
手引5 CSR目標、アクションプランを設定する

秘訣8:取り組む課題を絞り込む

事例企業	株式会社リコー
	株式会社NTTドコモ

手引15 CSR目標、アクションプランを設定する

秘訣8

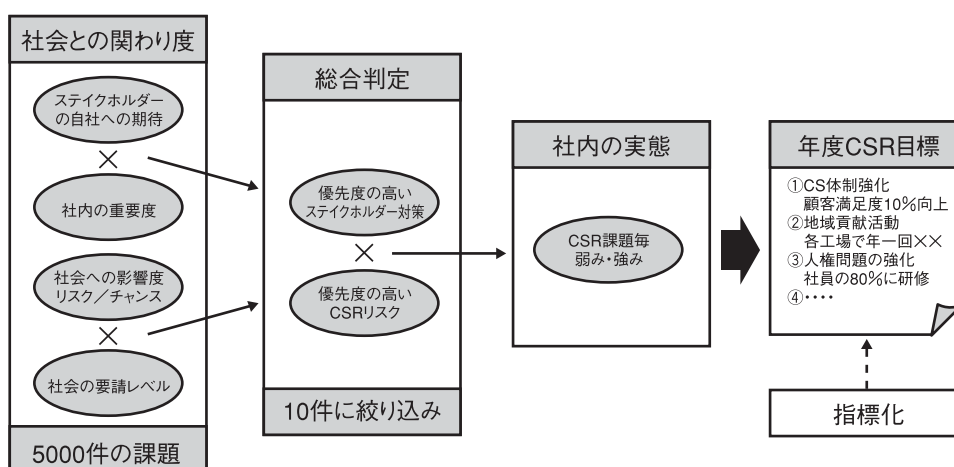
取り組む課題を絞り込む

企業はCSRに多様な対応を求められ、一方で経営効率が課せられています。このように相反する課題を扱うには、取り組む課題の優先度を決め、目標設定し、段階的に進めることが現実的です。

「手引4」のCSRリスク評価によって、CSR課題を絞り込みました。次はこの優先課題からCSR目標を設定します。測れないものは管理できません。ただ、測れる課題のみを目標にするのではなく、目標は曖昧にせず、成果を何で測るのがいいのかを社内で検討してください。成果を測る物差しが指標です。指標は、ステイクホルダーが求める情報開示のためのものと同じでも構いませんが、まずは自社管理用として設定してください。数多く設定すればいいというものではないので、重要な指標 (KPI:Key Performance Indicator) を見極めます。

アクションプランは、目標達成のための具体的なアクション (対策、行動、研修、測定など) を定めたものです。また実効性を高めるために、実施責任者や測定担当者、詳細スケジュール (年度内) も決めておきます。CSR目標は全社／グループで共有しますが、アクションプランの方は各部署に設定するのがいいでしょう。このプランを部署内に周知することも浸透・定着策の一つです。

図19 課題の絞り込み例



手引5 CSR目標、アクションプランを設定する

秘訣8 取り組む課題を絞り込む

事例 【中期経営計画に沿った戦略的CSR目標管理】 株式会社リコー

リコーグループは、創業の三愛精神「人を愛し、国を愛し、勤めを愛す」に基づき社会から愛され成長と発展を続ける企業を目指しています。そのため、中期経営計画のグループビジョンの中に企業の社会に対する責任を位置付け(1)リコーグループの全ての組織・社員・パートナー(顧客、株主、取引先企業)が法を守り、企業倫理に基づいて行動する、(2)社会貢献活動を実践し積極的に支援する、(3)地球市民として使命感を持った環境経営を実践することになっています。

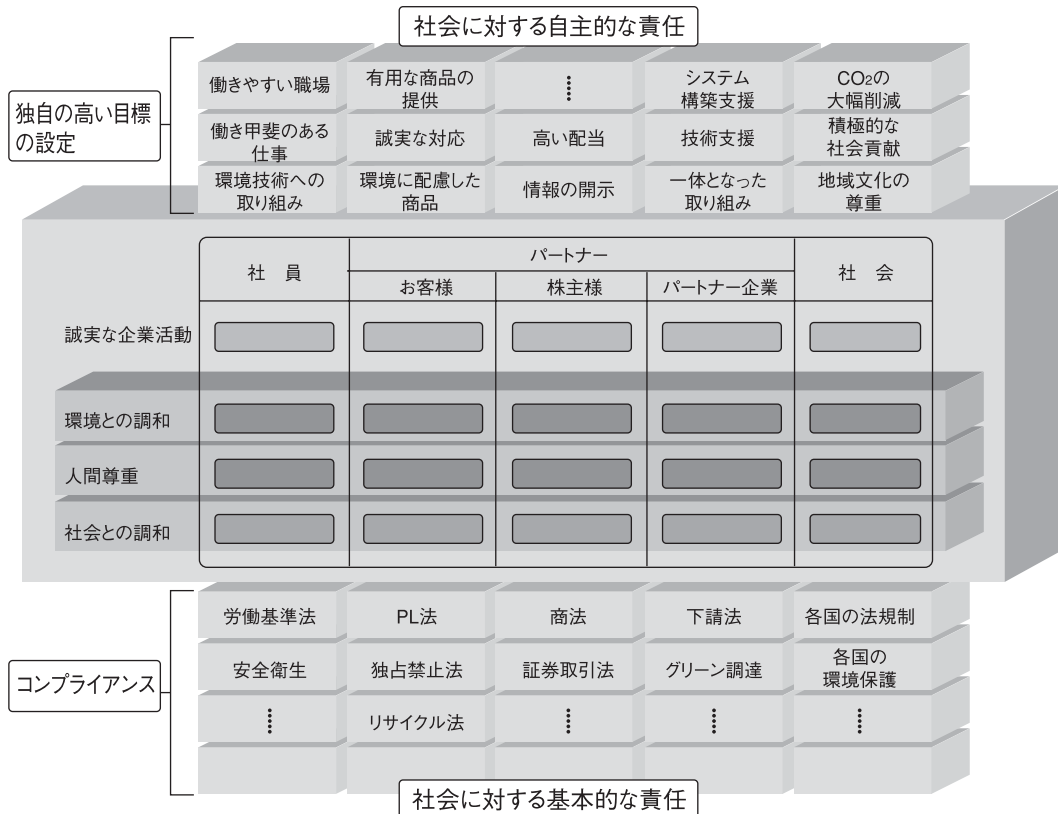
これらを、リコーグループのCSR憲章に沿って「誠実な企業活動」(コーポレートガバナンス、顧客満足、情報セキュリティ、個人情報保護、コンプライアンス、リスクマネジメント、使いやすさを追求した商品の提供)、「環境との調和」(環境保全と利益創出の同時実現)、「人間尊重」(社員の行動変革、安全衛生、仕入れ先企業とのCSR)、「社会との調和」(CSRコミュニケーション、社会貢献)に重点を置き、戦略的な目標を設定し、それを実現するための企業経営活動を行っています。

具体的には、リコーグループの経営戦略会議やCSR委員会を通じ、考え方や方針の徹底をはかり、経営全体の日常管理の仕組みの中で実施し、継続的な改善を続けています。なお、リコーグループのCSR対象領域は下図の通りです。

【リコーグループのCSR対象領域】

社会に対する「基本的な責任」と「自主的な責任」に層別し、それぞれの項目に対する方針に基づき計画・実施・確認・改善の活動を行っています。

図20 リコーグループのCSR対象領域



秘訣8 取り組む課題を絞り込む

事例 【CSRテーマの徹底した絞り込みを実施】 株式会社NTTドコモ

NTTドコモグループは、企業理念である

『私たちは新しいコミュニケーション文化の世界を創造します。

私たちはお客様に満足していただきます。

私たちは個人の能力を生かします。』

に基づき、社会と共生し、事業活動そのものを誠実に推進することにより社会へ貢献することを目指しています。

事業の正の側面をより一層充実させるとともに、負の側面を極力払拭し、社会から見た価値を高めていくことをCSRの基本として考えています。

CSRには広範で様々なテーマが包含されていますが、NTTドコモのCSRの課題・テーマを特定するにあたっては、まず、ステークホルダーや社会からの要請を洗い出し、優先順位を付けて絞り込みを徹底することが重要なプロセスであると考えました。NTTドコモの考える「人とつながり、社会とつながり、地球とつながる私たち」のCSRコンセプトに基づき、具体的なCSRの取り組みテーマを検討し、「ユニバーサルデザイン」や「災害発生時」などのキーワードを絞り込みました。その結果、『携帯電話の負の側面への対応』『ユニバーサルデザインの推進』『災害発生時における多様な対応』『地球環境保全への取り組み』の4項目が、社会から最も取り組みを要請されているCSRテーマであるとの認識に至り、試行錯誤を繰り返しながらも、そのテーマに真正面から地道に取り組んでいます。

重点課題を絞込んで、優先して全社に推進したことが、ドコモならではのCSRを推進する上で、社内外において理解を得られてきている秘訣と考えています。

図21 NTTドコモの社会的責任とは

