

キヤノンマーケティングジャパングループ

Canon

CSR報告書 / 情報セキュリティ報告書

2008



くらし、しごと、社会

「くらし、しごと、社会」へ最高の価値を提供します。

# くらし、しごと、社会



私たちは、「くらし、しごと、社会」のあらゆる領域で、  
お客さまや社会の声に耳を傾け、  
製品・サービスやソリューションの提供、  
そして事業を通じたさまざまな活動で、社会からの要請や期待にお応えします。

皆さまに信頼され、  
親しまれる企業グループをめざす私たちにとって  
「CSR活動は、マーケティングそのもの」です。



## 編集方針

本書は、キヤノンマーケティングジャパングループ\*のCSR活動について、「キヤノンマーケティングジャパングループ CSR報告書 2008」と「情報セキュリティ報告書 2008」の2つの構成で報告しています。昨今、関心の高いCSR分野の一つである「情報セキュリティへの取り組み」をより詳しく、ステークホルダーの皆さまにお伝えするために、今まで「CSR報告書」に記載していた活動を「情報セキュリティ報告書」としてまとめ、記載内容の充実を図りました。

※「キヤノンマーケティングジャパン」は、略称として「キヤノンMJ」と表記する場合があります。

### ■ 「キヤノンマーケティングジャパングループ CSR報告書 2008」について

➤ 3部構成で報告しています。

- (1) 「キヤノンMJグループにおけるCSRの考え方」  
グループでのCSR推進の考え方や推進体制。
- (2) 「キヤノンMJグループのCSR活動」  
「くらし」「しごと」「社会」の各領域における活動、そして「地球環境」「従業員」「株主・投資家」に向けての活動について報告しています。また、それぞれのページの扉に、キヤノンMJグループらしい取り組みを紹介しています。さらに、その進捗状況も分かるように配慮しました。
- (3) 「グループ・コーポレート・ガバナンス」  
グループ・コーポレート・ガバナンスへの取り組み。

➤ 活動内容を分かりやすく紹介するため、本文のほかにも下記の情報を掲載しました。

<p><b>VOICE</b></p> <p>従業員など、ステークホルダーからの声</p>	<p><b>SIDESTORY</b></p> <p>本文記述に関連する事項</p>
<p><b>TOPIC</b></p> <p>主に2007年における特徴ある事項</p>	<p><b>COLUMN</b></p> <p>お知らせしておきたい取り組み</p>

### ■ 対象期間

2007年度(2007年1月～12月)の活動、実績、事実について掲載しています。ただし、この期間以降の活動も一部記載しています。

### ■ 対象会社

キヤノンマーケティングジャパン株式会社および  
キヤノンマーケティングジャパングループ会社

※キヤノンビーエム東京(株)・キヤノンビーエム神奈川(株)・キヤノンビーエム大阪(株)は、2008年7月1日に、キヤノンシステムアンドサポート(株)と合併する予定です。

#### CSRとは

Corporate Social Responsibility の略称で、一般的には「企業の社会的責任」と訳されています。キヤノンMJグループでは、「ステークホルダーからのさまざまな要請や期待にキヤノンMJグループらしく、全員参加型で応える取り組み」と位置付けています。



#### 表紙デザインについて

内側の3つの輪は、CSRの重要な概念である「経済」「環境」「社会」のトリプルボトムラインとともに、キヤノンMJグループのミッションを実現する「くらし」「しごと」「社会」の3つの領域をイメージしています。さらに全体を取り囲む外円で、地球環境など幅広いステークホルダーとの共生をめざす当社のCSR活動を表現しました。また、コーポレートカラー(白地に赤)を基調に、光学技術を連想させるレインボーカラーで彩り、豊かで明るい未来を予感させます。

## CSR報告書 目次

編集方針・目次	2
社長メッセージ	3
キヤノンMJグループにおけるCSRの考え方	5
キヤノングループ 企業理念	
キヤノンMJグループにおけるCSR推進活動	
「顧客主語」とは?	
キヤノンMJグループの社会における使命	
キヤノンMJグループのCSR活動	9
「くらし」での価値提供	11
「しごと」での価値提供	15
「社会」での価値提供	23
地球環境とともに	29
従業員とともに	41
株主・投資家とともに	51
グループ・コーポレート・ガバナンス	53
企業倫理・コンプライアンス推進	55
キヤノングループの環境方針とマネジメント体系	57
品質マネジメント	59
ブランド・コミュニケーション	62
キヤノンMJグループの概要	63
第三者コメント	65
編集後記	67

### 情報セキュリティ報告書 2008



キヤノンマーケティングジャパン株式会社  
代表取締役社長

村瀬 治男

## CSR活動は、もはや 企業にとって潤滑油ではなく、「血液」である

### Q. CSR推進本部ができてから1年半過ぎましたが、どうでしたか？

2007年1月に、CSRの専門組織としてCSR推進本部を設置し、8月に「CSR報告書」を発行しました。この1年半、新しい会社も加わって社員数も3,000名ほど増えましたが、グループ全体としてCSR活動への意識が高まったといえるでしょう。キヤノンマーケティングジャングループ内の各社においては、CSR活動の基盤整備ができてきました。

当社の方針である「全員参加型のグループCSR活動」を推進するため、インターナル・コミュニケーション活動を地道に展開してきました。私自身、年40回ほど実際に全国の各拠点へ外向き、エリアミーティングと称して社員との対話集会を開催していますし、グループ社内報のWeb版「Canon Frontline Web」に毎月1回、私のメッセージを掲載し、社員との双方向コミュニケーションを図っています。たとえば、ある時、「生産性を上げよう。ムダをなくそう」と書きましたら、社員からすかさず「こん

なところでも、こんなムダがありますよ」と返ってきました。私も好奇心が旺盛のほうですから、どんなことなのか実態を調べて、返事を書きます。そのやりとりは、グループ会社の全員が見ることが可能で、このようなオープンなしくみを持つことが大切だと考えています。

また、社内メールで、毎週月曜日に「今週のコンプライアンス」というコンプライアンス啓発情報を発信しています。これは、法令やルールについて分かりやすい事例を挙げて示し、それぞれの業務において、コンプライアンス上の気づきにつながっています。

そして、配信情報が一方通行なものにならないように、職場ごとに「コンプライアンス・ミーティング」というコンプライアンスを題材としたコミュニケーション活動も展開しています。

### Q. 社員の働き方に、課題はありますか？

社長に就任当時、初めて社内を見回した時、「女性が少ないな」と感じました。社員の男女比も、幹部役員も。長い間、キヤノン(株)の米国法人にいて、女性が社会のなかで当たり前働く姿を見てきたためかもしれません。女性と男性が対等に働く企業には、成長の可能性も増えます。女性が働くうえでハンディキャップは、取り除いていかななくてはなりませんし、まだまだ課題は残っていると思います。

「ワーク・ライフ・バランス」は、女性に限らず、きちんと仕事をしていくために重視すべき大切なことです。仕事のやり方にムダはないのか見直し、自分自身の時間をいかに確保するかは、大きな課題です。グローバルな時代にあって、私たちの仕事も24時間365日の対応が求められています。各人それぞれの勤務形態を考慮したうえで、人員配置が必要と考えています。

### Q. あらためてCSR活動とはどういうものなのでしょうか？

私は、「CSR活動は、マーケティングそのもの」とよく言っています。マーケティングとは、相手の話をじっくり聴くことが第一であり、当社では、その基本姿勢を「顧客主語」として徹底しています。変化する市場社会において求められる役割や、お客さまをはじめとするステークホルダーからの要請や期待を俊敏に把握し、時代の価値観の変容にあわせ、変革を継続することがステークホルダーとの信頼関係を強化し、良き絆づくりにつながると考えます。

また、私は「フェア」という言葉を好んで使います。お客さまとキヤノンMJ、経営層と社員、女性と男性。それぞれ立場は違いますが、その関係は「フェア」が基本ではないかと思っています。相手を知りそのうえで自立し、互いに信頼できてこそ「フェア」が成り立つのではないのでしょうか。

### Q. これからのCSRとは？

一般に「CSR」とは、「Corporate Social Responsibility: 企業の社会に対する責任」のことですが、「C」は「Corporate: 企業」だけでなく、「Citizen: 市民」や「Country: 国・地域」も指すべき節目にきていると思います。

たとえば、気候変動や少子高齢化問題、さらには情報化社会における脅威などが社会に突きつけられている今、企業・市民・国は、社会に存在しているという責任を、もっと実感として持つべきなのではないでしょうか。

もはやCSR活動は、企業や社会をより良く動かす「潤滑油」から、活力の源としての「血液」になったといえるでしょう。そういったなかでも、日本においては企業の推進力は大きいものがありますので、キヤノンMJグループも一層CSR活動へ取り組んでまいります。また、私たちのCSR活動の考え方や活動を、多くの皆さまに知っていただく機会を増やしていきたいと考えています。

なお、私たちの情報セキュリティの取り組みについても、お客さまにより分かりやすくお伝えするために、今年から「CSR報告書」のなかに「情報セキュリティ報告書」を組み込む形で掲載しましたので、是非あわせてご覧ください。



### キヤノングループ 企業理念

# 「共生」

キヤノンの企業理念は「共生」です。

共生は文化、習慣、言語、民族などの違いを問わずに、すべての人類が末永く共に生き、共に働いて、幸せに暮らしていける社会をめざします。

現在、地球上には共生を阻むさまざまなインバランスが存在しています。なかでも、貿易インバランス、所得インバランス、そして地球環境のインバランスは、解決していかなければならない重要な課題です。

キヤノンは共生の実践により、これらのインバランス解消に積極的に取り組んでいきます。真のグローバル企業は、顧客、地域社会に対してはもちろん、国や地域、地球や自然に対してもよい関係をつくり、社会的な責任を全うすることが求められます。

キヤノンは、「世界の繁栄と人類の幸福のために貢献していくこと」をめざし、共生の実現に向けて努力を続けます。

### キヤノンマーケティングジャパングループにおけるCSR推進活動

キヤノンMJグループは、グローバルにビジネスを展開するキヤノングループの一員として、日本国内のマーケティング活動を展開し、2008年に創立40周年を迎えることができました。

「共生」の理念のもと、社会と共に成長を続け、あらゆる人々から信頼されることをめざすキヤノンMJグループのCSR活動は、ステークホルダーからのさまざまな要請や期待に、キヤノンMJグループらしく、全員参加型で応える取り組みとして推進しています。

#### キヤノングループ

グローバル優良企業グループ構想  
(フェーズⅢ 2006～2010)

共生の理念のもと、永遠に技術で貢献しつづけ、世界各地で親しまれ尊敬される企業へ。フェーズⅢでは「健全なる拡大」のもと、主要な経営指標における世界のトップ100社入りをめざす。

スローガン

“Innovation & Sound Growth”  
～革新、そして健全なる拡大を～

#### キヤノンマーケティングジャパングループ

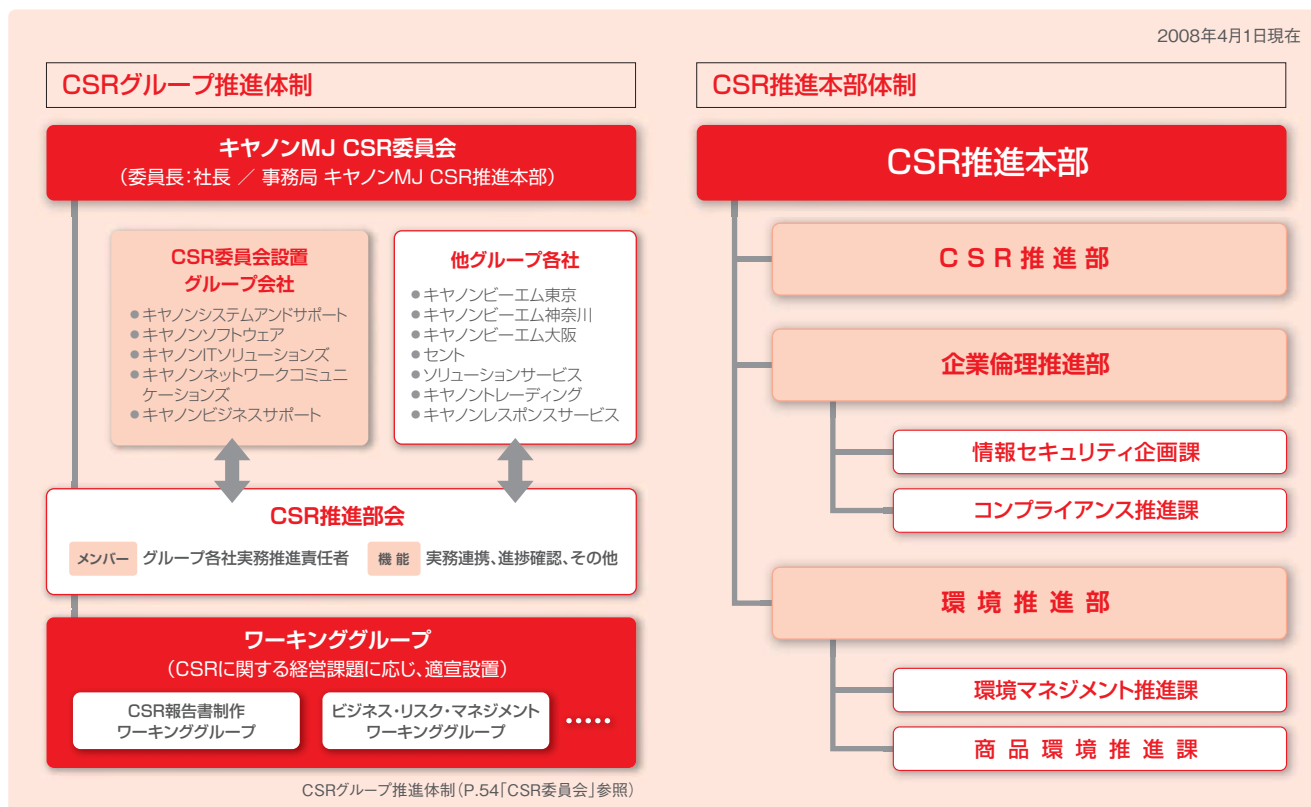
長期経営構想(2006～2010)

MISSION

グローバルキヤノングループの一員として、マーケティングイノベーションを継続的に行い、「くらし、しごと、社会」のあらゆる領域で、人々の創造力を支援する最高の価値を提供する。

VISION

視野はグローバルに、「顧客主語」を実践するエクセレント企業グループへ。



## 2007年の主な活動

2007年	体制/会議体開催概要	活動概要
1月	●キャノンMJに「CSR推進本部」発足	●新任課長研修「CSR関連教育」実施
2月	●企業倫理・コンプライアンス委員会開催 ●EMS審議委員会開催	●上期「エリアミーティング」で、初めて「CSR取り組みの概要」を説明(全国主要拠点で、18回実施)
3月		●キャノンMJならびにキャノンMJグループ会社に「コンプライアンス意識調査」を実施
4月	●「企業倫理・コンプライアンス委員会」「環境推進委員会」「情報セキュリティ委員会」を「CSR委員会」として統合。 第1回CSR委員会開催	●キャノンMJならびにキャノンMJグループ会社で「上期コンプライアンス・ミーティング」を実施 ●新入社員研修「CSR基礎教育」実施
5月	●第1回CSR推進部会開催	●キャノンMJ ビジネスソリューションカンパニーへの「環境教育(啓発)」実施 ●キャリア採用向け研修「CSR関連教育」実施
6月		●ISO14001統合認証(キャノングループ)受審 ●ブラックイルミネーション実施
7月		●キャノンMJ コンシューマイメージングカンパニーへの「環境教育(啓発)」実施
8月	●第2回CSR委員会開催	●キャノンMJグループ「CSR報告書2007」発行 ●8月~10月にエコパーソン診断実施(一部グループ会社)
9月	●第2回CSR推進部会開催	●ISO14001統合認証(キャノングループ)取得 ●9月~11月 CBSF/CBPにおいて「CSRセミナー」を開催
10月	●「第1回CSRフォーラム」を品川本社ホールSで開催	●キャノンMJならびにキャノンMJグループ会社で「下期コンプライアンス・ミーティング」を実施
11月	●EMS審議委員会開催	●CSR関連WBT実施(企業倫理・コンプライアンス、情報セキュリティ、個人情報保護) ●キャノンMJ 産業機器カンパニーへの「環境教育(啓発)」実施 ●BRM(ビジネス・リスク・マネジメント)ワーキンググループ キックオフ ●ドラム循環梱包まとめ回収スタート
12月	●第3回CSR委員会開催 ●第3回CSR推進部会開催	●ISMS認証取得(認証取得部門の拡大)

## CBSF/CBP

「キャノン ビジネスソリューションフォーラム/キャノン ビジネスプラザ」の略で、お客さまそれぞれのビジネスシーンにおける課題に対し、その解決のためのヒントをつかんでいただくためのフェア。各種ビジネスセミナーも併設。

## WBT

Web Based Trainingの略。インターネットなどを利用して教育を行うこと。キャノンMJグループのイントラネット上で、教育を実施しています。

## 「顧客主語」を実践し、最高の価値を提供します

— CSR活動は、マーケティングそのもの —

### 「顧客主語」とは？

「顧客主語」。それは、私たちキヤノンマーケティングジャパングループにおいて、常にお客さまの視点に立って、お客さまにとって何がベストであるかを考え、行動することを意味します。

私たちは、「暮らし、しごと、社会」のあらゆる領域で、“当社は・キヤノン”ではなく、“お客さまは・お客さまの

課題は”と主語をお客さまに変えた「顧客主語」を実践しています。顧客主語のもと、お客さまの要請や期待、そして時代の価値観の変容に対応するため、マーケティング活動を変革し続け、それぞれのお客さまに「最高の価値」を提供することをめざしています。これを「CSR活動は、マーケティングそのもの」ととらえています。

### キヤノンMJグループの社会における使命

私たちキヤノンMJグループは、「顧客主語」にもとづき、「双方向コミュニケーション」と「ものづくりへの参画」を図りながら、お客さまに最大の価値を提供するソリューションを創造することをめざしています。

製品・ソリューションの品質向上はもちろん、より高い

次元で社会からの要請や期待に応えるための取り組みも推進し、すべての人々から信頼されるエクセレント企業グループをめざしています。

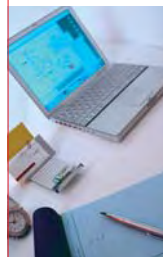
### 私たちのマーケティング領域

#### ビジネスソリューション



オフィスで働く人が自由に創造性を発揮できる、質の高いビジネスソリューションを提供します。あらゆる業種や業態のお客さまの声に応え、課題の発見から機器の導入、運用や稼働後のアフターサービスまで、「しごと」全体を見つめたソリューションを提供しています。

#### ITソリューション



ビジネスにおけるITの重要性の高まりを受け、お客さまのITソリューションへの期待や要望も広がっています。「しごと」の核となるITを活かした製品・サービス・ソリューションは、企画から保守・管理までキヤノンMJグループの一貫したサービス体制から生まれます。

#### パーソナル



写真や映像を中心としたイメージングの世界で、「暮らし」をいきいきとさせるライフスタイルを提案します。ベースとなるのは、キヤノンのコアテクノロジーである光学やデジタルの技術。お客さまとの対話のなかから新しい声をいち早くつかみ、製品づくりへフィードバックします。

#### インダストリー



「社会」の基盤を支えるお客さまの専門性の高い要望に、的確に応えるソリューションを提供しています。技術革新の激しい半導体製造や医療、放送業界の現場に最大の価値をもたらすために、世界中のパートナー企業と連携し、最先端の研究・開発体制と万全のサポート体制を整えています。



楽しく豊かな  
暮らしの実現

### キヤノンマーケティングジャパングループ

安全・安心で  
高品質な  
製品の提供

地域社会・  
企業市民活動への参加  
地球環境への配慮

パーソナル

暮らし

ビジネス  
ソリューション

インダストリー

お客さま

しごと

社会

IT  
ソリューション

利便性・業務効率性・  
サポート力の提供

社会からの  
要請や期待  
快適性の追求

付加価値の高い  
ソリューションの提供

## ☛ キヤノンMJグループのCSR活動



私たち

キヤノンマーケティングジャパングループの

CSR活動を紹介します



くらし

### 楽しく豊かに、そして安心を彩ります

お客様の新しいライフスタイルを提案する、デジタル技術の進化がもたらす便利さやメンテナンスサポートによる安心という価値をご紹介します

P.11 

しごと

### 人の創造力を支援する ビジネス環境を、提供します

お客様のIT環境や経営の広範囲な課題を解決する、さまざまなソリューションとトータルサポートをご紹介します

P.15 

社会

### 充実した社会基盤や地域社会のために

先進のテクノロジーによる社会基盤への取り組み、映像や文化への支援、地域の皆さまとの触れ合いなどをご紹介します

P.23 

地球  
環境

### 人と地球の共生

環境に配慮した製品の提供はもちろん、製品ライフサイクルにおける環境負荷軽減活動や環境ソリューション提供活動を紹介します

P.29 

従業員

### いきいきと誇りをもって働ける職場づくり

キャノンの創業時の経営哲学「従業員が生涯を豊かに、幸せに」にもとづき、一人ひとりが、働きがいをもって、健康で安全に働ける取り組みを紹介します

P.41 

株主  
投資家

### 開かれた企業経営

投資家に向けてのさまざまな企業情報の提供活動や株主還元状況を報告します

P.51 

# デジタルフォトのある暮らしで、 感動と驚き、そして創造性豊かな未来へ

## 初級講座からスタートし 多くの講座で学びました

EOS学園 受講生 川島さん

一眼レフカメラをもっと使いこなしたいと思い、10年前からEOS学園に通いはじめ、現在はもともと好きだった花のある風景の撮影講座を受講しています。講師の先生の厳しいながらも的確な指摘で、違った視点でものを見ることができるようになりました。生徒たちは年齢層も幅広く、同じ趣味を持つ仲間として仲良くしています。紅葉が美しかった箱根は、思い出深い撮影実習でした。

## EOS学園

<http://canon.jp/eos-school/>

EOS学園は、キヤノンの一眼レフカメラとプリンターを使って、写真の上手な撮り方からプリンターでの作品出力までを、楽しく学べる教室です。講師にはプロ写真家を迎え、東京・大阪・名古屋の3校において、年間約5,500名が受講しています。「使い方教室」「撮影テクニック講座」など、初心者からハイアマチュアの方まで、撮影経験に応じた講座を選択することができます。テクニックを学ぶだけでなく、料理や花、歴史散歩や鉄道情景などテーマを絞った講座には、写真をきっかけに趣味をより発展させようという方々の受講が増えています。受講希望者の増大に伴って、2007年9月に東京校は教室を3倍に増床し、名古屋校も2008年秋に常設校を開設します。



川島さんの作品「コスモスの丘」



## 広がるフォトライフ

### 写真愛好家の交流の場「キヤノンフォトサークル」

キヤノン製品のご愛用者が集う会員制の「キヤノンフォトサークル」は、写真のすばらしさや楽しさを分かち合う交流の場として、また新しい技術や知識を身につけるステップアップの場として、50年以上にわたって写真愛好家のお手伝いをしてきました。現在、レギュラー会員約15,000名、Web会員は約3,000名です。2007年8月には、共通のサービスである「キヤノンフォトサークルウェブ」にて、インターネットを活用した新しい写真の楽しみ方やコンテンツの提供をはじめました。メニューには、カメラの使い方や撮影テクニックを学べる「学習Movie」や「学習ドリル」などがあり、今後も充実させていく予定です。



キヤノンフォトサークル  
<http://canon.jp/cpc/>

### TOPIC

#### キヤノン S タワー2階 コミュニケーションスペースを リニューアル

2008年5月13日にキヤノンSタワー2階 コミュニケーションスペースを改装し、リニューアルオープンしました。このスペースは、キヤノンのすべてのパーソナル製品を展示する「キヤノンプラザ S コンシューマプロダクツ」、写真表現の世界をさらに広げるための取り組みを紹介する「フォトカルチャー」、キヤノンマーケティングジャパンがフォトコレクションとして収蔵する著名な写真家の写真作品などを展示する「オープンギャラリー」、来館者が写真文化に触れながら憩える「フォトライブラリー & カフェ」の4つのゾーンで構成され、デジタル入出力機器を活用したフォトイメージングライフを提案する情報発信拠点として活動していきます。

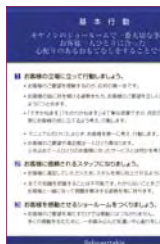


### 見て、参加もできるショールーム「キヤノンプラザS」「キヤノンデジタルハウス」

「見る」だけでなく「参加する」パーソナル製品のショールーム「キヤノンプラザS(品川)」と「キヤノンデジタルハウス(銀座・新宿・梅田)」を開設しています。最新の製品を実際に手に取って、その楽しさ、使いやすさを体験することができます。「キヤノンデジタルハウス」では、機種選びや簡単・便利な使い方をご紹介する約30種類の無料体験セミナーを日替わりで開催。女性やお子さま向けのイベントなども実施しています。「キヤノンデジタルハウス」は、2008年秋に名古屋にも新規オープン予定です。



お客さま対応部員が常時携行している「ショールーム理念」カード



### フォトライフの楽しさを広げる 「CANON IMAGE GATEWAY」

キヤノンの対象製品購入者向けサービス「キヤノンイメージゲートウェイ」は、「デジタルフォトをもっと楽しもう」をキーワードに、Web上で「製品の活用提案コンテンツ」「デジタルフォトサービス」「製品サポート情報」を、無料で提供しています。オリジナル写真集作成サービス「フォトブック(有料)」や登録製品のバージョンアップ情報など、ユーザーサイトならではのきめ細かいサービスで、デジタルフォトライフを応援しています。



キヤノンプラザS  
<http://cweb.canon.jp/s-tower/floor/2f/>

キヤノンデジタルハウス  
<http://canon.jp/digitalhouse/>

キヤノンイメージゲートウェイ  
<http://www.imagegateway.net/>

フォトブック  
 1冊単位で注文できる、オリジナル写真集製本サービス。プロがデザインしたテンプレートを利用することで特別な知識や経験がなくても、ご自身の写真が本格的な写真集となっております。



## 「写真の楽しさを伝えたい!」さまざまなイベントを開催

キヤノンマーケティングジャパンでは、カメラやプリンターなどの個々の商品訴求だけでなく、写真を撮る楽しさ、見る楽しさ、家でプリントする楽しさ、そしてそれらを通じてコミュニケーションする楽しさを多くの方に伝え、生活を豊かにしていただきたいという思いからさまざまなイベントを開催しています。

写真愛好家の方を対象とした「キヤノンフォトフェスティバル」では、東京・大阪地区で著名人によるトークショー、写真作品の公募、撮影会やセミナーなど参加型イベントを多数企画して、参加者の方々にお楽しみいただきました。

幅広い層のお客さまを対象とした「ENJOY PHOTO体験イベント」では、イベント会場や観光地をはじめ、一部のホテルや動物園などでも機材を貸し出し、季節に合わせたフォトライターやカレンダーの作成を体験していただきました。また品川では、1か月にわたりトークショーやラジオの公開番組、音楽コンサートを開催いたしました。

2007年度における両イベントの参加者は、約40万名にのぼりました。

## お客さまサポート体制

### 修理期間短縮をめざして

個人のお客さまを対象に、利便性やロケーションを考慮したさまざまな修理メニューや窓口を用意しています。お客さまの「即時修理」のご要望に応えるため、全国7か所に展開する「QRセンター」では技術者がその場で修理し、その日のうちにお返します。



「修理品の受け渡しに手間はかけたくない」「修理期間はできるだけ短く」というお客さまには、2007年11月、ヤマト運輸(株)とのコラボレーションによる新メニュー『はやメンテ』を追加しました。電話やインターネットでお申し込みいただくと即日引き取りに伺う『呼んで はやメンテ』と最寄りのヤマト運輸営業所へお持ち込みいただく『持って はやメンテ』があり、お客さまのご都合にあわせた選択が可能です。現在はインクジェットプリンターを修理対象としており、今後、対象製品の拡大を検討していきます。

#### QRセンター

東京(上野)、新宿、大阪、名古屋、福岡、仙台、横浜の7拠点で、カメラ、ビデオ、計算機、プリンター、スキャナー等の即時修理・預かり修理を実施しております。

#### 呼んで はやメンテ

故障した製品の梱包、お引取りからお届けまでをワンパックにしたサービスです。お客さまのご依頼日の当日にヤマト運輸(株)が引き取りに伺い、修理完了後はお客さままでお届けいたします。

#### 持って はやメンテ

お客さまのご指定された、ヤマト運輸(株)の営業所(全国3,700か所)にお持ち込みいただけますと、梱包から発送までをヤマト運輸(株)が行い、修理完了後もヤマト運輸営業所にてお受け取りになります。

#### VOICE

### 「はやメンテ」～修理期間短縮が喜ばれています～

お客さまから「引き取り修理の期間をもっと短縮してほしい」というご意見をいただいていた。「速い!便利!」を提供したいという思いが、ヤマト運輸(株)と合致し、「はやメンテ」は、4か月という短い準備期間で運用を開始することができました。「早く直って帰ってきたことがうれしかった」と、お客さまにご満足いただいています。



キヤノンマーケティングジャパン(株)  
コンシューマイメージングカンパニー  
青山 靖 / 青木 幸治



## お客さまの声を製品・サービスに活かす

店頭でお客さまの声を直接お聴きし、より良い商品づくりに活かすために始まった店頭市場調査も、2007年で11年になりました。毎年、最需要期である11月から12月の各週末にキヤノン(株)の開発担当者やマーケティング担当者が店頭に立ち、お客さまの声に耳を傾けます。

ショールームやEOS学園、キヤノンサロンなどにおいては、お客さまから寄せられた商品へのご要望や疑問を月次報告書としてまとめ、製品・サービスの企画開発にかかわるさまざまな部門で情報共有しています。

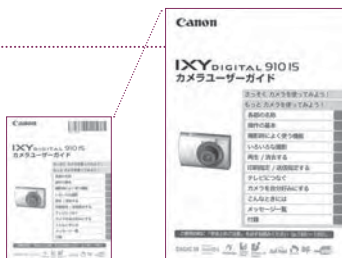
お客様相談センターは、キヤノン製品に関する疑問やトラブルに応える窓口です。同センターでは、お客さまから届いた一つひとつのご意見やご要望を受付票システムに入力し、製品担当者が集計後、お客さまの満足や不満がどのように形成されるのかを分析しています。また、2007年には問い合わせ内容に即応できるスキルを磨くため、各種講習を開催するなど、より丁寧で迅速な対応をめざしています。

このように、『店頭・ショールーム・電話』などを通じていただく貴重なお客さまの声は、より良い製品の開発やサービスの提供に活かされます。

## 取扱説明書

### 大きな文字で見やすい説明書に

デジタルカメラ(EOS、IXY DIGITAL、PowerShot)の取扱説明書(A6サイズ)について、「大きなサイズのマニュアルも用意してほしい」というお客さまの要望に応え、2007年3月より、B5サイズへ拡大する製本サービス(有料)を実施しています。全国のサービスセンター・お客様相談センターにて購入可能です。



## スポーツや健康へのサポート

### 健康づくりへの支援

キヤノントレーディングが国内販売するフィンランド・ポールエレクトロ社の**スポーツ心拍計**は、多くのトップアスリートにご利用いただいています。厚生労働省による「**健康日本21**」やマラソンブームなど、スポーツや健康への関心が高まるなか、元気で明るい健康づくりのお手伝いを続けています。また、これまでに、日本ウオーキング協会や日本サッカー協会など数多くのスポーツ団体のトレーナーや選手に、心拍計を寄贈しました。

キヤノントレーディング(株)



#### スポーツ心拍計

運動中の心拍数を把握し、理想的なペースでのトレーニングや運動中の自分のパフォーマンスを正確に知ることができます。また限られた時間内での運動の効果を最大限に高めることができます。

#### 健康日本21

2000年に厚生労働省により始められた、21世紀における国民健康づくり運動。

# 快適なビジネス環境への願いに、 最適なソリューション提案で応える



**お客様の課題解決のために何ができるかを、それぞれの現場が責任を持ち、実行しています**

キヤノンシステムアンドサポート(株) サービス品質推進部 大久保 学(左) / 新宿サービス推進部 平 栄一(中央) /  
千代田アカウントサービス推進部 石川 一志(右)

日頃よりお客さまとのコミュニケーションを大切に、トラブルが発生した時には、迅速に、誠意をもって対応するよう心がけています。今回、複合機を導入していただいた、みずほ銀行様は、金融機関ということもあり情報セキュリ

ティーへの意識とご要望が高く、お客さまの課題が大きいほど、私たちカスタマーエンジニアもスキルを磨く意識がさらに高まりました。このプロジェクトを通じて蓄積された知識やノウハウを、今後のお客さまへの対応に活かしていきます。



## 一人ひとりの「顧客主語」の実践が、成功につながる

### 全国規模の複合機導入

2006年7月、キヤノンマーケティングジャパン(株)ビジネスソリューションカンパニー MA販売事業部金融営業本部(以下、キヤノンMJ・金融営業本部)では、みずほ銀行様からビジネス複合機約1,700台を受注し、うち984台を全国各地の営業店に2007年3月末までに導入することになりました。お客さまにとっても、キヤノンマーケティングジャングループにとっても大規模なプロジェクトといえるこの設置作業やアフターサービス体制の構築にあたり、多くのグループ会社が連携し、全国規模の導入作業が展開されました。

### プロジェクトの課題

キヤノンMJグループでは、ビジネス複合機にソフトウェアを組み込み、利便性を高めたソリューションを提供しており、みずほ銀行様からもこれらを活用した情報セキュリティ対策への強い要望がありました。

このプロジェクトに臨むにあたり、キヤノンMJ・金融営業本部では、お客さまの要望である以下の「3つの条件」を明確にし、その体制を構築しました。

- ① 全国各地の営業店へビジネス複合機984台を設置する
- ② 導入完了まで9ヵ月間、お客さまの営業時間後という限られた時間内で設置作業を行う

- ③ 設置する複合機すべてに独自仕様のアプリケーションを搭載する

### 導入までのステップ

導入にあたり全体管理を任されたキヤノンシステムアンドサポート・サービス推進本部では、作業を行うためのリソースの確保はもちろん、以下の2点を、大きなポイントと考えていました。

- このプロジェクトの意義や重要性を各現場のカスタマーエンジニア(以下、CE)が理解し、共通の目的意識を持つ
- すべての営業店に質の高いサービスを提供する

そして、その実現のためにキヤノンMJ・金融営業本部と協力し、

- ① マニュアル(作業手順書)の作成
- ② マニュアルを活用した事前講習会の実施
- ③ 設置当日に向けての、事前の現場調査

などを実施し、意識とスキルの両面から準備を整えました。

また、設置作業日にも万全を期すため、CEからの問い合わせをワンストップで受け付け、その後のフォローを行う「展開センター」(下図参照)を開設し、作業開始や終了などの定時連絡も

同センターを通じて行いました。

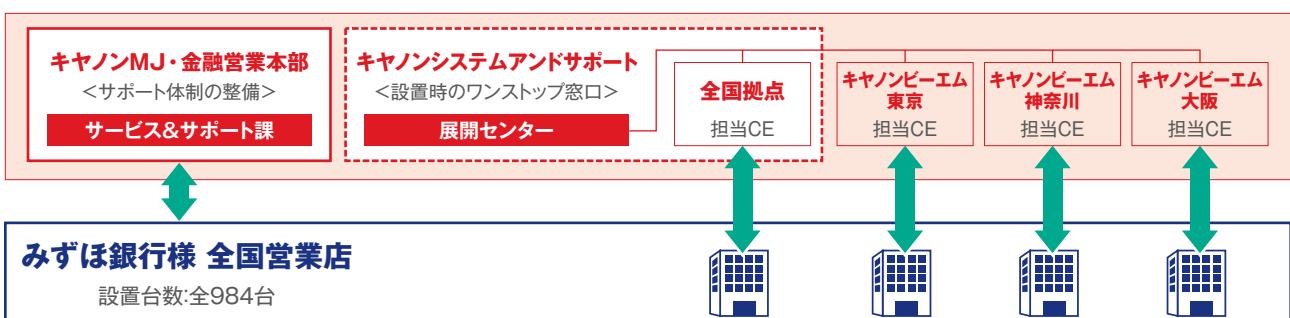
こうしたさまざまな準備が実を結び、2007年3月、ビジネス複合機の設置、アプリケーションの設定、ファームウェアのバージョンアップなど、一連の設置作業は無事完了し、安定した環境をお客さまに提供することができました。

### 新たな価値の創造

現在では、各営業店の方々とCEとのコミュニケーションも深まり、現場CEから提供される情報の活用やお客さまへのレスポンス向上のために、新たに以下の取り組みを行っています。

- ① 機器のトラブルや消耗品の発注などをワンストップでお受けする「お客さま専用コールセンター」を開設
- ② お客さま固有環境への対応ノウハウが蓄積された「担当CE専用ホットライン」を開設
- ③ 現場での対応力を維持・向上するための学習会を定期的の実施

「お客さま」に対して何ができるか、営業、スタッフ、CEそれぞれの立場で考え、それぞれにベストを尽くしていくことが、「顧客主語」の実践です。これからもキヤノンMJグループ各社が力を結集し、お客さまの視点に立った最高の価値を提供していきます。



※ プロジェクト当時の体制図です。キヤノンマーケティングジャングループの保守サービス業務は、2007年7月にキヤノンシステムアンドサポートに集約しました。

VOICE

組織体制の見直しによって、社内の部門間コミュニケーションがスムーズになり、お客さまからのさまざまなご要望に対して、提案のスピードアップやバリエーションを増やすことができました。従業員の「チームセリング」の意識も高まったように思います。先日も新人の営業担当者の新規案件に対して、フォロー部隊がすばやく対応し、お客さまの課題解決につなげることができました。



キャノンビーエム神奈川(株)  
お客さま満足向上委員会  
田中泰之 社長 / 田中佳邦 部長

SMC

ソリューションマスターズクラブの略。IT社会のなかで高度化・多様化する顧客ニーズに対して、「ソリューション商談」を各場面でサポートするサポートキーパーソン(ソリューションマスター)を育成・支援する会員組織。

キャノングループノウハウ

「企業変革に伴う人事制度革新」「ものづくり、人づくり」など、キャノングループが取り組んできたことをテーマにしています。

顧客接点の充実

お客さま満足向上委員会

キャノンビーエム神奈川(株)

キャノンビーエム神奈川では、2006年に引き続き、部長以上を構成メンバーとする「お客さま満足向上委員会」の活動を通して、お客さまの満足度向上を推進しています。2007年12月には、委員会メンバーに主任・チーフスタッフが加わり、初めてのミニキャンプを開催しました。そこでは、「お客さまからのお問い合わせに、いかに的確に速く回答するか」という課題に対し、営業部門とスタッフ部門の連携力不足が明らかになりました。それを是正するために、各部門の役割・担当業務の見直しと共有化を行いました。今では、営業部門とコンサルティング担当やマーケティング部門の連携がよくなり、「問い合わせへの対応が速くなった」と、お客さまに喜ばれています。

ビジネスソリューションへの支援

●ビジネスパートナーの顧客対応力強化

ITの活用方法が高度化し多様化するにつれ、お客さまの身近な相談相手である営業担当者の役割が重要となります。キャノンマーケティングジャパンは、体系的な営業・運用支援プログラムをパートナーへ提供し、中小企業のお客さまのIT経営を応援するSMC活動をサポートしています。

SMCによる育成・強化分野



●「社長、日く。」の会

2007年に2回掲載したSatera&Color imageRUNNER新聞広告企画「社長、日く。」。この企画にご協力いただいた、地域を代表する約1,800社の経営層の方を対象に交流会を開催しました。交流会では、経営者向けセミナー(人材戦略、マーケティング、キャノングループノウハウ)や懇談会を実施し、地域経済を支える経営者同士の意見交換の場として活用されています。今後も地域内コミュニケーションをさらに活性化し、コミュニケーションの領域を地域から全国へ拡大し、地域活性化の一助となっていきたいと考えています。



●中小企業経営者セミナー

キャノンシステムアンドサポート(株)

キャノンシステムアンドサポートでは、中小企業の経営者を対象に、「中小企業に効くIT活用方法」の無料セミナーを開催。2005年11月から2008年3月までに全国30都市1,267社の経営者が来場しました。マイクロソフト(株)との協業で、「IT化への気づき」の場を提供し、ITの利活用を通じて参加企業の課題解決のお手伝いを続けています。

## ● CLUB BOSS

「CLUB BOSS」は、業種・業界の枠を超え、ビジネスに関する多種多様な情報交換や新たな価値創出の場を共有する、中大手企業の経営層が参加するユーザー会です。「CLUB BOSSカンファレンス」、お客さま限定Webサイト「B.O.S.S.」、各種研究会など、常に新しいコンテンツの提供で、お客さまのビジネス拡大を支援する活動を実施しています。2007年6月に開催した「CLUB BOSSカンファレンス2007」には、250社の経営層の方が参加されました。

### CLUB BOSSカンファレンス2007

物流改善、採用、人材育成、Web2.0などをテーマとした研究会を開催しています。

## 知的財産活動

### 知的財産活動への取り組み

インターネットの利用による社会のネットワーク化が急速に進むなか、機器単体の機能だけではなく、複数の機器をネットワークで連携させたソリューションサービスが大きな価値を持つようになってきました。そのため、キヤノンMJグループでは、ソリューションサービスの差異化を図り、かつ競争を優位なものとするため、特許権等の知的財産権の取得を積極的に行っています。

2007年度においては、グループ全体の特許出願件数のなかで、ソリューションサービス関連の発明についての出願が9割を占めています。

各グループ会社の知的財産部門間で密接に連携しあうことにより、価値のある発明を発掘し、またその権利化に注力していくとともに、他者の権利を尊重するべく、設計・開発段階から第三者権利の調査を実施しています。

### 模倣品撲滅に対する取り組み

トナーカートリッジ、デジタルカメラ・デジタルビデオカメラ用バッテリーパックについて、キヤノンロゴを付した模倣品が日本国内で確認されています。模倣品は、純正品であるものと誤認して購入されたお客さまに対して、品質問題などのご迷惑をかけるおそれがあります。

実際に、トナーカートリッジの模倣品は印字品位の低下、印字不良やトナー漏れ等の原因になる場合があること、および、デジタルカメラ・デジタルビデオカメラ用バッテリーパックの模倣品は発火、破裂等の原因になる場合があり、最悪の場合は、火災、やけど、失明などの重大事故を引き起こすおそれがあることなどをホームページ上で公表し、お客さまに対して注意喚起をしています。

キヤノンMJは、模倣品の氾濫によって生じるこれらの問題の発生・拡散を食い止めるべく、キヤノン(株)と共同でさまざまな対策に取り組んでいます。特にトナーカートリッジについては、模倣品の流通調査により、模倣品を販売していた複数の業者を特定し、これら業者から模倣品の供給ルートの開示やキヤノン(株)に対する権利侵害の停止などを約する書面を得るなど、一定の成果を上げています。

## ソリューションの提案

### ソリューションの実例を公開「オフィスツアー」

キャノンマーケティングジャパングループが提案する、さまざまなソリューションの実例を、私たちのオフィスで体感していただけます。自社の課題解決のために採用した、ICカードによる入室管理、デバイスへの個人認証ログインによる放置文書抑制、オフィスゴミの分別処理のマニュアル化による環境への配慮などを、キャノンMJのオフィス現場で分かりやすく解説します。これらの活動は、自社の職場環境の維持向上にもつながっています。



### お客さまの内部統制への取り組みをサポート

上場企業は、金融商品取引法の施行などによって、内部統制の構築が重要な課題になっています。また、非上場企業であっても、大会社は会社法により内部統制システム構築の基本方針の開示が求められています。キャノンMJが提供する内部統制支援は、内部統制を「財務報告の信頼性の確保」だけにとどめることなく、業務の有効性や効率性、コンプライアンスから戦略までを含めた広い視点からリスクへの対策を支援します。お客さまにとって大きな負担となる、業務プロセスの文書化作業や内部統制の有効性評価作業をITの側面から支援するコンサルティングサービスをはじめ、ERPを中心にワークフローや証憑管理等のソリューション、データやプログラム改ざん、不適切なシステム運用といったリスクへの対策を支援するソリューションを提供しています。キャノンMJはキャノングループの一員として、米国SOX法にいち早く対応しており、自社で培った経験をソリューションとして活かしています。

### さまざまなメディアでお客さまに情報を提供

キャノンMJでは、マルチコンタクトビジネスモデルによる営業活動を展開しています。従来の訪問営業に加え、e-mail・Web・電話・郵送物などを用いお客さまとの接点拡大や高度な情報提供を行っています。また、CRM(Customer Relationship Management)システムを導入し、お客さまの課題・要望を客観的に分析できるようになりました。さらにキャノンMJグループ各社とCRMシステムの各種情報を共有することにより、分業での顧客対応が可能となり、キャノンMJグループ各社が専門性を活かした協働で、ソリューション型の価値提供を実現します。

### お客さまの効率的なPC購買をWebで

種類が多く変化のスピードが速いPC関連製品の情報を「FIRE BUYER NEWSWEB」という会員制Webサイトにてご提供しています。ご希望に応じてメールサービスにも対応し、Webとe-mailを活用した双方向コミュニケーションにより、常にお客さまの要望を反映しています。また、最新の情報をご提供することでお客さまのPC関連購買プロセスの負荷軽減にも貢献し、現在32,000名以上のお客さまにご利用いただいております。

なお、登録いただいたお客さまの大切な情報は、当社のITセキュリティソリューションのノウハウを最大限に活用して情報保護に鋭意努力しています。



## ビジネスユーザーサポート

### 快適な使用環境をめざして、保守サービスを集約

キヤノンシステムアンドサポート(株)

カスタマーエンジニアの効率的配置で、お客さまへの保守サービス対応をより迅速できめ細かく行い、快適な使用環境を提供できるよう、2007年7月に、キヤノンMJグループにおける機器の保守サービス業務を、キヤノンシステムアンドサポートに集約しました。

お客さまからのサービス要請に対し、サービスオペレーションセンターから担当のカスタマーエンジニアへ連携し、より迅速なサービスを提供します。

また、パートナーサービス店も含めた全国約1,000拠点のサービス網とともに、24時間365日サービス対応のサポートメニューを用意し、万一のトラブルの際やささまざまなニーズに、いつでも迅速に対応できる万全の体制を構築しています。

### サービス対応品質の向上への取り組み

キヤノンシステムアンドサポート(株)

お客さまにとって相談しやすい頼れるカスタマーエンジニアを目標に、ロールプレイングなどを小集団活動で定期的・継続的に実施し、お客さま対応スキルを上げるとともに、顧客満足度アンケートの調査項目に沿ってサービス品質を数値管理し、技術力の向上に努めています。高いプロ意識と徹底した「顧客主語」の姿勢によりお客さまの信頼を得ている成果は、全国で共有され、全社のカスタマーエンジニアのレベルアップにつながっています。

### フォトジャーナリストの取材活動を支援する「カメラサービスデポ」

2007年は、国内28カ所の各種スポーツイベント会場で、カメラサービスデポを開催し、フォトジャーナリストの円滑な取材活動を支援しました。プロ野球春季キャンプを皮切りに、世界中のメディアが集まったノルディックスキー世界選手権、世界フィギュアスケート選手権、世界陸上大阪大会、フォーミュラ1世界選手権シリーズをはじめ、国民体育大会、高校野球選手権などで、撮影機材の点検や整備、機材の緊急貸出などのサポートを提供しました。最前線の取材現場でいただいたご意見やご要望は、今後の商品づくりにもフィードバックしていきます。

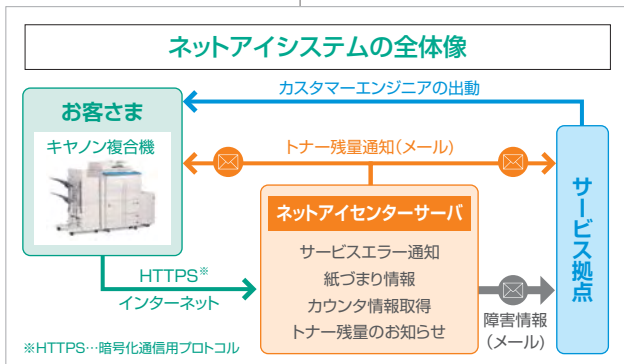


### プロ写真家の交流スペース「キヤノンサロン」

「キヤノンサロン」は、プロ写真家のための交流スペースです。デジタルプリントのクオリティーを実感できる「imagePROGRAF」や「PIXUS」でのテストプリント、機材の試用貸出、新製品を中心としたプロ写真家向けの製品セミナーの月2回開催など、デジタルフォト表現における疑問や要望に応えるとともに、多くのプロ写真家の写真展やデジタルフォト全般の活動を支援しています。



### 遠隔システムでお客様の管理負担を軽減する「ネットアイ」



「ネットアイ」は、インターネットを利用した遠隔システムで、複合機やレーザープリンターのトラブルやトナー残量を自動検知し、お客様の管理負担や機器のダウンタイムを軽減します。また、常に機器の稼動状況を収集しているため、お客様へきめ細かく的確なアドバイスを提供し、復旧作業にかかる時間も大幅に短縮します。お客様の機器情報は暗号化通信で取得するので、情報が外部に漏えいすることなく、安心して快適な使用環境を提供します。累計登録台数は、2006年末8万台、2007年末12万台となっています。

#### グループ統合情報システム「C21」

グループ全体のお客様情報を一本化し、ご利用いただいている商品・システムの稼動・保守履歴情報などを蓄積しています。また、グループ間での商品・部品在庫などの共通化や、伝票処理の自動化を行う基幹システムです。

### さまざまなお問い合わせに対応する「BtoBコンタクトセンター」

契約したお客様企業のさまざまなニーズに、一括でお受けする窓口が、BtoBコンタクトセンターです。消耗品の発注、修理の依頼など、トータルサポートで、お客様に最適な利便性を提供します。さらに、グループ統合情報システム「C21」を活用し、ご利用いただいている機器やサービスの情報をグループ全体で共有。カスタマーエンジニアや担当営業の訪問手配など、グループ全体の連携を深め、それぞれのお客様にスピーディで最適なサービスを提供できる体制を整えています。

#### BtoBコンタクトセンター フロー図



### 製品安全・環境に配慮した製品の調達

#### 安全・安心の確保と環境対応

##### ●製品の安全・安心

お客様に、安心して使っていただける安全な製品を提供することは、私たちの最も重要な責務の一つです。そのため商品企画部門および仕入先との調達業務フローのなかに、情報交換のしくみを構築し、製品安全基準（電気用品安全法など）の確実な実施を確保しています。

また、生産委託取引先との基本契約書に、「キヤノングリーン調達基準書」の遵守を盛り込んでいます。一方、キヤノングループで展開している環境保証体制の考え方などに関して、仕入先への説明会や個別指導を実施し、仕入先の環境マネジメントシステム構築に向けた支援を行い、本来は仕入先で調査・回答すべき製品に含まれる有害化学物質の分析に協力しています。



## 製品調達におけるコンプライアンス

### ● 下請法の遵守

仕入先に委託する修理・役務や製造・プログラム作成に関して、下請法で規制されている親事業者としての禁止事項や義務を遵守し、調達業務を遂行しています。また下請法講習会や、社内やグループ会社の発注部門を集め、下請法連絡会を開催するなど遵守徹底を図っています。

### ● 調達部門担当者の倫理意識の徹底

キヤノンマーケティングジャパンの調達本部の一員として心得るべき倫理、法規、ルールなどを**プロキュアメントガイド**として策定、社内イントラネットに掲載して、仕入先との関係や自分自身の行動に不正がないよう常時確認できるようにしています。

#### プロキュアメントガイド

調達の目的、調達担当部門の役割、調達基本方針、取引の原則、発注担当者の行動規範等を明確にした、調達活動の基本的考え方を示したガイドブック。

## 環境に配慮した製品・サービスを提供

### 商業用印刷機で環境負荷を低減

デジタル商業用印刷機「imagePRESS」は、従来主流のオフセット印刷機に比べて、印刷工程での廃液がなく、CO<sub>2</sub>排出も少ないため、環境負荷の低減に応えた製品となっています。環境問題が社会的な課題となっている現在、導入する印刷会社の期待に応えるとともに、印刷物の発注者である企業の価値向上につながる製品となっています。



imagePRESS C7000VP

## ✚ COLUMN

### ■ 環境に配慮した印刷物製作活動

キヤノンビジネスサポート(株)

キヤノンビジネスサポートは、主にキヤノングループ各社の需要に応じて、多品種・小ロットの印刷物製作を請け負う**POD**センターを設置しています。「imagePRESS」をはじめ、最新のプリントテクノロジーを搭載した機材を使用し、必要な時に必要な部数だけを印刷するオンデマンド印刷によって無駄な印刷物の廃棄の削減を実現するとともに、印刷・製本時に使用するインクや紙、糊等も「RoHS指令」「キヤノングリーン調達基準書」の基準を遵守することで、高品質で環境に配慮した印刷物の製作を可能にしています。

#### POD

Print On Demandの略。デジタルデータを、製版工程を経ずに印刷すること。

# 社会の基盤を支え 誰もが安心できる未来へ

## 患者さんの負担を減らし、医師も安心な「ハンディタイプのデジタルX線撮影装置CXDI-50G」

キヤノンマーケティングジャパン(株) 産業機器カンパニー 医画像機器営業部 牧原 太郎(左) / 武田 清(右)

1939年に誕生したキヤノンのX線撮影装置は、1998年にはデジタル化への対応、そして機動性が求められる時代にはハンディタイプと、お客さまの要望に応え進化が続いています。患者さんの負担を減らし、医師や

技師の方々の利便性を向上するキヤノンの医療機器の良さをさらに知っていただき、医療のインフラ整備に貢献していきたいと思っております。

### 被災地や在宅医療で効果を発揮しています

設備が整わない災害時や遠隔地での医療現場から、持ち運びのできるデジタルX線撮影装置の登場が待たれていました。2003年に世界で初めてハンディタイプを発売。軽量で丈夫なうえに、その場ですばやく臨床画像が確認できる利点から、さまざまな利用用途の広がりが期待されています。

#### 【被災地にて】

2005年パキスタン地震、2006年インドネシア・ジャワ島中部沖地震の救援活動で、国際協力機構(JICA)の医療チームが持ち込んだこの機器は、現地の医療機関が機能停止しているなか、多くの方の病状把握に役立つことができました。同時に、世界中から集まった医療関係者から関心が集まり、各国での利用も増えています。

#### 【在宅医療にて】

通院の困難な方、家庭で療養生活を送る高齢者宅などへの訪問診察に、画質が良く普通自動車に搭載が可能なことから活用が広がっています。(財)長崎県健康事業団と共同考案したキャリングシステムは、離島の多い長崎県における医療地域格差の解消に期待されているところです。

これからも、誰もが安心して暮らしていくことのできる医療環境づくりに貢献していきます。





## 地域と密着した活動

### 環境保護と教育支援を同時に推進「ベルマーク運動への協賛」

子供たちに資源の大切さを知ってほしいという願いを込めて、キヤノンマーケティングジャパン(株)およびキヤノン(株)は、2005年4月よりベルマーク運動への協賛を始めました。一般的なベルマークを集める協賛方法とは異なり、ベルマーク教育助成財団に登録されている学校が使用済みのインク／トナーカートリッジ(以下、カートリッジ)を集め、これをキヤノンMJが回収して、それに相当するベルマーク点数を学校に進呈します。回収したカートリッジはリサイクルされるため、子供たちの環境への関心を高めるきっかけになるとともに、ベルマークを集めることで、学校の備品や教育の充実に寄与することができます。

参加校はすでに9,000校を超え(2007年12月末現在)、2007年の回収量は2006年比230%と、活動の輪が広がっています。

#### VOICE

#### ベルマーク運動に参加しているPTAの皆さま

2005年からカートリッジの回収を始めました。学期ごとに保護者向けの「回収のお願い」を配布し、校舎内にはポスターを掲示しています。また、校外の地域センターやショッピングセンターなどにも回収箱を設置して、地域の皆さまへ協力をお願いしています。2007年には、この活動のおかげで、50万点達成の感謝状をベルマーク財団からいただきました。この表彰については、校長先生からも全校生徒に丁寧に説明していただき、生徒も今まで以上に大切な活動と認識したようです。是非、これからも継続していきたいですね。



回収したカートリッジの仕分けを行うPTAの皆さま

### 災害時の修理対応や復旧支援

火災・天災・地変などの被害で、災害救助法の適用を受けた地域、または適用される規模の被害と判断された地域の方に、被災したキヤノン製品の修理や復旧作業に必要な支援を行っています。支援の例として、2007年は、新潟県中越沖地震、台風4号、能登半島地震などで被災した製品について、特別修理料金(半額)にて対応しました。

### 地域と連携したキャリア教育

キヤノンマーケティングジャパン(株)幕張事業所

子供たちの進路をめぐる環境が大きく変化するなか、家庭、地域、産業界が一体となったキャリア教育の重要性が高まっています。キヤノンマーケティングジャパン(株)幕張事業所では、同事業所に勤務するキヤノンMJグループ従業員とともに、地域と連携したキャリア教育の支援として、文部科学省・千葉県教育委員会が推進する児童生徒向けキャリア教育、「ゆめ・仕事ぴったり体験(小学生)」、「キャリア教育先端技術体験プログラム(中高生)」に協力しています。これらは、子供たちがキヤノンの技術に触れる体験を通じて、科学技術への興味や関心を持つことや、適正な勤労観・職業観を身につけることを目的として開かれています。



#### SIDE STORY

#### キャリア教育への貢献で文部科学大臣表彰

全国の教育委員会が推進する「キャリア教育」への貢献が認められ、文部科学省・千葉県教育委員会が主催する「平成19年度 キャリア教育推進フォーラム」のなかで、キヤノンMJ幕張事業所が文部科学大臣表彰を受けました。2007年度は全国の企業、PTA団体から35団体が表彰されています。



### 次代を担うIT人材の育成を支援

キヤノンITソリューションズ(株)

キヤノンITソリューションズは2007年に、はこだて未来大学においてITベンダーなど5社との共同による寄付講座を開講しました。研究開発部門所属の従業員が講師となり、システム開発の現場における実践的なノウハウや最新の技術を中心とした講義を行うなど、包括的な教育支援を行っております。

また、インターンシップ生の受け入れにも力を入れ、2007年10月には東京農工大学との間で、単位認定の対象となる画期的な長期インターンシップを実現しました。

これら産学連携の活動を通じて、IT分野の次代を担う高度な人材の育成と、業界の発展をめざしています。

#### 産学連携活動の実績(2007年)

寄付講座	はこだて未来大学 「実践的 IT 人材育成講座」
インターンシップ	佐賀大学、九州大学 東京農工大学 はこだて未来大学
非常勤講師の派遣	大阪大学大学院 大阪府立大学 岡山大学

## ❖ COLUMN

### ■献血への協力

キヤノンピーエム東京(株)／キヤノンマーケティングジャパン(株)

キヤノンピーエム東京では、社会貢献活動の一環として、団体献血を実施しました。2007年2月、本社ビルの前に献血車を止め、ビルの他のテナント企業にも声をかけたところ、たくさんの方にご協力をいただくことができました。また、キヤノンMJにおいても品川本社近隣で行われた一般献血会へも協力しました。今後も献血への協力を定期的に行っていきます。



## ❖ COLUMN

### ■地域密着の環境美化活動

キヤノンビジネスサポート(株)／キヤノンマーケティングジャパン(株)幕張事業所

キヤノンビジネスサポートは、東京都中央区が提唱する「まちかどクリーンデー」の参加事業所として、自社所有物件であるNTCビル(東京都中央区)周辺の清掃活動を毎月1回行っています。2007年は延べ134名が清掃活動に参加しました。

また、キヤノンMJ幕張事業所では、同事業所に勤務するキヤノンMJグループ従業員と協力し、地域の美しい環境を守り、快適なまちづくりを進めるため、「ポイ捨て防止街頭キャンペーン」、「幕張新都心クリーンの日一斉清掃」、「街なかオープンガーデン作戦」などに参加し、近隣地域ぐるみの環境美化活動にも積極的に取り組んでいます。



## ❖ COLUMN

### ■一般公募により カレンダー写真作家を選定 「キヤノンカレンダー」

「キヤノンカレンダー」は、キヤノングループの企業理念である“共生”にもとづき、日本各地の風景を題材にした写真で作成されています。2005年より優れた才能を発掘し、内容の一層の充実を図るためカレンダー写真作家の公募を開始し、プロアマを問わず多数の応募者の中から選ばれた写真家へ約1年間の撮影を委嘱し、制作しています。なお、公募後はじめての制作となる2008年度版キヤノンカレンダーは、第59回全国カレンダー展においてグランプリに該当する「経済産業大臣賞」を受賞しました。



## 映像・文化支援

### 写真ジャーナリズムを支援「世界報道写真展協賛」

「世界報道写真展」は世界報道写真財団(本部:オランダ)が主催する、報道写真家を対象にした「世界報道写真コンテスト」入賞作品の写真展で、200点以上の写真が世界45カ国以上を巡回します。キヤノングループでは、写真ジャーナリズムを支援するために、日本国内で開催される巡回展を支援しています。



世界報道写真大賞 ティム・ヘザリントン  
(ヴァニティフェア誌)  
「アフガニスタンのコレンガル渓谷の掩蔽壕で  
休息をとる米軍兵士」

### 写真文化の継承を願って「キヤノンフォトコレクション」

キヤノンフォトコレクションとは、国内の有名写真家の著名な作品を後世に残すとともに、広く写真文化発展へ利用することを目的としたもので、毎年新規に50~100点ずつ購入、所蔵されています。1990年代より写真家との交流のなかで購入がはじまり、2008年6月現在で総数1,861点にもなりました。これら貴重なコレクションを世に伝えていく目的で、ギャラリー(P.27参照)での展示をはじめ、外部の写真関係のイベントへも積極的に貸出展示を企画しています。代表的な写真家に、(以下敬称略)木村伊兵衛・植田正治・林忠彦・秋山庄太郎・岩宮武二・石元泰博・藺部澄・前田真三・田中光常・長野重一・田沼武能・白籙史朗・藤井秀樹・齋藤康一・立木義浩・浅井慎平・久保田博二・篠山紀信・竹内敏信など多数の方がいます。

**キヤノンギャラリーS**  
<http://cweb.canon.jp/s-tower/floor/1f/>

**キヤノンギャラリー**  
<http://cweb.canon.jp/gallery/>

**オープンギャラリー**  
<http://cweb.canon.jp/s-tower/floor/2f/>

## COLUMN

### ■テレビ番組

#### 「キヤノンスペシャル」

キヤノンMJでは2002年3月より、知的好奇心、知性に訴えかけるドキュメンタリー番組や、世界トップレベルの科学・技術系の博物館を素材とした、親子揃って楽しめる質の高い教育エンタテインメント番組などをキヤノン(株)と共同で提供しています。また、放送素材をDVD化したものを多くの小学校に寄贈し、科学や歴史、文化教育に役立てていただいています。

#### 高尾の森づくりの会

東京・高尾小下沢風景林(国有林)において、荒地への広葉樹の植林、下草刈りや除間伐などの森づくり活動を推進する、森林ボランティアの市民団体です。

### 将来の写真文化の発展を願う「写真甲子園」に協賛

高校生による写真文化の発展を応援するため、「写真甲子園(全国高等学校写真選手権大会)」に協賛しています。この大会は1994年より北海道東川町主催で毎年開催され、2007年で14回目を迎えました。本選では、東川町のほか美瑛町・上富良野町を会場とした実撮影によって優勝が競われ、キヤノンマーケティングジャパンは、すべての本選出場校にデジタル一眼レフカメラやプリンターなどを貸し出しています。高校生らしい創造性や感受性の育成と地域活性化にも貢献しています。



### 優れた作品を展示・発表するためのスペース「キヤノンギャラリー」

キヤノンMJでは写真文化の向上に貢献することを目的として、プロ写真家やアマチュア写真家の優れた作品を展示・発表するためのスペース「キヤノンギャラリー」を全国7カ所に設けています。

#### ●キヤノンギャラリーS (品川 キヤノンタワー1階)

著名なプロ写真家に依頼し、風景、動物、人物やドキュメンタリーなど、さまざまなジャンルの企画展を開催しています。



キヤノンギャラリーS

#### ●キヤノンギャラリー (銀座・札幌・仙台・名古屋・梅田・福岡)

プロ・アマを問わず、公募により選定された写真家の作品展を開催しています。今後も写真の将来を予感させる新しい表現にも積極的に門戸を開放していきます。



キヤノンギャラリー

#### ●オープンギャラリー (品川 キヤノンSタワー2階)

さまざまな企画展やキヤノンの所蔵するフォトコレクションの展示を行っています。



オープンギャラリー

## 企業市民の一員として

## COLUMN

### ■高尾の森づくり「キヤノン環境ボランティアの会」

キヤノンMJ体育文化会の同好会として活動している「キヤノン環境ボランティアの会」は、2007年4月に「(社)日本山岳会 自然保護委員会 高尾の森づくりの会」の法人会員となりました。4月15日の「高尾の森づくりの会 第7回植樹祭」には、「キヤノン環境ボランティアの会」から15名が参加しました。その後も下草刈りや除間伐、歩道整備など地道な作業を続け、多様で豊かな森づくりをめざして活動しています。



❖ COLUMN

■盲導犬育成の募金に協力

(株)セント

セントは、財団法人日本盲導犬協会が行っている盲導犬育成の趣旨に賛同し、事務用品などを販売する店頭カウンター(上杉店・電力店)に盲導犬募金箱を設置しています。来店されるお客さまからご協力いただいた募金での寄付は、2000年11月30日の1回目から数えて2007年で8回目となりました。

目の不自由な方々にとって、盲導犬はパートナーであり、積極的な社会参加の一助となります。今後もお客さまとともに従業員も積極的にかかわって募金活動を続けていきます。



キャノンマーケティングジャパングループが協賛・支援する主な活動

活動名		活動概要	
スポーツ	関東車いすテニス大会	1988年より開催されている「車いすテニス」による関東地区テニス大会。障がいを持つ人たちの体力向上・社会参加への積極性を養うとともに、一般プレーヤーや地域の方との交流を深めています。	
	ピンクリボンテニス大会	世界的に活動が広がっている「ピンクリボン活動」。テニス大会を通じて、乳がんの早期発見、早期診断の重要性を訴え、乳がん撲滅運動の啓発を行っています。	
	ニュージェネレーションテニス・ジュニアスカウトキャラバン	小学生を対象に、世界で活躍する次世代のテニスプレーヤーを発掘するために全国規模でのテニス大会、育成プロジェクトを実施しています。	
芸術(写真・デジタルアート・映画・ほか)	ウィーン少年合唱団	「天使の歌声」ともいわれる澄んだ美しい声で世界中で愛されているウィーン少年合唱団。50数年前の初来日以来、数多くのファンを獲得してきた合唱団の演奏活動を支援し、国際文化交流に貢献しています。	
	学生CGコンテスト	文化庁メディア芸術祭の協賛事業として、CG-ARTS協会が主催するコンテスト。未来を担う若い才能の発掘と作品発表の場の提供を目的としています。コンテストは、静止画・動画・インタラクティブの3部門で構成されています。	
	netarts.org2007展	1995年に立ち上げたインターネット上の美術館。国内外の選考委員がノミネートした作品と公募による作品の中から大賞が選ばれます。	
	TAMA CINEMA FORUM 映画祭	1991年から毎年、東京都多摩地区で開催されています。市民ボランティアを中心に日本映画の活性化と映画を通じた21世紀の新たなコミュニティづくりをめざす映画祭です。	
	いぶすき学生(子ども)映画祭	子供たちの心をビデオ作品を通して理解しようという目的で2007年より開催された映画祭。日・ベトナム特別大使杉良太郎氏が発起人でもあり、ベトナムと日本の子供たちとの交流を図るイベントも行います。	
地域・社会貢献	動物愛護フェスタ	《いのち・愛・子ども》をテーマに、動物を通して「命の大切さ」を子供たちに教え、同時に大人に対しても子供の情操教育や心の癒しの重要性を理解いただくことを目的に開催しています。	
	着物ウィーク in 萩	山口県萩市をステージに、日本の文化でもあり、美しさの象徴とも言える「着物」を着て、和を楽しみ・和を身に付け・和を思い出に残していただくイベントに協力しています。	
災害支援・人道	被災地への支援	石川県能登半島地震災害への義援金	
		新潟県中越沖地震災害への義援金、柏崎市役所へデジタルカメラ50台寄贈	

# 人と地球が「共生」し、 次世代の発展と地球環境との調和をめざす

## インクカートリッジ里帰りプロジェクト

かかわる人々の気持ちが一体となって、実現に至りました

キャノンマーケティングジャパン(株) コンシューマイメージングカンパニー インクジェットマーケティング企画部 岡崎 哲人



「インクカートリッジは使い終わったら、どこに持っていったらいいの?」という多くのお客さまに、身近な回収窓口を提供でき、スタート早々、想定以上に使用済みインクカートリッジが集まっています。また「6社が共同で取

り組むことは、素晴らしい」との評価もいただきました。官公庁や企業などからは「回収箱を置きたい」というご要望が寄せられており、今後も多くの方々のご協力を得ながら、この活動を広げていきたいと考えています。

## メーカーを超えた共同回収プロジェクト

キャノンをはじめインクジェットプリンターメーカー6社は日本郵政グループと協力し、使用済みインクカートリッジ回収において、お客さまの利便性向上と回収率向上をあわせて実現するために、2008年4月から全国の主要な郵便局3,638局にて、家庭用プリンターの使用済みインクカートリッジの共同回収『インクカートリッジ里帰りプロジェクト』を開始しました。プリンターメーカー各社は、従来から独自に個別回収を積極的に行ってきましたが、使用済みインクカートリッジの再資源化を一層推進するための共同回収に取り組むことになりました。お客さまが日常的に利用される郵便局に回収箱を設置することで、便利な回収実現と使用済みインクカートリッジの回収量の拡大を図ります。なお、回収された使用済みインクカートリッジの集約・仕分けは、障がい者雇用施設ミズベ作業所(長野県諏訪市)が担当します。今回の活動を通じて、障がい者雇用拡大の視点から社会貢献にも寄与していきます。

### 郵便局による共同回収イメージ



## 製品各ステージでの環境負荷削減

### 製品各ステージ(つくる・つかう・いかす)での環境負荷軽減

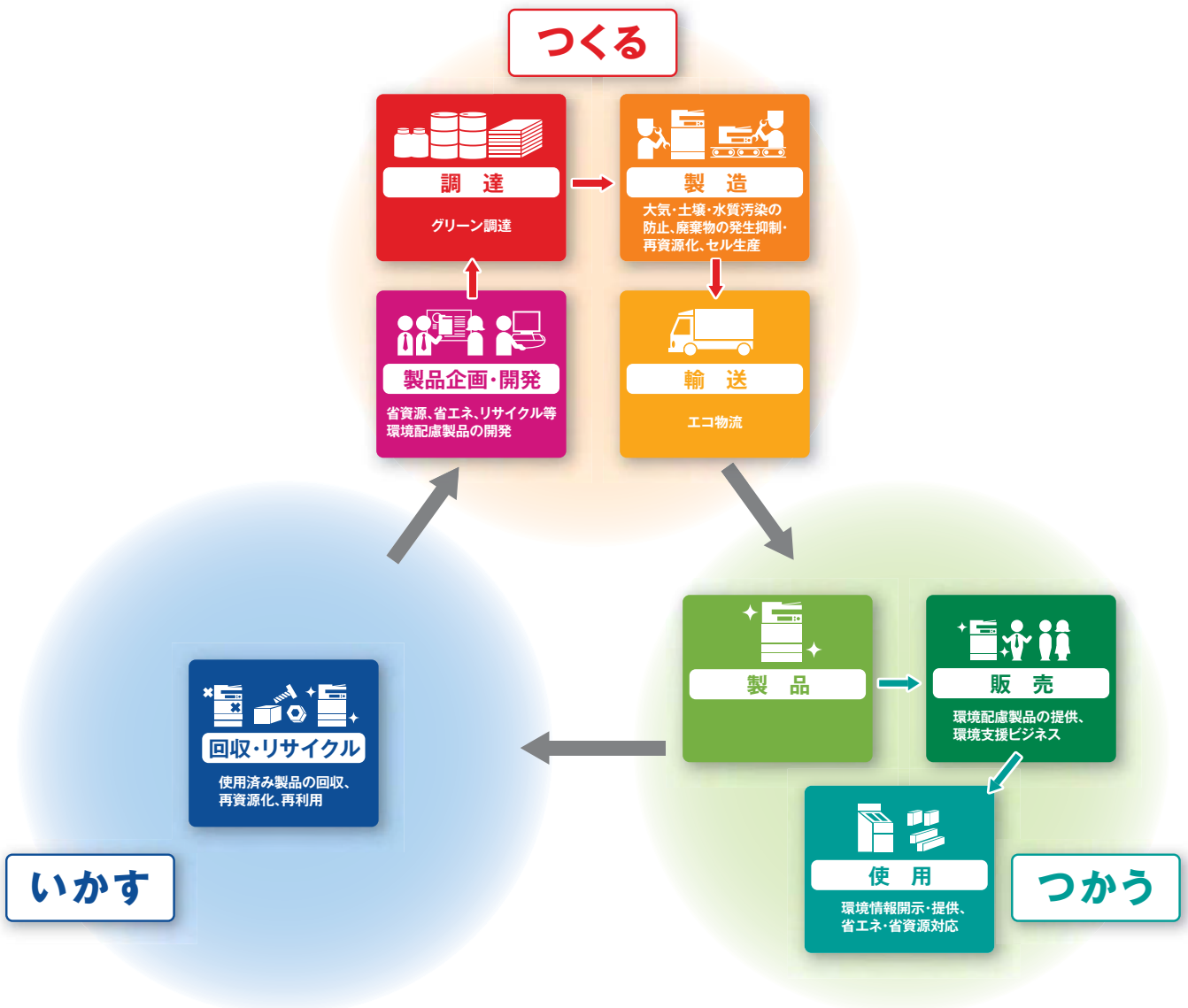
キャノングループは『製品企画-開発-製造-販売-回収-リサイクル』という**製品ライフサイクル**を、「つくる」・「つかう」・「いかす」という3つのステージに分類し、すべてのステージでの環境負荷低減に取り組んでいます。

お客さまとの接点を担うという重要な役割にあるキャノンマーケティングジャパングループは、特に「つかう(=販売・使用・保守サービス)」・「いかす(=回収・リサイクル)」の部分を担当し、環境配慮製品や環境関連ソリューションを提供する販売活動、使用済み製品の回収と回収製品のリサイクル活動推進などを通じて、環境保全への貢献を図っています。

#### 製品ライフサイクル

製品企画-開発-製造-販売-回収-リサイクルという製品にまつわる事業活動全体をさします。キャノンでは、製品企画-設計段階から調達や物流も含めリサイクルに至るまで、環境保全を考慮した活動を行っています。

### 製品ライフサイクル フロー図



売上高原単位

売上高原単位とはCO<sub>2</sub>排出量を売上高で割った値。

SIDE STORY

社有車の効率的配置によるCO<sub>2</sub>削減

拠点内では、社有車を効率的に配置し、部門間で共同利用することで、保有台数の削減を図っています。また、保有する社有車は、順次低公害車に入れ換えるほか、一部車両にハイブリッドカーを導入しています。



社有車台数の削減

キャノンビーエム大阪(株)

キャノンビーエム大阪では、エリアごとに自動車の適正配置を検討し、自動車を順次電動自転車に、またバイクをすべて自転車に切り替えました。遠隔地を担当する営業担当者は、自動車に折りたたみ自転車を積載し、営業地域で自動車を駐車場に預けて、折りたたみ自転車で活動しています。2008年3月現在、全車両台数に占める自転車の割合が、69%となっており、当初の目標である社有車保持50%以下は達成いたしました。2010年までさらに現在の社有車数の半減をめざし、全車両に占める社有車の割合を15%程度に留めるよう努力してまいります。



地球温暖化ガス削減への取り組み

地球温暖化ガスの排出量削減

2005年の京都議定書発効に伴い、産業界では日本経団連を中心として、地球温暖化ガスの排出削減に向け、各社が自主的な目標を掲げて取り組んでいます。

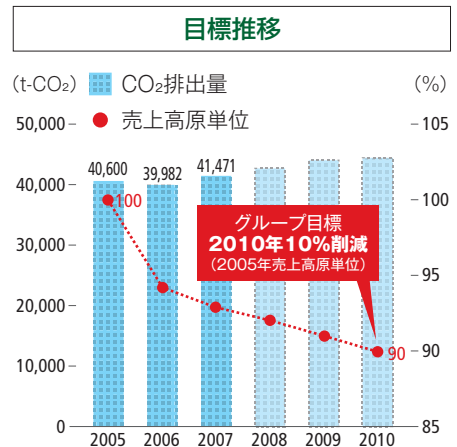
キャノンマーケティングジャパングループにおいても、削減目標を自主的に設定し、地球温暖化ガス(CO<sub>2</sub>換算)の排出量削減目標<2008年売上高原単位5%削減(対2005年)>に向け2006年より取り組んできた結果、2006年実績で6.7%削減、2007年は7.2%削減と、目標達成いたしました。

2008年からは、<2010年売上高原単位10%削減(対2005年)>に排出量削減目標を変更します。具体的な施策として、ハード面では、オフィス設備と車両への対策、ソフト面では、オフィスエネルギーおよび社有車の効率的な運用を図ります。さらに右表にあるすべての取り組みを従業員一人ひとりが実行することで、年間700t-CO<sub>2</sub>削減(杉の木5万本が吸収するCO<sub>2</sub>量に相当)をめざしてまいります。

従業員向け環境教育プログラム「エコロジーパーソン診断」の実施

キャノンMJグループでは、環境マネジメントシステムで規定した教育体系のほか、e-ラーニングによる「エコロジーパーソン診断」や「営業向け環境教育」を実施しています。

「エコロジーパーソン診断」は、従業員一人ひとりの地球環境保全に対する意識と行動の喚起を目的に、2006年から順次キャノンMJグループの全従業員を対象に実施しています。2007年までに、キャノンマーケティングジャパン、キャノンシステムアンドサポート、キャノンビジネスサポート、キャノンビーエム東京、キャノンビーエム神奈川、キャノンビーエム大阪の全従業員に実施しました。2008年以降も、順次グループ会社に展開していきます。



従業員一人ひとりの取り組み

実施内容
会議の効率化(会議時間を1日10分短縮)
パソコンの省エネモード設定(離席時の蓋閉め励行)
昼休み1時間消灯徹底
週2回のノー残業デーの徹底
エコドライブの徹底 (やさしい発進・停止、不要な荷物をつまない、1日1分のアイドリングストップなどの励行)
車の利用を控える(週2回8kmの移動を自転車にする)





## 環境ソリューション提供活動

### 環境経営ノウハウの社会への提供

### 販売

キヤノングループでは、環境対応に関する技術やノウハウを長年にわたって培ってきました。これらの技術やノウハウをお客さまにも利用・活用していただくことで、産業界や社会全体の地球環境負荷低減につなげていきたいと考えています。

この環境関連技術やノウハウを商品やサービスとして提供する活動を、コンサルティングとITサービスを中心として組み合わせた「環境ソリューションビジネス」として展開しています。こうしてお客さまの環境経営の推進を支援することにより、お客さま自身の企業価値の向上やコスト削減などを実現できるソリューションを提供していきます。

#### 主要な環境ソリューションサービスのご紹介

	サービスの特徴	お客さまのメリット
マテリアルフローコスト会計導入支援サービス	1. “ものづくり”の視点でのキヤノン式MFCAを活用	“ものづくり”の視点でお客さまの製造ラインをMFCA分析し、ロスの構造を明確化する事で改善案を抽出します。コストダウンと環境負荷低減を実現できるよう、支援いたします。
	2. キヤノンMJのコンサルタントと国内第一人者のエグゼクティブコンサルタントが参画しMFCAの導入を支援	
	3. キヤノンのITソリューションを用いたトータルな支援	
CSR・環境報告書作成支援サービス	1. キヤノンの実践で培ったノウハウを提供し、スムーズな報告書作成を実現	お客さまのCSRや環境の取り組みに関して、社員の目的・目標意識や、社外とのコミュニケーション向上が図られ、報告書が効率よく作成できます。
	2. 報告書作成にかかわるお客さまの作業を軽減し、お客さまに負荷の掛からない報告書作成を実現	
	3. 報告書の企画立案から印刷までワンストップでサポートし、お客さまの効率的な報告書作成を実現	
グリーン調達調査支援システム	1. 製品含有化学物質調査業務の作業負荷を大幅に改善	製造業におけるグリーン調達調査回答業務はもとより、調査履歴管理・化学物質の自動集計等さまざまなシーンで作業負荷を軽減し、大幅な効率化を実現します。
	2. 納入先への回答品質の向上と迅速化を通じて競争力強化を実現	
	3. 製品環境規制に対するリスクマネジメントの向上	

**MFCA**  
**(マテリアルフローコスト会計)**  
 「マテリアルフローコスト会計」とは、環境先進国ドイツで生まれた管理会計法の一つで、生産工程で生じるロスについても、その物量・原価データなどを算出・管理するというものです。最終的に商品として出荷される「正の製品」に対し、その生産工程で生じる廃棄物、それに関連する加工費、廃棄物処理費用などを「負の製品」と位置づけ、その発生状況を分析し、コストを把握・削減することで、環境負荷の低減とコストダウンを同時に追求できるという特徴があります。

キヤノンMJグループの提供する「環境ソリューション」の詳細なご紹介はこちらです。

● <http://canon.jp/ecology/solution/>

**製品アセスメント**

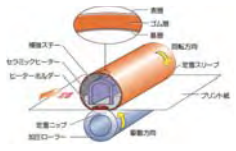
製品の開発段階で、その製品の環境負荷をあらかじめ評価し、軽減措置を製品に施す活動。

**RoHS指令**

RoHSは、Restriction of the use of certain Hazardous Substances in electrical and electronic equipment の略。2006年7月1日以降にEU域内に上市される電気・電子製品を対象に、鉛、水銀、カドミウム、六価クロム、PBB(ポリ臭化ビフェニル)、PBDE(ポリ臭化ジフェニルエーテル)の6物質群の使用を制限する、欧州連合(EU)が実施する有害物質規制。

**オンデマンド定着技術**

複写機やレーザープリンターのトナーは、定着器で熱と圧力をかけて紙に定着させるが、キヤノン独自の「オンデマンド(SURF)定着技術」では、熱伝導効率が高く、熱容量が低い「定着フィルム」と線状の「セラミックヒーター」を用いて、定着フィルムが回転する時だけヒーターが作動し、フィルムを介して熱を与え画像を定着させる。



**IH定着方式**

Induction Heating Fuser 方式は、キヤノンの開発技術。薄肉金属パイプの表面をフッ素樹脂などの離型層で薄く覆った定着ローラーを使用し、ローラー内蔵のコイルに高周波電流を流すことで、紙上のトナーに接触するローラー自体を発熱させ、熱の伝わりが速いのが特徴。プリンターのウォームアップタイムを大幅に短縮する。

**環境に配慮した製品の提供**

**環境配慮製品を生み出すしくみ**

製品

キヤノングループでは、製品の企画・開発段階から「省エネルギー」「省資源」「有害物質廃除」「遵法対応」「環境ラベル対応」の各項目にわたって環境配慮目標を設定し、この達成に向けて取り組むことにより、環境に配慮した製品をお客さまに提供し続けるしくみ(=製品アセスメント)を確立しています。

たとえば製品の稼動時・待機時の消費電力削減や小型・軽量化を実現する技術の蓄積は、「省エネルギー」「省資源」に活かされます。またRoHS指令への対応も完了し、「有害物質廃除」に大きな成果を上げています。

**製品の省エネ・省資源技術**

製品

キヤノングループでは、従来から製品使用時のエネルギー削減を重要なテーマとして「稼動時・待機時エネルギー削減」に積極的に取り組んできました。

たとえば複写機・複合機、プリンターにおける「オンデマンド定着技術」や「IH定着方式」を開発し、新製品においては2000年比50%以上の消費エネルギー削減を達成しています。「オンデマンド定着技術」は使う時だけ熱を加えることで、消費電力を1/4に低減。「IH定着方式」はウォームアップタイムを大幅に短縮し、従来の定着方式に比べて70%の省エネルギーを達成しました。

また、製品の小型・軽量化も開発段階から推進し、インクジェット複合機の新製品においては、従来機種比20%近くの軽量化を実現しています。

**SIDE STORY**

**環境に配慮した電卓**

グリーン購入法の対象品目に電卓が追加される(2007年4月追加)ことに先駆け、2006年7月「業界初」コピー機から生まれた電卓を発売しました。環境に配慮した電卓として、使用済み複写機の素材をリサイクルした再生プラスチックを本体に採用することで、省資源を実現しました。グリーン購入を推進される官公庁・教育機関・企業など数多くのお客さまに選ばれています。



**電動立ち乗り二輪車「セグウェイ」**

キヤノンマーケティングジャパンは、2007年6月より法人向けに電動立ち乗り二輪車「セグウェイPT」を販売しています。「セグウェイPT」は、ガンリンを使用しない、環境にやさしく、動植物の生態系への環境負荷を低減する静かな移動ツールとして、自然や環境をテーマとしたレジャー施設や団体に積極的に提案しています。



## 有害物質廃絶活動

製品

キヤノングループでは、有害物質廃絶の観点から、1997年より環境影響物質の把握・管理を推進しています。その活動にもとづき、業界に先がけて2005年の新製品からヨーロッパ向けだけでなく原則としてすべての製品で、EU(欧州連合)RoHS指令に対応してきました。

日本国内においては、すでに国内で販売しているパーソナル向けおよびビジネス/プロフェッショナル向けの電気・電子機器本体製品RoHS対応商品を、RoHS対応マーク商品として情報開示しています。

## RoHS対応

欧州RoHS(特定有害物質の使用制限)指令に適合

## 環境規格適合と製品環境情報開示

製品

キヤノングループでは製品企画の段階で複写機・複合機、プリンターなどの製品において、環境規格への適合を推進しています。

公的機関に環境負荷の少ない製品の購入を求めた「グリーン購入法」、機器の消費電力削減を目的とした「国際エネルギースタープログラム」、またライフサイクル全体における環境負荷軽減を目的とした「エコマーク」などへの適合を重視してきました。

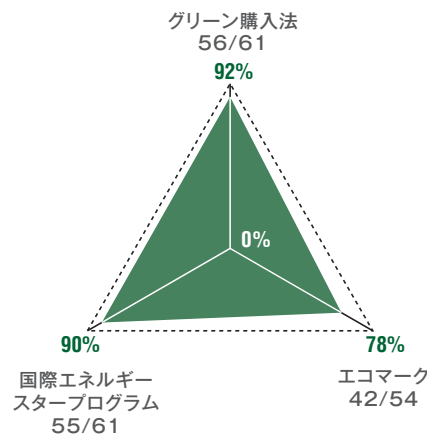
さらに、お客さまに環境負荷の少ない製品を安心して選択いただけるよう、製品の環境配慮情報の開示を積極的に行っています。

キヤノンホームページで「環境配慮製品」として総合的に紹介しています。

● <http://canon.jp/ecology/>

## 2007年度環境配慮製品の規格適合率

(注) 数値は規格適合機種数/発売機種数



### エコマーク

財団法人日本環境協会エコマーク事務局が認定するエコマークは、「生産」から「廃棄」にわたるライフサイクル全体を通して環境への負荷が少なく、環境保全に役立つと認められた商品につけられる。

### SIDE STORY

#### 社会全体での環境保全活動への参加

グリーン購入ネットワーク主催の『GPN500万人グリーン購入一斉行動』への参加、環境省・チームマイナス6%の推進する『1人、1日、1kg CO<sub>2</sub>削減応援キャンペーン』への協賛といった環境関連団体への協力・支援や、グループ従業員への啓発活動を通じて地域社会での環境保全活動などに積極的に参画していきます。



## 環境配慮型デジタル複合機(Refreshedシリーズ)

製品

使用済みのデジタル複合機を再製造した「Refreshed」シリーズを2005年8月から順次販売しています。これらの製品は、独自のプラスト洗浄技術(粒子を噴射して表面の汚れを削り落とす)を確立したことにより、外装部品も再利用することが可能になるなど、新品同等の性能と信頼性を確保しながら、重量比で最大89%の部品再利用率を達成しました。また、製造段階までに発生する環境負荷を、リユースあるいはリサイクル部品をまったく使用しない新品に比べて大幅に削減しています。



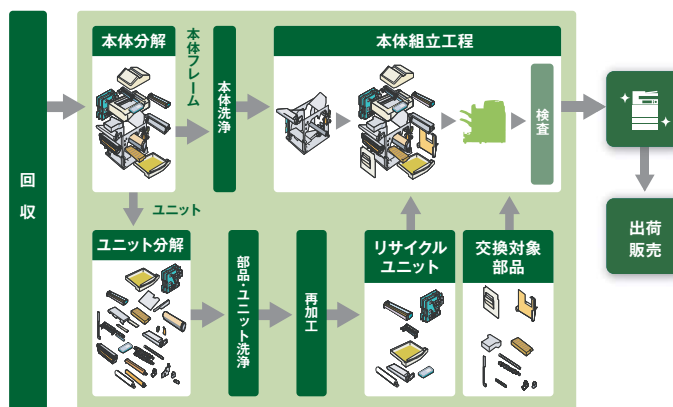
REFRESHED

### 製品段階での1台当りの環境負荷比較

	iR C3200N-R <b>76%以上削減</b>
	iR 3310F-R iR 3310FL-R <b>80%以上削減</b>
	iR 6010-R <b>80%以上削減</b>

CO<sub>2</sub>換算  
(新品の部品で製造した場合からの削減率)

### リフレッシュオペレーションの流れ

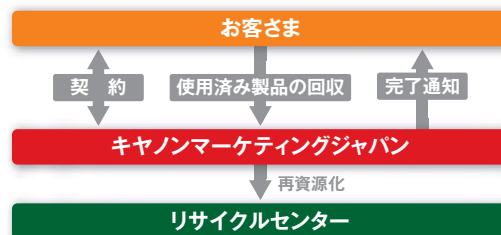


## 使用済み製品(産業廃棄物)の回収サービス

販売

限られた資源や豊かな自然環境を次世代に引き継ぐために、使用済みの複写機など事業系のキヤノン製事務機器・医療機器製品を回収・リサイクルする事業(グリーンリサイクルサービス)を推進しています。なお、廃棄物処理に関する許可については環境省から「**広域認定制度**」の認定を取得しています。

### グリーンリサイクルサービスの特徴



**グリーンリサイクルサービス**  
(使用済み製品の回収サービス)  
<http://cweb.canon.jp/ecology/recycle7.html>

### 広域認定制度

使用済み製品の製造会社などが、回収・リサイクルを広域的に行うことにより、廃棄物の減量や適正な処理が確保されることを目的として、環境省がその事業を認定する制度。

### 森林認証紙

適切に管理された森林で伐採された木材で作られた紙。木材の輸送会社、製紙会社、販売会社や印刷会社など工程にかかわるすべての会社が認証を受け、いつでもどこでも森林から切り出されたかを証明できるFSC認証が代表例です。この報告書もFSC認証紙を使用しています。

## 再生紙偽装問題への対応

販売

2008年1月に発覚した再生紙の古紙配合率の偽装問題では、キヤノンマーケティングジャパングループの販売しているPPC用紙および名刺用紙についても、その配合率が実態とかなり離れておりました。この事実を重く受け止め、代替商品のご案内や安心いただける新商品GF-R100(古紙パルプの配合率が70%以上で、白色度が70%程度以下)の発売などで対応いたしました。今後販売する古紙配合の商品については、古紙配合率を含めた品質管理を一層厳しく行ってまいります。

また、環境配慮商品としての用紙は再生紙のほかに、間伐材の利用や**森林認証紙**などの分野にも拡大してまいります。

## キャノングループで展開する回収・リサイクル活動

### 輸送における環境負荷軽減

輸送

輸送段階では、積載効率の改善と輸送手段の代替で環境負荷軽減を進めています。トナーカートリッジではエア緩衝材を取り入れることにより積載効率を20%以上改善しました。さらにプリンターの一部製品でパレットを木製から紙製のシートパレットへ切り替え、積載効率の改善と廃棄物削減をあわせて実現させています。

また輸送手段代替(モーダルシフト)を商品の輸送だけでなく使用済み製品の回収においても展開してきました。使用済み製品回収の鉄道への代替で28トン(トラック比86%)、船舶への代替で73トン(トラック比55%)のCO<sub>2</sub>削減を達成しました。

#### 回収センター

回収した使用済み製品を一時保管して、機械番号の確認など回収管理データを作成し、機器を分別して、リサイクル会社へ出荷しています。

### 回収・リサイクルシステムと広域認定制度

回収・リサイクル

お客さまのもとで使用済みとなった機器は、全国9カ所の回収センターに集められます。1台ずつリサイクル会社で解体した後、プラスチックや鉄・銅などの素材ごとに分けられ、それぞれ原材料として再生利用されます。

またキャノンエコロジーインダストリー(株)では、回収機から取り出した部品やユニットのリユースも実施しています。機器1台ずつに貼付したバーコードで、回収から解体までの過程を情報追跡します。

部品回収循環箱もRFID(ICタグカード)で入在庫管理・期間分析を行っています。その他廃棄物排出時の manifests の電子化を推進するなど回収・リサイクルオペレーションのシステム化を進めています。

古くなった機器の処分にお困りのお客さまからのお引き取りができるよう、2005年5月11日に環境省より広域認定制度(P.35参照)の認定(第70号)を受け、広域回収受付センターを設置しました。

#### SIDE STORY

#### 回収機交換センターへの参加

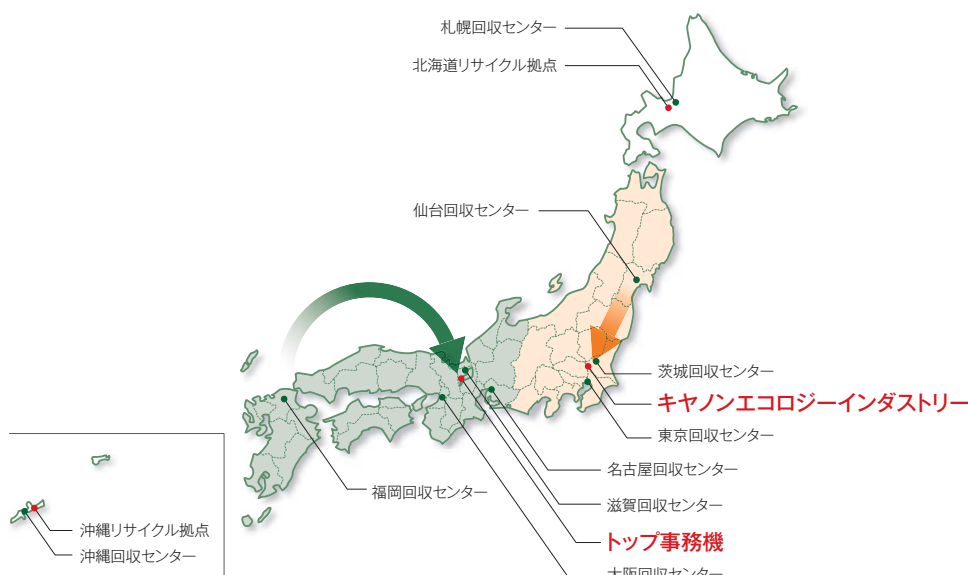
資源有効利用促進法のもと、リサイクル促進に貢献するため、社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会(国内のオフィス機器メーカー団体)が中心となって、1999年に「回収機交換システム」を構築しました。

これは、各メーカーがお客さまから下取りした他社の複写機を回収機交換センターに集め、メーカーごとに分別を行った後に、各メーカーが自社の複写機を持ち帰るシステムです。また業界各社とともに東北地区では回収物流の共同化を推進するとともに、沖縄地区での共同再資源化の実施などにより、キャノングループも業界全体の環境負荷軽減に寄与しています。

#### 資源有効利用促進法

3R(リデュース・リユース・リサイクル)を推進し、循環型社会の実現をめざす法律です。資源の有効利用を促進するため、企業に対して、3R配慮、分別回収のための識別表示、リサイクルシステムの構築などを定めています。

### キャノンリサイクルネットワーク



製品リサイクルフロー

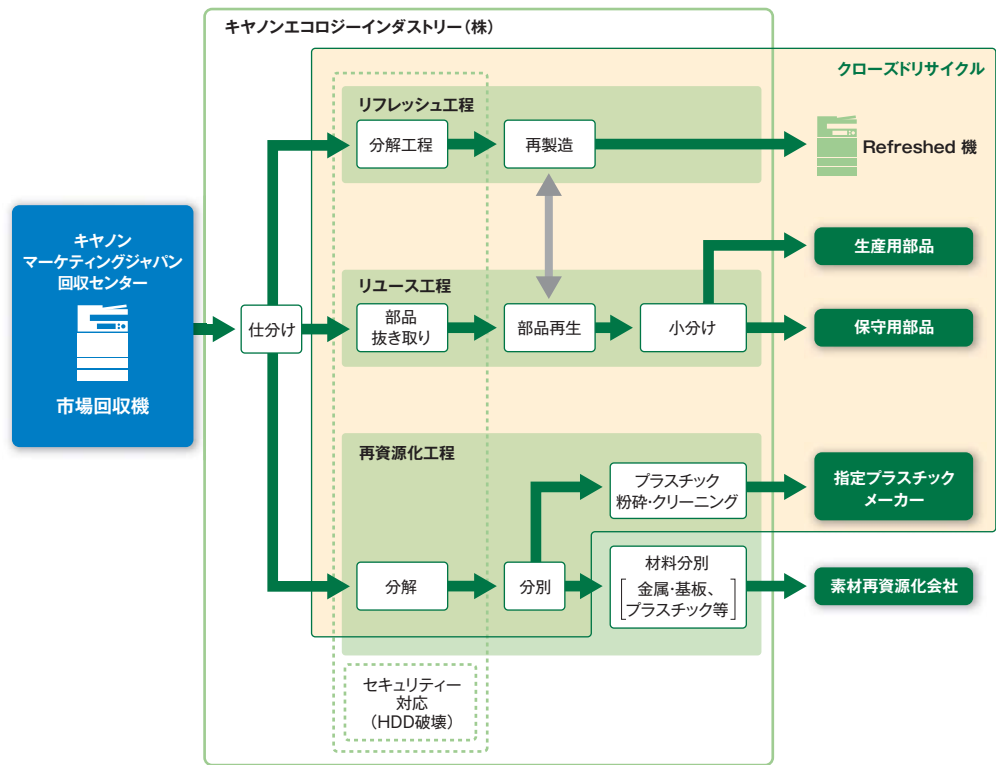
回収・リサイクル

キヤノングループでは、循環型社会形成に向けて、お客さまから回収した使用済み製品を、次の2つのフローで再資源化しています。

1つめは解体・分別後の再利用です。部品やユニットを洗浄・一部交換して再利用する「リユース」や、再使用できる部品を使って新しい製品を組み立てる「リマニュファクチャリング」などがその例です。

2つめは分別後の部品・素材を原材料として利用する「リサイクル」です。原材料として再利用する「マテリアルリサイクル」などがこれにあたります。キヤノングループではグループ内で資源として活用する「クローズドリサイクル」に注力しています。

製品リサイクルフロー

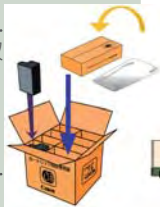


クローズドリサイクル

SIDE STORY

トナーカートリッジ回収方法の拡充

1990年  
専用回収箱による回収  
回収窓口への持込み



2003年  
納品同時回収

2005年  
ベルマーク運動  
協賛による回収



2006年  
ホームページ  
受付回収



2008年  
回収エリアを沖縄県にも拡大  
FAXによる回収依頼に対応

使用済みカートリッジ回収のご案内  
[http://cweb.canon.jp/ecology/org\\_rcle.html](http://cweb.canon.jp/ecology/org_rcle.html)

トナーカートリッジ回収システム

回収・リサイクル

トナーカートリッジの回収方法は、1990年のスタート時点では4~8本単位で使用済みカートリッジを送付いただく集合箱による回収のみでした。1993年からは店頭回収スタンドを設置し、手軽に使用済みカートリッジをお持ち込みいただけるようにしています。2003年には商品納入と同時に使用済みカートリッジを引き上げる納品同時回収を実現し、2005年のベルマーク運動協賛による回収へと展開してきました。さらにホームページ受付による訪問サービスで、1本から回収できるしくみを2006年にスタートさせました。こうしてお客さまのご要望にあわせて回収プログラムを進化させています。

またトナーカートリッジだけでなく1996年からはインクカートリッジなど、回収対象製品の拡大を図っています。

## リサイクル

### 回収・リサイクル

回収された使用済みカートリッジは、キャノンエコロジーインダストリー(株)で適切に処理・再生されています。使用済みトナーカートリッジを商品種類別に分別し、再利用できる部品を取外す工程を経て、洗浄後新品生産へ再利用されます。残りの部材は破碎・材料分別機へ投入され、有効な資源として生まれ変わるように分解されます。鉄やアルミは他の材料として利用されるマテリアルリサイクルへ。プラスチックは新しいトナーカートリッジの成型材料にするため、**ペレット**化して再利用しています。その他部材は熱源として利用するエネルギーリカバリーを行っています。

キャノンでは資源の有効活用のために、再利用でもすべてが新しい材料で作った場合と同等品質で再製品化できる「クローズドループリサイクル(閉じた輪のリサイクル)」を推進しています。これにより埋め立て処理や産業廃棄物処理を行わず、100%再資源化を実現しています。



#### ペレット

ポリエチレンやポリプロピレンなどプラスチック製品の原料となる「小さな粒」です。

#### マテリアルリサイクル

材料リサイクルともいわれます。プラスチックなど、使用済みのものを新しいプラスチック製品に再生し利用することです。これに対し、廃棄物を焼却する際に発生するエネルギーを回収・利用することをサーマルリサイクルといいます。

#### キャノングループ内処理比率

グループ外 5%

グループ内 95%

#### VOICE

#### 製品を提供する側として、環境のことを考え続けていきたい

埼玉の8拠点において1か月にわたる循環梱包回収のテストランを担当し、発注・管理の手法、循環梱包箱の大きさや重量などの検討に参加しました。お客さまに接するサービス拠点として、常に身近な問題としてリサイクルについて考えてきましたが、作業の合理化とあわせて環境負荷の削減が可能となる今回の取り組みが、大きな混乱なく全国に広がり安堵しています。



キャノンシステムアンドサポート(株)  
関東営業本部  
野崎久雄

## 資源再利用の実績推移

### 回収・リサイクル

オフィスで使用済みとなった製品を、広域認定制度の認定を受けたグリーンリサイクルサービスや下取りなどで回収し、**マテリアルリサイクル**を実施しています。

2007年度は複写機・複合機、プリンターなどの事務機製品や、ソーターなどの付属品を回収し、総重量で14,844トン鉄や銅やプラスチックなどの素材別に分別しました。これは前年比2%増となっています。素材などへの再資源比率は99%と前年99%と同様に高水準を維持しています。またグループ内での処理比率は95%となり、前年水準(94%)からさらに改善しました。

## 約100回使用可能な循環梱包箱

### 回収・リサイクル

キャノン製品は、循環型社会に対応するため、使用済み製品の再資源化を進めています。オフィスなどでお客さまにお使いいただくキャノン製品の複写機やファクシミリについても、カスタマーエンジニアが保守・メンテナンスにうかがった際に使用済みの部品やユニットを引き取り、サービス拠点に集められた後、リサイクル拠点へ運び込まれます。2007年11月より回収方法の見直しを行い、回収箱をワンウェイの段ボールから、約100回使用可能な循環梱包箱に切り替えました。現在、全国180のサービス拠点で取り入れられ、循環梱包箱の継続使用による資材削減で、約80%のCO<sub>2</sub>削減が見込まれています。



循環梱包箱

# 製品に新たな命を吹き込む。

## グループ内リサイクルのキーファクトリー キヤノンエコロジーインダストリー(株)

キヤノングループのリサイクルの拠点、キヤノンエコロジーインダストリー。

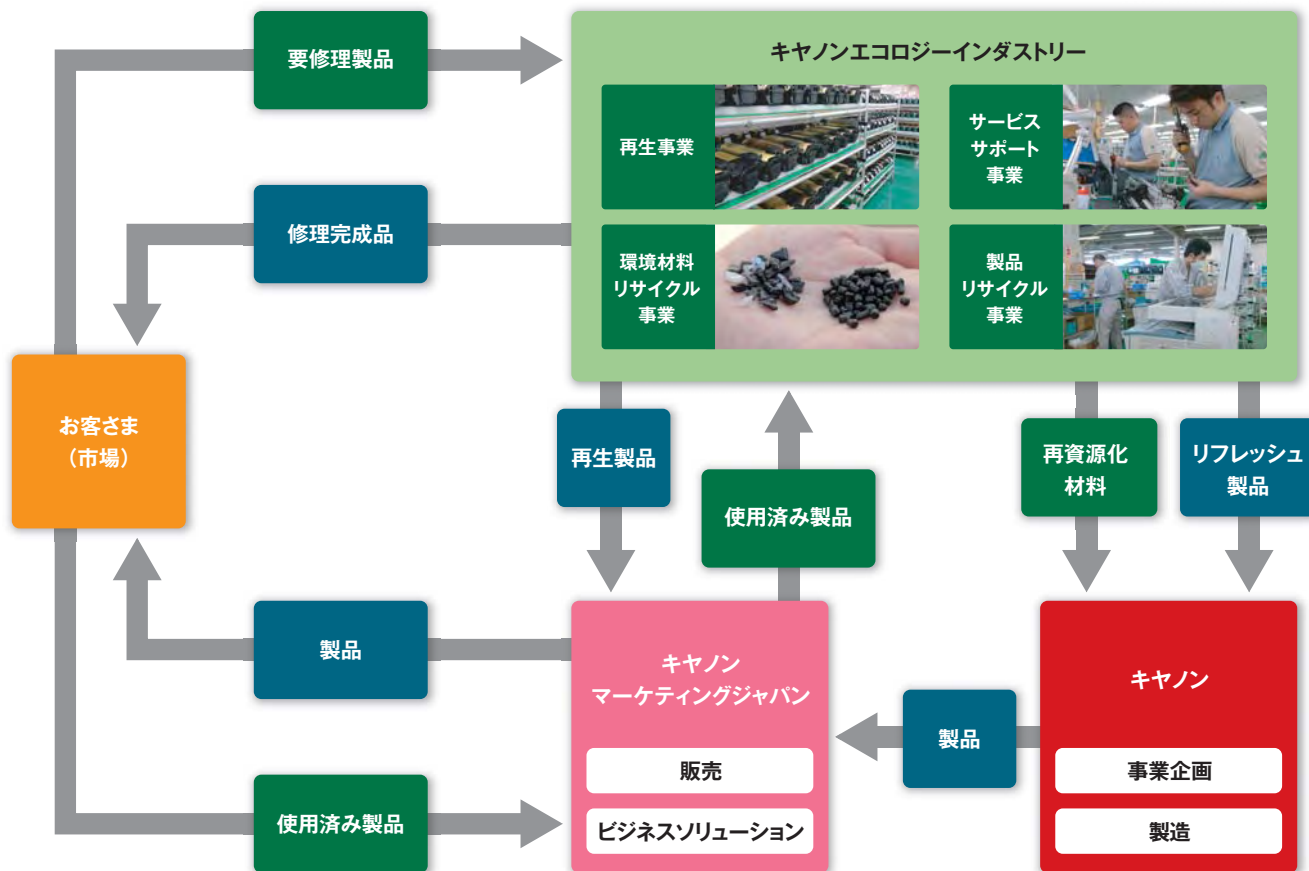
キヤノン製品(複写機・インクジェットプリンター・プロジェクター・ファクシミリなどの製品、トナーカートリッジなどの消耗品)の再生・修理をはじめ、リサイクル、再資源化、再生産など、トータルでの「環境ビジネス」により、循環型社会の形成に貢献します。

現在、製品生産の部品再利用率約90%、材料再資源化の有価率約90%を達成。さらには、100%達成をめざしており、回収から製品化まで一貫して行われるキヤノングループの環境サイクルのなかで、大きな役割を担っています。

VOICE

回収から再利用・再商品化製品まで、一貫してキヤノングループ内で行えることは大きな強みです。ますます拡大していく環境関連事業の担い手として、環境コンサルティングやバイオ技術などにも積極的に取り組み、付加価値の高い商品開発を進めます。

キヤノンエコロジーインダストリー(株)  
専務取締役 事業企画センター所長  
金野 信次





環境方針と活動概要

環境方針	主な活動内容
環境配慮型製品・システム・サービスの提供	●環境ソリューション提供 ●グリーンリサイクルサービス ●Refreshedシリーズの提供
商品開発・企画の環境配慮	●製品アセスメントの実施
汚染の防止	●有害物質廃絶(RoHS対応)
グリーン調達	●取引先評価の隔年実施 ●取引先/物品判定者の養成
業務の効率化	●「Anyplace Print」導入による無駄プリント追放 ●両面プリントの徹底 ●ネットアイ(遠隔機器監視)
法令などの遵守	●電子マニフェストの導入推進 ●廃棄物委託先DB作成
社会貢献	●高尾の森 環境ボランティア活動 ●チームマイナス6% 国民運動協賛 ●カートリッジ回収を通じたベルマーク運動協賛
情報公開	●環境配慮製品(RoHS、ラベル適合等)開示
教育	●エコロジーパーソン診断 ●EMS専門教育 ●営業向けe-ラーニング
環境管理体制の確立	●キャノングループ統合認証

キャノンMJグループ環境方針(P.58参照)

環境パフォーマンスデータ

<製品>

●環境規格取得率 2006年-2007年比較 環境規格適合と製品環境情報開示(P.34参照)

規格	2006年	2007年
グリーン購入法	54/57(95%)	56/61(92%)
エコマーク	39/51(77%)	42/54(78%)
国際エネルギースタープログラム	54/57(95%)	55/61(90%)

(注) 数値は規格適合機種数/発売機種数、( )内は規格適合率

<キャノンMJ事業拠点>

●グループCO<sub>2</sub>削減実績

地球温暖化ガスの排出量削減(P.31参照)

t-CO<sub>2</sub>

	2005年		2006年		2007年		2005年比
	実績	実績	対前年比	実績	対前年比	対前年比	
ビルエネルギー	24,342	25,472	4.6%	26,439	3.8%	8.6%	
社有車	13,794	12,424	-9.9%	12,253	-1.4%	-11.2%	
代替フロン類	2,464	2,086	-15.3%	2,786	33.6%	13.1%	
合計	40,600	39,982	-1.5%	41,478	3.7%	2.2%	
売上高原単位 (対2005年比)	100%	93.3%	-	92.8%	-	-	

※ グループ会社の増加に伴い、ビルエネルギーは増加

●ISO14001認証範囲

環境方針とマネジメント体系(P.58参照)

対象企業	2006年12月	2007年09月
	キャノンMJグループ認証取得	キャノングループ統合認証取得
対象企業	・キャノンマーケティング ジャパン(株) ・キャノンシステムアンド サポート(株) ・キャノンシステム ソリューションズ(株) ・キャノンビジネス サポート(株) ・キャノンピーエム東京(株) ・キャノンピーエム神奈川(株) ・キャノンピーエム大阪(株)	・キャノンマーケティング ジャパン(株) ・キャノンシステムアンド サポート(株) ・キャノンソフトウェア(株) ・キャノンシステム ソリューションズ(株) ・キャノンネットワーク コミュニケーションズ(株) ・キャノンビジネス サポート(株) ・キャノンピーエム 東京(株) ・キャノンピーエム 神奈川(株) ・キャノンピーエム 大阪(株) ・(株)セント ・キャノンレスポンス サービス(株)
サイト数	295	367
対象人数	16,752	18,228
単独認証	(株)セント卸町営業所・上杉 サービスセンター	
取得企業	キャノンソフト情報システム(株)	キャノンソフト情報システム(株)

<回収・リサイクル>

●製品・消耗品回収量

資源再利用の実績推移、回収システム、インカートリッジの回収方法の多様化(P.37参照)

トン

	2006年	2007年
製品	14,586	14,844
消耗品	4,279	5,032
合計	20,123	21,349

●製品・消耗品再資源化率

資源再利用の実績推移(P.38参照)

	2006年	2007年
製品	99%	99%
消耗品	100%	100%

●グループ内処理率

資源再利用の実績推移(P.38参照)

	2006年	2007年
グループ内 処理率	94%	95%

# 一人ひとりがその能力を十分に発揮し、いきいきと誇りをもって仕事に取り組む

キャノンには創業当時より、「従業員が生涯を豊かに、幸せに」という経営哲学があります。

この創業時の経営理念は、「三自の精神」「実力主義」「国際人主義」「新家族主義」「健康第一主義」という人間尊重主義を基本概念とした5つの行動指針となって、今日まで受け継がれており、一人ひとりがいきいきと誇りをもって仕事に取り組む企業風土の醸成を図っています。

## キャノン 行動指針

キャノングループの「行動指針」は、創業当時から掲げる「三自の精神」を原点としています。「三自」とは「自発・自治・自覚」のことで、常にこの3つを念頭に、自ら積極的に仕事に取り組むことを従業員に求めています。

「自発」は、指示待ちではなく自ら手を挙げ行動する、積極的に仕事にチャレンジしていく進取の気性を表します。会社が自ら変革をして生き残るために、一人ひとりが自発の精神を持って自らの仕事、組織、会社の課題を「考える」ことを求めています。「自治」は、従業員が社会人として組織人として自らの倫理観を持ち、キャノンマーケティングジャパングループの従業員として自律した行動をとること、「自覚」は刻々と変化する状況のなかで、自分の立場や役割をよく考えて行動することを意味しています。

行動指針	
三自の精神	自発・自治・自覚の三自の精神をもって進む
実力主義	常に、行動力(V)専門性(S)創造力(O)個性(P)を追求する
国際人主義	異文化を理解し、誠実かつ行動的な国際人をめざす
新家族主義	互いに信頼と理解を深め、和の精神をつらぬく
健康第一主義	健康と明朗をモットーとし、人格の涵養につとめる

行動力(V:バイタリティ)、専門性(S:スペシャリティ)、創造力(O:オリジナリティ)、個性(P:パーソナリティ)

## いきいきと働ける職場づくり

### 全国各地域におけるコミュニケーション

キヤノンMJグループでは、半期に一度、経営層が全国拠点をまわり、決算の説明と方針の徹底、従業員と経営層との双方向コミュニケーションを図る「エリアミーティング」を設け、個人と組織の活性化をめざしています。

本社、全国の支店に加え、「できる限り多くの従業員と接したい」との経営層の意思にもとづき、小規模な拠点でも開催し、2007年は上期19回、下期22回、半期で4,000名弱が出席しました。また時間の許す限り懇親会を設け、仕事関連や、さまざまなテーマについてフランクな意見交換が行われています。「経営層の人となりに触れて身近に感じられるようになった」「モチベーションの一層の向上につながった」「継続して開催して欲しい」という声が多く寄せられています。



エリアミーティング風景

## C O L U M N

### ■社内報を通じたインターナル・コミュニケーション

グループ社内報「Canon Frontline」を発行しているほか、イントラネット版の「Canon Frontline Web」を運営しています。Webには村瀬社長のメッセージが毎月掲載され、従業員との間で活発な質疑応答が行われています。実際にこのWebを通じた質疑応答から制度の変更が行われるなど、経営層と従業員の双方向コミュニケーションに有効活用されています。

### 労使関係の発展

キヤノンMJグループでは、労働組合が組織されている企業については**ユニオンショップ制**を採用しています。キヤノン労働組合の加入者は6,157名(キヤノンMJ在籍)、キヤノンシステムアンドサポートユニオンは3,556名、キヤノンシステムソリューションズ労働組合は848名となっています(2007年12月末時点)。

キヤノンMJで毎月開催される「中央労使協議会」では、労使のトップがさまざまなテーマについての意見・情報交換を行います。また、各地域においても地域責任者と労働組合による、労使協議会や労使懇談会の話し合いの場が持たれています。賃金や労働時間、安全衛生に関しては各種委員会を設置し、事前協議を基本として各種制度の新設・変更を行っています。

### ハラスメント対策

セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントなどの防止に向けた各種活動に取り組んでおり、トラブルを未然に回避するという視点から、新入社員研修や管理職研修のなかにも盛り込んで啓発しています。企業倫理の観点から職場単位で行っている「コンプライアンス・ミーティング」(P.56参照)においても、ハラスメントについて話し合うことにより従業員の意識付けにつながっています。

また、ハラスメントに関して、安心して相談できる専用窓口も設けています。

#### ユニオンショップ制

雇用された労働者は一定期間内に労働組合員にならなければならないとする制度

## 多様な働き方ができる職場づくり

### 育児関連規程の拡充

従業員が仕事と育児や介護との両立を図り、いきいきと働くことができるように、労使が一体となって環境整備に取り組み、2007年4月に制度改革を行いました。

- 母性保護の観点から、現在の法律で定められている産前休暇の前日まで休業、もしくは短時間勤務が可能
- 育児休業は、子が満3歳の誕生日の前日まで取得可能  
(旧制度:満1歳になる前日まで。6カ月の延長可)
- 育児短時間勤務は、子が小学3年生修了まで取得可能(旧制度:小学校就学前まで)

### 次世代認定マーク「くるみん」取得

「次世代育成支援対策推進法」にもとづく子育て支援企業として、2008年1月に東京労働局長より「基準適合一般事業主」の認定を受けました。

第1期行動計画(平成17年4月1日～平成19年12月31日)では、役割給制度の導入、育児休業者支援プログラムの導入、同プログラムの利用率50%以上、傷病積立休暇制度の刷新、以上4つの目標を達成し、認定に至りました。



### 定年後再雇用従事者の選択肢を拡大

再雇用従事者の職務の多様化と職種を選択肢拡大を進めています。定年1年前および半年前の時点で、本人の意思や希望の職務を面談し、それぞれの個性やスキルを勘案して定年後の新しい職場を紹介しています。

また定年時の職場に留まり、企業文化の継承のために若手従業員の指導育成に励む再雇用従事者の道を選択することもできます。

### 障がい者雇用への取り組み

キヤノンマーケティングジャパングループでは「障がい者雇用」を積極的に推進するとともに、健常者、障がい者ともに分け隔てなく働くことができる環境の整備を進めています。

2007年6月時点で、キヤノンMJにおける障がい者雇用状況は133名、雇用率は1.62% (2006年はそれぞれ125名、1.51%)となっています。今後も新卒・中途採用ともに積極的に障がい者の採用活動を展開する予定です。障がい者向けの企業合同説明会への参加や媒体を通じての告知を行い、2009年までに法定雇用率1.8%の達成をめざしています。

## ❖ COLUMN

### ■勤務地コース別キャリアプラン

キヤノンシステムアンドサポート(株)

全国に事業所を持つ地域密着型経営のキヤノンシステムアンドサポートでは、従業員が安心して働くことができるように、3つの勤務地コースを設定しています。全国勤務可能な「ナショナルコース」、一定地域内で働きたいという人向けの「エリアコース」、そして、同一都道府県内で働きたいという人向けの「ゾーンコース」。

従業員が自分の働きたい場所で、自分の能力を存分に発揮できるようにコースを選択することができ、またライフステージにあわせて、コース変更のチャンスも与えられています。

#### Broken Windows Theory (破れ窓理論)

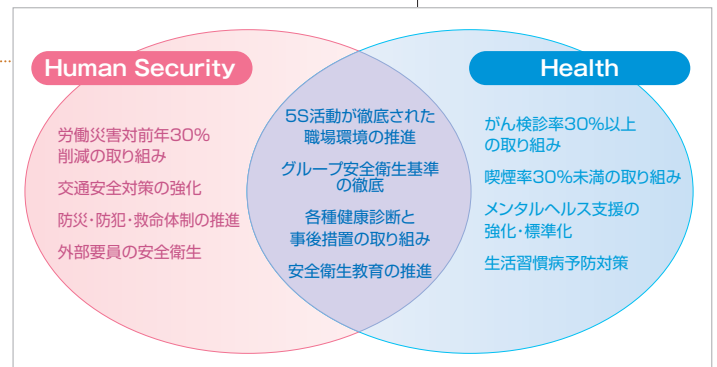
アメリカで考案された環境犯罪学上の理論で、軽微な犯罪も徹底的に取り締まることで凶悪犯罪を含めた犯罪を抑止できるという理論。「建物の窓が壊れているのを放置すれば他の窓もまもなくすべて壊されるだろう」との考え方からこの名がある。「割れ窓理論」、「壊れ窓理論」ともいう。

## 安全で衛生的な職場づくり

### 安全衛生への取り組み

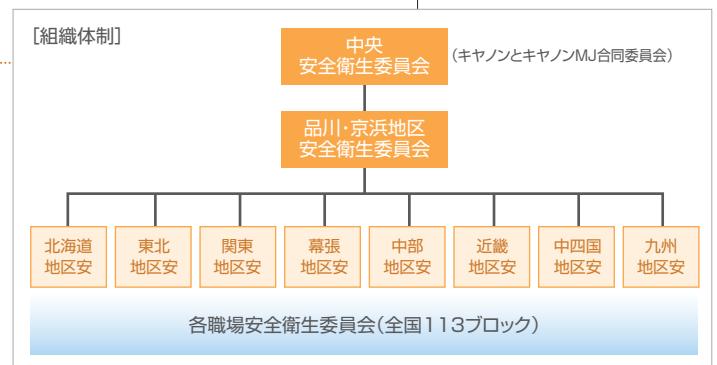
「ヒューマン・セキュリティ(人の安全)」「健康で働けることは幸せ」「Broken Windows Theory(破れ窓理論)」の3つの視点を軸にして、労働災害の防止・削減とメンタルヘルスを含めた健康管理をグループ全社で積極的に推進しています。

安全で健康に働き続けられる職場風土の醸成、従業員一人ひとりの意識と行動を通じ、具体的な安全衛生活動に労使一体となって取り組んでいます。



### 全社・地域・職場単位での安全衛生活動

キヤノン(株)とキヤノンマーケティングジャパン(株)合同で、中央安全衛生委員会を定期的に開催しています。キヤノンMJでは北海道から九州に合計9つの地区安全衛生委員会を設置し、全社安全衛生活動方針の下、地区や職場単位(職場安全衛生委員会を113組織設置)に根ざした安全衛生活動を組織的に展開しています。



### グループ統一の5S活動

小さい事故やケガを徹底的になくし、ひいては大きな災害を発生させないという「Broken Windows Theory(破れ窓理論)」の考え方を軸に、安全衛生活動を行っています。その具体的活動の一つとして安全衛生の基本である5S(整理・整頓・清潔・清掃・しつけ)活動にグループ全体で徹底して取り組んでいます。

グループ全事業所・全居室の職場環境を、安全・衛生・資産・機密情報・ゴミ分別の各管理と無駄の排除の観点から、5Sの状態が常に維持されているよう日常的に活動を行い、安全で快適な職場環境づくりに成果を上げています。



5Sが実施されているフロア風景

## グループ安全衛生基準の策定・整備

労災の発生を未然に防止し安全で快適な職場環境で仕事に打ち込めるよう、グループ安全衛生基準計9種類(5S基準、重量物安全取扱基準、化学物質管理手順など)を策定し、2008年1月1日よりグループ全社で施行しています。

## 救命救急体制の整備

事業所内において緊急救命対応が万が一発生した場合に備えて、お客さま・従業員などへの人命救助体制の整備を進めています。

- 従業員50名以上の事業所にAED(自動体外式除細動器)を設置  
(キヤノンマーケティングジャパン 2008年3月現在:14事業所、合計16台設置)
- 社内救命講習会を通じた救命対応の体制づくり  
(2006~2007年度:開催数39回、参加者数723名)
- 全国5カ所の健康管理室の保健師・産業医による救命体制
- 緊急救命対応フローの職場内掲示(AED設置事業所)



### AED(自動体外式除細動器)

心臓の心室細動の際に電気ショックを与え(電氣的除細動)、心臓の働きを戻すことを試みる医療機器。

## TOPIC

### 高輪消防署より感謝状

品川本社地区を管轄する高輪消防署より、「応急手当に関する講習を積極的に受講し他の模範となっている事業所」として2007年9月に「署長感謝状」を贈られました。

## 安全運転への取り組み

キヤノンMJグループでは、約4,500台の社有車(四輪車)を保有し、グループ全体で安全運転に取り組んでいます。「やさしい運転」をキーワードとして、業務利用にとどまらずプライベートも含めた事故・違反の撲滅をめざしています。8月に開催された「夏休み子供見学デー」において、警視庁の協力により、シートベルト体験車を借り、家族全員で事故の衝撃を体験してもらう機会を設けました。また、最近問題となっている飲酒・酒気帯び運転に対しては、社有車の運転者に「運転前にアルコール検査」を義務付け、無意識の酒気帯び運転(二日酔い)の防止の徹底も図っています。

## TOPIC

### SDカードの取得

全国に約3,400台の社有車(四輪車)を保有するキヤノンシステムアンドサポートでは、運転申請者4,515名のうち、3,569名が無事故無違反の証であるSDカードを取得しています。2007年は南九州支店・南九州サービス推進部が鹿児島中央警察署長、自動車安全運転センター長よりSDカード優良事業所として表彰を受けました。

### キヤノンシステムアンドサポート(株)



### SD(Safe Driver)カード

自動車安全運転センターが発行する無事故・無違反を証明するカード。

## ❖ COLUMN

### ■実体験と実例から学ぶ安全運転

キャノンビーエム大阪では、違反もしくは事故を起こした従業員を対象に、従業員自身の運転技量と交通違反・事故に対する意識を再確認するため、三重県の鈴鹿ハイランドにおいて特別講習を実施しています。雨降りの濡れた路面による急ブレーキ走行や歩行者の飛び出しを想定した実技を体験し、また座学では事故の原因を実例から学び、従業員の交通安全と法令遵守の強化に取り組んでいます。

キャノンビーエム大阪(株)



## 快適に働ける職場づくり

### フィジカルヘルスケア

「健康で働けることは幸せ」をスローガンに、自己の健康管理に結び付く健康支援と健康に配慮した職場環境づくりに取り組んでいます。

毎年の定期健康診断の受診率は100%。また、生活習慣病予防プログラムを実施。日常の健康相談は全国5カ所の健康管理室の各専門産業医と保健師が個人面談、電話・メール相談、出張相談を受け付けています。

また、30歳以上の従業員対象のがん検診(キャノン健保によるがん検診費用補助制度あり)の受診率向上に向けて、管理職自らの率先垂範と全社的啓発活動により、キャノンMJ受診者数(受診率)は2005年度の699名(10%)から、2006年度に1,132名(15.4%)、2007年度は2,721名(37.6%)と大きくアップしてきています。

### メンタルヘルスケア

メンタルヘルスの維持・増進のために、メンタル専門医の配置をはじめ外部EAP機関(キャノン健保契約「こころの健康相談窓口」)を設置しています。

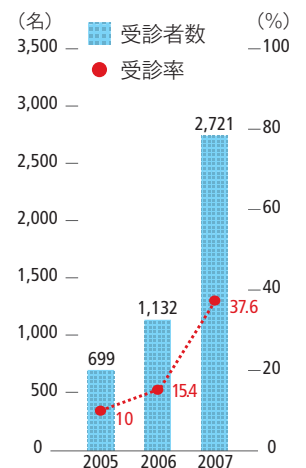
また職場復帰支援プログラムの試験的導入、新任課長・課長代理対象のメンタルヘルス研修を実施しています。日常のメンタル健康相談は、健康管理室が、個人面談、電話・メール相談、出張相談、同行受診など、きめ細かく丁寧に対応を行っています。

### グループ全事業所 全面禁煙

従業員の健康と快適な職場環境の観点から、従来の社内分煙方式から2006年4月より全事業所を全面禁煙としました。

また、これにあわせて健康管理室主催の各地区禁煙セミナーなどさまざまな禁煙支援サービスを実施し、喫煙率30%未満を目標に啓発活動に取り組んでいます。その結果、従業員の喫煙率も41%(2005年)→36%(2006年)→35%(2007年)と着実に低下しました。

### がん検診の受診率 (キャノンMJ)



#### EAP機関

EAP(Employee Assistance Program)とは、職場のメンタルヘルスサービス等を行う従業員援助プログラムのことであり、企業が自社内部で設置する場合と、外部のEAP会社に委託する場合とがある。

## 働きがいのある職場づくり

### 賃金制度・評価制度

キヤノンマーケティングジャパングループでは、年齢や性別に関係なく、重要な仕事、責任ある仕事につき努力した人を公平・公正に評価するという本当の意味での実力主義の文化が根付いています。賃金制度においては、仕事の役割と成果に応じて賃金を支払う「役割給制度」を導入。個々の「仕事」を基準とし、仕事の難易度などにもとづく役割等級によって給与の範囲を定め、その範囲内で年齢などに関係なく実力にもとづく評価を行い、給与を決定しています。賞与についても、個人や会社の業績に連動する制度を採用しています。賃金制度を運用面で支える評価制度では、評価の分布を従業員に開示し、最終評価の位置づけを明確にすることで、制度の透明性と従業員一人ひとりのモチベーション向上につなげています。また、年2回の面接とあわせ、日頃からの上司と部下の相互コミュニケーションを促進し、従業員の納得性を高める制度運用に努めています。

### 社内公募制度(JOBS)

キヤノンMJでは、従業員の仕事(ポジション)に対するキャリア形成機会提供と社内の人材活性化を目的とした、「JOBS」と呼ばれる社内公募制度があります。公募は年2回行われ、上司への報告後、現職場在籍期間や応募等級などの一定の要件に合致すれば、従業員の誰もが応募することができます。2007年は、42名が本制度を活用し、新しい職場で活躍しています。

### 研修メニューの充実

キヤノンMJでは、三自の精神にもとづき、将来のリーダー育成のために階層別研修という形で教育投資を行っています。特に、新入社員・入社二年目社員・新任課長を対象とした各研修では、「CSR関連教育」を盛り込んでいます。また、プロフェッショナル人材育成のためにグループ全従業員を対象としたビジネススキル研修や職務系統別研修も実施されており、グループ共通の研修システムよりオンラインで申込みができるしくみが整っています。また、勤務地や業務を問わず、従業員の自己啓発を広く支援するため、通信教育講座(2007年は193講座)を提供しています。



## ✦ COLUMN

### ■「課学塾」の取り組み

キヤノンマーケティングジャパン(株)ビジネスソリューションカンパニー

『課学塾』とは、職場の最小単位である「課」で、自主的・自発的に学ぶ場です。キヤノンMJビジネスソリューションカンパニーでは、「自らが考え、学び続ける風土の醸成」をめざし、この『課学塾』を2004年から2007年12月までに累計で18,500回以上実施しました。

全員が知ってほしい「お客さまへの価値提供」「コンプライアンス」「ブランドイメージ」「CS」「緊急で重要なこと」などから、課にとって必要なテーマを自由に選び、課長を中心に課員も講師役となって課全体のレベルアップに取り組んでいます。個人の持つ知識やノウハウの共有はもちろんのこと、Face to faceでのコミュニケーションの場として有効に活用されており、組織の活性化にもつながっています。

## ✦ COLUMN

### ■e-ラーニングを利用した社員教育

キヤノンビジネスサポート(株)

キヤノンビジネスサポートでは、「従業員向けe-ラーニング」を2007年4月よりスタートしました。「会社の取り組みを理解しよう」「担当職務以外のことにも興味を持とう」という目的で、毎月実施し、会社の方針にまつわることや、ビジネス基礎用語などから、1回につき20問を出題しています。本来このe-ラーニングは従業員の知識力アップのサポートとして行っていますが、管理職にも課員とのコミュニケーションツールの一つとして役立つようチャレンジしてもらい、取り組みとして定着しました。

## 従業員の家族とともに

### 入社式へのご家族招待

キヤノンMJでは、行動指針の一つである「新家族主義」の具体的な現れとして、4月の入社式に、希望される新入社員のご家族を招待しています。2005年より実施し、年々、参加されるご家族も増え、ともに新入社員の新たな門出をお祝いしています。従業員が仕事を行ううえでご家族の協力は重要です。そうしたことからご家族にも「キヤノンマーケティングジャパン」を知っていただくための貴重な機会になっています。

### 夏休み子供見学デー

夏休み期間に、キヤノンタワーに従業員のお子さん(小学生中心)とご家族を招待する「夏休み子供見学デー」を実施しています(2007年は8月14日、15日に実施)。お子さんは、お父さん、お母さんの職場を見学し、カメラの使い方やその原理の勉強など、イベントに参加して楽しい1日を過ごします。



社長室での様子



## CSRマインドが活動のプラットフォーム



キヤノンマーケティングジャパングループでは、全員参加型のCSR活動をめざしています。従業員は、ステークホルダーでもあり、CSRの担い手でもあります。したがって、従業員へのCSR啓発活動は、個別テーマの知識・スキル教育とあわせ、マインド醸成教育も不可欠です。CSRにおけるコンプライアンス、情報セキュリティ、環境、社会貢献などの各テーマに取り組むにあたり、その背景にある本質的な意味や意義を理解し、CSRに自主的・主体的に取り組む原動力となるのが「CSRマインド」と認識しています。キヤノンMJでは、分野別の教育とともに、CSRマインド教育を、新入社員研修をはじめ、新任課長研修など階層別教育の必須テーマとしています。

### ●CSRスクエアの開設

イントラネット上に、CSR専門サイト「CSRスクエア」を開設しています。このサイトでは、CSRに関連する社長メッセージ、CSRの基本知識情報、取り組み情報を掲載し、従業員からの質問やその回答もできるしくみになっています。



### ●社内報へ「CSRコラム」掲載

2007年4月～11月に、CSRへの理解を深める目的で、毎月CSRの基本知識を中心としたコラムを社内報に掲載しました。

### ●CSRフォーラムの開催

2007年10月10日、キヤノンタワー・ホールSにおいて「第1回 CSRフォーラム」を開催しました。キヤノンMJグループ「CSR報告書2007」の第三者コメントをいただいた山口真奈美氏を講師に迎え、企業が重視する「CSR」の最新の潮流とCSR活動の重要性を解説していただき、参加した従業員との双方向コミュニケーションも行われました。

### ●階層別教育プログラムに「CSR関連教育」を導入

- ・新入社員研修
- ・二次研修
- ・新任課長研修 ほか



キャノンマーケティングジャパン(※グループ企業含む)従業員情報

2007年12月末現在

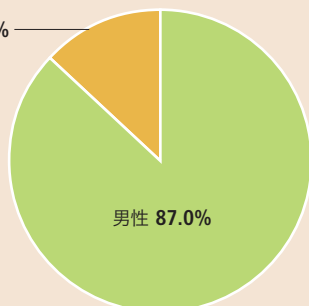
従業員構成

	男	女	合計
キャノンMJ単体	5,171名	678名	5,849名
キャノンMJグループ	15,466名	2,315名	17,781名

管理職構成比

	男	女	合計
キャノンMJ単体 管理職	1,350名	13名	1,363名
キャノンMJグループ 総計	3,661名	53名	3,714名

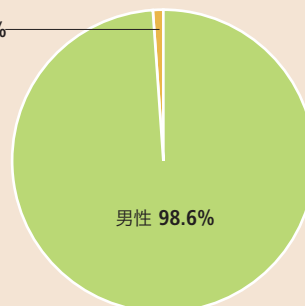
女性 13.0%



キャノンMJグループ従業員(男女)構成比

※他社への出向者、および非常勤、協力社員は除く

女性 1.4%



キャノンMJグループ管理職(男女)構成比

平均勤続年数

	男	女	全体
キャノンMJ単体 平均勤続年数	17.3年	12.4年	16.7年

人事諸制度利用者数

キャノンMJ単体	
育児休業制度利用者	60名
介護休業制度利用者	1名

再雇用者数

	定年退職者数	再雇用従事者
キャノンMJ単体	54名	31名
キャノンMJグループ	110名	56名

障がい者雇用状況・雇用率

2007年6月1日現在

	雇用状況	雇用率
キャノンMJ単体	133名	1.62%

※グループ企業とは、P.64「キャノンマーケティングジャパングループ企業」に記載の企業です。

**機関投資家**

株式投資や債券投資を組織的に行う法人や団体。主に生命保険会社や損害保険会社、信託銀行、投資顧問会社などをさします。

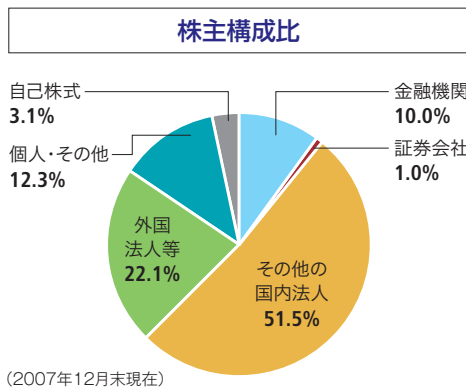
キヤノンマーケティングジャパン(株)は1983年に東京証券取引所第一部に上場し、2007年12月末現在151,079,972株を発行しています。

**IR活動**

株主や**機関投資家**・アナリストの皆さまに企業価値を伝えるため、当社の経営戦略、事業戦略、業績に関する情報の開示など、あらゆる機会を通してIR(Investor Relations=投資家向け広報)専任部署であるIR推進センターを中心に活動しています。四半期ごとの決算説明会のもとより、年1回の社長による中期経営計画説明会、年3回の事業説明会の開催など、タイムリーな情報提供を心がけています。また、重要な会社情報については、「開示情報委員会」(P.54参照)での十分な検討を経たうえで公開しています。

株主総会の開催にあたっては、株主の皆さまに十分に総会議案をご検討いただけるように、総会招集通知の早期のお届けに努めています。2008年3月の総会においては、総会開催の24日前に株主の皆さま宛に発送しました。

また、株主・投資家の皆さまからいただくご意見やご要望は、経営層および社内に関連部門に定期的にフィードバックし、経営と事業の改善に役立てています。



**2007年度の主なIRイベント**

決算説明会(機関投資家・アナリスト向け)	4回
中期経営計画説明会(機関投資家・アナリスト向け)	1回
事業説明会(機関投資家・アナリスト向け)	3回
施設見学会(機関投資家・アナリスト向け)	1回
機関投資家・アナリスト個別取材対応	150回程度
証券会社主催カンファレンスへの参加(海外機関投資家向け)	3回
個人投資家向け説明会	10回程度
個人投資家向けイベントへの参加	1回

**個人投資家向け**

当社では、より多くの個人の方々にも株主となっていただきたいと考え、2006年5月、**単元株式数**を1,000株から100株に引き下げました。また説明会の開催やIRイベントの出席など皆さまとのコミュニケーションの場を持つよう努めています。

**単元株式数**

株主総会での議決権行使や株式売買を行うために必要となる一定の株式数のことです。



「日経IRフェア」に参加  
投資家と直接コミュニケーションができる場を大切に考えています。



年に1~2回は、社長が直接投資家の皆さまに事業の方向性をお話しています。



証券会社支店での説明会を開催  
1ヵ月に1度のペースで、証券会社でセミナーを開催しています。

## 投資家への情報提供

株主・投資家の皆さまから一層の理解を得るために、さまざまなIRツールを作成しています。プレスリリースによるマスコミを通じた発表や株主の皆さま向けの「報告書」(年2回)、「**アニュアルレポート**」(英語版、年1回)などの発行を行い、情報提供に取り組んでいます。

また、最新の情報や各種資料を当社の「投資家向け情報」ホームページに掲載しています。このページには皆さまからのご意見・ご要望をお受けする専用のフォーマットも用意しています。

●当社「投資家向け情報」ホームページ  
<http://cweb.canon.jp/co-profile/ir/>



株主の皆さま向けの「報告書」



「アニュアルレポート」



「投資家向け情報」ホームページ

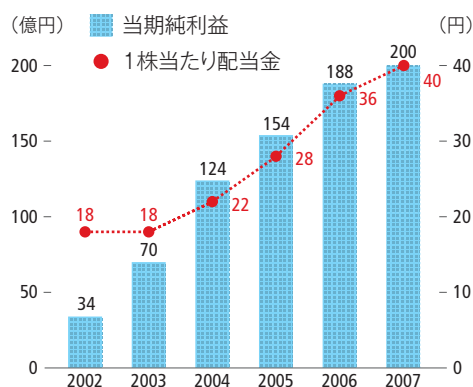
### アニュアルレポート

事業会社が投資家向けに発行する「年次報告書」で、経営戦略や事業の概況などが記載されています。

## 株主還元

当社は、利益配分につきましては、安定配当を重視するとともに、配当性を連結ベースの30%程度としていきたいと考えています。**内部留保金**につきましては、事業拡大のためのM&A、経営体質の一層の充実や将来の安定的な事業の成長・発展のために活用してまいります。

### 当期純利益と1株当たり配当金の推移



### 内部留保金

当期純利益から社外に払い出される配当金を差し引いた残りの金額のこと。企業内に留保され再投資されるものです。

## SRIインデックスへの採用状況

投資信託などの運用に際して、企業の財務状況だけでなく、社会や環境などへの対応も評価基準とする「社会的責任投資(SRI=Socially Responsible Investment)」が注目されています。当社も、CSRへの取り組みがSRI評価機関より評価を受けて、以下のインデックスに組み入れられています。

- FTSE4Good Japan Index(FTSE社=英国)
- モーニングスター社会的責任投資株価指数(モーニングスター社=日本)

### FTSE4Good Japan Index

英国の株式指数開発機関・FTSE社が公表する社会的責任投資の有力な指標「FTSE4Good Index シリーズ」のうち、日本株のみで構成されたインデックス(指数)。

### モーニングスター社会的責任投資株価指数

投資情報サービス会社のモーニングスター株式会社が国内上場企業の中から社会性に優れた企業を選定し、その株価を指数化した社会的責任投資株価指数。

キヤノンマーケティングジャパンのコーポレート・ガバナンス体制

皆さまからの信頼を継続的に得るため、経営の透明性向上と経営監視機能の強化に努めています。

取締役、取締役会

取締役会は、17名の取締役で構成され、経営の意思決定を合理的かつ効率的に行うことをめざしています。取締役の任期は1年で、経営環境の変化により迅速に対応できる経営体制を構築しています。重要案件については、原則として月1回開催している取締役会、さらに役員および主要グループ会社社長が参加する経営会議において、活発に議論したうえで決定するしくみとなっています。

監査役、監査役会

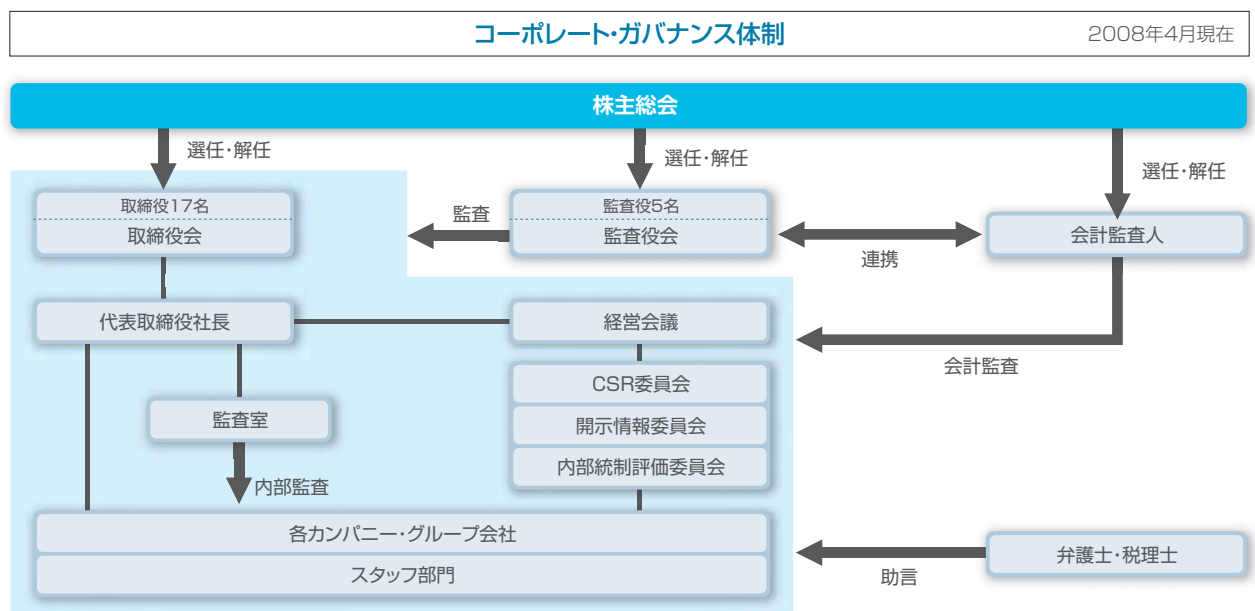
社外監査役3名を含む5名の監査役が、監査役会において定めた監査の方針、業務の分担などに従い、取締役会への出席、取締役などからの聴取、重要な決裁書類などの閲覧、業務および財産の状況の調査などにより厳正な監査を実施しています。

内部監査

内部監査部門である監査室は独立した専任組織として、当社および全グループ企業を対象に、遵法、業務プロセス、内部統制システム、情報セキュリティ、環境マネジメントなどの有効性・効率性を中心とした監査を実施し、評価と提言を行っています。なお、主たるグループ会社には監査室を設置し、相互に連携しており、全監査スタッフはグループ全体で43名を数えます。(2008年4月現在)

会計監査人

当社は、新日本監査法人と監査契約を結び、会計監査を受けています。同監査法人およびその業務執行社員と当社の間には、特別な利害関係はなく、また同監査法人は、すでに自主的に、「2005年11月1日以降開始する事業年度より、すべての上場会社について、7年を超える業務執行社員は交替すること」とし、当社の会計監査に一定期間を超えて関与することのないよう措置をとっています。



## コーポレート・ガバナンスの充実に向けた取り組み

### CSR委員会

社会的責任経営を強化するため、2007年4月1日、従来の「企業倫理・コンプライアンス委員会」「環境推進委員会」「情報セキュリティ委員会」の3つの委員会を統合し、新たに「CSR委員会」が発足しました。「CSR委員会」のメンバーは、キャノンMJ社長が委員長となり、キャノンMJ取締役、キャノンMJ社長が指名したグループ会社社長、および委員会の運営・活動にあたり必要な者で構成されています。また、キャノンMJ全監査役(オブザーバー)ならびに当社顧問弁護士(アドバイザー)が参加しています。「CSR委員会」は、原則年4回開催し、企業倫理・コンプライアンスの徹底、情報セキュリティガバナンスの強化、環境対応の強化、社会貢献分野を中心に、CSR全般に関するさまざまな施策を立案し、実施しています。また、グループ全体でCSRマインドを共有し、それぞれのビジネスプロセスのなかで、自発的・主体的な「全員参加型のCSR活動」を推進しています。

第1回CSR委員会では、「グループCSRの推進体制の確認」「CSR委員会活動に関する討議」を中心に行い、またキャノンMJ顧問弁護士から「企業倫理・コンプライアンス推進活動」に関する考え方やアドバイスもいただきました。

CSR委員会での決定施策等は、委員会メンバーを通して徹底されると同時に、グループ各社のCSR推進担当部門のメンバーで構成される「CSR推進部会」を通じて、各社各部門で推進される体制をとっています。

### 内部統制評価委員会

米国において「財務報告の信頼性」強化のために施行された、「サーベンス・オクスリー法」(米国企業改革法)に対応するため、2004年3月1日、「内部統制評価プロジェクト」を設置し、内部統制の評価活動を開始しています。これは、ニューヨーク証券取引所に株式を上場しているキャノン(株)を中心としたグローバルキャノンの取り組みであり、日本における販売部門を統括する当社においても、同じ基準による内部統制のしくみの評価を行うことを目的にしています。さらに、2005年1月1日付で「内部統制評価委員会」(委員長:社長)を設置するとともに、当社各部門および主要関係会社各部門に責任者を置き、その内部統制体制を全社的に継続しています。

### 開示情報委員会

重要な会社情報について、公正かつ適時適切な開示を強化するために、2005年4月1日に「開示情報委員会」(委員長:社長、委員:経理部門、総務部門、広報部門、IR推進部門、CSR推進部門を統括する責任者)を設置しました。重要な会社情報について、適時開示の要否・内容・時期などの必要な決定を迅速に行う役割を担っています。当社各部門および各グループ会社には、同年11月より「開示情報取扱担当者」を配置し、発生した重要な会社情報について、網羅的にかつ迅速に収集する体制を整えています。

また、監査役および監査室は、「開示情報委員会」が適正に機能しているか定期的に監査を実施し、適時開示体制の整備運用状況の有効性を確認しています。

なお、IR活動におきましては中期経営計画説明会、四半期ごとの決算説明会、事業説明会やホームページの充実などを通じて、迅速かつ正確な情報開示を実施しています。

## C O L U M N

### ■BCM(事業継続マネジメント)への取り組み

キャノンMJグループでは、首都直下地震を想定したBCP(Business Continuity Plan:事業継続計画)を策定しており、被災状況下においても、お客さまへのサービス提供業務を継続し、早期に復旧できるよう準備を進めています。2007年は、事業継続基本計画書・重要業務の基本方針書の作成、マニュアルの整備などを行い、さらに計画書の実行性を検証するために、シミュレーションを実施しました。また、キャノンMJでは、従業員の安否確認や緊急連絡を行う「安否確認システム」を先行導入し、通報訓練を行いました。



## 行動規範の明確化と徹底

### 「キャノングループ行動規範」

キャノングループが「真のグローバルエクセレントカンパニー」となるためには、グループを取り巻く多様なステークホルダーと良好な関係を保つとともに、さまざまな社会的責任を全うしていかなければなりません。そのため、役員や従業員一人ひとりが自覚を持ち、公正、誠実かつ適法に事業活動を行うことが不可欠です。

キャノン(株)では、2001年に「キャノングループ行動規範」を制定し、キャノングループ全社に徹底しています。

キャノンマーケティングジャパングループにおいても、「キャノングループ行動規範」にもとづき、法令遵守はもちろん、より高い倫理観を持って事業活動を行うため、日々、取り組んでいます。

### キャノングループ行動規範

経営姿勢	社会への貢献	優れた製品の提供/消費者保護/地球環境保護/社会文化貢献/コミュニケーション
	公正な事業活動	公正競争の実践/企業倫理の堅持/適切な情報提供
役員・社員行動規範	① 企業倫理と法の遵守	公正・誠実/適法な業務遂行/ルールの適正解釈
	② 会社資産の管理	資産の厳格管理/不正利用の禁止/知的財産権の保護
	③ 情報の管理	ルールに基づく取り扱い/私的利用の禁止/インサイダー取引の禁止/他社情報の不正取得の禁止/他社情報の適切な取り扱い
	④ 利益相反と公私の区別	利益相反の回避/贈与・接待・利益供与の禁止/未公開株式の取得禁止
	⑤ 職場環境の維持・向上	個人の尊重と差別の禁止/セクシャルハラスメントの禁止/銃刀・薬物の持込禁止



### 「コンプライアンス・カード」の常時携帯

キャノングループの行動指針である「三自の精神(自発・自治・自覚)」と、自らの行動をチェックするための「コンプライアンス・テスト」が記載された「コンプライアンス・カード」を国内外のキャノングループ全役員・従業員が常時携帯しています。これにより、日頃から「三自の精神」を発揮し、高い倫理観と遵法精神を備える自立した強い個人として行動することを啓発しています。



## コンプライアンス体制の整備

### 専任推進組織の設置

キャノンMJグループのコンプライアンス体制として、グループ全体のコンプライアンス施策を審議決定する「CSR委員会」(P.54参照)を設置するとともに、決定された施策の実務推進役としてキャノンMJ内に専任の推進組織「コンプライアンス推進課」を設置しています。

### コンプライアンス推進担当者

業務遂行の過程において、日々コンプライアンスを遂行していくため、組織の最小単位である各課のライン課長がコンプライアンス推進担当者となり、コンプライアンス経営の基礎固めを図っています。



## コンプライアンスへの取り組み

### コンプライアンス情報・事例集の発行

#### ●「今週のコンプライアンス」

日々、企業倫理・コンプライアンスを意識し、また法令・ルール上の注意すべきポイントを具体的に理解するため、キャノンMJグループでは、「今週のコンプライアンス」というメールマガジンを全従業員宛に毎週配信しています。2004年6月より開始し、2007年は51回配信、延べ配信回数は182回(2007年12月末現在)となりました。

#### ●「実践!企業倫理読本」

企業人・社会人として直面するかもしれない具体的なケースを解説した事例集「実践!企業倫理読本」を全従業員に配布しています。



### コンプライアンス教育・研修の充実

#### ●階層別教育

コンプライアンス浸透・定着のため、新入社員研修や新任ライン管理職研修などの階層別教育を毎年実施しています。

#### ●全従業員教育

2007年より、全従業員を対象に「キャノングループ行動規範」をベースとした設問診断形式のe-ラーニングを開発し、実施しています。テスト形式により各自の理解度を把握でき、一定レベルに達しない者には再履修を義務づけています。

### ヘルプラインの整備・運用

#### ●「スピーク・アップ制度」

「スピーク・アップ制度」とは、会社の経営に重大な影響をおよぼす可能性のある法令違反等の不正行為に気づいた従業員が、直接経営層に報告するための内部通報制度です。

### コンプライアンス浸透・定着度のチェック・評価

#### ●「コンプライアンス・ミーティング」の実施

企業倫理・コンプライアンスの視点から自分たちの意識・行動を定期的に見つめ直すため、上期・下期の年2回、課単位でコンプライアンス・ミーティングを行っています。各課のライン課長を推進役に、誤って法令・ルール違反を犯したり、社会の信頼を失ってしまうことになるリスクはどんな場合か、そしてその予防策は何か、といったことを自ら考え、話し合い、共通認識としています。

実施結果は、CSR委員会へ報告されます。また、分析結果を従業員にフィードバックし、改善につなげています。

#### ●コンプライアンス意識調査

従業員のコンプライアンス意識を定量的に把握するため、2006年より毎年1回、全従業員を対象としたコンプライアンス意識調査を実施しています。この結果は、コンプライアンス意識の経年変化を把握すると同時に、そこから発見した課題を改善するために活用しています。

2007年の調査では、「キャノングループ行動規範を理解し行動している」について肯定的な回答が大多数を占めましたが、ごく少数とはいえ否定的な回答もありました。より一層、行動規範への理解度が高まるよう、引き続きキャノンMJグループ全体のコンプライアンス強化に積極的に取り組んでいきます。

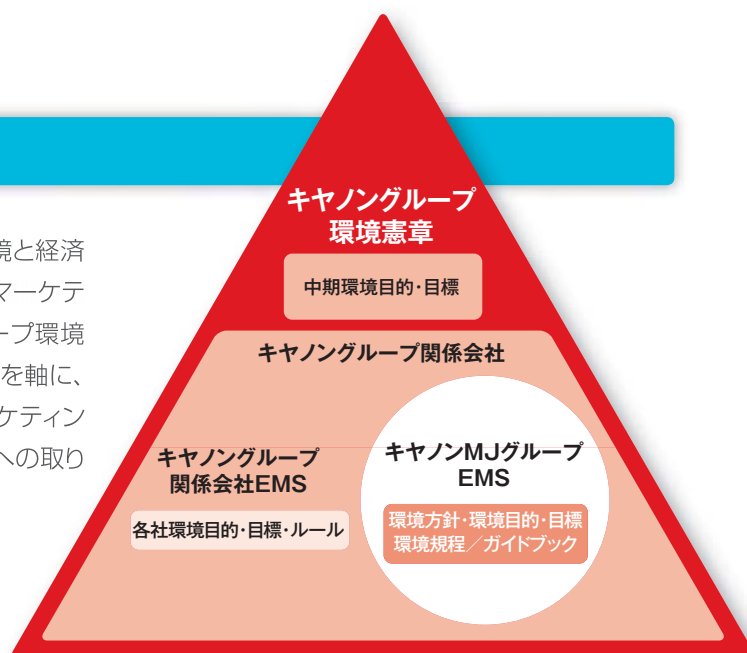
#### ●人事評価との連動

コンプライアンスは、会社が従業員に求める「価値観・行動基準」の一つの要素であり、人事評価制度にも取り入れられています。

キャノンMJグループ全社を対象に、通報窓口を社内および社外にそれぞれ設置しています。この制度では、通報者・通報内容の秘密を守ること、通報したことで人事上の不利益な取り扱いを受けないことを保証しています。

## キヤノングループ環境憲章

キヤノングループは「共生」の理念のもと、地球環境と経済が共に発展し続ける社会をめざしています。キヤノンマーケティングジャパングループにおいても、「キヤノングループ環境憲章」および「キヤノングループ中期環境目的・目標」を軸に、お客さまとの接点という役割に則して「キヤノンマーケティングジャパングループ環境方針」を掲げ、環境保全活動への取り組みを進めています。



### キヤノングループ環境憲章

1993年制定 2007年改訂

#### 企業理念

#### 「共生」

世界の繁栄と人類の幸福のために貢献すること  
そのために企業の成長と発展を果たすこと

#### 環境保証理念

世界の繁栄と人類の幸福のため、資源生産性の最大化を追求し、持続的発展が可能な社会の構築に貢献する。

#### 環境保証基本方針

すべての企業活動、製品、およびサービスにおいて、環境と経済の一致を目指し(EQCD思想)、資源生産性の革新的な改善により、“環境負荷の少ない製品”を提供するとともに、人の健康と安全および自然環境を脅かす、反社会的行為を排除する。

#### EQCD思想

「Environment:環境保証ができなければ作る資格がない」「Quality:品質が良くなければ売る資格がない」  
「Cost, Delivery:コスト、納期が達成できなければ競争する資格がない」

1. グローバルな環境保証推進体制・組織を最適化し、グループの連結環境保証を推進する。
2. 製品のライフサイクル全体の環境影響を評価し、環境負荷の極小化に配慮する。
3. 環境保証に不可欠な環境保証技術とエコ材料等の研究・開発を推進し、その成果を広く社会へ還元する。
4. 企業活動のあらゆる面で、国/地域の適用される法律、およびその他の利害関係者との合意事項を遵守すると共に、省エネルギー、省資源、有害物質の廃除を推進する。
5. 必要な資源の調達・購入に際して、より環境負荷の少ない材料・部品・製品を優先的に調達・購入する。(グリーン調達)
6. EMS(環境マネジメントシステム)を構築し、環境目的・目標を定めて定期的に見直し、環境汚染・災害の防止と、環境負荷の継続的な改善を行う。
7. すべての利害関係者に対し、環境負荷と環境対応状況を積極的に公開する。
8. 社員一人ひとりの環境意識を高め、自らが環境保全活動を遂行できるよう、環境教育・啓発活動を展開する。
9. 行政機関、地域や関係団体等との連携を密にし、社会全体の環境保全活動に積極的に参画・支援・協力する。

2007年3月23日  
キヤノン株式会社 代表取締役会長  
御手洗 富士夫

## キャノンマーケティングジャパングループ環境方針

環境保全へ向けて具体的に取り組むため、2000年よりキャノンMJグループの環境方針を掲げ、従業員への周知徹底を図るとともに、当社ホームページ等で公開しています。

### ●キャノンマーケティングジャパングループ環境方針

キャノンマーケティングジャパングループは、キャノングループの一員としてマーケティングイノベーションを継続的に行う中で、環境保全活動に積極的に取り組み、持続可能な経済の発展と地球環境との調和に貢献します。環境保全活動を通じて多くの人々から尊敬される企業を目指すとともに、以下の項目について重点的に取り組んでまいります。

#### 1. 環境配慮型製品・システム・サービスの提供

お客様に、環境に配慮した製品・システム・サービスをお届けします。

#### 2. 商品開発・企画の環境配慮

商品開発・企画において、環境負荷低減と環境配慮に努めます。

#### 3. 汚染の防止

有害化学物質の使用などに配慮し、地球環境の汚染防止に努めます。

#### 4. グリーン調達

商品の仕入れ段階から環境対応に着目し、環境負荷の少ない製品・サービスを優先して調達します。

#### 5. 業務の効率化

省資源・省エネルギー・リサイクル・効率的物流・効率的業務の推進など、業務の効率化に取り組み環境保全活動を推進します。

#### 6. 法令等の遵守

環境に関連して適用する法令、及び、その他同意する要求事項を守ります。

#### 7. 社会貢献

国・行政の政策に協力し、また、地域社会への貢献に努めます。

#### 8. 情報公開

環境配慮型商品や環境保全活動について、情報を公開します。

#### 9. 教育

社員一人ひとりの環境意識を高めるため、教育・啓発を行います。

#### 10. 環境管理体制の確立

環境マネジメントシステムを構築して、環境目的・目標を設定し、定期的に見直しを行い、継続的改善に努めます。

この環境方針を、社員・役員に周知すると共に、一般にも公開します。

2006年4月1日

キャノンマーケティングジャパン株式会社 代表取締役社長 村瀬 治男

キャノンマーケティングジャパングループ環境方針 <http://cweb.canon.jp/ecology/policy1.html>

### キャノンMJグループ環境目的・目標

**環境目的** 環境経営の推進

**環境目標** ●地球温暖化防止対策の推進：2010年地球温暖化ガス排出量10%削減(対2005年売上比)  
●従業員向けの環境教育プログラム構築

## 環境活動を支える環境マネジメントシステム

キャノンMJグループでは、2000年12月25日付で幕張事業所がISO14001認証を取得して以来、マルチサイト方式により認証範囲を拡大してきましたが、キャノンMJグループ単独認証を返上し、2007年9月にキャノングループとして『ISO14001統合認証』を取得しました。統合認証により、キャノン製品のライフサイクル全体『製品企画－開発－製造－販売－回収－リサイクル』での環境負荷低減および環境面での競争力強化、CSR視点での企業イメージ向上を図り、グループ全社での環境経営強化とビジネス拡大を図ってまいります。

### キャノングループとしてISO14001:2004統合認証を取得した企業名(2008年4月現在)

●キャノンマーケティングジャパン株式会社 ●キャノンシステムアンドサポート株式会社(＜旧＞山陰キャノン事務機の事業所を除く) ●キャノンソフトウェア株式会社  
●キャノンITソリューションズ株式会社(＜旧＞アルゴ21の事業所を除く) ●キャノンネットワークコミュニケーションズ株式会社 ●キャノンビジネスサポート株式会社  
●キャノンレスポンスサービス株式会社 ●キャノンピーエム東京株式会社 ●キャノンピーエム神奈川株式会社 ●キャノンピーエム大阪株式会社 ●株式会社セント

○認証機関:SGS United Kingdom Ltd. ○有効期限:2008年7月29日

**ISO14001:** ISO14001とは、企業活動、製品およびサービスの環境負荷の低減といった環境パフォーマンスの改善を継続的に実施するシステム「環境マネジメントシステム(EMS:Environmental Management System)」を構築するために要求される国際規格です。

## 安心・安全な製品、サービスの提供

### 安心・安全な製品の提供

キャノンマーケティングジャパンでは、お客さまに安心して安全にお使いいただける高品質な製品とサービスを提供することが、より豊かな社会づくりに貢献すると考えています。その理念のもと、2007年7月に「製

品安全に関する基本方針」を、2008年3月には「製品安全自主行動計画」を定め、方針の遵守と計画の実行に努めています。

#### 製品安全に関する基本方針

キャノンマーケティングジャパン株式会社(以下「当社」といいます)は、お客さまが安心して安全にお使いいただける高品質で優れた製品とサービスを提供することで、より豊かな社会づくりに貢献するという理念のもと、キャノングループの一員として、以下の通り「製品安全に関する基本方針」を定め、これを遵守します。

##### 1.法令の遵守

- 当社は、製品安全に関する諸法令、各種の指針その他の規範を遵守します。
- 当社は、従業員に対し、上記諸法令等の規範並びに社内規程について教育を実施し、その周知・徹底を図ります。

##### 2.製品安全の確保

- 当社は、お客さまに安心してお使いいただける安全な製品の販売およびサービスサポートに万全を期します。そのために、法令や業界で定められた安全基準を遵守し、継続的に安全性の向上に努めます。
- 当社は、当社で取り扱う製品を安全に正しくご使用いただくため、製造事業者等と協力して、製品事故の未然防止に努めます。
- 当社は、従業員その他の関係者に対し、製品安全の確保、製品事故の未然防止等に向けた教育・研修を実施します。

##### 3.製品事故への対応

- 当社は、当社が取り扱う製品に係る事故について、速やかにその情報を収集できる体制の構築に努めます。
- 当社は、当社が取り扱う製品について重大製品事故が発生したときは、法令に基づき、製造事業者等と緊密な連携のもとに、速やかに主務官庁に報告を行うとともに、お客さま等に対して適切な情報提供を行います。
- 当社は、製品事故に関し、必要と認められるときは、製品の回収や修理等の措置を講じます。

##### 4.自主行動計画の策定、実施

- 当社は、この基本方針に基づき、製品安全に関する自主行動計画を策定、実施し、その実効性確保に向け継続的に自主行動計画を改善していくことにより、「お客さま重視」、「製品安全確保」の企業文化を醸成し、確立します。

2007年7月25日  
キャノンマーケティングジャパン株式会社  
代表取締役社長 村瀬 治男

## 製品安全自主行動計画

2008年3月14日

キャノンマーケティングジャパン株式会社(以下「当社」といいます)は、お客さまが安心して満足して安全にお使いいただける高品質で優れた製品とサービスを提供することで、より豊かな社会作りに貢献するという理念のもと、「製品安全に関する基本方針」を定めております。当社は、かかる基本方針に基づき、以下の通り「製品安全自主行動計画」を定め、その実行に努めます。

### 1. 法令の遵守

製品安全に関する諸法令、各種の指針その他の規範を遵守するとともに、「製品安全に関する基本方針」を遵守し、本計画の実行に努めます。

そのために、従業員に対し、上記諸法令等の周知・徹底に必要な教育を実施します。

### 2. 製品安全の確保

#### (1) 安全基準の遵守

- 1) 法令はもとより業界の安全基準を遵守します。
- 2) 当社は、当社で取り扱う製品を安全に正しくご使用いただくため、製造事業者等と協力して、法令・業界の安全基準に適合していることを確認し、安全な製品の提供に万全を期します。

#### (2) 製品安全確保・製品事故防止に向けた教育・情報提供

- 1) 当社従業員に対し、製品安全・事故防止に関する教育を実施します。
- 2) 製品の販売、修理、サービスに関わる取引先等へ、必要とされる製品安全に関する情報を提供します。
- 3) 製品の使用方法等に関し、お客さまへ、必要とされる製品安全に関する情報を提供します。

### 3. 製品事故への対応

#### (1) 製品事故等の情報収集体制の構築

- 1) 製品事故情報のみならず、製品事故につながり得る製品の不具合や品質に関するご意見等の情報を社内外(お客さま、販売事業者、修理・サービス事業者、業界団体または公的機関、従業員等)から収集します。そのために、社外からの情報受付体制および社内関係部門への伝達体制を維持します。
- 2) 収集した情報の迅速かつ確実な伝達と共有のために、IT管理システムを活用します。
- 3) 収集した製品事故等の重要な情報をトップマネジメントに報告し、全社的に取り組みます。
- 4) 収集した情報に基づき、製造事業者に報告するとともに当該問題への必要な対応を行います。

#### (2) 主務官庁・お客さま等に対する情報提供

- 1) 消費生活用製品安全法に定められた重大製品事故発生時は、製造事業者等と必要に応じ連携し、ただちに主務官庁に報告します。
- 2) 重大製品事故に関する情報を、お客さまおよび製品の販売、修理、サービスに関わる取引先等に対して、迅速かつ適切に提供します。

#### (3) 点検・回収・修理等による製品事故への適切な対応

- 1) 製品事故に関し、点検・回収・修理等の必要な措置を迅速かつ適切に講じます。
- 2) 製品の点検・回収・修理等の進捗を管理し、その実施の促進のために必要な対応を行います。

### 4. 製品安全自主行動計画の実効性確保

- 1) 本計画の実効性確保のために、社内規程の整備と継続的な見直しを行うとともに、その実効的な運用体制の整備に取り組みます。
- 2) 内部監査等の定期的なモニタリングを実施し、本計画の実効性が確保されるよう必要な業務改善を行います。
- 3) トップマネジメントによる本計画の定期的なレビューを実施し、必要な見直しを行います。
- 4) キャノンマーケティングジャパングループ各社に対し、本計画の実効性確保に必要な指導を行います。

## 品質の危機管理システム

キヤノンマーケティングジャパングループでは、製品の安全性はもとより、製品・サービスの品質の危機管理も重要であるととらえています。1995年7月の製造物責任法(通称:PL法)の施行にあわせて、同年に「PL委員会」、2004年には「品質・PL委員会」を設置し、お客さまに提供する製品やサービスに、万一の事態が発生した際、適切・迅速に対処する体制を整えています。問題が発生した場合には、自社のWebサイトに「重要なお知らせ」として速やかに情報を開示。さらに、お客さまに重大な影響をおよぼすと判断した問題については、新聞各社を通じて広く情報を開示するようルール化しています。

## 品質ホットライン

お客さまに提供する製品やサービスについて、従業員が重要と認識した情報を経営層や品質担当者に速やかに伝達し、キヤノン(株)と情報を共有しながら、正確な判断にもとづく的確な対応ができるよう、緊急連絡網(品質ホットライン)を運営しています。また、市場での製品品質状況に関しては、「サービス&サポート情報システム」を通して、キヤノン製品の製造を担うキヤノン(株)と連携し、お客さまへの迅速な対応を実施しています。

## ビジネス・ネットワークインフラにおける品質保証活動

キヤノンMJグループのなかで、基盤系ITサービスの提供を担う、キヤノンネットワークコミュニケーションズでは、人間に例えると、心臓や血管といった循環器系にあたるビジネス・ネットワークインフラにかかわるソリューションを提供しています。

24時間365日監視体制のインターネットデータセンターでは、情報セキュリティの維持・向上を目的に、「情報セキュリティ基本方針」をはじめとする指針・規程を制

定、2007年8月にISMS適合性評価制度の認証を取得しました。

また、ネットワーク構築に必要な電気工事に関する建設業許可を、2007年6月に「一般」から「特定」に変更しました。

あわせて、お客さまへ安心・安全で高品質なネットワークインフラを提供するため、継続的に役員・従業員教育を実施し、品質およびセキュリティの向上に取り組んでいます。

### SIDE STORY

#### ソリューション品質への取り組み ● <http://cweb.canon.jp/co-profile/company/group/standard.html>

お客さまに付加価値の高いソリューションを提供していくために、国際規格にもとづく品質マネジメントシステム「ISO9001:2000」の認証、ソフトウェア開発プロセスの能力を判定する「CMMI(Capability Maturity Model Integration)」の認証を取得。製品・サービスの品質向上を追求しています。

#### ISO9001 認証取得グループ企業(2008年4月現在)

キヤノンマーケティングジャパン(株)  
キヤノンシステムアンドサポート(株)  
キヤノンソフトウェア(株)  
キヤノンITソリューションズ(株)  
キヤノンネットワークコミュニケーションズ(株)  
(株)セント

(注)キヤノンITソリューションズ(株)のみ全事業部取得。  
それ以外は部門取得。

#### CMMI認定取得グループ企業(2008年4月現在)

キヤノンソフトウェア(株)(CMMIレベル3)

(注)部門取得

## キヤノンブランドの価値向上に向けて



### ブランドマネジメント活動

キヤノンマーケティングジャパングループでは、キヤノンとキヤノンマーケティングジャパン両ブランドの価値向上と推進に向けた活動を行っています。

ブランドマネジメント活動は、大きく3つありますが、その第1は、キヤノンブランドの根幹をなすロゴ、社名、各種商品名などの管理を行う標章管理活動です。その対象は、製品、カタログ、CIアプリケーションなど各種コミュニケーション活動で使用するロゴなど、多方面におよんでいます。

第2に、社内・グループ関係者にブランドの大切さを常に意識してもらうことを目的に、ブランドキーパーソンへの各種セミナー、企業イメージ調査に代表されるキヤノンブランドの分析やトピックスのフィードバックも行っています。第3に、社内外とのブランドコミュニケーション活動です。セミナー開催や営業支援を通じて、社内外の関係者とキヤノン、キヤノンマーケティングジャパンの両ブランドの向上に向けた活動を行っています。

また、ブランド戦略上重要案件の審議・決定を行う最高機関として、ブランド管理委員会を設け、社長が委員長を兼務しています。通常の商品やサービスにつけられる名称については、名称審議会にて名称案の審議から承認まで行い、商品名称委員会にて最終決定を行います。しかし、グループ会社や各カンパニーにおいて横断的に適用される名称、また名称審議会または商品名称委員会にて戦略上重要な案件と判断した場合、ブランド管理委員会を開催し、審議・最終決定を行います。

### ネットブランド「canon.jp」

インターネットの普及により、企業のWebサイトはお客さまへの窓口として、大きな役割を担うようになりました。2001年12月、キヤノンとキヤノンMJ、それぞれ両社のWebサイトを統合して、ネットブランド「canon.jp」をスタート。「キヤノン」というブランドイメージの定着を図るとともに、製品情報やアフターサービスなどのコンテンツやデザインを再構築し、スピーディーな企業情報の発信とお客さまにとって使い勝手のよいWebサイトを実現しました。また、他の企業に先駆けて、短く覚えやすいドメイン「canon.jp」を採用し、テレビコマーシャルにおいても、必ず最後に「canon.jp」とサイト告知するなど、キヤノングループとして統一のブランドイメージ展開に取り組んでいます。

「canon.jp」では、すべてのお客さまの利便性を考え、視力障がいを持つ方々へは音声ブラウザでサイトを判読しやすいように工夫をするとともに、文字拡大と音声読み上げのしくみも取り入れています。また「canon.jp」に届いたお客さまの声に対して、社内関連部門(CSマネジメントセンター、総務、人事、広報、宣伝等)と連携し双方向コミュニケーション体制を確立、迅速な返信と対応を心がけています。

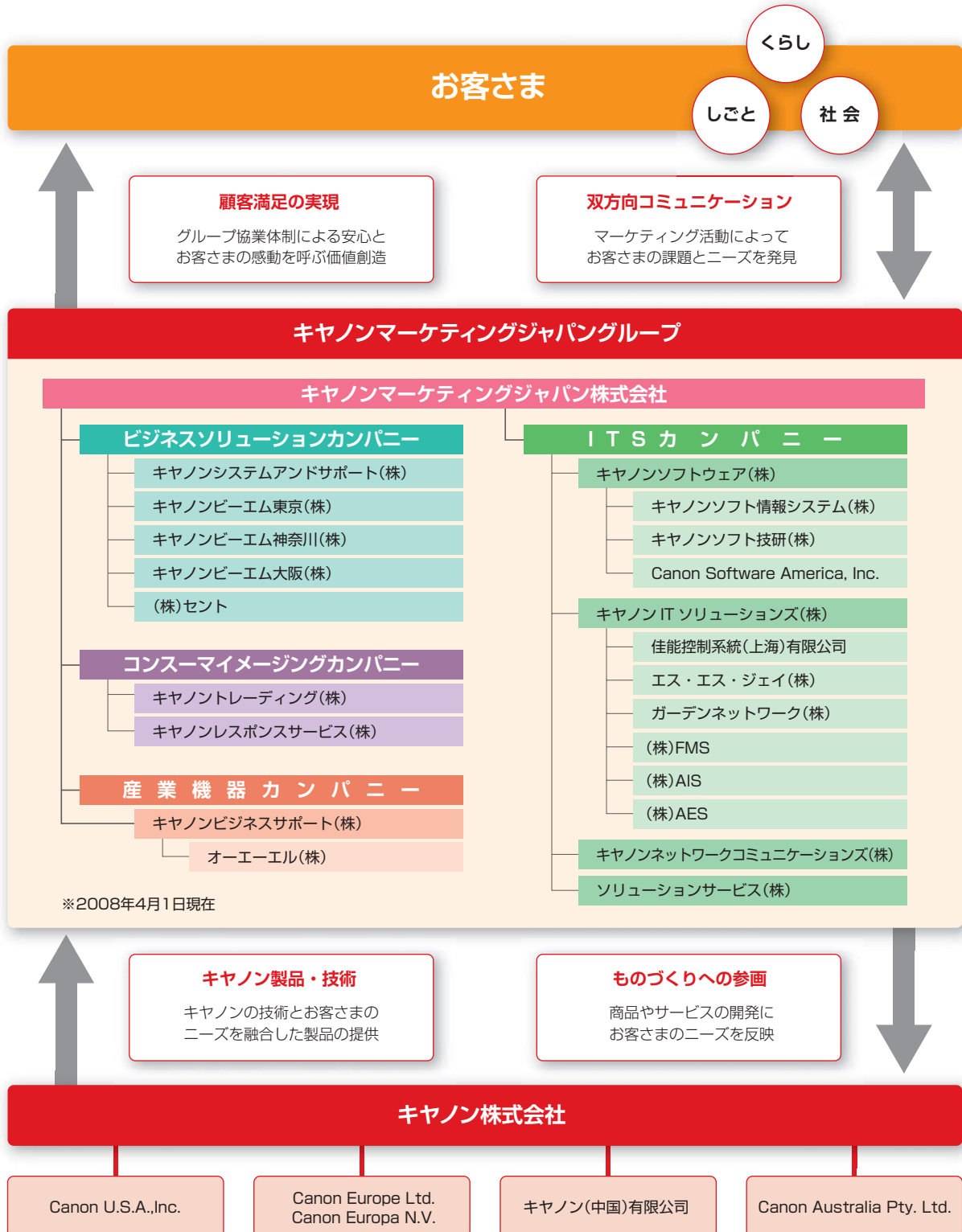


# キヤノンマーケティングジャパングループの概要

お客さまとの触れ合いのなかから、お客さまの快適さや夢をサポートする  
キヤノンマーケティングジャパングループ

キヤノンMJグループは、お客さま接点を担う企業グループとして、キヤノン製品をコアに、お客さまの要望にあわせたソリューションを提供しています。グループ全23社が一体となった私たちのサービス&サポートは、商

品の企画から開発、販売、そしてアフターサービスやメンテナンスを含め、すべての過程において一貫した体制を構築し、お客さまの「くらし、しごと、社会」のあらゆる領域において最高の価値の提供をめざしています。





## COMPANY PROFILE

2008年4月1日現在

### キヤノンマーケティングジャパン株式会社

設立	1968年2月
資本金 <sup>*1</sup>	73,303百万円
本社	東京都港区港南2-16-6
上場取引所	東京証券取引所第一部(証券コード: 8060)
従業員 <sup>*1</sup>	5,849名
主要事業	キヤノン製品ならびに関連ソリューションの国内マーケティング
事業所	本社・支店・営業所50ヵ所

### グループ会社一覧

分野	会社名	設立	資本金 <sup>*1</sup> (百万円)	従業員数 <sup>*1</sup>	主要事業
	キヤノンマーケティングジャパン(株)	1968年 2月	73,303	5,849	キヤノン製品ならびに関連ソリューションの国内マーケティング
ビジネスソリューション	キヤノンシステムアンドサポート(株)	1980年 5月	4,561	5,355	BS・IT関連機器の販売およびサービス&サポート <sup>*3</sup>
	キヤノンビーエム東京(株)	1973年 6月	50	255	BS機器の販売 <sup>*3</sup>
	キヤノンビーエム神奈川(株)	1975年10月	30	83	
	キヤノンビーエム大阪(株)	1990年 4月	10	127	
	(株)セント	1953年 4月	10	194	BS機器の販売・サービス <sup>*3</sup>
ITソリューション	キヤノンソフトウェア(株)	1974年 3月	1,348	1,020	ビジネスアプリケーションソフトウェアのコンサルティングから開発、製品組込ソフトウェアの開発
	キヤノンソフト情報システム(株)	1983年 7月	426	218	通信系・制御系のソフトウェア開発・販売
	キヤノンソフト技研(株)	1991年 5月	80	127	製品組込ソフトウェアの開発
	Canon Software America, Inc.	1988年 6月	80万ドル	14	ビジネスアプリケーションソフトウェアの開発
	キヤノンITソリューションズ(株)	1982年 7月	3,617	2,616	SIおよびコンサルティング、各種ソフトウェアの開発・販売
	佳能控制系统(上海)有限公司	1997年 6月	100	118	SIおよびコンサルティング、各種ソフトウェアの開発・販売
	エス・エス・ジェイ(株)	1986年12月	420	114	ERPパッケージの企画・開発・販売
	ガーデンネットワーク(株)	2004年 7月	350	13	石油販売業向けASPシステムの運用、決済関連事業
	(株)FMS	1972年10月	96	113	医療システム(レセコン、電子カルテ、健診等)の開発・販売
	(株)AIS	1985年10月	100	164	BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)、人材派遣、人材紹介
	(株)AES	2002年 8月	50	20	人材育成サービス
	キヤノンネットワークコミュニケーションズ(株)	1976年 6月	611	280	基盤系ITサービスを中心としたITマネジメント事業
	ソリューションサービス(株)	2002年 2月	30	20	サーバー・ネットワークのサポートサービス
	シェアードサービス <sup>*2</sup>	キヤノンビジネスサポート(株)	1997年 9月	100	867
オーエーエル(株)		1976年 3月	50	55	運送事業、倉庫内商品管理、メール事業
職域・通信販売	キヤノントレーディング(株)	1989年12月	30	36	キヤノン製品および輸入商品の販売
レスポンスサービス	キヤノンレスポンスサービス(株)	1996年 4月	50	123	キヤノン製品および関連機器のコールセンター業務

※1 資本金、従業員数は2007年12月31日現在(キヤノンITソリューションズの従業員数は<旧>キヤノンシステムソリューションズと、<旧>アルコ21を合算)

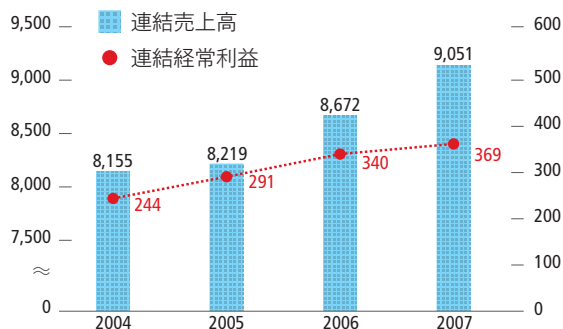
※2 シェアードサービス:同一グループ内の複数の組織で実施されている共通業務を集中化して、サービスの向上とコスト削減を図るしくみのこと

※3 BS機器:複合機・コンピューター機器・その他(BSはビジネスソリューションの略)

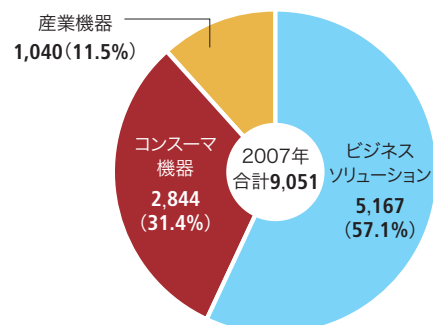
※ キヤノンスター(株)は、米国スターサージカル社100%資本のスタージャパン(株)へ社名変更しました

※ キヤノンビーエム東京(株)・キヤノンビーエム神奈川(株)・キヤノンビーエム大阪(株)は、2008年7月1日に、キヤノンシステムアンドサポート(株)と合併する予定です

### キヤノンMJグループ 連結売上高/連結経常利益 (億円)



### キヤノンMJグループ 連結部門別売上構成 (億円)





### 山口真奈美氏 プロフィール

環境教育・環境関連事業・審査監査などの業務及び研究を手がける。株式会社FEM 代表取締役。Control Union Certifications Japan 代表。Control Unionにおける認証審査業務(FSC・有機JAS・HACCP・Textile等)は、森林・繊維・農業・有機農産物・バイオマス・品質管理システムなど分野が多岐にわたる。経済学修士(環境経済学)・学術修士(環境科学)

- NPO法人 国産材 理事
- NPO法人 エコ・エコノミー協会 理事
- 有限責任事業組合 ビジネス推進機構 理事長

「CSR活動はマーケティングそのもの」とありますが、キヤノンMJグループが考えるマーケティングとは、まさしく「くらし、しごと、社会」との接点や関係性を重視しており、ステークホルダーとの共生をめざしている姿勢が昨年同様、随所に見受けられるのが特徴だといえます。

### CSR報告について

CSR報告では、まずEOS学園をはじめ、生活を豊かにしていくためのさまざまなサービスから紹介することで、詳細情報の導入としても自然に入りこむことができます。そして、キヤノンMJグループがどのように価値を提供しているのか、お客さまを中心としたキヤノンMJグループの役割がわかりやすく表現されており評価できると思います。

特にCOLUMNなどに多く見られる各地での取り組みが、いかに地域に密着し独自の活動を試みているかという点については、一人ひとりが実践する顧客主語の姿勢が浮き彫りにされており、社長の言葉にあるCSR活動が「潤滑油」ではなく「血液」だということが読者にも具体的に読み取れるのではないのでしょうか。

「2008年キヤノンMJグループ環境目的・目標」も、昨年からさらに具体的に目標を高めており評価できます。そして環境ソリュー

さらに、情報のセキュリティー面も別途報告されたことで、現代そして未来を見据えて今何が問題となっているのか、キヤノンMJグループとして提供すべきサービスや未来ビジョンをどう見ているのか明確になりました。

ションサービス、事業展開の上で配慮すべき点も網羅されており、循環梱包箱の導入による大幅なCO<sub>2</sub>削減への取り組みなど、果敢な挑戦もなされていることが注目されます。

また、業務上での環境負荷や、一人ひとりの取り組みによる効率化と環境負荷低減についても示しており、環境パフォーマンスの数値化と経年変化についても比較がなされるようになったのは前進だと思えます。

今後の掲げられている環境方針と活動内容については、さらなる具体的な目標等を掘り下げ、また障がい者雇用状況や女性の管理職比率・制度利用者等の従業員状況についても、変化をグラフに反映させながら改善点を示し、そのなかで今どの位置にあるのかを明確にすることで、目指す方向性が具体的に思われます。さらに各制度の利用者や従業員の声、できれば一部海外での取り組みなども誌面に反映されると良いのではないのでしょうか。

### 情報セキュリティー報告について

情報セキュリティー報告のなかでは、経営者の考え方や情報セキュリティーマネジメント体制、第三者評価・監査等の報告が重要となってきますが、いずれも的確な報告がなされていると思います。そして「情報セキュリティー品質の向上」というキーワードを軸に、グループとしてお客さまへの価値提供にこの課題がどれほど大きな意義を持っているかが示されており、社内だけでなくビジネスにおいても高いサービスを提供している具体例がまとまっているのは良いと思います。

さらに、実際の「情報セキュリティー・インシデント」と対応した報告もなされ、透明性ある企業姿勢がうかがえます。また「情報

セキュリティー基本方針」を掲げられていることも評価できます。

全体を通じて、安全・安心というキーワードがちりばめられ、キヤノンMJグループが掲げる価値提供がより具体的に読み取れる報告書となりました。しかし地球上では環境・生物多様性・格差など取り組むべき課題も多く、まさしく「共生」が求められており、グローバル企業グループの一員としてリーダーシップを発揮していく必要があるでしょう。今後のさらなる発展と「共生」の姿が皆さまにより身近に感じられることを期待しています。

株式会社FEM 代表取締役

山口 真奈美



## 高岡美佳氏 プロフィール

1999年3月東京大学大学院博士課程卒業。同年4月より大阪市立大学経済研究所専任講師、助教授を経て2002年より立教大学経済学部助教授、2006年より同大学経営学部准教授。専門分野は、消費者行動と流通システム、サステナブル社会の形成とコミュニケーション。経済産業省、環境省の委員等をつとめる。近著に『サステナブル・ライフスタイルナビゲーション コピキタス技術による持続可能消費の最前線』（日科技連出版）など。

## CSR報告について

### <評価できること>

2007年にCSR推進本部を設置したばかりであるにもかかわらず、本報告書の対象期間となる2007年1月～12月の間に、トップマネジメントによるCSR理念と方針の明確化、推進体制の整備、グループ従業員全員参加型のCSR取り組み(CSR/コンプライアンス研修・トップマネジメント出席のエリアミーティング・CSRフォーラムの実施、専門ウェブサイトの開設)、ISO14001統合認証の取得などを積極的に推し進めてきた点、および、マテリアリティ(Materiality:重要性)の考え方にもとづき、自社が重要であるとするCSRの取り組みを中心に「CSR報告書 2008」をまとめた点について、キャノンMJグループの社会的責任に関する意識の高さを評価します。

報告書によれば、キャノンMJグループは、「顧客主語」の実践による価値の提供が、自社の社会における使命であると考えています。そして、この使命の達成とCSRの達成とをイコールととらえ、その達成のために、CSR知識の獲得だけでなく、社員一人ひとりのCSRマインド・モノの見方の育成に力を注いでいます。経営環境が変化するスピードは年々早まっており、個々の知識やスキルはある日突然役に立たなくなることがあります。それは、顧客に関する知識についても、CSRに関する知識についても同様です。そのような状況下では、何を自らの思考や行動の規範とすれば良いか、という従業員一人ひとりのマインド・モノの見方が重要となるでしょう。この点を十分に認識し、従業員のCSR教育プログラムを実施しているところに、キャノンMJグループのCSRに対する真摯な取り組み姿勢を感じ取ることができます。

## 情報セキュリティ報告について

情報セキュリティに対する各ステークホルダーの関心の高まりを受けてCSR報告書とは別に作成した点、そして、報告書内で、2007年の情報セキュリティ・インシデントにかかわる報告が正直に記載されている点を高く評価します。

これまで、情報セキュリティについては、情報の「機密性」の保持のみが強調される傾向にありました。しかし、社会に価値を提供し、企業が持続的な成長を続けるためには、CSR活動の重点を、ゼロをマイナスにしないための「コンプライアンス」面だけでなく、ゼロ

### <要望したいこと>

社有車の大幅削減などの努力を通じて、2年連続で地球温暖化ガスの排出削減目標数値を達成した点は大いに評価できますが、一方で、温暖化ガス排出量および削減量の算出範囲がグループ内にとどまっており、顧客の手に渡った製品・サービスが範囲外に置かれている点が気にかかります。

従業員が誇りをもって仕事に取り組むことのできる職場をつくるために、各種制度を設置・運用しており、管理職の男女構成比、育児休業制度や介護休業制度の取得者数も明記されていますが、目標値と達成プロセスに関する記述が見当たりません。CSR目標・実践プロセスの明確化は、従業員のCSRモチベーション向上に寄与すると考えられますので、今後の検討が望まれます。

IPCC(気候変動に関する政府間パネル)第4次報告書は、「人為起源」の温室効果ガスの増加が温暖化の原因と断定しました。流通チャネルの川下(顧客側)に位置する企業の責任として、人々が環境・社会に配慮したライフスタイルに転換することをサポートするような、新たな価値提案をされることを期待します。

をプラスにするための「価値創造」面にも置く必要があります。本報告書では、情報の「機密性」だけでなく、「可用性」(情報を使えなくならないようにすること)や「完全性」(情報を間違えないようにすること)の強化が情報セキュリティ品質を高め、ひいては顧客満足を向上させる、というスタンスが貫かれており、企業と社会の両方の持続的成長が視野に入っているといえます。

立教大学経営学部 准教授

高岡 美佳

## 編集後記

「キヤノンマーケティングジャングループ CSR報告書／情報セキュリティ報告書 2008」は、今年発行2回目を迎えたCSR報告書に、今回が初版となる情報セキュリティ報告書を組み込んだかたちで制作しました。

昨年と同様に「全員参加のCSR活動」ということで、グループ全社から編集委員を招集し、昨年11月のキックオフミーティングを皮切りに「CSR報告書 2008」は、「CSR報告書 2007」に記載した活動報告についての一年間の進捗と、各社が実施しているキヤノンMJグループらしいCSR活動を紹介する、というコンセプトをもって編集制作にあたりました。

また、「情報セキュリティ報告書」は、経済産業省の「情報セキュリティ報告書モデル」を参考としながら、分かりやすい報告書作りをコンセプトとして編集しました。

この1年半の活動を通してキヤノンMJグループ従業員にCSRの3文字が少しずつ浸透・定着しはじめたなと感じることもできました。

昨年来、取引先やビジネスパートナーの皆さまからのご要望で、「キヤノンMJグループが取り組むCSR活動」をテーマとしたコミュニケーションの機会も増えてまいりました。今後は、領域をさらに広げた、「ステークホルダーコミュニケーション」も視野に入れていきたいと考えています。

第三者コメントとしては、前回に引き続き、山口真奈美氏に前年との比較の視点に加え、次のステップへの方向付けを含めたコメントをいただきました。

また本年新たに、高岡美佳氏にも加わっていただき、ご専門のマーケティング視点での評価をいただきました。

報告書記事にもありますが、当社ではキヤノンMJグループ従業員向けに「CSRフォーラム」を開催しており、山口真奈美氏には2007年10月に、高岡美佳氏には2008年5月に、ゲスト講演者としてご参加いただきました。

お二人には報告書を単に読んでいただくだけでなく、私たちのメンバーともひざを交え具体的な質疑を含めてのご評価をいただきました。ここであらためて御礼申し上げます。

各氏から頂戴した示唆を真摯に受け止め、今日からの活動に活かして行きたいと思っております。

今年に入っても気候変動を彷彿とさせるような自然災害が多発しております。

私たちはあらためて「サステナブルな社会の構築に力を注ぎ、それにより私たちの企業グループ自体もサステナブルに繁栄できる」という信念を持ち、「CSR活動は、マーケティングそのもの」をキーコンセプトに活動を続けてまいります。



キヤノンMJ CSR委員会



「CSR報告書／情報セキュリティ報告書 2008」  
制作ワーキンググループ キックオフミーティング

「キヤノンMJグループ CSR報告書／情報セキュリティ報告書 2008」  
制作ワーキンググループを代表して

キヤノンマーケティングジャパン株式会社  
CSR推進本部 本部長

河口 洋徳

### お問い合わせ先

キヤノンマーケティングジャパン株式会社 CSR推進本部  
〒108-8011 東京都港区港南2-16-6 CANON STOWER

TEL : 03-6719-9150 FAX : 03-6719-8360  
お問い合わせ用URL : <http://canon.jp/cmj-csr-report/>

※ 本報告書記載のホームページ等のURLは、予告なく変更する場合がございます。  
※ 本報告書記載の情報の一部または全部を無断で転載および複製することを禁止します。



# INFORMATION SECURITY REPORT 2008

キヤノンマーケティングジャパングループ  
情報セキュリティ報告書 2008

# CONTENTS

## 【目次】

2 発刊にあたって

3 情報セキュリティにかかわる主要テーマ

4 情報セキュリティガバナンス体制

4 情報セキュリティマネジメント体制

5 グループ全体での  
情報セキュリティ環境整備への取り組み

15 お客さまへの価値提供における  
情報セキュリティ品質の向上

21 第三者評価・認証

資料

【発刊にあたって】

## 「企業の社会的責任」と「お客さまへの価値提供」のための 情報セキュリティ品質の向上に向けて

キャノンマーケティングジャパングループは、グローバルキャノングループの一員として日本国内の市場を担当し、マーケティング活動を行っています。

情報通信技術の社会基盤化による利便性が向上するなかで、情報セキュリティに関するリスクが存在する今日、企業には適切な情報管理が求められます。

私たちは、ビジネス上の情報通信技術の活用度合いが高く、また、お客さまの個人情報や機密情報を数多くお預かりしているため、情報資産をより適切に取り扱うことが必須です。一方、私たちが提供する製品やITソリューションの多くは、お客さまのオフィスネットワーク環境に組み込むものとなっていることから、高い情報セキュリティ品質を提供する役割を担っていると考えています。

こうしたことから私たちは、「企業の社会的責任」として情報資産を適切に管理することと、「お客さまへの価値提供における情報セキュリティ品質の向上」を重要な経営課題ととらえ、グループを挙げて取り組んでいます。

具体的には、グループ全体の情報セキュリティ成熟度を上げるために、情報セキュリティガバナンス体制を整備するとともに、プライバシーマークやISMS適合性評価制度といった認証制度を活用しながらマネジメントシステムを継続的に改善しています。

特に「お客さまへの価値提供における情報セキュリティ品質の向上」を実践するうえでは、情報セキュリティに配慮した製品やITソリューションの提供に加えて、私たちの情報セキュリティの実践から生まれたノウハウを、お客さまにフィードバックすることが重要です。あわせて、そのビジネスプロセスの信頼性向上も重要であることから、営業やサービスなどの業務プロセスごとに取り扱う情報資産やリスクをしっかりと洗い出し、お客さまの視点に立って適切に取り扱うことに努めています。

つまり、私たちの情報セキュリティは、「より安全に」「より確実に」「より迅速に」お客さまの課題解決に貢献するための業務改善活動であるといえます。

本書は、このようなキャノンMJグループの情報セキュリティの取り組み概要を、ご報告するものです。なお、お客さまの情報セキュリティ課題解決のお役に立つ製品・ITソリューションについてもご紹介していますので、是非、ご覧くださいませようお願い申し上げます。

キャノンマーケティングジャパン株式会社  
代表取締役社長

村瀬 治男



# 情報セキュリティにかかわる主要テーマ

「グループ情報セキュリティガバナンス強化」と

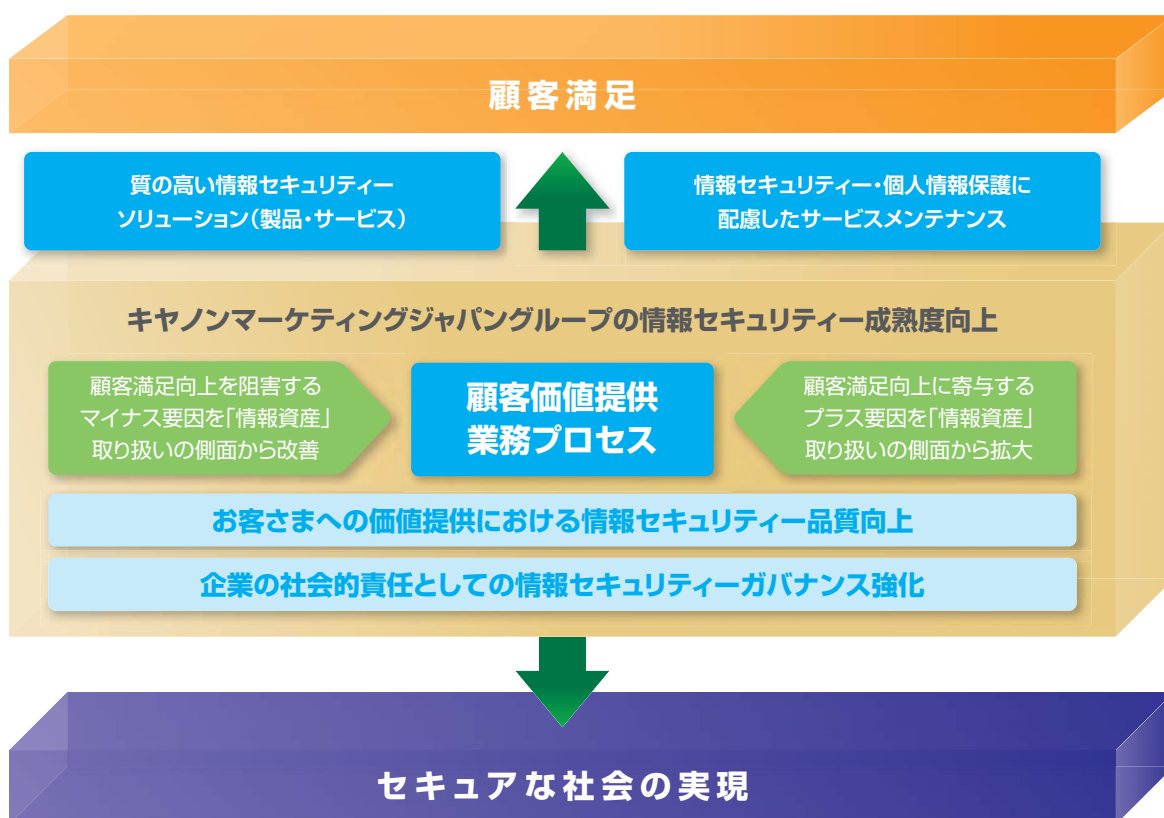
「お客さまへの価値提供における情報セキュリティ品質の向上」

キャノンマーケティングジャパングループは、「企業の社会的責任としてのグループ情報セキュリティガバナンス強化」と「お客さまへの価値提供における情報セキュリティ品質の向上」という2つの視点から、情報セキュリティを中長期の経営課題に掲げ取り組んでいます。

具体的には、お客さまとの接点を持つ企業グループとして、お客さまへの価値提供のための業務プロセスに

情報セキュリティを組み込み、業務改善を継続的に行うことによってグループ全体の情報セキュリティ成熟度の向上を図ってまいります。

こうして培った業務プロセスにて、質の高い情報セキュリティソリューションやサービス・サポートをお客さまへご提供することによって、お客さまの課題解決のお役に立ちたいと考えています。



主要注力テーマは、次の6つです。

情報セキュリティガバナンスの基盤強化

第三者認証の活用による客観的な評価と継続的改善

情報セキュリティ人材の育成

個人情報保護の継続的強化・改善

質の高い情報セキュリティ関連ソリューションの提供

情報セキュリティ活動の積極的な情報開示

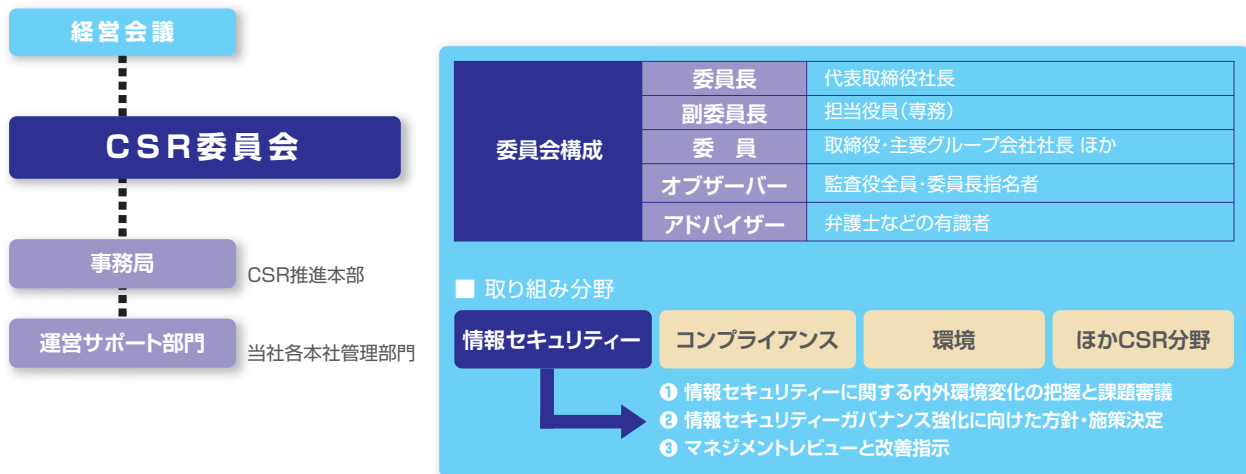


## 情報セキュリティガバナンス体制

キヤノンMJでは、2004年に「情報セキュリティ委員会」を設置しました。2007年4月からは、グループ全体の情報セキュリティガバナンスを一層強化するために、「CSR委員会」へ統合し、メンバーもキヤノンMJ全役員に主要グループ会社社長を加えました。

この「CSR委員会」では、情報セキュリティ分野の内外環境変化や重要課題の審議を行い、方針・施策の決定、レビューなどを行っています。このほかCSR全般についても同様の取り組みを行っています。

### キヤノンMJ CSR委員会と情報セキュリティガバナンス機能



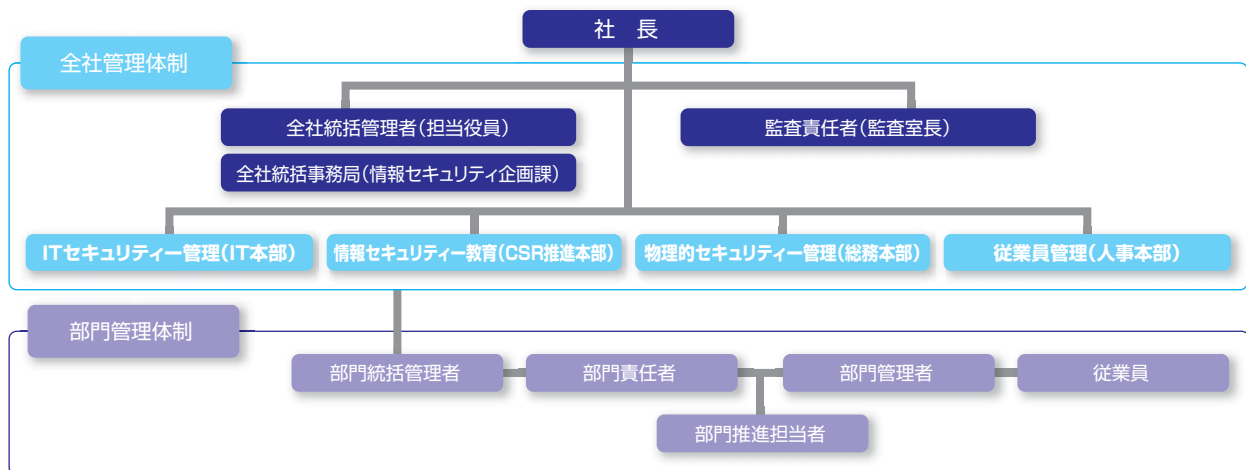
## 情報セキュリティマネジメント体制

キヤノンMJのマネジメント体制としては、2000年に専任組織「情報セキュリティ企画課」を設置し、「CSR委員会」で決定された方針・施策を、以下のマネジメント体制で推進しています。

ITセキュリティや物理セキュリティなど全社共通

の施策立案・推進は全社管理体制で行い、各事業組織は全社ルールの遵守だけでなく、業務フローごとに個人情報保護や機密情報管理の品質向上を図るよう役割分担を明確化しています。

### キヤノンMJ 情報セキュリティマネジメント体制



# グループ全体での情報セキュリティ環境整備への取り組み

キヤノンマーケティングジャパングループでは、  
情報セキュリティ環境整備に向けて次のスコープとポイントにて取り組んでいます。

## 物理的セキュリティへの取り組み

- セキュリティレベルに応じた入退管理
- ドキュメント機器の最適配置
- ICカード認証による印刷ジョブ制御・管理

## ITセキュリティへの取り組み

- グループ全体最適のITセキュリティ
- ITセキュリティ対策を実装したグループITインフラ整備

## グループ情報セキュリティ環境整備

## 管理的セキュリティへの取り組み

- 情報セキュリティマネジメントのためのルール体系
- 第三者認証の活用による継続的改善
- 個人情報保護における業務委託先管理
- 情報セキュリティインシデント管理

## 人的セキュリティへの取り組み

- 情報セキュリティの浸透に向けた工夫
- 情報セキュリティ教育体系
- 実践的なe-ラーニングの工夫
- 情報セキュリティ啓発活動
- 情報セキュリティ意識の高揚を支える人事評価制度

## 物理的セキュリティへの取り組み

### セキュリティレベルに応じた入退管理

私たちは、全国に点在する事業所にてさまざまな顧客接点を持つことを踏まえて、セキュリティレベルに応じた区画分けを行ったうえで、適切な入退管理を行っています。

一定のセキュリティレベル以上の区画を常時施錠し、ICカード式IDカードなどによる個人認証にて開錠するしくみを、大規模拠点を中心に実装しています。



ICカード式IDカードを用いた入退館チェック

### ドキュメント機器の最適配置

キヤノンの複合機を拠点の規模や人員数に応じて最適配置することにより、情報セキュリティの重要な要素である情報漏えいリスクの軽減（機密性）と利用効率の向上（可用性）を実現しています。

あわせて、組織・レイアウト変更時の負荷軽減や、消耗品の一元管理、ペーパーレス化によってTCOの削減にも大きな効果を発揮しています。



ドキュメントのPDF化と簡易製本印刷を実現するOAコーナー

## ICカード式IDカードによる印刷ジョブ制御・管理

キヤノンの複合機に搭載できる機能である“MEAP”の「ICカード認証 for MEAP」と「Anyplace Print for MEAP」を活用し、ICカード式IDカードによる個人認証を実装しています。

ICカードをかざして印刷指示を行うことによって、オフィスに配置されたものの複合機からでも自分の印刷ジョブだけを印刷指示できます。印刷物の取り忘れも減少し、印刷ログ管理とあわせて情報漏えいリスクの軽減効果を上げています。また、印刷の待ち行列が解消され仕事の効率も向上しています。



ICカード式IDカードを用いたセキュアプリント

## C O L U M N

### オフィスツアー

#### ■ 私たちの経験とノウハウを活かしたオフィスを公開しています。

理論だけのソリューションや机上の空論では、現実のビジネスにおける課題を解決することはできません。キヤノンMJグループは、お客さまに提供するITソリューションをモデルケースとして自らのオフィスでも実践。その効果や問題点を詳細に分析して、改善・改良を重ねることで、現実のビジネスを効率化し、お客さまの競争力を強化するITソリューションへと磨き上げています。

こうしたキヤノンMJグループのITソリューションをお客さまにも実体験していただけるのがオフィスツアーです。



#### ● オフィスツアー概要

オフィスツアーでは数あるキヤノンMJグループのITソリューション実践ノウハウのなかから、お客さまの目的に応じた内容をご用意します。



#### ● キヤノンMJグループのITソリューションを全国のオフィスツアーでご覧ください

オフィスツアーはキヤノンSタワー（東京・品川）のほかに、札幌、仙台、大阪、広島、福岡の各支店でも実施しています。情報セキュリティや環境経営といった今、多くの企業が抱えている課題に対し、日ごろ私たちがお客さまに提案しているITソリューションを使って、自らのオフィス規模に応じてどのように解決したかを、実体験をもとにご紹介しています。

## ITセキュリティへの取り組み

### グループ全体最適のITセキュリティ

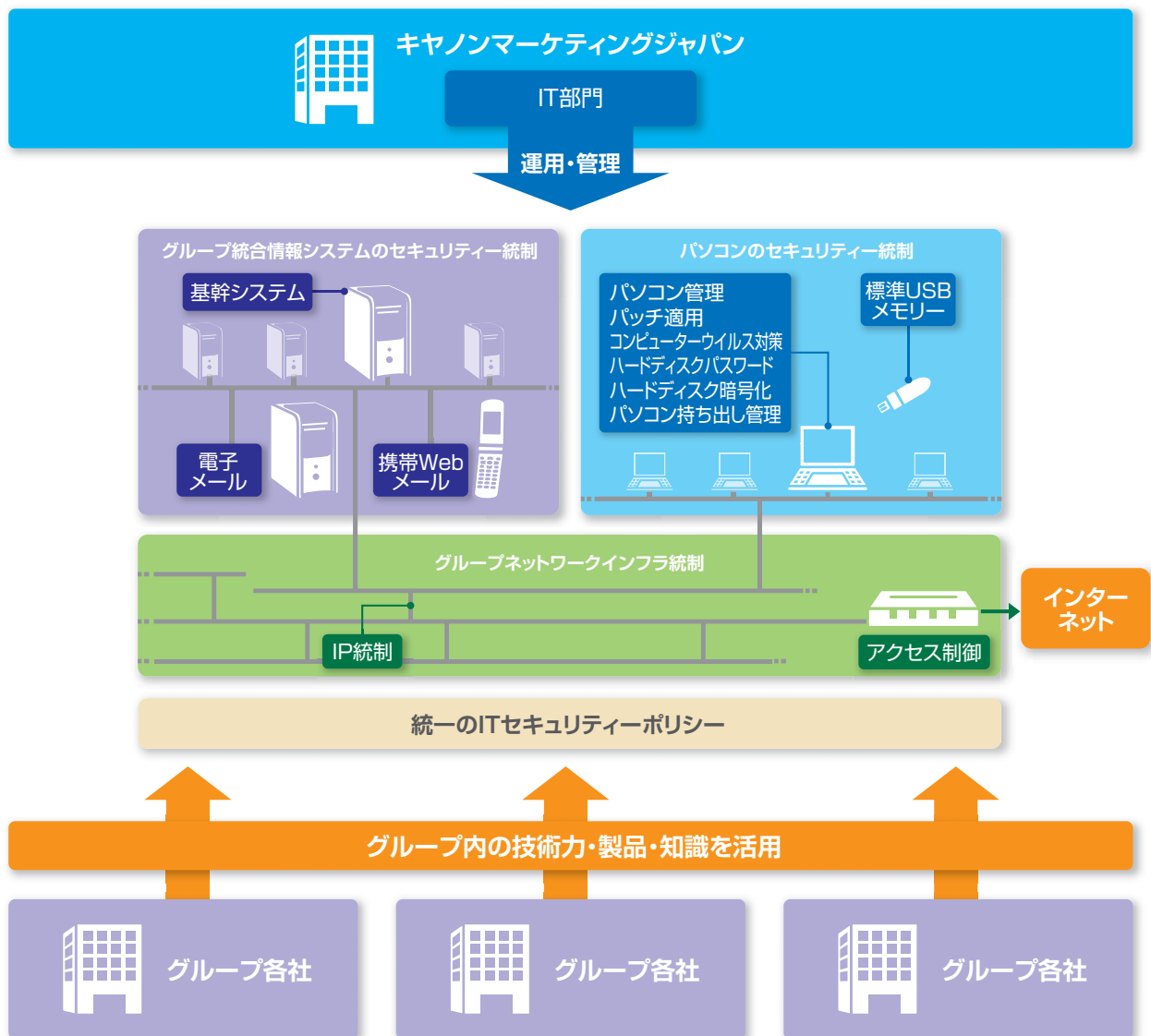
キャノンマーケティングジャングループでは、「グループITの全体最適」という考え方のもとに、グループ各社の業務システムを統合情報システムとして再構築してきました。あわせて、ITセキュリティに関するポリシーを

統一し、グループ各社が得意とするセキュリティ技術や製品・知識を活用しながら、グループ全体最適のITセキュリティを強化しています。

### ITセキュリティ対策を実装したグループITインフラ整備

キャノンMJのグループIT主管部門では、グループITインフラへのセキュリティ実装の基盤となるネットワークインフラを統制しています。また、グループ統合情報システムへのアクセス権や電子メールシステムの

セキュリティ、パソコンやメディアのセキュリティなどグループ統一で整備し、高いレベルで維持することに努めています。



## 【グループネットワークインフラ統制】

キヤノンMJグループのネットワークは、データセンターを中心にグループ全社を一つのシステムとしてインターネットでシームレスに接続しています。ネットワークに接続するすべての機器は、グループITの主管部門で集中管理しており、機器の不正接続によるコンピューター

ウイルスの持ち込みや情報漏えいのリスクを排除しています。また、グループ内ネットワークからのインターネットへのアクセスポイントは1ヵ所に限定し、グループITの主管部門にて主に次のような一括したセキュリティー対策を行っています。

- 外部からの攻撃に対する脆弱性検査
- Webアクセス時のコンピューターウイルスチェック
- Webサイトのフィルタリング
- Winnyやshareなどのファイル共有ソフトウェアによる通信のブロック

## 【グループ統合情報システムのセキュリティー統制】

### ● アクセス権管理

キヤノンMJグループ各社が使用しているグループ統合情報システム上の情報へのアクセス権管理は、グループ人事情報と連動したユーザーIDにて制御しています。このため、組織や役職といった属性に対して適切な権限を付与し、異動や退職等による従業員の属性が変化した際にも迅速に更新することを可能にしています。

### ● 統合ファイルサーバー管理

グループ統合情報システムで管理している情報以外にも、お客さまからお預かりする情報や各部門が作成する情報などがあります。これらの情報資産を組織ごとに適切に管理するために、グループITの主管部門が統合ファイルサーバーを提供しています。組織階層ごとに人事情報にもとづくアクセス権が設定されたフォルダーが、各組織に付与されます。また、サーバーのコンピューターウイルス対策やバックアップなどのセキュリティー対策も集中管理によって強固に維持しています。なお、半年に一度、不要な情報のスクリーニングなどを目的とした棚卸を実行し、ストレージの有効活用のための管理を行っています。

### ● グループ統合の電子メールシステム管理

グループ各社が使用する電子メールシステムは、グループ統合情報システムの一つとして、グループITの主管部門が管理することにより、運用コストの削減とシステムの安定稼働、セキュリティーの維持を実現しています。

統合した電子メールシステムでは、主に次のような一括したセキュリティー対策を行っています。

- 送受信するデータへのコンピューターウイルス対策
- スпамメール対策
- 送信メールのモニタリング  
(キヤノンITソリューションズの「GUARDIAN」シリーズを活用)

### ● 携帯Webメール管理

外出中でも会社が貸与する携帯電話からオフィスのパソコンと同じようにメールが確認できるよう、携帯Webメール環境を構築しています。不正アクセスへの対策として、携帯電話の固体識別にユーザーID・パスワードなどの認証情報を組み合わせたアクセス制御を実装し、通信経路上の盗聴への対策として通信をすべて暗号化しています。閲覧したメールの内容が携帯電話に残らないしくみによって、万が一の紛失時でも情報漏えいリスクが極めて低くなるように管理しています。

## 【パソコンのセキュリティー統制】

### ●パソコンのセキュリティー管理

グループ内で使用するパソコンは、機種やOS、導入ソフトウェアを標準化し、一括導入しています。

これにより、メーカーから定期的に提供されるセキュリティーパッチの効率的かつ迅速な事前検証が可能になり、パッチの適用によるシステムトラブルの危険性を回避しています。

グループ内に導入したすべてのパソコンは、Windowsドメインで管理しています。検証が完了したセキュリティーパッチは、Windowsドメインの機能を使って自動的に適用しています。パソコンのインベントリー情報やセキュリティーに関する設定情報の収集も自動化し、定期的に確認することでグループ内のセキュリティーレベルを維持しています。

### 〈具体的なパソコンのセキュリティー管理実施例〉

- OSセキュリティーパッチの自動適用
- ウイルス対策ソフトウェアの定義ファイル自動更新
- ソフトウェアのインベントリー管理
- 定期的なセキュリティー設定の確認

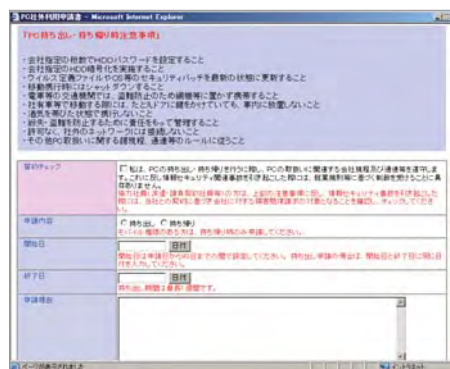
また、グループ内で使用するパソコンは、ハードディスクパスワードが設定できるものを選定しています。起動時のパスワード設定を義務づけることで、社内においても第三者によるパソコンの不正起動の危険性を削減し、保存されている情報へのアクセスを防いでいます。

### ●パソコンの持ち出し管理

パソコンを社外に持ち出して利用することは、移動時間を使って効率的に業務を進めることができるメリットがある一方で、紛失などによる情報漏えいのリスクが高くなります。

持ち出しを行うすべてのパソコンにキヤノンITソリューションズが取り扱う「CompuSec」を導入し、ハードディスク全体の暗号化を行っています。ハードディスクパスワードに加えてハードディスクの暗号化を行うことで、紛失時の情報漏えい対策をより完全なものにしています。

## PC社外利用申請システム



従業員がパソコンを持ち出す時は、「PC社外利用申請システム」を使って、セキュリティー設定や利用ルールを再確認し、遵守状況を自己申告します。

上長によるパソコン持ち出しの事前承認を必須にすることで、リスクの確認と責任の所在を明確にし、不要な持ち出しの防止とセキュリティー対策の実施を確実にしています。

このシステムを使うことでパソコンを持ち出す時のセキュリティー管理がこれまで以上に向上し、パソコン紛失事故の危険性を削減しています。

## 管理的セキュリティへの取り組み

### 情報セキュリティマネジメントのためのルール体系

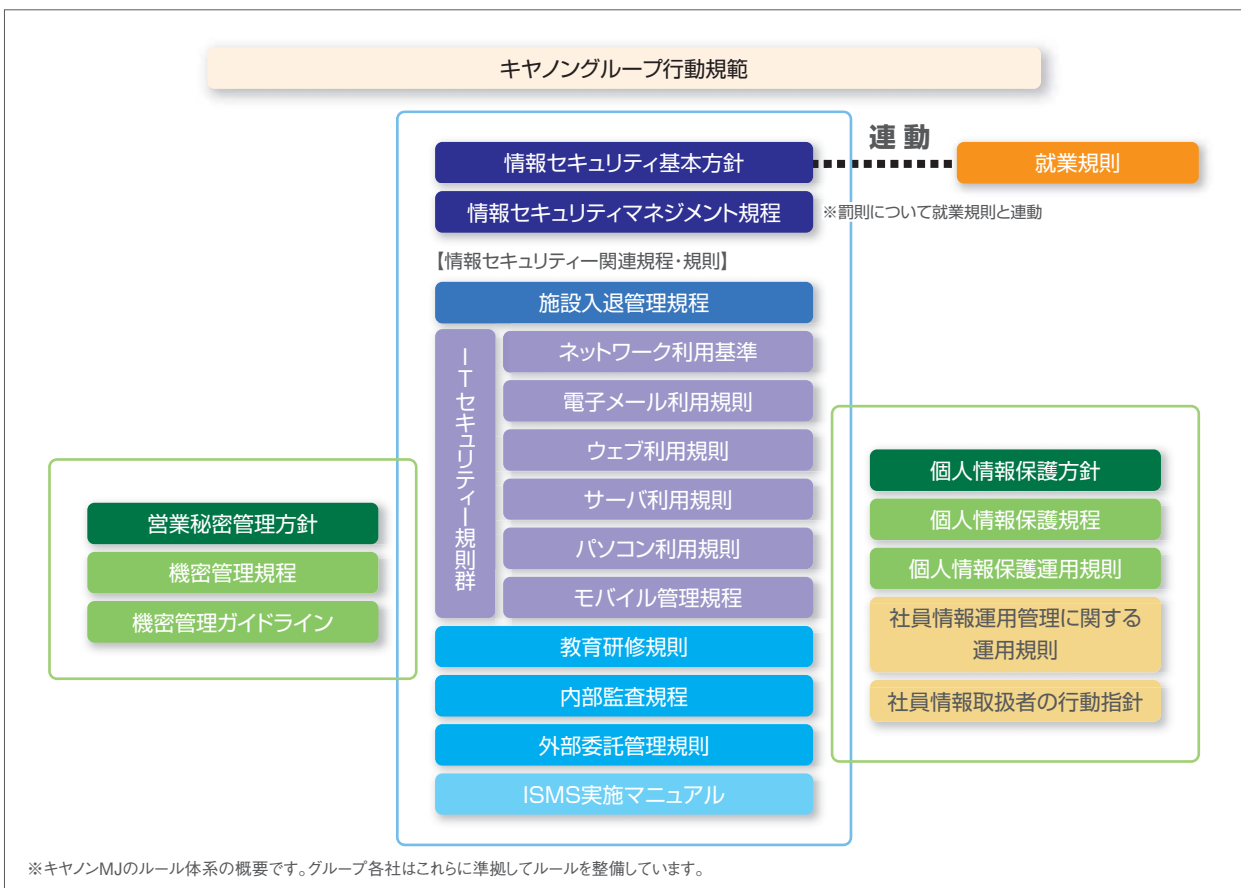
キャノンマーケティングジャパングループでは、JISQ27001:2006(ISO/IEC27001:2005)に沿って社内のISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)を構築しています。基本フレームワークとしては、「情報セキュリティ基本方針(ポリシー)」、「情報セキュリティマネジメント規程(スタンダード)」、「ISMS実践マニュアル(プロシージャ)」を情報資産全般の管理に関する骨格としています。

個人情報と営業秘密については、重要な情報資産で

あることから、個別の方針をはじめとしたルールを整備しています。

なお、個人情報保護については、よりきめの細かい対応を図るために、JISQ15001の要求事項を満たしたPMS(個人情報保護マネジメントシステム)を構築し、ISMSとのシナジーを発揮するよう工夫しています。

それぞれの規格への適合性は、ISMS適合性評価制度やプライバシーマークの認証を通じて継続的に担保しています。



### 第三者認証の活用による客観的な評価と継続的改善

情報セキュリティ関連の第三者認証の取得は、規範として広く認められた基準にてマネジメントシステムを構築できることに加えて、第三者による定期的な評価をいただくことができるため、グループ全体の情報セキュリティ成熟度を向上させるうえで大変有効であると考えています。

情報セキュリティマネジメントシステム全体の評価と継続的改善のために、ISMS適合性評価制度の取得・維持を推進し、特に重要な情報資産であるお客さまの個人情報保護のために、プライバシーマークの取得・維持をキャノン(株)と歩調をあわせてグループ全体で推進しています。

## 個人情報保護における業務委託先管理

キヤノンマーケティングジャパングループでは、お客さまに同意いただいた利用目的を達成する範囲内において、個人情報の取り扱い業務を外部委託する場合があります。

その際、私たちは、信頼性・安全性の高い委託先を評価・選定し、機密保持契約を締結します。あわせて、委託業

務ごとに運用・リスク対策状況を書面にて確認し、個別のリスク軽減にも努めています。また、情報の授受および返却・消去の確認を書面にて行うほか、定期的に委託先の監査を実施し、委託元としての適切な管理を行っています。

## 情報セキュリティ・インシデント管理

万が一の情報セキュリティ・インシデント発生時には、適切な対応を迅速に行うために、インシデント管理体制を整備しています。

インシデント管理の重要な入り口となるのが、セキュリ

ティ事象の検知です。キヤノンMJグループでは、グループITガバナンスのなかで、次の監視を行うことによりセキュリティ事象の検知を行っています。

- |                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| ① 電子メールのモニタリング     | ⑤ 全社サーバーへの不正アクセス監視    |
| ② Web利用状況のモニタリング   | ⑥ IPアドレスの不正使用監視       |
| ③ ソフトウェアのインベントリー取得 | ⑦ モバイル利用状況            |
| ④ コンピューターウイルスの侵入検知 | ⑧ パソコンのハードディスク暗号化実施状況 |

また、次の事象については、従業員に報告を義務づけるとともに報告ルートを整備しています。

- |                          |                             |
|--------------------------|-----------------------------|
| ●パソコンのハードウェア故障・紛失・盗難     | ●社内業務用のアプリケーションや基幹システムのトラブル |
| ●基幹システム、基幹ネットワークへの接続トラブル | ●個人情報や機密情報の漏えい              |
| ●コンピューターウイルス検知・感染        |                             |
| ●ソフトウェアのトラブル             |                             |

インシデント発生時には、発生原因の究明を行い、是正・再発防止（予防処置）を速やかに行います。万が一、個人情報や機密情報が漏えいした場合には、お客さま

への報告、お詫び、二次被害防止等の救済措置に優先的に取り組み、是正・再発防止（予防処置）などを適切に実施し、関係省庁や関係機関への報告を行っています。

### 《情報セキュリティ・インシデントの報告とお詫び》

キヤノンマーケティングジャパン(株)が受託した個人情報を含む帳票の印刷・封入・送付業務において、キヤノンマーケティングジャパン(株)の委託先会社が2名のお客さまへの送付物を互いに入れ間違えて送付する事故が2007年10月に発生しました。

事故発覚後、受託元と迅速に連携し、お客さまへのお詫びと送付物の回収を行いました。あわせて、当該事故の発生原因の特定と是正処置・再発防止（予防）処置を

実施し、委託先の管理を強化するとともに、他の同様の業務において類似事故が発生する可能性を検証し、必要な処置を実施いたしました。なお、本件事故は、関係省庁および関係機関へ報告しています。

キヤノンマーケティングジャパングループでは、お客さまにご迷惑をおかけしないよう、情報セキュリティ・インシデントの防止のための管理強化に継続的に努めてまいります。



## 個人情報データベース管理システム

キヤノンMJでは個人情報の取り扱い状況を把握し、取得から利用(業務委託を含む)、保管、廃棄までの一連の流れのプロセスにおけるリスクアセスメントが行える台帳管理のしくみを、自社独自でシステム化した「個人情報データベース管理システム」で運用しています。

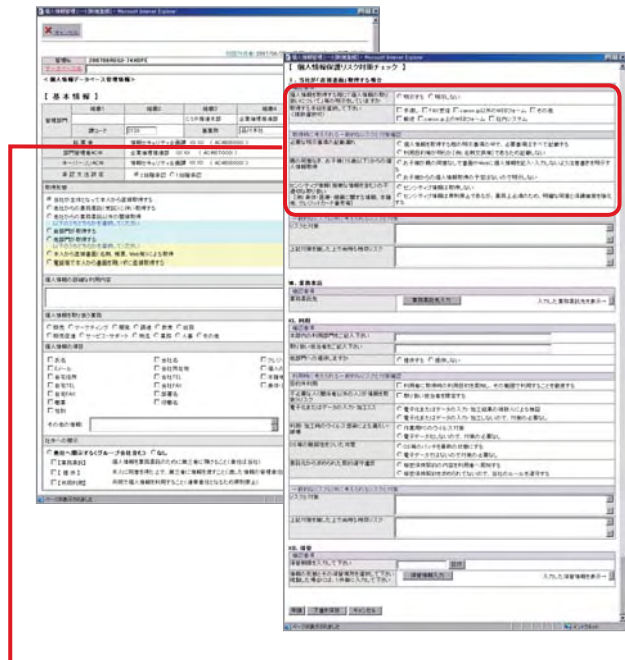
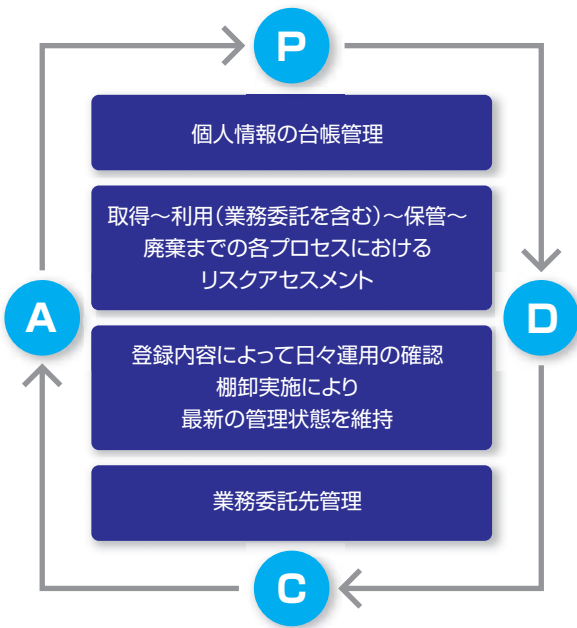
担当者は、個人情報の取り扱いを開始する前に、このシステムの新規登録画面を開き、画面に沿って入力していくことで、入力内容に応じた必要な確認項目やリスクと対策項目が動的に変化しますので、法律や規格、社内ルールを意識することなく、自然に適切な対応事項や、取得から廃棄に至るプロセス内のリスクと対策項目の確認と手続きを行うことができます。

担当者が入力を終えて申請を行うと、部門管理者→全社事務局というルートで申請内容のチェックと承認が行われ、すべての手続きが終了すると、全社管理台帳へ登録されます。

また、このシステムでは、個人情報の取り扱い業務を委託している委託先の評価や契約内容の管理も行えるしくみになっています。

システムの登録内容にもとづき、日々運用の確認を行い、個人情報保護のPDCAを継続的に改善しています。

この「個人情報データベース管理システム」は、キヤノンMJグループ各社でも利用が開始される予定です。



担当者は、取得～廃棄までのプロセスごとに個人情報の取り扱い手順を確認します。

取得する手段を選択して下さい。 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 手渡し <input type="checkbox"/> FAX受信 <input checked="" type="checkbox"/> Webフォーム <input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> 社内システム <input type="checkbox"/> その他
----------------------------	--



個人情報取得時の手段にWebフォームを選択するとそれに応じたリスクと確認項目を動的に表示

お客様の誤入力	<input type="checkbox"/> メールアドレス等入力ミスを起こす可能性の高い項目は2度入力をお願いし、システムチェックする <input type="checkbox"/> 受け入れ可能なリスクなため対策なし
本人からのインターネット経路上で取得する際の盗聴	<input type="checkbox"/> SSL等の暗号化環境で通信する
Webサイトの脆弱性をついたデータ採取・盗聴・改ざん	<input type="checkbox"/> Webサイトの脆弱性対策 [例:クロスサイトスクリプティング対策等] をする

選択した手順に応じて、動的に法令・規範および社内ルールに応じたリスクと対策項目が生成・表示されますので、担当者はこの内容を確認することで、適切なリスク対策および運用を実施することができます。

## 人的セキュリティへの取り組み

### 情報セキュリティの浸透に向けた工夫

情報セキュリティを業務プロセスに組み込むために、各組織ごとに情報セキュリティおよび個人情報保護に関する管理者や推進担当者、内部監査員などを配置しています。

自部門のリスクを自ら考え、マネジメントを行い、監査を通じて継続的な改善を図ることによって、情報セキュリティの取り組みを顧客満足向上のための実践的な業務改善活動として有効に活用しています。

### 情報セキュリティ教育体系

情報セキュリティ教育は、人的セキュリティの重要施策と位置づけ、情報セキュリティガバナンスとマネジメントに必要な人材を育成するために、教育体系を以下

のとおり整備し、継続的に改善をしながら、人材育成に取り組んでいます。

教育名	対象者	内容	形式
個人情報保護 情報セキュリティ 基礎教育	新入社員	個人情報保護と情報セキュリティに関する基礎知識と遵守事項の習得	集合教育 [1時間]
個人情報保護 情報セキュリティ 部門管理者教育	新任管理職	個人情報保護と情報セキュリティに関する部門管理者としての役割を習得	集合教育 [1時間]
個人情報保護 情報セキュリティ 実践教育	全役員・従業員 [社員・派遣社員]	個人情報保護と情報セキュリティに関する実践的知識を習得	e-ラーニング 設問診断形式 [30問四択]
ISMS基礎教育	ISMS 認証取得部門全員	ISMSに関する基礎的知識を習得	集合教育 [2時間]
ISMS構築者教育	ISMS部門構築者	ISMS構築の知識を習得	集合教育 [1日]
ISMS内部監査員教育	ISMS内部監査員	ISMSの内部監査の知識を習得	集合教育 [2日間]

## 実践的なe-ラーニングの工夫

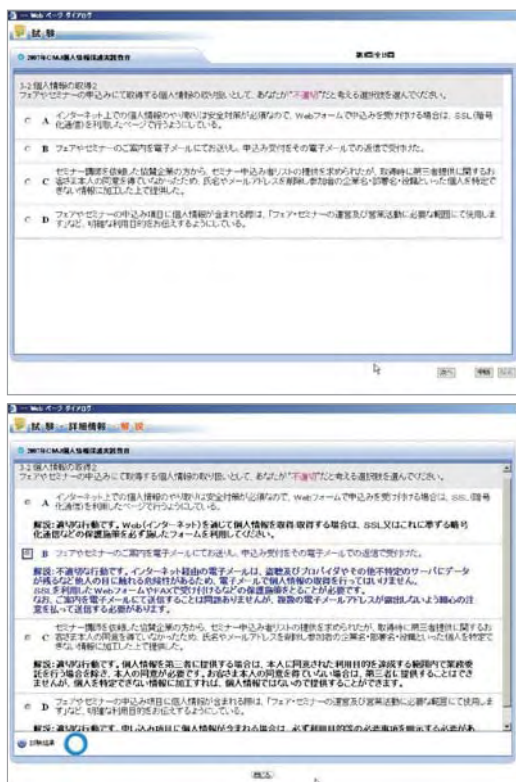
毎年行う全従業員を対象とした「実践教育」は、WBT (Web Based Training)の形態で設問診断形式という独特の教育方式を採用しています。

具体的には、画面上に表示される情報セキュリティや個人情報保護の基礎的な質問や、営業・サービスソフトウェア開発などの業務遂行上のセキュリティ対応に関する質問を読んで考え、複数選択肢から正解を選び、1問ごとに正解・不正解の結果と理由を確認するというものです。

このプロセスを自ら行い繰り返すことで、正しい知識を効果的に身につけられる点が、大きな特徴です。

この教育方式は、教材が文字データのみで作成できるため追加・改訂などが迅速かつローコストで行えること、ネットワークへの負荷が低いこと、また受講者の受講記録や理解度の把握が簡単にできるなどのメリットがあります。

## WBT個人情報保護実践教育 画面見本



## 情報セキュリティ啓発活動

キャノンマーケティングジャパングループでは、グループ全体の情報セキュリティ知識・意識の向上を目的とした啓発活動を実施しています。

具体的には、毎月発行されるグループコミュニケーション誌「Canon Frontline」への特集記事の掲載や、毎週全グループ従業員宛に配信されるメールマガジン「今週のコンプライアンス」にて、情報セキュリティトピックの周知・徹底を図っています。



グループコミュニケーション誌「Canon Frontline」特集記事



週刊メールマガジン「今週のコンプライアンス」～情報管理コンプライアンス～

## 情報セキュリティ意識の高揚を支える人事評価制度

キャノンMJグループでは、業務遂行にあたり会社が従業員に求める「価値観・行動基準」を明らかにしており、これを業績評価に加えて人事評価に反映しています。

「価値観・行動基準」の評価項目は、キャノン創業当時の行動指針「三自の精神」を核として、「仕事に対す

る価値観」「仕事に取り組む行動基準」からなる約20項目です。

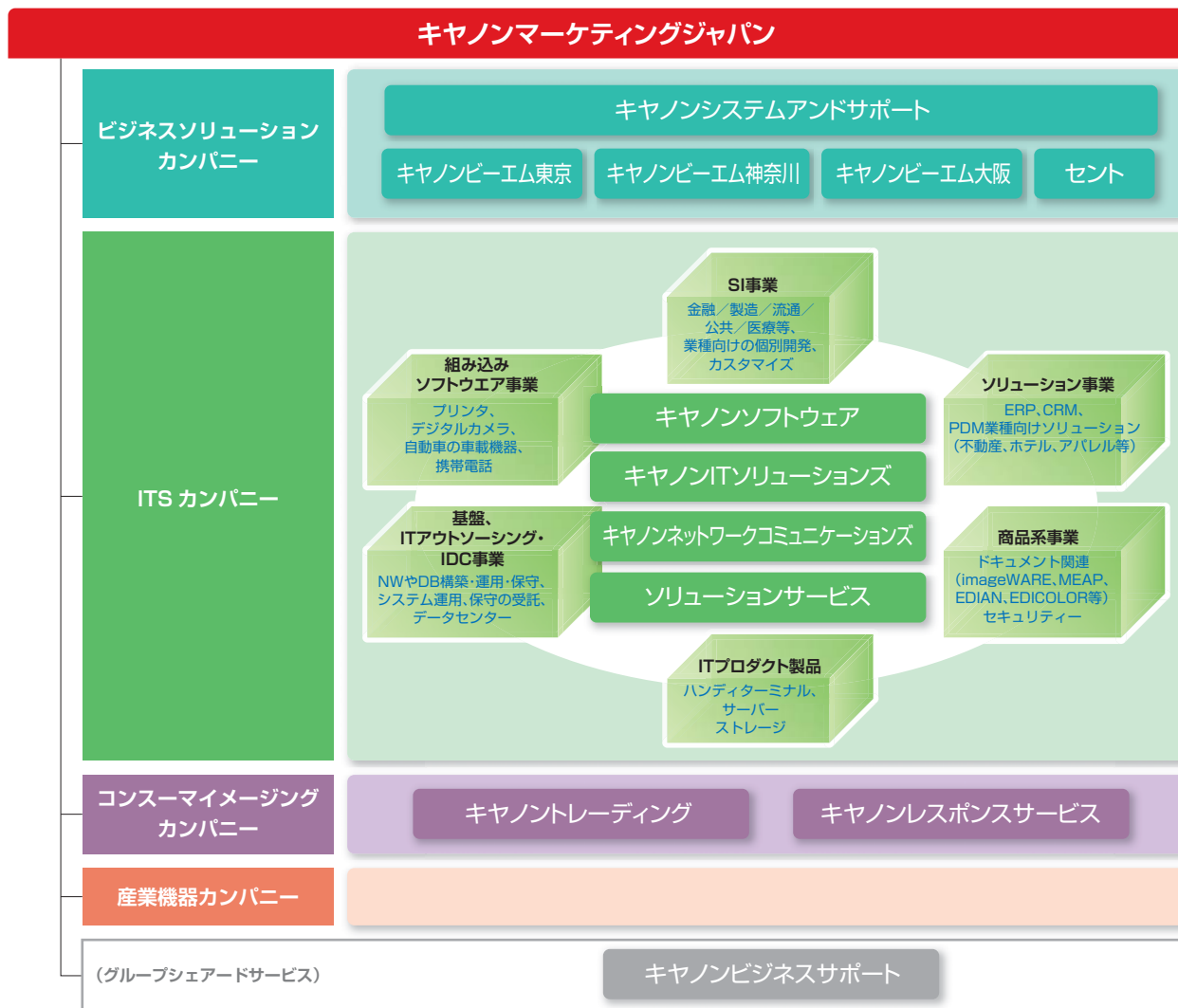
教育・啓発や就業規則にもとづく罰則の適用だけでなく、この人事評価制度によっても情報セキュリティ意識の高揚を支えています。

# お客さまへの価値提供における 情報セキュリティ品質の向上

## グループシナジーで情報セキュリティに配慮した顧客価値を創造

キャノンマーケティングジャパングループの強みである顧客接点の広さをベースに、ITソリューション分野のグループ企業が提供するお客さまの多様なニーズや課

題の解決に即したソリューションを、グループシナジーを發揮してお客さまへお届けします。



## キャノンITソリューションズ

キャノンITソリューションズは、キャノンMJグループにおけるITソリューション事業の中核を担い、より一層加速させていくためにアルゴ21とキャノンシステムソリューションズが合併して誕生しました。キャノンのビジネスソリューション分野の強みであるドキュメントの領域に加えて、業種別のSIやシステム開発、ITアウトソーシング事業など、本格的なITソリューション分野のパートナーとしてお客さまの価値創造に貢献します。これまでの経験と実績を豊富に積み上げ培った要素技術、業

務知識、プロセスマネジメントのノウハウにより、大規模かつ複雑化したシステムから中堅・中小規模のシステムに至るまで、コンサルティング・企画・設計・開発・運用・保守といったITライフサイクルすべてをカバーすることが可能です。

こうした事業活動の基盤となるクオリティとセキュリティへの取り組みは、ISO9001・ISMS認証・プライバシーマークなどの第三者認証制度を有効活用し、品質向上に努めています。

## キャノンソフトウェア

キャノンソフトグループはキャノンMJグループにおけるソフトウェア開発の中核企業として、ITソリューションのコンサルティングからシステム開発、運用・保守まで、お客さまのニーズに的確にお応えできるトータルソリューションプロバイダーです。

独自商品の開発にも積極的に取り組み、世界の先進IT企業との緊密なパートナーシップを構築し、お客さまの視点に立った質の高いITソリューションを提供する一

方で、30年にわたるキャノン製品への組み込みソフトウェア開発で培ってきたエンジニアリング技術を、他の業種・業界へも幅広く展開しています。

これらの事業の基盤となるクオリティーとセキュリティへの取り組みは、ISO9001・ISMS認証の取得に加えて、ソフトウェア開発のプロセス成熟度の向上にも注力し「CMMIレベル3」を達成し、着実な品質向上に努めています。

## キャノンネットワークコミュニケーションズ

キャノンネットワークコミュニケーションズは、キャノンMJグループにおけるビジネス・ネットワークインフラを提供する専門家集団として、豊富な知識と数々の技術にもとづく高い対応力で、ネットワークサービス・IDCサービス・キャノンデバイスソリューションなどをトータルにサポートします。

IDCサービス事業の一環として「セキュリティサー

ビス」を提供しています。信頼のデータセンターをコアとする、24時間型の高付加価値セキュリティ・アウトソーシングサービスを、ワンストップでご提供します。

こうした事業活動の基盤となるクオリティーとセキュリティへの取り組みは、ISO9001・プライバシーマーク、データセンターにおけるISMS認証などの第三者認証制度を有効活用し、品質向上に努めています。

## 全国のサービス部門でISMSを取得

キャノンシステムアンドサポート(株)

情報サービス企業として、お客さまからお預かりする情報の安全管理、さらに複合機を介したネットワーク上の機密情報のセキュリティ確保は、お客さまから信頼をいただくうえで最も重要なミッションと考えています。

キャノンシステムアンドサポートでは、2001年に品質マネジメントシステムのISO9001、2006年は個人情報保護の体制整備をしている事業者への認定制度プライバシーマークを取得し、お客さまに安心してお付き合いいただけるよう取り組んでいます。2007年には3本目の柱として、ISMS適合性評価制度の認証を、サービス部門全体で取得しました。これは、セキュリティに対してとりわけ厳しい金融機関の全国営業店への複合機導入をきっかけに、ISMSを組み込んで顧客満足度の向上を図ろうとするものです。ISMSの取得は、より迅速により質の高いサービス実現に向けた、カスタマーエンジニアの意識向上とスキルアップにつながっています。

一方、2007年7月、お客さまへ全国均質の保守サービスを提供するため、キャノンMJグループ200カ所のサービス拠点と要員を、キャノンシステムアンドサポートに統合しました。全国展開する大手企業や官公庁などのお客さまへ、きめ細かくに伝えるとともに、中小規模

の企業のお客さまには、身近な相談相手として専門的な知識・技術やサービスでサポートします。

お客さまとともに歩み、お客さまに安心を提供できるベストパートナーをめざしていきます。



キャノンシステムアンドサポート(株)  
取締役専務執行役員  
後藤 憲一郎



キャノンシステムアンドサポート(株)  
常務執行役員  
君島 得宏

## 企業に最適なセキュリティ環境を提案

キヤノンマーケティングジャパングループでは、お客さまのセキュリティ課題に即したソリューションを提案しています。

### 情報セキュリティに配慮した製品・サービスの提供

今日の複合機は、単なるコピー機能だけでなく、お客さまにとって自社のネットワークを通じて、機密文書を含む紙文書のインプット&アウトプットを行う重要な情報端

末となっています。私たちは、安全で信頼性の高い製品を提供します。

#### ●複合機に搭載したハードディスクのデータ暗号化と完全消去

ハードディスクを搭載している複合機においては、ハードディスクの全データを暗号化する「Canon MFP Security Chip 1.00」を採用しているオプションボードを装着可能です。「Canon MFP Security Chip 1.00」はISO 15408認証(EAL3)を取得しており、ハードディスクに保存されているさまざまなデータを保護します。



Canon MFP Security Chip 1.00

また、コピーやプリントなどを行うと、ハードディスク内に原稿のデジタルデータが生成されます。オプションの「ハードディスクデータ上書き消去キット・A1」を装着した複合機では、このデジタルデータを、ジョブ終了と同時に自動的に完全消去することが可能です。

#### ●セキュリティ技術情報(仕様)の開示

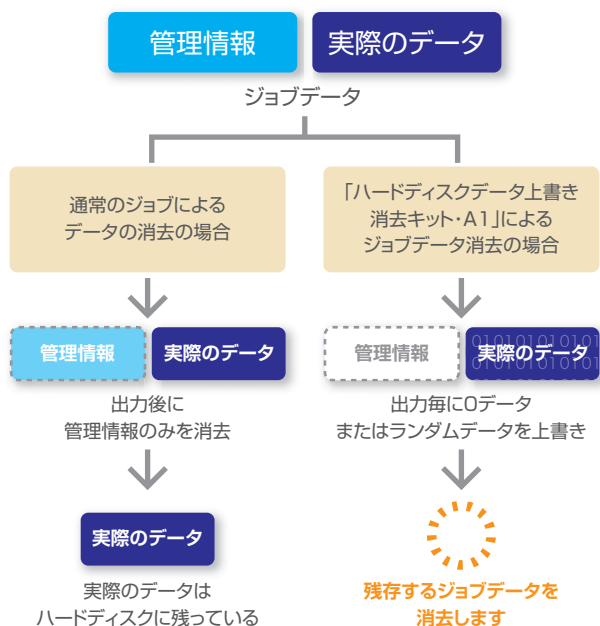
キヤノン製品(複合機など)では、機器に対して不正アクセスが行われた場合の動作や、機器内部のメモリーに蓄積された情報管理に関する仕様(SOV:Statement of Volatility)などをお客さまからのご要望に応じて開示しています。

#### ●複合機に搭載したハードディスクの破壊サービス

キヤノンの複合機に実装されたハードディスクから特に取り扱う文書の機密性の高いお客さまに対しては、複合機に搭載されるハードディスクを破壊<sup>\*</sup>し、廃棄や入れ替えの際の情報漏えいに備えるサービスも提供しています。破壊実施後は、破壊されたハードディスクの画像を添えた報告書を発行します。なお、破壊後のハードディスクはお客さまに返却するか、キヤノンMJで引き取り後、材質別に分類されプレス・溶解等の工程を得てリサイクルします。

<sup>\*</sup>本サービスにおける破壊とは、物理的にハードディスクに穴を開け、ハードディスクの再利用を限りなく不可能に近づけることをいいます。

### ジョブデータの消去



報告書イメージ



報告書における破壊後のHDD画像イメージ

## トータルセキュリティソリューションの提供 ～Canon Office Security Solution～

キヤノンMJグループでは、オフィスに最適なセキュリティ環境を提供するため「Canon Office Security Solution」コンセプトを掲げ、お客さまのセキュリ

課題に即したソリューションをトータルに提案しています。



### 【情報セキュリティ管理への支援】

#### ●情報セキュリティコンサルティングサービス

自社内で培ったノウハウを活かし、企業における情報セキュリティマネジメントシステム構築を支援するコンサルティングサービスを行っています。

現状のセキュリティレベルを診断する「セキュリティ簡易診断サービス」から、セキュリティポリシー作成を支援する「情報セキュリティ規程策定支援コンサル

ティング」、第三者認証取得を支援する「プライバシーマーク認証取得支援コンサルティングサービス」「ISO/IEC27001 認証取得支援コンサルティングサービス」などセキュリティマネジメント構築に必要なサービスを展開し、実績を挙げています。

## 【安全性の高いセキュリティーインフラ基盤ソリューション】

セキュリティーインフラ基盤の構築は、情報漏えい対策を有効かつ効率的に進めていくうえで重要な役割を果たします。この情報漏えい対策を支えるインフラ基盤への価値提供を「内部セキュリティー対策」と「外部

セキュリティー対策」に分類し、その基盤のうえに実装する具体的なソリューションを、分かりやすく提案しています。

### ●コンピューターウイルス対策ソフトウェア 「ESET NOD32アンチウイルス」

定義ファイルにない“新種のコンピューターウイルス”を検出することができる「ヒューリスティック機能」を搭載した強力なコンピューターウイルス、スパイウェア対策ソフトウェアです。驚異的なコンピューターウイルス検出率と高速スキャンを実現し、コンピューターウイルス感染防止・識別・除去の国際誌「Virus Bulletin」において、検出率100%AWARDを最多の49回(2008年4月現在)受賞した実績を誇る技術力の高いセキュリティーソフトウェアです。

開発元：ESET,s.r.o.

### ●総合セキュリティーソフトウェア 「ESET Smart Security」

「ESET NOD32アンチウイルス」にパーソナルファイアウォールと迷惑メール対策機能を搭載した総合セキュリティーソフトウェアです。



開発元：ESET,s.r.o.

### ●総合セキュリティアプライアンス「SonicWALL」

ファイアウォール、不正侵入検知・防御(IPS)、そしてゲートウェイアンチウイルス、アンチスパイウェア機能などに対応し、優れた操作性とコストパフォーマンスを実現するオールインワン・タイプのセキュリティー・アプライアンスです。



開発元：SonicWALL,Inc.

### ●統合型セキュリティアプライアンス「FortiGate」

ファイアウォール、アンチウイルス、IPSec VPN、不正侵入検知・防御(IPS)、コンテンツフィルタリング、アンチスパム機能等を、単一筐体に統合したアプライアンス製品です。独自技術「ASIC」による高速処理、導入・管理の容易さ、コストパフォーマンスによる相乗効果を提供いたします。



開発元：FORTINET INC.

### ●Windowsアプリケーションデリバリー 「Citrix XenApp」

「Citrix XenApp」は、サーバーでアプリケーションと情報を集中管理し必要に応じてエンドユーザーに配信する仮想環境を構築することで、強固なセキュリティー、管理コスト削減、生産性向上を実現するWindowsアプリケーションデリバリー製品です。

開発元：Citrix Systems,Inc.

### ●Active Directory構築サービス

マイクロソフト認定コンサルティングパートナーとして、豊富な実績を持つ認定コンサルタントによって、お客さまの業務、環境、展開フェーズに応じた、最適な導入支援サービスを提供します。

### ●IT資産管理「QND Plus」

パソコンの現状把握から台帳作成、自動インストール、脆弱性監査までをカバー。情報システム管理者の管理工数を削減し、コンピューターウイルスや情報漏えいなどのITセキュリティーリスクから企業を守ります。

開発元：クオリティ株式会社



## 【情報漏えい対策ソリューション】

複合機やプリンターによる紙への出力情報、および、パソコン・サーバー・CD-ROMなどのメディアに電子データとして保存されている個人情報や機密情報を情報漏えいのリスクから守ります。

### ●ICカードを活用した複合機/プリンターの 認証とセキュアなプリント

キヤノンの複合機およびレーザープリンターは、ICカードを利用した認証システムによるセキュア印刷機能、印刷履歴や入出力の画像管理など、お客さまの環境や運用にあわせさまざまなドキュメントセキュリティを先進的に実現しています。具体的には、複合機やレーザープリンターにICカードをかざさなければコピー機能やファクス機能、プリンター機能が利用できない環境の構築や、だれがいつ・何枚・何を印刷したかのログ管理などが可能です。

### ●パソコンのハードディスク全体暗号化「CompuSec」

モバイルパソコンやデスクトップパソコンを対象に1台から導入可能な認証・暗号化セキュリティソフトウェアです。OS起動前に行う個人認証やハードディスクの丸ごと暗号化をはじめ、外部記憶装置や電子メールの暗号化などのさまざまなセキュリティ機能を備えます。



開発元：CE-Infosys Pte Ltd.

## 【映像監視ソリューション】

「ネットワークカメラVB」シリーズと「ネットワークレコーダーVK-64」により、コンピュータールームや文書保管室など、重要な情報が保存されている場所に対しては、人の行動を監視し、記録する、といった物理的対策を行うことが可能です。



モニタリング&レコーディングソフトウェア  
Network Video Recorder VK-64 / VK-16

ネットワークカメラ VBシリーズ



### ●電子メールフィルタリング「GUARDIANWALL」

キヤノンITソリューションズが開発・販売する国内シェア61.4%※のメールフィルタリングソフトウェアです。個人情報や知的財産の漏えいを防ぐメールフィルタ機能と、内部統制やEディスカバリー対応に重要な役割を果たすメールの可視化/保全を実現するアーカイブ機能を搭載しています。

上司や監査担当者が、保存したメールに対し、監査を簡単に実施できる機能を活用することで、メールコンプライアンスの強化が実現できます。

また、「Canonetホスティングサービス」をご利用のお客さま向けには、「GUARDIANWALL ASPサービス for Canonet」として提供しています。

※(株)富士キメラ総研 2007ネットワークセキュリティビジネス調査総覧より

### ●DRMソリューション

#### 「Adobe LiveCycle Rights Management ES」

PDFファイルの利用権限やアクセス権限などをサーバーにより一元管理することで、社内のみならず社外に配信されたPDFファイルのセキュリティポリシーを管理できるPDFドキュメント・セキュリティソリューションです。

開発元：Adobe Systems Incorporated.

## 【IT全般統制ソリューション】

キヤノンマーケティングジャパンでは、自社が米国SOX法に対応したIT全般統制を確立した事例を公開しています。IT全般統制確立の重要性とともに、ID管理、アクセス制御、データベース監視の各システム導入事例についても積極的に公開しています。

社内事例を契機に本格的にビジネスを開始し、下記のソリューションを中心にお客さまの課題に即した提案を行っています。

- ID管理(CA Identity Manager 開発元：CA,Inc.)
- アクセス制御(CA Access Control 開発元：CA,Inc.)
- データベース監視(Chakra 開発元：WareValley Co.,Ltd.)

# 第三者評価・認証

## キヤノンマーケティングジャパングループ 第三者評価・認証取得一覧

### [ISMS適合性評価制度]

(ISMS適合性評価制度認証取得企業:2008年4月1日現在)

- キヤノンマーケティングジャパン(株)
- キヤノンシステムアンドサポート(株)
- キヤノンソフトウェア(株)
- キヤノンITソリューションズ(株)
- キヤノンネットワークコミュニケーションズ(株)
- キヤノンビーエム東京(株)

※各社とも部門取得となります。順次取得部門の拡大に取り組んでいます。

※上記以外のグループ企業でもISMS認証取得活動を積極的に推進しています。



キヤノンMJ取得認定証



このマークはキヤノンMJが使用許諾を受けたものです。

### [プライバシーマーク]

(プライバシーマーク取得企業:2008年4月1日現在)

- キヤノンマーケティングジャパン(株)
- キヤノンシステムアンドサポート(株)
- キヤノンITソリューションズ(株)
- キヤノンネットワークコミュニケーションズ(株)
- キヤノンビジネスサポート(株)
- キヤノントレーディング(株)
- キヤノンレスポンスサービス(株)
- キヤノンビーエム東京(株)
- キヤノンビーエム神奈川(株)
- キヤノンビーエム大阪(株)
- キヤノンソフト情報システム(株)
- エス・エス・ジェイ(株)
- ガーデンネットワーク(株)
- (株)AIS
- (株)AES

※上記以外のグループ企業でもプライバシーマーク取得活動を積極的に推進しています。

## その他の認証

### [CMMILレベル3]

- キヤノンソフトウェア(株) 映像事務機事業部

CMMI(Capability Maturity Model Integration)とは

米国カーネギーメロン大学のソフトウェア工学研究所(SEI:Software Engineering Institute)によって開発された組織におけるシステム開発の能力成熟度モデルの統合版です。CMMIに対して、ハードウェアを含むシステム全体の開発や、製品のライフサイクルを通じて顧客の要求・期待・ニーズをより満足するための体系化された取り組み方法を統合発展したモデルです。

### [ISO9001]

(部門取得)

- キヤノンマーケティングジャパン(株)
- キヤノンシステムアンドサポート(株)
- キヤノンソフトウェア(株)
- キヤノンネットワークコミュニケーションズ(株)
- キヤノンビジネスサポート(株)
- (株)セント
- キヤノンソフト情報システム(株)
- エス・エス・ジェイ(株)

(全事業部取得)

- キヤノンITソリューションズ(株)

ISO 9001とは

ISO 9001とは、組織が品質マネジメントシステム(QMS: Quality Management System)を確立し、文書化し、実施し、かつ、維持すること。また、その品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善するために要求される規格です。

## キャノンマーケティングジャパングループ 長期経営構想(2006～2010)

### MISSION

グローバルキャノングループの一員として、マーケティングイノベーションを継続的にを行い、「くらし、しごと、社会」のあらゆる領域で、人々の創造力を支援する最高の価値を提供する。

### VISION

視野はグローバルに、「顧客主語」を実践するエクセレント企業グループへ。

### キャノンマーケティングジャパン 情報セキュリティ基本方針

キャノンマーケティングジャパン株式会社(以下「当社」といいます)は、キャノングループ共通の企業理念「共生」の下、マーケティングイノベーションを継続的にを行い、「くらし、しごと、社会」のあらゆる領域で、人々の創造力を支援する最高の価値を提供するための事業活動を展開しています。

当社は、この事業活動において、情報資産を適切に取り扱うことがお客さまへの価値提供と企業の社会的責任の観点から重要な経営課題と認識し、以下の方針に基づき情報資産の有効活用と保護に努めます。

#### 方針

- 1.法令及び規範並びに契約上の要求事項の遵守  
当社は、日本国の情報セキュリティに関する法令、国が定める指針その他の規範、並びに契約上のセキュリティ義務を遵守します。
- 2.情報セキュリティマネジメントシステムの確立と実施及び継続的改善  
当社は、キャノン製品ならびに関連ソリューションの国内マーケティング活動の円滑な遂行を、情報セキュリティの側面から支えるためのマネジメントシステムを確立し、実施し、継続的に改善します。
- 3.教育の実施  
当社は、全ての役員、従業員および当社業務に従事する者のうち必要と認められた者が、情報資産の正しい取り扱いに関して倫理はもとより、変りゆく環境に常に適合する感覚や知識およびスキルを持ち、行動するための情報セキュリティに関する教育を実施します。
- 4.事業継続管理  
当社は、製品・サービス提供プロセスの中断を引き起こし得る情報セキュリティリスクを、特定、評価し、実効的なセキュリティの対策を講じるとともに、災害や事故等による事業停止に対する復旧手順を確立し、事業継続管理に努めます。
- 5.違反に対する処置  
当社は、本方針に違反した者に対し、厳正な処置を行います。

制定日 2007年8月1日  
キャノンマーケティングジャパン株式会社  
代表取締役社長 村瀬 治男

(※この方針は、2001年に制定した「情報セキュリティポリシー」を見直し、制定しました。)

### キャノンマーケティングジャパン 個人情報保護方針

キャノンマーケティングジャパン株式会社(以下「当社」といいます)は、キャノングループ共通の企業理念「共生」の下、マーケティングイノベーションを継続的にを行い、「くらし、しごと、社会」のあらゆる領域で、人々の創造力を支援する最高の価値を提供するための事業活動を展開しています。

当社は、個人情報をこの事業活動に欠かすことの出来ない重要な情報資産として認識し、社会的責務の一つとして以下の方針に基づき、ご本人のプライバシー尊重のために個人情報保護に努めます。

#### 方針

- 1.個人情報保護に関する法令およびその他の規範遵守  
当社は、日本国の個人情報保護に関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守します。
- 2.個人情報保護マネジメントシステムの確立  
当社は、キャノン製品ならびに関連ソリューションの国内マーケティング活動において、利用目的を特定した上で個人情報を取得し、その利用目的の範囲内で利用するとともに、適切な委託、提供、廃棄等の取扱いを行うために個人情報保護マネジメントシステムを確立します。
- 3.個人情報保護マネジメントシステムの実施と継続的改善  
当社は、本方針を始めた個人情報保護マネジメントシステムを全ての従業員に周知します。  
当社は、個人情報保護マネジメントシステムを実施し、監査し、継続的に改善します。
- 4.個人情報の正確性・安全性の確保  
当社は、個人情報の正確性および安全性を確保するため、取扱う個人情報のリスクに応じ、物理的セキュリティ、情報通信技術的セキュリティ、管理的セキュリティ、人的セキュリティの側面から合理的な安全対策を講じて、個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏洩等の防止および是正に努めます。
- 5.苦情および相談への対応  
当社は、個人情報の取扱いおよび個人情報保護マネジメントシステムに関して、苦情や相談およびご本人からの個人情報の利用目的の通知、開示、訂正、追加または削除、利用または提供の拒否に関する依頼を受け付けて、適切、かつ、迅速な対応を行います。

制定日 2002年4月1日  
改定日 2005年11月2日  
2007年1月25日  
キャノンマーケティングジャパン株式会社  
代表取締役社長 村瀬 治男

## 当報告書の基本情報

### 対象期間

本報告書は2007年12月までの情報セキュリティに関する活動や取り組みを対象としています。

### お問い合わせ先

キャノンマーケティングジャパン株式会社  
CSR推進本部 企業倫理推進部 情報セキュリティ企画課  
〒108-8011 東京都港区港南2-16-6 CANON STOWER  
TEL:03-6719-9032 FAX:03-6719-8360

### 対象会社

キャノンマーケティングジャパン株式会社および  
キャノンマーケティングジャパングループ会社  
※キャノンビーエム東京(株)・キャノンビーエム神奈川(株)・  
キャノンビーエム大阪(株)は、2008年7月1日に、キャノン  
システムアンドサポート(株)と合併する予定です。

# Canon

## キヤノンマーケティングジャパングループ



この報告書は、FSC認証紙にVOC(揮発性有機化合物)不使用、鉛物油不使用で生分解性や脱墨性にも優れたインクで印刷されています。

キヤノンマーケティングジャパン株式会社

〒108-8011 東京都港区港南2-16-6 CANON S TOWER ホームページ [canon.jp](http://canon.jp)

2008年6月発行

0806DP35

00350118