

お客様のため、社会のために

エプソングループ  
サステナビリティレポート  
**2013**

2012年4月-2013年3月

## 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。

### EXCEED YOUR VISION

私たちエプソン社員は、  
常に自らの常識やビジョンを超えて挑戦し、  
お客様に驚きや感動をもたらす  
成果を生み出します。



エプソンは、お客様・社会にとって「なくてはならない会社」を目指して企業活動を行っています。その活動の根底にあるのが経営理念であり、“EXCEED YOUR VISION”には社員としての心構えが込められています。

## 「サステナビリティレポート 2013」をお読みいただく皆様へ

### 編集方針

本レポートは、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、「お客様」を主要な読者と位置付けました。また、CSR活動の担い手である社員のことばや姿をできるだけ多く掲載することで、その想いを読者の皆様にお伝えするとともに、社員自身も本レポートを身近に感じ、自社を再認識できるように心掛けました。

「エプソンのDNA」と題した特集は、エプソンが70年にわたって培ってきた省エネ、小型化、精密さを追求してきた「省・小・精の技術」とマインドが、卓越した技能とともにものづくりの基本として脈々と受け継がれ、環境への貢献や新しい機能などお客様価値創出の根幹となっていることを紹介します。また、活動報告では「お客様を大切に」の章で「お客様満足の追求」をテーマに6ページ分の章内特集を企画しました。

## 対象期間

2012年4月～2013年3月

\*一部、2013年4月以降の最新情報を含みます。

## 対象範囲


グループ会社96社(非連結子会社および関連会社を含む)。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子会社9社、海外子会社38社。

\*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。

## 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1社
- 連結子会社の減少2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。

 2012年度(2013年3月期)通期 決算短信  
<http://www.epson.jp/IR/settlement/index.html>

## 参考にしたガイドライン

- GRI\*「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第3.1版」
- 環境省「環境報告ガイドライン(2012年版)」
- ISO26000:2010 / JIS Z 26000:2012(社会的責任に関する手引)

\*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。

## 加入団体

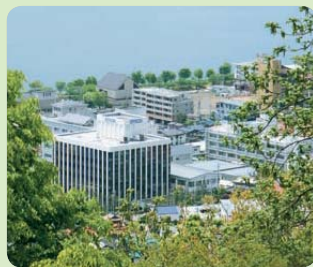
- 一般社団法人グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク
- LCA日本フォーラム
- 一般財団法人JBRC
- 一般社団法人電子情報技術産業協会
- 一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会
- 一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会
- 一般社団法人日本経済団体連合会 など

## 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、2003年からは「サステナビリティレポート」と名称を変更して毎年発行しています。

## 次回発行予定

2014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  
広報 IR 部  
〒392-8502  
長野県諏訪市大和三丁目3番5号  
TEL 0266-52-3131 (代表)  
お問い合わせ先  
<http://www.epson.jp/contact/>  
CSR 活動紹介  
<http://www.epson.jp/SR/>

## 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入手できた情報に基づいた仮定ないし判断であり、諸条件の変化によって、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けますようお願いいたします。

## 目次

エプソングループの概要	3
トップメッセージ	5
経営ビジョン	7
特集:エプソンのDNA	

### エプソンのDNA、 そのルーツをたどる



9

### イタリアで認められた エプソンのコアテクノロジー アナログ捺染の常識を打ち破る 環境負荷削減の実現



11

### 時計製造を原点として、 70年にわたって磨き 上げられた技術の結集



13

### 低消費電力 GPS モジュールの 誕生から価値の連鎖 開発の原点は お客様視点の追求



15

### お客様価値を形にする 見えざる資産



17

## CSRマネジメント

エプソンのCSR	19
----------	----

## お客様を大切に

お客様満足の追求	23
----------	----

### エプソンがお届けした お客様価値



25

## 地球を友に

自然環境の尊重	33
---------	----

## 個性を尊重し、総合力を発揮して

エプソンの人づくり	39
労働安全衛生	43

## 世界の人々に信頼され

組織統治	45
CSR調達	49

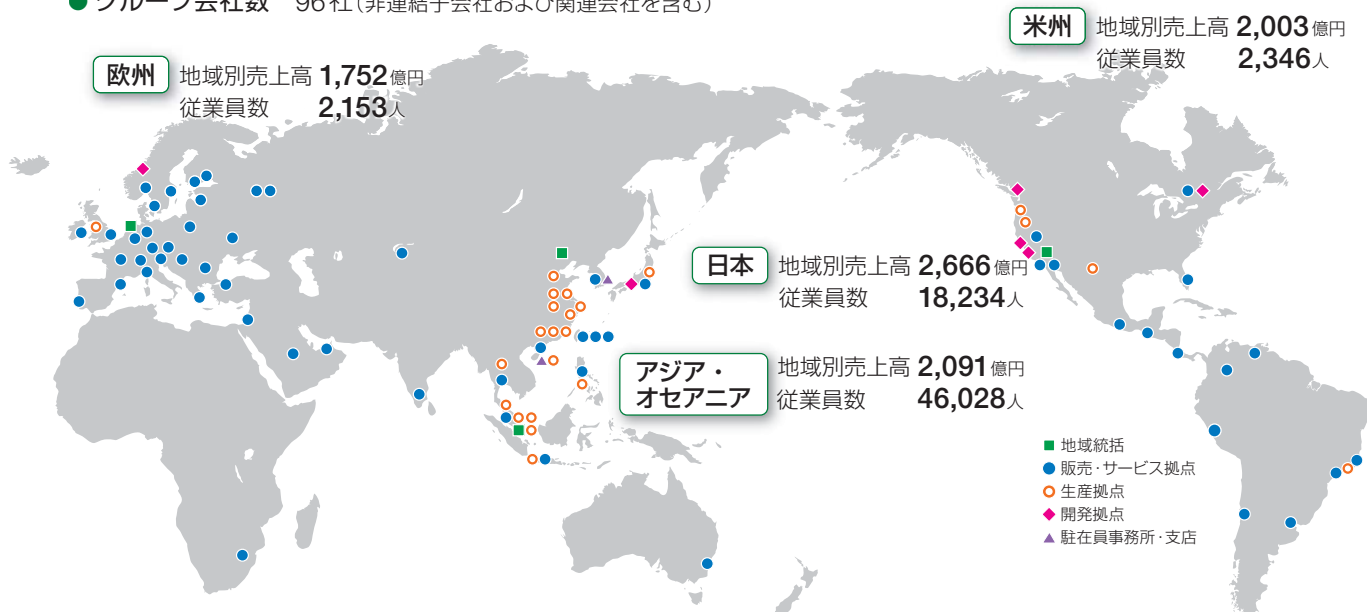
## 社会とともに発展する

社会貢献活動	51
コミュニケーション活動	54

世界からの評価／読者の声	57
--------------	----

会社概要 (2013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
- 創業 1942年5月18日
- 従業員数 連結 68,761人  
単体 11,902人
- 本社 長野県諏訪市大和三丁目3番5号
- グループ会社数 96社 (非連結子会社および関連会社を含む)

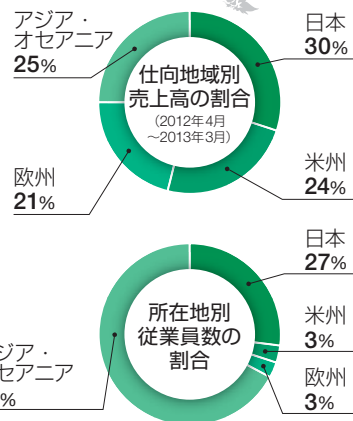


国内関係会社 (20社)

エプソン販売株式会社  
 エプソンドIRECT株式会社  
 東北エプソン株式会社  
 秋田エプソン株式会社  
 他 16社

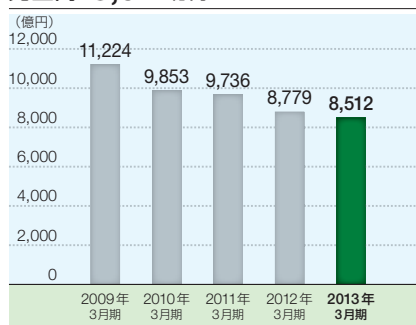
海外関係会社 (75社)

Epson America, Inc.  
 Epson Europe B.V.  
 Epson (China) Co., Ltd.  
 Epson Singapore Pte. Ltd.  
 Epson Engineering (Shenzhen) Ltd.  
 Singapore Epson Industrial Pte. Ltd.  
 P.T. Indonesia Epson Industry  
 Epson Precision (Philippines), Inc.  
 他 67社

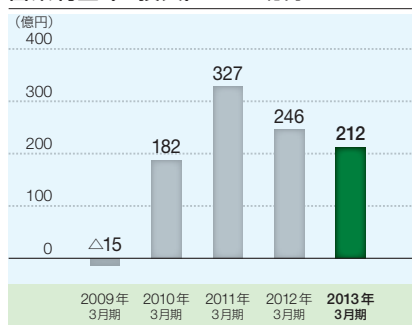


連結業績ハイライト

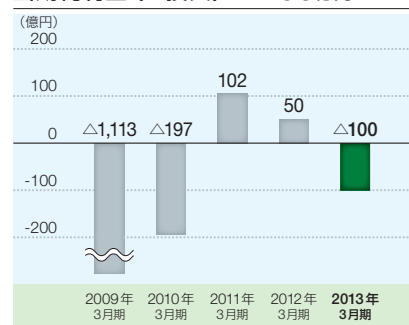
売上高 **8,512**億円



営業利益 (△損失) **212**億円



当期純利益 (△損失) **△100**億円

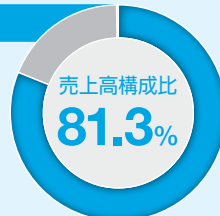


## 2012年度事業セグメント別の概況

### 情報関連機器事業セグメント

売上高 **6,880** 億円(前期比0.5%減)

セグメント利益 **526** 億円(前期比18.8%減)



#### ■ プリンター事業

インクジェットプリンター、ページプリンター、ドットマトリクスプリンター、大判インクジェットプリンターおよびそれらの消耗品、カラーイメージスキャナー、ミニプリンター、POSシステム関連商品など

#### ■ ビジュアルプロダクツ事業

液晶プロジェクター、液晶プロジェクター用高温ポリシリコンTFT液晶パネル、ラベルライターなど

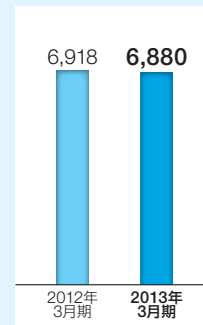
#### ■ その他

PCなど



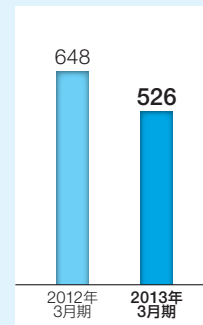
### 売上高

(単位: 億円)



### セグメント利益

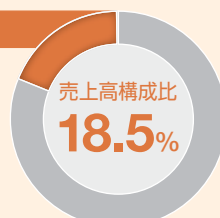
(単位: 億円)



### デバイス精密機器事業セグメント

売上高 **1,568** 億円(前期比10.3%減)

セグメント利益 **76** 億円(前期比65.4%増)



#### ■ デバイス事業

水晶デバイス事業(水晶振動子、水晶発振器、水晶センサーなど)  
半導体事業(CMOS LSIなど)

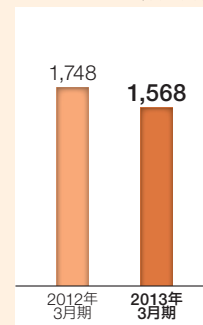
#### ■ 精密機器事業

ウオッチ事業(ウオッチ、ウオッチムーブメントなど)  
FA機器事業(水平多関節型ロボット、ICハンドラー、工業用インクジェット装置など)  
\*2013年2月1日付で、光学事業をHOYA(株)およびその連結子会社へ譲渡しました。



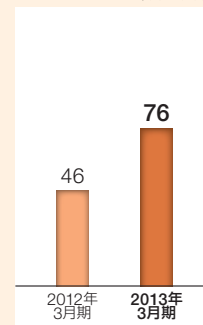
### 売上高

(単位: 億円)



### セグメント利益

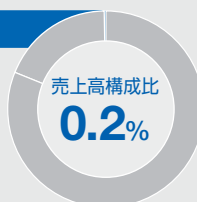
(単位: 億円)



### その他

売上高 **12** 億円(前期比92.6%減)

セグメント利益 **△11** 億円(前期は15億円のセグメント損失)



#### ■ グループ内サービス業など

\* 売上高構成比は、2012年4月～2013年3月の内部売上高を含めて算出しています。

お客様や社会にとって  
「なくてはならない会社」を目指してまいります。



## 「経営理念」を実現し、お客様や社会にとって「なくてはならない会社」を目指す

現在エプソンは6万8千人を超える社員を雇用しています。また、お取引先、株主様、事業所が立地する地域の方々など、多くのステークホルダーの皆様がエプソンの事業にかかわってくださっていて、関係する皆様に対する経営責任は非常に重いと感じています。

2012年度は先進諸国の景気回復の遅れや新興国市場の成長鈍化など、エプソンを取り巻くビジネス環境は厳しいものでした。しかし私どもは、どのようなビジネス環境であっても当社の「経営理念」を実現し、お客様にとって、社会にとって、「なくてはならない会社」となることを全社一丸となって目指し、企業活動に取り組んでまいります。

エプソンは、「プロフェッショナル向けを含む新しい情報ツールや設備をクリエイティブし、再び力強く成長する企業」へと変わろうとしています。2013年4月よりスタートした「SE15後期 新中期経営計画」は、その変革に向けた基礎を築く3カ年計画であります。これまで事業構造改革により、経営資産の選択と集中をしてきておりますが、エプソンの強みをさらに極めて、独創的な商品による既存事業領域でのさらなる成長と、積極的な新規事業領域の開拓とを同時に進めてまいります。

## 究め極めた独創的な商品を核に、お客様の期待を超える価値を創出する

お客様の期待を超える価値をお届けするために、まずはお客様が感じている困りごとや期待などから顕在化したニーズを真摯に受け止め、さらに今後、時代の流れから必要になるであろう潜在的ニーズも的確に掘り下げていく必要があります。そしてエプソンの強みを活かし、これらのニーズにお応えする最適なソリューションをお客様に提供していくことが重要だと考えております。

当社には、腕時計製造を原点として70年にわたって培ってきた省エネ、小型化、精密さを追求する「省・小・精の技術」とそれを追求するマインドがあり、これらによ

って「インクジェット技術」や「プロジェクション技術」などの独創的なコア技術を生み出してきました。この強みである「省・小・精の技術」や独創的なコア技術をベースに、お客様に喜んでいただけるエプソン独自の「商品」を創りあげ、さらにそれを核として、進化し続けるIT技術や社会インフラなど、時代の流れをくみ取り・取り入れ、お客様にとって最適な「ソリューション」も提案していく所存です。

## 信頼していただける商品・サービスと企業活動によって「なくてはならない会社」に

お客様や社会から「なくてはならない会社」との評価をいただくためには、まずその基本として、企業活動の中で「信頼」をいただくことが大切です。そのためには、役員・社員が法令・社内規程・企業倫理を遵守することはもちろんのこと、会社として環境問題や人権問題などの社会的課題の解決・改善に向けて積極的に取り組み、行動することが必要不可欠です。当社は、2004年に国連グローバル・コンパクトに賛同し、2005年にはこの10原則の考え方を尊重した「企業行動原則」を制定し、役員・社員が実践しています。2013年4月には、コンプライアンスとリスク管理をさらに充実させるための社内体制も整備しました。

エプソンはこれからも、役員・社員一人ひとりの行動と、お届けする商品・サービスの価値と品質を通して、世界中の皆様からの信頼をいただき、社会に貢献することで、お客様や社会にとって「なくてはならない会社」になることを目指してまいります。

2013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

## 再び力強く成長するために 「SE15 後期 新中期経営計画」を策定

エプソンは、2012年度上期での経営環境の変化や業績悪化を踏まえ、中期経営計画の戦略の有効性や業績目標の合理性について、検証・見直しを行い、2013年3月に改めて2013年度を初年度とした3カ年の中期経営計画「SE15 後期 新中期経営計画」を策定しました。

### 再成長のための基礎を築く3年間

新中期経営計画では、既存事業領域においては、コンシューマー向け中心であった商品構成の見直しとビジネスモデルの転換を進めます。新規事業領域においては、積極的な市場開拓を進めていきます。そして、その先

#### ● 基本方針

##### 基本方針

売上高成長を過度に追わず  
着実に利益を生み出すマネジメントの推進

長期ビジョンSE15実現に向けた3年間の取り組み

- キャッシュ創出を重視した財務体質の強化
- 将来の再成長を見据えた収益構造の改革

#### ● 目指す企業像

FY18

次期中期経営計画

プロフェッショナル向けを含む  
新しい情報ツールや設備をクリエイトし  
再び力強く成長する企業

FY16

SE15 後期 新中期経営計画

既存事業領域の転換  
新規事業領域の開拓

基礎  
固め

FY13

現在のエプソン

コンシューマー向けの画像・映像出力機器中心の企業

の2016年度からの次期中期経営計画では、「コンシューマー向けの画像・映像出力機器を中心とする企業」から「プロフェッショナル向けを含む新しい情報ツールや設備をクリエイトし、再び力強く成長する企業」へと脱皮することを目指します。新中期経営計画は「その基礎を築く3年間」と位置付け、着実に歩みを進めていきます。

### 長期ビジョン「SE15」

#### ● 「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\*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

\* プラットフォーム化：共通の基盤となること

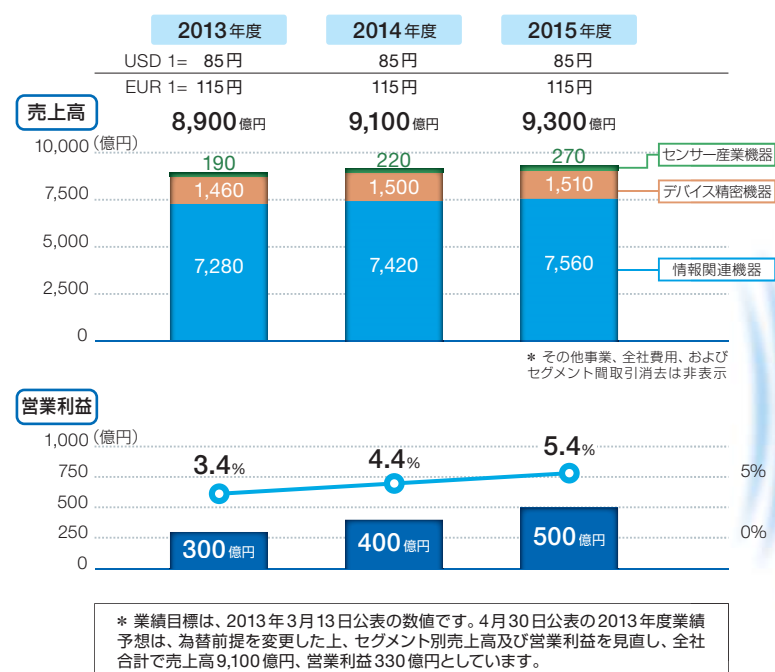
#### ● 「SE15」のエプソンのありたい姿のイメージ





## 業績目標

2013年度からの3年間は、過度に売上高成長を追わず、既存事業領域の転換と新規事業領域の開拓を両立させながら、安定的に利益とキャッシュを創出していきます。また、安定的な利益体質が確立された次期中期経営計画においては、できるだけ早いタイミングで、ROS10%、継続的にROE10%以上を目指します。



### 次期中期経営計画

ROS: 10%、ROE: 継続的に10%以上を目指す

(ROS: 営業利益 ÷ 売上高 / ROE: 当期純利益 ÷ 自己資本)

### 主要指標(2013年度~2015年度累計)

設備投資金額	1,200億円
フリーキャッシュフロー	680億円

### 株主還元の基本方針

安定配当を基本として中長期的に連結配当性向30%を目標とする

## お客様価値向上のための総合力強化

エプソンの競争力の源泉は、精密加工技術に支えられた独創のコアテクノロジーです。今後は、これを活かして生み出される機器そのものの競争力の強化に加え、機

器を有効活用するためのシステムやサービスの充実など、お客様価値を総合的に高めるための取り組みを強化していきます。そして、従来より幅広い領域のお客様に向けて、エプソンにしかできない独自の価値をお届けすることで、長期ビジョン「SE15」の実現につなげていきます。

## 「省・小・精の技術」を核に、お客様の期待を超える商品やサービスを創出

エプソンは、時計製造を原点として70年にわたり培われた独自の「省・小・精の技術」により、お客様の期待を超える価値を創り、見えざる資産である卓越した技能との融合により商品として形作られ、お客様に驚きと感動をお届けするとともに、環境問題などの社会の課題解決につながる価値を生み出しています。

次ページからの特集ではそれらの事例にスポットを当て紹介します。

## エプソン独創の「省・小・精の技術」

# エプソンのDNA、そのルーツをたどる



腕時計組立ライン(1962年)

### 諏訪の地に、時計産業を

エプソンの歴史は(有)大和工業(1942年設立)に始まりますが、その源は1881年(明治14年)の服部時計店創業までさかのぼります。1937年、服部時計店の製造部門だった精工舎から腕時計部門が独立して(株)第二精工舎(現セイコーインスツル(株))が生まれ、その第二精工舎の協力工場として大和工業は生まれました。

1944年には第二精工舎の一部機能が諏訪へ疎開し、一貫製造ができる機械や要員を配置したことが、戦後の大和工業の発展につながりました。

その後、1959年に大和工業と第二精工舎諏訪工場が合体し(株)諏訪精工舎となりました。



プリンティングタイマー(上)  
セイコー水晶クロノメーター QC-951(下)

### アジア初となる東京オリンピックで公式計時に挑戦

1964年の東京オリンピックでは、セイコーグループが競技の公式計時を担当しました。東京での開催が決まった1960年、セイコーグループを挙げて機器の開発に着手しました。

当社が担当したのは、水晶クロノメーター「QC-951」とプリンティングタイマー※1の開発です。短い開発期間ながら、「QC-951」はかつてない小型・低パワーを実現、また、プリンティングタイマーはオリンピック史上初となる時間計測と時刻印刷の機能を併せ持つシステムとなりました。

※1 プリンティングタイマーは、精工舎との共同開発。

### 時計史に革命をもたらした、 世界初のクォーツウオッチ

1969年に発売した世界初の水晶腕時計セイコークォーツアストロン「35SQ」は、卓上大の「QC-951」をさらに小型化することで誕生しました。

当時機械式時計の日差20秒という時代に、日差±0.2秒(月差±5秒)という超高精度で世界を驚嘆させ、腕時計の歴史を塗り替えました。

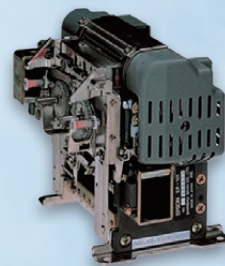


セイコークォーツアストロン35SQ

## 「EPSON」の由来となったプリンターを開発

1968年、プリンティングタイマーをベースに、電子計算機用のプリンター「EP-101」を開発。画期的な小型・軽量化によって、情報関連機器事業の礎を築きました。

その発端となった「EP-101」の子供たち（SON）のような製品群を世に送り出したいという想いから、「EPSON」ブランドが誕生しました。



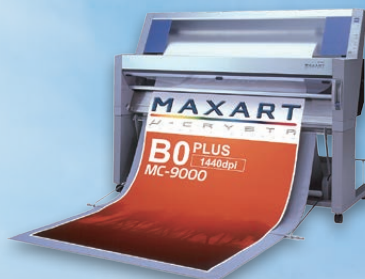
世界初小型軽量デジタルプリンター  
EP-101

## マイクロピエゾテクノロジーで、あらゆる領域のプリンティングを革新

1994年、カラーインクジェットプリンター「MJ-700V2C」を発売しました。カラーで高画質をうたい全世界でヒット商品となり、その後も高画質化への挑戦は続けられました。1998年には、フォト高画質で大判印刷できる「MAXART」を商品化。版が不要なインクジェットプリンターは少量多品種印刷により適しているため、大量印刷が前提のアナログ印刷の世界に大きな影響を与えました。現在、当社のマイクロピエゾテクノロジーはさらなる広がりを見せ、家庭用から商業・産業、工業分野まで、多様なお客様に対して、高画質・高付加価値・高生産性など多くの価値を提供しています。



カラーインクジェットプリンター  
MJ-700V2C



大判インクジェットプリンター  
MAXART MC-9000



インクジェットプリンター  
EP-805A



ビジネスインクジェット  
プリンター  
PX-B750F



大判インクジェットプリンター  
SC-S70650



デジタルミニラボ  
SureLab SL-D3000



インクジェットデジタルラベル印刷機  
L-4033AW

時計から生まれたエプソン独創の「省・小・精の技術」。  
時代とともに進化し、過去から現在、そして未来へと受け継がれていきます。

# 世界を変える「省・小・精の技術」

コモ湖 (イタリア)

イタリアで認められたエプソンのコアテクノロジー

## アナログ捺染の常識を打ち破る 環境負荷削減の実現



モナリザによるデジタル捺染印刷の商品サンプル



デジタル捺染印刷機

「モナリザEVO (2011年)」

### エプソンが世界屈指のシルク産地イタリア・コモの活性化に寄与

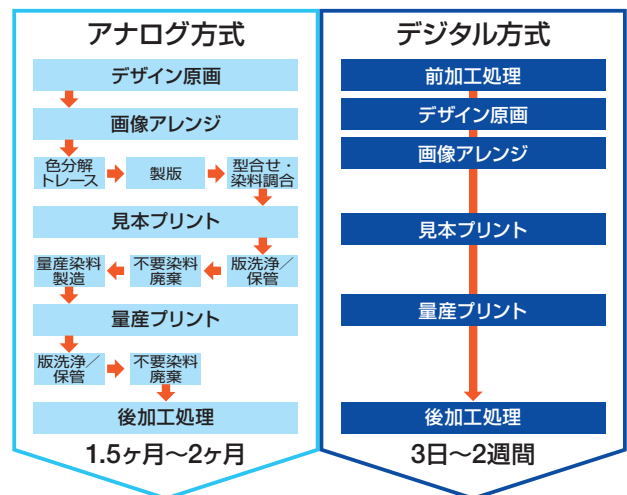
世界屈指のシルク織物の産地であるイタリア・コモ地域では、特に21世紀に入ってから、アジアを中心とする新興諸国の低価格攻勢によって、地域産業の低迷が社会的な問題となっていました。そこで、コモの商工会議所は再興を図るために、デザインによって差別化された高付加価値商品への転換と、短納期・多品種・小ロットでフレキシブルな生産体制を可能とするデジタル捺染システムの構築を模索していました。この活動が実を結び、2003年にインクジェット技術、捺染印刷機、捺染用インクおよび捺染の前後処理プロセスのノウハウに強みをもつ、エプソン、ロブステリ、フォルテックスの3社が提携関係を結びました。ロブステリとエプソンが共同開発したデジタル捺染印刷機「モナリザ」と、フォルテックスの捺染用インクと前後処理プロセスのノウハウとをトータルソリューションとして提供することになりました。

コモ地域にデジタル捺染印刷が浸透するまで時間は掛かりましたが、徐々に認知度が高まる中、機械性能の向上も手伝って「モナリザ」の導入は着実に進み、現在ではコモ地域で稼働しているデジタル捺染印刷機の過半数を占

めるまでに至っています。

デジタル捺染印刷は、アナログ方式の伝統的な捺染印刷に比べ、工程の短縮および版レスにより、エネルギー消費量(電気、水量については40~75%削減)とインク・化学薬品の大幅な削減を実現しています。このようにデジタル捺染印刷機のもつ環境負荷の大幅な削減と印刷の高効率性が、成熟産業である捺染業界を変えています。

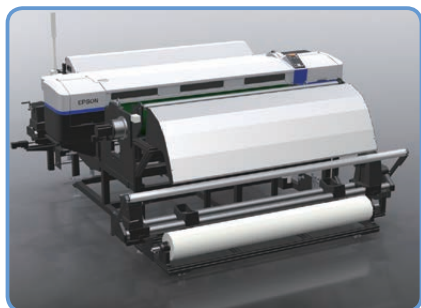
#### ● アナログ方式とデジタル方式の比較



## ショートラン用途の新機種開発によるソリューション提案

コモ地域でデジタル捺染印刷機「モナリザ」が普及し始めると、デザイン原画の再現性が高いデジタル捺染印刷機をデザイナーが好んで指名するようになり、導入済みの企業から、「モナリザ」の稼働率をもっと上げたいという声が聞かれるようになりました。こうした声を受け、現在エプソンでは、ロブステリ社からの技術協力を得て、「モナリザ」と完全互換性のあるショートラン（短納期での多品種少量生産・サンプル生産）用途の新機種を、2013年秋の販売開始を目指し開発しています。この機種の投入により、「モナリザ」の導入企業はその完全互換性のメリットから、稼働率を向上させる上でネックとなっていたサンプル生産や短納期での少量生産をこのショートラン機に充てられ、既存の「モナリザ」は定常的な生産に集中できるようになります。

このように、ショートラン機の導入により、量産機である「モナリザ」との役割分担が図れ、「モナリザ」の段取り替えに伴う待機・停止時間を最小限に抑えることで、工場の日当たりの生産量に対する消費電力量が改善できます。



産業用インクジェットデジタル捺染印刷機  
SurePress FP-30160 (2013年秋発売予定)

IS企画設計部の石塚博孝は、「モナリザ」は安定した品質と装置の信頼性から市場で高い評価を得ていますが、お客様はサンプル作成にもモナリザを使用するため、稼働率が上がらないという課題を抱えています。サンプルと小ロット生産にショートラン機を使用していただき、「モナリザ」を常に稼働させる環境をお客様にご提供することが現在の私たちのミッションです。ショートラン機は「モナリザ」との互換性が強みです。エプソンのインク吐出技術を駆使したカラーマネジメント機能により、機種間の互換性を実現しました。

コモのロブステリ社に1カ月間出張し、さまざまなノウハウを学びました。生産現場の声と商品に触れ、普段目にしないデジタル捺染ならではのデザインやグラデーション表現に驚きました。デジタル捺染は、アナログ捺染では難しい「新たな価値を生み出す可能性を秘めている」と自信を深めました。一日も早くショートラン機を市場投入し、デジタル捺染の裾野を広げていきたいと思えます。」と語りました。



IS企画設計部 石塚 博孝 (左から2番目)  
ロブステリ社のメンバーと

## VOICE

お客様からのメッセージ

### 日本一のデジタル捺染工場を目指して

日本の染色業界は既に成熟期にあり、従来のアナログ捺染から進化した新しい商品を生み出していく必要がありました。そんな時、エプソンの技術を導入した「モナリザ」がイタリアで成功しているという話を聞き、2011年に1号機、昨年2号機を導入しました。版が不要で環境性能が高いという点では、どのインクジェットプリンターも同じですが、高い生産性、堅牢（けんろう）性、発色性は他を圧倒するものがあり、お客様にも喜んでいただいています。サービスセンターがすぐ近くにあるのも有り難いです。課題はアナログ捺染に比べての印捺速度とランニングコストです。われわれも生産量拡大を目指し日々努力しています。エプソンのインクジェット技術を進化させ、ともにデジタル捺染のさらなる拡大を実現させていきましょう。



株式会社リーフ 代表取締役  
橋本 重恒 氏

# 「省・小・精の技術」のたゆみない追求

## 時計製造を原点として、 70年にわたって磨き 上げられた技術の結集

GPSソーラーウォッチ  
「セイコー アストロン」

\* GPSソーラーウォッチ「セイコー アストロン」は、セイコーウォッチ (株)が販売しています。

### クォーツ革命の再来、時計の新たなスタンダードに

腕時計はクォーツ革命後も進化を続け、近年は標準電波を受信して自動時刻修正を行う電波時計が普及してきました。そして2012年、世界の全39のタイムゾーンに対応し、ユーザーが時差やタイムゾーンを意識することなく、ボタン一つでいつでも正確な「時」を得ることができる「セイコー アストロン」が、さらなる進化を遂げ、時を越えて再び登場しました。

エプソン独自開発のGPSモジュールは、携帯電話をはじめとする情報機器に搭載され、その累積出荷台数は5,500万台以上を数えます。そこからさらに約1/5まで低パワー化を推し進めた新開発の小型・高精度・低消費電力のソーラーウォッチ向けGPSモジュールを「アストロン」に搭載しました。このGPSモジュールと、衛星からの微弱なシグナルを高感度で受信する新構造の小型アンテナなどの組み合わせによって、地球上のあらゆる場所での正確な位置情報に基づく時差修正が可能になりました。また、商品化に不可欠な大幅な消費電力の削減を実

現するために、電波受信アルゴリズム、リチウムイオン電池、低消費電力の電池保護ICを新たに開発し、ウォッチに必要な装着感や美しさといった感覚的な要素と両立させることで「アストロン」の名を冠するにふさわしい商品を実現できました。

#### 2012年日経優秀製品・サービス賞を受賞

GPSソーラーウォッチ「セイコー アストロン」が日本経済新聞社が主催する「2012年日経優秀製品・サービス賞 優秀賞 日経産業新聞賞」に選ばれました。本賞は、日本の底力を示すような最先端の技術やアイデアを用いて新しい市場を切り開く製品やサービスを表彰するものです。

\* この賞では、最優秀賞17点、優秀賞24点、審査委員特別賞1点が審査委員会によって選ばれました。

## 独創のテクノロジーを結集

開発リーダーの本田克行は、「このプロジェクトは誰か一人の力で成し得たものではありません。夢の商品を実現するという思いを、要素開発や設計、技術、企画、デザインそして製造まで含めて、かかわった全員が共有し、一致団結して実現できたものです。開発のスタートは10年ほど前ですが、GPSモジュールの開発チームにウオッチ事業出身のメンバーが在籍していたので、思いを共有し、ウオッチの開発チームと一体になって開発を進めることができました。また、クォーツアストロンの開発は、水晶振動子や専用ICなどすべての要素を自分たちで作上げたと聞いていますが、GPSソーラーアストロンも、GPSモジュールはもちろんのこと、無いものは自分たちですべて作り上げるという思想でやってきました。」

さらに、「GPSモジュールの低消費電力化は進んだものの、時計の世界から見ると依然として電力の消費量はかなり多く、商品化のためには安定した電源供給の実現

が不可欠でした。GPSの受信時には、時計動作時の約1万倍もの消費電流が必要となるため、今回新たにリチウムイオン電池と電池保護ICを開発しました。」

また、「リングアンテナの開発では、装着性の良いサイズと、金属ケースによる装飾性・耐久性を両立した上で、理想的な受信感度を実現することが重要でした。仕様を作り込むために、日本中を飛び回ってお客様の使用シーンを想定したデータを集め、解析しては修正するという地道な作業を繰り返した結果、理想的な商品性能を実現しました。」



金色の部分がリングアンテナ

企画・営業担当の富所謙介は、「GPSソーラーアストロンは、エプソンの総合力によって実現できました。独創のテクノロジーを結集し、今までに無い新しい価値を生み出してお客様に期待以上の驚きと感動を与えることができた実感しています。44年前のクォーツアストロンはお客様の生活や社会に大きな影響を与えましたが「アストロン」の名を受け継いだ今回の商品が、将来、時計の新しいスタンダードになれる様に開発を続けたいです。」と語りました。

今後は、サイズやデザインで多様なお客様の要望に応えていくことが目標と二人は口をそろえています。



W開発設計グループ 本田 克行(左)  
W企画・営業部 富所 謙介

## VOICE お客様からのメッセージ

こんな時計を心待ちにしていました。海外出張でも大助かりです。

仕事の関係で海外出張が多く出張先もさまざまなため、現地での正確な時間を簡単に知ることができる時計の登場を心待ちにしていました。世界中のすべてのタイムゾーンに対応したGPS機能とその使いやすさ(機能性・操作性)、高機能時計としては画期的な洗練されたフォルム(デザイン性)、重厚な見た目からは想像できない135gという軽さ(快適性)など、私が時計に求めていた要素をすべて満たしてくれる「セイコー アストロン」はもう手放せません。日本の「ものづくり」に携わるひとりとしても、貴社の高い技術力をさまざまな場面で紹介していきたいと考えています。また、より薄型軽量な時計に進化すると素晴らしいと思います。



東京都在住 中村 茂幸 氏

## 「省・小・精の技術」が広げる新たな領域

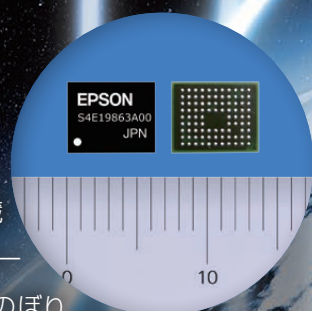
低消費電力GPSモジュールの  
誕生から価値の連鎖

# 開発の原点は お客様視点の追求

### 開発の歩み

「セイコー アストロン」と「WristableGPS」の心臓部、GPSモジュール。そのルーツは今から17年前にさかのぼります。

1996年に開発を開始し、3年後の1999年に世に送り出した世界初のGPSモバイル情報機器「ロカディオ」。この時採用されたGPSモジュールは他社と共同開発したも



のでしたが、これを自社製に置き換えることを目的に、翌2000年からGPS ICの独自開発に着手しました。そして2006年、携帯電話用として改良が加えられた高性能で低消費電力のGPSモジュールが完成し、国内主要携帯電話メーカー6社に採用されるまでに至りました。

その頃から時計へのGPSの搭載の検討が始まり、さらなる低消費電力のGPS ICの独自開発を進めました。そして2010年、後に「セイコー アストロン」と「WristableGPS」に搭載されたGPSモジュールが完成したのです。

## GPSモジュールが創造する新しい社会へ

エプソンは、携帯電話用GPSモジュールの開発を進める中で多くの「省・小・精の技術」を進化させ、さらに時計用GPSモジュールの開発への道を開きました。S要素開発部の照内則生は、「低パワー化を追求するため、GPS ICの内製化と、そのための言語の書き換えを決断しました。半年を要したその苦労があったからこそ、回路を徹底的にそぎ落とし、ソフトの創意工夫でさらなる低消費電力化が実現できました。」と開発の日々を語りました。その後、測位精度を上げるためのアルゴリズムをGPS ICに組み込み、すべての機能を一つのモジュールに収めることで、さらなる高精度化、小型化を実現しました。S企画設計部の前澤秀和は、「時と場所により都度変化するGPSの測位情報の精度を高められたのは、新たなテストや解析方法を構築し、膨大なデータによるアルゴリズムの検証を繰り返したからなのです。」と当時の苦労を振り返りました。



左から BS企画設計部 小林 一成 S要素開発部 照内 則生  
S企画設計部 前澤 秀和 三沢 文博

GPSモジュールの開発メンバーがそのモジュールを搭載する商品の開発にまでかかわることができること、これもエプソンの強みです。だからこそ、商品の計画段階から、お客様価値を組み込むことができるのです。

「省・小・精の技術」により生み出されたエプソン独自のGPSモジュール。そこには、今後さらに幅広い分野で、社会に、お客様の生活に多くの変革をもたらし、夢を実現する力が秘められているのです。



# ウェアラブルの世界を身近に

## エプソンのDNAが新たな領域でお客様価値を創造する リスト型GPS機能付きランニング機器「WristableGPS」



マルチスポーツモデル SS-700S

ランニング機器には小型、軽量、低消費電力化はもちろん、位置情報、脈拍などの計測精度とそのデータの高度な処理能力、装着感やデザインの良さが求められます。開発メンバーは自ら既存のランニング機器を着けてレースに参加し、使用前の操作やレース中の装着感、電池切れや雨天時の課題を徹底的に探り、新たな技術開発に取り組みました。「セイコー アストロン」と同じGPSモジュールの搭載によりバッテリー駆動時間を飛躍的に高めるとともに、時計製造で培われた技術と独自に生み出された薄型アンテナやセンサーを内蔵、一体化する技術を融合し作り上げた「WristableGPS」は、まさにエプソンの総合力が結集されたウェアラブル機器だと言えます。

### 開発者すべてがランナー

S企画設計部の山村義宏は、「私たちは長野県内、東京、大阪のフルマラソンの大会に出場し、ランナーが感じている課題を共有しました。例えば、体力の極限に挑むランナーがゴールを目前にした時、距離表示に100メートルの誤差があったらどう感じるのか。実際に走ることでランナーの期待のレベルを共感し、その期待を超えたいという思いを込めてできた商品です。今後は各種のセンサーを利用し、さらに距離精度を高めるとともに、IT機器との連携も視野に入れ



S企画設計部 山村 義宏

ていきたいと考えています。このような機器を通じて、ひとりでも多くのお客様がスポーツに興味を持っていただけるようになればうれしいです。」と語りました。

「省・小・精の技術」からどのような技術を極めることが、お客様に驚きと感動を起こすのか。開発メンバーは、ユーザーとともに長い道のりを走る中でそれを知ったのです。

## VOICE お客様からのメッセージ

### 通勤RUNが何倍も楽しくなりました

毎日の通勤RUNが「WristableGPS」で何倍も楽しくなりました。いままでは、距離がわかっている決められたコースを走っていましたが、「WristableGPS」を使うことで距離がわかり、通勤RUNのコースが増えました。「WristableGPS」を使い、雪の降る中の長野マラソンを3時間台で完走することができました。さらに、GPS計測時間が14時間もあることでウルトラマラソンでも途中で電池切れの心配もなくなりマラソンに集中できるようになりました。北海道の冬は寒く、室内でランニングすることも多いです。今後は、室内でも正確な距離計測ができるようになることを期待します。女性でも気軽に身に付けられるようなオシャレなデザインにも期待します。



北海道在住 中津川 香里 氏

## ものづくりは人づくり—現場で生きる卓越した技能

## お客様価値を形にする見えざる資産

「省・小・精の技術」が生む数々のテクノロジー。ものづくりにはその技術を生かし育てる卓越した技能が要求され、先輩から後輩へと途絶えることなく継承される。

機器生産技術開発部 高橋 晃(左) 飯森 尚

## 技術と技能の融合がエプソンのものづくりを強くする

独創の技術によりお客様に感動していただける商品を作り上げるためには、設計者と技能者が密接にコミュニケーションを取り、共通の目標に向かって互いの力を融合させていくことが必要です。この時、技能者には3つの重要な能力が求められます。1つ目は、設計者が図面に描ききれなかった思いや考えをくみ取り、それを形にする能力。2つ目は、設計品質の向上を現場で加速させる能力。3つ

目は、安定した品質の商品を作り続けるための製造技術を確立する能力です。

エプソンは、この能力を極めた卓越した技能者が商品の開発ステップの要所にかかわり、設計者とともに早い段階でお客様価値を形作り、安心して使える商品をお届けしています。

## 技能の伝承で支える独自のものづくり

エプソンは、生産拠点の海外展開が進む中、卓越した技能者のもつ技能が途絶えることがないように、技能伝承の場として2002年に「ものづくり塾」を設置しました。「ものづくり塾」で技能五輪に挑戦する機会を与えられた者は、短期間で集中的に基礎技能を身につけることができます。

一方、ものづくりの現場では、そこで生まれ、培われた技能の伝承があります。入社3年目の高橋晃は、金型職場に配属後、その学びの姿を見ていた「現代の名工」である飯森尚に卓越した技能者としての才能を見出されました。

ものづくりを根底から支える金型職場での彼の使命は、飯森から高度な鏡面磨きと



学びの場

精密な金型仕上げの卓越した技能を受け継ぐことです。

高橋は、これから長い歳月を掛け、ものづくりの現場で部品や金型製作に精進し、卓越した技能者に育っていくことを期待されています。

## 現代の名工<sup>※1</sup>：飯森 尚（機器生産技術開発部）

入社以来40年、金型一筋に携わり、周囲の誰もが認める金型の卓越技能者です。

2008年、プレスおよびプラスチック金型の仕上げ、組立調整、トライ作業、特に高精度プラスチック金型製造技能に優れていることが認められ、現代の名工に選ばれました。また、射出成形職種の技能検定（国家）の検定委員も務めました。

※1 卓越した技能者表彰制度に基づき、厚生労働大臣によって表彰された卓越した技能者（卓越技能者）の通称。



## ものづくりの現場は、自己を磨き人をつくる場所

飯森尚は、「ヘッドマウントディスプレイ「MOVERIO」のコアとなるプラスチック成型部品を製作する際は、高精度な平坦度を実現する金型製作と成型が要求されました。過去に例のない金型の鏡面磨きが必要でしたので、それまでの経験をもとに、商品に求められる品質を読み取りながら試行錯誤の中、鏡面磨きの方法を確立しました。そして、実際の成型部品で設計者に確認しながら成型条件を確立し、量産化に結び付けました。

私たち技能者は、このように設計者の厳しい要求に挑むことで自らの能力を高め、設計者との信頼関係を築き上げるのです。そのため、「ものづくり塾」などの学びの場があり、個人が頑張れば、技能五輪への挑戦の道が開かれていることは、志しのある者にとってとても大切なことです。そして、さらにその技能をものづくりの現場において卓越した技能に高めていく環境があるということが、会社にとっても社会にとっても貴重なことだと思います。」と語りました。

高橋晃（前ページ写真左）は、「現場では、品質、コスト、納期の確保が絶対条件ですから、私は実作業を通じて飯森さんに質問を繰り返し、一つ一つの作業を正しく理解し考えながら鏡面磨きと金型仕上げの技能を学んでいきます。今後は、設計者と密にコミュニケーションを取り、設計者の思いを読み取る力を身につけ、商品を構成する一つ一つの部品の精度を高めていきたいと思います。」と、自らの目標を語りました。



ヘッドマウントディスプレイ MOVERIO BT-100

## 時代を超えて受け継がれるエプソンのDNA。そこから生み出される独創の技術が、卓越した技能と融合されお客様の夢を形作る

時計を起源とした「省・小・精の技術」を追求するマインドが、エプソンのDNAの一部であり、70年にわたり脈々と受け継がれ、独創的なコア技術を生み出しています。その技術は卓越した技能と融合され、それを強みとしてお客様に喜んでいただける独自の商品を作り上げてきました。お客様価値を創造する事業活動の中に確実に根付くエプソンのDNAは、将来にわたりお客様に驚きと感動を与える源となります。

# エプソンのCSR

エpsonは、経営理念の実現を目指した活動を通じてCSRを果たしてまいります

## エプソンのCSRとは

エpsonは、経営理念を企業経営の根幹に置いています。法規制や企業倫理などの遵守はもちろんのこと、お客様の期待を超える価値を創出する企業の活動を通じて、すべてのステークホルダーの皆様と信頼関係を培いながら社会とともに発展し、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。

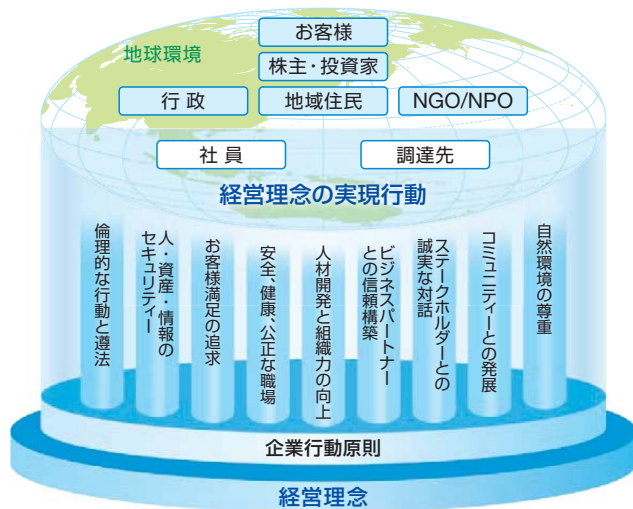
この経営理念の実現を目指した取り組みすべてがエpsonのCSR活動と考えています。

### 「企業行動原則」と「エpson社員行動規範」

経営理念を実現するための行動原則を明確にして、グループ全体で共有するために、2005年に「企業行動原則」を制定しました。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pson社員行動規範」を2006年に定め、さらに規範意識を高めることを目的に2009年および2013年4月に全面改訂を行いました。

下図は、経営理念を実現する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。

#### ● エpsonのCSR活動



## 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 お客様満足の追求

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す。

(一部抜粋です)

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



「エpson社員行動規範」、「企業行動原則」と「経営理念を読み解く」

## 経営理念の実現に向けて

代表取締役専務取締役 久保田 健二

エプソンは、「経営理念」を実現し、お客様や社会にとって「なくてはならない会社」になることを目指しています。そのためには、お客様をはじめとするステークホルダーの皆様から信頼



されるとともに、社会の発展に寄与していくことが必要です。CSRは、社会を構成する一員として健全な社会を築くために企業が果たすべき役割・責任を遂行していくことです。当社の「経営理念」にある「社会とともに発展する」は、健全な社会発展に貢献していくことであり、私たちは「経営理念」実現のための活動そのものがエプソンのCSR活動であると考えています。

「経営理念」の実現を目指し、「SE15後期 新中期経営計画」を達成するためには、企業活動の基盤となるガバナンスと、企業活動の主体である役員・社員の業務行動が重要となります。

ガバナンスの一環として2010年度より、本社、事業部、関係会社の役割や機能などの原理原則を整備し、エプソン

としてのグループガバナンスの強化を進めてまいりました。2012年度は、社外取締役を選任し、コーポレート・ガバナンスの健全性についてさらなる向上を図っています。さらに2013年3月には、コンプライアンス、リスク管理について、より一層の充実を目的とした社内の体制整備を行いました。コンプライアンス室を設置し、法令・社内規程・企業倫理遵守などに対する役員・社員の遵守啓発と違反未然防止の取り組みについて充実を図り、ステークホルダーの皆様に対する信頼を確保してまいります。

一方、役員・社員の業務行動は、遵法や企業倫理・社会規範にのっとった「経営理念」の実現に向けた行動である必要があります。そのために業務に関する法令や規範について役員・社員が正しい知識をもって行動できるように、教育・研修を継続的に実施してきました。例えば、2011年度に「経営理念を読み解く」という冊子を作成し全世界の役員・社員に周知を図り、一人ひとりが「経営理念」を理解し、自分の業務がどのようにお客様の価値に結び付き、そのために自分自身はどのような行動を取るべきかの意識付けを行っています。

「経営理念」の追求には終わりはありません。お客様や社会の期待は、地域や社会状況などにより異なるうえ、時代とともに変化し続けるからです。私たちは、誠実に、かつたゆまぬ努力を行い、健全な社会発展に寄与し、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様にとって「なくてはならないエプソン」を目指してまいります。

## 経営理念の浸透活動

「経営理念」を自分たちの職場、自分の業務に照らしてどのような行動を取るべきかを考え、社員一人ひとりが自覚し実践につなげる活動を行っています。

### ■「信頼経営推進月間」

毎年10月を「信頼経営推進月間」と定め、「経営理念」を実現するための行動について考える機会としています。2012年度は、「自分の仕事を「経営理念」と結び付け、信頼される行動で実践する」を国内グループ会社の統一テーマとしました。社内報に掲載された「経営理念」について

の社長メッセージをもとに、①「経営理念」を読み解き、一人ひとりの具体的な行動に結び付ける。②「エプソン社員行動規範」から、自職場のリスクについて話し合う。ことを職場ごとに取り組みました。

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「経営理念」の理解度、各職場における取り組みや話し合った内容、エプソンのコンプライアンスで気になること、本活動に対する意見・提案などを集計・分類し、社員に公開しました。

アンケート調査からは、9割を超える職場が月間活動に取り組み、多くの社員が「経営理念」の大切さを再認識し、有意義な機会と感じたことがわかりました。

## ■ 中華圏での「経営理念」の浸透

2012年6月、「経営理念を読み解く」による経営理念の理解・浸透活動として、中華圏の販売現地法人を中心とした研修を実施しました。研修には、Epson (China) Co., Ltd.(ECC / 北京)、Epson (Beijing) Technology Service Co.,Ltd. (EBTS / 北京)、Epson Hong Kong Ltd. (EHK / 香港)、Epson Taiwan Technology & Trading Ltd. (ETT / 台湾)の社員629名が参加しました。

研修ではECC社長の小池清文より「なぜ今経営理念なのか」が説明され、経営理念に基づく各部門と各個人の行動宣言を作り宣言しました。また、チームごとに行動宣言を遂行していくためのTeam Building活動としてのロゴとスローガンを作り、実践行動の表明を行いました。

また、経営理念に対する理解を深め、自らの仕事と結び付け行動してもらうために、小冊子「経営理念を読み解く」の内容をベースとした「経営理念」のe-ラーニングを作成し、参加各社の全社員を対象に実施しました。



部門行動宣言作成の検討



ロゴとスローガンの作成

## 国連グローバル・コンパクト (GC)への参画

エプソンは2004年7月、「国連グローバル・コンパクト(以下国連GC)」が掲げる「人権、労働、環境、腐敗防止」にかかわる10の基本原則に賛同し、世界的な取り組み作りに参画しました。

国連GCを国際規範の一つと位置付け、エプソンの「経営理念」を実現するための具体的な行動を定めた「企業行動原則」で、国連GCへの取り組み姿勢を示しています。この企業行動原則に基づき社員が取るべき行動を「エプソン社員行動規範」で詳細に説明し、社員がそれぞれの立場で自律的な行動につなげられるよう浸透活動を行っています。

これらの活動を通じて、今後も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続けたいと考えます。



Web エプソンの国連グローバル・コンパクトへの取り組み  
[http://www.epson.jp/SR/un\\_global\\_compact/](http://www.epson.jp/SR/un_global_compact/)

### ● エプソンの行動規範と国連グローバル・コンパクトの関係

経営理念

企業行動原則

エプソン  
社員行動規範

国連グローバル・コンパクト10原則

- 原則 1: 企業は、国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重すべきである
- 原則 2: 企業は、自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである
- 原則 3: 企業は、組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持すべきである
- 原則 4: 企業は、あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持すべきである
- 原則 5: 企業は、児童労働の実効的な廃止を支持すべきである
- 原則 6: 企業は、雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである
- 原則 7: 企業は、環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持すべきである
- 原則 8: 企業は、環境に関するより大きな責任を率先して引き受けるべきである
- 原則 9: 企業は、環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである
- 原則 10: 企業は、強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである

## 2012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ていきます。

2012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。

# 常に創造し挑戦していることを誇りとしたい

- お客様を大切に** ..... 23 - 32  
お客様価値創造の取り組みを紹介します
- 地球を友に** ..... 33 - 38  
環境活動を紹介します
- 個性を尊重し、総合力を発揮して** ..... 39 - 44  
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** ..... 45 - 50  
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** ..... 51 - 56  
社会活動を紹介します

## お客様満足の追求

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・サービスを創り続けます



お客様の視点で「基本品質」「魅力品質」を追求し、  
お客様が満足する商品・サービスを提供します

業務執行役員  
事業基盤強化本部副本部長 (CS 品質保証・環境・安全・ものづくり塾担当) 兼 安全推進部長  
宮川 隆平

### お客様の期待に応える商品価値を追求する

お客様にお届けする商品には、お客様に満足していただくための2つの要件からなる「商品価値」があると考えています。その要件とは、商品として提供するために必須となる安心につながる「基本品質」と、お客様のニーズに的確に応え期待を超える「魅力品質」です。

「基本品質」は、商品の使用時に発火や発煙、事故などを起こさない、あるいは有害な化学物質などにより人体に影響を与えないという製品の安全性と、ご購入された商品が期待したとおりの性能を発揮する製品の品質が保証されることで生まれます。

一方、商品の「魅力品質」は、「省・小・精の技術」などエプソン独自の強みを進化させ、生かすことにより、お客様の困りごとにエプソンとして最適な解決方法を提供することです。そのためには、お客様が真に望まれていることは何かをしっかりとらえ、商品の小型化、省エネ化、精度の向上を図り、新しい技術を取り入れることによって、お客様の期待に応える、あるいは期待を超える商品を提供することです。

私たちは、お客様から満足していただける「商品価値」を創っていくために、この2つの要件を究めていきます。

### お客様の価値をあらゆるプロセス、部門で作り込む

この2つの要件を商品に反映させるためには、まず、商品企画・開発から販売までのすべての部門の業務を、お客様を起点とした「創って、作って、お届けする」というプロセスでとらえ、一貫してつなげていかなければなりません。お客様に届けるべき価値を創り、商品にきちんとその価値を盛り込み、その価値にお客様が満足されて、初めてエプソンが意図した価値をお届けできたこととなります。そして、そのお客様の評価を次の価値の創造に生かすことで、お客様に満足いただける「商品価値」を作るプロセスが完成します。

さらに、すべての部門で現状の仕事を「お客様」を起点として問い直し、「100%良品」を目指すというこだわりを持って、仕事の質を高めていくことも必要です。特に、創るプロセスでは、お客様の生活シーンや使用環境の中でお客様の困りごとは何かをとらえ、問題の「真因」やお客様の「真のニーズ」を追求していかなくてはなりません。そのためには、マーケットやお客様が実際に仕事をされている現場へ赴き、お客様が求めていることは何かを常に考えていくことが大切です。その考えに基づいて商品の仕様や品質を開発段階からしっかりと定めることで、品質問題の未然防止とお客様の要望に応えた「商品価値」を提供していきます。

これからも、お客様やマーケットとのコミュニケーションを深め、「創って、作って、お届けする」プロセスを、よどみなく確実に回すことにより、お客様に満足していただける「商品価値」の提供に努めてまいります。



## 創って、作って、お届けする

「創って、作って、お届けする」は、商品を通してお客様と私たちが安心と信頼でつながり、喜びをともにするという私たちの商品づくりの基本的な考え方を、お客様と私たちをつなぐ価値の連鎖で表しています。

### 創って

お客様の期待を正面から受け止め、起点となる企画段階から全員参加で、お客様にお届けする価値を追求する

- お客様の期待に応える企画品質(基本品質/魅力品質)の向上
- お客様の使用環境を考慮した保証体制の確立

私は、商品の使いやすさの向上やデザインを担当しています。商品全体および操作箇所のサイズ・形状・質感などは、お客様の感性にかかわる要素であるため、常に「お客様」を意識して業務に取り組んでいます。お客様の要望を把握し、お客様の視点で改善・試行を繰り返し検証することで、お客様に満足していただける商品を創っていきます。



機器デザイン部  
木村 祐介

### 作って

新たな価値をお客様にお届け続けるために、自らの仕事の質を高め、チーム力に磨きをかけ続ける

- 当たり前のことをおろそかにせず、100%良品を目指す活動
- 作り込み品質向上につながるデータ解析手法の確立

私は、約800種類に及ぶラベルライター用テープカートリッジの製造を担当しています。すべての製品を良品でお客様にお届けするために、作業標準書に沿った作業、正確な指示、5S3定(5S=整理・整頓・清掃・清潔・躰、3定=定位・定品・定量)の徹底管理のほか、粘り強い改善活動を行い品質向上に取り組んでいます。



VP 製品部  
羽多野 恵子

### お届けする

お客様の評価を頂戴し、次の価値につなげる

- お客様とのコミュニケーションの充実
- お客様の評価を真摯に受け止め、企画部門にフィードバック

私は、インフォメーションセンターで、お客様からのお問い合わせに関する業務を担当しています。お客様の困りごとを一刻も早く解決することで、お客様が快適にエプソン商品をお使いいただけるよう心掛けています。さらに、お問い合わせ内容を分析し、日本の本社や関係部門と情報を共有するとともに、インターネットで動画やイラストによるわかりやすい使用方法の提供充実に努めています。



Epson (China) Co., Ltd. (ECC / 中国)  
趙 梅

お客様に安心してエプソンを選んでいただける関係を築く

- お客様に正しい情報をわかりやすく提供
- お客様に安心していただけるサービス/サポートの実現

私は、産業用ロボットの販売を担当しています。工場にロボットを導入されていないお客様の中には、導入する際の環境整備や維持管理が難しく自社では導入が無理だとの先入観を持っている方が多くいらっしゃいます。私はまず、そのような先入観を取り除いていただくために、導入時の環境整備や維持管理についてお客様が十分理解していただくよう努めています。



Epson Singapore Pte. Ltd. (ESP / シンガポール)  
Ho Kok Koon



## エプソンがお届けしたお客様価値

私たちは、お客様が期待していること、意識していないことなど、私たちが考えるお客様メリットを、商品・サービスに込めてお届けしています。より快適に、より環境に配慮され、安心してご購入およびご使用いただけるよう「創って、作って、お届け」しているエプソンのお客様価値を紹介します。

さまざまな機能や操作性の向上による“快適”をお届けしています。 **快適**

商品自体の環境性能はもとより、商品を使うことで環境負荷を低減する“環境”価値をお届けしています。 **環境**

すべてのお客様に不安なくご使用いただける“安心”をお届けしています。 **安心**



## インクジェットプリンター「EP-805シリーズ」



### コンパクトサイズと低消費電力の実現 **快適** **環境**

前機種EP-804シリーズのお客様アンケートから、プリンターのサイズが原因で、「置きたい場所」と実際に「置いてある場所」が異なっている実態が見えてきました。

そのため、EP-805シリーズのサイズ検討の際には、お客様の家庭におけるプリンターの設置場所を実地調査・分析し、新商品に求められる「コンパクト」さを徹底検証しました。簡易的な箱のサンプルをいくつも作り、機能性、操作性、設置性や感性評価などの分析を重ねた結果、「ご家庭での設置場所に困らない」幅390×奥行き341×高

さ141ミリのコンパクトサイズで、前シリーズより体積比約40%の削減を開発目標としました。

この目標は、両面印刷ユニットなどのプリンター機構の小型化、および新型プリントヘッドと薄型インクカートリッジなどの開発により達成しました。また省エネルギー性能の向上を図り、1日あたりの消費電力量を約54%削減しました。これらにより、商品ライフサイクルにおける地球温暖化負荷の約14%の削減を実現しています。



EP-805シリーズと前機種EP-804シリーズ(2011年発売)との体積の比較 (EP-804シリーズに機能同等の自動両面印刷ユニットを装着した際のサイズとの比較)

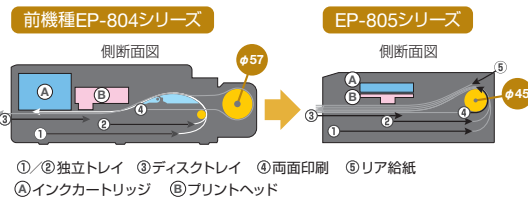
### コンパクトなプリンターでお客様に環境価値を提供

小型化のポイント

- 奥行** 両面印刷ユニットの内蔵小型化
- 奥行** インクカートリッジのオンキャリッジ化
  - ヘッドに直接インクを送るオンキャリッジ方式を採用
  - 高さを低く抑えるプリントヘッドとインクカートリッジを開発
- 幅** メイン基板の小型化とレイアウトの最適化
  - 基板の高密度化と素子の最適配置
  - キャリッジ駆動領域との重ね合わせレイアウト
- 高さ** プrintヘッドとインクカートリッジの薄型化
  - ヘッド内インク流路の最適配置と部品の小型化
  - インク室の単純構造化(容積効率の向上)

#### 両面印刷ユニットの内蔵小型化事例

5種類のメディア(紙/ディスク)経路を共通化させ、ディスク以外の紙がすべて反転ローラーを通過する構造としました。さらに、反転ローラー径をφ45mmまで小さくすることでユニットを本体内に内蔵することが可能となり、奥行きを削減しています。



削減率はエプソンの評価条件による値です。消費電力量と地球温暖化負荷はお客様のプリンター使用状況により異なります。  
 「小型化」EP-804シリーズ:30,572cm<sup>3</sup> → EP-805シリーズ:18,752cm<sup>3</sup> 「消費電力量」EP-804シリーズ:33Wh → EP-805シリーズ:15Wh  
 「地球温暖化負荷」EP-804シリーズ:69kg-CO<sub>2</sub> → EP-805シリーズ:59kg-CO<sub>2</sub> \*EP-804シリーズの自動両面印刷ユニット(オプション)は評価に含まれていません。

## ■ タッチパネルの使いやすさ向上 快適 安心

「パネルの操作時に、次にどのボタンを押していいかわかりにくい」というお客様の声に応えて、そのときに使えるボタンを光らせてお知らせするようにしました。また、タッチパネルの操作時に、アイコンの部分ではなく文字の部分がタッチされる場合もあることから、アイコンの認識範囲を広げて多少タッチ位置がずれても認識できるようにしました。タッチパネル



## ■ ネットワーク環境を快適利用 快適 安心

近年、急速な通信技術の発達と機器の普及により、私たちの生活の利便性がますます高まっていると同時に、機器の設定や操作などが複雑化してきています。エプソン販売(株)は、お客様に「ネットワークプリント」をより簡単にご理解いただき、その機能を使って楽しんでいただくために、操作方法をわかりやすく解説した「無線LAN徹底活用ガイド」を作成しました。お客様から、「スマホプリントなどの設定や印刷の手順を実際の画面表示などで図解しているので、わかりやすい。」との評価をいただいています。



無線LAN徹底活用ガイド

## ■ 印刷後の用紙のちらばりを防止 快適

従来の機種は、排紙トレイを手動で引き出すことによって印刷した用紙を受け止めていました。プリンターの場所が離れていたりトレイを引き出すことをうっかり忘れてしまった場合に、印刷後の用紙が床にちらばってしまうことがありました。そのため、印刷開始時に自動で排紙トレイを出すことにより、印刷後の用紙が床に落ちないようにしました。



オートオープン排紙トレイ

## ■ EP-805ARの赤色の質感向上 快適

2011年に発売したEP-804シリーズは「黒」「白」「赤」のカラーバリエーションがありましたが、「赤」色機種については、他色に比べて高級感が足りないというお客様からの声も一部にありました。

EP-805ARでは、設計段階から部品構成やデザインを検証し、より高品質な外観を追求しました。深みのある樹脂色への変更、樹脂の光沢面積の拡大、プリンターの顔である正面にフィルムシートによるメタリック仕上げなどを施し、商品全体の印象アップを図りました。これらの結果、質感の高い「赤」色を実現することができました。お客様アンケートにおいても「赤」色についての満足度が上がりました。



EP-805AR

## ■ 徹底した品質管理を通じた安全品質 安心

エプソンは、製品に起因する発煙・発火やお客様のけがにかかわる製品安全はもちろんのこと、電磁環境の両立性(EMC: Electro Magnetic Compatibility)、製品含有禁止化学物質、製品放散物質(製品から発生するごくわずかな化学物質)、製品の情報セキュリティの脆弱性などへの対応を製品安全分野として捉え、グループ統一品質規格EQS(Epson Quality Standard)に定めた安全基準に従い管理を徹底しています。

また、企画・設計段階から危険要素の除去や誤使用時の安全確保など、安全品質の徹底した作り込みを行っています。



EMC試験室

## 機能強化による会議の効率性アップ

■ インタラクティブプロジェクター **快適** **環境**



EB-1410WT

エプソンのインタラクティブプロジェクターは、社内会議やプレゼンテーションをよりスムーズに、より効果的にする機能を備えています。

ホワイトボード機能はPCレスで使用できるため、短い準備時間で会議を開始できます。PCインタラクティブ機能では投写画面に書き込みをした映像をネットワークで共有できるのに加え、2画面表示機能でテレビ会議映像と資料を同時に表示すれば、同じ画面を共有しながらお互いのボードに書き込みが可能で、TV会議システムの導入による多拠点でのインタラクティブな会議が可能です。このプロジェクターによって、事前準備から会議内容の共有にかかる時間を短縮してビジネスの効率を高めるとともに、配布資料の削減や人の移動に伴うエネルギーの低減に寄与します。



ビデオ会議イメージ

## 客観的評価による環境商品の選択

■ EPEAT®への登録 **環境**



EPEAT登録された WorkForce Pro WP-4590(米国向け)

米国で導入された環境影響評価システムEPEATにおいて画像機器商品の登録が2013年2月より開始されました。これを受け、お客様が環境に配慮した商品を容易に選択できるよう、米国で販売しているビジネスインクジェットプリンターと大判プリンターの登録を行いました。

エプソンが参加する画像機器商品の基準は、有害物質排除への取り組み、リサイクル素材の使用、省エネルギーなど、商品のライフサイクル全体にわたる33の必須項目と26の任意項目で構成され、商品の適合性が審査されます。

今後、EPEAT登録機種を順次増やすことで、環境商品の創出と販売促進による環境負荷低減に貢献します。



EPEATのロゴ

## 大容量インクタンクによる大量印刷の実現

■ 大容量インクタンク搭載プリンター **快適**



モノクロプリンター M205

2010年にエプソンが世界に先駆けて発売したインクタンクシステムを搭載したプリンターのLシリーズは、一度のインク補充で大量印刷ができ、エマージング市場

において大きな支持をいただいています。2012年には、小規模ビジネスユーザー、銀行、官公庁からの要望を反映して、本体の小型化や印刷速度・耐久性を向上させた機種、および低価格なモノクロプリンターのMシリーズを発売しました。

新商品は、インドネシア、ロシア、中国、ブラジル、インドなどの市場で販売され、今後他の地域へも順次拡大していきます。



インクタンクにインク注入

## 高い信頼性による安全走行の確保

■ 水晶ジャイロセンサー **安心**



XV-9000シリーズ

「XV-9000シリーズ」は、自動車の横滑りや横転を検出し安全装置を動作させるデバイスです。自動車の走行時の安全を制御する用途に使われるため、エプソンは徹底的に部品の信頼性を高めるものづくりを進め、人命を守ることに貢献しています。また、不良が発生する「可能性」を根絶するため、工程设计から作業手順に至るまで、一つひとつの工程でのヒューマンエラーを含めた不良発生要因の可能性を洗い出し、地道に改善を積み重ねてきました。

さらに、内蔵ICにシリアル番号を表示して検査履歴・加工データの情報を追跡可能にすることで、製品特性や不具合原因の緻密な解析ができるようになっています。



特別管理を行うために、製造工程には車載安全用のマークが付けられています。

## 実体験による商品の理解

### ■ GPS機能付きランニング機器 安心



マルチスポーツモデル  
SS-700S

WristableGPSはジョギングやマラソンなどの走行情報を記録する新しいコンセプトの商品です。そのため「お客様が商品を実際に装着し、その機能を体験していただく」ことが重要だと考え、エプソン販売(株)は多くの体験イベントを開催しました。

特に、アスリートからFUNランナーまでが参加するマラソン大会で体験イベントを開催し、多くのランナーに実際に機器を試用していただいています。参加いただいた方から、「軽い、装着感が良い。」「ビギナーにも使える。」「練習でも楽しめる。」とのコメントをいただきました。



体験イベント(第1回富士山マラソン)

体験イベントを開催した主な大会：  
荒川30K 秋大会、第41回タートルマラソン国際大会、第24回諏訪湖マラソン、第1回富士山マラソン

## ユニバーサルデザインによる認識性アップ

### ■ 大判インクジェットプリンター 安心



SureColor SC-T5050

2012年9月に発売した図面やポスター・POP制作を主体とするオフィス・学校向けの大判インクジェットプリンター「SC-T3050、SC-T5050、SC-T7050」でCUD認証(CUD:Color Universal Design)を取得しました。これは、色の識別が苦手な色弱者に配慮された商品や印刷物、建物施設を認定する制度です。

これらの商品は、表示ランプや液晶パネルの表示画面、本体操作部やラベル類、ソフトウェア画面などの配色を改善し色弱の方にも使いやすいようにしました。



CUDマークは、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により認証された製品に表示できるマークです。

配慮例：赤色を識別しやすい色に改善



保守必要時に橙色のLEDが点灯

赤色を識別しやすい配色に変更

## 多機能搭載による業務効率のアップ

### ■ 小切手スキャナー 快適 環境

小切手は、米国をはじめいくつかの国・地域において生活に欠かせないものとなっています。従来は銀行間の小切手の受け渡しを輸送で行っていましたが、法律の見直しとともに電子処理が認められるようになりました。エプソンは、「TM-S9000MJ」によって、小切手決済業務の電子化をサポートし、従来の小切手の

輸送にかかっていた業務負荷と環境負荷を低減しています。

「TM-S9000MJ」は、複数の機器を組み合わせる必要があった機能を1台で実現した点が大きな特徴であり、銀行窓口業務の邪魔にならない小さな設置面積と、高速処理、使い勝手の良さを兼ね備えています。業務効率を最大化するとともに、従来必要としていた個別の機器が不要になるため、それらにかかわるエネルギーや資源などの環境負荷低減につながります。

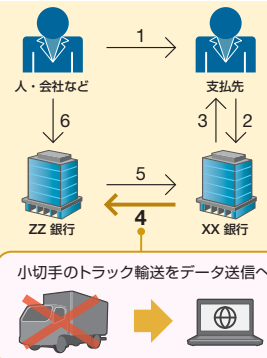
#### ● 小切手の電子処理化で輸送負荷削減

小切手を使った決済の仕組み

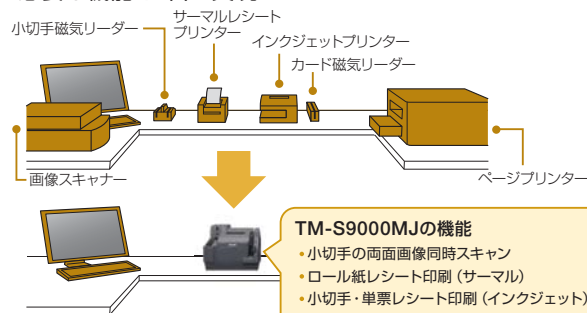
1. 小切手に支払金額を記入し、支払先に渡す
2. 換金もしくは銀行口座に入金するために、受け取った小切手を銀行に渡す
3. 現金を支払う

#### 4. 小切手を郵送

5. 送金
6. 口座から引き落とす



#### ● 必要な機能を1台で実現



#### TM-S9000MJの機能

- 小切手の両面画像同時スキャン
- ロール紙レシート印刷(サーマル)
- 小切手・単票レシート印刷(インクジェット)
- 小切手の磁気インク文字の読み取り
- 口座開設時に必要な写真免許証のスキャン
- ATMカードの磁気ストライプの読み取り(オプション)

## 品質向上活動

エプソンは、お客様に喜ばれ信頼される商品・サービスを創り続けるための具体的な行動指針として「品質方針」を定め、さまざまな活動を行っています。良い活動はグローバルに展開し、企業としてのレベルアップを目指しています。

**Web** 品質方針  
[http://www.epson.jp/company/hinshitsu\\_hoshin.htm](http://www.epson.jp/company/hinshitsu_hoshin.htm)

## 品質管理(QC)教育

エプソンは、企業体質改善や品質向上のため、課題の本質を見極めて論理的な分析で真因に手が打てる人材の育成を目指し、全社員を対象に品質管理教育を実施しています。

品質管理の基本的な考え方を理解し、日常管理や課題・問題解決に役立つノウハウやツールを学ぶ基礎教育や、より高度な解析を行うための専門教育など、現場ですぐ使える教育を体系的に展開しています。

### ● 品質管理教育体系図

	初級	中級	上級
全社員共通	QC入門コース	QC-A (製造系) コース QC-B (技術系) コース QC-C (スタッフ系) コース	
小集団チーム		問題解決型QCストーリー研修 課題達成型QCストーリー研修 なぜなぜ分析研修	
専門コース	品質工学入門コース	機能性評価コース パラメータ設計コース オンラインコース 直交表を使ったソフト検査コース 因子解析コース	信頼性専門コース

\* QC-ABCコースは、1コース以上選択受講

### ● 2012年度全社員共通教育の受講実績 (国内)

研修名	受講者数※1	受講率
QC入門コース	583人	93.6%(累計15,229人)
QC-ABCコース	590人	88.4%(累計13,545人)

※1 2012年4月初めから2013年3月末までの受講者数

## 海外生産拠点でのトレーナー教育

エプソンの商品はどの拠点で製造してもすべて同じ品質水準であることを目指しており、海外においても品質管理教育に力を入れています。

海外生産拠点において、品質管理教育のトレーナーを養成し、知識、指導力、講義スキルが一定のレベルに達した社員をトレーナーとして認定しています。



トレーナー教育(タイ)

### ● 2012年度トレーナー教育の実施状況

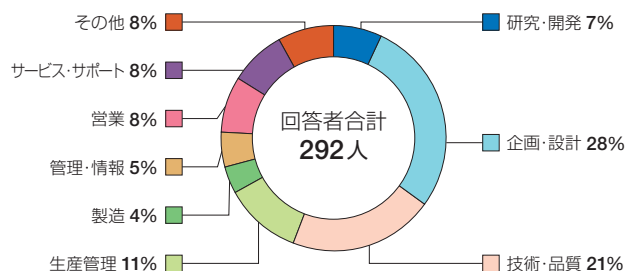
地域	海外生産拠点	トレーナー認定者
東南アジア	7社	累計103人
中国	8社	累計125人

## 「給料日はCSを考える日」の活動

エプソンは、社員一人ひとりがお客様の声に接することができる活動の一つとして、毎月の給料日に全社広報を通してお客様からいただいたご意見を社員に公開しています。お客様からいただく困りごとやお褒めの声を、お客様と直接接点のある部門だけでなくとどめることなく、全社員で共有することで、それぞれの部門が連携して取り組むCS活動につなげています。

2013年2月の給料日は、エプソン商品に対するお客様のお叱りの声を掲載し、社員に公開しました。その結果、「研究・開発」「企画・設計」「技術・品質」などの川上部門からのフィードバックが多く寄せられました。お客様の声を今後の商品開発に生かしていきます。

### ● 2013年2月の「お客様の声」に対するフィードバック部門



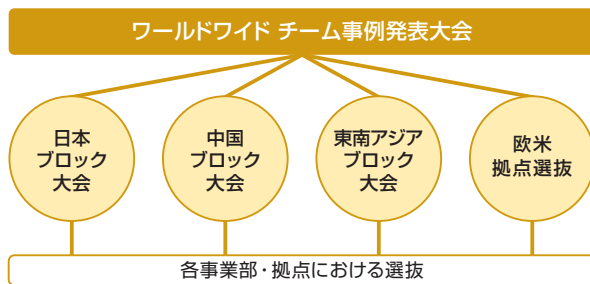
## ■ 品質改善への取り組み (E-KAIZEN 活動)

エプソンは日々のさまざまな問題、課題をチームや個人で解決する改善活動を「E-KAIZEN 活動」と称して、全グループで展開しています。

2012年度は、「新たな価値をお客様に届け続けるために、自らの質を高め、チーム力を磨き続けている」というSE15後期 CS品質中期方針に結び付けた活動を行ってきました。

チームでの改善活動の成果は、毎年日本・中国・東南アジア・欧米の各ブロックでの選抜大会を経て日本で開催する「ワールドワイドチーム事例発表大会」で発表され、最も優秀な活動が表彰されます。また各発表会での事例共有のほか、社内広報や社内イントラネットに詳細な活動内容を掲載し、良い活動の水平展開、相互研さんや改善啓発も行っています。

### ● チーム事例発表大会の選抜の流れ



2012年度は、10月に「ワールドワイドチーム事例発表大会」を開催し、各ブロックから選抜された17チームがその成果を発表しました。日本のマイクロデバイス事業部の発振器検査サークルの活動が最も優秀な活動と認められ、社長賞を授与されました。このサークルの活動は、既存のやり方がお客様価値につながっているかを考え抜いた改善であるという点が高く評価されました。発表者の上條まゆみは、「迅速な解決に向け、連日のミーティングでしたが、諦めず活動し続けたことが成果につながりました。今後も「小さなことでもコツコツと!」を合言葉に地道に活動していきます。」と抱負を語りました。



大会に参加した発振器検査サークルのメンバー  
(上條まゆみは写真中央)

## ■ 「CS・品質月間」での事例報告会

エプソンは毎年11月を「CS・品質月間」と定め、日々の品質保証活動に対する意識の向上や、さらなる品質向上に向けた全社活動を展開しています。

月間活動の一つである事例報告会は、個々の良い活動事例を全グループに水平展開することを目的に実施しています。2012年度は国内事業所から100名を超える社員が参加し、Aコスト(評価にかかるコスト)とお客様視点の2つのテーマによる報告会を開催しました。



社内公募で選出されたポスターを国内外の事業所に掲示

### テーマ1: 設計・技術者によるAコストに関する取り組み

エプソンは、検査が不要になるほどの高い品質のものづくりを実現するため、商品化の初期段階から品質を作り込む仕組みの確立を目指しています。このテーマでは、実際に活動している社員から、新たな検査員の力量評価方法の開発事例や検査に頼らない設計事例が報告されました。

### テーマ2: お客様視点から生まれた商品開発

お客様に満足していただくためには、こういったモノを作るかではなく、こういったコトをお客様に提供するのを起点としなければならないと考えています。このテーマ報告は、お客様視点から生まれた具体的な商品を事例としてプロジェクトリーダーとの討論会形式で行いました。商品開発に直接携わったメンバーがお客様の要望をどのように把握し、商品に反映していったのか、プロセスやツール、気付きのポイントなどを共有しました。



「CS・品質月間」中に開催した事例報告会

## 販売・サービス／サポート

エプソンは、商品・サービスを通じお客様価値を提供しています。お客様のニーズに合った商品を購入いただくため、正しく、わかりやすい商品情報の提供や購入後のアフターサービスの向上などに取り組み、お客様に「安心」してお使いいただけるよう努めています。

### ■ エプソン製パソコンのアフターサービス活動

エプソンドIRECT(株)のサポート方針は「使えない時間を1秒でも短くし、お客様をお待たせしない。そして、買ってよかった、次もエプソンドIRECTと言ってもらえること」です。

「パソコンが壊れたからといって、仕事は待ってくれない」状況は、どのお客様も同じです。お客様のパソコンが使えない時間を極力抑えるために、品質向上活動は当然のことですが、万が一「標準無償保証」期間内または「お預かり修理」加入期間中のパソコンが故障した場合は、土・日曜日を含めて修理センターに到着後1日で修理を終えてお返す体制を整えています。

2012年7月には、経済・経営情報誌「日経ビジネス」の「2012年版アフターサービス満足度ランキング」パソコン部門で、8年連続第1位を受賞しました。アフターサービスに携わっているCS・品質管理部門の畠山努はこの受賞に際し、「お客様の求めるサービスやサポートを提供するために地道な改善活動を実施した成果だと思っています。また、仕事に対する誇りと自信につながっています。これからも、お客様により大きな満足感を得ていただくように努めていきます。」と改めて決意を表明しています。



品質・アフターサービスに携わるCS・品質管理部門のメンバー  
(畠山努は前列右から3人目)

### ■ 中国における「新+心」販売活動

中国での販売を統括するEpson (China) Co., Ltd. (ECC / 中国)は、正規販売ルートによらない販売によって商品に改造などが加えられ、購入後のアフターサービス対応が迅速に受けられていないという市場分析結果に基づき、「新+心」販売活動を2011年から展開しています。

主な活動の一つとして、ECCの現有チャンネルにおいてカバーしきれていない4-6級都市において、お客様に「安心=購入時の安心と使用後の安心」して購入いただくために、「新+心」認定店の拡充活動を行っています。



「新+心」認定店のロゴ

認定にあたっては、機能や使用方法についての商品教育や研修を実施し、お客様のニーズに合った商品の提案や質問・修理に迅速に対応できるようにしています。「新+心」認定店は2013年3月末時点で約1000店舗となりました。

また、販売店にて直接商品を確認できないお客様に対し、図解による詳細な機能説明やオンライン販売などインターネットによる情報・サービスの充実を図っています。



「新+心」認定店への商品教育説明会

### ■ アドバイスリーフレット活動

エプソン販売(株)は、サービス担当者が出張修理や保守作業の際にお客様から「今後プリンターを使用していくにあたり、わかりやすい資料が欲しい。」という多くの声をいただき、タイムリーかつ的確にお客様の質問に回答できることを目的に、2009年から「アドバイスリーフレット活動」を展開しています。

アドバイスリーフレットはお客様への説明用としてサービス担当者が携帯するほか、保守契約のお客様の要望によりお渡ししたり、ホームページでの「よくあるご質問」の回答資料として活用したりしています。今後も、「エプソンのサービス担当者からはアドバイスがもらえる」を旗印に活動を充実していきます。



## 製品安全

エプソンは、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、世界中のどの国・地域でも同一レベル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よりも厳しい自主規制を幅広く設定し、お客様への安全・安心の提供に努めています。

また、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「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ます。

**Web** 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、これまでに蓄積した解析技術や専用解析設備を活用し、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につなげています。

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、安全品質の作り込みの徹底と、全社員に対する製品安全教育などを実施しています。

また、製品から発生する揮発性有機化合物やオゾン、粉じん、微粒子などのケミカルエミッションについて、積極的に自主基準値を定めその適合を確認することで、安全・安心な製品づくりに取り組んでいます。2013年4月に、ケミカルエミッション測定試験室は、国際規格であるISO/IEC17025に基づく試験所認定を取得しました。

### 製品の情報セキュリティに対する取り組み

社会的なITおよびネットワークの普及・発展に伴い、さまざまな製品においてその利用が一般的になる一方で、悪意ある第三者によるデータの改ざんや機密情報の漏えいといったセキュリティ上の脅威が懸念されています。

エプソンは、プリンターをはじめとしたネットワーク環境で使用される製品への取り組みとして、組み込みソフ

トウェアやプリンタードライバーなどの各種ソフトウェアを対象に、その脆弱性を可能な限り排除すべく、品質規格(EQS)を定め製品の安全性向上に取り組んでいます。

また2012年度は、エプソンのメールプリントに代表されるウェブサービス製品を、新たな対象として品質規格に反映しています。機器ソフトウェア企画設計部の上嶋恭一は、「**セキュリティ上の脅威からお客様を守るべく、可能な限り脆弱性を排除するために最新の脅威動向を分析して設計に取り組んでいます。**」と語りました。

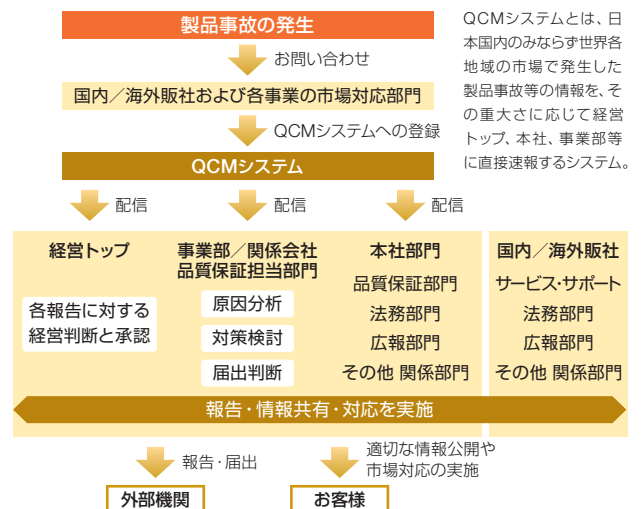


機器ソフトウェア企画設計部  
上嶋 恭一

### 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た外部機関への報告・届出を行っています。

#### エプソンにおける製品事故発生時の対応体制



**Web** 製品安全に関する重要なお知らせ  
<http://www.epson.jp/info/>  
 (2012年度に新たに掲載した「製品安全に関する重要なお知らせ」はありません。)

## 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目指し、高い目標を掲げて積極的に環境保全に取り組みます

### 環境活動の考え方

エプソンは、世界各国・地域で同じ目標と基準を掲げて環境活動に取り組んでいます。その基本姿勢は「企業行動原則」と「環境活動方針」に示しています。2008年、「環境ビジョン2050」を策定し、地球環境の悪化を食い止め、持続可能な社会を構築するうえでエプソンが備えるべき要件を示しました。地球の環境容量を等しく分け合うという基本的な考え方のもと、二酸化炭素(CO<sub>2</sub>)の排出削減と生物多様性の保全を大きな柱としています。

「環境ビジョン2050」を達成するには、要所に中間目標を置き、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。エプソンは、2015年の目指す姿を描き、長期ビジョン「SE15」のチャレンジ分野の一つで

ある「環境」について事業方針の中に環境活動を盛り込み、事業活動と一体となった環境活動を進めています。

### 2015年の目指す姿

従来の環境活動は、環境負荷をいかに低減するかといった点に主眼を置いてきました。環境配慮型の商品を、高効率で低環境負荷に生産するといった取り組みです。これは環境企業としての基盤となる重要な活動です。エプソンはさらに一歩進め、2015年に向けた活動の考え方の中心に「お客様」を置き、お客様にとっての価値として環境負荷低減を実現することとしました。新たな視点や環境コミュニティという考えを導入し、より幅広い発想と取り組みでさらなる環境負荷低減を実現していきます。

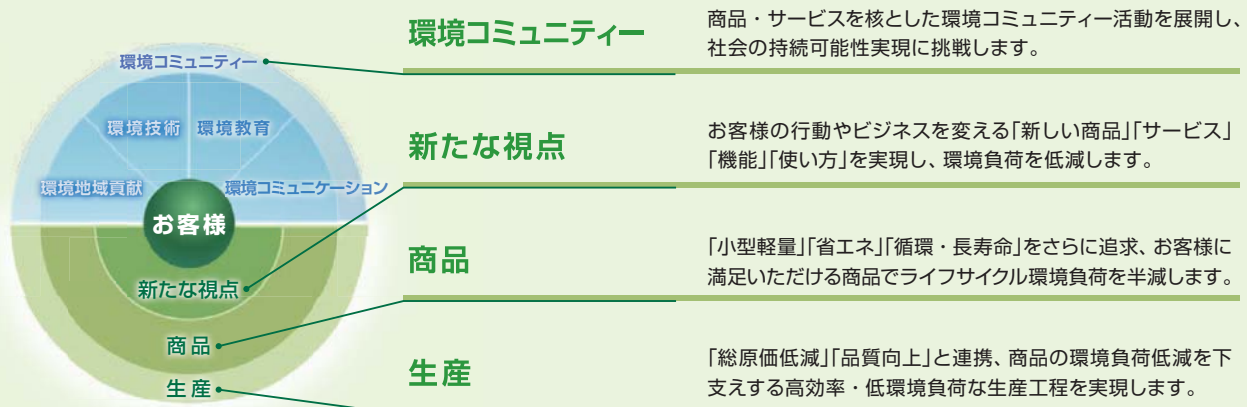


Web 環境活動方針  
[http://www.epson.jp/SR/environment/vision/environment\\_policy.htm](http://www.epson.jp/SR/environment/vision/environment_policy.htm)

Web 「環境ビジョン2050」の詳細  
[http://www.epson.jp/SR/environment/vision/vision2050\\_index.htm](http://www.epson.jp/SR/environment/vision/vision2050_index.htm)

### 2015年の目指す姿

「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



## 2012年度の実績

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、各事業戦略に沿って商品・サービスの環境負荷低減に取り組んでいます。

2012年度は、商品の小型・軽量化、省エネ化、循環型・長寿命化などの目標を達成し、環境負荷低減の基盤が整

いました。生産分野では施策を着実に実施し、グループ全体の環境負荷の削減目標を達成しました。

2013年度は環境負荷低減をお客様価値へとステップアップさせるべく、お客様が納得できる環境価値の提示に取り組めます。

2015年の目指す姿	2012年度実績
<b>新たな視点</b> お客様の行動やビジネスを変える「新しい商品」「サービス」「機能」「使い方」を実現し、環境負荷を低減します。	旧来の印刷プロセスを革新することで環境負荷を低減する商品群を拡充した 具体例: デジタルミニラボ向け新商品(SureLab SL-D3000)や、サイン&ディスプレイ市場への商品(SureColorシリーズ)などの投入
<b>商品</b> 「小型軽量」「省エネ」「循環・長寿命」をさらに追求、お客様に満足いただける商品でライフサイクル環境負荷を半減します。	各事業にて商品の小型・軽量化、省エネ化を推進した 具体例: 一般消費者向けインクジェットプリンター「EP-805A」は基板や内部機構の小型化などにより、商品質量を2006年発売の「PM-A920」比43%削減(ライフサイクルCO <sub>2</sub> は36%削減)
<b>生産</b> 「総原価低減」「品質向上」と連携、商品の環境負荷低減を支える高効率・低環境負荷な生産工程を実現します。	各事業所にて「総原価低減活動」を通じた各種削減施策を展開した ● CO <sub>2</sub> (目標:2006年度排出量比30%削減) : 2006年度比39%削減 (詳細P.34参照) ● PRTR対象物質(目標:2006年度排出水準以下) : 2006年度比42%削減 (詳細P.35参照) ● VOC (目標:2006年度排出水準以下) : 2006年度比38%削減 (詳細P.35参照) ● 排出物(目標:2006年度排出水準以下) : 2006年度比39%削減 (詳細P.35参照) ● 水(目標:2006年度使用量比50%削減) : 2006年度比55%削減 (詳細P.36参照)
<b>環境コミュニティ</b> 商品・サービスを核とした環境コミュニティ活動を展開し、社会の持続可能性実現に挑戦します。	各拠点・事業所において環境訴求活動を展開した 具体例: エコプロダクツ2012展示会での商品の小型化、省エネ、循環型・長寿命の訴求実施。台湾現地法人による環境教育プログラムを継続実施

## 生産

エプソンが取り組む「総原価低減活動」での工場・オフィスの省エネやスペース効率の向上、「品質向上活動」での歩留まり向上や検査レス化などの個々の取り組みは、お客様に提供する商品やサービスのライフサイクルの環境負荷低減に直結しています。

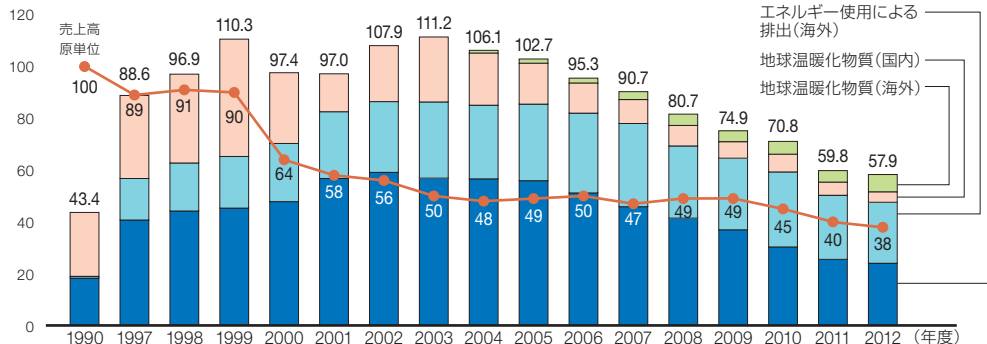
## 地球温暖化防止

エプソンは、「省エネによるCO<sub>2</sub>の排出量削減」「CO<sub>2</sub>以外の地球温暖化物質の排出量削減」を活動の軸に置き、国内事業所だけでなく海外も含むすべての関係会社で取り組んでいます。

2012年度は、2006年度比で地球温暖化物質全体を30%削減するという目標を掲げて活動を進め、グループの削減目標を達成しました。

### ● 地球温暖化物質排出量

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



\* 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。

## ■ 化学物質の管理

エプソンは、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、使用量の削減やPRTR(化学物質排出移動量届出制度)対象物質およびVOC(揮発性有機化合物)の排出量を削減するための施策を継続的に実施しています。これまで2006年度の排出実績をベンチマークとした管理指標を用い、各事業部が管理と削減を進め、2012年度も目標を達成しています。

また、これらの化学物質に関するデータを公開し、地域の皆様と意見交換会を通じてコミュニケーションを図り、信頼関係を築いています。

### 事例: アセトン使用量の大幅削減

液晶パネルを製造する当社諏訪南事業所は、液晶パネル内への液晶注入時の異物混入対策として行う洗浄工程でアセトン(有機溶剤の一種)を使用しています。

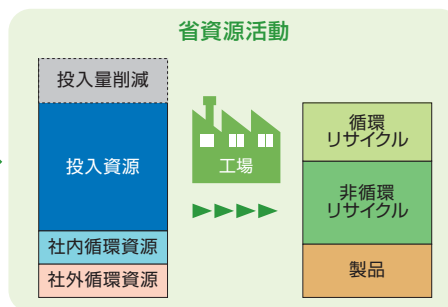
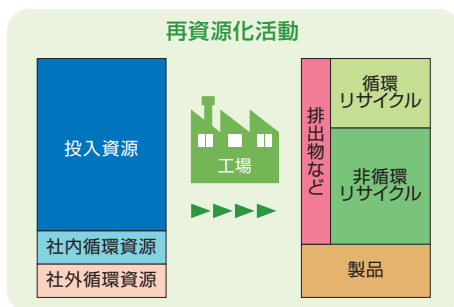
当事業所のすっきりサークルのメンバーは、E-KAIZEN活動でアセトンの使用量削減をテーマに取り上げ、従来のやり方にこだわらず、洗浄工程や部品材質の見直しなどにより、品質を向上しながら洗浄回数を大幅に減らし、アセトンの使用量を2011年度の10分の1にまで削減することができました。また、使用後の廃液や廃液容器も10分の1に減るなど、環境負荷低減に大きく寄与することができました。



アセトン使用量の大幅削減を達成したすっきりサークルのメンバー

各事業所・関係会社環境データ (PRTR、VOCなど)  
<http://www.epson.jp/SR/environment/reports/kogaidata.htm>

## ● ゼロエミッション活動



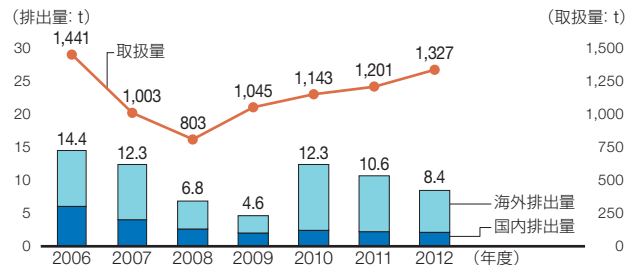
### 「再資源化活動」の定義

- ・ 排出物を100%再資源化
- ・ 可燃ゴミは1人1日当たり50g以下

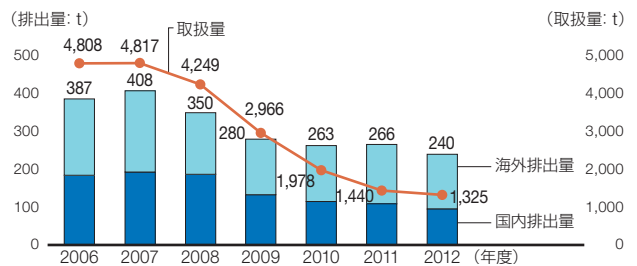
### 「省資源活動」の定義

- ・ 投入資源の削減
- ・ 資源循環活用などによる排出物排出量の削減

## ● PRTR対象物質取扱量・排出量



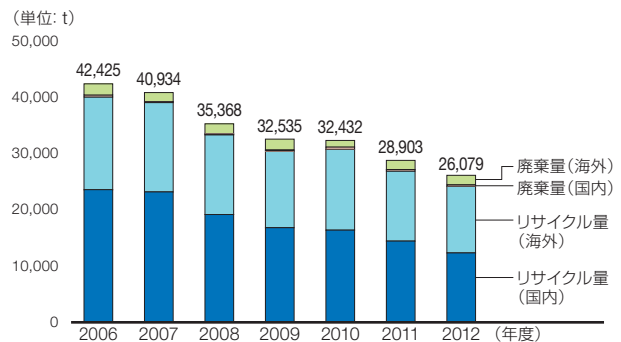
## ● VOC取扱量・排出量



## ■ ゼロエミッション

エプソンのゼロエミッション活動は、排出物を100%再資源化する「再資源化活動」からスタートしました。国内グループ会社および海外生産拠点のすべてが再資源化目標を達成しました。現在は生産工程での省資源化を図る「省資源活動」にシフトしています。

## ● 排出物\*1排出量



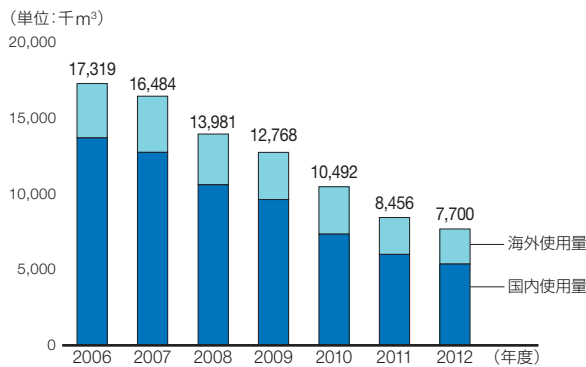
\*1 事業所内で不要となり社外に排出するものをいいます。

## ■ 水のリサイクル

エプソンは、リスク管理の観点から「水」と「資源」に注目し、環境負荷の低減や法規制への対応を推進しています。必要以上に水を汚さず、消費せず、使った水はリサイクルして使うことが基本です。

生産工程においては、工場排水のリサイクル率アップおよび水質規制強化への対応などに積極的に取り組み、水処理設備についてはより省エネタイプを導入するなど、総合的な環境負荷低減を図っています。

### ● 水使用量



## ■ 環境リスクマネジメント

事業活動によって環境を汚染した場合、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。エプソンは、環境汚染防止に関するグループ統一基準を定め、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につながるリスクを洗い出し、評価しています。その結果に基づく対策をとり、継続的なリスク低減にも努めています。2012年度は27拠点(国内17、海外10)で公害・廃棄物の社内監査を実施し、指摘事項の改善をほぼ終え、完了に向け対策継続中です。

2012年度は、法規制値超過(油分2件)が発生しました。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: 2件 苦情: 0件 事故: 0件

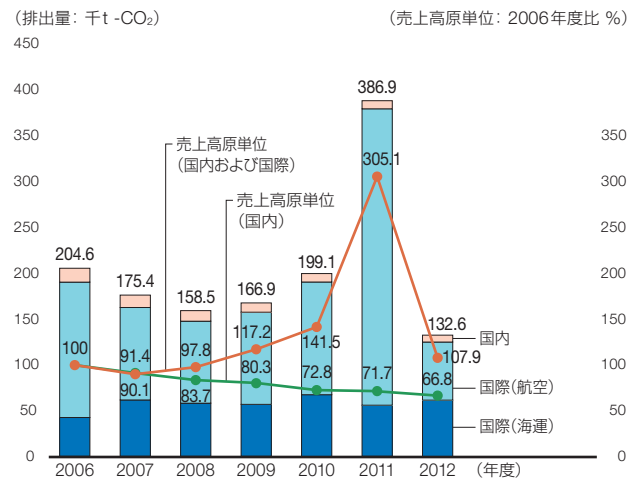
ISO14001 認証取得一覧  
<http://www.epson.jp/SR/environment/reports/iso14001.htm>

## ■ 輸送

エプソンは、商品・部品と排出物の効率的な輸送を通じて、CO<sub>2</sub>排出量の削減に取り組んでいます。商品の小型化によって輸送効率の向上を図るとともに、物流拠点の見直し、積み方やパッキングの工夫による積載効率の向上、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。

また、2011年度は国際間の輸送において、短納期での商品や部品の配送の必要が生じ航空便の使用頻度を増やしたことによりCO<sub>2</sub>排出量が増加しましたが、2012年度は船便を基本とする状態を維持し、CO<sub>2</sub>排出量の削減につながりました。

### ● 国内および国際間物流におけるCO<sub>2</sub>排出量



## ■ 土壌・地下水浄化活動

地下水の塩素系有機溶剤対策として、本事業所をはじめとする各事業所でバリア対策および揚水浄化を継続的に実施しています。

### ● 事業所別地下水データと浄化対策

(単位: mg/l)

事業所	2011年3月	2012年3月	2013年3月	浄化対策
本社	28	39	62	バリア対策、揚水浄化、モニタリング
塩尻	0.75	0.67	0.28	バリア対策、揚水浄化、モニタリング
富士見	0.14	0.12	0.12	バリア対策、揚水浄化、モニタリング
諏訪南	0.14	0.094	0.06	バリア対策、揚水浄化、モニタリング

\* 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)

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

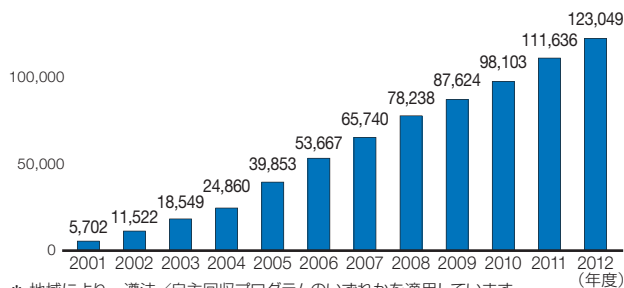
## 商品の回収・リサイクル

循環型社会を築くためには、企業・行政・消費者などとの連携のもと、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、1995年にトナーカートリッジの回収・リサイクルを開始しました。現在は、世界各国・地域の法規制やお客様ニーズに対応するため、完成品本体だけでなくカートリッジも回収・リサイクルするグローバルな体制を整えており、41の国と地域でカートリッジの回収・リサイクルを実施しています。

2012年度は、回収地域の拡大に加え、回収・リサイクル活動を一段と強化した結果、活動に対する認知度の向上が図られました。特に、オーストラリア、EU、台湾などの地域では、リサイクルスキーム創設への参加、プログラムやシステムの見直しを行い、回収・リサイクルの量的拡大とともに質的向上の成果に結び付けました。

### ● 完成品本体の回収量（累計）

（単位：t）  
150,000

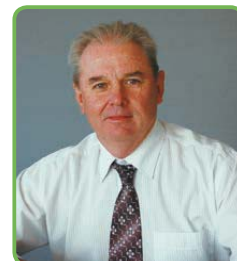


\* 地域により、遵法/自主回収プログラムのいずれかを適用しています。  
\* 回収量は、実回収と回収見込み量（費用負担済み）の総計を用いています。

### ■ 家電回収・リサイクルスキームへの参画

Epson Australia Pty. Ltd. (EAL / オーストラリア)は、2012年から始まった家電リサイクル制度において、政府とIT産業界メンバーの一員としてスキーム構築に参画し、使用済み家電製品の埋立量削減に取り組んでいます。

EALのGarry Pearceは、「私はAustralian and New Zealand Recycling Platform Limitedの役員として、政府が認定する無償の家電回収・リサイクルサービスの一つであるTechCollectを立ち上げました。EALはこれ



Garry Pearce (EAL)

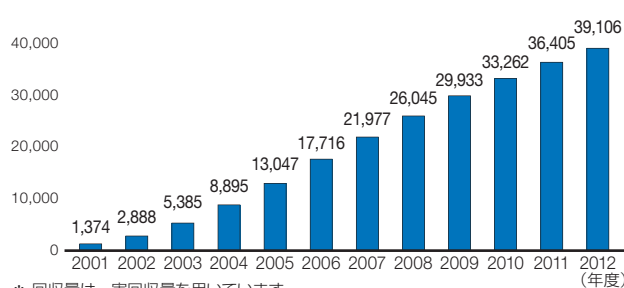
からもリサイクルを通して前向きに環境問題に取り組んでいきます。」とリーダーシップを発揮していくことを宣言しています。



TechCollectのロゴマーク

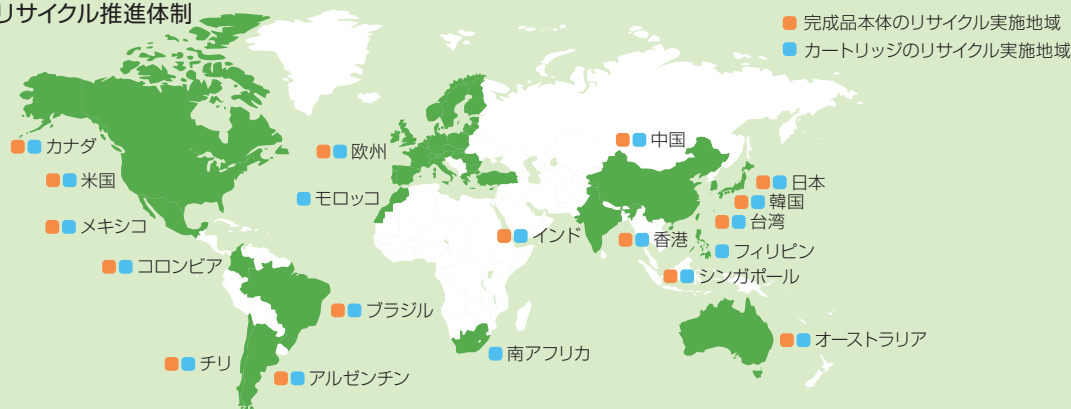
### ● カートリッジの回収量（累計）

（単位：t）  
50,000



\* 回収量は、実回収量を用いています。

### ● グローバル回収・リサイクル推進体制



## 環境コミュニティー

商品・サービスを核に、さらにはエプソンの持つ技術やノウハウを活用して、エプソンだからこそできる環境コミュニティー活動を推進しています。またこの活動を通じて、エプソンに対するお客様の期待やニーズを知り、それをもとに社会からの要請への対応力を高め、ステークホルダーとの連携を深めるより良いループを作り、持続可能な社会の実現へと貢献していきます。

### ■ 全国高校生エコ・アクション・プロジェクト

エプソンも構成メンバーの一員である「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」が協賛する「全国高校生エコ・アクション・プロジェクト」の活動に参加しています。

2012年度は、長野県諏訪清陵高校の生徒7名がエプソンミズベ(株)を訪問し、障がい者に配慮した工場設備の見学やカートリッジ仕分け作業の体験をしました。また、一緒に見学した県や市の議員や自治体職員の方々と環境活動について直接対話するなど、貴重な機会を有意義に過ごしました。



工場見学をしている学生たち

### ■ エコプロダクツ2012

「エプソンは、商品を通して環境負荷の低減に貢献します」をテーマとし、エコプロダクツ展に出展しました。最新商品を題材に、「小型・軽量化」「省エネ化」「長寿命化」「新たな視点」の4つの側面で、環境性能やお客様にとっての価値、商品の技術的背景などを紹介しました。

展示には、大判インクジェットプリンターで印刷したバナー表示や壁掛け対応プロジェクターによる映像投映など、環境負荷を低減する商品の特徴を活用しました。



大判インクジェットプリンターで印刷したバナーと環境商品の展示

### ■ グリーンタレントプログラム

Epson Taiwan Technology & Trading Ltd.(ETT / 台湾)は、台湾の大学生と大学院生を対象に、2011年度から環境教育プログラム「グリーンタレントプログラム」を実施しています。このプログラムは、台湾を持続可能な社会へと発展させる人材を育成することを目的にETTが企画したものです。

2012年6月、ETTにおいて「地球温暖化への企業の対応」をテーマにワークショップを開催し、50名の学生が参加しました。さらに、面接選考を経た9名の学生が9月に東北エプソン(株)でのセッションに参加し、生産現場の見学や実地体験、環境に配慮した製造や東日本大震災後の復興についての講義など、幅広い学びと体験の2日間を過ごしました。

東北エプソン(株)社長の酒井明彦との意見交換では、工場近隣住民の就労状況や環境情報の公開とコミュニケーションといった企業と地域社会とのかかわりや、環境と経済について、熱心な討論を行いました。



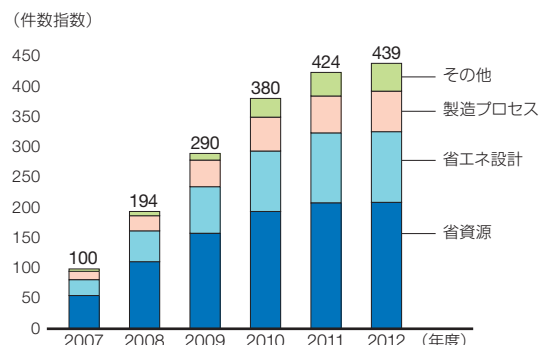
日本でのセッション参加者

### ■ 環境関連発明の奨励

エプソンは、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を目指し、環境負荷低減に顕著な効果を持つ環境関連の発明を社内で奨励しています。

2012年度においても、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ています。

#### ● 環境関連発明の特許出願件数指数(累計)



\* 2007年度を100とした場合の件数指数

# エプソンの人づくり

エプソンは、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

## 人材開発・教育

### ■ 人材開発の考え方

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、自己実現の夢をもった社員を支援し、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。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、また、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、および問題解決・課題達成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。

2012年度は管理職層に対し、管理職が果たすべき「ビジネス軸」および「行動軸」での役割・要件を明確にした新人事制度を導入しました。この制度を確実に実効あるものにするために管理職層の教育に力を入れています。

経営戦略の目的を正しく理解し、社内外の環境の変化に迅速、柔軟かつ適切に対応するマネジメント、および戦略実現のために果たすべき役割を組織や個人に展開し、適材を配置することで、所属メンバーを育成し成長を支援するマネジメント、この2つのマネジメントスタイルの修得に主眼を置いた研修を実施しています。

### ■ 管理職層のマネジメント研修

管理職層のマネジメント能力の向上を図るべく、「マネジメント実践コース」を実施し、国内および海外赴任中のマネージャークラスに受講の機会を提供しています。本コースは、受講生が管理職層に求められる役割や期待を理解し、意志・意欲をもってその役割に臨むために必要な知識・マネジメントスキル・行動を修得できるよう設計されています。また、単なる研修受講にとどまることなく、学んだことの職場実践も含めた構成となっています。

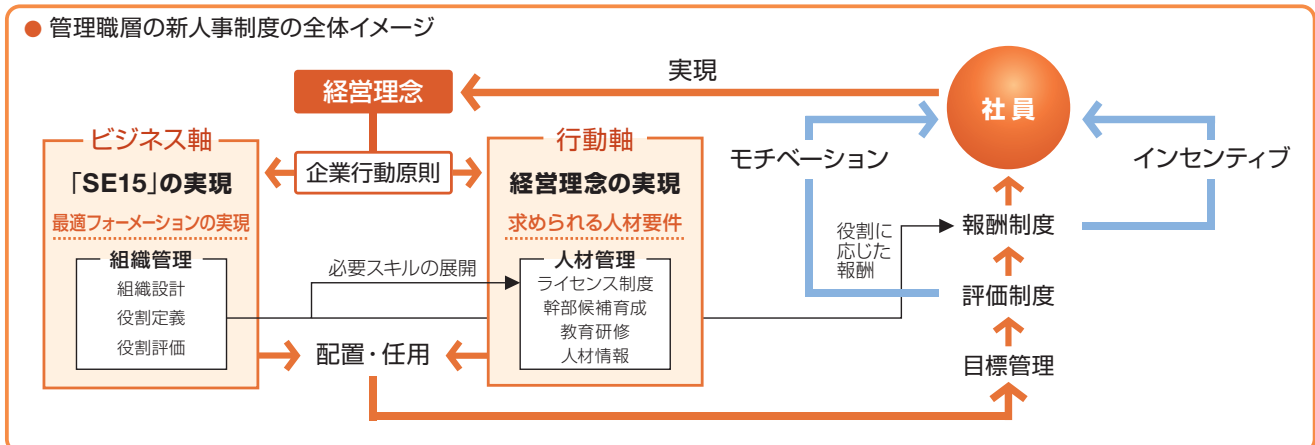
2012年度は、米国、インドネシア、中国、フィリピン、シンガポールにおいて海外赴任者を対象に開催しました。



海外赴任者のマネジメント研修(米国)

また、2013年2月には、海外現地法人のミドルマネジメント層を対象とした「グローバル・インキュベーション・セミナー2012」を開催し、26人が参加しました。このセミナーは、次代を担う各国・地域のビジネスリーダーを育成するとともに、各社のキー人材を通じてエプソンの経営理念を浸透・定着させる目的で1999年から実施しています。

Web 人材開発方針  
[http://www.epson.jp/company/epson\\_way/principle/human\\_policy.htm](http://www.epson.jp/company/epson_way/principle/human_policy.htm)





## ■ 新入社員教育

エプソンは、入社後の1年間で仕事に対する基本姿勢および仕事の進め方を習得するための教育期間と位置付けています。

入社後2週間は、ビジネスの実務基礎を身につける目的で、主に会社の仕組み、財務諸表の読み方、人事諸制度、エプソン社員行動規範、エプソンバリューなどの必要知識の習得にあてています。

引き続き、「ものづくり実践研修」において約2週間の体験学習を行います。新入社員はプリンターや腕時計の分解組立、QC(品質管理)教育、生産管理教育などを通じて「仕事に対する基本姿勢」と「仕事の進め方」を学びます。丸一日立ちっぱなしでヤスリをかけ続ける「ヤスリかけ作業」や「金鋸(かなのこ)切断作業」などの実践訓練を通じて、学生から社会人への意識改革を図り、規律や礼儀を身につけます。また、配属後すぐに職場で生かせるように、名刺交換、電話応対、来客応対などのビジネスマナーを実践学習し、ビジネスにおける礼節を考え、身につけます。



金鋸切断作業

## ■ 実践を通して人を育てる「ものづくり塾」

ものづくりの会社であるエプソンを支える、超精密加工、メカトロニクス、さらには商品を構成するさまざまな要素に関する技術・技能は、多くの先輩が長い時間を掛けて培ってきた「見えざる資産」であり、エプソンのDNA(遺伝子)となっています。「ものづくり塾」は組織部門として、この「見えざる資産」を継承し、お客様価値を創出できる「ものづくり人材」を育成しています。

「ものづくり人材」の育成は、「単に知識だけではなく、技術・技能を体得する」「ものづくりは人づくりとし、人は現場実践を通じて育成する」「果敢に挑戦し最後までやり遂げる」を基本的な考え方とし、現場での実践を軸に取り組んでいます。具体的には、製造現場支援での課題解決を通じた研修、新入社員を含めた各階層に対してのものづくり実践研修(機械加工基礎、電装、メカトロニクス基礎など)、技能五輪訓練を活用した製造基幹要員の育成など、多岐にわたる視点からの取り組みを行っています。



製造現場での課題解決を通じた研修

## 2012年度の社員構成および教育実績データ

### ● 社員構成

社員男女比率		管理職比率 <sup>※1</sup>		管理職の男女比率	
女性	18%	管理職	12%	女性	2%
男性	82%	一般職	88%	男性	98%

社員構成データは、セイコーエプソン(株)2013年3月末現在  
<sup>※1</sup> 管理職は課長以上(国内出向課長以上を含む)

### ● 階層別研修受講実績(国内)

研修名	対象者	受講者数	受講率
新入社員入社時集合研修	新入社員	287人	100%
C等級研修	新規C等級格付者	282人	96.9%
主任研修	新任主任	131人	97.0%
新任課長研修	新任課長	50人	90.9%

\* 未受講者は2013年度に受講予定

### ● 主なeラーニング(国内)

研修名 <sup>※2</sup>	公開日	受講者数 <sup>※3</sup>
情報セキュリティー基礎編(2012)	2012年 4月	18,069人
調達基礎(下請法)(2012)	2012年10月	10,383人
安全保障貿易管理教育(2012)	2012年10月	11,882人
環境基礎教育II(2012)	2013年 2月	7,599人

<sup>※2</sup> コンプライアンス教育

<sup>※3</sup> 公開日から2013年3月末までの受講者人数

 教育研修体系(国内)  
[http://www.epson.jp/SR/our\\_people/development/index.htm](http://www.epson.jp/SR/our_people/development/index.htm)

## 公正な職場づくり

### 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・撤廃する活動に積極的に取り組んでいます。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。

2012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も設置しています。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。

**Web** 人権と労働に関する方針  
[http://www.epson.jp/company/epson\\_way/principle/human\\_rights.htm](http://www.epson.jp/company/epson_way/principle/human_rights.htm)

### 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%（2012年度は98%）となっています。また女性の勤続年数は21.4年と、男性の勤続年数18.0年を上回っています。

#### ● 育児休職取得者の推移

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>	
2012	80人	66人	100%	14人(12人)	1人
2011	66人	55人	98%	11人(10人)	2人
2010	82人	64人	100%	18人(15人)	2人
2009	74人	53人	100%	21人(20人)	0人

※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

**Web** 健やか休暇  
[http://www.epson.jp/SR/our\\_people/fairness/index.htm#sukoyaka](http://www.epson.jp/SR/our_people/fairness/index.htm#sukoyaka)

### 労働時間管理

当社は長時間労働を防止するため、労働時間管理に関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。

### 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て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。週1回以上の定時退社日の徹底、子供参観日を開催する事業所の増加など、制度の定着も進んでおり、次世代育成支援対策に取り組む企業として、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。



次世代認定マーク「くるみん」

男性の育児休職取得者も毎年出ており、取得者の一人である松山茂は「休職し家に居ることで、妻の笑顔と子供が日々成長する姿をじっくり見ることができた。また、休職を通じてさまざまな経験や出会いもあり、自身も成長できる“育自”にもつながっている。」と述べています。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。



育児休職中の松山茂

### 労使の取り組み

当社は労使が一丸となり、より良い職場環境づくりに向け、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。

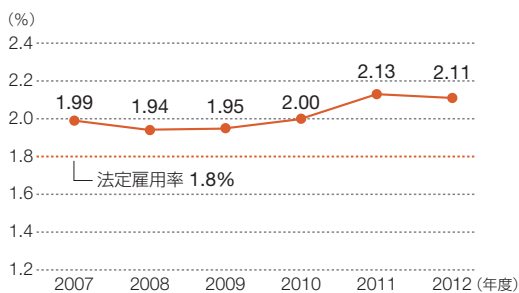
**Web** 主な福利厚生制度(国内)  
[http://www.epson.jp/SR/our\\_people/fairness/index.htm](http://www.epson.jp/SR/our_people/fairness/index.htm)

## 障がい者雇用

エプソンでは、障がいを持つ多くの社員が活躍しています。トイレや駐車場などの設備面での工夫に加え、社内研修や面接時の手話通訳の用意、人工透析のための特別早退制度など、制度面での配慮も行っています。また、より能力の発揮しやすい、働きやすい職場環境の整った、特例子会社エプソンミズベ(株)と(有)エプソンスワンを設立しています。

さまざまな仕事がある中で、エプソンミズベ(株)は、プリンターメーカー6社・日本郵便(株)と共同で、「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」という環境活動の一翼を担っています。日本全国から回収された使用済みインクカートリッジを、メーカーごとに仕分けをし重さを量り数を数え、各メーカーに報告し発送する作業を行っています。

### 国内グループ会社の障がい者雇用率推移



## 障がい者技能競技大会(アビリンピック)での活躍

優れた技能を持ち、その力を発揮し貢献している障がいを持つ社員がいます。その中の一人、エプソンミズベ(株)の向山雅士は、「普段ははんだ付けの仕事を担当していますが、仕事の質を高めるためには自分の技術力の向上が必要だという考えのもとに、長野アビリンピックへの挑戦を決めました。訓練と努力を重ねた結果、電子回路接続種目で金メダルを獲得することができました。大会への参加の際には、共に働く仲間たちの協力や応援もあり、チームの結束力も一段と強くなりました。」と語っています。

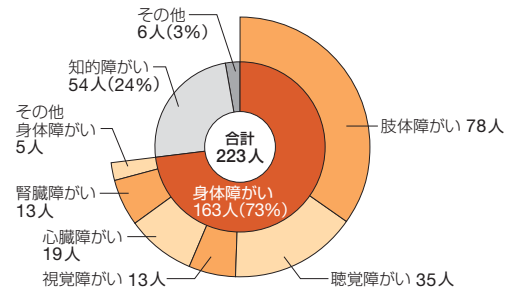


エプソンミズベ(株)のアビリンピック参加選手たち



競技に臨む向山 雅士

### 国内グループの障がい者構成



## 「障害者雇用優良事業所等全国表彰式」でのダブル受賞

エプソンミズベ(株)は、長年にわたり障がい者の雇用の促進と職業の安定に貢献したことにより、障がい者雇用優良事業所として、(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構から理事長表彰を受賞しました。エプソンミズベ(株)社長の宇留賀弘は、「社員の努力とスタッフの皆様のご協力のおかげです。今後は厚労大臣賞を目指し、皆と力を合わせ、ミズベ



優良事業所表彰式

を盛り立てていきたいと思います。」と熱く語っていました。

また、社員の藤森千恵も、障がい者雇用支援月間ポスターの原画に使用する写真募集に応募し、ともに働く仲間の真剣な姿を撮影した写真で、見事に理事長賞を受賞しました。作品は、当支援月間のポスター原画として、全国各地で掲示されました。



受賞作品「技術よし!動作よし!確認よし!」と藤森 千恵

# 労働安全衛生

企業活動の基盤として、労働安全衛生に取り組んでいます

## 労働安全衛生の考え方

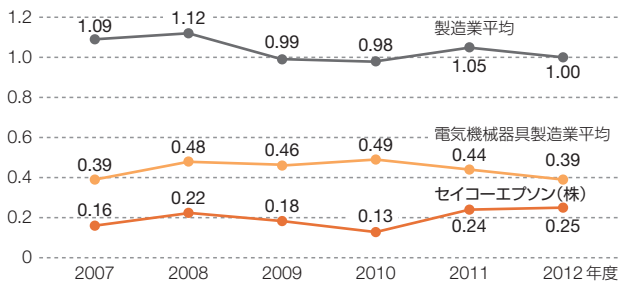
エプソンは、世界のすべての社員が安心して働ける安全衛生環境の維持向上と、社員一人ひとりが生き活きと仕事に取り組める心身の健康維持が、企業体質の根幹を成すものと考え、全世界で労働安全衛生活動を行っています。

エプソンは、2000年度から、国際労働機関（ILO）の指針に準拠した労働安全衛生マネジメントシステム（OSHMS）をベースに、「安全」「衛生」「防火・防災」を3本柱とした独自の仕組みである「NESP（New EPSON Safety & Health Program）」を運用しています。NESPに則して、「自分の職場は自分で守る」を念頭に現場管理を徹底し、グループ各拠点の自走による安全衛生管理レベルの向上を目指し活動しています。

### ● NESPの基本概念図



### ● 労働災害度数率推移（国内）



\* 労働災害度数率：100万延べ労働時間あたりの労働災害による休業1日以上の死傷者数をもって表したものの

$$\text{労働災害度数率} = \frac{\text{休業災害死傷者数}}{\text{延べ労働時間}} \times 1,000,000$$

\* 再集計の結果、「サステナビリティレポート2012」の掲載値と異なる部分があります。

## ワールドワイドな取り組みと自走化

### ■ 総括安全衛生管理者会議

エプソンは、半期ごとに国内外の事業所および関係会社の総括安全衛生管理者が参加する「総括安全衛生管理者会議」を開催し、自らの責務を再確認しています。また、各事業所の活動事例を紹介し合うことにより、お互いに自走活動のレベルアップに役立てています。

特に大規模な生産拠点多く点在している中国圏では、独自に各拠点の安全推進責任者を集めた「中国圏製造会社総括安全衛生管理者会議」を四半期ごとに開催し、共通課題の認識合わせや、中国特有の法令対応などの重要施策の討議を行い、国情に応じた、かつ各拠点の歩調が合った安全衛生活動を展開しています。

### ■ 調達先の安全管理

エプソンは、グループの安全管理のガイドラインに従い、調達先の安全管理体制を確認し、課題やリスクの改善に向けた提案を行っています。提案後は現地法人の安全担当者による調達先の改善支援を継続的に行い、調達リスクの低減を推進しています。



調達先の安全視察（フィリピン）

### ■ EPIでの社員啓発活動

Epson Portland Inc. (EPI / 米国) は、NESPに関する独自の改善提案制度を設け、アイデアを提案した社員に文具などの景品を贈呈するイベントを毎年開催しています。NESPへの社員の関心の維持向上に一役買っています。



EPIでの安全提案賞の景品抽選会

## 心と体の健康づくり

### ■ 健康管理の取り組み

エプソンは、NESP活動の重要項目の一つとして健康管理活動を行っています。

国内では、中期計画「健康エプソン21」を制定し、「過重労働に関する健康管理」「生活習慣病」「こころの健康」を重点分野と位置付け、働くことで心身の健康を害さないよう健康の維持・増進を図っています。

2012年度は「健康管理支援システム」を整備し、社員自らが健康情報を随時閲覧することで自らの健康管理を行うセルフケアと、人事部門と管理職が安全配慮上必要な就業制限情報を入手し業務に配慮するラインケアを強化するとともに、健康管理部門による効率的な業務支援（医療職スタッフケア）の提供によりトータル管理を図れるようにしました。

海外においては、国や地域ごとに労働衛生法令が異なるため、それぞれの現地法人が現地法令に基づき健康管理を推進し、各社の実態に合わせた継続的な改善を図っています。2012年度は、自社の健康管理の取り組み強化を目的として、インドネシアにある2社の健康管理スタッフが来日し、日本における産業保健活動に関する研修を受けました。

### ■ 海外赴任者への支援

海外赴任者に対しても国内と同様に、毎年の健康診断や「健康管理支援システム」の利用、電話や電子メールでの保健指導を受けられる環境を整えています。また、産業医・産業看護職が3年周期の計画で東南アジアを中心とした海外現地法人への巡回を行い、赴任者とその家族の健康状況を見守っています。

2012年度は産業医と産業看護職がインドネシアとフィリピンにある現地法人を巡回し、赴任者との健康面談や現地医療機関の視察を行いました。また、海外赴任者への健康に関する情報発信や相談などの事業所間のばらつきをなくし、漏れのない対応をするために「グローバルヘルスサポートデスク」を新設しました。

### ■ メンタルヘルスの取り組み

当社は2010年から、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を展開しています。

2012年度は、国内において大規模な要員の配置転換が行われました。配置転換に際し、該当者がメンタル不調や体調不良に陥らないよう、人事部門と健康管理部門とが協同で健康管理面での支援を行いました。配置転換者の健康面の支援に携わっている専属産業医の大里厚は、「**長年携わってきた職場を離れ新たな業務にチャレンジする社員は、物理的にも精神的にも大きなストレスにさらされます。そうした中で社員が能力を最大限に発揮できるように、いかにフォローしていくかが課題であり、メンタル不調や健康障害を起こさないように、健康面での見守りが必要**です。」と語っています。



エプソン統括産業医補佐  
日野事業所 専属産業医 大里 厚

### ■ 防火・防災の取り組み

エプソンは、グループから災害を出さないという社会的責任から無災害企業を宣言し、「自分たちの会社は自分たちで守る」をスローガンに、防災組織を編成し、初期消火班として自衛消防団を組織しています。毎年8月の最終稼働日を「エプソンの防災の日」と定め、広域的な災害発生に備え、グループ統一の企画および計画に基づいて、安否情報システムを活用した安否確認や非常用通信機器を使った情報伝達訓練など、グループ全体で大規模な防火・防災訓練を実施しています。

本社事業所自衛消防隊副隊長の山本亜矢子は、「**自衛消防隊は消火活動や規律、防災に関する知識を習得するために定期的に訓練を行っています。活動を通して他部門の方々と交流もでき、良い経験となっています。**」と、自衛消防団活動を評しています。



本社事業所 自衛消防隊 副隊長  
山本 亜矢子

# 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、経営理念を実現するための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、コーポレート・ガバナンスにおける基本的な考え方を、企業価値の継続的な増大および経営のチェック機能の強化や企業倫理の遵守による経営の高い透明性と健全性の確保としています。

当社は現在、取締役会および監査役会を設置しています。取締役会は、9名の取締役で構成され、毎月1回および必要に応じて随時開催し、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関わる事項について意思決定を行います。なお、2012年6月の定時株主総会において、社外の視座と見識を経営に積極的に取り込むことを狙いとして、社外取締役を選任しました。

また、取締役会あるいは社長の諮問機関として各種経営会議体を設置し、適切な意思決定のための審議を図り業務執行の充実に努めています。

 コーポレートガバナンス  
<http://www.epson.jp/company/governance.htm>

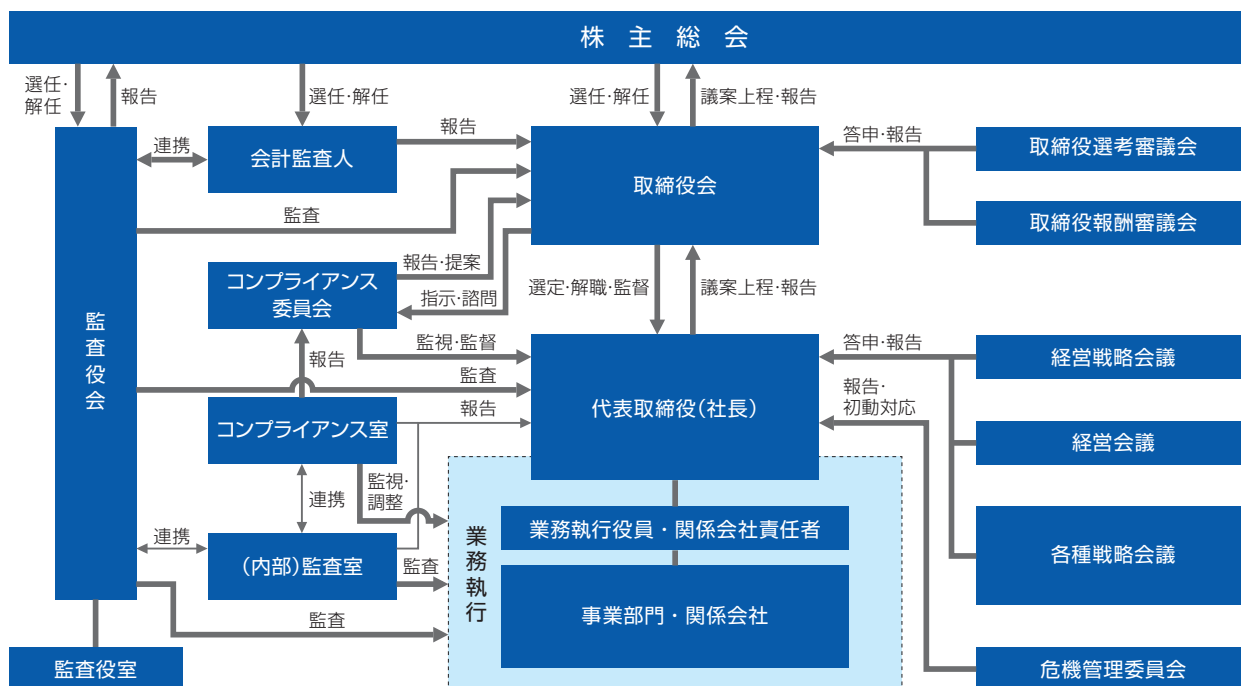
## 内部統制システムの整備状況

エプソンは、「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、グループ全体で共有しています。内部統制については、以下のとおり、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。

### ■ グループガバナンス

当社は、グループマネジメントの基本を「商品別事業部制による事業部長の世界連結責任体制と、本社主管機能のグローバル責任体制」とし、事業オペレーション機能を担う子会社の業務執行体制の整備に関する責任は各事業部門の責任者が負い、グループ共通のコーポレート機能などについては本社の各主管部門の責任者が責任を負うことにより、子会社を含めたグループにおける業務の適正化に努めています。

### ● ガバナンス体系



## ■ コンプライアンス・リスクマネジメント

当社は、2013年3月の取締役会において、コンプライアンス・リスクマネジメントの充実を目的とした社内体制の整備を決議しました。そのポイントは、コンプライアンス担当取締役（CCO）の選任、コンプライアンス委員会およびコンプライアンス室の設置です。

新体制では、取締役の諮問機関としてCCOが委員長を務めるコンプライアンス委員会においてコンプライアンス活動の重要事項について審議し、取締役会に報告・提案することにより業務執行を監督します。またコンプライアンス室が、①コンプライアンス推進全般のモニタリングおよび是正・調整を行い、活動の網羅性と実効性を高め、②リスクの常時モニタリングおよびリスク管理活動全般を統括し、リスクの低減に努めます。

一方、社長の諮問機関である経営戦略会議においてコンプライアンス推進・徹底の重要事項およびリスクマネジメントの重要事項について多面的に審議することにより、コンプライアンス・リスクマネジメントの実効性の確保に努めています。重要リスク発現時には、所定の危機管理プログラムに従い社長の指揮下で全社的に速やかな初動対応をとる体制としています。また社長は、定期的に取り締役にコンプライアンスの執行状況およびリスクマネジメントに関する重要事項を報告するとともに、必要に応じ対策を講じます。

エプソンでは内部ならびに外部の通報窓口を有するエプソン・ヘルプライン、その他の各種相談窓口を設け、実効性の高い内部通報制度の整備・運用に努めています。

### 各種相談窓口

- エプソン・ヘルプライン（コンプライアンス室）
- ハラスメント相談窓口（人事部）
- 長時間労働相談窓口（人事部）
- 従業員相談室（総務部）
- 労働組合相談窓口（労働組合）
- インサイダー取引相談窓口（法務部）
- 独占禁止法相談窓口（法務部）
- 腐敗（賄賂）規制に関する相談窓口（法務部・総務部）

## ● 遵法活動

### ■ ECCでの「法務季刊」発行

Epson (China) Co., Ltd.(ECC /中国)の法務部門は、2011年10月から会社業務にかかわる社外の法律ニュースを取り上げ、ECCに置き換えてその留意点と対策を説明する「法務季刊」を四半期ごと発行しています。社員の法律意識を向上させ、日常業務における危険・不安に対する感度を上げることによって会社の法的リスクを回避することを目的としています。ECCでは、中国語だけでなく、日本語版も作成し、日本人赴任者と日本の関係部門とも共有することにより、中国だけでなく、グループとしての遵法意識の浸透に一役買っています。



「法務季刊」中国語版

### ■ 内部監査

社長直轄の監査室は、事業部ならびに子会社に対して、リスク管理、統制・牽制および経営管理方法の有効性・効率性ならびに遵法の観点から監査を実施し、顕在化した問題点についてはフォローアップ監査により改善状況を確認することで、経営におけるリスクを極小化する役割を担っています。また、グループガバナンスの観点から、欧州、米州、中国、東南アジアの各地域統括会社の監査部門より監査結果報告を受け、グループ全体の内部監査を統括しています。

### ■ 財務報告にかかわる内部統制

財務報告の信頼性を確保するための内部統制（J-SOX）の監査を毎年実施しています。監査対象の当社事業部および子会社は、内部統制の整備・運用を自己評価し、J-SOX主管部門が評価結果の有効性を担保する「自律分散型」の評価を実施しています。監査対象外の当社事業部・子会社・関連会社は、内部統制の自己点検を実施し改善を行っています。

## ■ 貿易管理の取り組み

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おり、お客様・お取引先は全世界に広がっています。お客様にエプソンの商品やサービスをタイミングよくお届けするために、貿易を円滑に行うことが不可欠です。

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や枠組みがあり、国際社会の一員としてこれらを遵守することが求められています。

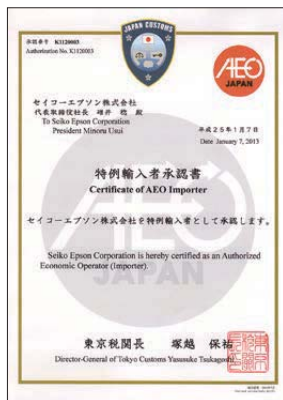
これらを踏まえ、エプソンは貿易管理の体制を整え、円滑な貿易の実施に総合的に取り組んでいます。この結果、国内外の関係当局が設けた貿易管理に関する制度やプログラムにかなう企業として、これまでに世界各地で以下のような認証を受けています。

### ● 認証一覧

会社名	制度／認証官庁
セイコーエプソン (株)	特別一般包括許可取得企業 (経済産業省)
セイコーエプソン (株)	特定輸出者 (財務省 東京税関)
Epson America Inc.	C-TPAT※1パートナー (米国税関)
Epson Portland Inc.	C-TPAT パートナー (米国税関)
Epson El Paso Inc.	C-TPAT パートナー (米国税関)

※1 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

また、当社は2013年1月に東京税関から特例輸入申告制度に基づいた「特例輸入者」の承認を取得しました。特例輸入申告制度とは、コンプライアンスと貨物のセキュリティ管理に優れた者に認められる輸入通関にかかわる優遇制度で、特例輸入申告を行うことにより、輸入時の税関による書類審査や貨物検査率の軽減、輸入貨物の本邦到着前の輸入申告および許可が可能となる制度です。この制度を利用することで、通関に要するリードタイムの安定化が図られ、サプライ・チェーン・マネジメント上のメリットを受けることができます。



「特例輸入者」承認書

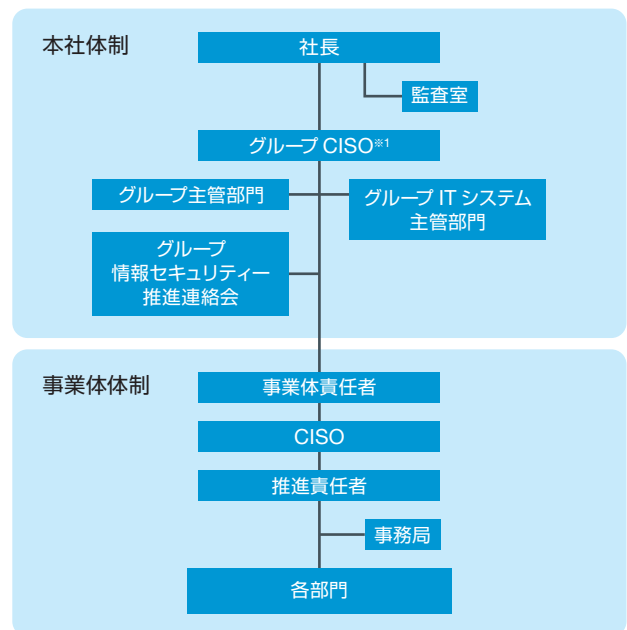
## エプソンのセキュリティー

エプソンは「企業行動原則」において、人・資産・情報のセキュリティーについて「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する」ことを謳っています。社員をはじめ、来社中の皆様の安全が確保できるセキュリティー体制を整え、すべての資産を適切に管理するとともに、他者が有する資産を尊重する、個人情報・機密情報を厳重に管理し情報漏えいを防止するなど、社員一人ひとりがそれぞれの立場でセキュリティーの重要性を認識し、実践できる推進体制を構築しています。

### ■ 情報セキュリティー

エプソンは情報セキュリティー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ー基本方針」として定めています。グループを構成する一人ひとりが情報セキュリティーの重要性を認識し、その考え方を実務に反映した情報セキュリティーガバナンスと企業風土の構築を進めています。

### ● 情報セキュリティー体制図



※1 Chief Information Security Officer : 情報セキュリティー統括責任者

Web 情報セキュリティー基本方針  
<http://www.epson.jp/company/securitypolicy.htm>



エプソンは、各事業体がグループ同一の基準によって情報セキュリティの仕組み構築と維持管理を行う体制をとっており、事業体ごとの体制や管理策の整備・運用状況の評価、情報セキュリティにかかわるリスクマネジメントが有効に機能しているかを内部監査により確認しています。また、活動の水平展開と進捗管理を目的に、各事業体の情報セキュリティ推進責任者による推進連絡会を開催しています。

また、エプソンは組織的な情報セキュリティマネジメントの継続的な向上のため、ISO27001に準拠したISMS認証（情報セキュリティマネジメントシステム認証）を取得しています。現在セイコーエプソン（株）のビジネスシステム事業部およびIT推進本部、データセンター、エプソン販売（株）が認証を受け、適切なマネジメントを行っています。

情報セキュリティに関する社員への教育・理解浸透・啓発は、eラーニング教育および部課長教育を通して行っており、中でもeラーニング教育は役員を含めた対象者全員が100%受講しています。また毎年7月を強化月間と定めて全社的な理解浸透・啓発活動を実施するほか、社内やプライベートで活用できる具体的な対策・行動事例を紹介した月刊「情報セキュリティニュース」を発行し、社員への意識付けを行っています。

2012年7月の「情報セキュリティ強化月間」では、「見なおそう電子メールの使い方」をスローガンとして、業務に不可欠な電子メールについて取り上げました。電子メールの不適切な使い方により、仕事の品質を落としたりお客様にご迷惑をお掛けするなどの事例が報告されており、月間を契機に電子メールのルールやマナーについて再確認するとともに、適切な電子メールの利用を徹底しました。

## ■ 個人情報保護

個人情報保護については、内部監査を実施し、確実に管理されているかを確認しています。

プライバシーマークを付与されたエプソン販売（株）、エプソンダイレクト（株）は、引き続きこの制度の運用（更新）を行っています。

エプソン販売の中島恭一は、「エプソン販売は、2005年3月に「プライバシーマーク」を取得し、以降4回の更新を完了しています。取得にあたっては1年間の準備期間で社内ルールの構築、教育など関係者の負担も大変でしたが、現在では「個人情報保護活動」も全社で定着しています。エプソン販売では多くのお客様情報をお預かりしていますので、社員自らがこの活動の重要性を理解し、自主的に取り組んでいます。」と語っています。



エプソン販売（株）中島 恭一

## ■ 知的財産保護

エプソンは、独創的な差別化技術を知的財産権として保護し、既存事業を円滑かつ永続的に発展させ、新規事業の育成と事業化の促進を知的財産の側面から強力にサポートすることにより、結果的に知的財産が企業収益に貢献する活動を進めています。また、第三者の権利を十分に尊重し、その権利を侵害しないよう未然防止を図りながら事業運営を進めています。

2012年の年間出願人別特許登録件数は、日本では13位、米国においては12位になるとともに、科学技術の向上と産業の発展に寄与したことが認められ、2012年度全国発明表彰「日本弁理士会会長賞」および「発明賞」、関東地方発明表彰「特許庁長官奨励賞」などを受賞しています。



全国発明表彰の当社受賞者

さらに、世界各国・地域において知的財産権の理解・尊重にも力を入れています。中国では2007年にEpson (China) Co., Ltd. (ECC / 中国) が知的財産権報道研修プロジェクトを立ち上げ、メディアと協調しながら中国の学生向け知的財産啓発活動を継続的に実施してきました。

# 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 調達の考え方

### ■ 調達基本方針と調達ガイドラインに沿った調達活動

エプソンは、「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」と経営理念に掲げ、「企業行動原則」および「調達基本方針」に基づいた調達活動を行うことにより、国際社会・地域社会の中で、共感に裏付けられた「調和ある発展」を目指しています。

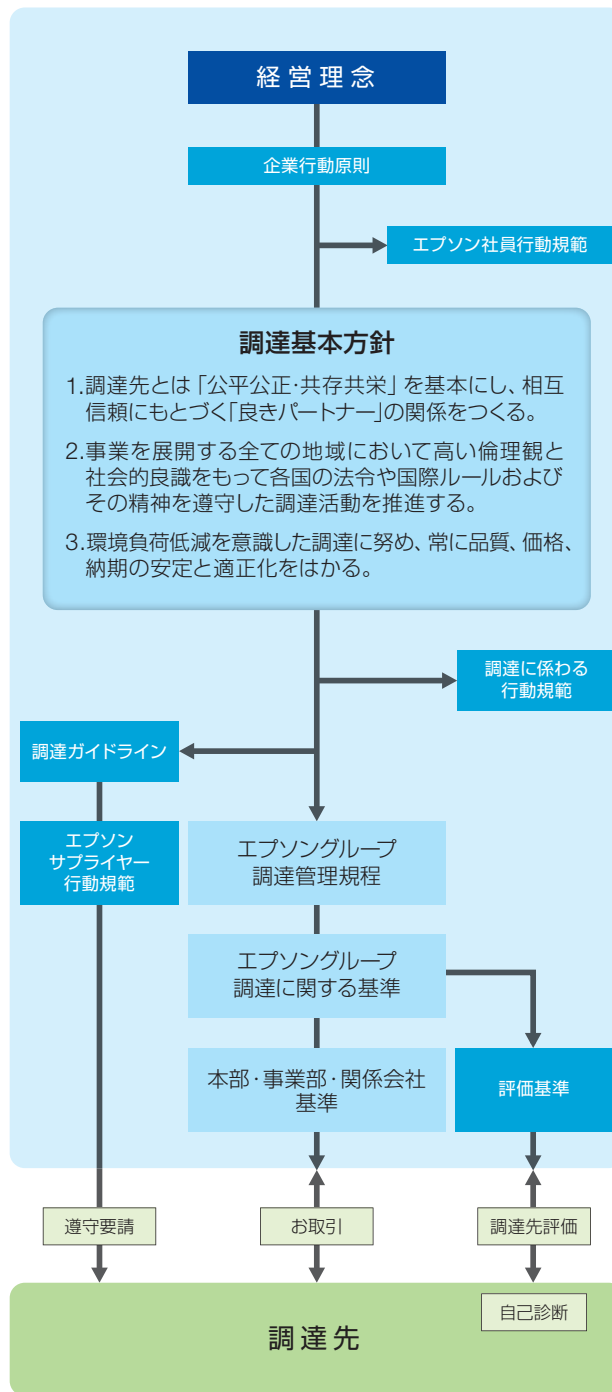
そのため、世界各国・地域の調達先に、エプソンの基本理念を理解していただくために、「調達基本方針」に基づき、児童労働・強制労働の禁止、人権の尊重などの法令や社会規範、企業倫理、環境保全、安全衛生などの要件を盛り込んだ「調達ガイドライン」を定めています。エプソンは、この「調達ガイドライン」にのっとった持続可能な調達活動を展開しています。

ステークホルダーの皆様から見た「エプソン」とは、エプソン商品にかかわるサプライチェーン全体を指します。エプソンの商品・サービスにかかわるという観点から、調達先にも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、2008年4月に「エプソンサプライヤー行動規範」を制定し、遵守をお願いしています。

### ■ ビジネスパートナーとの信頼構築

エプソンは、商品の品質はもちろんのこと、サプライチェーン全体において、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えており、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。また、品質・価格・環境配慮など、すべての面で優れた商品・サービスをお客様にお届けし続けるためには、信頼できる調達先の存在が不可欠であり、調達先と透明、公正な取引を通じて信頼関係の構築に努めています。

### ● 調達に関する体系図



## CSR 調達に関する取り組み

### ■ サプライチェーンのCSR展開活動

エプソンは、調達先とCSRに関する価値観や目標を共有し、環境や人権、労働、企業倫理に関するリスクを理解したうえでそのリスクを最小化し、相互の信頼関係を強固なものとしていくための活動を展開しています。

2008年度からサプライチェーンにおけるCSRレベルアップ活動を開始し、調達先に対してCSRに関する詳細評価を実施しています。調達先にはこの評価結果を報告し、必要により改善事項の提示と改善要請を行い、実地監査などにより状況確認をしています。

2012年度はプリンター事業の取引先を中心に状況確認を行いました。実地監査により改善要請をさせていただいた取引先9社に対して、改善の取り組み状況を確認することを目的としたフォローアップ監査を実施しました。

### ■ 紛争鉱物の対応について

紛争鉱物とは、コンゴ民主共和国とその周辺国から産出される金、タンタル、スズ、タングステンのうち、当地における武装勢力や反政府組織の資金源になっているものを指します。米国で上場している企業は、自社商品に「紛争鉱物」を含むか否かを米国証券取引委員会に報告することが規定されていますが、エプソンは米国証券取引所には上場していないため、報告義務の対象外です。

しかしながら、エプソンではCSR調達を基本的な考え方としており、調達先と協力し、商品から「紛争鉱物」を排除するための対応を図っています。2012年10月には、「調達ガイドライン」を、調達先に「紛争鉱物」を使用しないことを求める内容に改定し、使用状況の調査を開始しました。

鉱物の産出状況まで確認が必要なため、サプライチェーンをさかのぼっての調査となり、長い調査期間を要する、あるいは最終的な情報が得られないなどの難しさはありますが、「紛争鉱物」を排除するために、調達先と協力して活動を継続します。

 紛争鉱物の対応について  
[http://www.epson.jp/SR/procurement/conflict\\_minerals/](http://www.epson.jp/SR/procurement/conflict_minerals/)

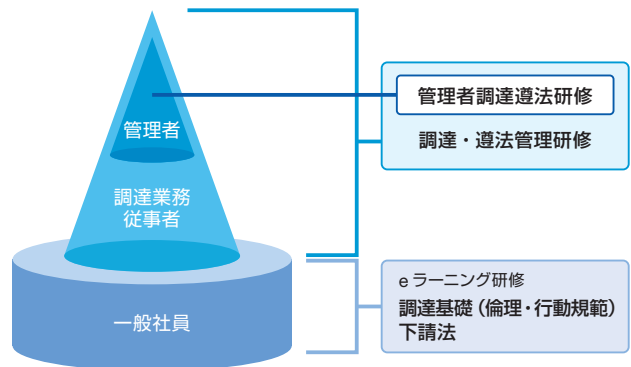
## 遵法管理への取り組み

エプソンは、世界各国・地域において高い倫理観と社会的良識をもって現地の法令や国際ルールおよびその精神を遵守した調達活動を推進しています。そのため、遵法・社会規範についての教育研修が重要となります。

国内グループ会社は、下請代金支払遅延等防止法（下請法）や関税法など世界各国・地域の関係法令および社会規範についての教育を実施し、専門知識の習得と遵法意識の徹底に努めています。

日本では、全社員を対象にeラーニングを用いて「調達基礎（倫理・行動規範）」および「下請法基礎」の教育を行っています。さらに調達決裁業務を含む調達業務従事者は、「調達・遵法管理研修」受講による社内認定制をとっており、2013年3月末現在15,500名を認定しています。また2012年11月より、法令に対する知識・理解を深め違反の未然防止につなげることを目的に、決裁業務を行う管理職全員に「管理者調達遵法研修」を必須研修として実施しています。

### ● 調達業務に関する遵法管理研修体系



教育担当の伊藤國子は、「企業の社会的責任の一環として、社員の遵法意識の向上に努めています。結果として、遵法行為について真摯に取り組む姿勢が、社員一人ひとりに浸透してきています。」と研修の成果を話しています。



生産企画・貿易管理部 伊藤 國子

# 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、2004年に「社会貢献活動方針」を制定しました。企業に対してより高い社会性が求められていることを社員一人ひとりが自覚し、良き企業市民として積極的に社会に貢献し、ともに発展できる関係を築いていくことを目指しています。

エプソンの社会貢献活動は、単に寄付だけの支援ではなく、エプソンの事業を支えている画像・映像をベースとする技術力・ノウハウを社会に還元するなど、本業を通じた活動を重視しています。2012年度の活動は、約2.7億円の金額換算相当となりました。なお、当社は、2012年度における政治献金は行っていません。

 社会貢献活動の基本的考え方  
[http://www.epson.jp/company/koken\\_hoshin.htm](http://www.epson.jp/company/koken_hoshin.htm)

## 地域への貢献

### ■ チャリティーランの開催

Epson Precision (Philippines) Inc. (EPPI / フィリピン) は2013年2月、LIMAテクノロジーセンターにおいてチャリティーランイベント「Takbo Para Sa Kalikasan 2013」を開催しました。

参加費の代わりとしてペットボトルや新聞、雑誌、空き缶などリサイクル可能な資源物の提供を呼び掛け、EPPI社員を始め、近隣の高校生・大学生やセンターの他社の社員の方々が多数参加されました。EPPIは、集められた品を金額に換算して13,466ペソを拠出し、貧困や病気に苦しむ子供たちを支援するNGO組織「SOS子供の村 Lipa」へ寄付しました。



SOS子供の村 Lipa Village DirectorのJohnald Lasin氏(左)に小切手を贈るEPPI Joyce Tan

### ■ 水源林の環境保全活動への参加

2012年6月、秋田エプソン(株)の社員およびその家族が秋田県の雄勝漁業協同組合が主催する植樹活動に参加しました。2008年に開始され5年目を迎えるこの活動では、水源を守り、緑化を促進する目的で広葉樹のブナの植樹に取り組んでいます。

参加者は、前年に自分たちの植えた苗木が着実に成長している様子を見ながら、新たな苗を植えました。



ブナの植樹に汗を流す社員とその家族

### ■ 創立30周年記念社会貢献活動の展開

Epson Taiwan Technology & Trading Ltd.(ETT / 台湾)は、台湾でのビジネス活動が2012年に30周年を迎えたことを機に、これまで支えていただいた台湾社会の皆様へ感謝の気持ちを表すための、さまざまな活動を実施しました。

#### 事例1: 社員ボランティア活動

社員とその家族が台湾各地で毎月1回、植樹、海岸の清掃、映画館が遠い地域にある学校での映画鑑賞会の開催などの活動を行いました。2012年3月から10月までの期間中、延べ1,000人近くの社員とその家族が参加しました。



映画鑑賞会

#### 事例2: 限定モデルチャリティーオークション

台湾で人気のアーティスト「眼球先生 (Mr. Eyeball)」が描いたイラストを施したプリンターの限定モデル(30台)を作り、チャリティーオークションを開催しました。オークションでの売り上げと台湾のインクカートリッジ販売数量に応じて、120万台湾ドル以上を寄付しました。

## 青少年教育・育成活動

### ■ マンチェスター・ユナイテッドOBによる少年サッカー教室の開催

エプソンは、イングランドプレミアリーグに所属するマンチェスター・ユナイテッドと2010年にスポンサー契約を締結し、以来オフィシャル・オフィス機器パートナーとして支援を続けています。

2012年4月、マレーシアとシンガポールにおいて、保護施設で生活する少年を対象とした「エプソン・ユナイテッド・スピリット・サッカー教室」を開催しました。

参加した64名の少年たちは、マンチェスター・ユナイテッド・サッカースクールの現役コーチとかつてマンチェスター・ユナイテッドで活躍した4名の選手から、基本動作の反復練習が大切であるという指導を受けました。



サッカー教室に参加した皆さん  
(マレーシア)

Web スポンサーシップ  
<http://www.epson.jp/sponsor/>

### ■ 「エプソングリーン次世代」環境保護教育の実施

2012年6月、Epson (China) Co., Ltd.(ECC / 中国)は「エプソングリーン次世代」環境保護教育プロジェクトの講演会を開催しました。今回で6回目となるこのプロジェクトは、将来、環境に配慮した社会を築いてもらうことを目的とし、子供たちの環境保護に関する知識や意識を向上させることで、環境問題への関心を高め保護活動への参加を促す活動です。今回は中国児童センターにて、北京官園小学校の2、3年生とその家族、総勢400名余りを招き、オリンピックの環境保護について在中イギリス大使館員に特別講演をお願いしました。



在中イギリス大使館員による特別講演

### ■ 「スポーツ天国 ～未来にバトンパス～」の支援

2012年7月、長野県民の幅広い世代がスポーツで交流する「第34回スポーツ天国」が松本市で開催されました。これは、生涯スポーツ普及と健康増進を図るイベントとなっています。今年は約6,700人が参加し、集団リレーやマレットゴルフ、テニス、相撲など35の種目・部門別の競技に分かれて実施されました。当社は2007年より長野県内の小学生が出場する「集団リレー」の学年別など優勝したチームに記念写真とチームの全員に2Lサイズの写真を贈呈しています。

優勝チームへの記念写真は、代々学校に飾られて後輩たちの励みになっているそうです。子供たちからは、「僕たちの笑顔を送ってくれてありがとう!」練習で良いタイムが出せず、たくさんの失敗もしたけれど、写真のおかげで全部良い思い出になりました。」とうれしい言葉が返ってきました。



代々の優勝記念写真を前に笑顔の皆さん

### ■ 「おもしろ科学ものづくり塾」の開催

2012年8月、ものづくりの現場を体感してもらうために、東北エプソン(株)は中村ものづくり事業「おもしろ科学ものづくり塾」の塾生21名(小学5年生～中学2年生)を招きました。

この事業は、セイコーエプソン(株)中村恒也名誉相談役の寄付による基金をもとに8年前に発足しました。「おもしろ科学ものづくり塾」は、ものづくりに興味・関心をもつ子供たちを対象に講座を開設して理解を深めてもらうことを目的としています。

塾生たちは、エプソンのものづくりの歴史や半導体・プリンターヘッドの仕組みについて学習した後、組立工場などを見学しました。会場では、技能五輪で製作された部品の紹介や旋盤での加工実演が行われ、スピード感あふれる正確な手さばきに子供たちは興味深く見入っていました。



旋盤の加工実演に興味津々の塾生の皆さん

## 環境・地域活動

### ■ ドイツでの環境活動

積極的に環境活動を進めているドイツでは、原子力に頼らないエネルギー政策が進められています。Epson Deutschland GmbH(EDG /ドイツ)は、社内環境プログラム「グリーンウェイ」を展開しています。

#### 事例1: 社有車を電気自動車に

販売活動において使用している営業車を、2011年以降電気自動車に切り替えてきました。



EDGで使用している電気自動車

#### 事例2: EDG本社屋上でソーラー発電

2008年に本社の屋上に太陽光発電システムを設置し、年間45,000kWh以上の発電を行い社内利用しています。

#### 事例3: 地域への貢献活動

2012年度、メアブッシュ市から3ヘクタールの土地の貸与を受け、社員による15,000本の植樹を行いました。また、デュッセルドルフの小学校では、社員による「エネルギーを体験し、理解する」と題した授業を2007年から行っています。



植樹を行うEDGの社員

### ■ 不要物の「Up-cycling」コンテストを支援

2012年4月、香港にあるエプソン財団がスポンサーとなり、NGO団体のThe Conservancy Associationが主催するWaste Transformer Up-cyclingコンテストの授賞式が行われました。

「Up-cycling」とは、埋め立て処理予定の不要物をより高品質もしくは環境的価値の高い商品に作り変えることです。コンテストは中高生向けに家具・日用品・装飾品の3部門で行われ、合わせて64の応募がありました。5月からは、香港各地で優勝者らの作品の展示会が行われました。

## 事業を通じた社会貢献

### ■ クロアチアで猛禽類の保護活動をサポート

クロアチアやその周辺地域の野生生物の保護活動の一環として、Epson Italia S.p.A.(EIS /イタリア)は猛禽類レスキューセンターによる「羽毛図鑑プロジェクト」に高精細スキャナーの提供を行うことで協力しました。このセンターはNGO団体Udruga Sokorlarski Centar(USC)によって運営されています。このプロジェクトは、デジタルスキャンした鳥の羽のデータベース化を行い、そのデータをUSCのウェブサイト上に公開し保護活動に生かす活動です。

高解像度でスキャンした画像は羽毛そのままの形と色を保つことが可能で、公開されたデータは世界中の学者などへの貴重な情報となっています。



エプソンが提供した高精細スキャナー Expression 10000XL

### ■ 公立学校への支援

Epson America, Inc.(EAI /米国)は、DonorsChoose.orgを通して、公立学校の教師が行う教育活動の支援を行いました。DonorsChoose.orgはホームページ上で企業や個人から寄付金を募り、全米各地の教師からの申請により授業に使用するIT機器やノート、音楽教材などの物品を提供するというプログラムを展開しています。

EAIは、2012年12月1日～24日にわたってオンラインストアで販売された商品の売上金額の2%をDonorsChoose.orgへ寄付するキャンペーンを展開した結果、上限の10万米ドルの寄付を行いました。



プログラムによって提供されたエプソンのプリンター

# 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、報道関係者、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エプソンを結ぶ重要な架け橋です。エプソンは、「エプソングループコミュニケーション規程」に基づき、すべてのステークホルダーの皆様に対して、正確な情報を偏りなく提供しています。公序良俗の遵守や中立性の維持はもとより、性別、年齢、国籍、民族、人種、宗教、社会的立場などによる差別的な言動や表現を排除し、常に個人を尊重するとともに、文化の多様性を尊重して、世界の人々から信頼されるコミュニケーション活動を行っています。

エプソンは、マーケティング・コミュニケーション(ブランド・商品・サービスを価値として訴求)と、コーポレート・コミュニケーション(会社そのものを価値として訴求)の二つの視点をもって、「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するために、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。

## お客様との対話

### 「拝啓エプソン様」のグループ報への掲載

エプソングループ報Harmonyの「拝啓エプソン様」のコーナーでは、毎回エプソン商品を使用いただいているお客様やエプソンとかかわりのある社外の方の声をお聞きし、社員に紹介しています。日頃、お客様やお取引先様と接する機会の少ない社員に向けて、お客様の生の声を届け、お客様価値創造に対する社員の意識向上を図っています。2012年度は、国内に加えて、中国、台湾、シンガポールのお客様やお取引先の声を取り上げました。

## 株主・投資家との対話

### ■ 定時株主総会

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できる機会と捉えています。2012年の第70回定時株主総会では、SE15とその実現に向けた前期3カ年の中期経営計画の総括と、後期3カ年の中期経営計画における取り組みについて、社長が直接株主の皆様にも説明しました。

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き、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70回定時株主総会

## 地域との対話

### ■ 地域住民との意見交換会

当社および国内グループ会社は、事業所が立地する地域の皆様を招いて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。2012年度は、国内の9事業所にて実施しました。



地域の皆様による排水処理装置システムの見学  
(塩尻事業所での環境リスクコミュニケーション)

## 報道関係者との対話

### IFA2012での基調講演

2012年8月、ドイツのベルリンで世界最大級の家電見本市「IFA2012」が開催され、当社社長の碓井稔が基調講演を行いました。碓井は、業界関係者や報道関係者200名以上が集まる中、「変化し続ける世界の中で、なくてはならない存在になるために」と題したスピーチを行い、多くの聴講者から好意的な評価をいただきました。

## 調達先との対話

### 調達方針説明会

エプソンは、お客様にお届けする商品の品質はもちろんのこと、サプライチェーン全体において、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え、調達先を重要な取引先と位置付けています。各事業部や海外生産拠点で「調達方針説明会」を定期的で開催し、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、調達先と目標を共有することで、強固な信頼関係の構築に努めています。



調達先の皆様を対象とした「調達方針説明会」

## 教育関係者との対話

### 職業高校教師への教科指導研修

当社「ものづくり塾」は、長野県内の学生・先生方を対象に実践実習や教科指導研修を行っています。

職業高校教師を対象とした研修では、企業が期待する専門高校生の役割や身につけてほしい力、企業と学校のかかわり方などの講義を行っています。先生方からは、「会社が期待する学生像を具体的に理解でき、生徒指導に役立つ。」との評価をいただいています。



職業高校教師への教科指導研修

## 学生との対話

### ブランド研修

当社は、社員各自の実務を通してエプソンブランドの価値向上を意識付ける社内研修を信州大学との共同で開発し、実施しています。研修は、ブランドとは何かを理解し、実務ベースへ落とし込める基本プロセスとスキルを演習形式で習得する年間プログラムで、毎年信州大学の学生と中堅社員が受講し、グループワークによる研修となっています。

学生にとっては、企業のブランドとはどういうものかを学ぶとともに、ブランド価値向上につながる思考力や行動力を養うプログラムとなっています。

一方、社員にとっては、学生たちとの議論によりお客様から見たエプソンというブランドを客観的に捉えることで、より良い商品を市場にお届けするために自分は何をすべきか、自ら深い気付きを得る機会となっています。



ブランド研修

### デザインインターンシップの開催

当社は、社会人やデザイナーとしての知識・技能の習得を目的として、デザイナーを志す学生を対象にデザインインターンシップを毎年行っています。

研修は、課題テーマに基づく実習となっています。課題に対するデザイン訴求点のプレゼンとそれに対する研修参加者とのディスカッションを通して、与えられたテーマに対してより優れた成果を引き出す技能・プロセスを学びます。また、短い期間ですが、他校の学生や社員とともに学べる濃密なコミュニケーションの場となっています。



課題に取り組む学生の皆さん



## 販売代理店との対話

### ■ ECC 販売代理店大会の開催

Epson (China) Co., Ltd. (ECC / 中国)は、2013年3月に主要販売代理店327社を招き「販売代理店大会」を開催しました。

2012年度の販売総括や2013年度の販売戦略、および新商品やサービス体制などのエプソンの展望と計画を出席した方々と共有するとともに、金融業界向けや企業向け、行政向けなどの商品展示コーナーを用意し、特定業界をターゲットとする具体的な販売アプローチを提案しました。

また、エプソンに対する要望や期待などのアンケート調査を実施しました。特に、特定業界・分野への販売拡大のための販売支援をエプソンに期待していることがわかり、今後のサポートに対する有益な情報となりました。

ECCでは、この貴重な意見を生かすとともに、今後も販売チャンネルと密接なコミュニケーションを図り、お客様にとって価値あるエプソン商品とサービスを提案・提供していきます。



金融業界向け商品展示コーナー

## 社員との対話

### ■ 職場コミュニケーションの向上

エプソンは、社員一人ひとりと職場の集団が「自ら進んで協力し合って高い目標に挑戦し続けており、そのための自由で建設的なコミュニケーションが活発に行われている状態をつくり維持すること」を目指しています。

この「自律活性し成果が出せる状態」の現状を把握するため、毎年「自律活性度調査」を実施しています。

調査結果については、職場ごとに管理職を中心に分析し、その時々の状態を確認しています。良い状態については維持、好ましくない状態については改善に向けた取り組みを決めて活動に展開しています。

### ■ 労働組合

会社と社員のコミュニケーションの機会として、労使協議会や労使懇談会を月に1回程度実施しています。より多くの社員と情報を共有できるよう、各事業や職場単位でも懇談会を開催しており、経営の考えや思いを社員に伝える場として、社員は経営に対する思いや声を直接伝える場として活用しています。また、安全衛生委員会や働き方労使委員会、全社一丸となるための活動など各種委員会を開催する中で、労使の相互理解を深めています。

## その他の対話

### ■ ものづくり歴史館

本社事業所「ものづくり歴史館」には創業以来エプソンが開発・製造・販売してきた世界初を含む代表的な商品や貴重な歴史関連資料を展示しています。2004年5月の開館以来、24,000名を超える社外のお客様にご来場いただいています。

「革新的技術や技術進歩の早さがよくわかる。」とのコメントをいただいています。



ものづくり歴史館

### ■ 写真コンテスト

エプソンは、世界各国・地域の写真家やお客様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。その一部を紹介します。

- エプソンフォトグランプリ2012:  
エプソン販売(株)
- 国際パノラマ写真コンテスト2012:  
Epson Australia Pty. Ltd. (EAL / オーストラリア)
- エプソンカラーイメージングコンテスト2012:  
Epson Taiwan Technology & Trading Ltd. (ETT / 台湾)  
P.T. Epson Indonesia (EIN / インドネシア)

## 世界からの評価

2012年度のエプソンの取り組みに対し、世界からいただいた代表的な表彰・評価について紹介します。

2013年4月末現在

● 商品・サービスに関する表彰	主催組織	対象	受賞年月
2012年版アフターサービス満足度ランキングパソコン部門第1位（詳細P.31参照）	経済・経営情報誌「日経ビジネス」	エプソンダイレクト(株)	2012年 7月
2012年版パソコン満足度ランキングサポート満足度第1位	パソコン誌「日経パソコン」	エプソンダイレクト(株)	2012年 8月
Gold in the Small to Medium Business Product of the Year	Best in Biz Awards (米国)	WorkForce Pro C Series Printers	2012年11月
2012年日経優秀製品・サービス賞 優秀賞 日経産業新聞賞（詳細P.13参照）	日本経済新聞社	GPSソーラーウォッチ「セイコー アストロン」	2013年 1月
iF Product Design Award 2013	iF International Forum Design GmbH (ドイツ)	プロジェクター EB-480/485Wi、EH-TW9100、POSプリンター TM-T88V-PT、小切手スキャナー TM-S9000MJシリーズ、書画カメラ ELPDC20、ラベルプリンター LW-700、モバイルスキャナー DS-30、プリンター XPシリーズ	2013年 2月
TIPA Award 2013: Best Multifunction Photo Printer	TIPA (欧州主要カメラ、ビデオ専門誌29誌で構成される団体)	インクジェットプリンター複合機「Epson Expression Photo XP-850」、 「Epson Expression Photo XP-750」	2013年 4月
● 環境に関する表彰			
2011年香港環境優秀賞 銅賞	香港環境キャンペーン委員会	Epson Hong Kong Ltd.	2012年 5月
鵬城減廃先進企業賞	深セン市鵬城減廃行動指導委員会 (中国)	Epson Engineering (Shenzhen) Ltd.	2012年 6月
中国環境ラベル貢献賞	環境保護部 (中国)	Epson (China) Co., Ltd.	2012年 6月
2012中国再生資源年度投資中国貢献賞	中国物質再生協会、中国経済導報新聞社	Epson (China) Co., Ltd.	2012年 6月
平成24年度リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰 環境大臣賞	リデュース・リユース・リサイクル推進協議会	インクカートリッジ里帰りプロジェクト(プリンターメーカー6社と日本郵便(株)協同)	2012年10月
Environmental Award	環境省 (インドネシア)	P.T.Epson Batam	2013年 2月
深セン市節水先進企業	深セン市節水型都市建設指導グループ (中国)	Epson Engineering (Shenzhen) Ltd.	2013年 4月
● 社員に関する表彰			
優良ボイラー等安全管理事業場賞	公益社団法人ボイラークレーン安全協会	東北エプソン(株)	2012年 6月
深セン市労働災害予防先進企業	深セン市社会保険基金管理局 (中国)	Epson Engineering (Shenzhen) Ltd.	2012年 9月
障害者雇用優良事業所理事長表彰（詳細P.42参照）	独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構	エプソンミズベ(株)	2012年 9月
日本赤十字社銀色有功章	日本赤十字社	宮崎エプソン(株)	2012年10月
● 知的財産に関する表彰			
平成24年度全国発明表彰 日本弁理士会会長賞、発明実施功績賞	公益社団法人発明協会	高輝度小型液晶プロジェクターの発明(特許第3826950号)	2012年 6月
平成24年度全国発明表彰 発明賞	公益社団法人発明協会	写真画像の自動補正技術による高画質化の発明(特許第3458855号)	2012年 6月
Top 100 Global Innovator Award	トムソン・ロイター(Thomson Reuters)社 (米国)	セイコーエプソン(株)	2012年12月
● CSR全般に関する表彰			
第9回中国最優秀企業公民 最優秀環境の友賞	21世紀経済報道、21世紀商業評論 (中国)	Epson (China) Co., Ltd.	2012年12月
2012企業の社会的責任優秀事例賞	公益時報 (中国)	Epson (China) Co., Ltd.	2012年12月

\* 中国関係の賞名は直訳で表記しています。

## ■ SRIインデックスへの組み入れ状況

エプソンは、これらのSRI(社会的責任投資)指標に組み入れられています。



2013年5月



FTSE4Good



FTSE4GoodGlobal Index  
http://www.ftse.com/ftse4good/index.jsp

## 読者の声

エプソングループ「サステナビリティレポート2013」をお読みいただき、ありがとうございました。

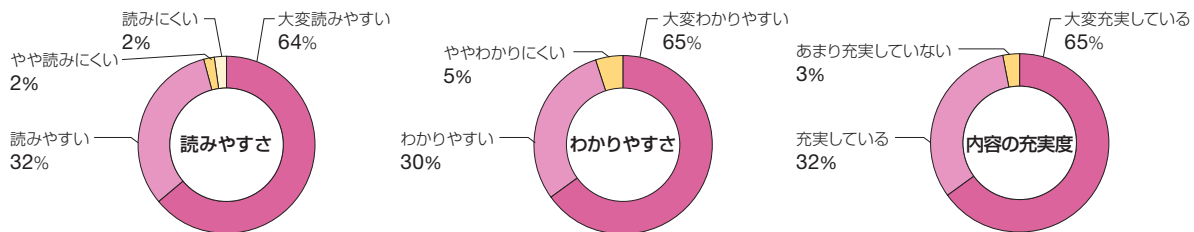
エプソンは、サステナビリティレポートをステークホルダーの皆様との重要なコミュニケーション手段ととらえています。お寄せいただいたご意見やご感想は、今後のレポート制作やCSR活動に生かしていきます。アンケートは下記URLからご回答いただけますので、ご協力をお願いいたします。

**Web** 「サステナビリティレポート2013」へのアンケート  
<https://cfom.epson.jp/form5/pub/e044/sustainability>

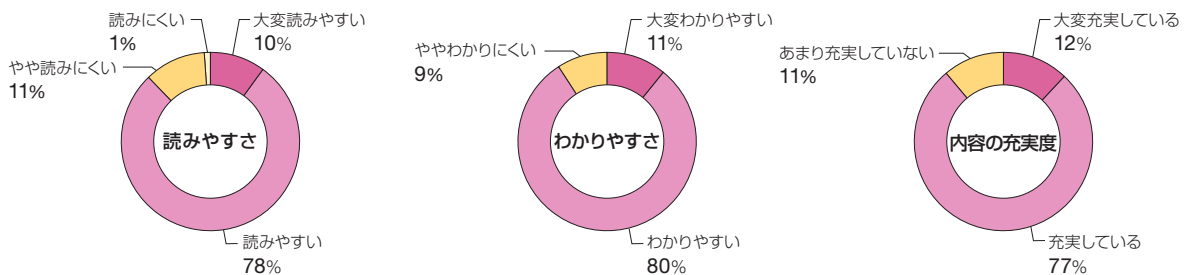
## 読者の声をお聞きしています

「サステナビリティレポート2012」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592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



### ● 社員



### 主なご意見、ご感想

- 全体構成がわかりやすく理解しやすかった。その反面、ページ数が多いと感じた。
- 読者に夢を与えられる特集を継続的に盛り込んでほしい。
- 前半は新鮮さがあるが、後半の活動報告は目新しさがない。
- 特集で「お客様の声」が多く掲載されているところが良い。デザインが統一され大変良かった。

### 「サステナビリティレポート2013」で主な改善項目

- 年次報告書としての位置付けを確保しつつ、全体ページ数を削減できました。
- エプソンのものづくりの基本である「省・小・精の技術」の発展性を表現しました。
- 活動報告は、メリハリのある記事にすることに心掛けました。

**Web** 日本語版ホームページ  
<http://www.epson.jp/SR/>

**Web** 英語版ホームページ  
<http://global.epson.com/SR/>

**Web** 中国語版ホームページ  
<http://www.epson.com.cn/aboutepson/report.html>

## 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。

## 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>