

エプソングループ

## サステナビリティレポート 2011

2010年4月 - 2011年3月



お客様のため、  
社会のために

# 経営理念

お客様を大切に、地球を友に、  
個性を尊重し、総合力を発揮して  
世界の人々に信頼され、社会とともに発展する  
開かれた会社でありたい。  
そして社員が自信を持ち、  
常に創造し挑戦していることを誇りとしたい。

(エプソンは経営理念を世界の14の言語に翻訳し、グループ全体で共有しています。)  
(1989年7月制定/1999年3月改定)

## エプソングループ「サステナビリティレポート 2011」をお読みいただく皆様へ

### 編集方針

本レポートでは、エプソングループのCSR活動を「経営理念」に沿った章立てにより報告しています。編集にあたっては、「経営理念」の冒頭にある「お客様」を主要な読者に据えました。また、CSR活動の担い手である社員のことはや姿をできるだけ掲載し、その想いをステークホルダーの皆様にお伝えするとともに、社員自身が本レポートを身近に感じ、自社を再認識できるものになるよう心掛けました。報告事項につきましては、社内外から寄せられた読者の声を参考に選定しています。特集では、2009年に制定した長期ビジョン「SE15」の実現に向け、エプソンの強みを活かし、商品を通じ新たな領域でお客様ニーズにお応えした取り組みを紹介しています。

2011年3月に発生した東日本大震災に関する支援活動およびエプソンの被災状況などにつきましては、関連する項目にて報告しています。

### 対象期間

2010年4月～2011年3月

\* 一部、2011年4月以降の最新情報を含みます。

### 対象範囲

セイコーエプソン株式会社ならびに連結子会社92社。ただし、環境活動の報告対象範囲はセイコーエプソン株式会社ならびに国内関係会社21社、海外関係会社46社(ISO14001取得かつ出資50%超)。

\* 本文中「エプソン」と表記した場合はエプソングループを、「当社」と表記した場合はセイコーエプソン株式会社を意味します。

### 参考にしたガイドライン

- GRI\*1「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン2006」  
\*1 GRI (Global Reporting Initiative): 環境面だけでなく、社会・経済面も含めた報告書の世界的なガイドラインを作成している国際団体。
- 環境省「環境報告ガイドライン(2007年版)」
- ISO26000 (社会的責任に関する手引)

### 加入団体

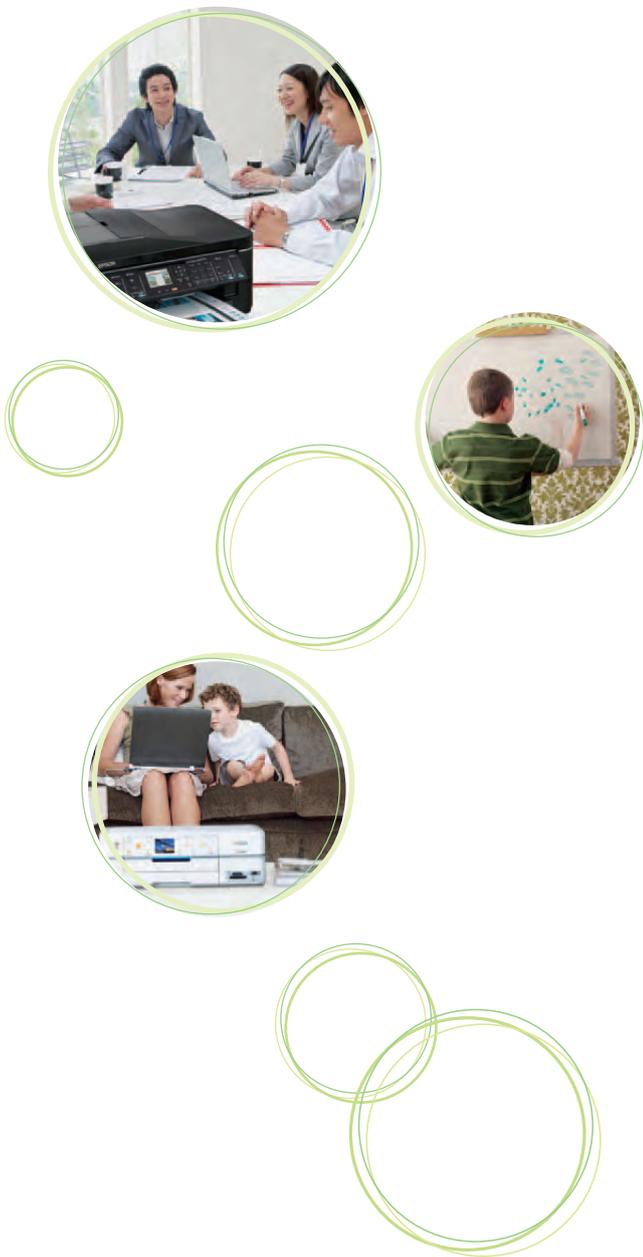
- グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク
- 一般社団法人電子情報技術産業協会
- 社団法人日本経済団体連合会
- 社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会
- 社団法人産業環境管理協会
- 一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会
- 一般財団法人安全保障貿易情報センター など

### 報告期間中の主なエプソングループの変動

- 連結子会社の増加2社
- 連結子会社の減少5社

変動情報に関する詳細は下記Webサイトをご参照ください。

 2010年度(2011年3月期)通期 決算短信  
<http://www.epson.jp/IR/settlement/index10.html>



## 発行履歴

1999年に「セイコーエプソン環境報告書」を発行して以来、毎年発行しています。2003年より「サステナビリティレポート」とタイトルを改め、社会性報告を加えています。

## 次回発行予定

2012年7月

### 本レポートのお問い合わせ先

#### セイコーエプソン株式会社

〒392-8502 長野県諏訪市大和三丁目3番5号  
TEL 0266-52-3131 (代表)

お問い合わせ URL

<http://www.epson.jp/contact/>

CSR 活動紹介 URL

<http://www.epson.jp/csr/>

## 目次

● <b>エプソングループの概要</b> .....	03
● <b>トップメッセージ</b> .....	05
● <b>エプソンの経営ビジョン</b> .....	09
● <b>特集 お客様のため、社会のために</b> .....	11
特集1 マイクロピエゾの進化 - 新ジャンルへの挑戦 - ...	13
特集2 エマージング市場をつかむ - インドネシア - ...	17
● <b>マネジメント</b>	
エプソンの信頼経営 .....	21
エプソンのCSR活動 .....	23
● <b>お客様を大切に</b>	
お客様価値の創造 .....	25
● <b>地球を友に</b>	
環境経営の基盤 .....	31
環境経営 .....	34
環境会計 .....	35
環境ノウハウの提供 .....	36
生物多様性 .....	37
開発・設計 (かんがえる) / 資材調達 (えらぶ) .....	39
製造 (つくる) / 物流 (とどける) .....	41
環境商品 (つかう) .....	45
回収・リサイクル (いかす) .....	47
2010年度の実績 .....	49
● <b>個性を尊重し、総合力を発揮して</b>	
エプソンの人づくり .....	51
労働安全衛生 .....	55
● <b>世界の人々に信頼され</b>	
組織統治 .....	57
CSR調達 .....	63
● <b>社会とともに発展する</b>	
社会貢献活動 .....	65
コミュニケーション活動 .....	69
● <b>世界からの評価／読者の声</b> .....	73

## 免責事項

本レポートには、エプソングループの過去と現在の事実だけでなく、将来に関する予測・予想・計画なども記載しています。これらは記述した時点での入手できた情報に基づいた仮定ないし判断であり、諸与件の変化によって、将来の事業活動の結果や事象が予想とは異なったものとなる可能性があります。読者の皆様には、以上をご了承いただきますようお願いいたします。

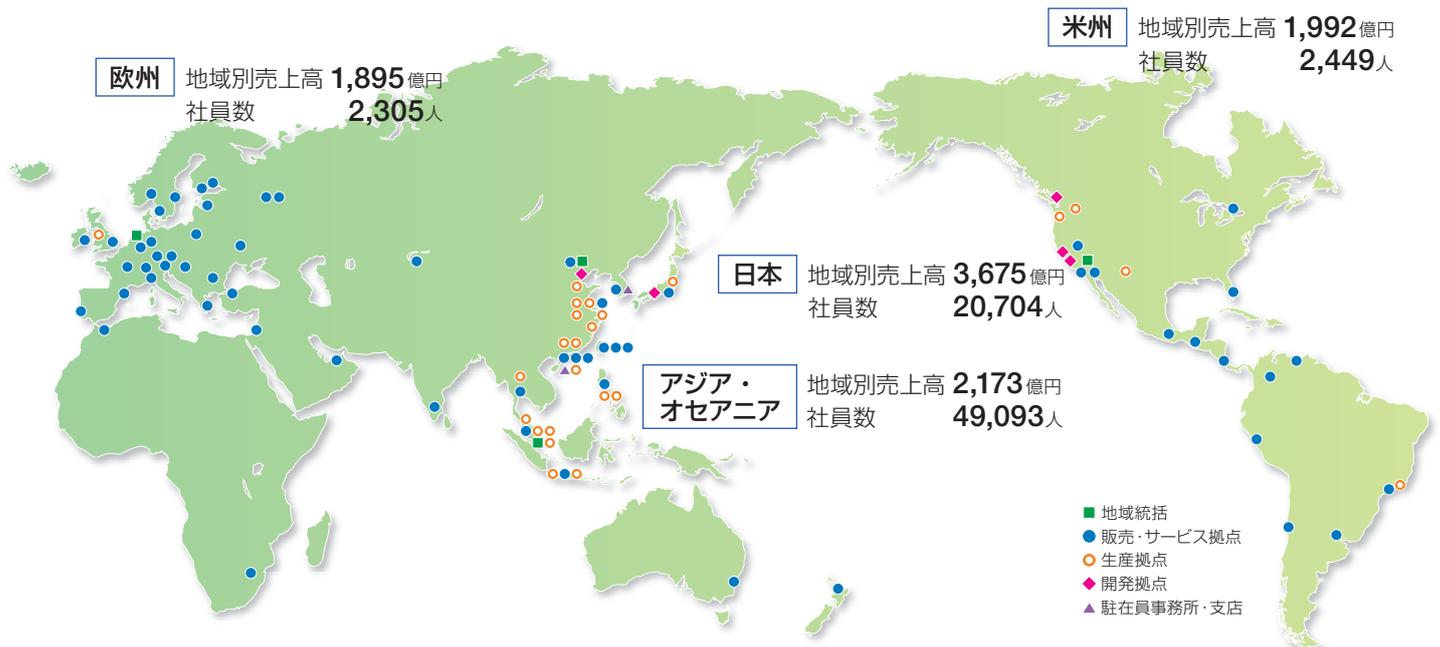
# エプソングループの概要

## 会社概要 (2011年3月31日現在)

- 社名 セイコーエプソン株式会社  
(Seiko Epson Corporation)
- 資本金 532億400万円
- 創立 1942年5月18日
- 社員数 連結 74,551人  
単体 13,311人
- 本社 長野県諏訪市大和三丁目3番5号

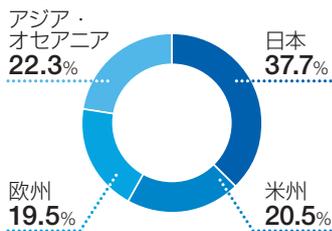
## グローバルネットワーク

- グループ会社数 100社(非連結子会社および関連会社を含む) 国内25社 海外75社

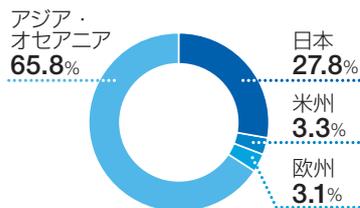


### ● 仕向地域別売上高の割合

(2010年4月~2011年3月)

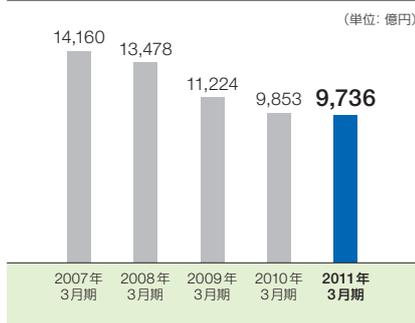


### ● 所在地別社員数の割合



## 連結業績ハイライト

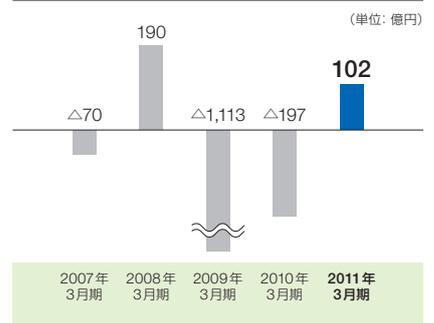
### 売上高 **9,736** 億円



### 営業利益(△損失) **327** 億円



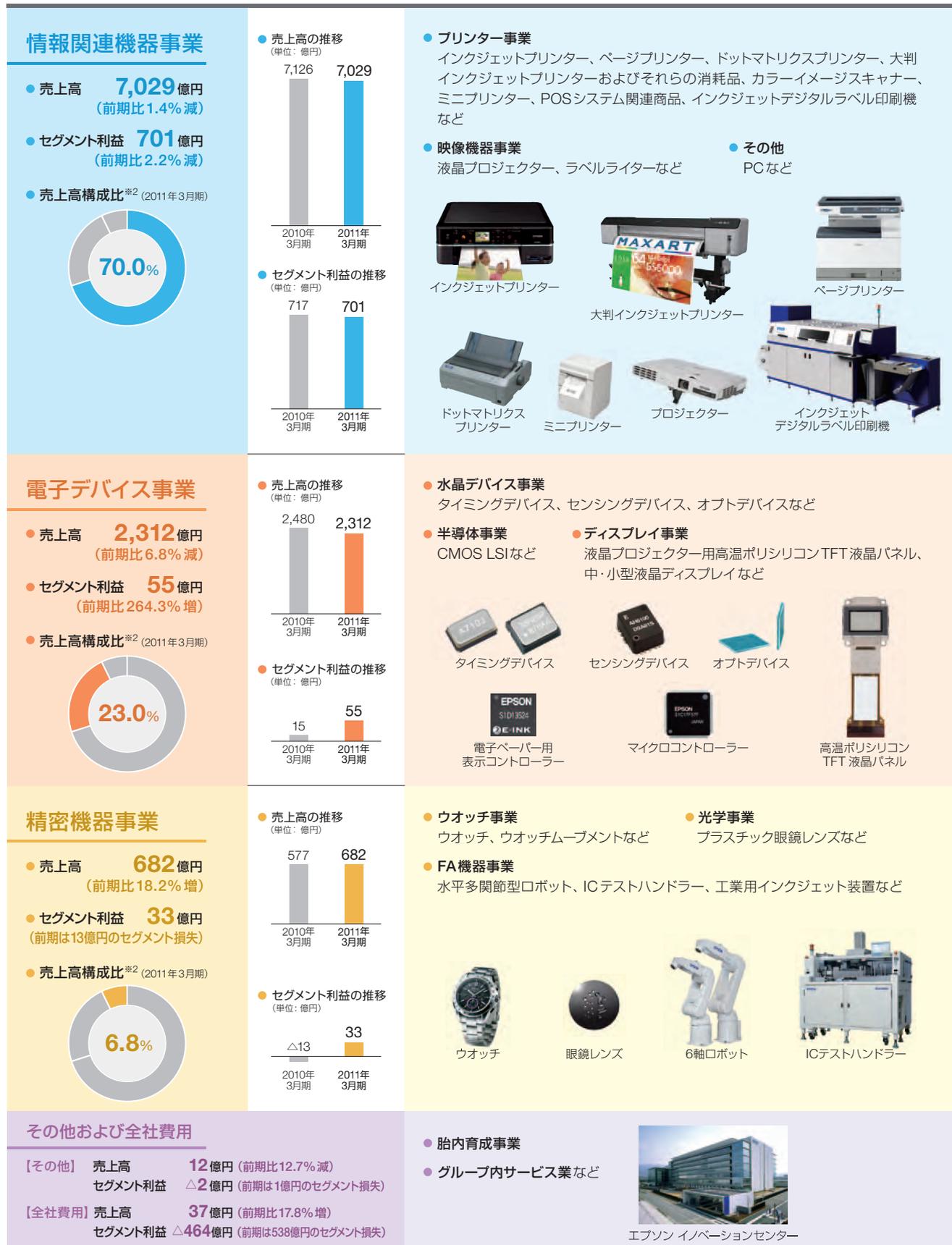
### 当期純利益(△損失) **102** 億円



## 事業セグメント別の概況

\* 当連結会計年度よりセグメント情報に関する新しい会計基準を適用し、前連結会計年度の金額は、当連結会計年度のセグメント情報の測定方法で再計算しています。

エプソングループの事業は、情報関連機器事業、電子デバイス事業、精密機器事業の3セグメント\*1で構成されています。



\*1 2011年2月1日の組織変更において、電子デバイス事業セグメントと精密機器事業セグメントを統合し、電子デバイス・精密機器事業セグメントが新設されました。 \*2 売上高構成比は、内部売上高を含めて算出しています。

社長から皆様へ

お客様価値の創造を「究めて極める」ことで、  
お客様や社会のために「なくてはならない会社」を  
目指してまいります。



2011年3月に発生した東日本大震災により被災された皆様に、心よりお見舞い申し上げますとともに、一日も早い復興をお祈りいたします。

このたびの震災では、エプソンも甚大な被害を受けました。東北地方にある生産拠点を被災し、操業を停止せざるを得ませんでした。特に、エプソントヨコム福島事業所では、誠に残念ではありますが従業員1名が亡くなり、原子力発電所の事故の影響により現在でも操業再開の目処は立っておりません。しかし他の拠点では、地域や取引先の皆様によるご協力、また従業員の迅速な対応により、想定を超える速さで生産を再開することができました。エプソンは東北地方に拠点を持つ企業として、また日本をベースにグローバルに展開する企業として、グループ役員・社員が一丸となり、「お客様のお役に立つ」という使命のもと、その役割をしっかりと果たすことにより、日本経済の復興と世界の発展に貢献してまいります。

## 社会の変化をつかみとる

エプソンを取り巻く社会の動きはますます加速していますが、そのいくつかの大きな変化の流れと私たちが進むべき方向は同じものだと考えています。まず一つの流れに、世界経済の成長を新興国が牽引しているという事実があります。それに伴って新興国にもものづくりの基盤が移ることで、そこから新しい競争相手も生まれています。エプソンはこうした新興国のお客様に向けても、競合他社とは異なる独自の価値を提供してまいります。

そして、もう一つの流れが、お客様の環境に対する意識の高まりです。原油をはじめとする資源価格の高騰や慢性化する電力不足などを背景に、環境への関心は今後ますます高まるものと思われまます。私たちは、こうしたお客様の環境意識を先取りした商品や事業構造を創りだすことにも力を注いでまいります。

さらに、クラウドコンピューティング<sup>\*1</sup>やソーシャルネットワーク<sup>\*2</sup>といった、社会構造に変革をもたらすような

インフラの進化という流れもあります。こうした流れにも適切に対応していきたいと考えています。

私たちが強みとする「省・小・精」の技術<sup>\*3</sup>は、環境への配慮やさまざまな機器のモバイル化といった社会の方向性に合致しています。例えば、当社のインクジェット技術は産業用ラベルや布地、工業製品などへの印刷に応用できますが、必要な時に必要なだけ印刷できる生産方法は環境負荷の低減に貢献しています。また、プロジェクターに使われるマイクロディスプレイは、さまざまなモバイル機器に応用できる一方で巨大なサイネージシステム<sup>\*4</sup>も実現できる、大きな可能性を秘めた技術です。さらに水晶デバイスの「QMEMS<sup>\*5</sup>」は、微細化を進めることによって、コストを下げながらお客様に提供する価値を大きくできる、優れた技術です。エプソンは、このような時代のニーズの先端を担う技術を核に据え、変化の流れをしっかりとらえた事業を展開してまいります。



※1 クラウドコンピューティング：インターネットを経由して各種コンピューター資源を利用する形態

※2 ソーシャルネットワーク：インターネットを通じて人と人をつなげる会員制コミュニケーションサービス

※3 「省・小・精」の技術：エネルギー、時間、お客様の手間などを省き、体積、質量、環境負荷などを小さくし、正確さ、緻密さ、精細さなど高い精度を実現するエプソンが強みとする技術

※4 サイネージシステム：案内情報や広告などの電子表示装置

※5 QMEMS：Quartz+MEMS、水晶素材に半導体の微細加工技術「MEMS」を施した水晶デバイス



## 成長を実感していただける年に

2015年を最終年度とする中期経営計画の2年目にあたる2010年度は、2009年度からの継続策として電子デバイス事業セグメントの構造改革を進めてまいりました。中小型液晶ディスプレイ事業をソニーグループ様に譲渡し、半導体事業においては社員の配置転換などを含む要員構造改革を進め、さらに水晶デバイス事業では、QMEMSを核にした事業にフォーカスするなど、エプソンの持つ強みに経営資源の集中を図りました。また、情報関連機器事業セグメントにおいては、世界のさまざまな地域のお客様に最適な商品を創ってお届けできるよう、商品化プロセスの変革に取り組み、地域別商品の発売など一定の成果が出せたものと考えています。

2011年度は、私たちエプソンが新たな成長の方向へ着実に進んでいることを、ステークホルダーの皆様にも実感していただける年にしたいと考えています。東日本大震災による生産への影響も予測されますが、未来に向けて、エプソンがしっかり成長していけるという証を示せるよう、尽力してまいります。

### ● 中期経営計画2年次(2010年度)の取り組み結果

#### 電子デバイス事業セグメント

- 中・小型液晶ディスプレイ事業をソニーグループ様に譲渡
- 半導体事業は、社員の配置転換などを含む要員構造改革
- 水晶デバイス事業は、QMEMSを核にした事業にフォーカス

エプソンの持つ強みに経営資源を集中

#### 情報関連機器事業セグメント

- 世界のさまざまな地域のお客様に最適な商品を創ってお届けできる商品化プロセスの変革

地域別商品の発売など一定の成果

## 強みに集中し、お客様価値を最大化

お客様の商品の使い方や必要とされる機能は、国や地域によってさまざまに異なります。多様性を尊重しながらそれぞれのお客様が望まれていることを徹底的に考え抜くことで初めて、新しい商品やビジネスモデルを創り出すことができると考えています。

昨年度、インドネシア市場において大容量のインクタンクを搭載したインクジェットプリンターを発売しご好評をいただきました。これは、東南アジアの市場でお客様のニーズを詳細に調べ、これに合致した商品をエプソンの技術力を用いてより高いクオリティーで実現した結果です。エプソンが持つ強みや技術を改めて分析し、きめ細かくカスタマイズすることにより、お客様に心から喜んでいただける商品を創りだすことができたと考えています。

また、エプソンは世界中に販売ネットワークやものづくりの基盤を築いてきており、これも私たちの大きな強みであると考えています。例えば、工業用ロボットの販売が伸張を続ける中国市場において、短期間で事業を拡大し、お客様のニーズにお応えできるのも、これまで培ってきた中国での製造や販売の事業基盤を有効に活用できたからです。

このように、エプソンの持つ強みや事業基盤を十分に活かし、お客様のニーズに応える価値を創造できた証として、私たちはお客様から「利益」を頂戴しています。この利益は、株主の皆様への配当金や税金として社会に還元すると同時に、企業活動を将来に渡り継続していくために投資します。このサイクルは企業として最低限果たさなければならない社会的責任ですが、私たちはより多くのお客様価値を創造し続けることによって、これからも社会とともに発展していきたいと願っております。



大容量のインクタンクを搭載したインクジェットプリンター

## すべてはお客様のため、社会のために

エプソンは「世界の人々に信頼される会社」となること、すなわち「信頼経営」を経営理念に謳い、グローバルに事業を展開しています。公正公平な方法を通じて、お客様の期待や想いを超える価値を創造する。そういったことを任せるに足る存在だと世界中の皆様にも思っていたらいい会社になる。こうした想いと決意を込めたエプソンのタグライン「EXCEED YOUR VISION」(お客様の期待や想いを超えて)は、私たちが目指し、果たすべき役割であり、ステークホルダーの皆様へのお約束です。

私は現在、全国の事業所や営業拠点を回り、経営理念の意味することをテーマに管理職と対話会を行っています。全社員が経営理念やタグラインに込められた想いや役割を共有し、その実現に向けて総合力を発揮していけるよう、今後も社員との対話を続けてまいります。

世界の皆様からの信頼を得るためには、普遍的な考えや原則に基づいた具体的な行動が必要不可欠です。当社は国連グローバル・コンパクト(GC)の10原則に賛同し、2004年よりこの活動に参加しています。2005年にはGC10原則を盛り込んだ「企業行動原則」を定め、経営理念を実現するための社員の行動指針を制定し、企業活動のよりどころとして社員に徹底してきました。この原則をすべての社員が共有し、それぞれの信頼される行動を通じて、エプソンがお客様や社会のために「なくてはならない会社」となれるよう、これからも世界中で努力を続けてまいります。

2011年7月

セイコーエプソン株式会社  
代表取締役社長

碓井 稔

## エプソンの経営ビジョン

エプソンは2009年3月、社会の大きな変化に対応し、お客様や社会にとってなくてはならない会社を目指して、2015年近傍における自らのありたい姿をイメージした長期ビジョン「SE15」をとりまとめ、その実現に向けた最初の3カ年計画として「SE15 前期中期経営計画(2009年度～2011年度)」を制定しました。

最終年度である2011年度は、「SE15」実現のための新たな成長に向け、流れをつかむ年と位置付けています。

### ● 「SE15」のビジョンステートメント

エプソンは、省・小・精の技術を究め極めて、プラットフォーム化<sup>※</sup>し、強い事業の集合体となり、世界中のあらゆるお客様に感動していただける製品・サービスを創り、作り、お届けする

※ 共通の基盤とすること

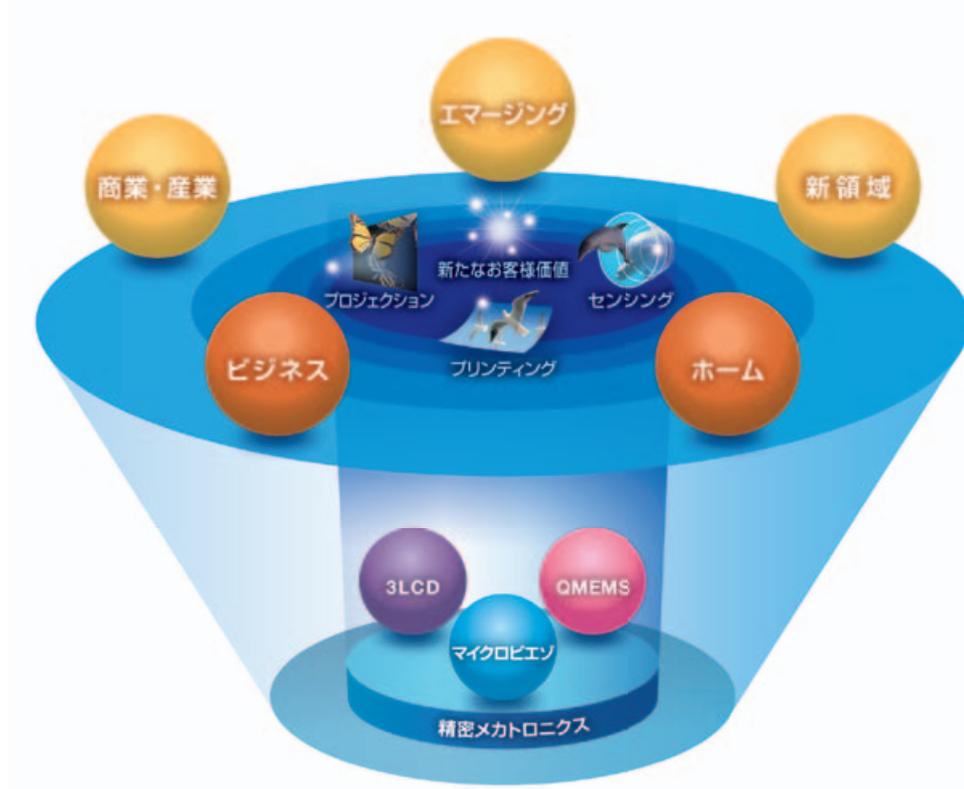
### 「SE15」エプソンのありたい姿のイメージ

「SE15」に描くエプソンのありたい姿を、テクノロジー、ビジネス領域、お客様価値の観点から下図に表しました。

精密メカトロニクス技術を基盤とする3つのコアテクノロジー、すなわちマイクロピエゾ、3LCDおよびQMEMSの各技術を極め、プリンティング、プロジェク

ション、センシングの領域でお客様の期待を超える商品やサービスを創出していきます。

また、これらコアテクノロジーの可能性を最大限に引き出すことで、新興経済地域や商業・産業分野といった新たな領域でもお客様のニーズにお応えし、成長を実現していきます。



## 「SE15 前期中期経営計画」について

エプソンは、長期ビジョン「SE15」に描くありたい姿の実現を目指して、「SE15 前期中期経営計画」のゴールを次のように決めました。

### ● 「SE15 前期中期経営計画」のゴール

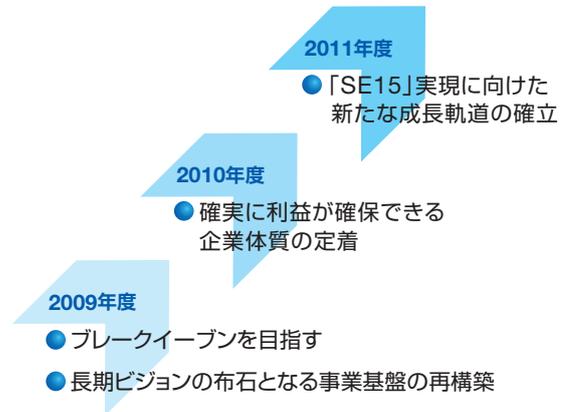
あらゆる手段を講じて利益体質へ転換する

強い事業の集合体となるために  
事業基盤を再構築する

「強みが活かせる分野」「成長分野」「重点領域」へ  
経営資源をシフトする

同時に、各年度のゴールを次のように掲げています。

### ● 各年度のゴール



## 2010年度の振り返りと2011年度の取り組み

長期ビジョン「SE15」では、売上高の成長を前提に、「売上高営業利益率(ROS)10%以上」および「株式資本利益率(ROE)継続的に10%以上」を2015年近傍の業績目標として掲げています。

これまで「SE15 前期中期経営計画」に沿って活動を展開し、初年度の2009年度は「経常利益のブレークイーブン」を、また2年次の2010年度は「当期純利益のブレークイーブン以上」という各年度目標をそれぞれ達成しました。

最終年度となる2011年度は、「SE15の実現に向けた新たな成長軌道の確立」をゴールと決めました。「SE15」で示す成長の端緒につき、2010年度までに築き上げた確実に利益が確保できる企業体質を基盤として、新たな成長に向けた流れをつかみます。

エプソンのこれまでの取り組みとその結果を振り返るとき、エプソンの経営が目指す方向に変化はなく、「SE15」の実現に向けた経営戦略に揺るぎはありません。

### ● 長期ビジョン「SE15」業績目標

**ROS 10%** **ROE 10%** 以上

(売上高の成長を前提として)



### ● 2011年度の取り組み

## 「SE15」の実現に向けた経営戦略に揺るぎはない

- SE15で示す成長の端緒につき、新たな成長に向けた流れをつかむ
- 震災の影響を見極め、あらゆる努力により挽回する

#### インクジェットプリンター

お客様セグメントに最適な商品を提供するためのラインナップの拡充

#### プロジェクター

No.1ポジションならではの、豊富なラインナップの提供

#### マイクロデバイス

省・小・精のDNAをベースにした強いデバイスの提供

SE15後期中期経営計画(2012~2014年度)に向けて

お客様価値の創造を「究めて極める」

# マイクロピエゾテクノロジー お客様の夢や社会の希望を かなえるもの

エプソンは1989年にマイクロピエゾテクノロジーの開発を開始しました。4年後、初のマイクロピエゾヘッド搭載インクジェットプリンター MJ-500 を商品化して以降、時代のニーズに応える数々の商品を市場に送り出しています。

インクを含む各種技術の開発によって、マイクロピエゾテクノロジーはトータルに進化を遂げてきました。そして今、「お客様のため、社会のために」、その可能性は、さらなる未来に向けて限りなく広がっています。



## マイクロピエゾテクノロジーが描く未来

### 必要なとき、必要なところへ、必要なだけ

当初、マイクロピエゾテクノロジーは紙に情報を印刷する手段として開発されましたが、現在は必要なとき、必要なところへ、必要なだけ、必要なものを「オンデマンド」で印刷するための技術として開発が進められています。使用する材料のムダを省き、消費電力を最小に抑えるなど、「オンデマンド」印刷を実現するマイクロピエゾテクノロジーは、まさに時代の最先端のニーズを担う技術です。



マイクロピエゾテクノロジーのポテンシャルを最大限に発揮するマイクロピエゾヘッド

### 可能性は無限に

インクジェット方式と呼ばれる技術は世に数多く存在していますが、マイクロピエゾテクノロジーは数々の特徴によってそれらの技術とは一線を画しています。なかでも一番の特徴は、インクを加熱しないというエプソン独自の方式です。この方式には吐出するインク(材料)への制約が少ないという最大の利点があり、糊とインクを混ぜた材料を布地に直接飛ばして染色する「捺染」や、液晶ディスプレイの三原色のカラーフィルターを一度に印刷する「塗り分け」、あるいは微細な金属の粒子を飛ばして回路基板の配線を作成する「描画」といった工業用途への応用を可能にしています。



### ● マイクロピエゾテクノロジーとは

電気を通すと変形する「ピエゾ素子」を利用して、機械的圧力でインクを吐出させるエプソン独自のインクジェット技術です。

#### インク吐出制御性

インクの液滴サイズや着弾位置などを精密に制御できる

高精細

#### インク対応性

吐出できるインクの種類が多い

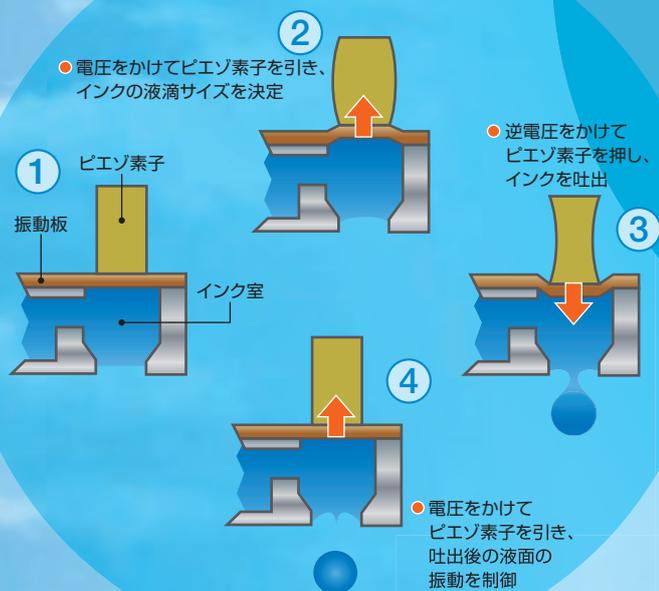
広い  
応用範囲

#### ヘッド耐久性

インクを吐出するプリンターヘッドの耐久性が高い

安定生産

### ● ピエゾ方式の仕組み



ホームから産業用まで  
幅広い展開が可能



ホーム領域



エマージング領域



ビジネス領域



### マイクロピエゾ テクノロジー



商業領域



産業領域

### ● マイクロピエゾテクノロジーによる 商品ジャンルの広がり

次ページ以降の特集 1・2 では、「マイクロピエゾテクノロジー」の可能性を最大限に引き出し、商品やサービスを通じて産業領域やエマージング領域のお客様価値の実現、あるいは環境への配慮を実践している社員にスポットをあて、その取り組みを紹介します。

マイクロピエゾの進化 — 新ジャンルへの挑戦 —

# エプソンの総合力を結集した お客様価値の創造

デジタルラベル印刷機「SurePress(シュアプレス) L-4033A」



消費者ニーズの多様化により、食品や化粧品をはじめとする多くのメーカーは、より短いサイクルで多様な商品を市場に投入することが求められ、製品の多品種・小ロット化が進んでいます。それに伴って、商品の顔とも言えるパッケージやラベルの印刷にも多品種・小ロット化の波が及び、この新しい流れに対応できる効率的な印刷機が望まれるようになりました。こうした印刷業界のニーズに応えるため、エプソンは新たなデジタルラベル印刷機の開発をスタートしました。

## アナログからデジタルへ、印刷業界のテクノロジーシフト

ラベル印刷会社の多くは、現在もアナログ印刷機を使用しています。このアナログ印刷機は大量印刷に適しているため、小ロット印刷では余剰在庫や段取りロスによるコストアップなどの課題が生じます。また、製版や色合わせなど複数の工程を経るため、印刷にはより多くの資源も必要になります。

エプソンが提案するデジタルラベル印刷機は、独自のマイクロピエゾによるインクジェット方式のシンプルさによるメンテナンス性の良さや、考え抜いた操作性によって効率的なラベル印刷を実現します。さらに、インクや紙などの資源を必要以上に使わず、版や薬品が不要になるなどの環境性能の向上やランニングコストの削減、短納期の実現と、ラベル印刷会社や社会のニーズに応えるものです。



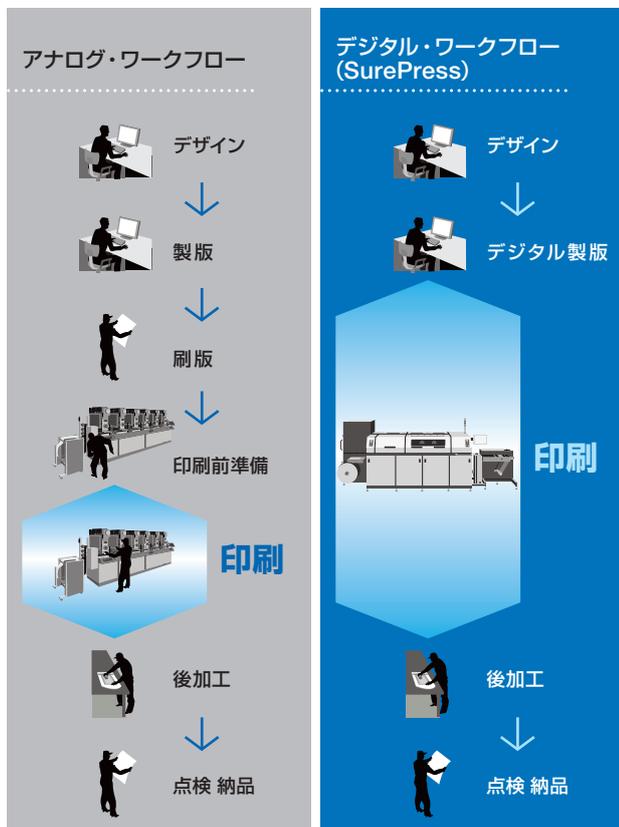
独自のマイクロピエゾヘッドを15個配置した新開発のプリント機構「マイクロピエゾ・マルチプリント・ヘッド・アレイ」が、正確かつ安定した印刷を実現。高品位な印刷クオリティを実現します。

## 総合力の結集で、 「創って、作って、お届けする」

2009年3月に制定された長期経営ビジョン「SE15」では、2015年のプリンティング領域におけるありたい姿の一つとして、コアテクノロジーの「マイクロピエゾ」を極めてさらなる可能性を引き出し、商業・産業分野のお客様の期待を超える商品・サービスを創出し、新たなお客様価値の創造を目指すことを掲げています。(P.9 参照)

その一環として、エプソン初の大型の商品となるデジタルラベル印刷機の商品化を目指して、1プロジェクトが新たに立ち上げられました。企画、設計、製造、営業、サポートといったバリューチェーンのあらゆる機能を持ち、少人数のベンチャー企業のようなこの組織は、それまで別々の組織で築き上げてきたさまざまな技術・ノウハウをそれぞれのメンバーが持ち寄り、顔を合わせての緊密なコミュニケーションによりそれらを見事に融合させました。

### ● アナログ印刷とSurePressによる デジタル印刷のプロセス比較図



## お客様価値を「究めて極める」・・・ そして、感動を

従来からのアナログ印刷機ユーザーの困りごと、それは、店舗で目を引く高画質ラベルへの要望の高まりや多品種・小ロットラベルの効率的な生産、短納期注文や期間限定商品への対応などで、残業で対応しても割増料金を請求できないなど適正な利益を確保できず、新たな顧客を獲得するための提案もできない状況でした。

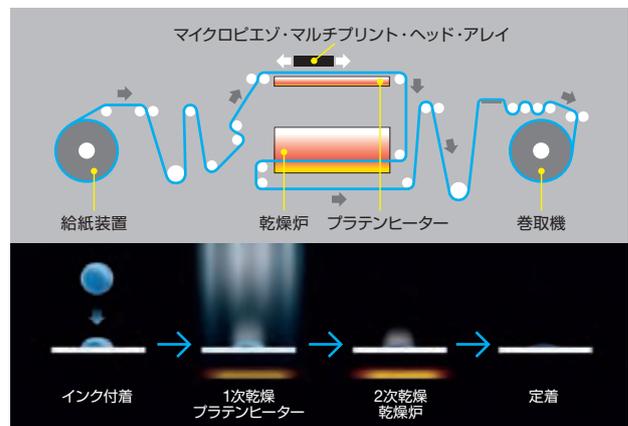
エプソンはそれらへの対応として、印刷工程の前後工程の効率化も含め、

1. カラープルーフシステム\*1による校正作業の効率化
2. DTPデータ\*2のダイレクト印刷(製版作業不要)
3. カuttingプロッター方式\*3による抜き型不要

など、マイクロピエゾの強みを生かすためオプションを含めたトータルでの提案を行いました。また、お客様の声を反映し、ラベルの耐水性を水性顔料インクによって実現しました。要望の高かったアナログ印刷で使用している印刷本紙を使用可能とし、さらに、マイクロピエゾヘッドの15個配置により高画質と生産性向上を両立しました。

新開発の水性顔料インクは、毒性、臭気、可燃性の心配がなくなり、ヒートアシスト機構によって、下地処理無しで印刷本紙への印刷を可能にしました。製版作業が不要になったことも併せ、いずれもお客様にとっての価値を最大化し、高い環境性能を持ち合わせたデジタルラベル印刷機として、2010年10月にワールドワイドで市場投入しました。

### ● ヒートアシスト機構



※1 実際の印刷仕上がりと同発色のカラーを再現するカラーマネジメントを持つプリンターを使用して色校正を行うシステム  
 ※2 デスクトップパブリッシング(DeskTop Publishing)データ。文字・図・写真などを含む印刷用の原稿をパソコンの専用ソフトで作成したデータ  
 ※3 ペン式プロッターのペンの代わりに鋭利なナイフを用いて、ラベルをプログラムで指定した形状に切り抜く方式

## エプソンの底力を感じた時

プロジェクトのメンバーは、次々と発生する難題をチーム一丸となって解決し、SurePressの商品化へとつなげました。「お客様が利益を創出できる生産装置を作るというプロジェクトの共通目標が、個人の意識を大きく変化させ、強力なチームに成長させたのです。」とプロジェクトの開発担当である大重博士は振り返りました。

プロジェクトは、産業用生産機器部門と民生用情報機器部門からメンバーを選抜し、新プロジェクトチームとして発足しました。「私たちのプロジェクトは、企画設計から販売サービスまで、すべての機能を備えた独立組織です。新しい分野の商品・サービスを

作り上げ、さらなるお客様価値の最大化を目指すためには、チームの総合力を結集させる必要があります。しかし、産業と民生という文化が異なる人間が集まった組織ですから、最初は意見のぶつかり合いが絶えませんでした。私たち



プロジェクト 大重 博士

は最終ゴールを再度確認し合うとともに、お互いを認め、信頼することからはじめました。それぞれの強みと個性を最大限に活かしつつ、担当業務の垣根を越えての取り組みが、文化の違いをプラスに転じたのです。民生用プリンターの知識や経験だけでは、SurePressの巨大なインクヘッドは動作しなかったことでしょう。私たちは、エプソンの幅広い技術とそれらの融合、さらにはものづくりの情熱によって夢を実現させました。これこそ、エプソンの底力なんだと改めて感じました。」と大重は語りました。

## チーム・Iプロジェクト

Iプロジェクト品質保証担当部長の山崎睦明は、「全く新しい分野の商品と新たなお客様のどちらにも対応しなければなりません。そこで、原点に立ち返り、“お客様に安定稼働を提供する”ことを重点に進めることにしました。そのためには、三現主義<sup>※1</sup>にのっとり、自分たちで修理や保守を手掛けることが最も重要ではないかと考えました。さらに、お客様の現場で修理や保守を行うフィールドエンジニア(以下FEという)が、活き活きと活動できる体制や仕組みを作ることが、お客様に安定稼働を提供するための近道であると判断したのです。つまり、発生した

問題を現場のFEだけが抱え込むのではなく、Iプロジェクトという組織全体でお客様の問題に対応する。一人のFEにはIプロジェクト全員が付いているという形を作りました。

正直なところ予期せぬ問題でお客様にご迷惑をお掛けしてしまうケースもあります。そのような時でも、FEから直接伝わるお客様の問題への素早い解決と商品への

プロジェクト 部長 山崎 睦明

フィードバックに向けて、関係するメンバーが即座に適切なアクションを起こせるようになりました。

これこそがIプロジェクトだから成せる業であり、今後もスピード感とフットワークの良さを売りに、プロジェクトの一人ひとりが“すべてを自分のこととして考える”ことをお客様のために実践していきたい。」と語りました。

※1 現場、現実、現物を大切に考える方



Iプロジェクトのメンバー

## お客様の笑顔を求めて

フィールドエンジニアの伊藤善光は自身の業務をこのように表現しました。

「この仕事は、お客様サポートであると同時に、もっと良い商品をプロジェクトの仲間と一緒に作り上げていくことにもつながっています。お客様の現場での課題を持ち帰り、プロジェクトで報告すれば、課題実現のための方法を皆と一緒に考えてくれます。また、何かわからないことがあってもすぐ隣の設計者に聞くことができます。打てば響く、やりがいのある良い職場だと思っています。」

お客様と接する時は、常にエプソンの代表者であることを肝に銘じています。当然、お客様に喜んでいただけることが一番大事なのですが、時にはその場で対応できないことがあり、お客様に叱られることもよくあります。しかしそんな時に、お客様の話を親身になって

聞けば、心の奥底にある要望をつかみ取ることが出来ます。このように、お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様起点で行動することが、いずれお客様の満足につながり、将来にわたる信頼関係を生むものと確信しています。」



プロジェクト フィールドエンジニア 伊藤 善光

## お客様の声

(株)精工は、創業明治44年(1911年)の農作物用の総合資材メーカーで、「フィルム二次加工」「農産物包装資材」「デジタル印刷」の3事業を軸に展開しています。10年前のインクジェット印刷機(PL-1000)の導入が、エプソン様とのお付き合いの始まりです。

PL-1000は、農作物生産者の顔写真入りトレーサビリティシールなどのヒットにつながり、1号機導入から半年後には、複数台追加導入するに至りました。

2010年10月にSurePressを導入しましたが、その決め手は、お客様に自信を持ってご提供できる色の再現性でした。農産物系のラベルはグリーンとオレンジを多用しますが、両色のインクを搭載しているため高画質で印刷できます。また、印刷本紙が自由に選べる点も大きな魅力でした。操作性の向上やメンテナンスフリーの実現により、生産性が格段に上がり、さらに、耐水・耐光性といった機能面の品質の高さにも驚いています。また、SurePress導入による業務改革の効果として、お客様に対してよりきめの細かい配慮やサービス提供ができるようになったことを実感しています。まさに私たちの夢を実現してくれた待望の1台となり、エプソンが印刷業界に新風を起そうとする姿勢を感じました。デジタル印刷による利益改善、在庫削減、環境配慮など、例え単価は割高になったとしてもトータルメリットは極めて大きく、簡便性・即応性を活かした事業を確立することが、企業価値を押し上げ、結果的にお客様からの評価獲得に結び付くと感じています。

当社は2011年2月に設立100年を迎えました。101年目の門出にふさわしいSurePressという戦略機を導入したことで、また新たな一歩を力強く踏み出すことができます。

ひとこと  
インタビュー

**Q: SurePressの今後に何を期待しますか?**

**A: さらなる小ロットへの対応と、使い勝手をさらに向上する仕組みなどを期待しています。**

株式会社 精工 <http://www.seikou-web.co.jp/>



(株)精工 常務取締役 林 正規氏

エマージング市場をつかむ - インドネシア -

# 改造機をヒントに 真のお客様価値を究める

大容量インクタンクシステム搭載プリンター「L100/L200」



世界経済の牽引役として注目を浴びる中国、インド、ブラジルなどの新興国。これらの国は、エマージング市場とも呼ばれ、高い経済成長が見込まれており、世界経済に与える影響力も大きくなっています。今回紹介するインドネシアは、人口が2億3,000万人を超え世界第4位、新興国のなかでも高い成長が期待されている国の一つです。

エプソンの海外進出の歴史は古く、1960年代に初めての製造拠点、1970年代に初めての販売会社を設立してから数十年間という月日をかけて、世界中のお客様と接しながら商品をお届けしてきました。そして今、市場のニーズに合致したビジネスモデルへの変革はインドネシアから世界各国・地域へ広がり始めています。

## 改造機からつかんだ真のお客様価値

インドネシアでは、コンシューマー向けのインクジェットプリンターが、ビジネス用途での大量印刷に使われています。このような使い方をされるお客様は、安く大量に印刷できることを最も重要な価値としていました。そういった背景から、インドネシアでは外部のタンクやボトルから直接ヘッドにインクを供給できるように改造したインクジェットプリンターが多く出回っていました。一方で、改造機を購入したお客様は、コスト重視の反面、印字不良やインク漏れなどに困っているという姿があったのです。

インドネシアのお客様の声に耳を傾け、真の価値が見えてくると、これまでの私たちのコミュニケーションが、実はお客様の心の奥底にある夢や希望まで届いていなかったと認めざるを得ませんでした。



### インドネシア共和国



- 人口：2億3,455万人 (4位)
- 国民一人当たりGDP：2,963ドル (107位)
- 経済成長率：6% (41位)

出典：International Monetary Fund, World Economic Outlook Database, October 2010

## お客様価値を知り、その価値をお届けする

「お客様価値とは何かを考えるよりも、お客様価値が何かを知ることが大切です。市場で何が起きているか、それを知った上で真のお客様価値を商品へ入れ込むプロセスが非常に重要になります。しかも、短い時間軸のなかではとても難しいことです」とP.T.Epson Indonesia (EIN /インドネシア)の副カントリーマネージャーのMuchammad Husni Nurdinは語ります。さらに続けて、「しかし、私たちはインドネシア市場でそれを実現しました。L100/L200の商品化によりお客様に望まれていた価値をお届けすることができたのです。結果的に、商品を通じてお客様から信頼を得ることにつながりました。とにかく、私たちはお客様の声をもっともっと聞き、売り手の立場ではなく、買い手の立場で考えることが大切なのです」。



新製品発表会（右端がMuchammad Husni Nurdin）

エプソンがこれまでインドネシア市場へ投入してきたモデルは、カートリッジのコストおよびインク容量の面でお客様の期待から大きくずれていました。その結果として、インドネシアでは改造機が事実上標準化されてしまっていたのです。首都のジャカルタ市内には多くの改造機を扱う店があり、その改造機を購入したお客様は、当社製以外の安価なインクを使い、印字品質より印字コストを最も重要な価値としていました。一方で、その大部分のお客様が、改造機に対する信頼性、保証・サービスへの不安を感じていたことがわかりました。実際に売られていた改造機20台を購入して評価したところ、それを裏付けるように、5台でインク漏れが発生しました。

私たちは、お客様の期待にかなう商品を一日でも早くお届けできるように、現地インドネシア、シンガポールと日本のメンバーでこの実態を共有し、目標を明確にしました。日本の開発者は、インドネシアのお客様が抱いている不安

の解消こそがお客様価値の実現へ向け大きく前進することだと考え、こうしたインドネシアの多くのお客様のニーズを背景にして、ビジネスモデルの変革を決意したのです。「販売・サービスを含めた新しいビジネスモデルの構想」とともに、「高信頼性を持つ純正インクタンクシステム」を「現地で通用するコスト」、「既存機種約半分の開発日程」で商品化することを目標に、独自の大容量インクタンクシステム\*1を搭載したプリンターの開発が始まりました。

\*1 通常のインクカートリッジの代わりに、外付けのインクタンクから印刷ヘッドにインクを供給する仕組み

## すべてはお客様の声に応えるため

開発のスタートはコスト分析からでした。インドネシアのお客様に受け入れてもらえる価格をいかに実現するか、さらにそれがエプソンの基準にのっとったものになるかが焦点となりました。結果的に安かろう、悪かろうでやってしまうことは絶対に避けなければなりませんでした。

### 事例紹介 1（使いやすさを追求したインクタンク）

独自の大容量インクタンクは、今まで培ってきたインクカートリッジ設計のノウハウを活かし、エプソンの安全基準に適合し、コストを抑えた、十分なサイズのものが作られました。その上で私たちは、お客様の使い勝手に最も気を配りました。本体からインクタンクを外せるようにし、インク補充などの作業がしやすいことを重視しました。また、輸送中にインクが漏れない構造や、印字品質にかかわる大事な要素として、インクを注入する一連の操作のなかでインク供給圧力が一定になるような工夫を盛り込みました。

さらに、インクボトルの設計にも、お客様がインクを補充しやすいように先端形状や穴径、ボトルの肉厚に至るまで気を使いました。



インクタンクとインクボトル

## 事例紹介 2 (インク漏れの保証)

商品の基本品質の保証にも独自のノウハウを注ぎ込みました。一度インクタンクにインクを入れてしまうと、そのタンクは中古品になってしまうので、インクを充填しての印字検査やインク漏れの確認をすることができません。そこで、インク供給システム内に加圧した空気を送り込み、その状況を圧力センサーで検知し、インク供給経路の漏れを確認することにしました。

印字検査は、商品に組み込まれる前のヘッドユニットの段階で行っているため、上記の保証方法で代用することができたのです。

こうして開発された商品は、本体側面に大容量のインクタンクを標準装備し、インクをカートリッジでなくボトルで供給するなど、他社と差別化された商品とサービスをインドネシア市場へ提案することができました。お客様は、将来にわたって安心して使うことができ、さらには良質な印字品質で大量印刷が可能になりました。結果的に、故障などによる修理コストやその時間的なロスを考えると生涯

コストの低い「L100/L200」を、インドネシアのお客様へお届けすることができたのです。

2010年10月、新製品発表会でMuchammad Husni Nurdinは、「まさに、これはインドネシアが待ち焦がれていたビジネスモデルです。」と自信を持って記者の皆様を紹介しました。インドネシアで始まった「L100/L200」によるビジネスモデルの変革。お客様のニーズを的確につかんだこの商品は、世界各国・地域のそれぞれのお客様が必要とするところへ広がっています。2011年5月末までに、インドネシアに続き、タイ、インド、中国、韓国、台湾で同じコンセプトの商品がリリースされています。



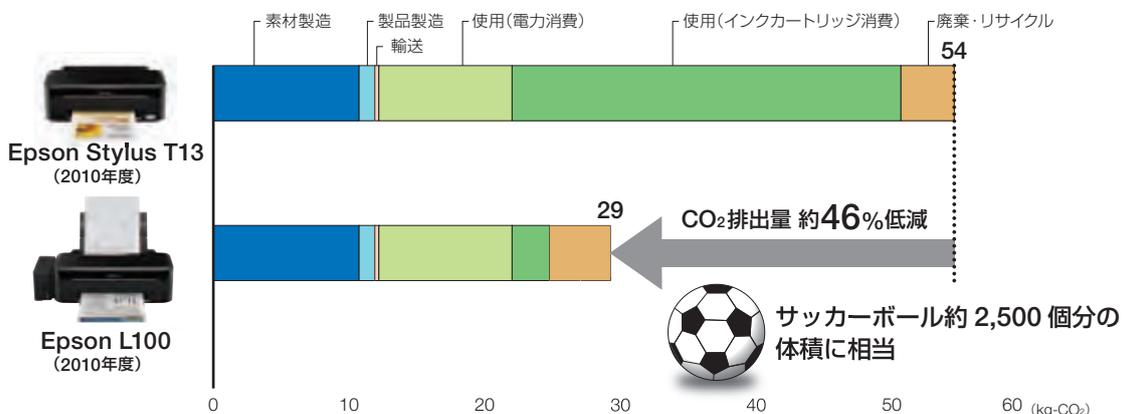
ジャカルタで開催された展示会

## 環境性能

### サッカーボール2,500個分のCO<sub>2</sub>低減

L100は、当社カートリッジ交換式プリンター(Epson Stylus T13 /インドネシア向け)と比較して、商品のライフサイクルにおけるCO<sub>2</sub>の排出量を約46%低減することができました。これは、インクの供給がカートリッジから大容量のボトルに変わったことによるものです。

#### ● ライフサイクルCO<sub>2</sub>排出量の低減(当社カートリッジ交換式プリンターとの比較)



エプソンの評価条件による値です。ライフサイクルアセスメント手法により、商品のライフサイクル[素材・製品製造・輸送・お客様による使用(3年間の使用を想定)および使用済み商品の廃棄・リサイクル]のすべての地球温暖化負荷をCO<sub>2</sub>排出量として算出しています。A4カラー文書を1日20枚(月20日稼働)印刷するとして求めています。CO<sub>2</sub>排出量の低減効果は、1kgのCO<sub>2</sub>をサッカーボールの体積約100個分として換算しています。

## 私たちの思いが、いつかお客様へ

コストをすべてに優先するインドネシアのお客様がL100/L200の商品価値にどれだけ共感してくださるか、これが営業の最前線における課題でした。その思いを販売活動のなかでお伝えするにあたり、商品の企画段階から一貫して「お客様の生涯コストを抑える」ことを最大のお客様価値としました。そして、故障修理費用なども含めたランニングコスト(TCO(ライフサイクルコスト: Total Cost Of Ownership))を低く抑えるという考え方を、まずは代理店の皆様にご理解いただくことにしました。お客様に商品の価値をきちんとお伝えすることのできる代理店127社を厳選し、インドネシア各地で20回を超える代理店教育を実施しました。

生涯コストを抑える」ことを最大のお客様価値としました。そして、故障修理費用なども含めたランニングコスト(TCO(ライフサイクルコスト: Total Cost Of Ownership))を低く抑えるという考え方を、まずは代理店の皆様にご理解いただくことにしました。お客様に商品の価値をきちんとお伝えすることのできる代理店127社を厳選し、インドネシア各地で20回を超える代理店教育を実施しました。



店頭で商品を説明するブース

代理店の皆様にご理解いただくことにしました。お客様に商品の価値をきちんとお伝えすることのできる代理店127社を厳選し、インドネシア各地で20回を超える代理店教育を実施しました。



代理店への商品説明会

EIN営業担当のDevina Erlita Trisnieは、こう語りました。「私の主な業務は、一般のお客様や代理店の皆様に

エプソン商品の優位性や特徴などを紹介し、拡販につなげることです。私は、なるべく販売の現場に出向き、お客様に直接話し掛けることを心掛けています。例えば、エプソンがなぜインドネシア市場にこの商品を投入したのか、その背景を直接説明することによって、エプソンの考え方を理解していただいています。

しかし、多くのお客様が価格に敏感なインドネシアにおいては、L100/L200の本体価格に見合った商品価値を説明する際、難しさを感じることもあります。そのようなときは、価格以外のこの商品が持つ価値、例えば、印字品質や使いやすさ、アフターサービスなどをお客様の立場に立って詳細に説明し、理解を深めていただいています。

私たちは、インドネシアにおけるお客様価値を具現化することを目的にL100/L200を商品化しました。本体価格の単純比較ではなく、TCOの考え方による将来にわたる安心感を一人でも多くのお客様に理解していただくことを願い、私たちは日々努力しています。必ず、その思いがインドネシアの大勢のお客様へ届くものと信じています。」



商品説明を行うDevina Erlita Trisnie (右)

エプソン独自のマイクロピエゾテクノロジーを核として、その可能性を最大限に引き出し、新たな領域におけるお客様価値創造、環境に配慮した商品開発事例を2つ紹介しました。お客様の想像を超える価値の提供と世界各国・地域のニーズやお客様の心底にある要望をつかんでお応えする、これこそがエプソンに求められる使命であり、企業価値を形成する源であると考えます。

エプソンはこれからも、「お客様のため、社会のためになくてはならない会社」を目指し、商品・サービスを通じて成長を実現していきます。

## エプソンの信頼経営

私たちは、公正公平で透明な企業経営を実践し、  
社会とともに発展していきます



# エプソンの目指す企業経営=信頼される経営を実践し続けること

## 経営理念

お客様を大切に、地球を友に、  
個性を尊重し、総合力を発揮して  
世界の人々に信頼され、社会とともに発展する  
開かれた会社でありたい。  
そして社員が自信を持ち、  
常に創造し挑戦していることを誇りとしていたい。

(エプソンは経営理念を世界の14の言語に翻訳し、グループ全体で共有しています。)  
(1989年7月制定/1999年3月改定)

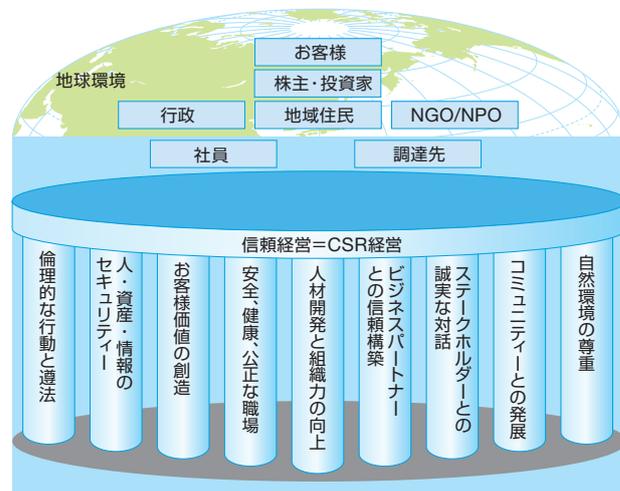
## 「信頼経営」の概念

エプソンは、「経営理念」の実現、すなわち理念の根底に流れる「信頼経営」を実践していくことが企業経営の根幹であると考えています。法規制や企業倫理などの遵守はもちろんのこと、すべてのステークホルダーと信頼関係を培い、将来にわたって信頼される存在であり続けること、社会とともに発展しながらより良い社会の創造に貢献することが私たちの使命であると考えます。

## 「企業行動原則」と「エプソン社員行動規範」

「信頼経営」を実践していくための行動のよりどころを明確にし、グループ全体で共有するために「企業行動原則」を2005年に制定しました。また、2001年に制定した「社員行動規範」(前身は1997年制定の「管理者向け行動規範マニュアル」)を見直し、この原則に基づいて社員一人ひとりの取るべき行動を明確にした「エプソン社員行動規範」として2006年に定め、2009年に全面改訂を行いました。

下図は、「信頼経営」を実践していくための企業活動の基盤を「企業行動原則」の9分野で示したものです。



## 企業行動原則

### 1 倫理的な行動と遵法

私たちは、法規制を守り、高い倫理観をもって、すべての行動にあたります。

### 2 人・資産・情報のセキュリティ

私たちは、人と企業資産の安全を確保し、すべての情報管理において厳重な注意を払って行動します。

### 3 お客様価値の創造

私たちは、常にお客様の視点で商品/サービスの品質を最優先に考え、仕事に取り組む心の質から会社の質に至るまで品質第一に徹し、お客様に喜ばれ信頼される商品/サービスを創りつづけます。

### 4 安全、健康、公正な職場

私たちは、基本的人権を尊重し、差別のない、明るく、安全・健康で公正な職場をつくりまします。

### 5 人材開発と組織力の向上

私たちは、多様な人々の価値を最大限活かし、個人と組織の間の相乗効果を高めます。

### 6 ビジネスパートナーとの信頼構築

私たちは、すべてのビジネスパートナーに、高い水準の倫理行動を期待すると同時に、パートナーの自主自立を尊重しつつ共存共栄を目指します。

### 7 ステークホルダーとの誠実な対話

私たちは、正直かつ積極的にステークホルダーに情報を伝えるだけでなく、ステークホルダーの意見に謙虚に耳を傾けます。

### 8 コミュニティーとの発展

私たちは、活動するすべての地域社会および世界の国々に対して、積極的に貢献し、ともに発展できる関係をつくりまします。

### 9 自然環境の尊重

私たちは、企業活動と地球環境との調和をめざし、高い目標の環境保全に積極的に取り組みまします。

(一部抜粋です)

## 「信頼経営」の推進体制

「信頼経営」を実践するために、本社の各主管部門が「企業行動原則」に基づいて事業部門の活動を推進・支援しています。また、社長のもとに当社全取締役、常勤監査役および監査室長が参加する会議体「信頼経営推進会議」を設置し、グループ全体の「信頼経営」の実践状況を把握するとともに、そのレベルが着実に向上するよう努めています。

この会議では、遵法経営や、リスクマネジメント、「企業行動原則」の実践状況など、「信頼経営」全般にかかわる事項や、内部統制の整備に関する状況確認、課題認識、および施策の展開といった内容を審議しています。

「信頼経営」にかかわる重要テーマについては、各事業部門の責任者が、管理する子会社を含めて推進しています。また、グループを横断するテーマについては、本社の各主管部門が、各事業部門と協働して推進・支援する体制をとっています。

「信頼経営推進会議」は、2010年度は4半期毎に計4回開催されました。

## 信頼経営推進月間

エプソンは毎年10月を「信頼経営推進月間」と定め、「信頼経営」について全員で考え、一人ひとりの行動が「信頼経営」の実践に結び付いていることを再確認する機会としています。2010年度は、「もっと知ろう「経営理念」、「エプソン社員行動規範」をテーマに、職場ごとおよび個人で次の活動を行いました。

- 「経営理念」の唱和と話し合い
- 「エプソン社員行動規範」の読み合わせと話し合い
- eラーニング「エプソン社員行動規範」の受講

また、月間の終了後にアンケート調査を行い、活動の実施状況や意見を把握し、結果を今後の活動に活かしています。

## 「信頼経営」の浸透活動

「信頼経営」が社員の間に浸透するよう、上記の「信頼経営推進月間」のほかに、「情報セキュリティー強化月間」や「環境月間」、「CS・品質月間」、階層別CSR教育、独占禁止法の研修なども行っています。

## 「経営理念」の実現に向けて

このたびの東日本大震災により被災された皆様に謹んでお見舞い申し上げます。

エプソンは地震発生直後に所定の危機管理プログラムに従って、社長を本部長とする総合災害対策本部を設置し、迅速性・対応施策の適切性・網羅性を考慮した災害対策活動を行いました。

現在エプソンは、2009年に制定した「長期ビジョンSE15」に沿った活動を展開しています。しかし近年、CSRの3要素



信頼経営推進室 室長 小山 正弘

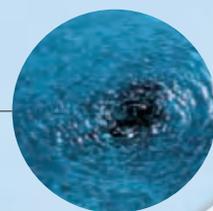
である「経済」・「社会」・「環境」のなかでも特に経済的側面において、ステークホルダーの皆様のご期待に応えられていないという厳しい状況にあります。

そのため、「創って、作って、お届けする」お客様価値創造のバリューチェーンにおいて、社員および組織が自分の果たすべき役割と目的に従って、能動的かつスピーディーに経済環境や社会状況の変動に対応できることがより重要になります。

当室は2010年度より、各組織がどのような役割を担うべきなのかを改めて明確にして、全体最適の観点で見直しを図っています。

併せて2011年度は、「経営理念」が作られた歴史的背景や受け継がれてきた想いを整理し、意識啓発を進めることで、社員一人ひとりの使命感と組織の使命感の一体化を図り、お客様価値を基点としたビジネスプロセスの体系化を推進していきたいと考えています。

# エプソンのCSR活動



私たちが考えるCSRとは、「経営理念」の根底に流れる「信頼経営」を実践することです

## 国連グローバル・コンパクト(GC)の尊重と実践

エプソンはグローバルに事業活動を展開していますが、「経営理念」で「世界の人々に信頼され、社会とともに発展する開かれた会社でありたい」と謳うように、常に世界中のお客様や社会に認められ、なくてはならない会社であり続けなければならないと考えます。そのためには、私たち一人ひとりが未来を見据えて今を読み解き、国際基準にかなう自律的な行動に基づいて事業活動を行うことが重要です。

こうした観点に基づき、またエプソンが目指す方向性とも一致することから、当社は2004年7月、国際的規範である国連グローバル・コンパクト(GC)が掲げる4分野とそれぞれに対応した10原則、すなわち人権(原則1, 2)、労

働(原則3～6)、環境(原則7～9)、腐敗防止(原則10)、に賛同して署名し、これらの分野で生じている課題の解決に自発的に取り組むことを約束しました。以来、エプソンの課題や問題点を分析し、継続的に改善を行い、その活動状況をステークホルダーの皆様へ順次報告しています。

エプソンの「経営理念」を拠り所に、具体的な行動を「企業行動原則」として定め、その内容を「エプソン社員行動規範」でより詳細に説明しています。

なお2007年には、国連GC、WBCSD、UNEPの3つの組織により提唱された「Caring for Climate / 気候に配慮するビジネスリーダー綱領」にも支持を表明しています。

## 国連グローバル・コンパクト10原則とエプソンの「企業行動原則」の関係



### 国連グローバル・コンパクト 10 原則

国連グローバル・コンパクト 10 原則	「企業行動原則」
原則 1: 人権擁護の支持と尊重	原則: 1, 4, 5
原則 2: 人権侵害への非加担	原則: 2, 4, 5
原則 3: 組合結成と団体交渉権の実効化	原則: 5, 7
原則 4: 強制労働の排除	原則: 4
原則 5: 児童労働の実効的な排除	原則: 4
原則 6: 雇用と職業の差別撤廃	原則: 4
原則 7: 環境問題の予防的アプローチ	原則: 5, 8, 9
原則 8: 環境に対する責任のイニシアティブ	原則: 5, 8, 9
原則 9: 環境にやさしい技術の開発と普及	原則: 3, 5, 9
原則 10: 強要・賄賂等の腐敗防止の取組み	原則: 1, 5, 6



「エプソン社員行動規範」

 [グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク](http://ungcn.org/)

 [エプソンのグローバル・コンパクトへの取り組み](http://www.epson.jp/csr/global_compact.htm)

## サプライチェーン分科会の取り組み

私はGCの活動組織の一つであるグローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク(GC-JN)の「サプライチェーン分科会」に所属し、幹事企業の一員としての責務を果たしながら業種の異なる20社近くの企業の皆様とともに継続的に活動しています。



信頼経営推進室 田中 弘隆

私たちは多様な企業文化が集まる分科会の利点を活かして互いに経験や課題、あるいは実践的な知見や知識を共有しています。ここを単なる学習の場とせず、活動の成果を社会に発信し各企業に還元することで、より良い社会の構築に役立つことを目指しています。

こうした私たちの取り組みの一端が2010年6月の国連GCリーダーズサミットで紹介されました。また、11月のGC-JNシンポジウムでは、分科会代表メンバーが2010年度活動の進捗状況を報告しました。

なお、当分科会には現行メンバーに加えて将来的に参画を予定している企業の皆様をオブザーバーとして招き、分科会の活性化を図っています。

# 常に創造し 挑戦していることを 誇りとしたい

## 2010年度CSR活動報告

エプソンはすべてのステークホルダーと信頼関係を築き、  
社会とともに発展しながら「信頼経営」を実践していきます。

2010年度のCSR活動を「経営理念」に基づき、  
5つの章立てにより紹介します。

- **お客様を大切に** ..... 25 - 30  
お客様価値創造の取り組みを紹介します。
- **地球を友に** ..... 31 - 50  
環境活動を紹介します。
- **個性を尊重し、総合力を発揮して** .... 51 - 56  
社員に対する取り組みを紹介します。
- **世界の人々に信頼され** ..... 57 - 64  
組織統治の取り組みを紹介します。
- **社会とともに発展する** ..... 65 - 72  
社会活動を紹介します。

## お客様価値の創造

私たちは、「品質理念」「品質方針」に込めた一つひとつの思いを確実に実行して、お客様に最高の商品／サービスをお届けできるように活動を続けます



### お客様に喜んでいただきたい

多様化する社会のなかで私たちは常にお客様の声に耳を傾け、品質や機能において満足していただくことはもちろん、生活のなかで使ってうれしいと感じていただける商品／サービスを提供することを目指しています。

私たちの都合で「できること」と「できないこと」に切り分けるのではなく、お客様が本当に望んでいることをどうしたら実現できるかを考え、より高い目標に向かって挑戦を続けます。

お客様の使用環境をよく調査し、インドネシア市場を中心に大量にインクを消費されるお客様向けの大容量インクタンクユニットを搭載したプリンターや、ほこりや砂が多い過酷な環境でも対応できるように防塵性を高めたプロジェクターなど、お客様の要求にお応えできる商品開発を進めています。

これらの取り組みは、お客様のためばかりでなく、私たちの技術を向上し、高い品質の商品を作り込む力を付けるチャンスでもあると捉えています。

### 100%良品を目指します

品質には必ずばらつきがありますが、私たちは、ばらつきをそのままにして、検査で選別した商品をお客様にお渡しするだけはいけなく考えています。真因を追究して抜本的な対策をとることによって、すべてのお客様に高い品質の商品をお届けできるように努力しています。

インパクトプリンター用のインクリボンを製造しているE&G Electronic (Shenzhen) Ltd.(EGL／深セン)は、検査全廃プロジェクトをスタートさせ、「検査せずに済むように、すべての製造工程を高品質で作るものづくり」へ大胆な発想の転換を果たし、品質を高めることで検査費用を2008年度の1/3に減らすことができました。

私たちはこのような活動を世界各国・地域で展開していきます。

### 品質理念

(2002年9月制定)

常にお客様の視点で商品／サービスの品質を最優先に考え、世界中の社員一人ひとりが仕事に取り組む心の質から会社の質に至るまで品質第一に徹し、お客様に喜ばれ信頼される商品／サービスを創りつづけたい。

### 品質方針

1. 全てのプロセス、業務において三現主義<sup>※1</sup>に基づき行動する。
2. あらゆる場面でスピーディーにPDCAのサイクルを回す。
3. 失敗の原因を徹底分析し、失敗から学ぶルール、システムの構築により問題の再発を防止する。
4. お客様がEPSON商品を安心して購入し、心から愛用できる“先手のCS”<sup>※2</sup>を実現する。
5. 新たな商品を生み出す源泉のお客様の苦情、意見を無駄にしない。
6. 負の情報、悪い情報こそよみなく報告する。
7. 当たり前のことをおろそかにしない風土を醸成する。

※1 現場、現実、現物を大切に考える

※2 基本性能だけでなく、お客様の期待を超えた喜びや感動といった付加価値が加わったCS

## お客様への想いを商品に

“夢の商品”を何としてもお客様に

モバイルプロジェクター「EB-1775W」



世界最薄\*44mmを実現した「EB-1775W」は、本体の薄さだけでなく設置性と利便性を追求したモバイルプロジェクターです。（※2010年9月時点。3LCD方式で。エプソン調べ）

「“夢の商品”だ!」。綿密な市場調査で導き出された「お客様に喜んで買っていただけるモバイルプロジェクター」の姿は、「ビジネスバッグに入れられる薄さと軽さを実現し、価格は下げて、使いやすさは向上させる。ただし明るさは落とさない」というものでした。

「こんな“夢の商品”をなぜ作る必要があるのか?」それを開発メンバー全員が共有できたのは、ミーティングのなかで各自が、「モバイルプロジェクターを架空の企業に売り込む営業」の役を演じた時でした。短時間でプロジェクターの設置、画像調整、プレゼンテーション、質疑応答、撤収まで行うという、お客様の立場で使ってみることで、「大きさや使い勝手がまだまだ。これじゃいけない」ということがわかり、作らなければならない理由が腹に落ちたのです。

そしてこの“夢の商品”を「何としてもお客様にお届けする」という強い思いで、商品開発に携わるすべてのメンバーが、これまでの延長線上にない発想と努力、連携を重ね、時には事業部の垣根を越え、さらには社外の部品メーカーの方々にもご協力をいただき、この商品を作り上げることができました。

開発チームの全員が、「早い段階で明確に目標を共有できたこと」これが“夢の商品”を実現できた要因です。



“夢の商品”の進捗・課題共有会議

必要なソフトウェアを簡単に早く確実にお届けしたい

## 「Web Installer」

エプソンは、プリンターやスキャナーなどの機能をお客様に十分活用していただくために、常にバージョンアップされたソフトウェアをWeb上で提供しています。

「Web Installer」は、商品を利用するために必要なこれらのソフトウェアをまとめて簡単にインストールできるツールで、新しいバージョンのソフトウェアのみを探して自動的にインストールします。

開発の動機は、コールセンターに寄せられるお客様からのお問い合わせを聞き、分析した結果、「Webでのソフトウェアのインストールがわからない。難しい」という声が多かったことです。ドライバー設計チームは、「2010年度の新商品までにこれを何とかしたい」という思いでプロジェクトをスタートさせ、約半年で「Web Installer」を作り上げることができました。

併せて、ドライバー設計チームがソフトウェアの開発のみならず、お客様にとって最も使いやすい状態にしてからWeb上に直接ソフトウェアを載せ、アップデート機能のサービス/サポートまでを自ら行うようにしました。これにより、お客様に早く、確実にお届けし、ご利用しやすい仕組みが構築できました。

さらに今後は一歩進んで、お客様が意識しなくても自動的にアップデートをご案内することで、お客様の困りごとを未然防止できるサービスの開発も進めています。

「Web Installer」は徐々にアクセス数も増えており、多くのお客様にご利用いただいていることを実感しています。

私たちの仕事は、ソフトウェアを作ったら終わりではなく、「一番良い状態で商品を使っていただくために、常にお客様にとって良い方法を模索し、作ったものを早く確実にお届けすること」と考えて取り組んでいます。



IJP-LP企画設計部(右から)課長 二村 和信、河野 公博

## 感性品質でお客様価値向上を目指します

「使うたびに“ボタン! ”、“ガチャガチャ!”という大きな音がする。いかにもプラスチックでできているような安っぽい表面でがっかりした。」身の回りの商品を使う際にこのような経験をされた方は多いのではないのでしょうか。こういった商品は、たとえ性能が良く使いやすくて、お客様の大きな満足感を得ることはできません。商品の手触りがよい、色が心地よい、などお客様が「いいなあ」と感じて満足していただける品質のことを「感性品質」と言います。エプソンは、以下のように商品における感性品質向上活動を進めています。

### 黒光沢外装(ピアノブラック外装)

お客様のインテリアに調和する高品位で光沢のあるピアノのような黒色を外装に用いました。この色は世界的なカラートレンドとユーザーの調査を経て決定しました。この結果、この外装はジャンルを超えたさまざまな商品で使われる大きなトレンドとなり、また、環境負荷低減のため塗装無しで表現したことも大きな評価につながりました。

### キズや指紋が付きにくいドットシボパターン

プリンター天面にこの処理を付けることにより、キズや指紋が付きにくい、手が滑りにくいという、より快適な使いやすさをお客様にお届けしました。見た目も光沢があり質感の高い仕上がりになっています。



### 光の点滅で印刷状態を知らせるステータスLED

無線で離れた場所からプリントする際に、光の点滅具合で遠くからでもプリンターの状態がわかるよう、操作パネルに青く光るLEDを搭載しました。光がムラにならないようにいくつかのサンプルを作成し、より見やすくするために工夫を重ねました。

今後は以上のような「静的な感性品質」の向上に加えて、動きや音といった視覚、聴覚、触覚で感じる「動的な感性品質」に取り組んでいきます。どのような品質がお客様に「いいなあ」と感じていただけるか、お客様視点に立って開発していきます。今後の商品にご期待ください。

## 私たちが目指した感性品質が評価されました

2010年度グッドデザイン賞受賞商品



カラリオプリンター  
EP-803A  
EP-803AW



カラリオプリンター  
PX-203



サーマルシート  
プリンター  
TM-T88Vシリーズ



ホームシアター  
プロジェクター  
EH-R4000  
EH-R1000



オフィリオプロジェクター  
EB-1775W



オフィリオプロジェクター  
EB-450WT  
EP-460T



書画カメラ  
ELPDC11



感性品質の仕上がり具合を確認(機器デザインセンター)

## 販売・サービス／サポート現場の取り組み

実際に商品に触れていただき、生活を豊かに彩る提案の場を設けることで、プリントする楽しみや喜びを伝える活動を展開しています。

### エプソンニューフォトフォーラム

エプソンは、写真愛好家を対象としたフォトイベント「エプソンニューフォトフォーラム」を開催しています。写真好きのお客様のデジタル環境での作品作りを支援することを目的にしたこのイベントは、2004年から毎年開催しており、2010年で7回目を迎えました。エプソンのインクジェットプリンター、スキャナーなどの最新機器のご紹介や活用方法などのセミナー・展示を行い、大変ご好評をいただいています。

また、フォーラムではお客様ご自身が写真作品づくりの楽しさを広げていただけるよう、さまざまなイベントを用意しています。お客様ご自身の写真データをご持参いただき、最新のエプソンプリンターでプリントするコーナーでは、話題の新商品でプリントの楽しさを体感していただいています。また、一般公募の「公募写真ギャラリー」、大手写真クラブによる「写真クラブギャラリー」を実施し、お客様から寄せられた数々の作品を会場の壁一面に展示しています。



エプソンニューフォトフォーラム「写真クラブギャラリー」

### それいけ!写真隊

写真の加工・修正やプリントに詳しいエプソン社員が、部署の枠を越えて「それいけ!写真隊」を結成しました。隊員は、日本各地の皆様にご覧いただき、写真プリントの楽しさをお伝えしています。

「それいけ!写真隊」は、デジタル一眼カメラを最近買ってプリントに挑戦し始めた方から、写真撮影を長年に渡っ

て続けておられる愛好家まで幅広い層を対象に、写真の楽しみを体感していただくことを目的に、日本各地をイベントを行いながら訪問しています。当日の会場はプロの写真家が参加するセミナーや、お客様からご応募いただいたご当地写真展、お花やお菓子のおしゃれな撮影会など、一日中楽しめるプログラムが満載です。



それいけ!写真隊 in 神戸 (自宅はスタジオ! みんなの写真教室)

## ワールドワイド サービス／サポートミーティング

### 世界各国・地域の販売部門が意見交換

世界各国・地域の販売部門と事業部の責任者が定期的に集まり、情報交換、意見交換を行っています。

商品を企画・開発する事業部と、実際にお客様と接してサービス／サポートを提供する販売部門がお互いの役割を確認し合い、お客様の満足度向上のための取り組みについて話し合うことが主な目的です。

お客様がどのようなことで困られているのか、どのような商品を望まれているのか、サービス／サポートの提供を通じて把握したワールドワイドの市場の状況と、それを受けて実際に商品の改善に反映した事例を共有しています。常に世界のお客様と結び付いた商品開発、サービス／サポート活動を行うための重要なミーティングになっています。



## 全社員でお客様価値を創造

### 給料日はCSを考える日

エプソンは、お客様の期待を超える商品／サービスを創り出していくために、まず、全社員がお客様の思いを知り、エプソンへの期待や評価として真摯に受け止め、理解していくことが何より大切だと考えています。

そこで、社員がお客様の声にできるだけ触れられるように、お客様を訪問した際にいただいたご意見や、コールセンターに寄せられた声、エプソン宛に届いたお手紙などを、スピーディーに社員に公開する活動を行っています。

それらの活動の一つに、「給料日はCSを考える日」があります。私たちの給料はお客様からいただいていることを常に意識して仕事に取り組むよう、お客様からいただいたお叱りやお褒めの声を、社内Webの広報のサイトで毎月の給料日に紹介する活動で、2006年から継続しています。そのお客様の声から社員一人ひとりが何を感じ、どのように仕事に反映していきたいと考えるかなどのアンケートを実施し、その結果を翌月の給料日に新しいお客様の声と併せて公開することで、社員の意見の共有を図っています。

「給料日はCSを考える日」を担当する三澤友美は、「この活動は私自身にとっても“CSとは何か”について改めて考える良い機会になっています。お客様は貴重な時間を割いて、エプソンへご意見・ご要望を寄せてくださっています。その思いを無駄にしないためにはどのような内容を社員に伝えるべきか、お客様の思いをわかりやすく伝えるためにはどうすべきか、など頭を悩ませることもあります。エプソンの商品／サービスを通じてより多くのお客様のお役に立ちたい、そして、より多くのお客様に喜んでいただきたい、という思いで今後もこの活動に取り組みます。」と熱意を持って語っています。



CS品質保証・環境推進部 三澤 友美

### チーム力で課題解決（E-KAIZEN活動）

身近な仕事上の課題を自分たちで工夫し解決していくというチームおよび個人による改善活動を、E-KAIZEN活動と称してグループ全体で展開しています。

現在、E-KAIZEN活動を行っているチームは国内と海外を合わせて約1,800あり、最近では「100%良品」をテーマにした活動が増えているのが特徴です。例えば、「検査結果を上流にフィードバックし工程能力向上」といったテーマなど、品質の確保を検査に頼らず、課題があれば真因に手を打ち品質を向上させようという取り組みで、「社員一人ひとりがお客様に喜んでいただける商品をお届けする」という品質理念に結び付いた活動です。

チームで行う改善活動の最高峰の大会として、年1回行われる「ワールドワイド チーム事例発表大会」では、2010年度は8カ国、28チームの事例発表が行われました。

この大会の審査の視点は次の3点で、社員の人材育成にもつながっています。

- 実際にお客様価値向上や社会貢献に繋がる活動であるか
- 実践を通して論理的なものの見方と科学的な手法を身につけ、自ら課題形成し行動しているか
- 職制・関係者が十分な対話により改善プロセスを実践し、より高い目標を効率よく達成しているか

また大会で最も優秀と認められた発表チームに「社長賞」としてトロフィーが、また全発表チームに社長から直接、表彰状が授与され、活動の励みになっています。



ワールドワイド チーム事例発表大会

## 世界同一・高レベルの 安全・安心・お客様満足のために

エプソンは、世界中のどの国・地域でも同じ品質を提供できるよう、グループ統一の品質保証規程と製品安全性管理規程を定め、世界同一レベルでの製品品質を実現しています。特に製品の安全性や環境法規制の適合性については、グループ統一品質規格であるEQS(Epson Quality Standard)を設け、世界各国・地域の安全規格や法規制の要求レベル以上の自主規制を幅広く実施し、お客様への安全・安心の提供に努めています。

### 製品安全に関する基本方針

エプソンが製造・販売する製品の安全に対するお客様の信頼を確保することが、経営上の重要課題であるとの認識のもと、「お客様を大切に」という経営理念に基づき、以下のとおり製品安全に関する基本方針を定め、製品安全の確保に積極的に取り組んでいきます。

 製品安全に関する基本方針  
[http://www.epson.jp/company/seihin\\_anzen.htm](http://www.epson.jp/company/seihin_anzen.htm)

### 製品安全に対する取り組み

お客様のもとで起こった安全性事故に対して、これまで蓄積した解析技術を活用し、徹底した原因究明を行うとともに、そこで得られた教訓をグループ全体の共有財産とすることで再発防止へつなげています。

また、専用解析施設をはじめ、製品から発生するシックハウス症候群の原因とされる物質を含む化学物質を測定する装置および分析機器を導入し、独自に設けた自主基準値に適合していることを確認することで、安全・安心な製品づくりに取り組んでいます。

さらに、製品の企画・設計段階からの危険要素の除去や誤使用時の安全確保など、安全品質の作り込みの徹底と、社員全員に対する製品安全教育などを実施しています。



X線CT装置による解析

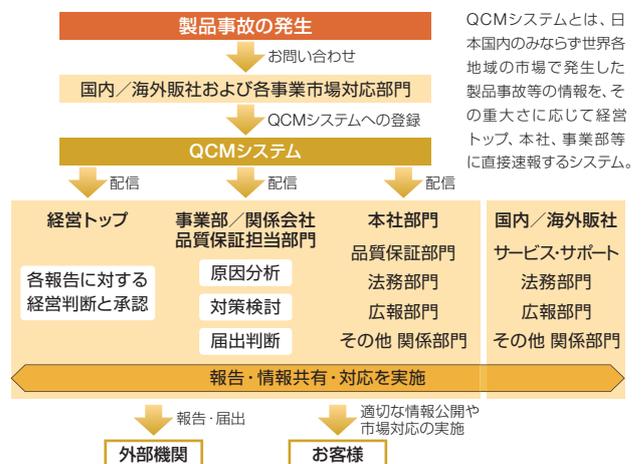


化学物質の測定

### 迅速な製品事故対応体制

万が一、安全性事故が発生した場合は、即座にグループ共通の情報伝達システムであるQCMシステム(Quality Crisis Management system)を用いて第一報が配信されます。そして、その重大さに応じて経営トップを含めた全社の関係者が速やかに情報を共有し、原因分析、対策の検討、お客様第一の考え方に基づいた適切な情報公開や市場対応、また消費生活用製品安全法などの法規制にのっとった外部機関への報告・届出を実施します。

#### ● エプソンにおける製品事故発生時の対応体制



### 2010年度に発表した「重要なお知らせ」

- デスクトップパソコン「EPSON Type-SZ/BA/BD、Endeavor AT-900C/920C/930C」(販売時期:2001年12月～2004年1月)におきまして、電源ユニット内部の接続コネクタ部分におけるトラッキング現象により、本体背面の排気口付近から発煙・発火する可能性のあることが判明したため、2010年4月13日より、リコール社告を行い無償点検・修理のお知らせをさせていただきます。
- ノートパソコン「Endeavor NJ3100」(販売時期:2008年10月～2010年7月)におきまして、搭載したバッテリーパックの一部において製造上の不具合があり、発火に至る可能性があることが判明したため、2010年9月13日より、リコール社告を行い無償交換のお知らせをさせていただきます。
- カラーページプリンター「LP-S7100/S9000」(販売時期:2009年7月～)におきまして、Windowsドライバーのインストールに起因する脆弱性の問題(アクセス権設定の問題)が確認されたため、当社ホームページにて2010年12月8日より、Windows2000/XP/Server2003プリンタードライバーによる脆弱性に関するお知らせをさせていただきます。

該当するお客様には大変なご不便、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。交換、修理などの対応にご協力を賜りますようお願い申し上げます。

 重要なお知らせ  
<http://www.epson.jp/info/>

## 環境経営の基盤

「諏訪湖を汚してはいけない」、創業時から引き継いできた  
環境重視の考え方を未来へとつなぎます



2008年6月、エプソンは「環境ビジョン2050」を策定しました。これは年々深刻化する地球環境の劣化を食い止め、持続可能な社会を構築するうえで、企業として備えるべき要件を示したものです。地球の環境容量を等しく分け合うという基本的な考えのもと、二酸化炭素(CO<sub>2</sub>)排出削減と生物多様性保全を大きな柱としています。

### 環境ビジョン2050

エプソンは、地球の環境負荷許容量を認識し、世界の誰もがその許容量を等しく分け合うものと考え、2050年に向けて“商品とサービス”のライフサイクルにわたるCO<sub>2</sub>排出を10分の1にすることを目指します。あわせて、生態系の一員として、地域社会とともに生物多様性の修復と保全を行います。

 「環境ビジョン2050」の詳細  
<http://www.epson.jp/ecology/next/>

### 「SE15中期環境活動方針」の実践

「環境ビジョン2050」が示す姿に到達するには、ところどころにマイルストーンを置き、あるべき姿と現実とのギャップを埋めていく着実な取り組みが必要です。最初のマイルストーンとして「SE15中期環境活動方針」を定めました。これは、2015年の目指す姿を描いた全社長期ビジョン「SE15」のチャレンジ分野の一つである「環境」について活動方針をまとめたものです。これにより事業方針に環境活動方針が取り込まれ、事業活動と一体となった環境活動を進めています。

### SE15中期環境活動方針

#### 基本方針 (SE15 環境ステートメント)

省・小・精の技術を基盤として、商品・サービス、生産、販売すべてを通じ、環境への負荷低減をお客様にとっての価値として提供する

#### 2015年の目指す姿

- **ライフサイクル環境負荷の半減** ▶ ライフサイクル環境負荷を半減する新しい商品・サービスを創出し、顧客満足を実現している
- **循環型商品・サービスの拡大** ▶ 新たな循環型商品・サービスの提供により、資源循環の環が拡大している
- **先進技術の環境応用** ▶ 「省・小・精」を究めた先進技術をさまざまな分野に応用し、社会の環境負荷低減に寄与している
- **法規制の遵守** ▶ 世界の新たな環境規制や社会的動向に対し、迅速かつ確実な対応がなされている
- **環境コミュニティーの醸成** ▶ 商品・サービスを核とした環境活動により、社会・経済の新しい持続可能性に挑戦している

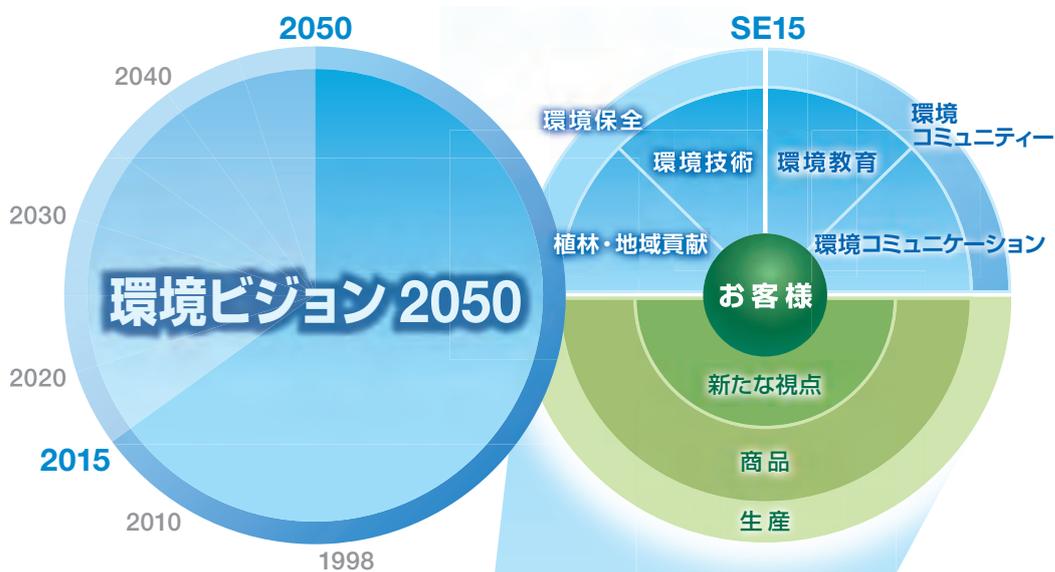
## 「環境ビジョン2050」達成のシナリオ

「環境ビジョン2050」の策定にあたってはバックキャストの考え方を取り入れました。将来のあるべき姿を描き、その姿から現在を見つめてどのような取り組みが必要なのか考える、それはまさにこのビジョン達成へのシナリオとなるものです。まずベースとなる生産工場での環境負荷低減活動を着実に進めます。その基盤のもとで、商品・サービスによる環境負荷低減を加速します。さらに、

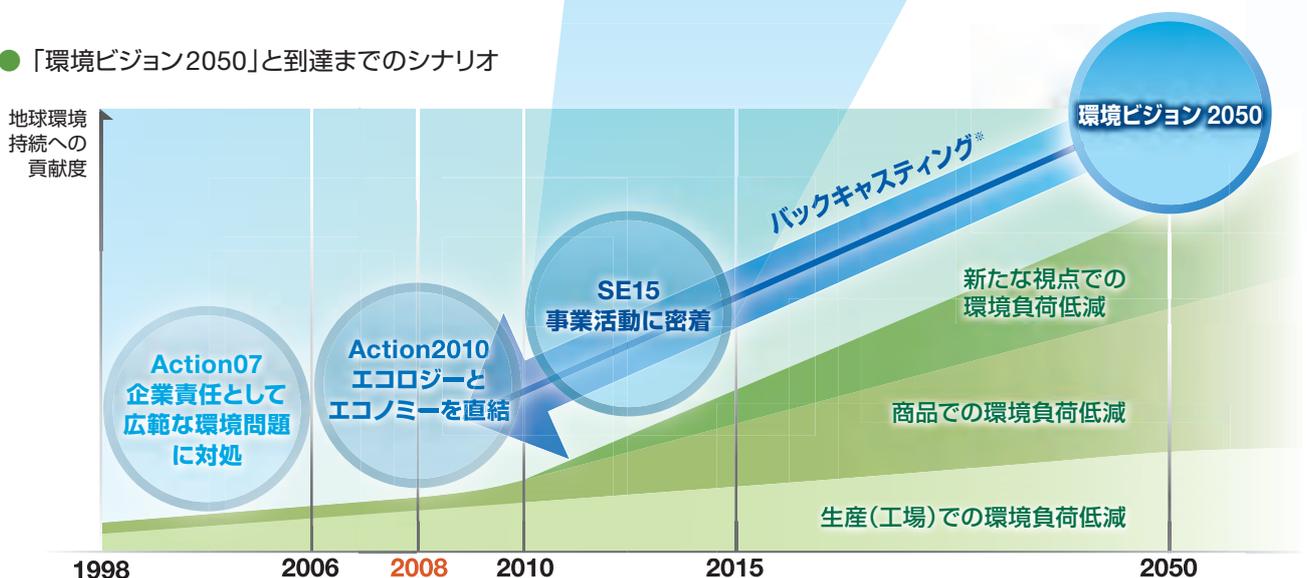
新たな視点での環境負荷低減にチャレンジします。

2050年の姿は事業活動を通じて達成するものです。「環境ビジョン2050」という光をあてて将来の事業を考えることで、事業のあり方や企業のあり方のヒントが見えてきます。また、物質への依存を低くした「モノよりコト」という考え方の重要性も増すでしょう。2050年という遠い将来に向かい、エプソンはどうなっていきたいのか、私たちは議論を重ねていきます。

### ● 2015年時点での目指す姿



### ● 「環境ビジョン2050」と到達までのシナリオ



※ あるべき姿、ありたい姿としてのビジョンをまず描き、次にそこへ至るためのシナリオを検討する手法

## 環境課題へのたゆまぬ挑戦

豊かな自然に囲まれた長野県の諏訪湖畔で事業をスタートさせたエプソンにとって、地域の環境に負荷を与えないことが創業時の理念の一つでした。「諏訪湖を汚すことがあってはいけない」、この思いを胸に事業を展開し、創業時の理念は「地球を友に」という言葉で経営理念に明示しました。



諏訪湖と本社事業所

1980年代、フロンによるオゾン層破壊が大きな問題となりました。1988年8月、エプソンは世界に先駆けフロンレス企業への挑戦を宣言、1994年3月末を目標にHCFCなどの代替フロン類にも頼らない、文字通り「フロン全廃」に向け全社一丸となった取り組みを開始しました。当時はプリント基板や表示素子、プラスチックレンズ、ウオッチなどの精密部品の洗浄にフロンを使用していましたが、その使用量は毎年20～30%の割合で増加し、フロンがなくては事業展開が困難なことも事実でした。

1992年10月、地道な改善や創意工夫の積み重ねが功を奏して、目標を1年5カ月も前倒して、フロンレスを達成することができました。

さらにフロンにとどまらず塩素系有機溶剤についても引き続き全廃に向けて取り組み、国内の成果を順次海外現地法人や協力企業にも移転しました。地球規模の問題に対しては「競争よりも協調」を基本姿勢に、達成した技術・ノウハウを積極的に公開し、地域や他社の環境活動に貢献した歴史がエプソンの環境活動の礎となっています。

## 環境活動の考え方

世界的規模で事業を展開する今、私たちの事業活動が地球環境に負荷を与えているという基本認識をもち、「地球を友に」の理念のもと、世界のどの国・地域でも同じ基準や同じ目標を掲げて環境活動を進めています。エプソ

ンは、世界規模の問題に対して競争するのではなく協調する、というフロンレス活動の時の基本姿勢を保ちながら、環境活動を推進しています。その基本姿勢を明文化したものが「環境理念」と「環境活動方針」です。

エプソンは従来から、環境総合施策を制定し具体的な目標を掲げ活動してきました。全社方針のもと各拠点で展開する環境活動は、広範囲にわたる環境問題に対処し実績をあげてきましたが、環境活動を事業活動と直結させることも課題となってきました。2009年に全社長期ビジョン「SE15」を制定したのに合わせ、2010年4月に「SE15中期環境活動方針」を定め、「省・小・精の技術を基盤として、商品・サービス、生産、販売すべてを通じ、環境への負荷低減をお客様にとっての価値として提供する」を2015年の目指す姿として明確にしました。従来活動に加え、各事業戦略のなかで商品・サービスの環境負荷低減施策を加速しています。商品を小型・軽量化すること、循環型にすることを追求し、お客様が感じる環境負荷を低減するとともに、経済的価値も提供しています。

### 環境理念

(1994年10月制定/1999年6月改定)

セイコーエプソングループは企業活動と地球環境との調和をめざし、高い目標の環境保全に積極的に取り組み、良き企業市民としての社会的責任を果たしていきます。

### 環境活動方針

環境理念のもとに次の方針を定め全員参加で取り組むこととします。

1. 環境に調和した商品の創出・提供
2. 環境負荷低減をめざした全プロセスの革新・構築
3. 使用済み商品の回収・リサイクルの推進
4. 地域社会・国際社会へ、情報の公開と貢献
5. 環境管理システムの継続的改善

# 環境経営

環境への配慮を経営の軸に据え企業活動を行っています



## 環境マネジメントシステム

各推進組織(各事業部門、本社部門、国内外関係会社)は、「SE15中期環境活動方針」をもとにそれぞれの環境計画を策定し、活動しています。遂行状況を年に1～2回内部評価で点検し、不適合事項は是正しています。

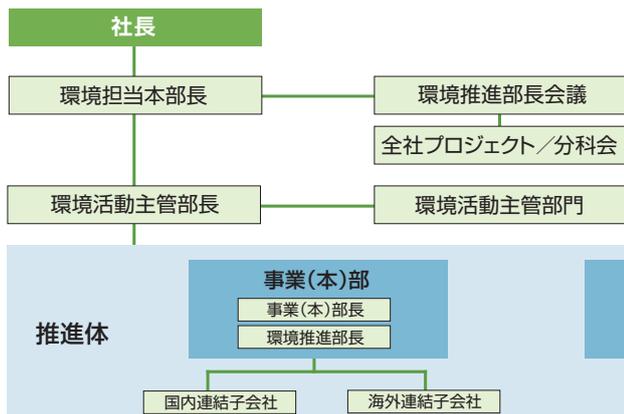
環境マネジメントシステムの運用には、国際標準規格のISO14001を活用し、PDCAサイクルを回して、継続的な改善を図っています。なお、エプソンは国内外の製造系/販売系/サービス系の主要な拠点すべてにおいて、ISO14001認証を取得しています。環境活動の推進体制を図1に示します。

 ISO14001 認証取得一覧表  
<http://www.epson.jp/ecology/report/iso14001.htm>

## 環境リスクマネジメント

エプソンの事業活動によって環境汚染が生じることがあれば、周辺住民の皆様や国・地域に多大な損失や悪影響を及ぼしかねません。そこで、環境汚染防止に関するグループ統一の規程・基準に従い、環境リスクマネジメントの考え方や法令遵守を徹底しています。各推進組織ではISO14001を活用し、基準値の逸脱・環境に関する苦情や事故が起きる危険性(リスク)を洗い出し、評価しています。その結果に基づき対策をとり、継続的なリスク低減に努めています。

### ● エプソンの環境活動推進体制 (図1)



## 環境教育

社員が日常的に環境を意識して仕事をするためには、一人ひとりが会社だけでなく家庭でも「環境問題を自分の行動の判断軸の一つとして位置付け、環境問題解決の行動をとれるようになる」ことが重要であると考えています。その実現に向け、環境教育を通じて、正しい理解と実践を促しています。

### ● 2010年度環境教育実績 (国内)

研修名	受講者数	
ISO14001環境監査人教育	66人 (累計 1,932人)	
研修名	公開日 <sup>※1</sup>	受講者数 <sup>※2</sup>
環境基礎教育(自然と友に)	2002年04月	526人 (累計 16,991人)
地球環境技術(環境関連法規)	2003年12月	511人 (累計 11,094人)
環境基礎教育II(2010年版)	2010年12月	15,103人

※1 eラーニングの公開日

※2 ( )に示す累計とは、公開日より2011年3月までの受講人数

### キッズISO14000プログラム

当社は、ArTech(国際芸術技術協力機構)が開発した子供のための環境教育支援プログラム「キッズISO14000」に2002年から協賛・協力しています。子供がリーダーとなってこのプログラムを実践することで、環境に関する家族全体の意識向上につながっています。



子供やその家族向けの環境教育

# 環境会計



環境経営を推進するために、環境保全のコストと効果を定量的に把握し、評価しています

## 環境会計の考え方

エプソンは、環境経営を推進するための一つの指標として、環境保全コストと効果を定量的に把握し、評価を行い、環境活動に役立てています。

- \* 環境省の環境会計ガイドライン(2005年版)を参考に作成した、社内ガイドラインに基づいて集計しています。
- \* 集計範囲は当社および関係会社36社(国内16社、海外20社)です。
- \* 関係会社では、ISO14001認証を取得し、かつ出資比率50%超の関係会社のうち、環境会計データの収集を行っている会社を集計対象としています。

## 2010年度の集計結果

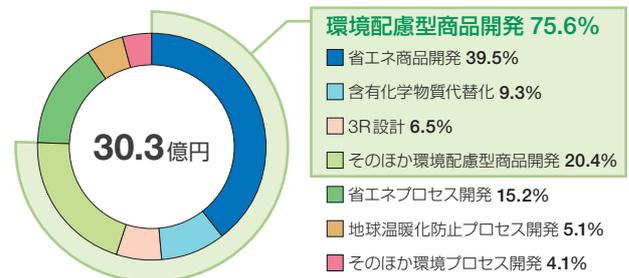
環境保全投資は4.9億円、うち地球温暖化防止関連に2.5億円(51%)、公害防止関連へ2.3億円(47%)となりました。これは、省エネを考慮した工場基礎設備や生産機械装置の導入を進めるとともに、薬品の漏えい防止などの公害防止対策にも注力したことによるものです。

一方、環境保全費用は60.1億円、うち環境研究開発費用が30.3億円(50%)となり、費用額の一番多くを占めています。また、環境研究開発費のうち、環境配慮商品開発が75.6%(右円グラフ)を占めました。これは、エプソンが販売する商品群において、使用時の省エネ性能向上を進めるとともに、含有化学物質代替化など環境配

慮型商品の開発を積極的に推進したことによるものです。

経済効果は、省エネ、廃棄物削減施策などにおいて把握しており、その効果額は総計14.1億円となりました。省エネでは、設備の運転管理における徹底した効率化改善の実施により、4.2億円の経済効果を、また、廃棄物削減施策においては、廃棄物の排出量削減および有価物化を推進することにより、2.5億円の経済効果を得ることができ、水使用量削減・リサイクル効果および社内教育による節約効果を含め、多くの取り組みにおいて着実な経済効果を上げることができました。

### ● 環境研究開発費の内訳



### ● 2010年度 環境保全コスト・効果表

(単位: 億円)

内容	環境保全コスト <sup>※2</sup>		経済効果			環境保全効果およびその他定性的な効果		
	投資額	費用額	内容	金額	差引 <sup>※3</sup>	項目	単位	数値
環境商品の創出・提供、商品の回収・リサイクル	0.0	6.6				省エネ商品の社会的省エネ効果	万kWh	11,550
環境研究開発	0.0	30.3						
地球温暖化防止	2.5	2.4	省エネ、温暖化物質排出削減効果	4.2	▲1.8	CO <sub>2</sub> 削減量(省エネ+温暖化物質対策)	t-CO <sub>2</sub>	16,661
環境負荷化学物質削減	0.0	1.3	環境負荷化学物質使用量削減効果	0.0	1.3	化学物質削減量	t	25
廃棄物処理・リサイクル	0.0	8.1	廃棄物の排出量削減効果および有価物化	2.5	5.6	排出物削減施策量	t	1,002
水の有効利用	0.0	1.3	水使用量削減、リサイクル効果	1.9	▲0.6	水使用量削減量、リサイクル量	千m <sup>3</sup>	1,848
地域社会・国際社会へ、情報の公開と貢献	0.0	1.1				社外向けHPへ環境活動掲載、緑化、地域清掃など		
法規制遵守(公害防止など)、緑化、美化	2.3	3.2				法規制など違反件数	5件	
土壌、地下水汚染浄化など	0.0	1.5				土壌・地下水汚染浄化の推進		
環境管理システムの継続的改善	0.0	3.9	社内教育による節約効果	5.5	▲1.6	環境基礎教育、内部環境監査人教育、環境専門教育など		
合計	4.9	60.1		14.1				
環境保全費用/売上高(%) <sup>※1</sup>		0.6%						

※1 売上高原単位の算出にはエプソングループ連結の売上高を使用しています。

※2 数値の切り捨て処理により、内訳の総和と合計の数値は一致しない場合があります。

※3 環境保全費用から経済効果を引いた正味の環境保全費用を示しています。▲の場合、取り組みにより利益が生じていることを表します。

## 環境ノウハウの提供

環境問題に一企業の視点ではなく地球規模の視点で挑戦するために  
ノウハウを社会に役立てます



### 「競争よりも協調」へ

環境問題は企業間の競争ではなく協調して対応するべきものである、という考えのもとエプソンは今まで培ってきた環境活動のノウハウや事例を社会に提供しています。

### リサイクルを学ぶ分解実験講座

飯山北高校(長野県)は、文部科学省のSSH(スーパーサイエンスハイスクール)指定校です。SSHとは未来を担う科学技術系人材の育成を目的に理数系教育の充実を図る取り組みで、その一環として同校がパソコンの分解実験講座を開催しました。エプソンからは社員が講師として出向き、学生の皆様に解体や分類といった作業を通じて、パソコンにさまざまな資源が使われていることやリサイクルの重要性を伝えました。



パソコン分解実験講座

### 社外講演活動

エプソンは、地域や各種団体、学校など社外からの要請を受け、講演会や講座を通じて、環境保全に関するエプソンの考え方や活動事例などを紹介しています。2010年度は10回以上の講演を行いました。

#### 代表事例

- 土木学会での地球環境フォーラム
- 名古屋大学環境学研究科での講座
- 諏訪赤十字病院での講演会
- 東京経済大学での講座

### 「信州省エネパトロール隊」台湾へ!

「省エネパトロール活動」は、エプソンが培った省エネ技術事例集を本社事業所のある長野県諏訪地域の企業に配布したことをきっかけに、これらの企業から省エネ診断の依頼を受けたことで始まりました。2000年に「諏訪地域省エネパトロール隊」が結成され、2005年には長野県からの要請もあり、「信州省エネパトロール隊」として活動範囲を長野県全域に拡大しました。

Epson Taiwan Technology & Trading Ltd.(ETT / 台湾)でもさまざまな環境活動を推進してきましたが、このパトロール活動を台湾にも展開することにより、社会に大きな貢献ができると確信しました。そこで、活動のノウハウを学ぶためにETTメンバーがパトロール活動の実践研修を数回にわたって受けました。併せて、台湾の企業や団体にも呼び掛け、当社サポートのもとでETTを中心に「台湾省エネパトロール隊」を2010年12月に立ち上げました。



診断に同行する受診先企業の管理者と技術者の皆様

立ち上げ時の中心メンバーであるCoco Wangは、「信州省エネパトロール活動での成功事例を台湾や全世界に展開するのは非常に価値があると思います。ほかの企業や団体と協力することで、今後も台湾省エネパトロール活動を推進していきたい。」と意気込みを語っています。



ETT Brand & Corp. Div.  
Div. Manager, Coco Wang

# 生物多様性



事業活動と生物多様性との関係性を認識し、事業を通じて生物多様性保全に取り組んでいます

## 生物多様性への取り組み

2010年度は生物多様性に関して大きなできごとがありました。まず、第10回生物多様性条約締約国会議(COP10)が2010年10月に名古屋で開催されました。また、生態系への大きな影響が懸念される巨大事故が発生しました。2010年4月のメキシコ湾での原油流出事故、そして2011年3月の日本における原子力発電所事故です。石油と電気という重要なエネルギーと生物多様性との関係性、またそれらのエネルギーに支えられる社会や企業活動についてより深い認識を持たなければならないと、改めて考えるきっかけになりました

COP10では名古屋議定書と愛知目標が採択され、愛知目標が示す20の目標のなかには企業の取り組みも求められています。エプソンは2008年に発表した「環境ビジョン2050」で、「生態系の一員として、地域社会とともに生物多様性の修復と保全を行っている」と表明しています。「事業を通して生物多様性の保全を行う」、「生物多様性に対する社員の意識を高める」、この2つがエプソンの基本的な考え方です。生物多様性に影響を与える5つの要因とエプソンとの関係性、それらの影響要因を低減する活動を表1にまとめています。私たちがまずやるべきことは、今まで取り組んできた「事業における環境負荷の低減活動」を着実に進めることです。

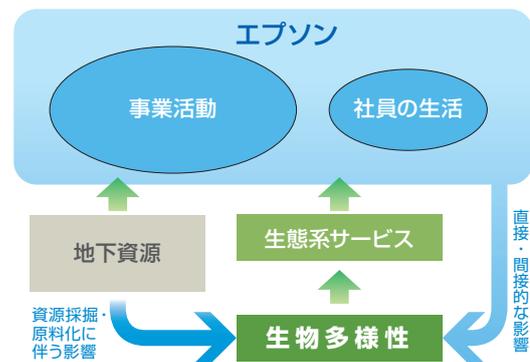
### ● 環境施策と生物多様性の関連 (表1)

影響要因	エプソンとの関係性	活動テーマ	主な取り組み
気候変動	温室効果ガスの排出	地球温暖化防止	商品の省エネ設計 生産・輸送対策
土地利用	地下資源採掘に伴う土地改変	資源循環 省資源	商品の省資源・リサイクル 投入資源削減 廃棄物再資源化
外来種	原材料や部品などの輸送に伴う移入		
過剰消費	森林資源の消費		
汚染	管理不徹底による環境中への化学物質の放出	化学物質管理	製品含有・製造時使用の削減

## エプソンと生物多様性

私たちの暮らしは生物多様性に支えられています。エプソンの事業活動と生物多様性の関係を考えると、私たちはさまざまな恩恵を受けるとともに影響も与えています。健全な生物多様性なくしては私たちの事業活動も社員の生活も維持できません。

### ● エプソンと生物多様性の関係



## JBIBでの社外活動

エプソンは2008年5月から企業の集まり「企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)」に参加しています。JBIBでの研究活動に積極的に加わり、事業活動と生物多様性との関係性の具現化に取り組んでいます。また社外での講演の場を通じてエプソンの考え方を紹介し多くの共感をいただいています。2010年度は、東京、京都、名古屋、長野などの各地で講演や事例紹介をしました。

## 海外現地法人の植林活動

エプソンは拠点ごとに実効ある貢献活動を行うという考えのもと、地域に合った活動を推進しています。主な活動の一つが植林・緑化です。Epson Precision (Philippines) Inc. (EPPI / フィリピン) は、2004年8月に植林・育林プログラムをスタートし、マキリン山で活動を展開しています。2010年度はこの植林プログラムに社員135人が参加しました。なお、2012年までの3カ年計画で1.5ヘクタールに植林する予定です。

また10代の若者に向けたプロジェクトも立ち上げ、地元の高校生61名、先生2名とともに植林を行いました。これはWeb上で植物を育て農場を運営するゲームに参加している若者に、パソコンのなかだけでなく、実際に植林を体験してもらうことが大切だと考えたからです。



マキリン山の植林プロジェクト (EPPI / フィリピン)

## 「神宮寺100年の森」活動

自らの言葉で生物多様性について語ることができる社員を増やしたいと考え、社員が自然のなかに入っていく場を作っています。本社事業所がある諏訪市(長野県)の神宮寺生産森林組合の「神宮寺100年の森」計画を2008年度より支援し、社員参加の森林整備の場として活用しています。2010年度は地元の方々とともに、森林整備、自然観察会、森林レクリエーションなどを行いました。開催にあたっては、家族も参加できる取り組みや継続性のあるものを重視しています。



広葉樹の森で苗木の植え付け

## アカウミガメの保護活動

鴨川シーワールド(千葉県)は行政と連携しながら、絶滅の危機にひんしているアカウミガメの調査研究・保護活動を展開しています。エプソンは自社技術を生態系保全に役立てることを目的に検討を重ね、2010年6月より、この活動への支援を始めました。

アカウミガメのふ化についてはわかっていないことが多く、卵の埋まった砂中の温度とふ化との関係もまだ明らかになっていません。そこでエプソンは独自の無線通信技術を用いて開発したセンサーモジュールを使って計測システムを構築しました。この特長は一般の無線技術では困難な土・水・砂のなかからのデータ通信が可能であることです。2010年夏に実際に計測を行い、砂を掘り返すことなく卵の埋まっている砂中の温度測定やふ化日時の把握に成功しました。2011年も引き続き支援を続けます。



人工浜「海亀の浜」でセンサー設置

## エプソンに期待

貴社が取り組まれている環境保全活動の一環として、当館のアカウミガメ卵の調査研究および保護活動に協力をしていただきました。温度センサー

により砂中温度の連続測定が可能になり、ふ化センサーは、砂中でふ化した子ガメの動きをとらえることができました。

貴社の技術協力により、今後のウミガメ保全活動の発展に期待しています。



鴨川シーワールド 魚類展示課  
魚類第一マネージャー  
齋藤 純康氏

## 開発・設計(かんがえる) / 資材調達(えらぶ)

商品のライフサイクル全体を見据えて、企画から設計、調達まで環境配慮型商品のもととなる要素を盛り込みます



### 商品の企画段階から使われた後まで一貫した環境配慮に取り組む

商品のライフサイクル全体を見据えて、企画から設計や製造工程などのエプソンの事業活動にとどまらず、お客様やビジネスパートナーの皆様とともに環境負荷低減への取り組みを拡大していきます。



### 商品開発の基本方針

お客様にお使いいただく商品が環境に与える影響は、企画・設計段階でほぼ決定されます。エプソンは開発段階で「省エネ設計」「省資源」「有害物質の排除」の3つを基本方針と定め、環境に配慮したものづくりの基盤としています。

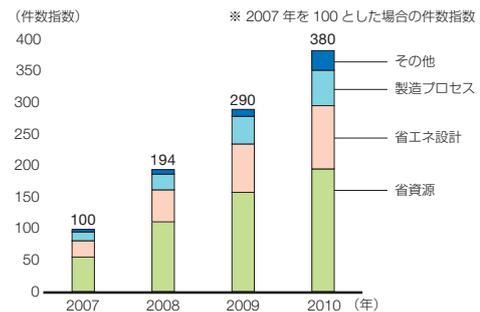
基本方針	取り組み
省エネ設計	商品のライフサイクル全体における環境負荷では、お客様のもとでの「使用時」の電力消費量が大きなウェイトを占めるため、商品ごとに省エネ性能の目標を掲げ、継続的な改善を進めています。
省資源	商品の小型化・軽量化による負荷の削減を考慮するとともに、リサイクル可能率(商品の設計図面から、計算上リサイクル可能と判断される質量の比率)の目標を設定し、商品が使用された後のリサイクルのしやすさに配慮した設計もしています。
有害物質の排除	含有禁止、あるいは含有量を管理すべき化学物質を社内基準で定め、データベース化し、設計から調達、量産に至るすべてのプロセスでこのデータベースを活用して安全性を確保しています。

### 環境負荷低減のための「環境関連発明」

エプソンは、環境負荷低減に著しい効果を持つ発明を「環境関連発明」と位置付け、1998年より奨励しています。その目的は、環境負荷低減の技術開発で業界をリードし、社会への貢献を果たすことにあります。

2010年においても、商品開発の基本方針に基づき、環境に配慮した設計、製造プロセスなどに関する技術開発の成果を特許出願し、継続的に蓄積しています。

#### ● 環境関連発明の特許出願件数指数(累計)



### 商品の環境配慮情報を積極的に公開

国際標準化機構(ISO)では、商品の環境配慮を示す指標として、3つのタイプ(P.40 表の脚注参照)の環境ラベルを基準化しています。エプソンは世界各国・地域の環境ラベルに適合する商品を提供し、お客様が環境に配慮した商品を選択できるよう取り組んでいます。

#### エプソンの環境ラベル制度(タイプII)

エプソンは、商品やサービスにおける環境特性をお客様へわかりやすくお伝えするために、2009年12月に環境ラベル制度を開始し、従来のエコロジープロフィール(環境仕様)の公開と併せて運用しています。

冊子や商品カタログ、個装箱などに各商品やサービスの環境特性を下記見本のように表示します。



## ● エプソンが取り組む世界各国・地域の環境ラベル

タイプ	国・地域	環境ラベル	インクジェット プリンター (複合機含む)	ページ プリンター (レーザー/ LED)	SIDM プリンター	POS プリンター	スキャナー	インク/トナー カートリッジ	用紙	プロジェ クター	パソコン (モニター 含む)
タイプI	ドイツ	ブルーエンジェル		●							
	中国	中国環境ラベル	●		●			● (インクカートリッジ)			
	台湾	グリーンマーク	●	●	●		●	● (トナーカートリッジ)		●	
	韓国	韓国エコラベル	●	●						●	
	シンガポール	グリーンラベル	●	●							
タイプII	日本	エコマーク	●	●	●			●	●	●	
	欧州	THE ECO DECLARATION	●	●	●	●	●			●	
	日本	PCグリーンラベル									●
	全世界	エプソン環境ラベル制度	●	●	●	●	●			●	
タイプIII	日本	エコリーフ								●	●
その他	日本、米国 EU	国際エネルギー スタープログラム <sup>*1</sup>	●	●	●	●	●				●
	中国	省エネ規制	●	●	●					●	
	日本	FSC認証							●		

タイプIラベル…第三者機関が判定基準を定め、認証するラベルです。タイプIIラベル…自己宣言型と呼ばれ、自社商品の環境配慮情報を公開していることを示すラベルです。タイプIIIラベル…原料調達から製造、輸送、使用、廃棄、リサイクルまでの全ライフサイクルステージにおいて商品が環境に与える影響をLCA手法を用いて分析し、その結果を定量的情報として公開します。情報公開にあたっては、データの正確性や信頼性の確保が必要となります。  
 ※1 国際エネルギースタープログラムについては、カナダ、オーストラリア、ニュージーランド、台湾でも実施しています。

## 国際エネルギースタープログラム第三者認証制度への対応

2011年1月、このプログラムが従来の自主宣言型から第三者認証へ制度変更されたのにいち早く対応し、2月にインクジェットプリンターで第三者認証を取得しました。

法務担当として認証機関との契約締結に携わった高林祥子は「本社のある日本とお客様対応のEpson America, Inc.(EAI / 米国)との文化の違いを埋める橋渡し役として締結に貢献できた。」と感想を語りました。



EAI 品質保証部 Lead Test Technician Mark Heustis(右)  
 本社事業所 法務部 高林 祥子(左)

## 生産材の100%グリーン購入

エプソンは、環境負荷の低い生産材を優先的に調達することを目指しています。生産材の調達は、2004年から全世界同一基準で活動を展開し、グリーン購入率100%を維持しています。

この基準は、最新の法規制動向を網羅し、随時改定することで常にグリーン購入のレベルアップを図っています。そして、エプソンが定める含有禁止物質の非含有証明、使用禁止物質の不含有証明および特定の管理物質が

管理水準にあるか確認するための情報の提出を調達先との取引条件としています。

## 特定有害化学物質のグローバルな対応

エプソンは世界各国・地域で化学物質規制に関する対応を順次進め、世界同一基準での商品出荷を目指しています。また、有害性が懸念されているものは法規制がなくても積極的に代替・廃止していきます。

例えば、環境ホルモンとして環境や人体に影響を及ぼす特定フタル酸エステルや一部の有害な臭素系難燃剤を、2012年1月1日から廃止していきます。

## 「REACH」規則への対応

欧州の化学物質規制「REACH」規則に対し、エプソンは引き続き以下の対応を進めていきます。

- 年間1トン以上の化学物質を製造・輸入する企業に義務付けられる登録を進める。
- 成形品中に0.1重量%以上の認可候補物質(SVHC)を含んだ場合の情報伝達義務、さらに、年間1トンを超える場合の届出義務に対応する。

エプソンは業界標準に準拠した含有化学物質調査体系を活用し、法的要求・お客様の要求・社会的要求に効率的かつ確実に対応していきます。

## 製造(つくる) / 物流(とどける)

つくる時もお届けする時も、環境負荷低減に努めています



### 地球温暖化防止

エプソンは、「省エネによるCO<sub>2</sub>の排出量削減」と「CO<sub>2</sub>以外の地球温暖化物質の排出削減」を活動の主軸にとらえ、国内事業所だけでなく、海外も含むすべての関係会社において地球温暖化物質の削減に取り組んでいます。CO<sub>2</sub>の排出量削減については、管理レベルの向上や工場基礎設備・生産装置の省エネ化、生産プロセス改革、新エネルギー導入などの対策を実施しています。またCO<sub>2</sub>以外の地球温暖化物質削減については、分解処理して放出することと、使用量そのものを減らすことの2本柱で削減活動を行っています。

2010年度は、グループ世界連結、国内ともに地球温暖化物質の削減目標を達成しました。各年度の排出量推移を図1に示します。

### 「非常識」に挑む製造工程の電力量半減

スキャナーをクリーンルームで製造することがこれまでの常識です。しかし、「なぜクリーンルームで作らなくてはいけないの?」という素直な問いかけから脱クリーンルーム化活動が始まりました。

PT.Epson Batam (PEB / インドネシア)は、地道なダスト分析(ゴミ、塵、埃など)により、作業環境の手元だけを局所的にクリーン化することで、性能に影響のない新し

いスキャナー組立を実現しました。このラインでは、防塵着作業からエプロン姿での作業に変えたことでエアコン使用量削減や空気清浄装置削減、さらにLED照明使用などにより工場電力量を半減することができました。副次効果として、作業者が窮屈な防塵着を使用しなくなったことにより、組立品質も向上しました。



スキャナー製造工程(検査)

### グリーン電力による環境負荷低減

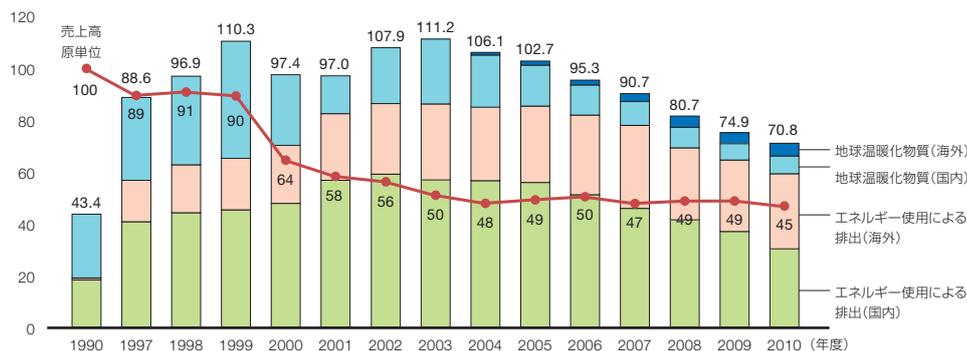
エプソンは、地球温暖化防止策の一つとして、2001年度から日本自然エネルギー(株)と風力発電委託契約を継続しています。これまでの総発電量は1,737万kWhにのぼります。2010年度は、年間192.5万kWhのグリーン電力を能代風力発電所に委託しました。これは、本事業所の電力使用量の約39%に当たります。



グリーン電力証書

### ● 地球温暖化物質排出量 (図1)

(原単位: 1990年度比 %)  
(排出量: 万t-CO<sub>2</sub>)



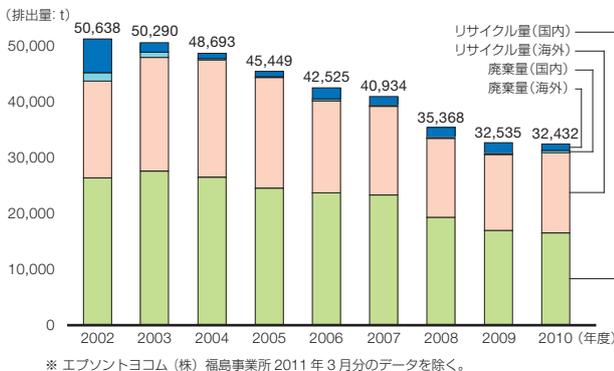
※ エプソントコム(株)福島事業所2011年3月分のデータを除く。  
 ※ 1990年度のエネルギー使用以外の地球温暖化物質排出量は、1995年の同排出量を用いています。  
 ※ CO<sub>2</sub>排出量の算出に用いた電力のCO<sub>2</sub>換算係数は、日本国内については2000年度の電気事業者連合会公表の平均値、海外については日本電機工業会(JEMA)報告書に基づく各国排出係数を使用しています。  
 ※ 燃料のCO<sub>2</sub>換算係数は、国内・海外ともに「温室効果ガス排出量算定・報告マニュアル(Ver.2.4)」(環境省、経済産業省)の係数を使用しています。  
 ※ CO<sub>2</sub>以外の地球温暖化物質排出量のCO<sub>2</sub>換算に際しては、2001年IPCC公表の換算値を用いています。

## ゼロエミッション

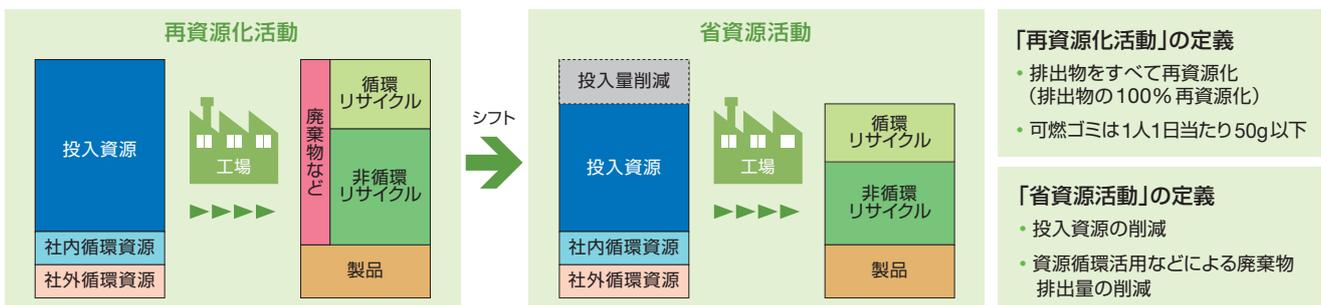
エプソンは、資源の有効利用を促進するとともに、投入資源削減と廃棄物削減につながるゼロエミッション活動に積極的に取り組んでいます。

エプソンのゼロエミッション活動は、「再資源化活動」と「省資源活動」の2つからなります。「再資源化活動」は排出時の改善を目的とし、「事業活動から発生する廃棄物（生活系排出物を除く）を100%再資源化すること」を指します。2003年度末までに、国内の事業所と関係会社、海外の製造系関係会社のすべてで「再資源化」を達成しました。また、新しくエプソンに加わった拠点も順次達成しています。現在は、この「再資源化活動」を維持しながら、生産工程の改善を目指す「省資源活動」にシフトしています。投入する資源を減らし、循環することを念頭に置いて、リユースに取り組み、工場内の排出物を資源として工場内で再利用するなどの活動を推進しています。

### ● 廃棄物排出量の経年推移



### ● エプソンのゼロエミッション活動



## エネルギー管理関係表彰での受賞

2011年2月にセイコーエプソン(株)、エプソンイメージングデバイス(株)と(株)エプソンロジスティクスの社員がエネルギー管理関係の表彰を受けました。

表彰名 <sup>※1</sup>	受賞者数
エネルギー管理功績者表彰	8人
エネルギー管理功労者表彰	4人
エネルギー管理優秀技能者表彰	5人

※1 主催: 経済産業局/電気使用合理化委員会/(財)省エネルギーセンター

## 「当たり前」に環境活動を継続

東北エプソン(株)は、洗浄用エタノールの使用量削減のために実験を繰り返し、品質を維持したまま一部洗浄工程の廃止を実現しました。また、生産装置の計画的な停止、基礎設備の改善などにより、着実にエネルギー使用量を削減しています。さらに、産業廃棄物として処理されていた廃プラスチックを26種類の有価物に分別することで、「混ぜればゴミ、分ければ宝」を日々実践しています。一方、社員の家庭では「エコチャレンジポイントラリー」を展開することで、環境に対する意識が育まれています。そのため、業務においても環境活動が「当たり前」の活動として定着しています。

こうした活動の源について施設技術グループの齋藤美紀は、「環境活動は楽しみながらやるのが継続の秘策です。また、活動の効果が見えること、やってよかったと思えること、これらが活動の源です。これからも環境負荷低減、コスト削減、企業価値向上に貢献していきたい。」と笑顔で語っていました。



東北エプソン(株)  
施設技術グループ 齋藤 美紀

## 化学物質管理

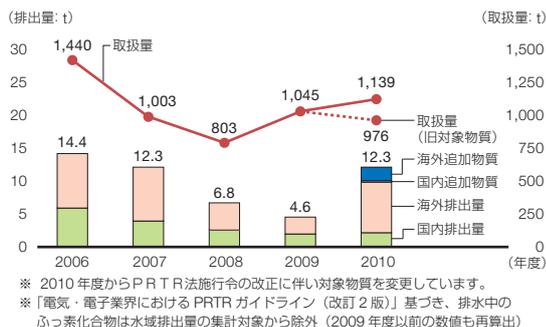
エプソンは「すべての化学物質にリスクがある」という考え方に立ち、化学物質はできる限り「使わない」「使用量と排出量を減らす」「安全なものに切り替える」という意識をもって管理を行っています。

2005年度から国内外全拠点でエプソン独自の化学物質データ管理システム「E-Chem」を用いて、情報を全世界で一元管理し、化学物質の管理・削減活動を行っています。化学物質管理促進法の政令改正により新たに追加・変更されたPRTR(化学物質排出移動量届出制度)対象物質に対応し、VOC(揮発性有機化合物)とともに管理・削減に取り組んでいます。環境中への排出量を削減するために、化学物質の代替化、使用量削減、燃焼除害装置の導入などの施策を継続して推進しています。

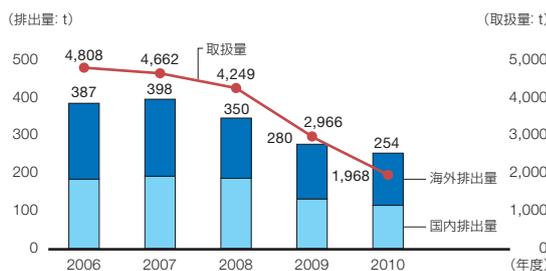
2010年度から新たに2006年度排出実績をベンチマークとした管理指標を用いることとし、各事業部は排出量の管理と削減を進め、目標値を達成することができました。

また、これらの化学物質に関するデータを公開し、地域の皆様とコミュニケーションを図ることで信頼関係を築いています。

### ● PRTR対象物質取扱量・排出量の年度推移



### ● VOC取扱量・排出量の年度推移



各事業所・関係会社環境データ (PRTR、VOC、浄化対策)  
<http://www.epson.jp/ecology/report/kogaidata.htm>

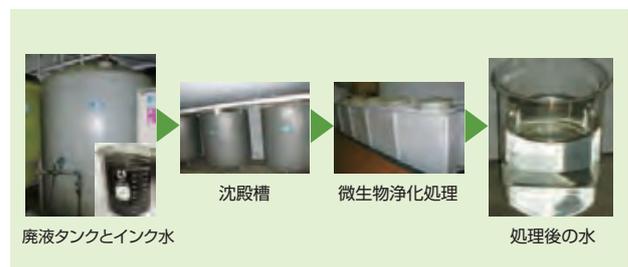
## 水リサイクルの取り組み

エプソンは、水マネジメント(水に配慮した企業活動)の一つであるリスク管理の観点から「水」と「資源」に注目して、環境負荷低減や法規制対応を推進しています。

製造工程においては、工場用水の水質悪化防止、工場排水のリサイクル率アップと水質規制強化への対応などに積極的に取り組んでいます。事例として、Tianjin Epson Co., Ltd.(TEL / 中国)とEpson Telford Ltd.(ETL / 英国)は、独自のインク廃液処理システムを稼働し、廃液を沈殿、微生物浄化処理、最後にろ過して生活用水や装置冷却水に再利用しています。一方、脱水処理した汚泥をセメント補材としてリサイクルしています。

エプソンが2010年度に使用した1,070万m<sup>3</sup>の水のうち190万m<sup>3</sup>(約17.8%)は、これらの取り組みを含む方法でリサイクルされたものです。(詳細はP.49参照)

### ● TELのインク廃液処理工程(抜粋)



## 公害防止・廃棄物管理の社内監査

「エプソングループ公害防止・廃棄物管理監査実施基準」に基づき、2010年度は35拠点(国内21、海外14)に対して監査を実施しました。指摘事項の改善はすべて終了し、公害防止・廃棄物管理が適切に実施されていることを確認しました。

## 法規制値超過・苦情・事故

2010年度は、放流水の法規制値超過(油分2件、水温1件、水素イオン濃度1件、浮遊物質1件)と苦情(振動1件)が発生しましたが、いずれも行政に報告するとともに、改善を実施しています。

法規制値超過: 5件 苦情: 1件 事故: 0件

## 「廃棄物品質管理強化活動」の推進

エプソンは、廃棄物に潜在する危険性と有害性を分析し、その結果を含む関連情報の確実な伝達など管理全般を強化し、安全に廃棄物を管理するために「廃棄物品質管理強化活動」を推進しています。

 グローバル主要環境データ  
<http://www.epson.jp/ecology/report/global.htm>

## 土壌・地下水浄化

地下水の塩素系有機溶剤対策として、本社事業所をはじめとする各事業所で揚水浄化およびバリア対策を継続実施しています。



地下水サンプリング

### ● 事業所別地下水データと浄化対策

(単位: mg/l)  
 地下水トリクロロエチレン濃度推移・年度平均 (基準値0.03以下)

事業所	2009年3月	2010年3月	2011年3月	対策
本社	88	36	28	バリア対策、揚水浄化、モニタリング
塩尻	2.8	1.5	0.75	バリア対策、揚水浄化、モニタリング
富士見	0.26	0.16	0.14	バリア対策、揚水浄化、モニタリング
諏訪南	0.13	0.14	0.14	バリア対策、揚水浄化、モニタリング
松島	0.09	0.13	0.13	バリア対策、モニタリング

## 輸送によるCO<sub>2</sub>の削減活動

エプソンは、商品、部品、廃棄物の効率的な輸送を通じて、CO<sub>2</sub>排出量削減に取り組んでいます。モーダルシフトや物流拠点の見直し、積載率を向上させるための積み方やパッキングの工夫、発着頻度や便数の見直しなどの施策を継続的に実施しています。

### ● 国内物流におけるCO<sub>2</sub>排出量



下記のようにその時々物流状況に応じて、常に効率的な輸送方法の見直しを行っています。こうした活動の結果、2010年度の国内輸送によるCO<sub>2</sub>排出量は約0.9万トンとなり、売上高原単位では2009年度比で9.4%削減することができました。

### 見直し事例

- 産業廃棄物の長距離トラック輸送から海運便への変更
- 集約または分散による倉庫配置の最適化
- お客様との協業による配送便数削減
- 車両サイズの最適化
- 他社との共同配送

### 海外での取り組み

エプソンは、全世界の関係会社と協力して、航空便から海運便へのモーダルシフト、輸送効率を考えた物流拠点の統廃合などに取り組んでいます。

例えば、Epson America, Inc. (EAI / 米国) は2009年10月から米国環境保護庁(EPA)のスマート・ウェイ・トランスポートプログラムに参加しています。これは輸送エネルギー効率の向上や、CO<sub>2</sub>と大気汚染物質の排出削減などを目標とする活動で、EAIはインターモーダル(自動車とほかの輸送機関の組み合わせ)輸送、車両配送計画の最適化、積載率向上、アイドリングストップなどによって、ほかの参加企業とともにEPAが設定する削減目標値達成に向けて継続的に取り組んでいます。

2010年度は一時的な航空便使用の影響もあり、CO<sub>2</sub>排出量が2009年度に比べ19%増加しましたが、今後も環境負荷の低い輸送手段や方法で、商品、サービスをお客様にお届けする努力を続けていきます。

 EAIの取り組み  
<http://www.epson.com/cgi-bin/Store/Landing/Environment.jsp>

### ● 国内および国際間物流におけるCO<sub>2</sub>排出量



## 環境商品(つかう)

お客様にとって環境負荷が低く、暮らしに彩りをもたらす商品をお届けします



### 「省・小・精」の技術で環境負荷低減

エプソンは情報関連機器をはじめとする各事業分野で省資源、小型、高精度(省・小・精)の技術を用いた、環境負荷の低い商品を提供し続けることを目指しています。2010年度の代表的な商品とその環境特性を「eco情報」としてご紹介します。

#### ● インクジェットプリンター EP-803A



##### eco情報

- PM-A890 (2005年発売)に比べ、約34%の小型化
- EP-802A (2009年発売)に比べ、1日の総消費電力量を約7.5%削減<sup>※1</sup>

#### ● インパクトプリンター VP-F2000



##### eco情報

- スリープモード時約2.7Wの省電力設計
- インクリボンのみを詰め替えて利用可能なリボンパックを提供

#### ● 大判プリンター GS-6000



##### eco情報

- 発がん性のあるニッケル化合物を含まず、溶剤インク特有の臭いを低減したエコソルベントGSインクで、印刷時の作業環境を改善

#### ● モバイルプロジェクター EB-1775W



##### eco情報

- EB-1735W (2008年発売)に比べ、体積を約28%削減
- スライド式レンズカバーで消費電力量を34%削減<sup>※2</sup>

#### ● ページプリンター LP-S8100



##### eco情報

- A3高速カラー印刷として国内最小クラスのTEC値 1.27kWh/週<sup>※3</sup>でオフィスの省電力に貢献
- LP-S7000 (2006年発売)に比べ、約40%の小型化

#### ● デスクトップパソコン Endeavor ST150E



##### eco情報

- Endeavor AT980E (2010年発売)に比べ、ライフサイクルCO<sub>2</sub>を約53%削減<sup>※4</sup>
- 約16.1W (通常時)の低消費電力を実現

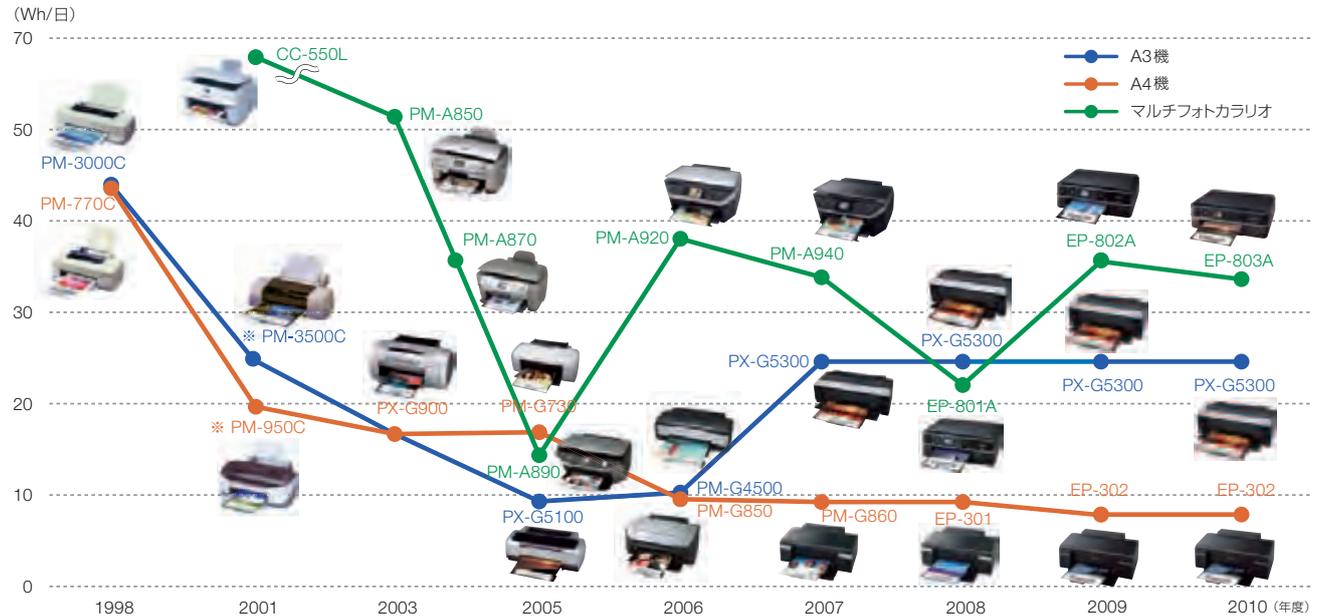
※1 エプソンの評価条件による値です。A4カラー文書コピー 5枚/日、1日8時間電源オン、16時間は電源オフとして算出しています。お客様のプリンターの使用状況により異なります。

※2 ノーマルモード(322W)とエコモード(212W)の比較。カバーを閉めているときはランプの出力を下げ消費電力を抑えます。

※3 国際エネルギースタープログラムで定められた測定方法に基づくTEC(Typical Electricity Consumption)による値です。お客様のプリンターの使用状況により異なります。

※4 エコライフ環境ラベルの評価結果に基づき、4年間の使用を想定して算出(ディスプレイを除く)しています。お客様の使用状況やオプション構成により異なります。

## ● インクジェットプリンターの1日当たりの総消費電力量比較（年度推移）

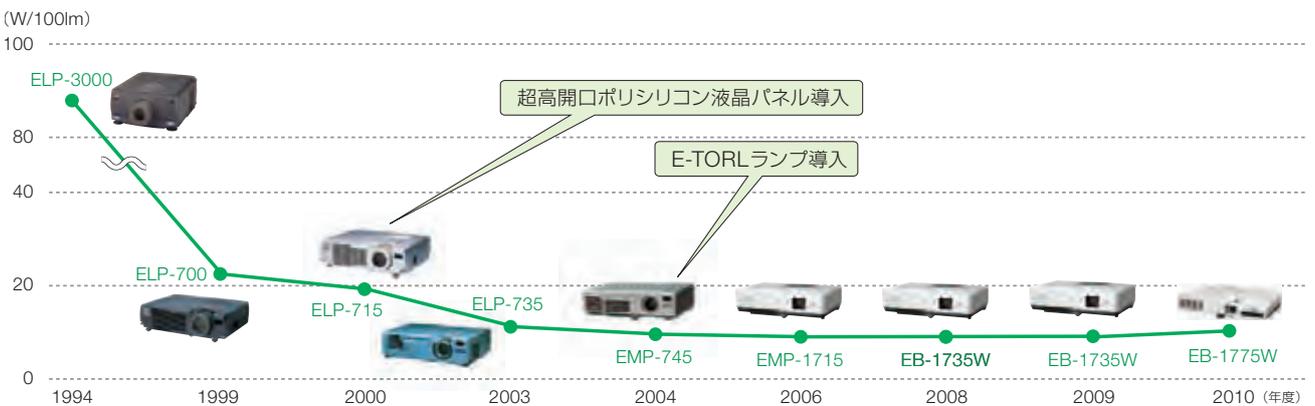


〈評価条件〉エプソンの評価条件による。A4カラー文書コピーまたはプリント 5枚/日、1日8時間電源オン、16時間は電源オフとして算出しています。お客様のプリンター使用状況により異なります。

※「平成13年度 省エネ大賞資源エネルギー庁長官賞」受賞（主催：(財)省エネルギーセンター）

Web 環境配慮型商品  
<http://www.epson.jp/ecology/product/>

## ● 液晶プロジェクターの100ルーメン当たりの稼動時消費電力（年度推移）



## 使うときのエコ

サーマルレシートプリンター「TM-T88V」は、お客様のアプリケーションプログラムを変更せずに、TM-88IV（2006年発売）と比べ、レシート用紙使用量を最大30%削減することができました。

開発リーダーの横山和幸は、「当初は縮小印刷を提案しましたが、お客様ニーズに応えるため、印刷情報を変えずに用紙削減機能やレシート先端部の余白を効率的に利用する機能などにより環境負荷低減が実現でき、満足感に溢れています。」と語りました。



BS企画設計部 横山 和幸

## 使い方でエコ

エプソンは「エコプロダクツ2010」で、大画面かつ高精細な映像を実現するプロジェクターならではの新しい使い方を提案しました。それは、デジタルカメラで3次元パノラマ撮影した実空間をバーチャル<sup>※1</sup>化技術で加工し、プロジェクターで投映するものです。展示スペースや展示物そのものの削減や投映された場所へ移動することなく、オフィスなどにいながらその場所にいるかのような感覚を体験でき、交通機関の利用を減らすことで環境負荷低減につながります。



バーチャル映像で見る当社ブース

※1 現実そっくりではあるが仮想の世界である様子の意味で用いられます。

# 回収・リサイクル(いかす)

お客様が使い終わった商品も責任をもって再資源化を進めます



## 商品の回収・リサイクル

循環型社会を築くためには、企業・行政・消費者の連携のもと、使用済み商品を適切に処理する必要があります。エプソンは世界各国・地域の法規制動向や消費者ニーズを把握しながら、使用済み商品の回収・リサイクルシステムを構築しています。(図1)

## 日本での取り組み

エプソンは、「資源有効利用促進法」に基づき、使用済みパソコンの回収・リサイクルを行っています。また、1999年から法人向け使用済み情報機器の自主的な回収・リサイクルを推進してきました。

2010年度の市場回収量は78.6トンで、そのうちマテリアルリサイクルは、61.0トンでした。

## インクカートリッジ里帰りプロジェクト

2008年に開始したプリンターメーカー6社によるこのプロジェクトは、お客様のご協力により順調に回収数を増やしています。開始当初からの回収拠点である全国の郵便局のほか、現在では全国の自治体にも協力いただき、役所など



6社共同の回収箱

の自治体施設でも回収を行っています。こうして集まったインクカートリッジを再資源化し、資源のムダをなくすことで循環型社会の一翼を担っています。

## 海外へ水平展開

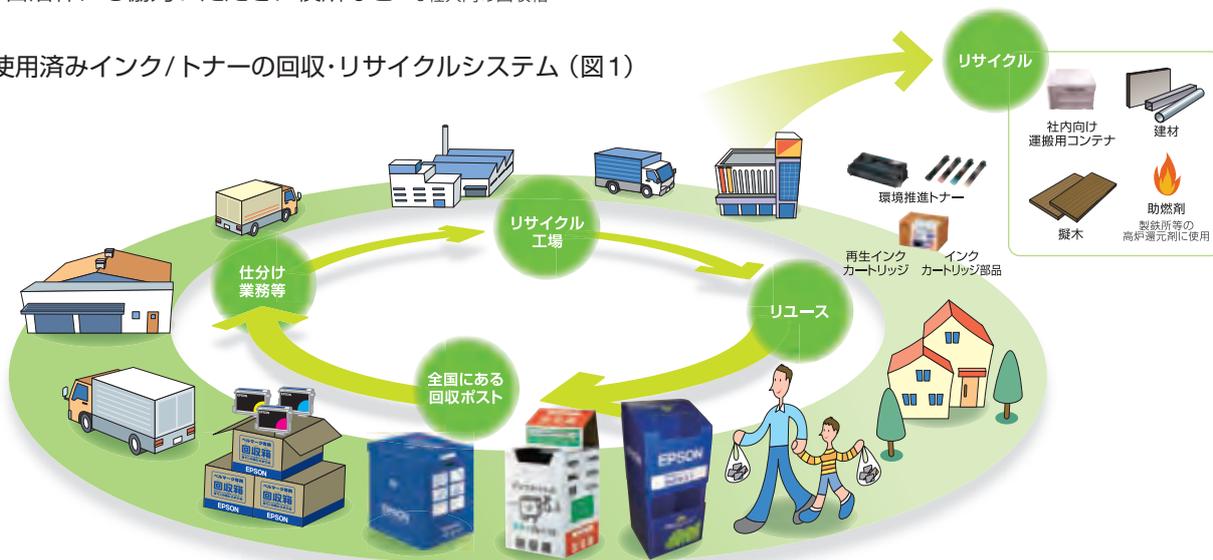
エプソンは、2011年下期から「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」の海外への展開を計画しています。他社と共同でシンガポールの主要な図書館でインク/トナーカートリッジの回収を行う予定です。

Epson Singapore Pte.Ltd.(ESP /シンガポール)のRichard Yeohは、「日本での里帰りプロジェクトの成功に続き、私たちはインク/トナーカートリッジ再生の重要性に対する意識を高めるために、シンガポールに水平展開します。シンガポール島全体に効率的な回収ネットワークを築き、この活動をシンガポールの環境保全にとって重要な一歩にしたいと思います。"Green, Recycle Cartridge"のスローガンの下、活動を推進していきます。」と決意を語りました。



ESP Environmental & Quality Management Specialist  
Richard Yeoh

## ● 使用済みインク/トナーの回収・リサイクルシステム (図1)

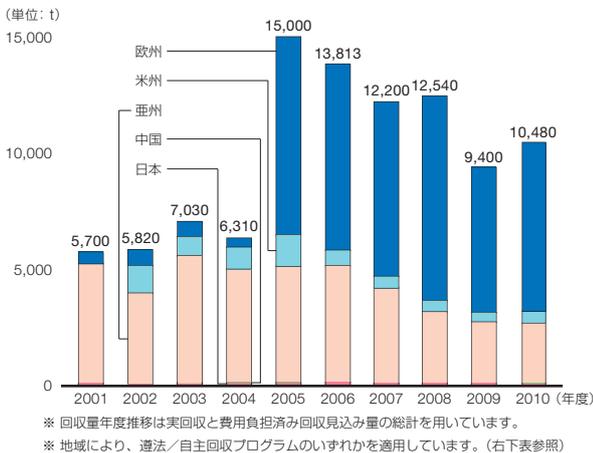


## 世界各国・地域での取り組み

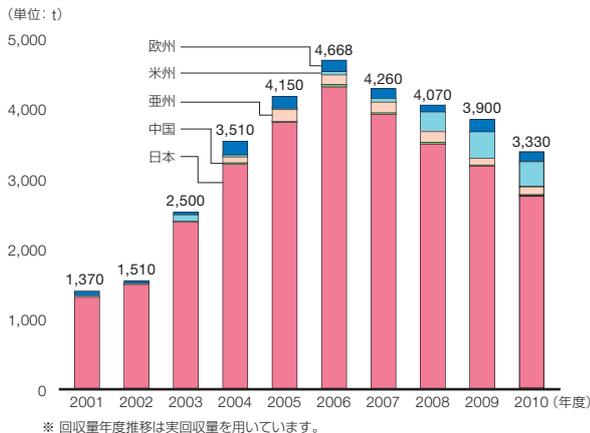
欧州WEEE指令(廃電気・電子機器リサイクル指令)が制定された2003年以降、世界各国・地域において、生産者に商品の回収・リサイクルを求める法制定の動きが加速しています。

エプソンは、それぞれの国や地域からの要求に対応するため、グローバルに体制を整え、完成品本体の回収・リサイクルを推進しています。また、完成品本体のみならず、現在35の国と地域では消耗品の回収・リサイクルにも取り組んでいます。

### ● 完成品本体の5極地域ごとの回収量年度推移



### ● インク/トナーの5極地域ごとの回収量年度推移



## 欧州のカートリッジ回収プログラム

Epson Europe B.V.(EEB /オランダ)は、2000年にフランス、ドイツ、イタリアで開始したカートリッジなどの消耗品回収プログラムを、2008年からはEMEA\*1に展開しています。このプログラムは、郵送回収システムや回収箱を通じてお客様にカートリッジをリサイクルする機会を提供するものです。

2008年1月から欧州数カ国にて、エプソン商品の購入も可能な地域密着型の技術・修理サービス店舗で消耗品の回収を始めました。特に英国でのサービス店舗数は、今日、210店にもなっています。この取り組みにより、お客様は郵送箱の手配、郵送などの手間を省くことができるようになります。回収箱で集められたカートリッジは処理センターでリサイクルされています。

EEBのChristine Clabotsは、「より一層のお客様サービス向上やコストパフォーマンスなどの改善を目指して、2010年度の活動を見直しました。現在、この回収プログラムを24カ国で展開していますが、今後はバルト諸国にも拡げたい。」と意気込みを語っています。



EEB 環境部門  
Departmental LCA  
Assistant  
Christine Clabots

\*1 欧州、中東およびアフリカの略称です。

### ● 地域別リサイクル推進体制

#### 完成品本体遵法回収プログラム

米国(州単位)  
カナダ(州単位)  
EU加盟27カ国  
ノルウェー  
スイス  
日本(パソコンのみ)  
韓国  
台湾

#### 消耗品自主回収プログラム

米国 スウェーデン  
カナダ 英国  
コロンビア ノルウェー  
ベルギー スイス  
チェコ トルコ  
デンマーク 中国  
フィンランド 香港  
フランス 日本  
オーストリア 韓国  
ドイツ 台湾  
ギリシャ フィリピン  
ハンガリー シンガポール  
アイルランド オーストラリア  
イタリア 南アフリカ  
ルクセンブルク  
オランダ  
ポーランド  
ポルトガル  
ルーマニア  
スロバキア  
スペイン

#### 完成品本体自主回収プログラム

中国  
香港  
日本(事業系のみ)  
フィリピン  
インドネシア  
マレーシア  
シンガポール  
タイ  
インド  
オーストラリア  
チリ

# 2010年度の実績

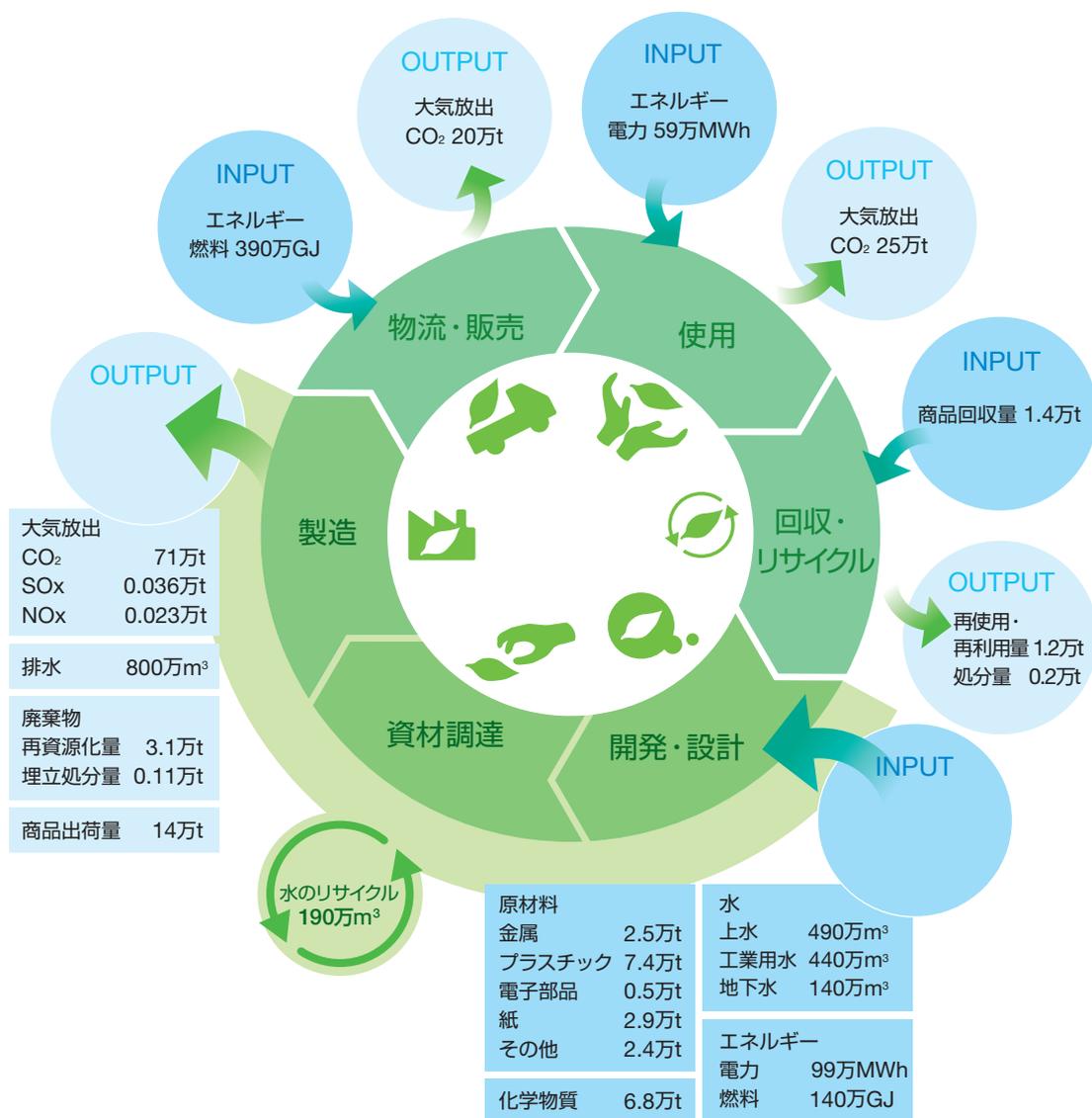


エプソンのマテリアルフローと「SE15中期環境活動方針」の年度実績をまとめています

## マテリアルフロー

エプソンの各事業活動において投入 (INPUT) される物質やエネルギーなどと、大気に放出 (OUTPUT) される温室効果ガスや廃棄物などの環境負荷をまとめたものです。

実測データや商品のLCAデータから投入素材物質を推定・算出し、把握・分析しています。これらの結果は、商品の性能改善や事業の環境効率向上など、環境負荷低減に向けたさまざまな施策に活用しています。



## 「SE15中期環境活動方針」の2010年度実績

エプソンは、2010年度から「SE15中期環境活動方針」に基づく環境活動をスタートし、各事業戦略にかなう商品・サービスの環境負荷低減に取り組んでいます。

2010年度は、「SE15中期環境活動方針」で示す「5つの目指す姿」の実現に向け各事業体が主体となり施策を策定・推進した結果、商品・サービスの分野でこれまで以上に事業と一体化した活動を展開することができました。また、製造の分野でも、さまざまな施策の展開によりグループ全体の削減目標を達成することができました。

2015年の目指す姿	2010年度実績
<b>ライフサイクル環境負荷の半減</b> ライフサイクル環境負荷を半減する新しい商品・サービスを創出し、顧客満足を実現している	商品では小型、軽量、省エネ化を追求。例えばモバイルプロジェクター「EB-1775W」では、光学エンジンや冷却方法の見直しにより、従来機種「EB-1735W」(2008年発売)に比べて約28%の小型化を実現【写真1】…………… P.45
	製造工程では、グループ全体で定めた2010年度削減目標を達成 <ul style="list-style-type: none"> <li>● CO<sub>2</sub> : 2006年度比26%削減…………… P.41</li> <li>● 排出物 : 2006年度比24%削減…………… P.42</li> <li>● 水 : 2006年度比39%削減…………… P.43</li> <li>● PRTR (化学物質排出移動量届出制度)対象物質 : 2006年度比14%削減…………… P.43</li> <li>● VOC (揮発性有機化合物) : 2006年度比35%削減…………… P.43</li> </ul>
<b>循環型商品・サービスの拡大</b> 新たな循環型商品・サービスの提供により、資源循環の環が拡大している	インクカートリッジ不要の新発想インクジェットプリンター「EC-01」を2010年5月に日本国内で発売。インク補充サービスによる最大3回のプリンター本体の再利用を実現【写真2】
	「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」を通じて、日本の使用済みカートリッジ回収網を拡大…………… P.47
<b>先進技術の環境応用</b> 「省・小・精」を究めた先進技術をさまざまな分野に応用し、社会の環境負荷低減に寄与している	印刷業界向けに、アナログ印刷に欠かせない製版フィルムや薬品などを不要とするインクジェットデジタルラベル印刷機SurePress「L-4033A」を2010年10月に発売…………… P.13 - P.16
<b>法規制の遵守</b> 世界の新たな環境規制や社会的動向に対し、迅速かつ確実な対応がなされている	製品含有化学物質規制への先行対応に向け、技術開発・評価を推進…………… P.40
	国内外拠点における環境リスクの未然防止に向け、公害・廃棄物監査を強化…………… P.43
<b>環境コミュニティの醸成</b> 商品・サービスを核とした環境活動により、社会・経済の新しい持続可能性に挑戦している	台湾企業・団体との連携のもと「台湾省エネパトロール隊」を結成し、無料省エネ診断を通じてアジアの省エネ化に寄与【写真3】…………… P.36
	センシング技術を活用したアカウミガメの保護活動を鴨川シーワールドと共同実施し、技術を通じた生物多様性の保全に挑戦【写真4】…………… P.38
	植林や次世代環境教育など、地域貢献型環境活動を国内外拠点で展開…………… P.34 P.36 P.38



【写真1】3LCD世界最薄モバイルプロジェクター「EB-1775W」



【写真2】大容量インクタンク搭載インクジェットプリンター「EC-01」



【写真3】省エネ診断中の「台湾省エネパトロール隊」隊員



【写真4】鴨川シーワールド内の人工浜「海亀の浜」でふ化した直後の子ガメ

## エプソンの人づくり



私たちは、基本的人権を尊重し、  
差別のない、明るく、安全・健康で公正な職場をつくります

### 管理職層の新人事制度導入に向けて

エプソンの目指す企業像は、お客様が考えている価値を超えるような「お客様価値」を創り続け、社会にとって「なくてはならない会社」であり続けることです。

お客様価値を創造し、それを最大化するためには、エプソンの強み、事業基盤、コア技術をフルに活かして、お客様に感動していただき、喜んでお使いいただける商品を継続的に生み出し、強い事業の集合体になる必要があります。

そのためには、組織として、チームとして、常に最大の力が発揮できるようなフォーメーションを組み上げ、そのなかで社員一人ひとりが期待される役割を全うしている状態を実現しなければなりません。

エプソンは、お客様価値の創造に向けた最適フォーメーションの実現、人材の育成、公平・公正な評価と処遇を目指し2012年4月に、管理職層の新人事制度の導入を予定しています。

人材の育成においては、役割を担う上で必要となる人材要件を再整理し、業務を進める上での専門スキルのほか、チームとしての総合力を発揮するために周囲に良い影響を与える行動など、エプソンが大切にしてきた価値観や行動も含めて明確にしています。

エプソンは期待される役割を担える人材をさまざまな場を通して育成していますが、社員一人ひとりがお客様価値の創造により事業戦略を実現することで自身も成長することが大切であり、そうした姿を実現したいと考えています。

2010年度は新制度の骨格を策定し、その主旨について全事業部長・部門長に対して説明会を行い、共有を図りました。

### 人材開発・教育

#### 人材開発の考え方

エプソンは、社員一人ひとりが「人財＝企業が社会から借りている資産」と考え、「経営理念」を実現する原動力となるよう自律と成長を促すとともに、「個」を最大限に活か

す組織づくりを進めています。また、「ものづくり企業」として「人づくり」に基本を置いています。

エプソンは、企業の目的と個人の目的の統合を前提として、自己実現の夢を持った社員を支援し、エプソングループを人で結び、支え、育てることを謳った「人材開発方針」を1996年に制定し、人材開発・教育を実施しています。

#### 人材開発を支援するOff-JT (Off the Job training)

エプソンでは、一人ひとりがエプソンというチームの一員として自分の役割や期待を理解して課題に取り組み、仕事を通じて成長できるよう、「人材開発方針」にのっとり、SE15の実現を「人づくり」の面から支援しています。一人ひとりが期待される役割を果たせるように、チーム内のコミュニケーションの質の向上、および課題解決のための思考力の向上につながる教育研修を実施しています。

#### ● Off-JTの基本的な考え方

- 全社員：チームにおいて自分に求められる役割を果たす上で、自分に足りない能力・スキルを補うため、自ら学び、成長していく。
- 管理者：チームとして期待することをメンバーに伝えた上で、あらゆる場面でメンバーが学びやすい環境づくりに努める。

#### ● 教育研修体系（国内）

	幹部育成	管理職	資格・等級別	全社共通	専門	グローバル	キャリア	現場支援	自己啓発
役員	F0								
事業部長	F1	事業部長							
部長		部長					50代		
課長	F2	課長					40代	現場実践OJT支援	
主事							30代		
主任	F3		主任研修				20代		自己啓発支援
C等級			C等級研修						
新人			新人研修						



## 実践を通じて育成する「ものづくり塾」

創業期の時計製造から受け継がれてきた超精密加工技術やメカトロニクスのスキルは、多くの先輩が長い時間をかけ培ってきた貴重な遺伝子です。この遺伝子(DNA)を将来にわたって継承するため、2002年11月に「ものづくり塾」が設立されました。

ものづくり塾では、実践研修のプログラムとして、新入社員ものづくり実践研修、事業部製造現場の効率化指導、生産管理研修、メカトロ研修、部品加工基礎技能研修、プロセス系要素技術基礎研修、設備改善・改良研修などを行っています。

加えて、若手人材を選抜し製造基幹要員を短期間で国内トップレベルに育成するため、「技能五輪全国大会」、同「国際大会」に挑戦しています。2010年度は、第48回技能五輪全国大会において、銀メダル1名、敢闘賞3名と輝かしい成績を収めています。また、技術系大卒クラスの新入生を毎年10名程度選抜し、2年間で技術開発系基幹要員を育てる「先端技術道場」も開設しています。こうした施策により「心・技・体・知の備わった技能者」「広い視点でものづくりを推進できる技術者」「果敢に挑戦し最後までやり遂げる人材」の育成を目指しています。

2010年度新卒のものづくり塾先端技術研修生の中込陽一は、「幅広い分野の知識や生産技術者としての考え方など、多くを学ぶことを非常にうれしく思います。この機会を与えられたことに感謝し、将来はものづくりで会社に貢献できるよう頑張ります。」と生き活きと語っており、「ものづくりのエプソン」の将来を担う一人として今後の活躍が期待されます。



装置制御研修実習中の 中込 陽一

## 障がい者雇用

エプソンは、障がいを持つ社員が健常者と同じように活躍できるように、社内研修や昇格面接時には手話通訳を用意するなどの取り組みを行っています。また、障がいの内容にあった職場環境や職種を確保して雇用や配属を円滑に行うために、障がい者雇用を目的とする特例子会社のエプソンミズベ(株)、(有)エプソンスワンを設立しました。

このような取り組みに加えて、障がい者の技能競技大会やスポーツ大会などにも積極的に支援を行い、社会や地域とともに障がい者雇用を促進しています。

エプソンミズベ(株)や(有)エプソンスワンは、サポートスタッフの充実、設備のバリアフリー化など、誰もが働きやすい環境づくりを心掛け、また社員自身も能力向上の一環として資格取得にチャレンジしています。社内技術系資格「はんだ付け1級」の有資格者は、アビリンピック全国大会でも銀メダルを獲得するほどの技術を身に付け、その技術を業務に活かしています。

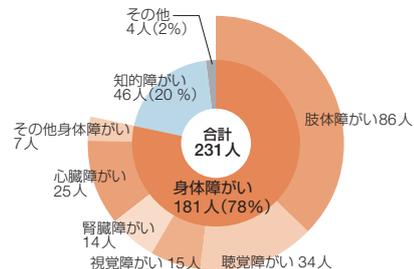


エプソンミズベ(株)のはんだ付け1級有資格者の皆さん



はんだ付け作業

### ● 国内グループの障がい者構成



### ● 国内グループの障がい者雇用率推移



## 労使創造

エプソンは労使の関係を「労使創造」と位置付け、働き方や次世代支援、福利厚生、賃金など、さまざまな課題について「労使委員会」を設置し、労使双方で課題の解決を目指しています。当社はユニオンショップ制を採用しています。

## 労働時間管理

エプソンは、長時間労働を防止するため、時間外労働に対する運用マニュアルを作成し運用徹底を図るなどの遵法対応に加え、在社時間管理の全社展開や重点管理者のフォロー、労働時間適正化のための啓発活動など、労働時間の適正化に向けて、さまざまな取り組みを行っています。

## 差別や不当労働、不正の撤廃

エプソンは、あらゆる差別や不当労働を全世界で排除・撤廃しています。2004年に国連グローバル・コンパクトに署名し、その姿勢を明確にしました。さらに2005年に制定した「人権と労働に関する方針」では、人権の尊重、ハラスメント排除、あらゆる差別の排除、地域の文化・慣習の尊重、児童労働や強制労働の禁止、良好な労使関係の維持などを明文化し、グループ内に公開・徹底しています。

2010年度にハラスメント相談窓口寄せられた相談件数は20件で、個人情報の保護を厳守し、対応しています。そのほかに遵法ヘルプライン、従業員相談室など各種窓口を設置しています。また、信頼経営推進会議での定例報告や社内広報掲載による注意喚起などにより、不正の未然予防・再発防止に努めています。

### ● 主な福利厚生制度(国内)

分野	制度の内容
育児	育児休暇、育児短時間勤務、育児休職、在宅ケアサービス
介護	介護休暇、介護短時間勤務、介護休職
老後	退職金(確定拠出年金制度、確定給付企業年金制度(年金基金))、財形年金貯蓄奨励金 など
健康	私傷病休職、企業内理療(マッサージ)、健やか休暇、傷病手当付加金、出産育児手当付加金、人間ドック補助、脳ドック補助 など
教育	国家試験合格助成、業務上の通信教育受講、自主研修会助成 など
住宅	社宅・独身アパート貸与、財形住宅貯蓄、財形住宅融資 など
通勤	通勤費(定期券、ガソリン代、高速道路、有料道路 など)
保険	団体契約保険、企業団体扱い保険
その他	社員食堂、職場活性化補助金 など

## 男女雇用機会均等の取り組み

当社は、男女の雇用機会均等施策にも早くから取り組んでいます。1983年には男女の賃金格差を完全に廃止し、出産・育児休職後の復職率は制度導入以来95%(2010年度は98%)となっています。また、女性の勤続年数は22.4年と男性の勤続年数18.4年を上回っています。

### ● 育児休職取得者の推移

(人)

年度	育児休職取得者数				介護休職取得者数
	全体 <sup>※1</sup>	女性	女性の取得率 <sup>※2</sup>	男性 <sup>※3</sup>	
2010	82	64	100%	18 (15)	2
2009	74	53	100%	21 (20)	0
2008	73	62	98%	11 (10)	4
2007	77	70	100%	7 (6)	3

※1 健やか休暇を含めた人数

※2 育児休職取得者数/制度対象者数

制度対象者:本人に子供が生まれ、育児休職が取得可能になった者

※3 ( )内は健やか休暇取得者数

## ワークライフバランス促進の取り組み

当社は、次世代育成の観点も含め、社員が安心して働き続けられるよう、仕事と生活の両立ができる環境づくりを推進しています。その結果、長野労働局から、次世代支援対策に取り組んでいる企業として、次世代育成支援対策推進法に基づく「基準適合一般事業主」に認定されています。

2010年度は、2009年度に策定した「第三期一般事業主行動計画」に基づき、休職前のスキルをダウンせず復帰につなげるための施策検討、出産育児に関するホームページの更新や8時間勤務制度(所定外労働免除制度)の導入を実施しました。また、さらなる従業員の仕事と生活の両立を推進するために事業所内託児のトライアルも実施しました。

今後2012年3月末までに、定時退社日週1回の徹底および週2回の推進やサテライトオフィスや在宅勤務などのリモートオペレーション体制の実現などを実施していく予定です。今後も仕事と生活の調和を推進するための施策を展開していきます。



次世代認定マーク「くるみん」

## 労働安全衛生

企業活動の基盤として、労働安全衛生活動に取り組んでいます



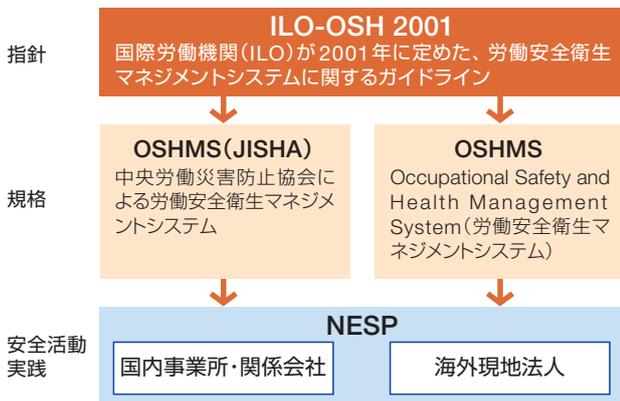
### 労働安全衛生の基本方針

#### 「危険ゼロ」を目指しワールドワイドに活動を展開

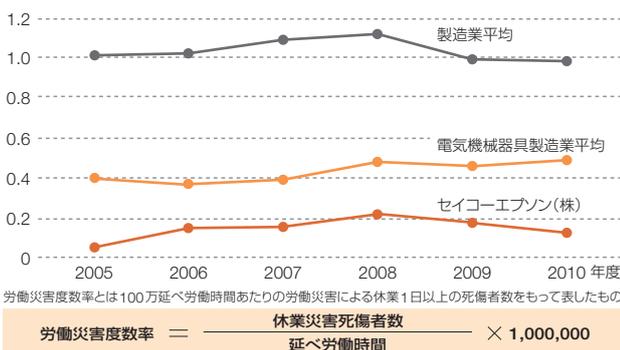
エプソンは、世界のすべての社員が安心して働ける安全衛生環境の維持向上と、社員一人ひとりが健康でいきいきしていることが、企業体質の根幹を成すものと考え、「安心・安全は会社の生命線 率先垂範で取り組みます」の社長宣言のもと、全世界で労働安全衛生活動を推進しています。

エプソンは、2000年度より独自の労働安全衛生マネジメントシステム「NESP(New EPSON Safety & Health Program)」を構築し、グループ全体で推進しています。このNESP活動は、国際労働機関(ILO)のガイドラインに準拠したOSHMS(労働安全衛生マネジメントシステム)を基準に、「安全」「衛生」「防火・防災」を3本柱とした活動で、ワールドワイドに展開しています。

#### ● NESPの位置付け



#### ● 労働災害度数率推移 (国内)



### 海外の事故・労働災害撲滅への取り組み

エプソンの海外生産拠点は、それぞれNESP活動を積極的に展開し、事故・労働災害撲滅に取り組んでいます。

Epson Telford Ltd.(ETL/英国)は、IOSH(職業安全衛生局)認定の安全管理コースを管理監督者に対して社内を実施しています。このコースを受講したMichael Brooks(写真後列右端)は「組織内での安全衛生管理の重要性・役割をさらに理解することができました。またマネージャーの一人として率先垂範し、標準化することで社員の模範になります。」と力強く語っています。



安全管理者コース修了者への認定書授与式(英国)

またEpson Toyocom Malaysia Sdn.Bhd. (ETMY/マレーシア)では、社員が「安全衛生環境フェア」での体験を通して安全意識高揚を図っています。このフェアを体験したAhmad Danial Kumar bin Abdullahは「このような価値ある良い活動を見て、あらためて安全衛生の大切さを感じました。」と語っています。



安全衛生環境フェア(マレーシア)

これらの活動を基礎に、第三者機関による安全審査や認証を受けています。

## ● 第三者機関によるOSHMS認証取得状況

### 国内生産拠点

(箇所)

国内生産拠点数		JISHA方式OSHMS認証取得数
北海道/東北圏	4	4
信州圏	10	10
関東圏	1	1
西日本圏	2	2

### 海外生産拠点

(箇所)

海外生産拠点数		OSHMS認証取得数
欧州	1	1
アジア	19	5
北米	4	0
南米	1	0

## 防火・防災の取り組み

### 職場と地域の安心・安全・信頼を自主的に守る

未然に防げる事故は発生させてはならないという社会的責任、また地域から信頼される企業であり続けるために、「自分たちの会社は自分たちで守る!」をスローガンに、自衛消防団を組織しています。毎年8月31日を「エプソンの防災の日」と定め、安否確認や被災状況の把握を含めた情報伝達訓練など、グループ全体で防火・防災訓練を実施しています。



操法大会(国内)



消火訓練(マレーシア)

## 心と体の健康づくり

### 健康エプソン21の改訂

2001年度に制定した健康エプソン21は、「社員の心身の健康増進を図り、全社一丸となって働きやすい環境をつくること」を目指した、作業関連疾患の予防と健康の保持増進を図るための中期計画です。

しかし、目指す姿や重点分野が社員にとって伝わりづらい、わかりづらいなどの課題が定期的な見直しで見つかったため、それらに対応すべく2010年度は見直しを行いました。従来の5つの重点分野をさらに明確でわかりやすくするために「過重労働に関する健康管理」「生活習慣病」「こころの健康」の3点に絞り込み、個人が取り組むことと、会社が取り組むことを具体的に示しました。

2011年度は、この新しい計画に沿って活動を推進していきます。

### 新メンタルヘルスプログラムの制定

2009年度から検討を重ねてきた予防・再燃再発防止に重点を置いた新メンタルヘルスプログラムが、2010年5月に新たに制定され、社員に周知されました。

2006年にメンタルヘルス方針を制定してから約3年間の活動の結果、社員の教育啓発が進みメンタルヘルスに関する知識と意識の向上が図られました。

今後はこれまでの取り組みをさらに発展させ、予防と再燃再発防止に重点的に取り組み、メンタルヘルス不調による長期休務者を減らすとともに、豊かな人間関係のなかで生き活きと働ける職場風土の醸成に寄与することを目標に、7つの分科会活動を行っていきます。



健康エプソン21(リーフレット)

## 組織統治

ステークホルダーの皆様に対する経営の高い透明性と健全性を確保し、信頼経営を実践するために体制を整えています



### 企業統治体制（コーポレート・ガバナンス）

エプソンは、企業価値の継続的な増大を目指すとともに、経営のチェック機能の強化や企業倫理の遵守を実践し、お客様・株主・社員などのステークホルダーに対する経営の高い透明性と健全性の確保によって信頼経営を維持・継続することをコーポレート・ガバナンスにおける基本的な考え方としています。

当社は現在、取締役会および監査役会を設置していますが、取締役会は期末時点において10名の取締役で構成され、毎月1回および必要に応じ随時開催されています。取締役会では、経営の基本方針、重要な業務執行、決算および適時開示などにかかわる事項について意思決定を行います。

また、社外監査役は、取締役会において豊富な経験や高い見識に基づいた活発な発言を行っており、取締役の意思決定の透明性・客観性にも大きく貢献しています。

Web 「IRライブラリ(有価証券報告書、ガバナンス報告書)」  
<http://www.epson.jp/IR/library/>

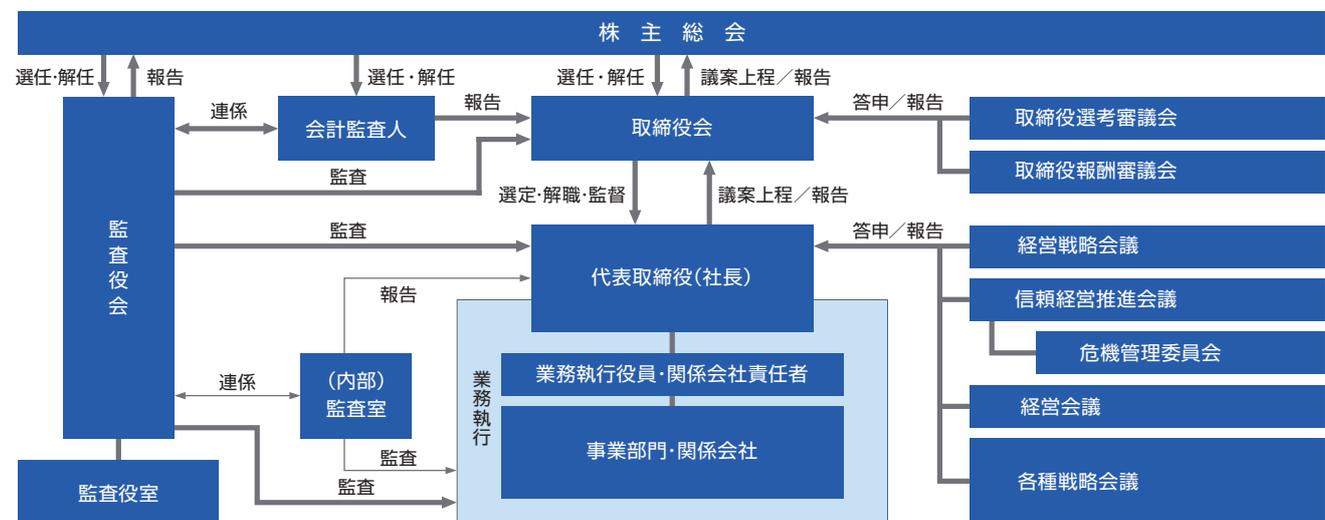
### 内部統制システムの整備状況

当社は、「経営理念」を経営上の最上位概念として捉え、これを実現するために「企業行動原則」を定め、子会社を含むグループ全体で共有するよう努めています。内部統制の整備は、この「企業行動原則」に基づいて各主管部門が整備活動を推進する一方、全体的な整備状況を全取締役および監査役が参加する信頼経営推進会議が把握することで、グループ全体の内部統制の整備レベルが着実に向上するよう努めています。

「企業行動原則」は、エプソンが大切にしてきた価値観を盛り込んだもので、世界各国・地域でエプソンが信頼される企業であり続けるための行動のよりどころとして、14の言語に翻訳し共有しています。

Web 「企業行動原則」  
[http://www.epson.jp/company/kodo\\_gensoku.htm](http://www.epson.jp/company/kodo_gensoku.htm)

### ● コーポレート・ガバナンス体制の模式図



## リスクマネジメント

エプソンは、リスクマネジメントの一環として危機管理プログラムを制定し、グループ経営に重大な影響を及ぼす重要リスクへの対処のための危機管理体制を規定しています。

巨大地震など激甚災害に対しても、危機管理プログラムにおいて、社長の指揮下で全社的に速やかな初動対応をとる体制を規定しています。

### 基本的な考え方

信頼経営を堅持するため、グループ経営に重大な影響を及ぼすリスクに対する予防と対処に努める。変化する事業構造・環境に対応した危機管理の対応体制を全社的に構築し、危機の予防と発生時被害の極小化を図る。

### 行動指針

危機発生時には、

1. 職制の枠を超えた総合力を発揮して対処する。
2. 内部理論を排し、企業の社会的責任を認識し対処する。

危機の予防においては、

1. 変化を先取りし、対応体制を柔軟に見直す。
2. 全部門において「平時の備え」の仕組み作りを自らの責任で行う。

## 東日本大震災への対応について

2011年3月に発生した東日本大震災において、エプソンでも、震源地に近いエプソントヨコム(株)福島事業所、青森県八戸市の太平洋岸に位置するエプソンアトミックス(株)、日本海側の東北エプソン(株)および秋田エプソン(株)で被害を受けています。

今回の震災に際しても、危機管理プログラムに従い、地震発生直後に社長を本部長とする総合災害対策本部を本社事業所(長野県諏訪市)に立ち上げました。

総合災害対策本部は、信頼経営主管部門長などで構成する危機管理委員会が事務局となり、人事・総務・広報・生

産企画・安全・環境など、災害対応に求められる専門職能を有した本社主管部門により構成されました。

本部において、各地域・拠点の被災状況の情報収集・分析を行い、最適な対応方針・対応施策の検討と意思決定を速やかに行い、行動に移しました。

対応として、まず、社員および家族の安全確保・安否確認を総力を挙げて実施しました。

また、被災拠点の事業継続・復旧に向け体制を構築し、関係する事業部・グループ会社と協働で作業にあたりました。

震災から2カ月が経過し、被災各拠点が初動対応から復旧体制に移り、また継続して対応すべき課題とフォロー体制が明確になってきたため、5月25日、総合災害対策本部を解消して、本社事業所に復旧支援体制を立ち上げました。復旧支援体制は、社長を最高責任者とし、生産企画主管部門・信頼経営主管部門が事務局となり、課題ごとに関係する本社主管部門がチームを作り、対応にあっています。

 「東日本大震災についてのお知らせ」  
[http://www.epson.jp/support/misc/110315\\_shinsai/](http://www.epson.jp/support/misc/110315_shinsai/)

## 遵法経営と独占禁止法遵守活動

エプソンは、2006年12月、米国司法省より液晶ディスプレイの価格カルテル嫌疑をかけられ、2009年8月に罰金の支払いに合意することで刑事手続きを終えました。

この事件を教訓として、再発防止活動を実施してきました。まず、独占禁止法の遵守体制を構築するため、全社独占禁止法遵守規程・基準を制定し、体制面の強化を図りました。また、独占禁止法に対する理解を促進するため、経営層や各事業部、関係会社などを対象として、継続的に研修会を実施しています。

今後は、海外現法での活動も展開していきます。

## J-SOX（金融商品取引法）への対応

「信頼経営」を経営の基盤として掲げるエプソンは従来より、社会から信頼される企業になるべく、徹底して遵法管理に取り組んできました。当社におけるJ-SOXへの対応とは、遵法はもとより、業務におけるリスクを軽減し企業基盤を強化するためのインフラ整備とも考えています。

J-SOXは日本の法律ですが、エプソンはグローバルに活動を展開するため、海外においても同じ考えで活動を進めています。言葉の壁・考え方の壁を乗り越え、グループの企業基盤強化活動として精力的に展開してきました。

エプソンは、各組織体(本社事業所・事業部・関係会社)が自らの責任で内部統制の仕組みを構築・運用・評価/報告・改善する(内部統制のPDCA)自律分散型の運用体制を採用しています。評価作業を例にとると、各組織体で選任された評価者が、自らの組織体の評価を行うという「自律分散型評価体制」を初年度から採用し現場主体の取り組みを推進しています。

適用初年度から3年が経過し、各推進拠点にJ-SOXを自らの活動とする風土が根付いてきており、内部統制活動を通じて以下の成果が得られました。

1. 内部統制体制のグローバルな再整備
2. 自律分散型運用体制の展開による、業務実施部門レベルでの内部統制に対する意識の浸透

以上の結果、2010年度も連結ベースの財務報告について一定の信頼性が確保できました。



J-SOX評価



現地社員トレーニング教育

## エプソンのセキュリティ

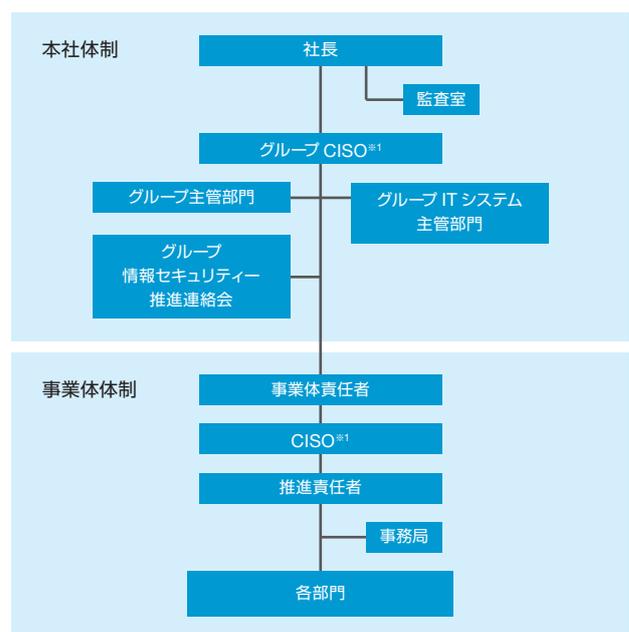
エプソンは「企業行動原則」の下、情報セキュリティについての基本姿勢と遵守すべき内容を「グループ情報セキュリティ基本方針」として定めています。情報セキュリティにおいても信頼される企業であるため、グループを構成する一人ひとりが情報セキュリティの重要性を認識し、実践できるガバナンスと企業風土造りを推進しています。

### 情報セキュリティガバナンス・マネジメント推進活動

2010年度も、情報セキュリティに関する体制整備と教育を継続して行いました。情報セキュリティの達成状況を評価する自己点検を14事業体、内部監査を11事業体で実施しました。さらに、事業体の情報セキュリティにかかわるリスクマネジメントが効率的に実施されるよう、管理策の整備・運用状況を評価し助言するグループ内部監査を2事業体に対し実施しました。また情報セキュリティ推進連絡会を5回開催し、活動の水平展開と進捗管理を行いました。

また、社内外の環境変化を取り込み、2008年度以来3年ぶりに情報セキュリティに関する規程・基準を大幅に見直しました。

### ● 情報セキュリティ体制図



※ 1 Chief Information Security Officer

7月の情報セキュリティ強化月間では、「情報は、誰かが守ってくれるものではなく、自ら守るもの」をスローガンに、「情報セキュリティ & 個人情報保護ガイドライン」の読み合わせや、USBメモリーによるウイルス感染の脅威の啓発などの社員への啓発活動を行いました。さらに、情報セキュリティ・ヒヤリハット事例を収集し、以降の施策に活かしています。

教育面では、役員を含む対象者全員約20,000人がeラーニングを受講しています。また、部課長教育も引き続き実施しています。

### ITシステムセキュリティの取り組み

オフィスにおいてPCとITシステムを一貫して安全・安心に利用できる次期オフィス基盤構築の取り組みを開始しています。また、適切な文書管理を支援する仕組みを構築し、先行事業部においてパイロット運用を開始しています。

新たにエプソン販売株式会社がISMS認証(情報セキュリティマネジメントシステム認証)を取得し、取得済みのデータセンター、ビジネスシステム事業部および(株)トヨコムシステムズでは、引き続きこの認証の運用(更新)を行っています。

### 個人情報保護の取り組み

個人情報の保護については、社内8部門の内部監査を実施しました。なお、プライバシーマークを付与された国内の販売会社3社では、引き続きこの制度の運用(更新)を行っています。

### 物理セキュリティ

人の生命と身体、企業資産を守るため、エプソンでは2007年に全社物理セキュリティレベル向上プロジェクトを発足し、さまざまな物理セキュリティ強化活動を推進してきました。その結果、主要事業所においてグローバル企業に要求されるセキュリティレベルを達成しました。一定の成果が得られたことから、2010年に4年間にわたる本プロジェクトを終結し、その後は総務部門の通常業務に取り込んで、物理セキュリティ強化活動を継続していきます。

2010年度は、国内グループ会社全体の物理セキュリティを強化すべく以下の活動を行いました。

- エプソン大阪ビルでは、物理セキュリティリスクアセスメントを実施し、ICチップの付いた新しいIDカード(以下「G3-IDカード」という)を使ったセキュリティシステムを導入しました。
- エプソンイメージングデバイス(株)豊科事業所(現在は当社豊科事業所)と秋田エプソン(株)では、G3-IDカードを新たに発行し、当カードを使ったセキュリティシステムを導入しました。
- エプソンアトミックス(株)では、通用門と外周フェンスを強化し、不審者の侵入を防ぐとともに、新たに警備所を設置し、入場資格審査を徹底するようにしました。(写真1)
- 当社千歳事業所、諏訪南事業所、松本事業所、日野事業所、松島事業所、酒田事業所、エプソントヨコム(株)伊那事業所では、G3-IDカードを使ったセキュリティシステムの適用範囲を拡張し、さらなるセキュリティ強化を図りました。
- 上記ハード面、システム面でのセキュリティ強化に加え、来訪者だけの建物の入館、建物内の行動を禁止するなど、運用面での管理強化も行いました。



(写真1) エプソンアトミックス(株)の新設警備所

### 知的財産の保護

エプソンは「信頼経営」を実践する取り組みの一つとして、第三者の権利を十分に尊重しながら事業運営を進めています。その一方で、エプソンの正当な権利を保護するという立場から、エプソンの所有している特許権および商標権などの無断使用などについては、法律に基づいてしかるべき措置をとっています。

## 貿易管理の国際的な枠組み

エプソンは世界各国・地域に生産拠点、販売拠点を設けグローバルに事業を展開しています。また、エプソンのお取引先は全世界に広がっています。このように幅広く貿易を行う企業として、事業バリューチェーン(以下事業VCという)の「創って、作って、お届けする」ことを円滑に行えるよう体制を整えることが大切です。

一方、国際社会には平和と安全を維持するために、さまざまな貿易管理の条約およびレジューム(表1 参照)が構築されており、円滑な「お届け」を実現するためにはこれらを踏まえ、また日本においては、安全保障貿易管理関係について外国為替および外国貿易法(外為法)を、輸出入業務管理について関税法を遵守していくことが大事です。

### ● 国際輸出管理の条約、レジューム (表1)

条約	核兵器関連	生物・化学兵器関連	ミサイル関連	通常兵器関連
核兵器、生物化学兵器を規制	<b>NPT</b> 核兵器不拡散条約 190カ国締結	<b>BWC</b> 生物兵器禁止条約 163カ国締結	<b>CWC</b> 化学兵器禁止条約 188カ国締結	
国際輸出管理レジューム	<b>NSG</b> 原子力供給国グループ 46カ国参加	<b>AG</b> オーストラリア・グループ 40カ国参加	<b>MTCR</b> ミサイル関連機材・技術輸出規制 34カ国参加	<b>WA</b> ワッセナー・アレンジメント 40カ国参加

当社は国際社会の一員として、これらの法規制(表2 参照)を遵守し円滑に貿易を行うべく貿易管理を行っています。

以下に貿易管理のポイントを挙げます。

#### 安全保障貿易管理のポイント

1. 輸出する貨物、技術が規制対象であるかの該非判定
2. 輸出先や最終需要者が規制対象であるかの取引審査
3. 輸出貨物の出荷段階における、前述1、2の該非判定および取引審査の完了確認、貨物の輸出許可取得の確認、貨物と出荷関係書類の照合

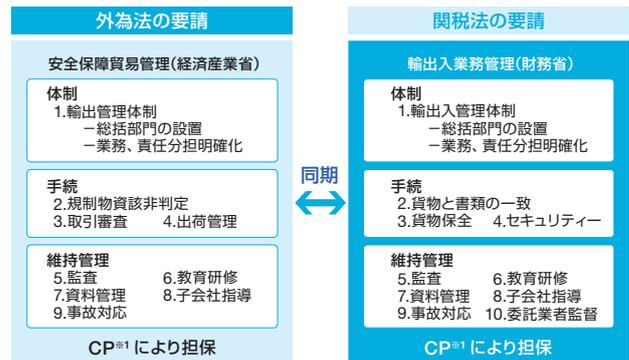
#### 輸出入業務管理のポイント

1. 貨物と出荷関係の書類の照合
2. 貨物の抜き取り、すり替え、不正な貨物などの差し込みを防ぐ保管環境の整備と輸出経路での貨物の保全
3. 社内外の不正の抑止、貨物や顧客情報の不正利用を防ぐセキュリティ環境の構築

安全保障貿易管理、輸出入業務管理共通のポイント

1. 総括部門の設置を含む管理体制の構築
2. 計画的な教育啓発活動
3. 内部監査

### ● 法令が要請する貿易管理 (表2)



※1 Compliance Program (法令遵守規定)

## エプソンの取り組み

当社は、安全保障貿易管理面では経済産業省から「一般包括輸出許可取得企業」として、輸出入業務管理面では財務省税関からAEO(Authorized Economic Operator)制度における「特定輸出者」としてそれぞれ認証を受け、貿易管理に総合的に取り組んでいることを評価されています。

また海外においても日本同様の取り組みが進められており、Epson Portland Inc.(EPI/米国)、Epson America, Inc.(EAI/米国)およびEpson El Paso, Inc.(EEI/米国)が米国税関・国境警備局より米国への輸入貨物ならびに輸入経路のセキュリティ強化を目的に定めたプログラム(C-TPAT: Customs-Trade Partnership Against Terrorism)のパートナー企業として認証され、それぞれの輸入貨物の税関申告において審査、検査上の優遇措置を受けています。

2001年9月11日以降、大量破壊兵器の拡散防止と民生機器や技術の武器、兵器への転用防止を国際社会全体で協調して進めていくという観点から、欧米先進国のみならずASEAN、韓国などでも戦略物資管理法を新設し、執行に着手しています。こうした国際的な規制の広がりを踏まえ、グループ内およびお客様へのお届けに何ら支障のない状態とするために、国内で進めてきた貿易管理の指針、手法を今後はグループ全体で共有していきます。

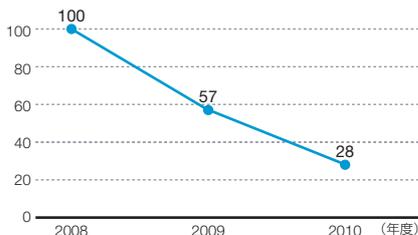
## 「出口管理」機能を担う自社通関

当社は、「特定輸出者」の認証のもとで2010年から貿易管理部門が「自社通関」を行っています。従前は税関申告業務を専業で行う外部業者を税関申告に活用していましたが、当社の法令遵守レベルや貨物保全状態が極めて優れているとの税関評価を得て、こうした専業の外部業者に代わって自社で税関申告ができるようになりました。

事業VCにおいては各部門が所定の貿易管理上の管理ポイントを分担しますが、さらに輸出の最終工程である通関工程においては事業VCとは独立性、けん制性を保ち、輸出する物品が法律上の規制物資であるかどうかの確認、また貨物と申告内容が一致しているかなどを精査し、通関させています。申告内容に不備がある場合には直ちに是正したうえで通関させるとともに、必要な部門に不備内容をフィードバックし、歯止めをかけます。(図1 参照)

現在、一般貨物の自社通関比率は100%に達していますが、2010年度の通関の際の誤りや訂正件数は2年前の1/3以下に減少し、通関専業業者に委任していたレベル以上の品質とリスク管理とが保たれています。自社通関はグループ内に水平展開され、エプソントヨコム(株)に

### ● 通関時の訂正・修正件数指数



※ 2008年度を100とした場合の件数指数

おいても、2010年度より自社通関比率が100%になっています。

貿易管理部自社通関業務リーダーの佐藤双美は「税関への申告に誤りがあるてはいけけないので、毎日緊張の連続です。また予定通り輸出するために、限られた時間のなかで多数の申告を行わなければならないととても忙しいのですが、重要な業務なので大変やりがいがあります。」と活き活きとした笑顔で語っています。



自社通関業務を行う 佐藤 双美

## 米国税関・国境警備局によるC-TPATの実証確認

米国の販売拠点であるEAIはC-TPATパートナー企業として認証されています。パートナー企業は認証後も米国税関・国境警備局により定期的にセキュリティー管理体制の実証確認を受けます。2011年4月にEAIの輸入先であるアジアの生産拠点P.T. Indonesia Epson Industry(IEI / インドネシア)において実証確認が行われ、EAI、IEIおよび当社貿易管理部門などが連携して対応にあたりました。

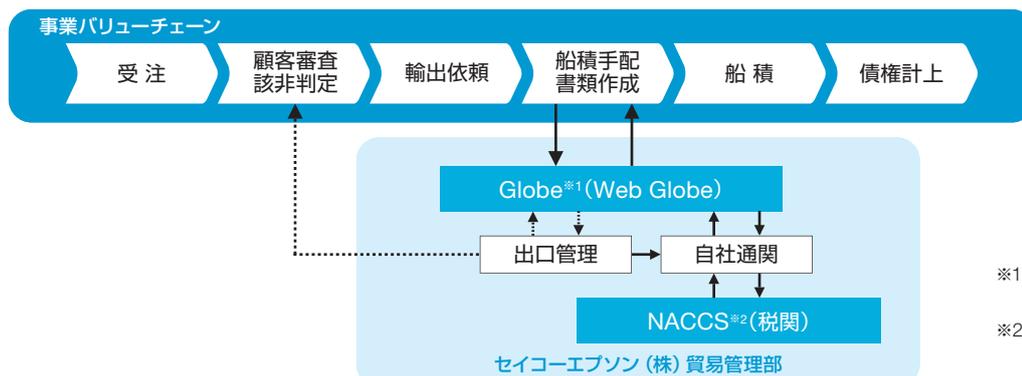


C-TPATの実証確認



C-TPATの実証確認

### ● 事業バリューチェーンと自社通関の関係 (図1)



※1 エプソンの輸出手続きを行うための輸出船積みシステム

※2 税関、輸出入関係行政機関、関連民間業界をオンラインで結び、輸出入など関連業務を処理するためのシステム

## CSR調達

公平公正・共存共栄を基本に、調達先とともに継続的な発展を目指します



### CSR調達に関する基本的な考え方

#### ビジネスパートナーとの信頼構築

エプソンは、公平公正・共存共栄を基本に、世界各国・地域のビジネスパートナーと相互信頼関係を築き、ともに発展していくことを目指した調達活動を展開しています。また市場に届ける製品の品質はもちろんのこと、その生産過程において、人権・労働・環境側面などが適切な水準にあることも商品・サービスに対する責任の一部であると考慮しており、このため調達先とともにCSR活動を推進していくことが重要であると認識しています。

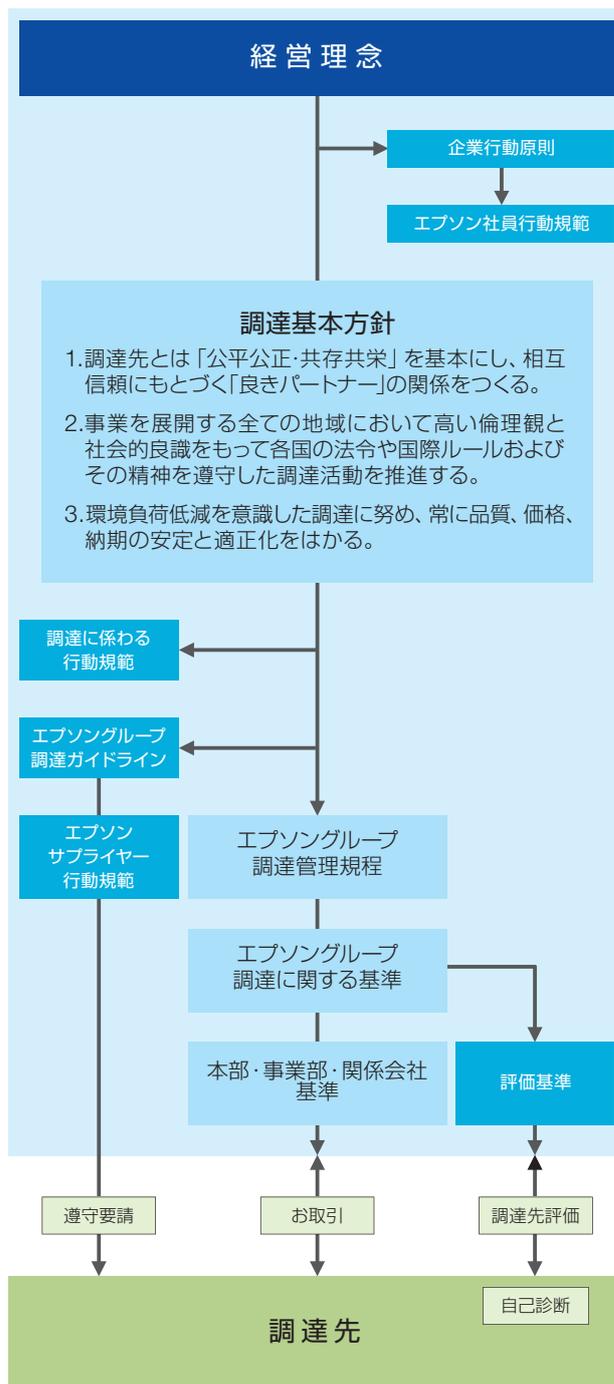
エプソンは、このパートナーシップがあって初めて、国際社会・地域社会のなかで共感に裏付けられた「調和ある発展」が可能になると考えています。この観点から、調達先の選定にあたっては技術・品質・価格・納期・経営安定性・社会性などの面で優れていると認められた企業のなかから調達先を決定しています。

#### 調達基本方針と調達ガイドライン

世界各国・地域のビジネスパートナーにエプソンの基本理念を理解していただくため、「調達基本方針」に基づき、児童労働・強制労働の禁止、人権の尊重などの法令や社会規範、企業倫理、環境保全、安全衛生などの要件を盛り込んだ「調達ガイドライン」を定め、この「調達ガイドライン」にのっとった持続可能な調達活動を展開しています。

サプライチェーンでの人権・労働・環境側面など、総合的な商品・サービスに対する責任についてもステークホルダーの関心が高まっています。調達先には、エプソンの商品・サービスにかかわるといふ観点からエプソンに準じた取り組みをしていただく必要があると考えており、EICC(電子業界行動規範: Electric Industry Code of Conduct)の行動規範に準拠して「エプソンサプライヤー行動規範」を制定し、遵守要請を行っています。

#### ● 調達に関する体系図



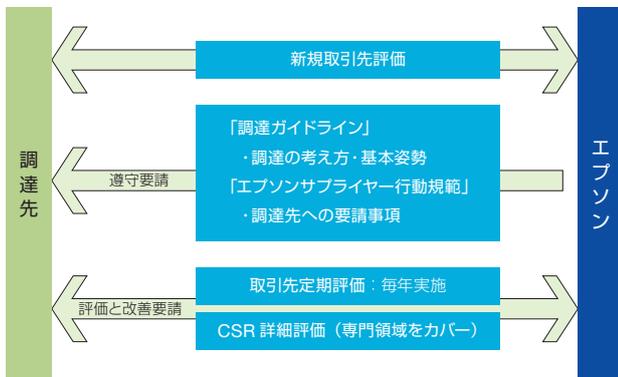
Web お取引先の皆様へ  
<http://www.epson.jp/csr/procurement/>

## CSR調達に関する取り組み

CSR調達に関する取り組みの一環として、調達先に対して定期的に品質や納期などの管理体制、CSRへの取り組みなどを確認させていただき総合的に評価する「取引先定期評価」を毎年実施しています。2010年度は約1,200社に自己診断をお願いし、そのうち約100社の取引先へ出向き、状況を確認させていただきました。

また、必要に応じてCSR詳細評価を実施し、サプライチェーンにおけるCSR活動を実践しています。2008年度から2010年度の3年間で主要事業体において活動を行い、374社の調達先へ自己評価をお願いし、362社（回答率97%）より回答をいただきました。さらに回答いただいた調達先の内130社へ出向き状況を確認させていただき、不備事項などの改善要請を行いました。また、この評価に必要な人材を育成するためのプログラムを構築し、延べ317名が受講しました。

### ● 取引先評価の枠組み



### ● 取引先定期評価要領

評価項目	
1. マネジメント全般	経営の安定性
2. 労務・倫理	労務管理・企業倫理への取り組み
3. 安全衛生	安全衛生の取り組み
4. 環境の実績	環境負荷低減等への取り組み
5. 品質	品質向上に対する取り組み
6. コスト	価格低減への取り組み
7. 納期	納期対応への取り組み

1～7の各評価項目を総合評価する

## 遵法管理への取り組み

調達活動における法令・社内規程違反や倫理的に不適切な行為があれば、それまで築いてきた信頼を失い企業全体が深刻なダメージを被ることになります。

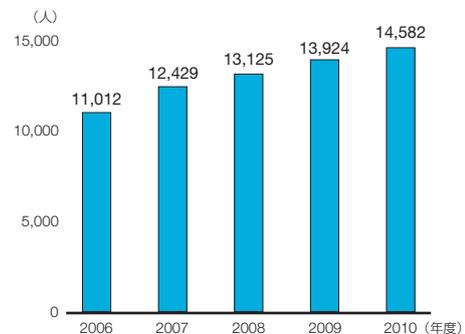
エプソンでは、事業活動の前提である遵法管理については、日本国内における下請法、グローバル調達における関税法など各国・地域の関連法令および社会規範を遵守して、公正かつ自由な競争を尊重した調達活動ができるように、継続的に社内教育や社内規程に基づく監査による徹底を行っています。

### 公正な取引を徹底するための教育

エプソンは、毎年10月を「信頼経営推進月間」と定め、その一環としてeラーニングにより、一般社員にも調達に関する最低限の知識を身に付けてもらうため「エプソン社員行動規範」「下請法基礎」の教育を全社員に対して行いました。また、社内規程において、調達先と価格交渉などを行う各部門の調達業務従事者、およびその決裁者は、調達・遵法管理教育を受講し認定された者でなければならないと規定しており、現在までに約14,500名が認定されています。

これらの教育活動を通して、社員が自ら遵法管理の重要性を認識し、自己規律に満ちた職場文化を醸成することが、ステークホルダーから信頼される調達活動の推進につながると考えています。

### ● 調達業務者認定研修受講者数



## 社会貢献活動

良き企業市民として、社会貢献活動を積極的に展開しています



### 社会貢献活動の考え方

エプソンは、「経営理念」にある「社会とともに発展する開かれた会社でありたい」を受け、2004年に「社会貢献理念」および「社会貢献活動方針」を制定しました。理念には会社も社員も社会から共感を得られるさまざまな活動を実践するという意図を含めており、事業活動を営む世界各地の地域社会に密着した活動を展開しています。

また、エプソンは従来の「美徳の社会貢献」から、「戦略的社会貢献」へと方向転換しています。つまり、寄付や協賛だけの支援から、事業を支えている技術力・ノウハウを活用した支援、さらに人的貢献による支援も含め、時代に即した社会貢献を実践しています。

### 2010年度の活動

活動方針に示す重点活動分野の5つのなかで、特に「青少年教育・育成活動」に力を入れました。活動全体を金額換算すると約6.5億円となりました。

これからも良き企業市民として社会との共生を目指し、社会から共感を得られるさまざまな支援活動を通じて、より良い社会の創造に貢献していきます。



「青少年教育・育成活動」  
第4回「エプソングリーン次世代」環境保護教育（中国）

### 社会貢献理念

(2004年3月制定)

セイコーエプソングループは、  
良き企業市民として  
社会と共生できる企業を目指し、  
グループ社員も地域社会の一市民として、  
社会から共感を得られる  
さまざまな支援活動を通して、  
よりよい社会の創造に努めます。

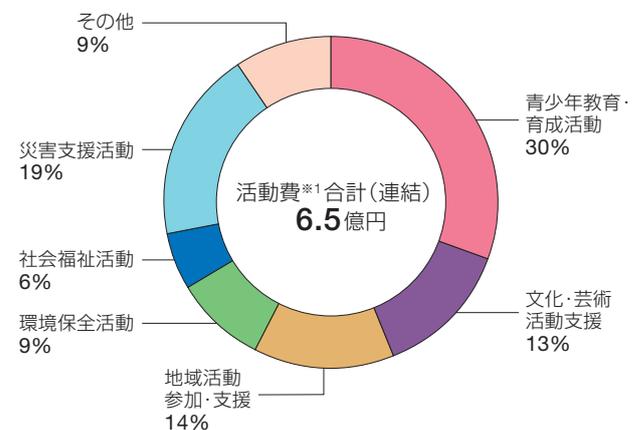
### 社会貢献活動方針

1. 重点活動分野で世界各地の状況に即した貢献活動の推進
2. 一市民としての社会参加の促進と支援
3. 特徴ある貢献活動の推進
4. 社会とのコミュニケーション重視

### ● 社会貢献活動費の内訳

#### 5つの重点活動分野

- 青少年教育・育成活動
- 文化・芸術活動支援
- 地域活動参加・支援
- 環境保全活動
- 社会福祉活動



※1 寄付・協賛(金銭)のほかに、人的、物品などの支援を金額換算しています。

## 東日本大震災支援活動

エプソンは、2011年3月に発生した東日本大震災で被災された皆様へのお見舞いの気持ちを表し、復旧復興に役立てていただくために、さまざまな支援を行いました。

### ● 義捐金

1億円を日本赤十字社へ拠出し、復旧復興支援に役立てていただくこととしました。

### 本業を活かした支援

#### ● 写真復元プロジェクトへの協力

失ったとあきらめていた思い出がたくさん詰った写真を再びこの手にすることは、災害で打ちひしがれた人々にとって心の支えと癒しになると考えています。エプソンは、社会貢献学会が取り組む、被災された方々から水や泥で汚れた写真を預かり、復元・印刷してからご依頼者にお渡しする「あなたの思い出まもり隊プロジェクト」の活動にプリンター、スキャナー、パソコン、インク、用紙を提供し協力しています。この活動は大学生



神戸学院大学で行われている写真復元活動

や一般のボランティアの皆様が中心となり行われています。

#### ● 被災地域マップ出力への協力

(独)防災科学技術研究所を通じて災害ボランティアセンターに大判プリンターを寄贈しました。被災状況の共有化やボランティアによる復旧復興活動計画の策定に必要な、被災地域マップや衛星写真の印刷に活用いただいています。

#### ● 避難所へエプソン商品の寄贈

岩手県、宮城県、福島県、茨城県の各自治体を通じ、各地の避難所にプロジェクター、TVチューナー付パソコン、プロジェクター用スクリーンをセットにして、また、ノートパソコンも寄贈しました。被災者の皆様がテレビやパソコンによる情報収集および映画鑑賞などができるように協力しています。

#### ● エプソン商品の特別修理対応

今回の災害が原因となった不具合でお困りの方を対象とした特別修理対応を行っています。

このほか社員による募金活動も行いました。今後も被災地の状況や要望を確認しながら、継続して支援を行ってまいります。

## 青少年教育・育成活動

### 教育支援プロジェクト (チリ)

Epson Chile, S.A.(ECSA /チリ) は、南部に位置するエンセナダ村の学校へさまざまな教育支援を行ってきました。ECSAの支援によりチリ政府が認める学校としての一定の基準を満たしたことで、政府からの支援も受けられるようになりました。また、独自の奨学金制度を設け、優秀な学生が上級学校で勉学を続けられるようにしています。現在では学生数は180人に増え、この地域で唯一IT機器を活用して授業ができる学校として高い評価を得ています。

さらに、保護者にも学校を開放して、仕事を得るための知識や技能の学びの場を提供しています。これらの支援活動が広く認められ、この学校の名前には「EPSON」が付き、エプソンは村の人々に身近で親しみのある存在になっています。

担当者のBarbara Ibarraは、「1985年に当地で代理店会議を開催した際に、ここの教育環境を目の当たりにしたことがきっかけとなり、ECSAは教育支援プロジェクトを始めました。私たちが取り組んでいる教育支援活動は、子供たちの未来の成功につながると思うからこそ、有意義なものです。」と語っています。



エプソンの支援学校「ESUCUELA RURAL EPSON ENSENADA」



ECSA Customer Satisfaction Barbara Ibarra

### 情報科学専門学校「エスイー学園」で特別授業 (日本)

エプソンは、高校卒業後の若者に学び場を提供し育成することと地域企業が求める人材確保のニーズに応えることを狙いとして、1989年に「エスイー学園」を開校しました。2010年11月、障がいを持つエプソンミズベ(株)の社員が講師としてユニバーサルデザイン(UD)に関する特別授業を行いました。学生の皆様には、UDへの理解を深め、将来に活かせる知識を得ていただく機会となったことと思います。



ユニバーサルデザインに関する特別授業

## エプソン奨学財団（香港／日本／韓国）

エプソンは、世界各国・地域の教育・学術・文化の振興、環境活動、さらに地域社会の発展に寄与することを目的に財団活動を展開しています。

香港では1990年に財団を設立しました。環境保護を目的に外部環境団体との連携活動や環境をテーマとした写真展開催、さらには学生への奨学金支給、災害支援活動などを行っています。

日本では1997年に財団を設立しています。アジア諸国の発展と人材育成・学術振興、日本とアジアの友好親善関係の構築を目的としています。アジア諸国からの留学生に対して奨学金を支給しているほか、国際的な教育・学術・文化交流事業に対する助成などを行っています。

韓国では1999年に財団を設立し、青少年の国内外研修や交流支援をはじめ、中高生への奨学金の支給、パソコンなどの教育機器の提供をしています。



「韓国エプソン青少年育成財団」の授賞式

## 文化・芸術活動支援

### サイトウ・キネン・オーケストラを支援（日本）

エプソンは、メセナ活動の一環として、我が国の音楽・芸術の発展に寄与することを目的にサイトウ・キネン・オーケストラを1989年の欧州公演から支援しています。

1992年からは、毎年夏季の約1カ月間長野県松本市で開催される「サイトウ・キネン・フェスティバル松本」を特別協賛会社の1社として支援しています。サイドイベントとして10年以上、青少年教育・育成を目的に若手演奏家による「子供のための音楽会」に、長野県内の小学生および特別支援学校の児童を招待しています。生のオーケストラ演奏会を聴く機会の少ない児童たちにとって、「子供のための音楽会」はクラシック演奏に興味を持つきっかけとなっています。



サイトウ・キネン・フェスティバル松本

## 地域活動参加・支援

### 1人暮らしのお年寄りに除雪ボランティア（日本）

秋田エプソン(株)は、毎年社員で構成される除雪ボランティア隊を出动させ、1人で暮らすお年寄り宅で除雪支援を行っています。この活動は、屋根の雪下ろしや周辺の除雪を行うもので、活動開始から8年を数えます。秋田エプソンの位置する湯沢市は、秋田県内でも特に降雪量が多く毎日の除雪作業は大変な重労働となっています。2011年1月には12名の隊員が除雪を行いました。作業を終えた隊員の顔には達成感と満足感が溢れていました。2011年は例年と比べても記録的な積雪量であり、ボランティア隊の出动を心待ちしていたお年寄りが多くいました。

秋田エプソンは、この除雪ボランティア隊の活動を通じて地域社会の皆様から信頼される企業を目指していきます。



豪雪と戦う除雪ボランティア隊

### 地域クリーン活動（世界各国・地域）

エプソンは、社員一人ひとりが一市民として地域社会活動に自主的かつ積極的に参加する風土を醸成するために、世界各国・地域で事業所周辺の清掃活動を行っています。



Road Warrior(道路の戦士)清掃活動(米国)



紅樹林(マングローブ)生態園清掃活動(中国)

## 環境保全活動

### カートリッジ回収量に応じた寄付（欧州／日本）

エプソンは、世界各国・地域でインク／トナーカートリッジの回収量に応じて環境団体や社会福祉団体などに寄付を行うさまざまなプログラムを行っています。

欧州ではEpson France S.A.(EFS／フランス)、Epson Iberica, S.A.(EIB／スペイン)、Epson (U.K.) Ltd.(EUL／イギリス)で実施していますが、回収されたトナーカートリッジ数に応じて、フランス、スペインでは1個1ユーロ、イギリスでは1個1ポンドを掛けた金額をそれぞれの国の赤十字社へ寄付しています。

一方、日本においては2008年4月から「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」を国内プリンターメーカー6社共同で日本郵政グループと協力して行っています。2010年4月からは、回収量に応じて1個3円を掛けた金額を国連環境計画(UNEP)へ寄付しています。また、「使用済みカートリッジ引取回収サービス」のプログラムを通じて、日本自然保護協会および(社)オイスカに寄付しています。

 エプソンのインク・トナーカートリッジ回収サービス  
<http://www.epson.jp/recycle/>

### 植林活動（世界各国・地域）

エプソンは、社員一人ひとりの力を結集して、世界各国・地域で植林活動を行い、地球温暖化防止および生物多様性保全などへの貢献を推進しています。



「炭素取引経営模範森林プロジェクト」(中国) Palay山での森林再生活動(フィリピン)

地域	主な活動
中国	・炭素取引経営模範森林プロジェクト ・深セン市中山公園での植林活動 ・福州市竜門山での植樹活動
フィリピン	・マキリン山植林プロジェクト(詳細P.38参照) ・カビテ州Palay山での森林再生活動
インドネシア	・カリマンタン島での植林活動
ポルトガル	・「Gardunha Verde Project」プロジェクト
日本	・神宮寺100年の森活動(詳細P.38参照)

## 社会福祉活動

### 社員ボランティア活動（台湾）

Epson Taiwan Technology & Trading Ltd.(ETT／台湾)は、2009年に社員の有志でボランティアクラブを結成しました。活動内容は、障がいを持つ児童およびその家族との科学博物館への見学や、障がい者が働くリサイクルショップでの販売応援などです。2010年は延べ174名の社員がこの活動に参加しました。障がいを持つ方々と一緒になっての学習や働く体験を積むことは双方にとって良い経験になりました。

なお、ETTはボランティア活動する社員を応援するために、ボランティア休暇を2010年から1日増やし、年2日付与しています。また、社内Webサイトでボランティア活動の情報を紹介し、社員への啓発を行っています。



障がいを持つ児童らと科学博物館見学

### チャリティーマラソン／ウォーク（世界各国・地域）

エプソンは、社員参画型の社会貢献として、世界各国・地域で開催されるチャリティーマラソン／ウォークプログラムに参加しています。

- ・Epson Portland Inc(EPI／アメリカ)は2010年10月、乳癌撲滅を目指した「Race for the cure」に参加しました。
- ・Philippines Epson Optical (PEO／フィリピン)は2010年10月、マニラ市内を流れる川を汚染から守るための「Run for the Pasig River」に参加しました。
- ・国内グループ会社は、社会福祉向上を狙いとして2010年10月の諏訪湖一周ウォークおよび諏訪湖マラソンを活用し、マッチングギフトの企画に参加しました。

### ホスピスへの募金活動（英国）

Epson Telford Ltd(ETL／英国)は、社員が毎月小額硬貨を集め、ホスピスへ寄付をしています。これは130名あまりの社員が、たとえ微力であっても社会にかかわりたいという思いで、英国のテルフォード市で終末期医療を行っているセバーン・ホスピスへ寄付する活動です。

## コミュニケーション活動

積極的なコミュニケーション活動を通じて、信頼関係を深めています



### コミュニケーション活動の考え方

コミュニケーション活動は、お客様、株主・投資家、行政、地域、NGO / NPO、メディア、調達先、学生や社員などさまざまなステークホルダーの皆様との重要な架け橋です。グローバルに事業展開するエプソンは、異文化間の相違と共通性に焦点をあて、世界の人々から信頼されるコミュニケーション活動を目指し、「グローバルコミュニケーションスタンダード」を1998年に制定しています。法規制を遵守することはもとより、国際社会における倫理規範にのっとり、「開かれた会社」としてネガティブ情報を含むエプソンの取り組みを適時適切にお伝えしています。そのために、マスメディアを通じて、またステークホルダーの皆様と直接、コミュニケーションを行っています。

### 株主・投資家

当社は、株主総会を株主の皆様と直接コミュニケーションをとることのできる機会と捉えています。2010年の第68回株主総会では、当社の長期ビジョン「SE15」とその実現に向けた中期経営計画の初年度である2009年度の進捗および2年次となる2010年度の取り組みについて、社長が直接株主の皆様と説明しました。

毎年、株主総会では株主の皆様から幅広いご意見やご質問をいただいております。これに対して社長をはじめとする役員が真摯に回答するよう努めています。



第68回株主総会

### 外部団体

当社は、長野県の経済団体の一つである(社)長野県経営者協会の会員として、協会の活動に積極的に参画しています。その一環として、協会が実施する管理者研修講座に協力しています。この管理者研修講座は2010年度

には48年目を迎えた基幹教育研修プログラムで、組織の生産性向上には「人材育成が不可欠」との視点から、個人と組織を今一度見つめ直すことを目的に、実務的スキルの習得カリキュラムも盛り込みながら約半年にわたりさまざまなテーマで実施されています。すでに約2,000名が講座を修了していますが、受講された方々には「絆」が生まれ、大切な資産となっています。

以前より「他企業を見学したい、企業間対話を増やしたい」などの会員の声があり、当社は2010年度、「環境」に対する取り組みの事例としてインクカートリッジの回収から再利用をテーマとする研修の場を提供しました。このような機会は620社の会員企業にとって、社会に存在する企業の在り方を学習する良い機会であるとの協会の考えに賛同し、今後も協会活動に協力していきます。



神林事業所(再資源化拠点)での管理者研修講座

### 地域

当社および国内関係会社は、事業所が立地する地域の皆様をお招きし、意見交換会を実施しています。地域の皆様に当社の環境活動やリスク管理体制についてのご理解を深めていただくことで、友好的信頼関係の構築に努めています。

2010年度の実績として、国内の10事業所にて実施しました。



地域住民との意見交換会

## NGO / NPO

Epson Deutschland GmbH(EDG /ドイツ)は、ドイツのNGO団体である古紙リサイクル推進会(Initiative Pro Recycling Paper)のメンバーを過去3年間務めており、2011年2月の年次総会をEDGにて行いました。

この推進会は、再生紙の普及を目的として業種の異なる23社によって構成され、重要な政府環境団体や消費者環境保護機構と密接に連携しながら、活動を活性化させていく窓口となる役割を果たしています。さらに発足後8年間、古紙リサイクルをメディア報道のトピックスとして扱ってもらうことで、世論の注目を集めています。



古紙リサイクル推進会メンバー

## メディア

エプソンは、毎年、本社事業所と国内各事業所に世界各国・地域からメディアの皆様を招いています。2010年11月には、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、タイ、ベトナム、台湾から30名以上の記者をプレスツアーに招待しました。そこで、碓井(現社長)が、今日のエプソンのコア技術となっているマイクロピエゾテクノロジーのプロジェクトリーダーとしての経験談を語りました。それは20年前、この技術を搭載したインクジェットプリンターがコンシューマー市場へ展開するきっかけとなった物語でした。

記者の皆様は、その技術が今日の産業用デジタルレベル印刷機をはじめとしたエプソンの幅広い商品、事業領域とその最新技術の基礎になっていることの理解を深めていただきました。



経験談を傾聴する記者の皆様

## 調達先

エプソンは、調達先を重要なお取引先の一つとしています。日常業務や技術・品質に関する課題を対話やミーティングを通じて解決し、目標を共有化することにより、信頼構築に努めています。また各事業本部や海外生産拠点では「調達方針説明会」を定期的開催し、事業計画や調達方針などの理解と実現への協力を要請しています。

## 学生

当社のものづくり塾は、周辺地域の小中学生を対象にした腕時計組立研修や職場体験、高校生や学校の先生方を対象にしたものづくり実習などを実施しています。

実習を受講した高校生の一人は、「ヤスリがけは平らな面を出すのに大変で、とても集中していないとできない作業だった。教えていただいた方は、見ただけでどこが平らじゃないのかをすぐに判断でき、すごいと思った。自分もそのような技能を身に付けたい。」と語りました。



高校生の企業実習

## エプソンに関心を寄せていただいている皆様

### 芸術分野

エプソンは、世界各国・地域の写真家やユーザーの創作活動を支援するため、さまざまなデジタルイメージングコンテストを開催しています。

 Epano Awards  
Epson Australia Pty. Ltd. (EAL / オーストラリア)が参画する「The Epano International Pano Awards」(国際パノラマ写真コンテスト)。

<http://www.thepanoawards.com/>

 The Epano Red Sea  
Epson Europe B.V. (EEB / オランダ)が参画する「The Epano Red Sea」(国際水中写真コンテスト)。

<http://www.eilatredsea.com/>

 Color Imaging Exhibition 2010  
セイコーエプソン(株)が主催する「カラーイメージングエキシビション 2010」。インド、インドネシア、中国、マレーシア、台湾にて開催されたコンテストの受賞作品を当社グローバルWebサイトに掲載し、国や地域の多様性に富んだ作品を紹介しています。なお、東日本大震災の影響により日本での展示は中止となりました。

<http://global.epson.com/SR/community/citizenship/exhibition.html>

## 外部向けWebサイト

エプソンは、アクセスされるお客様にとって見やすく、使いやすく、また、探している情報により早くたどりつくことができるサイトの提供を目指して、2011年4月にほぼ全世界の外部向けWebサイトを新しいグループ統一のデザインへ刷新しました。

サイトの見直しにあたっては、お客様の訪問履歴とニーズを分析し、アクセスされたお客様の地域性や商品情報の嗜好に合わせるため、メニュー構成やコンテンツの配置に世界各国・地域の特性を反映させました。今回の見直しによる主な改善点は下記のとおりです。



グローバルで統一したWebサイトのトップページ

- 基本デザインとロゴはルールを設けてブランドイメージがばらばらにならないようにし、見やすくしました。
- 使用する画像やアイコンを全世界で統一し、アクセスしやすくしました。
- メニューの構成は各地域の特性を織り込み、お客様のニーズに応えられるよう配慮しました。

## ものづくり歴史館

会社の創業当時の世界初を含む代表的な商品や貴重な関連資料が整然と展示され、エプソンのルーツと発展の歴史を知ることができる歴史館です。2004年5月に開館以来、11,000名を超えるお客様にご来場いただきました。



ものづくり歴史館

## 社員

### 内部向けWebサイト

世界中の社員同士の双方向コミュニケーションを活性化し、社員の業務効率を高めるための起点として、2009年11月にグローバルWebサイト「WorkPlace(英語版)」を

立ち上げ、2010年度から本格的に活用しています。これにより、「経営層の考えや想い」「グループ経営の進むべき方向」などの情報を発信し、共有しています。

このWebサイトは、グローバルなネットワーク環境として、世界中の社員が法令を遵守し社会から信頼される企業活動を展開することを一つの目的とし、本社からの意思決定や社内規程などの情報を社員同士がきちんと理解し、行動するためのツールとなっています。



「WorkPlace(英語版)」メニュー画面

## 社長と管理職の対話会

社長が国内グループ会社の事業所、営業拠点を回り、毎回20人前後の管理職と車座になり、経営理念について本音の対話を積み重ねています。この対話会は、2009年度に長期ビジョンSE15をテーマに部門長を対象としてスタートし、2年目の2010年度は、経営理念をテーマに対象を課長にも広げ22回実施しました。

対話会を通じて全管理職が経営理念に対する理解を深め、自職場のメンバーとも同様な対話の場を持つことで、全社員が同じ価値観を共有し、お客様価値の創造に向け総合力を発揮していくことを目指しています。



車座になって本音で対話

## 労働組合

経営層と日本国内の社員とのコミュニケーションの場として、労使協議会や労使懇談会を月に1回程度定期的実施しています。さらに、各事業所や職場単位でも懇談会を開催し、経営層の考えや想いを直接伝える場として活用し、相互理解を深めています。

## インド市場におけるコミュニケーション活動

ここ数年にわたる年8～9%の安定した国内総生産(GDP)の成長が示すように、インドは現在もめざましい発展を続け、近い将来強力な経済大国になろうとしています。エプソンはインド市場のニーズに応え、お客様の声をカタチにするために、積極的にコミュニケーション活動を実践しています。

### インド文化を織り込んだ活動

バンガロールに位置するEpson India Pvt. Ltd. (EPIL/インド)は、今日まで約20年間エプソンの営業拠点として活動し、着実に存在感を高めてきています。また、販売チャンネル独自の活動や商品そのものの高い信頼性から、安定的に売上を伸ばしてきました。一方、お客様との直接的なコミュニケーションという点ではまだ課題があり、高いブランド認知を得られていないということがわかってきました。

2010年初め、エプソンは、競争環境が激化するインド市場でさらなる事業拡大を図るために、現地社員のノウハウを活かし、市場での早期成長が必須であるとの認識のうえ、総合施策を一丸となって展開することとしました。加えて、ブランド価値を高め、顧客から直接指名してもらえるようブランドの認知度向上と活性化に注力することも決定しました。これらの方針を受け、EPILが中期計画の中心として現在取り組んでいる、お客様の声をカタチにするコミュニケーションプログラムの代表的な活動をここに紹介します。



EPILバンガロールオフィス

### ブランドコミュニケーション

ブランド認知度向上を推進し、お客様の声を直接聞くため、2010年度は「See Beyond the Usual(常識を越えてみよう)」をキャッチフレーズに、多くの人々が行き交う場所でブランド強化キャンペーンを展開しました。その一つ、小さい出店風の移動式イベントステージを用いた商品紹介キャラバンでは、お客様の生の声を直接お聞きしました。このお客様の声を、今後の商品開発や改良に活かしていきます。



移動式イベントステージ

### 販売チャンネルコミュニケーション

エプソンの全商品群の特長と品質などについての理解を深めていただくことを目的に、毎年より多くの販売チャンネルの皆

様に参加していただくプログラムを強化しています。定期的なトレーニングや密接なコミュニケーションを通じて、販売チャンネルの皆様との信頼関係を構築しています。



販売チャンネルプログラムのトレーニング

### 小売店様とのコミュニケーション

エプソンのコミュニケーションプログラムの目的に従い、ブランド認知度を高めるため、「Star Partner Outlet(公認販売店)」と呼ぶ複数ブランドを扱う小売店様を支援しています。そのなかで優良な小売店様を「エプソン公認販売チャンネルパートナー」と認定し、今まで以上に密接にコミュニケーションをとることで、連携を強めています。

EPILは2010年に設立20周年を迎え、売上高は2009年度比で25%増の成長を遂げ、インド市場における存在感を示しました。今後もお客様ニーズとしっかり向き合い、積極的なプロモーションとさまざまなコミュニケーション施策を展開しながら、インド市場におけるブランド価値を高めてまいります。

EPILのSukumarは、「高い成長目標を達成するには各市場セグメントのそれぞれのお客様ニーズにしっかりと向き合っていくことがもちろん重要ですが、さまざまなコミュニケーション施策によって2015年やその先のインドにおけるブランド価値を高められるよう、これからも活動を推進し続けたい」と熱く語っています。



EPIL Finance & Admin & HR Dept Deputy Country Manager, T Sukumar (左) Sales & Marketing Dept Senior General Manager, N Samba Moorthy (右)

## 世界からの評価 (主な評価歴)

エプソンは、地道な企業活動とその情報開示、社外に向けた技術・ノウハウの公開などの活動により、社会全体への貢献も果たしています。こうしたエプソンの取り組みは継続的に世界から評価を受けています。

● 商品・サービスに関する表彰	主催組織	対象	評価年月
TIPA Award 2010 「Best Expert Photo Printer」賞、「Best Pro Photo Projector」賞、「Best Photo Scanner」賞	TIPA (欧州主要カメラ、ビデオ専門誌29誌で構成される団体)	「Epson Stylus Pro3880」、「Epson EH-TW5500」、「Epson Perfection V600 Photo」	2010年 4月
Best Proofing Printer of the Year 2010	EDP (欧州の印刷専門誌で構成される団体)	「Epson Stylus Pro WT7900」	2010年 4月
2010年版アフターサービス満足度ランキング1位	日経BP社	エプソンダイレクト(株)	2010年 7月
EISA Awards 「EUROPEAN PRINTER 2010-2011」	EISA (欧州主要カメラ・映像・オーディオ関連専門誌50誌で構成される団体)	「Epson Stylus Pro 3880」(日本国内商品名:PX-5002)	2010年 8月
第4回キッズデザイン賞(ソーシャルキッズサポート部門)	特定非営利法人キッズデザイン協議会	「EPSON PRINTOWN」	2010年 8月
iF Product design award (ドイツ工業デザイン賞)	(社) iF Industrie Forum Design	「EH-R4000」、「EP-803A」など計6点受賞	2011年 3月
● 環境に関する表彰			
ASEAN Energy Awards 2010 【写真1】	ASEAN CENTRE FOR ENERGY (省エネ機関)	Philippines Epson Optical Inc.	2010年 7月
2010年度DEVNET賞	NPO法人日本DEVNET協会	エプソングループ	2010年10月
第1回中国緑金賞【写真2】	搜狐網(中国検索サイト)ほか	Epson (China) Co.,Ltd.	2010年11月
EcoHiTech (エコハイテック) Award 2010	The Consortium Ecoqual'it (環境コンソーシアム)	Epson Italia S.p.A.	2010年12月
深セン市「節水型企業」称号	深セン市節水型都市建設連合会(節水促進機関)	Epson Engineering (Shenzhen) Ltd.	2010年12月
環境パフォーマンス賞	フィリピン経済区庁(PEZA)	Epson Precision (Philippines), Inc.	2011年 3月
● 安全衛生に関する表彰			
安全衛生に係る優良事業場、厚生労働大臣表彰・奨励賞	厚生労働省	東北エプソン(株)	2010年 7月
WSHP賞2010(銀賞)【写真3】	職場安全・衛生審議会(WSHC /シンガポール)	Singapore Epson Industrial Pte. Ltd.	2010年 7月
Outstanding Employer (卓越した雇用主) Award	フィリピン経済区庁(PEZA)	Philippines Epson Optical Inc.	2011年 3月
● CSR全般(SRI:社会的責任投資の評価含む)に関する評価/表彰			
Dow Jones Sustainability IndexのSRIインデックスの構成銘柄に選定	ダウ・ジョーンズ社(米国)	エプソングループ	2010年11月
第7回中国最優秀企業市民賞	21世紀メディア集団(中国)	Epson (China) Co.,Ltd.	2010年12月
社会的責任投資(SRI)調査機関SAM社による「Silver class(銀クラス)」認定	SAM社(スイス)	エプソングループ	2011年 2月
FTSE4GoodGlobal IndexのSRIインデックスの構成銘柄に選定	FTSEグループ社(英国)	エプソングループ	2011年 3月
モーニングスター社会的責任投資株価指数のSRIインデックスの構成銘柄に選定	モーニングスター社(日本)	エプソングループ	2011年 4月
Ethibel Sustainability Index ExcellenceのSRIインデックスの構成銘柄に選定	Ethibel社(ベルギー)	エプソングループ	2011年 5月



## 「カメラ記者クラブ賞」を受賞

2011年5月、インクジェットプリンター「PX-5V」がカメラ記者クラブ主催のカメラグランプリ2011において、「カメラ記者クラブ賞」を受賞しました。1990年の同賞設立以来、プリンターとしては初めてです。高画質・高色再現性とお客ニーズに応えた使いやすさを兼ね備えたことが写真愛好家に認められ、今回その価値が改めて評価されました。



写真1



写真2



写真3

## エプソングループ「サステナビリティレポート2011」をお読みいただき、ありがとうございました。

エプソンは、サステナビリティレポートをステークホルダーの皆様との重要なコミュニケーション手段と考えています。お寄せいただいたご意見やご感想は、今後のレポート制作やCSR活動に活かしていきたいと考えています。アンケートにつきましては、下記URLからご回答いただけます。ご協力をお願いいたします。

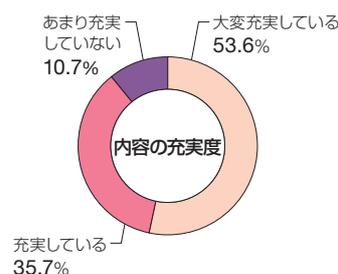
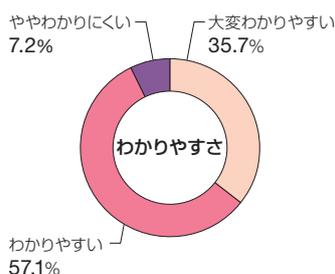
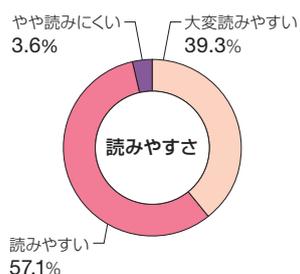
 「サステナビリティレポート2011」へのアンケート  
<https://cform.epson.jp/form5/pub/e044/sustainability>

### 読者の声をお聞きしています

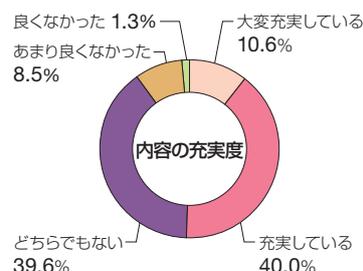
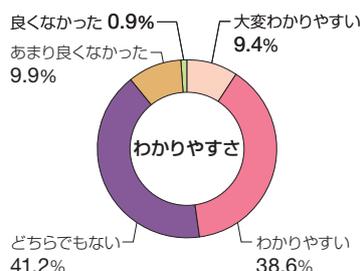
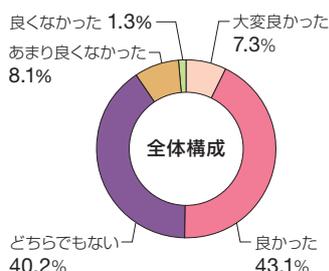
「サステナビリティレポート2010」につきまして、アンケートのご回答ありがとうございました。ご協力いただいた方々に改めてお礼を申し上げます。社内外併せて337件の回答をいただきましたので、その集計結果をご報告いたします。

※ 一般読者と社員の調査内容が異なります。

#### ● 一般読者



#### ● 社員



#### 主なご意見、ご感想

- 多くの社員に登場してほしい。
- グローバルな情報の充実を図ってほしい。
- 水の保全に関する取り組み情報を充実してほしい。
- ユニバーサルデザインに配慮してほしい。
- 中国語版はローカル記事もあり、中国のステークホルダー視点での多くの工夫が感じられた。

#### 「サステナビリティレポート2011」で主な改善項目

- なるべく多くの社員が登場するように配慮しました。
- 特集などで海外の活動情報を積極的に採用しました。
- 水リサイクルの取り組み(P.43)やマテリアルフロー(P.49)に取り組み事例と実績を掲載しました。
- 写真の大きさやグラフのデザイン、色の使い方などを工夫し、色覚障がいの方やモノクロ印刷にも配慮しました。

#### CSRへの取り組み

 日本語HP  
<http://www.epson.jp/csr/>

 英語HP  
<http://global.epson.com/SR/>

 中国語HP  
<http://www.epson.com.cn/>

# セイコーエプソン株式会社

〒392-8502 長野県諏訪市大和3-3-5

Tel: 0266-52-3131(代表)

<http://www.epson.jp>

## Better Products for a Better Future

環境配慮への強い意志で、未来を切り拓くことができる。そう考えるエプソンは、信頼性が高く、リサイクル可能で、エネルギー効率のよい革新的なモノづくりにつねに挑戦しています。これからも省エネ・省資源・省スペースなど、省の技術を活かした製品をとおして、環境のため、そして未来のために貢献していきます。

