側コンソーシアムメンバーの1社である日立製作所から、プロポーザル方式によって両プロジェクトにおけるデータセンター内のネットワーク構築を受託。ネットワーク構築には、現地のキャリア間の通信仕様を擦り合わせながら接続部分のパラメーターをきめ細かくつくり込む必要がありますが、当社はこれまで海外の複数の通信キャリアと相互接続に取り組んできた経験と実績を生かして、次世代の交通・エネルギーインフラを支える堅牢かつ円滑なネットワーク基盤の構築に取り組んでいます。

*スマートコミュニティ:ITを活用して再生可能エネルギー導入や省エネルギーを最大限に追求し、快適な暮らしを実現する社会。また、電力だけでなく、交通、通信、水道などの公共インフラについても環境負荷低減と安全性・快適性を追求した社会。



スペインで 現地キャリアとの確実な相互接続を目指して

スペイン・マラガ市の実証事業では、200台程度のEVを導入するとともに、市内および郊外に合計9カ所の急速充電ステーションを開設し、ICカードを使って利用者認証・課金ができる合計23口の充電器を配置します。これらのフィールド機器を集中管理・運営するデータセンターが、EV管理センターです。実験では、充電ステーションの混雑情報や車載機器から集めた交通情報などを基に最適な道路をナビゲーションするほか、運転者がスマートフォンを使って最寄りの充電ステーションまでの距離を検索できるサービスなどを提供します。これらサービスを提供することで、EV利用者の利便性向上と充電ステーションの最適活用を図り、急速充電設備の利用に伴う電力系統への影響緩和を目指します。

当社は、この実証事業においてITプラットフォームの設計・構築を担当する日立製作所から、EV管理センターのローカル・エリア・ネットワーク(LAN)の設計・実装サポート業務を受託し、2011年から業務を開始。2012年の夏から冬にかけて日本国内にテスト環境を構築し、検証を繰り返してきました。そして2013年2月、現地データセンターに各種ネットワーク機器を設置してLANをセットアップ。各種フィールド機器を無線・有線でつないでいるスペイン・テレフォニカ社の広域回線(WAN)と相互接続し、4月から運用を開始。現在は、ネットワークとフィールド機器のさらなる安定性・信頼性向上に向けた業務に取り組んでいます。



ハワイで ネットワーク仮想化技術を駆使

一方、ハワイ州マウイ島の実証実験でも、同じく充電ステーション網を構築するとともに、EV管理センターなどのITインフラを整備します。当社は、このプロジェクトにおいてもスペインと同様、日立製作所からデータセンターのLAN構築を受託しました。

本事業では、スペースの制約によってサーバーやネットワーク機器の設置台数が限られていました。そこで、当社はデータセンター設計で長年培ってきたネットワークの仮想化技術を駆使して、1系統のハードウェア内に「EV管理」と「電力需給制御」の2系統のLANを実装。限られたシステムリソースを有効活用しながら、信頼性の高いネットワークの構築を目指しています。また、今後は、本実証実験の大きな目的の1つでもあるシステムの脆弱性テストを実施していく計画です。

当社では、これらの実証事業を通じて培った知見やノウハウを生かし、今後もスマートコミュニティをはじめとする次世代の社会インフラ構築に貢献を果たしてまいります。

Voice

「ミッションクリティカルな社会インフラを支える
完成度の高いネットワーク構築に注力しています。」

スマートコミュニティのIT基盤は、24時間365日安定稼働が要求されるミッションクリティカルな社会インフラであり、車載機器などのフィールド機器から管理センターのサーバー群まで、人手を介さずに作動する機械同士を結ぶ「マシン・ツー・マシン」のネットワークでもあります。それだけに、今回のスペインとハワイの案件では、日立製作所はもとより現地の通信キャリアなどのプロジェクト参加企業と連携しながら入念に仕様検討を進めるなど、完成度の高いネットワーク構築に力を注いでいます。今後も当社ならではの技術とノウハウを生かして、世界のさまざまなインフラ構築プロジェクトに参加していきたいと思っております。



ネットワークサービス事業部
ネットワークソリューション
本部 第5部 技師
荒牧 和幸

データセンター事業の社会的役割を見据え、「設備」と「人」の両面から、確かな顧客満足を創出。

スマートフォンやクラウドコンピューティングの普及を背景に、企業の膨大なデータを蓄積・管理するデータセンターの役割が、より重要になっています。また、社会インフラとしての活用が広まったことに伴い、省電力やセキュリティ、BCP(事業継続計画)などへの対応もますます重視されています。そうした中、日立システムズでは、データセンター設備を強化するとともに、「人間力」を集集して、これら課題にアプローチ。顧客満足のさらなる向上を図っています。

お客さまから、社会から、選ばれるデータセンター事業者を目指して

当社は、創業時からデータセンターを軸にしたアウトソーシングビジネスを展開。堅牢かつ高セキュリティなデータセンターを全国8カ所に設置し、お客さまの事業活動を支えるIT基盤の管理・運用を担うことで、コストや労力の削減に寄与してきました。

近年、クラウドコンピューティングの進展によってデータセンターの活用領域が増す中、省電力化やセキュリティ強化、BCPなどへの対応力を高めることで、お客さまから、そして社会から選ばれるデータセンター事業者を目指しています。

また、2012年5月からは、データセンター事業を通じて培ってきた技術・ノウハウや、日立グループ各社の製品・サービスを活用し、お客さま拠点内でのデータセンター設計・構築・運用をワンストップで支援する新サービス「Facility & IT Management Service」を提供しています。

Topics

データセンター設計・構築・運用サービス [Facility & IT Management Service]の提供を開始

日立システムズは、2012年5月から、日立製作所および日立グループ各社との協力のもと、データセンターやサーバー室の設計・構築から機器設備の導入、ITの運用、設備の監視・点検・保守までワンストップで提供するサービス「Facility & IT Management Service」を提供しています。

このサービスは、データセンター事業者をはじめ、サーバー室を自社で運用している企業、これからデータセンター事業を開始する企業、サーバー室を構築する企業を支援するもので、立地調査から、建物の企画・設計、各種設備機器の設置、施工、運用・保守、ITシステムの構築・運用、評価、改修までをトータルにサポートするものです。

Angle 1 設備の強化を通じて

日立システムズは、社会的課題の解決に寄与するため、データセンターの機能強化に努めています。

省電力

地球温暖化の進行やエネルギー資源の枯渇に加え、東日本大震災以降の電力供給不安を背景に、社会全体の省電力化が進んでいます。IT基盤の運用には、サーバー自体の電力に加えて空調や照明など付帯設備の電力も必要になることから、個々の企業に設置するだけでなく、電力効率を高めたデータセンターに集約することで、社会全体での電力消費を抑制することが期待されています。

こうした社会的役割を果たすために、データセンターには一層の省電力化が求められています。当社では、2007年から「環境データセンター構想」に取り組み、データセンターにおける

気流改善や熱対策技術の適用とあわせ、仮想化技術を利用することで省電力化を

進めています。さらに近年では、高効率空調機器の採用や照明のLED化などにより、さらなる省エネを実現するサービスを提供しています。こうした取り組みによって、2010年度におけるサーバー1台あたりの消費電力を2006年度比で30%削減しました。引き続き、2013年度までに20%の上積み削減目標を立てて取り組みを推進しています。

2013年度までに **50%** 削減

セキュリティ強化

企業経営や事業活動のIT依存度が高まる中で、情報資産にかかわるリスクも高まっており、より高度なセキュリティの確保が社会全体の課題となっています。当社は、創業以来、情報資産の保護を目的とした情報管理体制の確立・徹底に努め、個人情報保護法全面施行以前の2003年にプライバシーマーク認定を受けたほか、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格であるISO/IEC27001の認証を取得するなど、情報管理の信頼性を高めてきました。

近年では、長年の実績に裏打ちされたノウハウを生かして、データセンター全体のセキュリティ強化を推進しています。IDカード認証と指静脈パターンによる生体認証を組み合わせた入退室管理に加え、複数人の同時入室を防止する伴連れ検知装置など、物理的セキュリティを強化。その一方で、不正アクセスを防止するファイアウォールやアクセス監視、アクセスログ解析など、先端技術によるネットワークセキュリティ強化にも取



入退室管理を徹底したエントランス

り組んでいます。今後もセキュリティ技術を研究・導入し、お客さまに安心してご利用いただける環境整備に努めます。

BCP

東日本大震災の発生以降、データセンターへのBCP拠点やDR(災害復旧)拠点としてのニーズが高まっています。

当社では、データセンターの建設にあたっては、震度7クラスの震災にも耐えうる耐震構造を実現するほか、サーバーの振動対策として免震床構造などを導入。また、停電対策として2系統/2回線の受電設備を設けることとあわせ、UPS(無停電電源)や非常用発電設備などを導入し、万一の際にも電力供給を維持します。さらに、全国的なデータセンター網を生かし、お客さまのデータやIT基盤を相互にバックアップすることで被災リスクを分散するなど、さまざまな視点から事業の継続性強化を支援しています。



非常用自家発電設備

日立システムズの主なデータセンター



Angle ② 「人間力」を結集して

日立システムズでは、データセンター事業を担う従業員一人ひとりが、常により高い顧客満足度の創出を心がけています。

データセンターは、お客様の事業活動を支えるIT基盤をお預かりする施設であり、信頼性を高めるため、先端の設備を揃えています。しかし、どれだけ設備を充実させたとしても、最後

に信頼性を支えるのは、やはり“人間力”。当社は、「Human*IT」の理念のもと、設備を強化すると同時に、それらを扱う人の力を最大限に発揮することで、24時間365日の安定稼働を実現し、お客様の事業活動をしっかりと支えています。

データセンターに対するニーズが高度化・多様化する中、お客様に満足いただけるサービスを提供するためには、コンサルティングから設計・構築、監視・運用、点検・保守まで、各プロセスを担う従業員一人ひとりの“人間力”をさらに高め、結集する必要があります。このため当社では、従業員一人ひとりが先端技術の習得や国際的な資格取得に努める一方で、お客様との、そして従業員間のコミュニケーションを重視しながら、日々の業務に取り組んでいます。



コンサルティング・業務設計

緊密かつ丁寧なコミュニケーションを通じて、お客様ごとに異なる課題を理解・共有し、将来の環境変化も踏まえながら、適切なIT基盤アウトソーシングのあり方をご提案します。



千差万別なニーズを理解するためのコミュニケーション力が問われます

一言で「IT基盤のアウトソーシング」といっても、お客様のニーズは業種や業態、事業規模やIT依存度などによって千差万別です。そこで、コンサルティングにあたっては、お客様がどのようなサービスを、どのようなレベルで求めているのかを、きめ細かく把握するよう努めています。今後も、経験を生かしてさまざまな角度からお客様の課題や言葉には表れないニーズをしっかりと把握・想像しながら、お客様の事業の成長に貢献できるような魅力ある提案に努めていきます。



アウトソーシングセンター事業部 第一運用本部 湘南センター業務運用部 主任技師 岩船 浩志

点検・保守

日常的な点検・保守や、万一の際の修理対応などを通じて、お客様業務に不可欠なIT基盤の安定稼働を支える一方、データセンター設備そのものの点検・保守も担っています。



機器と向き合うだけでなく、お客様と向き合う姿勢が大切

サーバーなどの点検・保守にあたって重視しているのが、“お客様と向き合う姿勢”です。例えばトラブルが発生した際、お客様は一刻も早い復旧を求めるのは当然として、「いつまでに復旧できる」といった経過報告がなければ不安を抱えてしまうもの。このため、修理する機器だけに目を向けるのではなく、トラブルの原因や復旧状況などを逐一お伝えするよう心がけるなど、安心感や信頼感を高めるコミュニケーションに努めています。



神奈川支社 サービス本部 第二サービス部 湘南営業所 鈴木 寛徳

設計・構築

当社のデータセンター事業の強みの1つが、提供するサービスの自由度の高さです。この強みを発揮して、お客様ごとに最適なIT

基盤をオーダーメイドで設計・構築することを目指します。



お客様と長期にわたる信頼関係を築くために

私たちが提供するサービスは、お客様の事業活動を長期にわたって支えるもの。ですから設計・構築にあたってお客様と対話する際には、「メリットだけでなくデメリットも明確にする」「相手のIT知識に応じた分かりやすい説明を心がける」など、誠実かつ丁寧な対応に努めています。こうした努力を通じてお客様との信頼関係を構築することが、より長いお付き合いに、そして次なるご提案につながっていくのだと考えています。



アウトソーシングセンター事業部 第一運用本部 サービス基盤システム部 技師 三木 啓吉

監視・運用

お客様の事業活動を支えるIT基盤の安定稼働を見守るとともに、日々の運用

データを基に利用効率や稼働状況などを把握・分析し、より効率的な使い方の提案につなげています。



運用の現場で培った“感性”を改善提案に生かしていく

監視・運用の現場は、IT基盤の状況を把握できる絶好の場所。そこで培った感性を基に品質やコスト、パフォーマンスの改善につなげていけるよう、月1回の稼働報告会などを通じて、お客様との課題意識の共有に努めています。また、改善を実現するためには、設計・構築や点検・保守など社内各部門との連携も欠かせません。今後もお客様との、そして社内とのコミュニケーションを大切にしながら、顧客満足のさらなる向上に努めていきます。



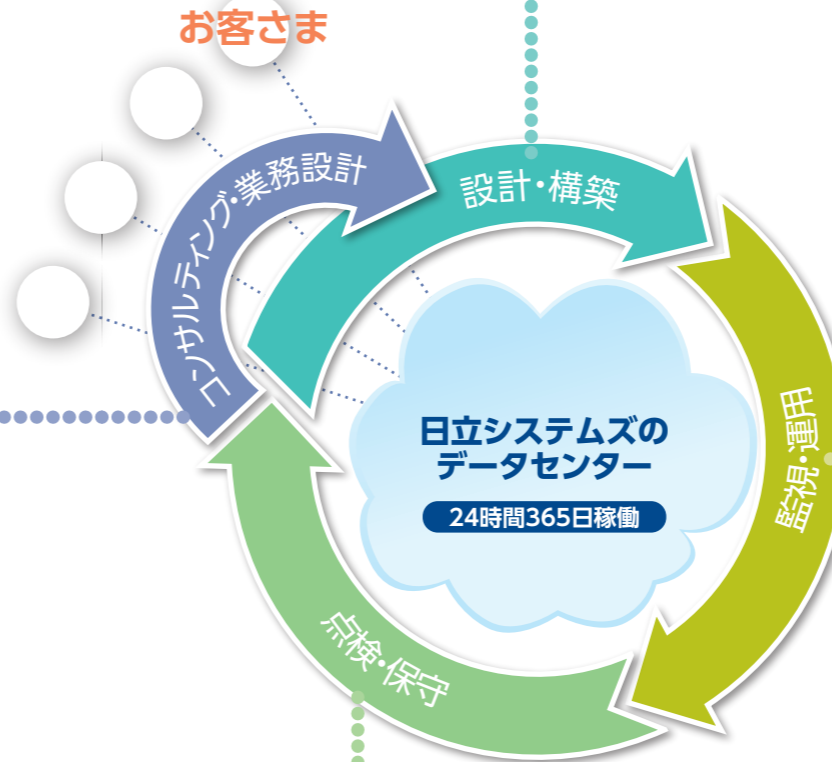
アウトソーシングセンター事業部 第一運用本部 湘南センター業務運用部 技師 新村 良介

縁の下の力持ちとしての“責任”と“誇り”を培う

監視・運用業務は、お客様には見えないところでIT基盤の安定稼働を支える、いわば“縁の下の力持ち”。直接、お客様から感謝の言葉をいただく機会が少ないだけに、いかに高いモチベーションを維持するかが問われます。自分の監視している機器にトラブルがあれば、どれだけ多くのお客様に影響を及ぼすかを常に認識し続ける——そうした姿勢が仕事に対する“責任”と“誇り”となり、顧客満足の向上につながっていくのだと考えています。



アウトソーシングセンター事業部 第一運用本部 サービス基盤システム部 技師 中村 祐作



ITを活用して「疲労大国・日本」という新たな社会的課題の解決へ。

近年、日本社会では、職場や学校などさまざまな場所で疲労やストレスに伴う精神疾患に悩む人が増加しています。こうした中、日立システムズは、東日本大震災によって長期にわたり避難所や仮設住宅での暮らしを余儀なくされる方々への支援策として、ITを活用して疲労やストレスを早期に発見し、素早いケアにつなげていく「疲労・ストレス検診システム」を開発。幅広いフィールドでの活用を開始しています。

東日本大震災を契機に開発を開始

成果・能率主義の拡大や就業・雇用形態の多様化など就労環境の変化が著しい日本企業において、従業員が過労やストレスで心身の健康を損ねたり、うつ病を含むさまざまな精神疾患を罹患するケースが増加しています。厚生労働省は2011年、地域医療の基本方針となる医療計画に盛り込むべき疾病として指定した従来の4大疾病(がん、脳卒中、急性心筋梗塞、糖尿病)に、新たに「精神疾患」を追加し、5大疾病としました。「疲労大国・日本」は、我が国において重大・深刻化する新たな社会問題といえます。

こうした中、ITを活用して社会的課題の解決を目指す日立システムズは、2005年に「疲労」の客観的な評価技術の開発を

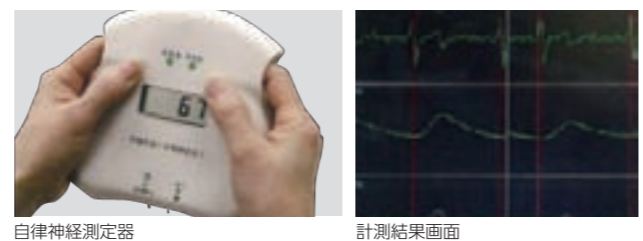
疲労・ストレス検診システム



目的として、医師を中心に設立された株式会社疲労科学研究所および日立グループと連携し、疲労やストレスを早期発見するシステムの開発に取り組んできました。

その過程の2011年3月に東日本大震災が発生。当社は、被災地域の復興に貢献するサービスを開発・提供する「震災復興支援プロジェクト」を立ち上げるとともに、被災地の復旧・復興に取り組む住民や自治体職員のメンタルヘルスクエアが中長期的な地域の復興に不可欠な力になると考え、2012年12月に「疲労・ストレス検診システム」の開発に着手、翌年2月に販売を開始しました。

心電波と脈波の両数値から自律神経の動き(バランスや強さ)を算出し、そのデータを20歳から70歳までの男女約2,000人のデータから導いた指標と照合することで疲労・ストレス傾向を数値化します。セキュリティ保護が必要な個人データは、サーバーに送られた時点でPCから削除される仕組みとなっています。



ITを活用して疲労やストレスを早期に発見

「疲労・ストレス検診システム」の最大の特長は、疲労やストレスを客観的に、短時間で評価できる点にあります。従来型のストレスチェックは、主に問診による主観的な評価によって行われることから、「すでに自覚しているストレス」、あるいは「その原因と

思われる事柄」しか発見できず、「疲労感なき疲労」の評価の仕方が問題視されてきました。「隠れ疲労」とも呼ばれる「疲労感なき疲労」は、本人に自覚のない疲労であるため、これを原因とする精神疾患が発病する前に適切なケアを行うことが難しくなっています。

この課題に対して、「疲労・ストレス検診システム」は、自律神



経測定器に設けた左右の穴に人差し指を入れるだけで、心電波と脈波をわずか2.5分(標準計測時間)で測定し、疲労度合を解析・評価します。取得したデータはPCを経由して当社のクラウドシステム上の「疲労解析サーバー」で解析、レポート生成され、すぐにPCに評価結果が送信されます。そのため、客観的な疲労度合の測定や「疲労感なき疲労」の早期発見に大きく貢献することができます。さらに、定期的に検診を受け、サーバーに蓄積されたデータを活用することで、長期的な経過を見ながらより正確なケア、サポートにつなげることができます。

被災地から抗疲労市場へ

精神疾患に対する社会的な課題認識の広がりを踏まえ、現在当社は、「疲労・ストレス検診システム」を被災地の自治体だけ

でなく、予防医療に力を注ぐ医療過疎地域の自治体や各地の成人病センター、メンタルヘルスクエアを強化する企業、より良い生徒指導のあり方を模索する教育機関などに普及させていく取り組みを推進しています。

また、「抗疲労」をコンセプトに事業展開しているサプリメントメーカーなどでも効果を評価するツールとして注目されているほか、顧客サービスの一つとしてフィットネスクラブなどでも設置の検討が進んでいます。

今後は「疲労・ストレス検診システム」において、疲労の最大の原因である睡眠覚醒リズムの測定機能追加に取り組んでいくとともに、新たな市場展開を図ることで「疲労大国・日本」という社会的課題の解決に貢献していきます。

Voice

「より幅広い分野へ、より多くの人々に普及させていくことが使命です。」

開発に際しては、被災地住民や自治体職員の方々の懸命な姿を思い浮かべながら、スピードにこだわりました。幸い、既存のクラウドシステムのエンジンを利用することで、3カ月弱という短期間でのリリースを実現することができました。今後は、測定の手軽さを生かして、子どもたちの精神疾患対策をはじめとした、より幅広い分野に普及させていくことが当社の使命と考えています。



東日本事業統括部 兼 震災復興支援プロジェクト主任技師 松原 孝之

Voice

「疲労評価の高精度化や新指標の策定など、今後にも非常に期待しています。」

当社の自律神経測定器と日立システムズのデータセンター、クラウド技術が組み合わせることにより、とても素晴らしいシステムができたと感じています。データセンターに蓄積した検診データを解析することで、疲労評価の高精度化や新たな疲労評価の指標策定などもできると考えており、今後にも非常に期待しています。

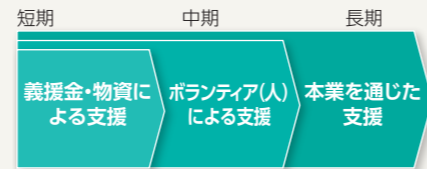


株式会社疲労科学研究所 代表取締役 倉恒 邦比古氏

“人とITのチカラ”をコンセプトに 日立システムズならではの支援活動を展開。

日立システムズでは、東日本大震災発生直後からグループの総力をあげてお客さまシステムの復旧に取り組んできたほか、義援金・物資などの提供やボランティア従業員の派遣などによって被災地の復興を支援しています。また、2012年度からは本業を通じた社会貢献について従業員の意識付けや実践を促すために、東北支社でCSRワークショップを開催しました。

日立システムズの復興支援の考え方



復興イベント 「おがつクラフトフェア」に参加

2012年
5月27日

宮城県石巻市雄勝町のおがつ店こ屋街で開催されたイベントに参加し、店舗運営などを支援。当日は、雄勝硯の製造実演や地元特産品・工芸品の販売など、さまざまなイベントが行われました。



宮城県石巻市雄勝湾の 海底清掃を実施

2012年
7月14、
15日

神奈川県のボランティア団体「海をつくる会」や雄勝湾漁協を支援する会などと協力して宮城県石巻市雄勝湾の海底清掃を実施。2日間で合計約10トンのゴミを回収しました。



「LIGHT UP NIPPON おがつ花火まつり」に協賛

2012年
8月11日

追悼と復興の祈りを込めた花火を同時に打ち上げるイベント「LIGHT UP NIPPON おがつ花火まつり」に協賛。当日は、地元ボランティア団体のブースの運営支援などを行いました。



被災地復興のための新規ビジネスを考える CSRワークショップを開催(第1回)

2012年
11月21日

東北支社の震災復興支援プロジェクトのメンバーを中心にCSRワークショップを実施。社会基盤のITソリューションで東北の復興に貢献することを目指し、新規ビジネスの検討などを行いました。



右ページ Close UP へ

被災地復興のための新規ビジネスを考える CSRワークショップを開催(第2回)

2013年
1月16日

第2回のCSRワークショップでは、第1回で検討したアイデアをグループごとに具体的なビジネスプランに落とし込み、その成果を発表し合いました。



右ページ Close UP へ

自律神経測定器を活用したクラウド型の 「疲労・ストレス検診システム」を発売

2013年
2月26日

被災地の住民や自治体職員のメンタルヘルスケアを支援するために、クラウド型の「疲労・ストレス検診システム」を、疲労科学研究所と共同で開発。このシステムは疲労科学研究所が開発した自律神経測定器と当社が提供するクラウドサービスによって構成されており、受診者は容易に疲労・ストレスの度合いを確認できます。(→P19 Highlight Ⅲ)

社内販売会 「買って社会貢献！」を開催

2013年
2月26日

被災地で生産された商品を取り扱っているNPO団体をお招きし、手づくりの食品や雑貨、東北の海産物などを販売。売上金合計約30万円は出展団体を通して被災地支援活動に役立てられます。



東北3県の中小規模企業に クラウドサービスの無償提供を開始

2013年
3月8日

当社とNPO法人ITコーディネータ協会、中小企業支援SaaS利用促進コンソーシアムは、福島県・宮城県・岩手県の中小規模企業向けに、クラウドサービスを6カ月間無償で提供するキャンペーンを実施しています。これにより、中小規模企業は企業活動を迅速に再開できるほか、事業継続対策や事業拡大に役立てることも可能です。

Close UP

継続的な復興支援に向けて 新規ビジネスを考える ワークショップを開催

2012年11月21日と2013年1月16日の2回にわたって「被災地復興のための新規ビジネスを考えるCSRワークショップ」を開催。東北支社の震災復興支援プロジェクトのメンバーが中心となって東北の復興に貢献するITソリューションのあり方を検討しました。

「防災・減災」「安心・安全」「産業の活性化」という 3つのテーマでITソリューションを検討

第1回のワークショップでは、CSRに対する従業員の理解を促進し「本業を通じた被災地の復興支援」の意識付けを図ることを目的に開催しました。冒頭では、社外有識者としてお招きした宮城県議会の村上智行議員に「災害に強く安心して暮らせるまちづくりとITの役割」というテーマでご講演いただき、被災地の現状やIT企業に求められる役割などをお話いただきました。

その後、被災地の復興という社会的課題を基点として、「防災・減災」「安心・安全な暮らし」「東北の産業の活性化」という3つの切り口から本業であるITサービスを通じた解決策をグループごとに検討。各グループでは、昨年実施した「think311」に寄せられた学生のアイデアも参考にしながら、「誰の」「どのような課題を」「どのように解決するか」といった点からブレインストーミングを実施し、表にまとめていきました。



フレームワークを使ってアイデアを深耕し 具体的なビジネスプランとして作成

第1回のワークショップは「顧客ニーズ」のみを想定し、自由な発想でアイデアを出し合ったのに対し、第2回のワークショップはもう一段レベルアップし、必要なノウハウやリソース、ビジネスとして成り立たせるコストと売上計画、経営理念との関連性などを踏まえながら「なぜ日立システムズがそれをやるのか」を考えていきました。

社外有識者としてお招きした株式会社日立ソリューションズ 東日本 地域復興貢献室長の庄司貞雄氏に同社の先進的な復興支援活動についてご講演いただいた後、グループごとに、ワークフレームを書いた模造紙を囲みながら「売り上げをどう立てていくのか」「どのようなリソースが必要か」などをディスカッションしながら、ビジネスプランとして完成させていき、最後にその成果を発表し合いました。参加者からは「従業員一人ひとりの行動がCSRを形作っていくのだと分かった」などの声があり、有意義なワークショップとなりました。



参加者の声

従業員

東北支社 営業本部
営業部
本間 綾子



ワークショップを通じて、「ITを用いて復興に貢献する」という考え方から「社会の要請、被災者のニーズ」という考え方にシフトし、実際に被災されたグループメンバーから現地の状況や問題点を具体的にヒアリングしてアイデアをつくっていきました。一方、社会の課題を解決するためには、当社だけでなく、他社や他団体との連携が重要なため、今後はチームやグループの枠内にとどまらず、さまざまな協業を通じて事業の展開を図りたいと思います。

社外有識者

株式会社日立ソリューションズ東日本
地域復興貢献室長
庄司 貞雄 氏



日立システムズの東北支社の従業員が、部署や日常業務の枠を越え、東北の復興につながる新規事業について真剣に議論する様子に感銘を受けました。地域の復興のためには既存ビジネスを基盤としながらも、新しい発想や未来を見据えた視点が必要となります。日立システムズが保有するリソースを最大限に活用しながら、真に社会貢献につながる活動を継続されることを、日立グループの地域企業の一員として期待します。

※被災地復興支援に関する詳しい報告は、日立システムズのWebサイト内にある「災害復興支援」のページでご覧いただけます。

主な実施項目と目標・計画

日立システムズグループは、日立グループCSR活動取り組み方針に基づき、テーマごとの目標・計画を設定し、PDCA(計画・実行・評価・改善)のサイクルを回してCSR活動を推進しています。

★★★ 目標達成 ★★ 目標一部達成 ★ 目標未達成

ステークホルダー	日立グループCSR活動取り組み方針	ISO 26000	2012年度				2013年度		
			課題	計画	実績	評価	目標		
お客さま	方針2 事業活動を通じた社会への貢献	消費者課題	CS向上	CS推進モデルの構築 独自アンケートの整理/統合によるCS評価とマーケティング活動	全社CS向上会議の立ち上げ、「品質」「商品力」「提案力」のワーキンググループを設立 第1回の「日立システムズ お客さまアンケート」を実施(配布928社、回収850社、回収率91.6%)	★★★★	CS推進モデルの理解推進、日立システムズのアンケートを実施(配布1,000社、回収率90%)		
			品質向上	パッケージの品質改善 運用事故防止のために稼働維持フェーズを改善 事故分析力向上と再発防止策実査による定着 基本動作不遵守による保守作業起因事故の撲滅	「品質マップ」の活用による品質改善 「導入フェーズゲート」を作成 QF(Quality First)マインド向上およびe-ラーニング活用による事故再発防止 基本動作・手順遵守の意味や目的の理解定着活動、ワーキンググループ立ち上げによる基本動作・手順の改善(作業ミス起因事故は0.3件/月)	★★★ ★★★★ ★★★★	パッケージ品質のさらなる向上 運用におけるSE起因事故の防止 「落穂拾い」教育による事故分析力向上と再発防止策実査による定着の継続		
			従業員のCSマインドの向上	CS意識の浸透・定着 お客様の言葉の共有によるCSマインドとESの向上、お客さまからの「褒められ事例」を全社員で共有	社員のUX(User Experience)とCS意識の浸透・定着から「UXミーティング」を実施(2回開催130名参加) 社内イントラに情報を掲載	★★★★ ★★	保守サービスの品質向上 CS意識の啓発活動推進		
			従業員	組織統治	従業員CS意識向上 CSR活動の基盤確立	本業とCSRのつながりを認識させる浸透策の実施 CSR中期計画とマテリアリティの策定	CSRを広く理解するためにCSRワールドカフェを開催 CSR推進交流会メンバーを中心に「CSR3カ年ロードマップ」を策定 お客さまやお取引先などにアンケートを実施し「マテリアリティ」を策定 ステークホルダーダイアログ開催	★★★★ ★★★★ ★★★★	対話型コミュニケーションの整備 CSR3カ年ロードマップとマテリアリティを活用したCSR活動の継続 ステークホルダーダイアログ継続開催
従業員	方針1 企業活動としての社会的責任の自覚	組織統治	方針3 情報開示とコミュニケーション	戦略的広報・情報発信	社外Webサイトを利用したCSR情報発信 社内向け情報発信の強化	社外公式WebサイトのCSRページを一新 社内報に「イマドキサステナビリティ」を連載したほか、CSR・社会貢献活動・環境活動の情報を掲載	★★★★ ★★★★ ★★★★	「動画でわかるCSR活動」を作成し、社内外に展開 社内報に「事業を通じた社会への貢献」事例集掲載	
			方針7 働きやすい職場作り	人権労働慣行	人財の育成	若手社員・職種別営業、SE、ACE/FSE教育の実施 グローバル人財育成教育の実施	営業教育体系見直し、SE/CE提案力・コンサル力強化、スキル拡大教育を実施(のべ4,650名受講) 新人～5年目、各年次の職種別・職種共通各教育を計画どおり実施(のべ1,425名受講)	★★★★ ★★★★	若手社員、職種別育成施策拡充(モノづくり実習導入、研修の再構築、営業教育の新体系、SE質的向上など)
					ダイバーシティ・マネジメントの推進	女性活用施策推進の継続 外国人活用施策推進の継続 グローバル教育の実施	新人・若手・中堅層を主体とする国内・海外研修、スキル・マインドのボトムアップ教育を推進(のべ2,609名受講) 事業部代表からなる「カウンシル」を設立・運用 2013年新卒採用のうち、18名(9%)が外国籍 新人からマネジメント層まで、各階層に対するグローバル講座、実務リテラシー教育を実施(のべ2,452名受講)	★★★★ ★★★★ ★★★★	グローバル人財の育成施策拡充(グローバルリーダー選抜教育など) 女性活用施策の推進を継続、女性社員の意識向上施策の展開 外国人活用施策推進の継続(新卒採用の約10%)
	従業員満足度(ES)向上	仕事や会社生活に関する従業員の意識調査の実施			従業員アンケートを実施(回収率82.9%)、対策検討および施策の公開	★★★★	従業員アンケートの継続		
	労働環境改善	長時間労働の改善 ワークライフバランス施策の利用促進 社内コミュニケーションの推進 保健師体制の強化、メンタルヘルス対策の推進による罹病率の低減			平均年休行使日数:13.43日、時間外労働実績:28.9時間/人月 介護休職:7名/年、介護短時間勤務:3名、育児休職:158名/年(内男性4名)、育児短時間勤務:295名/年(内男性4名) 大崎地区ファミリーデイの実施(約100名参加)、労使共催の全社イベント実施(約7,500名参加) 保健師体制強化(17名体制) 健康管理講演会、メンタルヘルス研修の開催、罹病率0.89%	★★★ ★★★★ ★★★★ ★★	さらなる長時間労働の改善を実施、ワークライフバランス施策利用促進継続、社内コミュニケーションの推進継続、長残健診の受診徹底、罹病率の低減、各種健康診断100%受診の徹底と有所見者のフォロー強化。 また、これらを通じて、従業員が働くことに喜びを感じ、前向きに業務に向き合うことができるよう、職場の雰囲気の変革を図る		
	人権問題への対応	人権啓発活動の推進	HIPLUS教育、管理職人権研修(3月末86% 2013年度上期100%予定) 当社としてリスクの高い人権・労働慣行について、ISO26000による活動の棚卸しと課題抽出、人権勉強会の実施	★★★★	人権啓発活動の推進継続				
	お取引先	公正な事業慣行	CSR調達に対する意識向上	調達関連業務向けの遵法教育 日立グループの管理ノウハウの調査	委託検収責任者を中心に実施 日立グループとの情報交換の実施	★★★★ ★★★★	全社員へのCSR調達教育内容検討・整理、教材作成		
海外調達の体制整備			中国・東南アジアの現地ベンダー情報収集	現地調達の拡大、日立グループとの連携	★★★★	オフショア先の現状把握			
グループ企業のCSR意識向上			調達方針の周知徹底	日立システムズグループの調達連絡会の実施	★★★★	連絡会での議論などを通じたノウハウの共有			
地域・社会	方針2 事業活動を通じた社会への貢献	コミュニティへの参画およびコミュニティの発展	当社らしいCSR活動(本業とCSRの融合)の拡大	社会課題解決型ソリューションの発掘と啓発 海外の情報収集	福祉における社会的な課題を基にITソリューションを考えるCSRワークショップを開催 被災地復興のための新規ビジネスを考えるCSRワークショップを開催 人権・労働慣行の海外事例を収集	★★★★ ★★★★	社会課題解決型ソリューション提案の喚起(事業提案の要件への社会貢献視点の織り込み) オフショア先での情報収集とCSR理解促進		
			方針6 社会貢献活動の推進	コミュニティ・NPO/NGOとの連携による地域・社会貢献活動の拡大	地域ごとの活動継続 社会貢献推進方針の策定 社会貢献活動の判断基準の作成	★★★★ ★★★★	地方自治体、NPO/NGOと連携した取り組みの拡大		
環境	方針5 環境保全活動の推進	環境	環境適合製品の拡大	評価対象製品の選定とアセスメントの実施	アセスメントの実施(コンタクトセンターサービスを登録)	★★★★	アセスメントの拡大実施(目標:売上高比率65%)		
			「あんしんの森」の継続運営	生態系保全と環境ボランティア活動のフラグシップ活動として位置付け、社内PR	5月:通路整備(7名)、7月:自然観察・木工教室(113名)、12月:クリスマスリースづくり(84名)	★★★★	「あんしんの森」の活動内容ブラッシュアップ		
			各種環境ボランティア活動の推進	清掃活動の参加人数の増加、自治体などのグリーン活動への参加	事務所周りの清掃、ビーチクリーン、河川敷の清掃活動実施、日立製作所や自治体などのクリーン活動に参加(計1,944名参加)	★★★★	環境ボランティア活動の推進継続		
			環境マネジメントシステムの充実	グループ全体で統合認証の取得 自社およびグループ会社の環境法令遵守を支援 EMS(Environmental Management System)への統合に向けた準備	日立システムズグループ7社で統合認証を取得 内部監査時に、自社およびグループ会社への廃掃法関連支援実施 日立製作所情報・通信システム社のEMSの統合に向けたマニュアル整備、内部監査受査	★★★★	EMSの充実と環境コンプライアンスの強化		
コンプライアンス・ガバナンス	方針4 企業倫理と人権の尊重	公正な事業慣行	環境活動レベルの向上	日立グループ共通の評価システムの目標をクリア	目標グリーンポイント(GP)のクリア(目標値475GPに対し、552GP)	★★★★	目標グリーンポイントのクリア(目標値565GP)		
			コンプライアンスマネジメントの徹底	監査項目の見直し・拡充と監査等の実施 談合・贈収賄・汚職などの教育徹底 輸出管理体制の強化	営業コンプライアンス監査の実施 日立システムズグループの全営業部署を対象に実施(245部署:受講率100%) 輸出管理新体制、新運用の定着と運営管理者などへの教育の実施	★★★★ ★★★★ ★★★★	グローバルコンプライアンス体制の確立 輸出管理意識の定着を目的とした教育、監査の実施		
			情報セキュリティ強化	サイバーセキュリティの整備強化 情報セキュリティ事故撲滅施策の強力推進	標的型攻撃メール訓練を実施(21,593名が参加) HIPLUS教育 18,938名(受講率:100%)、PMS(個人情報保護情報資産管理者教育)470名/360名(131%)、自己監査(情報セキュリティ/個人情報)360部署:100%、監査(個人情報)360部署:100%、個人PC点検 20,432名、社内広報・注意喚起(5回/年)	★★★★ ★★★★	新たなサイバーセキュリティ対策/ヒューマンエラー撲滅に向けた有効な施策の実施と、日立システムズグループ内周知徹底		
			グループ会社のコンプライアンスレベルアップ	アンケートや監査を実施	グループ会社連絡会議(1回/3カ月)での状況の共有を実施し、あわせて改善点をフォロー	★★★★	グループ会社の規則類の管理精度の向上		

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/>



冊子と同じ報告 Webのみに掲載
 より詳しい情報をWebに掲載

- トップインタビュー
 - CSRに対する考え方
 - 事業を通じた社会への貢献
 - CSRの実践
 - CSR TOPICS
 - ステークホルダーダイアログ

活動ハイライト2013

- Highlight I
「海外スマートコミュニティ実証実験」を支える技術
- Highlight II
データセンター事業におけるCS向上
- Highlight III
「疲労・ストレス健診システム」の開発
- 主な実施項目と目標・計画

CSRを支える基盤

- CSRマネジメント
 - CSR活動の推進
 - CSR推進体制
 - 従業員のCSR組織浸透
- コーポレート・ガバナンス
 - コーポレート・ガバナンス体制
 - 内部統制
- コンプライアンス
- BCPの策定・運用
- 情報セキュリティ／個人情報保護
 - ITによる情報セキュリティ施策
 - 物理セキュリティに対する取り組み
 - お取引先さまとの連携
- 品質保証
 - 品質管理システム
 - 顧客の安全衛生
 - 品質向上の取り組み
- 知的財産権
- 人権の尊重

お客さまとともに

- CS向上活動の推進
- お客さまとのコミュニケーション

従業員とともに

- 人財育成
- 多様な人材の活用
- 安心・安全な職場づくり
- ワークライフバランスの推進
- 従業員とのコミュニケーション

お取引先とともに

- CSR調達活動の推進
- 海外調達の体制整備

社会貢献活動

- 「教育」への貢献
- 「福祉」への貢献
- 地域貢献活動

災害復興支援

- 東日本大震災への対応
- タイ洪水被害支援にかかる対応

環境とともに

- 環境マネジメント
 - 環境マネジメントシステムの充実
 - 従業員の環境意識の向上
 - グリーン調達・購入
- 環境負荷低減の取り組み
 - 事業活動における取り組み
 - 製品・サービスにおける取り組み
- 環境への貢献
 - 環境を通じた社会貢献

- 第三者意見
- 編集方針
- GRIガイドライン対照表

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。

指摘事項への対応状況

昨年、新生日立システムズが発足して初めてのCSR報告書が刊行された際、私は大きく2つの課題を第三者意見として申し述べた。1つは新しい会社としてCSR活動の社内浸透の必要性、もう1点はCSR活動を社内で閉じずに、ステークホルダー、特にIT企業ではパートナー企業も含めて業務が成り立つ性格上、サプライチェーンでのCSR活動を促進していくことの2点だった。

この視点から今年のCSR報告書を拝読すると、1つめのCSR社内浸透では、「CSRマネジメントを通じて」にあるように、各種のワークショップや社員との対話イベント、社内勉強会など多様な接点をもって実行したことが報告されている。もう1点のサプライチェーンへの取り組みは、「トップインタビュー」の中で高橋社長が人権をテーマにサプライチェーンへの働き掛けを始めていることが記載されている。昨年の指摘事項に関しては着実に取り組み、成果を誠実に公開していることを評価したい。

未来に向けた展望を

一方で、CSR活動も2年目を終えたので、より高い目標にチャレンジしていきたい。

そのためには、「日立システムズはなぜCSRに取り組むのか」と自問することが効果的であると考え。この問いは単純であるが常に念頭に置くべきことであり、これを怠ると事業とCSRの乖離が始まってしまふ。一般的に、企業がCSRに取り組む理由は、20～30年後の社会を見通し、自社のバリューチェーン上で起こりうるチャンスやリスク

を洞察、企業として対処していくことである。この点、日立グループという巨大な企業集団において、グループ中核会社である日立システムズが、将来のチャンスとリスクを見通して先んじて対応することは意義があることとなる。

「トップインタビュー」で高橋社長は、日立システムズがCSRに取り組む理由を「社会価値と企業価値を両立させる新たな価値創造ストーリーこそが企業の長期ビジョンや戦略」と述べている。ここでの新たな価値創造とは、ステークホルダーとの共有価値をつくっていくことにあると理解できる。したがって、20～30年後を想定し、バリューチェーンのどこでどのようなステークホルダーと共有価値をつくっていくのか、こうした将来ビジョンを具体的に示してほしい。CSR報告書では、これまでどのような活動を行ってきたかということは十分に書かれているので、将来に向けてのCSRビジョン、目標を示したい。それが日立システムズのマテリアリティとして表現されるものである。

体制の強化

もう1点の課題は、本報告書では高橋社長以外の一部マネジメント層の関与が弱いように感じられることである。グローバルでのCSR課題はダイナミックに変化しており、今後日立システムズがグローバル化していく過程で、迅速な対応が取れない場合は事業リスクになりうる。そのため、トップマネジメント層が参加するCSR委員会を定期的に開催し、現状の課題認識と進むべき方向性を共有、判断する体制をつくりたい。

さらに、前記したマテリアリティや、共有価値を目指すステークホルダーの声に常に耳を傾け自社の活動へのインプットとしたい。こうしたステークホルダーとのエンゲージメントに、CSR本部だけではなく現業部門も参加することで、事業とCSRが一体となった運営が可能になると考える。

日立システムズは新しい会社ゆえ、過去にとらわれない先取の精神に基づいた活動に期待したい。