



シチズングループ  
CSR報告書2008



シチズンホールディングス株式会社

●お問い合わせ先  
シチズンホールディングス株式会社 CSR室  
〒188-8511  
東京都西東京市田無町6-1-12  
TEL 042-468-4776  
FAX 042-466-1280  
シチズンWEBサイト <http://www.citizen.co.jp/>  
2008年6月発行



この報告書は、環境・社会・経済のすべての側面を配慮して適切に管理された森林からの木材を使用していることを示す、FSC認証紙を使用しています。  
また、印刷には、現像液を使うフィルムが不要で環境負荷低減につながるCTP印刷を採用しています。  
さらに、生分解性や脱墨性に優れ、印刷物のリサイクルが容易な大豆インキを使用しています。



## 「市民に愛され市民に貢献する」企業グループとして

シチズングループは、「Micro HumanTech：超小型技術・超精密技術・低消費電力技術」により、時計をはじめ、電子デバイス、電子機器、産業用機械などの多彩な製品群の提供を通じて生活の豊かさや産業の発展に貢献しています。

また、事業にあたっては、「世界の市民に愛され親しまれるように」という思いに基づき、多様なステークホルダーの皆様との対話を重視し、企業の社会的責任(CSR)を果たしていくよう努めています。



### 編集方針

「シチズングループCSR報告書2008」では、2007年4月1日からの純粋持株会社体制への移行に伴い、シチズンホールディングスのCSRに関わる方針・施策を報告するとともに、各事業会社のCSRの取り組み状況を調査し、最新の活動を報告するよう努めました。

また、社会の関心が高く、多様な事業を展開するシチズングループにとっても重要な「品質・製品安全に対する取り組み」を「特集」として取り上げました。

### 報告対象と報告範囲

経済データ・社会データ：  
国内外シチズングループ(計76社)  
環境データ：  
国内外シチズングループ(計33社)

### 報告期間

2007年度  
(2007年4月1日～2008年3月31日)  
ただし、一部2008年度の内容を含みます。


### 参考にしたガイドライン

「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」(GRI)  
「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2006」(GRI)  
「環境報告ガイドライン(2007年版)」(環境省)  
「環境会計ガイドライン(2005年版)」(環境省)

### WEBサイトとの連動について

本報告書で掲載しきれなかった情報については、WEBマークを付記し、WEBサイトにて開示しています。

### CSR報告WEB版

 日本語版  
<http://www.citizen.co.jp/social/index.html>

 英語版  
<http://www.citizen.co.jp/english/csr/index.html>

### 次回発行予定

2009年6月

## Contents

編集方針	2
<b>トップコミットメント</b>	<b>3</b>
<b>シチズングループについて</b>	<b>5</b>
<b>特集</b>	
シチズングループの「事業」と「品質」	7
<b>CSRの基盤</b>	
基本方針と体制	11
コーポレートガバナンス	13
株主・投資家との対話	15
コンプライアンス	16
リスクマネジメント	17
<b>社会とシチズン</b>	
お客様との対話・CS向上	18
お取引先とのより良い関係づくり	21
従業員のために、従業員とともに	22
地域社会とともに	25
<b>環境とシチズン</b>	
シチズングループの環境経営	27
環境マネジメント	29
事業活動と環境負荷	31
環境配慮型製品の充実	33
グリーン調達の実現	34
地球温暖化ガスの削減	35
資源の有効活用と廃棄物の削減	36
有害化学物質の削減	37
第三者意見	38

### 免責事項

本報告書には、将来予測も記載しています。これらは記述した時点で入手できた情報に基づいたものであり、実際の活動結果が予測と異なる可能性があります。

# 「人が生きる会社」をマネジメントビジョンに 全員参加型のCSRを追求してまいります。



## 「人が生きる会社」を マネジメントビジョンに据えて

シチズングループが純粋持株会社体制に移行して1年が経過した2008年4月1日に、私は梅原前社長から経営のバトンを引き継ぎました。社長就任にあたって、私は梅原前社長が掲げた「良質な会社」という目標をさらに推し進めるため、新たに「人が生きる会社」をマネジメントビジョンに掲げました。

「人が生きる会社」とは、端的に言えば“従業員が自分の力を存分に発揮でき、本人がそれを実感し、力を発揮した結果が確実に報われる仕組みや風土をもった会社”のことです。“従業員が幸せを感じられる会社”と言うこともできるでしょう。

言うまでもなく、経営の目的であり本質は、継続的に企業価値を向上させていくことです。これを叶えることができれば、さまざまなステークホルダーに報いることができ、持続可能な地球社会づくりを推進することができます。この目的と多様なステークホルダーの願いが合致するように工夫していくことが、これからの経営に強く求められていると思います。

そのなかで私が“従業員の幸せ”を重視するのは、ここ数年、多くの日本企業が行ってきた構造改革は、従業員に説明が十分に伝わっていなかったのではないかと思うからです。構造改革は、会社を強くして企業価値を高めるためのものです。また、社会の変化の速度に素早く反応する強固な体質を磨いていくためのものです。このような状態を実現するためには、一人ひとりの従業員が、構造改革がなぜ必要であるかという認識と自覚をもち行動すること、そして会社は個々の行動を正当に評価するという信頼関係を構築することが不可欠です。

「人」という原点に戻り、「人が生きる会社」をめざして、私は経営者として、世界のシチズングループ約24,000名に対して、「こうすれば良くなる」という考えや構想をきちんと発信しながら、一方で考えや立場の異なる従業員の声にも耳を澄ませる、そんな双方向のコミュニケーションを図っていきたくと考えています。

## 人の意欲を高めることを基本に置いて、 強みを発揮していく

人の力を最大限に発揮しながら、継続的に企業価値を向上させていくために、私は、シチズンならではの強み——当社グループには、需要が比較的安定している時計事業から、景気の影響を受けやすい電子デバイスや工作機械事業まで、多種多様な事業がありますが、そのコア

にある時計から生まれた、人にやさしい超小型技術・超精密技術・低消費電力技術「Micro HumanTech」——を幅広い事業分野で最大限に活かしていくことに注力したいと考えています。

2007年度は、その一環として、事業ごとに推進していた開発体制から、グループ横断的な開発機能を強化する体制に変更しました。

こうして魅力ある技術・製品・サービスを次々と生み出すと同時に、そのすべてが世界での競争力をもつものなのかどうか、グループとしてのシナジーを見据えたものなのかどうかなどの観点を踏まえて、グループ各社で活発な議論を行い、製品開発力だけでなく、生産技術力、販売力も含めてポートフォリオ・バランスの見直しを図っていきます。

## ステークホルダーに報いるために

こうして企業価値を高めながら、シチズングループは多様なステークホルダーに報いる会社であり続けたいと願っています。

株主の皆様には、連結当期純利益に対する配当と自己株式取得の合計額の比率を株主還元性向という指標に定め、2005年度以降3年から5年間の比率を30%以上とすることを基本方針にしており、ここ2年はその基準を大幅に上回る還元を実施することができました。

お客様には、当社グループが得意とする精密技術を活かしたシチズンらしい製品、きめ細かなサービスの提供によって高い満足度を提供していきたくと考えています。2007年度は、多機能ながら業界最薄の厚さ10mmを実現したデジタル歩数計を発売したほか、サービス面では、工作機械の性能を最大限に引き出していただくために実施したプログラミングスクールが大変喜ばれました。

サプライヤーとの良好な関係を築くことは、良質な商品を提供していくことに直結しています。そのため、シチズン

グループでは折を見てサプライヤーと積極的なコミュニケーションを図っていますが、近年はサプライヤーの社会的責任を踏まえた、いわゆるCSR調達も重要になっています。この点で、当社グループは部品メーカーでもあることから、その影響力の大きさを十分に自覚しつつ、自らの襟を正すことでサプライヤーの皆様の協力を得られるようにしていかなければなりません。

そして、地域社会に対しては、「我々が存在できるのは地域社会のおかげ」という認識をもってこれまで同様に貢献していきます。シチズングループは世界各地に拠点を有しており、ローカリティという意味での貢献の仕方はさまざまですが、共通する考えは「その地域で、一定の雇用を確保する」ことです。その上で、地域特性にマッチした社会貢献のあり方を考えていきたいと思っています。

私は「人が生きる会社」づくりに全力を挙げていきます。そして、「人が生きる→有効な活動ができる→利益を生み出す→ステークホルダーに報いる」というサイクルをつくり、動かしていくために、「開かれた経営」「みんなで支える経営」を心がけていきます。我々が何をしようとしているか、経営層も従業員も同じ目線で語り続け、全員参加型CSRを追求しながら、成長シナリオを実現していきたいと思っています。

「シチズングループ CSR報告書2008」がここに完成いたしました。皆様からのご意見・ご感想を頂戴できれば幸甚に存じます。今後ともシチズングループへのさらなるご理解とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2008年6月

シチズンホールディングス株式会社  
代表取締役社長

金森 充行

# 「Micro HumanTech」のもとに人々の期待や憧れを実現する確かな価値を提案し続けます。

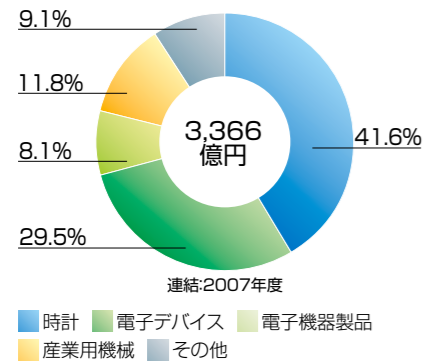
シチズングループは、「市民に愛され市民に貢献する」を企業理念に、時計事業で培ってきた超小型技術・超精密技術・低消費電力技術などを活かした多彩な事業をグローバルに展開しています。

“技術と美の融合”をコンセプトに多彩な商品を創造する時計事業、パソコンやエレクトロニクス機器に不可欠な部品を提供する電子デバイス事業、プリンターや健康機器を提供する電子機器製品事業、ミクロンの精度で部品を高速加工する産業用機械事業——これらすべての事業と製品にシチズンの「Micro HumanTech」が息づいています。

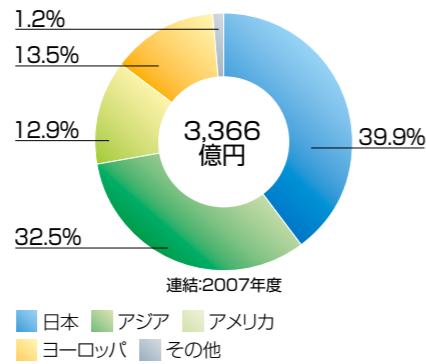
## 会社概要

社名	シチズンホールディングス株式会社
設立	1930年5月28日
本社所在地	〒188-8511 東京都西東京市田無町6-1-12
代表者	代表取締役社長 金森 充行
資本金	326億4,889万円(2008年3月31日現在)
従業員数	24,301名(連結：2008年3月31日現在)
売上高	3,366億円(連結：2007年度)
上場	東京証券取引所第一部

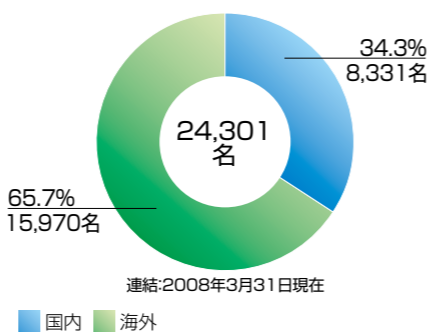
### 事業別売上高比率



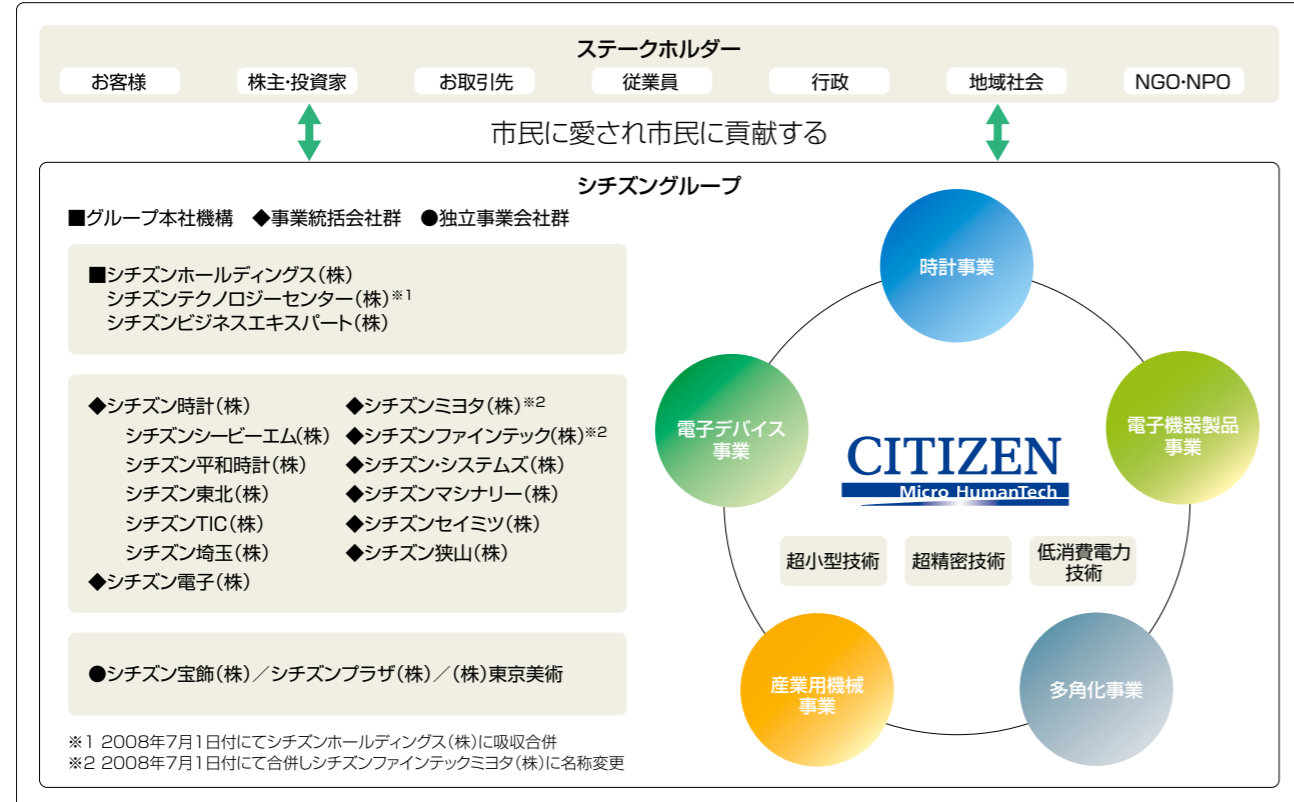
### 地域別売上高比率



### 地域別従業員比率



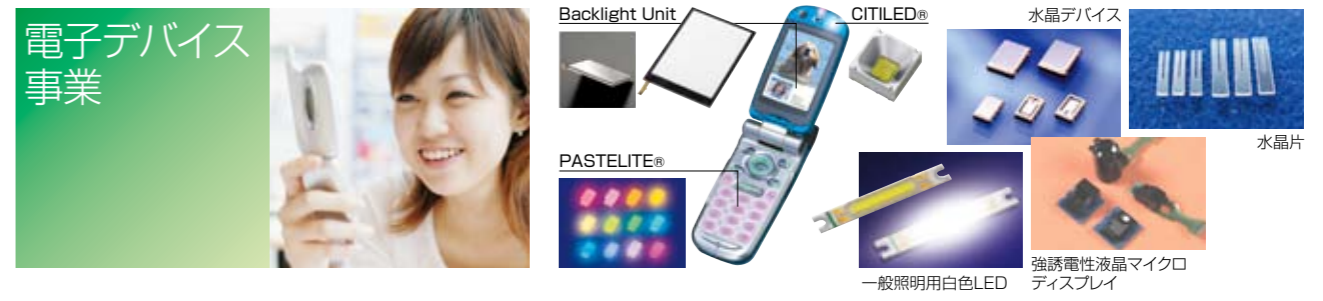
## シチズングループとステークホルダー



## 時計事業



## 電子デバイス事業



## 電子機器製品事業



## 産業用機械事業



## 多角化事業



# シチズングループの「事業」と「品質」

「Micro HumanTech」のもと、多種多様なものづくりを推進するシチズングループでは、個々の事業会社が自らの事業にふさわしい品質管理の仕組みを工夫しています。

## シチズン時計株式会社

「総合時計メーカー」として、グローバルな品質管理体制の構築を付加価値の高い新商品づくりに活かしています。



時計生産本部  
新製品センター 製品技術課 課長  
山縣 英朝生

当社は、高級品から普及価格帯までのシチズンブランドの時計製品を世界市場に提供する「総合時計メーカー」です。ブランドは、信頼という「お客様への約束」を象徴するものであり、当社は世界各地で約束を果たせるよう、共通の品質管理体系を構築しています。●たとえば、2ヵ月ごとに国内外の関係者が集まる「品質会議」を開き、重要問題を是正・予防しています。また、毎月全生産拠点から品質データの送付を義務づけ、専門スタッフが毎年定期監査を実施しています。●こうした体制を基本に、当社では時計の心臓部である「ムーブメント」と「外装部品」のそれぞれで品質向上を図っています。ムーブメントでは、当社の金属製ムーブメントの品質が評価されていますが、近年は安価な使い捨てのプラスチックムーブメントが勢力を増しており、質とともにコストへの対応、すなわち高精度に自動組み立てする生産技術力を高めることが重要になっています。一方で、時計は「美」や「感性」を象徴する製品でもあり、デザイン力や匠の技で外装部品の価値を高め、「感性に訴える時計」を創造することも重要です。●そこで当社は、技能を磨く「時計学校」や高級時計を組み立てる技術者を承認する「マイスター制度」といった施策を進め

ていますが、2007年6月には新たに「新製品センター」を開設しました。ここでは、金属成形加工、回路技術、ムーブメントや外装部品の試作・製造まで、新製品の立ち上げに必要な機能を統合した上で、重要性が増すデザイン・販売部門との連携も一層強化しています。つまり新製品センターは、「総合メーカーならではの視点」から、開発や調達、製造の各段階で目標の共有化、および課題を

組織的・横断的に解決していくための拠点なのです。また、多能工の育成や、電波時計におけるIC部分のロジックショートなど最新の品質課題も迅速に解決していきます。●シチズン時計は、これから「時計に対する熱い思い」を全員が共有し、品質レベルの維持・向上を通してブランドの信頼を高めていきます。

## シチズン電子株式会社

お客様の品質要求にダイレクトに即応する事業体制のもと、「QCDE」の向上を図っています。



取締役  
応用製品本部長 兼 品質管理部  
第一電子デバイス部  
第三電子デバイス部担当  
郷田 義弘

1970年、音叉の共鳴振動を時計の動きに変える音叉型腕時計の生産を目的に設立された当社は、創業間もなく、クォーツ式腕時計の出現により存続の危機に瀕しました。この試練を乗り越えるため、当社は時計製造で培った技術を応用したエレクトロニクス製品の開発に邁進。1983年に世界で初めてチップLEDの量産を開始するなど、電子機器メーカーとして成長してきました。現在は、チップLED、スイッチ、センサーなどの電子デバイス、液晶用バックライト、キーシートモジュール、スピーカーなどの応用製品を中心に、主用途である携帯電話の市場拡大とともに業容を拡大しています。●このように、まったくの新規分野であったエレクトロニクス市場で、当社が高い信頼を勝ち得てきた理由の一つは、国内外のお客様の品質要求にダイレクトに即応する体制を敷き、顧客満足を追ってきたことにあると考えています。また近年は、車載分野や照明分野など新たな成長市場向けの製品も増え、求められる品質も高度化していますが、「お客様の要求を超える品質を実現する」という方針は変わりません。たとえば、従来ではppm(1/100万)単位だった品質基準が、車載・照明分野ではppb(1/10億)単位で要求され、製品寿命も数万時間という長期の信頼性が求められます。そこで当社は、設計段階でレベルを上げたFMEA(起こりうる品質問題の原因を事前に予測し、未然防止を図る管理手法)を実施し、設計段階での品質のつくり込みに注力しています。また、製品の長期にわたる耐性・信頼性を見極める「加速試験法」を確立し、短期間で性能や品質を確認できるようにしました。●さらに、RoHS指令※への適合など、製品に求められ



携帯電話用部品

るQCDE(Quality/Cost/Delivery/Environment)の「E」、すなわち環境品質(製品への有害禁止物質の非含有)の向上にも力を注いでおり、「グリーン資材」を

「グリーン取引先」からのみ調達する」を実行してきました。これら環境品質保証体制については、お客様が実施する環境監査でも確認・評価されています。●当社は、今後も「品質第一」の製品づくりと、「市場の変化」に即応する施策を積極的に実行することでQCDEを高め、お客様に信頼される提案型の電子部品メーカーをめざしていきます。

※ RoHS指令:電子電気機器中の特定6物質(鉛、カドミウム、水銀、六価クロム、PBB、PBDE)の使用を制限するEU指令

## シチズンミヨタ株式会社

さまざまなお客様の厳しい要求に向かい合い、「顧客第一」の品質づくりを追求し続けていきます。



取締役  
水晶デバイス部 ゼネラルマネジャー  
荻原 秀雄

当社は、時計の組立・製品化で培ったマイクロテクノロジーをコア技術に、「手のひらサイズ」以下の小型精密製品——エレクトロニクスやIT機器に用いられる水晶振動子や各種電子デバイス製品などへと事業を多角化してきました。当社の「顧客第一」という企業姿勢は、お客様ニーズに応えながら成長してきた歴史、すなわちお客様からの多様で厳しい要求に応えるなかで学び、鍛えられたものと自負しています。●たとえば、当社は時計用ムーブメントを生産していますが、その量は一日に50万個以上になり、生産ライン管理が品質を左右します。そこで、統計的品質管理などの手法を導入。不具合に結びつく微妙な兆



時計用  
ムーブメント

水晶デバイス

候を早期に発見する異常値管理を徹底しています。また、事業所全体でISO9001を取得し定期監査を受けているほか、事業や製品ごとにお客様からの監査も受けています。ご指摘のなかには厳しいものも数多くありますが、「課題の早期発見と処置およ

び解決へのプロセス」こそが当社のノウハウであり、また、顧客監査に合格する品質管理レベルが競争に勝ち残る必要条件と認識し、今後も継続していきます。●当社には、シチズン時計のローエンド普及価格帯ブランドであるQ&Qの完成品を月産100万個以上、世界に出荷している時計製品化事業がありますが、「低価格製品だからこそ品質で差別化する」を基本ポリシーにシチズン時計と連携し、品質第一に徹しています。●こうした「最終製品」をつくる緊張感や責任感、組立製品化メーカーにとっては得難い貴重な体験であり、長年続けるなかで品質への感度や品質に対する責任感が高まってきたことを実感しています。幸いにも、現在、当社の製品群はそれぞれの分野で世界トップクラスのシェアを確保していますが、驕ることなく、これからもお客様と市場に、そして日々の小さな失敗に学びながら、全員参加で一層の品質向上に取り組んでいきます。

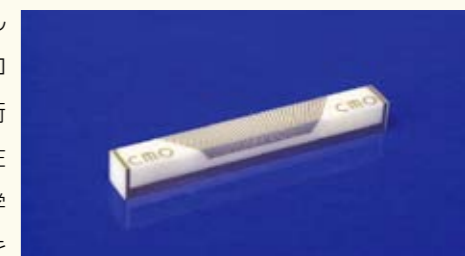
## シチズンファインテック株式会社

1ミクロン以下の精密加工技術を活かした「部品の中の部品」をつくる責任と誇りをもとに、継続的な品質改善に取り組んでいます。



取締役  
品質保証部 部長 兼 開発部 担当  
掛川 和輝

時計用軸受石のメーカーとしてスタートした当社は、1ミクロン以下という精密な加工技術を活かして事業を拡大し、現在は水晶応用製品をはじめ光学製品、セラミックス製品などを製造・販売しています。当社製



サブマウント

品は、電子デバイス製品の重要部品として機器メーカーを通じて、多くの市民生活に使われています。こうした認識のもとに、当社では品質向上を重要な経営課題と位置づけています。●品質管理体制については、ISO9001の運用を基盤に、お客様の専門的な要求に対応するべく、独自の工夫を凝らしています。たとえば、主力製品である「水晶振動子片」は、携帯電話やデジタルカメラ、パソコンなどのエレクトロニクス製品に用いられる「水晶振動子」の特性を大きく左右する重要な部品であることが

## シチズングループの「事業」と「品質」

ら、試作においては、お客様が行う後工程のプロセスや最終製品に求められる性能を十分に理解し、さらにお客様との緊密な連携、さまざまな情報交換を行った上で、「切る・削る・磨く」をミクロン単位で実現する技術力でお客様の要求に応えています。さらに、月産1億5,000万個を超える製品の製造段階で蓄積したノウハウ、品質管理手法、その他の管理手法などは先輩から後輩へと受け継がれながら継続的改善が進められています。●2007年度には、品質目標として「製品品質の向上と顧客満足度の向上を目指す」というテーマのもと、「つくり込み品質の向上」「業務品質の向上」に取り組み、成果をあげることができました。とはいえ、私たちの品質追求に終わりはありません。今後も毎年品質目標を立て、PDCAサイクルを回しながら取り組みを進化させていきたいと考えています。

### シチズン・システムズ株式会社

**信頼性と安全性に万全を期したものづくり体制を基本に、使いやすく、特長ある“魅力的な品質”をめざしていきます。**



取締役  
技術本部長 兼 品質保証室長  
木本 新

当社は、電子血圧計やデジタル体重計などの「健康機器」、電子辞書や電卓などの「電子機器」、業務用プリンタを主とする「情報機器」の3事業を柱に、暮らしとビジネスを支える製品を提供しています。これら製品の開発時には、デザインレビュー(DR)を柱とした品質マネジメントを導入しています。●DRとは、設計から出荷までの各段階で品質を評価・改善しながら次工程へと進む、製品の信頼性と安全性を確保する手法です。当社は、この手法を「プロトタイプ移行」「金型移行」「量産先行移行」「量産移行」「出荷認定」の5段階の承認システムとして取り入れており、なかでも安全性に関しては「製品安全チェックシート」に従って合計68項目すべてをクリアしないと出荷できない仕組みとしています。●これら全社的な体制整備とともに、製品ごとの品質対策も不可欠です。たとえば「健康機器」では、医療機器の品質や安全に関する国際的なマネジメント規格やリスク管理手法を取り入れてデータの正確性を確保しているほか、さまざまな使用環境を想定した危険の排除、構造・材料面での安全性評価など独自

の信頼性基準を設けています。●「ひとに向かって進化する」。このスローガンのもと、当社はこれからもお客様に信頼される品質、喜ばれる製品を追求していきます。



歩数計TW600

### シチズンマシナリー株式会社

**「小型精密CNC自動旋盤・世界シェアNo.1」の自覚のもと、設計段階から販売後まで、お客様との“信頼関係づくり”に努めています。**



開発部 部長  
柳平 茂夫

当社は、精密・医療・自動車・家電・OA・通信など、さまざまな分野の工業製品の部品を高精度に加工する工作機械を提供しています。工作機械は、ものづくりに不可欠なことから“マザーマシン”と呼ばれており、一時でも停止してしまうと、お客様に多大なご迷惑をおかけしてしまいます。とくに当社の小型精密CNC自動旋盤は世界シェアNo.1であり、それだけ高い品質責任を担っていると考えています。●こうした自覚のもとに、当社は、ISO9001を取得するほか、主要部品の設計を標準化し、部品ごとの加工精度を高めることで品質の安定化を図っています。これによって、組み立て工程では特殊な技能に頼らず高い精度を確保できるようになりました。一方で、「品質は人なり」という考え方を実践するために、当社では“匠の技”を継承していくための工程も随所に取り入れています。●当社の品質責任は、機械の生産・販売で終わりではありません。お客様が安心して、安全に製品



CNC自動旋盤シンコムK16

を使用いただき、高精度な部品を安定的に生産することではじめて責任を果たしたと言えます。これを果たすために、当社はEC指令に対応した安全基準を導入するほか、不正輸出問題対策として、機械が不正に移動されると機械がロックする機能を全機

種に標準装備。お客様のさまざまなリスクを考慮に入れて工夫しています。●さらに、万一機械が故障しても即座に対応できるよう、インターネットを介して機械の作動状況を把握しネットワーク経由でサポートプログラムを配布したり、必要な交換部品を用意してから修理に向うなど、的確でスピーディな対応に努めています。●これからも一人ひとりが「シチズン」ブランドを守り、育てるという意識をもって「品質」に向き合い、幅広い産業界の皆様への責任を果たしていきたいと考えています。

### シチズンセイミツ株式会社

**“技のデパート”と称される多彩で独創的な技術を発揮して、“プラスαの品質”を提供します。**



取締役  
企画部担当 技術センター長  
堀内 三寿夫

当社は時計事業からスタートし、「他にはないものをカタチにしたい」というお客様の声に応じて多角的な事業を展開してきました。その領域は現在、腕時計用ムーブメント、自動車部品、小型HDD用ガラス基板へと広がっており、多彩で独創的な技術の数々、多くの世界のトップシェア製品群などが、お客様から“技のデパート”と高く評価されています。●このように、当社の品質は、



自動盤学校指導風景

シチズングループはもとより、さまざまな業種のお客様の高い要求に応えてきた経験やノウハウを全社に広げていくことで進化してきました。たとえば現在、自動車部品事業ではABS部品をはじめ、安全系部品、省エネ化に貢献する部品を製造していますが、「安全性」「環境性能」などの厳しい品質基準に応えるために、ISO9001に加えてISO/TS16949の認証を取得。また、「絶対に良品がつくれるカタチ」をめざして、設計管理や工程管理のプロセスを強化し、ノウハウを他部門へと応用しています。●さらに2003年からは、「設備管理システム」を導入しました。これは、ラインで生じた品質の“ぶれ”をチェックし、不具合がある場合は設備との因果関係を解析。再発を防ぐよう設備を進化させる仕組みです。当社は、この効果を確認した上で、2005年から全事業部に導入。万一、

品質に重大な問題が生じた際には「Sクレーム(緊急な特別クレーム)」として即座に原因を調べ、役員・社長がダイレクトに対応する体制も整えました。●こうした活動の基盤には、“あたりまえのことをあたりまえにやる”オペレーション教育や、コア技能の伝承と向上を図る育成プログラム——技術習得を目的とした自動盤学校や金型塾、文字盤塾、プリンター塾などの地道な取り組みがあります。これらの活動は海外拠点でも同様で、現地向けビデオを制作するなどしています。●お客様にベストパートナーとして信頼され、喜んで来ていただける会社をめざして、当社はこれからもコア技術を組み合わせながら、新たな品質管理の手法を取り入れ、お客様に“プラスαの品質”を提案していきます。

### シチズン狭山株式会社

**時計部品加工技術をマザーテクノロジーに、先端分野の難しい要求に応える高い技術開発力、品質管理力を磨いています。**



環境品質管理室 室長  
大島 浩

当社は、腕時計部品をはじめ、ATMや監視カメラ、ロボットなどメカトロニクス製品の駆動に使われるギヤードモーター、精密プレス金型やプラスチック成形機といった多彩な製品を製造・販売しています。製品の多くは小さく、目立たない場所で使われていますが、「小さくても一流」という経営理念のもと、先端分野の難しい要求に応える高い技術ノウハウ、開発力、そして品質管理力を磨いています。●品質管理については、当社と狭山グループ3社(シチズン長張、コマテック、シチズン千葉精密)がそれぞれISO9001を取得しています。●製品開発にあたっては、「顧客の期待を超える質の高い製品とサービスを提供し、顧客満足を獲得する」という品質方針に基づき、企画から開発段階まで、お客様のさまざまな声に耳を傾けながら仕様や品質をつくり込んでいます。●当社は、今後も先端分野を支える“縁の下の力持ち”としての誇りを堅持しつつ、新たな製品開発、品質管理体制の改善などに取り組んでいきます。



コアレスモーター

# 基本方針と体制

グループ共通の企業理念「市民に愛され市民に貢献する」がめざす世界を行動規範「シチズングループ企業行動憲章」として明文化、その実践に努めています。

## 「シチズングループ企業行動憲章」を制定

シチズングループは、「市民に愛され市民に貢献する」というグループ共通の企業理念のもと、各社の事業特性、地域特性、歴史や企業風土などを尊重し、それぞれの責任のもとでCSR活動に取り組んできました。また、2007年4月には、純粋持株会社体制への移行にあたり、グループ各社の役員・従業員が、ステークホルダーに対する共通の認識をもって行動し、より

一層のCSRを果たしていけるよう、「シチズングループ企業行動憲章」を制定しました。

なお、憲章の具体的な指針として、国連グローバル・コンパクトの精神を踏まえた「シチズングループ企業行動憲章実行の手引き」をまとめており、基本的人権の尊重、児童労働・強制労働の禁止、外国公務員への不適切な贈答・接待の禁止などの項目についても規定しています。



企業行動憲章カード

## シチズングループ企業行動憲章

わたしたちは、あらゆる法令、社内規則を守り、企業行動憲章に従って行動します。

シチズンは、「市民に愛され市民に貢献する」企業理念のもと、

1. 安全、品質、環境に十分配慮した製品とサービスを顧客に提供します。
2. 商取引においては、公正、透明、自由な競争を行い、また政治、行政とは健全な関係を保ちます。
3. 広く社会とのコミュニケーションを図り、企業情報を積極的かつ公正に開示するとともに、適切な情報管理を行います。
4. 環境問題は人類共通の課題であり、また企業の存在と活動に必須の経営課題であることを認識し、自主的、積極的に取り組みます。
5. 良き企業市民として、地域社会との共生を大切に、社会貢献活動に努めます。
6. 安全で働きやすい職場環境を確保するとともに、従業員の能力、活力を引き出し、人格、個性、多様性を尊重します。
7. 反社会的勢力及び団体には、毅然たる態度で対応します。
8. 海外においては、その文化や慣習を尊重し、現地の発展に貢献するよう努めます。
9. グループ各社の経営トップは、本憲章の実現が自らの役割であることを認識し、率先垂範の上、社内に徹底するとともに、関連企業や取引先に周知します。また、社内外の声を常時把握し、実効ある社内体制の整備を行うとともに、企業倫理の徹底を図ります。

この企業行動憲章を遵守するために、会社と従業員は、不断の努力を行います。万一、本憲章に反するような事態が発生したときは、会社は自ら問題解決と再発防止にあたり、社会に対して適切な報告を行います。また、権限と責任を明確化した上で厳正な処分を行います。

発効日2007年4月6日  
シチズングループ経営戦略会議にて制定

## 国連グローバル・コンパクトに参加

シチズングループは、2005年4月に「国連グローバル・コンパクト」への参加を表明し、グループをあげてその10原則を支持・尊重し、実行することをめざしています。

10原則は、シチズングループ企業行動憲章と同様、国内はもとより、海外の拠点でも重要な行動規範として位置づけています。シチズングループは、すべての海外拠点を対象に、国連グローバル・コンパクトの実態調査を実施するとともに、お取引先・調達先にグローバル・コンパクトの精神をご理解いただくよう努めています。

## 「国連グローバル・コンパクト」の10原則

- **人権**
  1. 企業はその影響の及ぶ範囲内で国際的に宣言されている人権の擁護を支持し、尊重する。
  2. 人権侵害に加担しない。
- **労働**
  3. 組合結成の自由と団体交渉の権利を実効あるものにする。
  4. あらゆる形態の強制労働を排除する。
  5. 児童労働を実効的に廃止する。
  6. 雇用と職業に関する差別を撤廃する。
- **環境**
  7. 環境問題の予防的なアプローチを支持する。
  8. 環境に関して一層の責任を担うためのイニシアチブをとる。
  9. 環境にやさしい技術の開発と普及を促進する。
- **腐敗防止**
  10. 強要と賄賂を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取り組む。

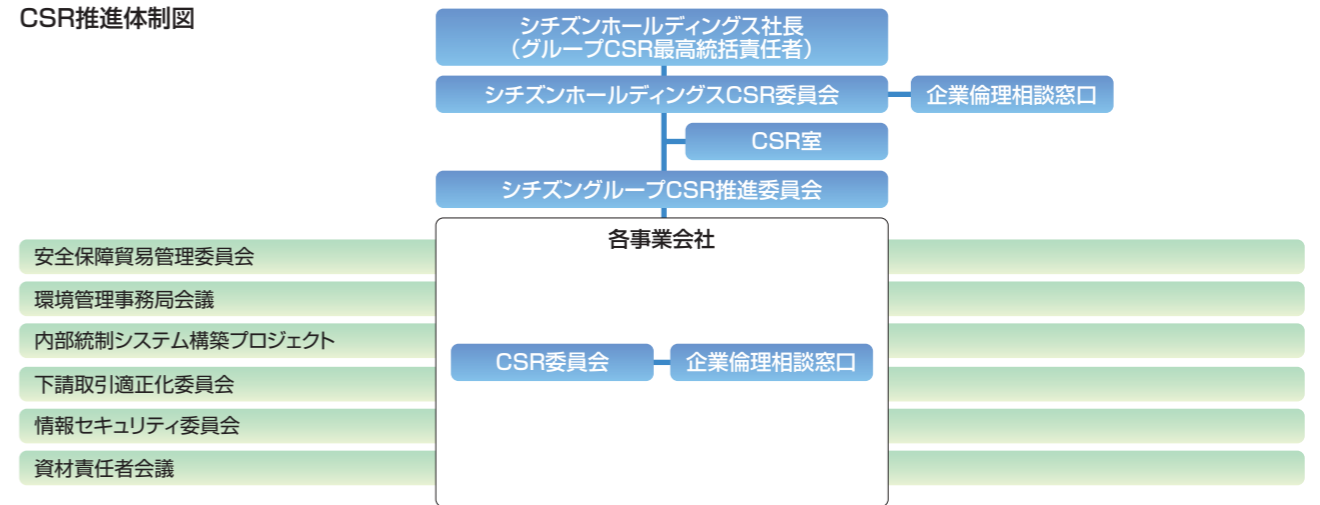
## シチズングループCSR推進体制

シチズングループのCSR活動は、シチズンホールディングスの社長を最高統括責任者としています。そして、社長直属の専任部署であるCSR室が事務局を務める「CSR委員会」がグループの方針や政策を立案・提言しています。CSR委員会は、シチズンホールディングス、シチズンテクノロジーセンター、シチズンビジネスエキスパートのそれぞれの代表委員で構成されています。

また、CSR活動をグループ一体となって進めていくために、事業会社ごとに「CSR委員会」を設けるとともに、各社から選出されたCSR担当責任者で構成する「シチズングループCSR推進委員会」を設置しています。

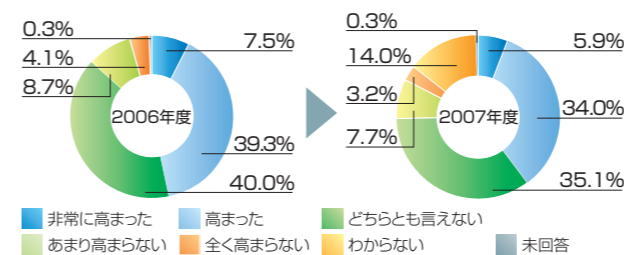
さらに、安全保障貿易管理、環境管理、内部統制システム構築など、シチズングループにとって重要なテーマについては、グループ各社が参加する各種の「専門委員会」を設けて施策を立案、実施しています。

### CSR推進体制図



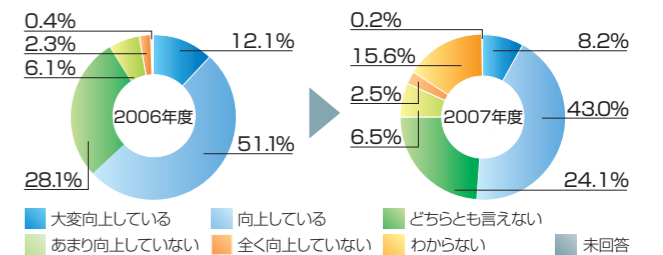
### CSR意識調査の結果推移(2006年度はシチズン時計のみ)

Q CSRに取り組むことによって、あなたの遵法精神が高まったと思いますか?



<回答者数>2006年度(シチズン時計):1,065名/1,841名(回答率57.8%)  
2007年度(シチズングループ):6,634名/9,177名(回答率72.3%)

Q CSRに取り組むことによって、会社の企業価値が向上していると思いますか?



### Voice 全員参加型CSRを展開

「CSRは経営そのものである」との理解のもと、各ステークホルダーの期待に応えるべく活動方針を立て、進めてきていますが、なかでも重視しているのは、行動指針としての「シチズングループ企業行動憲章」に基づいた行動を、CSRの実践の担い手でもある従業員一人ひとりが、その精神までも理解、共感して行動していけ

るよう方向づけをしていくことです。そのことが企業価値を高めることになり、従業員満足にもつながり、社内の活性化にもなると信じて、「全員参加型CSR」を展開していきます。



シチズンホールディングス  
CSR室 室長 富沢 誠一

# コーポレートガバナンス

経営の透明性確保や、多面的な事業における経営資源の最適配分を実現するコーポレートガバナンスの強化に取り組んでいます。

## コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

シチズングループは、「市民に愛され市民に貢献する」を企業理念に、地域社会はもとより地球環境と調和した持続的な企業活動を通して企業価値を向上し、社会に貢献していくことをめざしています。この企業理念を継続的に追求していくために、経営の透明性確保や、多面的な事業における経営資源の最適配分を実現するコーポレートガバナンスの強化に取り組んでいます。

なお、シチズンホールディングスは2007年4月に純粋持株会社体制となったことから、会社法に従い新たな内部統制システム構築の基本方針を2008年3月の取締役会で決議しました。

## 純粋持株会社と事業会社の役割

シチズングループは、シチズンホールディングスと各事業会社の責任と権限を明確化しています。

シチズンホールディングスは、グループ経営の全体最適の観点から経営方針の策定および投資判断を行い、事業会社が方針に則って事業活動を執行しているか否か、透明性をもった経営が成されているか否かなどをモニタリングを通じて監督・統括しています。

一方、時計、産業用機械、電子デバイス、電子機器製品の各事業については、それぞれの事業統括会社が業界特性を踏まえた自立的運営を行うことにより、経営のスピードアップ、収益力強化を図っています。

また、シチズンホールディングスのなかに、人事、財務、研究開発、知的財産管理、ブランド管理、リスクマネジメントなどのグループ戦略会議を設置し、グループ横断的な戦略と事業統括会社の方針を合致させるようにしています。

## 取締役・取締役会の役割

シチズンホールディングスの取締役会は、独立の社外取締役2名を含む10名で構成されています。

取締役会は、シチズンホールディングスならびにシチズン

グループの経営方針やその他の重要事項を決定するとともに、取締役の職務の執行を監督しています。また、各事業統括会社のうち重要子会社の社長も取締役(非常勤)として選任されており、事業統括会社の意見も取り入れた総合的な観点から意思決定する仕組みとなっています。

さらに、企業経営など豊富なビジネス経験をもつ社外取締役の意見をシチズングループの経営に反映しているほか、アドバイザーボードとして社外取締役と社長で構成する指名委員会ならびに報酬委員会を設置しています。

## 監査役・監査役会の役割

シチズンホールディングスの監査役会は、社外監査役2名を含む4名で構成されています。

各監査役は、企業の健全で持続的な成長確保および社会的信頼に応える内部統制が機能しているか否か、法令や社内規則が遵守されているか否かをチェックしています。また、重要な決算書類などの閲覧、業務および財産状況の調査、取締役会などの各会議体への出席を通じて取締役の職務執行全般をチェックしています。

シチズンホールディングスの監査役は、各事業統括会社における取締役の業務執行をチェックすることも重要な役割です。そのため、シチズンホールディングスおよび事業統括会社の間で整合性のとれた監査機能を発揮できるよう、シチズンホールディングスの常勤監査役と各事業統括会社の監査役で構成するグループ監査役会を開催し、シチズングループとしての監査方針を共有するようにしています。

## 内部統制システムについて

シチズンホールディングスは、「金融商品取引法(J-SOX法)」に対応するために、2006年11月にプロジェクトを発足し、内部統制システムの構築作業を進めてきました。

現在、その活動は、シチズンホールディングスを中心に連結子会社へと拡大しており、各社とも2008年3月末時点での有効性評価を実施しています。また、2009年3月期における内部統制報告書が適法に提出されるよう、2008年4月から各社の

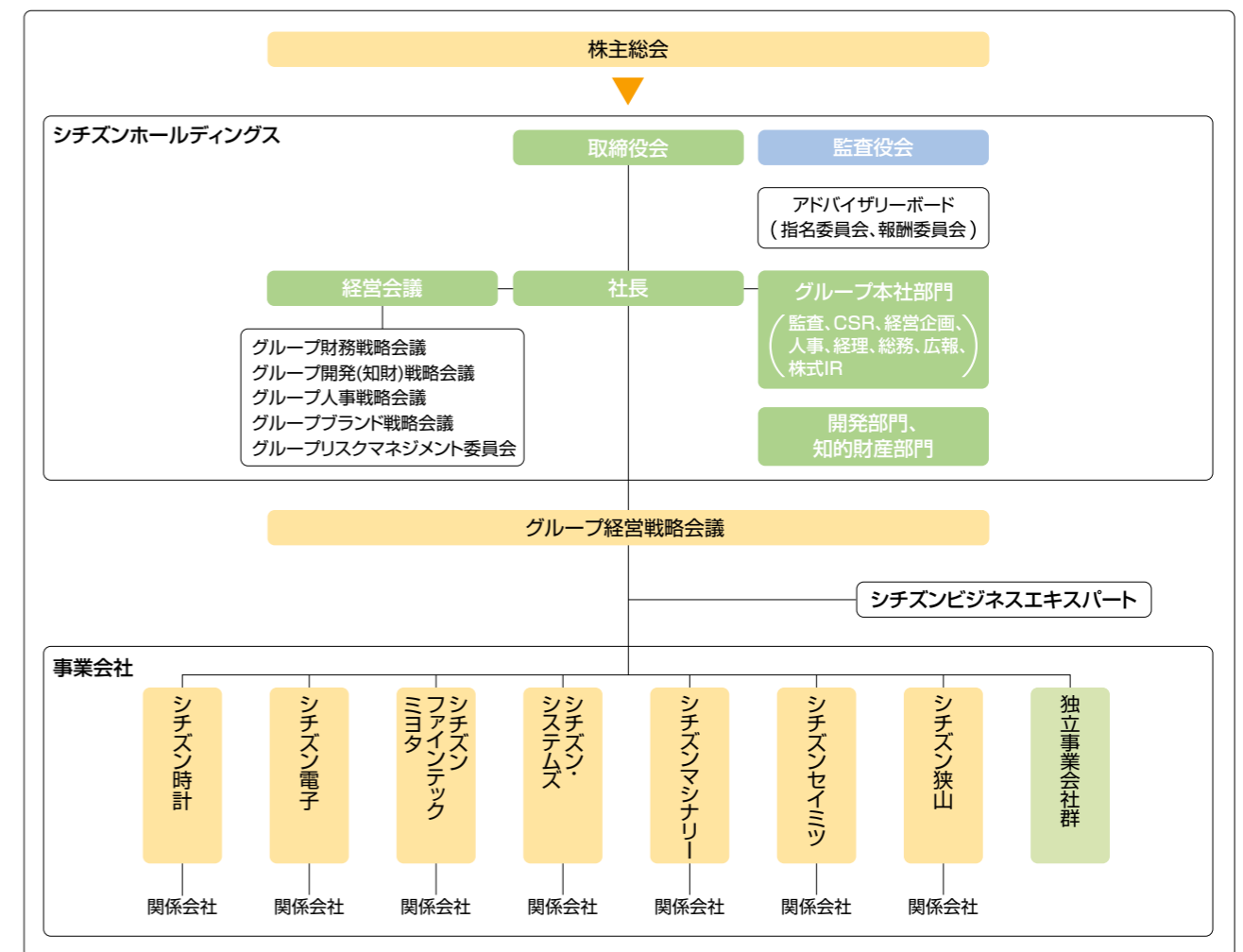
整備および運用状況について内部監査などを加えながら、引き続き活動の充実を図っています。

今後も、法の主旨である財務諸表の信頼を得るために、経営者はもちろん、グループの関係者一体となって活動していく方針です。

## ISS社によるコーポレートガバナンスのスコア

世界7,500社以上の企業のコーポレートガバナンスに関する評価を行い、機関投資家などにその情報を提供しているISS社(Institutional Shareholder Services, Inc.)は、シチズンのコーポレートガバナンス・スコア(CGQ)を、日本企業の上位3.6%に位置すると評価しています(2008年4月1日付)。

シチズングループコーポレートガバナンス体制図(平成20年7月1日現在)





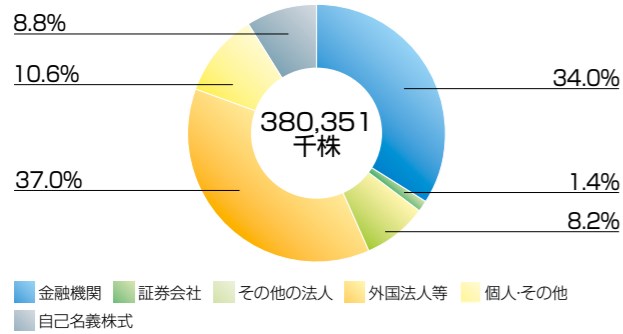
# 株主・投資家との対話

株主・投資家の皆様からの信頼と期待に忠実に応えていくために積極的な対話と適時・適正・適切な情報開示に努めています。

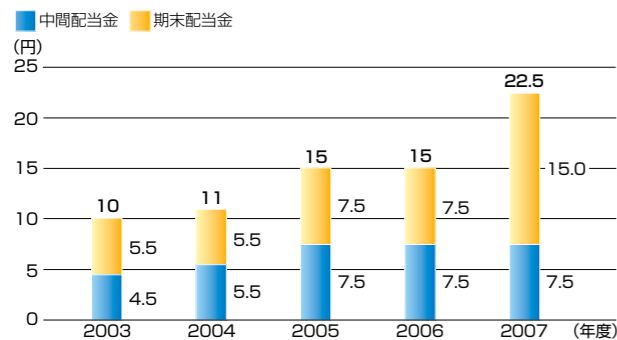
## 利益還元方針

シチズンホールディングスは、当期純利益に対する配当および自己株式取得の合計額の比率を「株主還元性向」とし、2005年度以降、3～5年間平均の比率を30%以上とすることとしています。この方針のもと、配当は、連結業績の運動と安定配当のバランスを勘案して決定しています。また、自己株式取得については、一株あたり利益の増加による株主還元とともに、資本効率の向上をめざしています。

### 所有者別株式分布(2008年3月31日現在)



### 1株あたり配当金の推移



## 情報開示とIR活動

WEB IR情報  
http://www.citizen.co.jp/ir/index.html

シチズンホールディングスは、株主・投資家の皆様との日々の対話が、株主構成の裾野を広げ、企業価値にふさわしい株価形成につながると考え、株主・投資家の意思決定に必要な信頼性の高い情報を適時・適正・適切に開示するよう努めています。

IR活動では、情報ニーズの把握と対話を重視しており、年4回の決算発表と決算説明会をはじめ、個別ミーティング、工場見学会、IRイベントや証券会社で行われるカンファレンスへの

参加など、コミュニケーションの機会を増やしています。また、シチズングループの理解度向上やご要望に応じた適切な説明ができるよう、自社のWEBサイトや説明会資料の整備、内容充実にも取り組んでいます。2007年度は、純粋持株会社制への移行に伴い、新体制の目的や今後の事業展開などについて、正しくご理解いただくよう努めました。

## 開かれた株主総会

シチズンホールディングスは、定時株主総会により多くの株主の皆様へ出席していただけるよう、集中日を避け、収容人数や交通アクセスに配慮して会場を決定しています。

2007年6月の総会には312名(前年比153名増)の株主の皆様へ出席いただきました。また、2007年の総会から、議決権を行使しやすいよう、機関投資家向け議決権電子行使プラットフォームを利用可能としました。さらに、シチズングループにより親しんでいただけるよう、パネルを使った製品展示を行うとともに直接対話の場も設けました。

今後も、多くの株主の皆様が参加でき、意見や質問をいただきやすい仕組みづくり、スムーズな運営などを心がけていきます。



株主総会の様子

## 外部機関からの評価

シチズンホールディングスは、2004年から4年連続で、ベルギーのSRI(社会的責任投資)評価機関であるエティベル社の「エティベル・サステナビリティ・インデックス」に選ばれています。

また、財務内容については、2008年3月現在、ムーディーズ社から「A2」(信用力が高く、信用リスクが極めて低いと判断される債務に対する格付け)を取得しています。



# コンプライアンス

CSR活動の優先課題として、コンプライアンスに関するさまざまなリスクマネジメントに取り組んでいます。

## コンプライアンス推進体制と教育

### ●コンプライアンス・リスクマネジメントへの取り組み

シチズングループは、CSR活動の優先課題として、「シチズングループ企業行動憲章」を基盤としたコンプライアンスに関するリスクマネジメントに取り組んでいます。

活動にあたっては、経営陣や従業員の意識啓発・理解促進を主眼とした教育研修や対話を重視しており、社会的・経済的な面とともに倫理観や感性面からもアプローチすることで、コンプライアンスに関わる活発な議論や自由な討議ができる風土づくりをめざしています。



企業行動憲章ポスター

### ●コンプライアンス違反への対応基準の明確化を検討

コンプライアンス違反があった場合は、事故や災害時と同様、シチズンホールディングスのCSR室への報告を義務づけています。今後は、シチズングループ各社が違反への対応を統一できるよう基準を明確化していくほか、コンプライアンス監査の仕組みづくりなども計画しています。

2007年度は、シチズングループ各社において重大なコンプライアンス違反はありませんでした。

## グループ各社の取り組み

### ●CSR活動チェックリストを活用

シチズン時計では、2007年度から「CSRチェックリスト」を活用したコンプライアンス状況の確認を開始しました。チェック内容は、CSR推進室が運営する「CSR推進委員会」で報告・確認しています。また、2008年度から内部監査を実施するために、監査計画にも反映していきます。

### ●イントラネットに専用ページを設置

シチズン電子では、2007年度から、シチズン電子グループのイントラネットに「CSRコンプライアンス」専用ページを設け、運用を開始しました。今後は、専任組織を設置して、定期的な教育を実施する計画および教育体系の構築をめざしていきます。

## 社内通報制度

### ●社内外に通報窓口を設置

シチズングループでは、万一の法令違反、不正行為による不祥事の未然防止のために、また違反のおそれがある場合に事態を早期発見し、各種リスクを低減していけるよう社内通報制度を設けています。

「社内通報制度規程」では、通報者の秘密の厳守、通報者に不利益な処遇が成されないこと、公平・公正な調査、被通報者の反論の機会、通報者への調査結果の報告、などを定めています。

通報は、通常報告である上司への相談が難しい場合に所属会社およびシチズンホールディングスの相談窓口に行うこととしています。また、2008年4月からは、CSR意識調査などの結果を踏まえて外部にも相談窓口を設け、匿名で通報できるようにするなど、より通報しやすい環境整備を進めました。

社内通報制度を周知していくために、グループのイントラネットでは、連絡先や通報する際の留意事項を掲載しています。また、新入社員研修や新任管理職研修では、制度の主旨と意義を詳しく説明しています。

## 適正な外部労働力の受け入れ

シチズンホールディングスは、外部労働力を受け入れるにあたり、契約内容に即した適正な運営を図るべく、グループ各社に労働者派遣や業務請負に際して留意すべきコンプライアンスの考え方を伝えています。また、年1回、グループ各社での労働者派遣、業務請負の状況把握およびその適正化を図るための自己チェックを促すなど、モニタリングを実施しています。

# リスクマネジメント

安全保障貿易や下請取引、情報セキュリティなど、重要なテーマごとにグループ横断型の委員会を設置しています。

## リスクマネジメント体制

### ●重要なテーマごとにグループ横断型の委員会を設置

シチズングループは、事業活動に伴うさまざまなリスクに対応するために、内部統制システムの構築に加えて、安全保障貿易や下請取引、情報セキュリティなど重要なテーマごとにグループ横断型の委員会を設置しています。今後も、情勢変化に応じて新たな委員会の開設を検討していきます。

### ●安全保障貿易管理委員会

「シチズングループ安全保障貿易管理委員会」は、安全保障貿易管理に関する規則の改廃、グループ各社に対する基本方針の周知徹底や諸施策の展開、問題発生時の措置および監査などを担っています。また、その下部組織として、グループ会社17社をメンバーとする「輸出統括会社連絡会」を設置して、シチズングループの安全保障貿易管理規則の実施をグループ各社に要請、管理しています。

### ●下請取引適正化委員会

「下請取引適正化委員会」は、シチズングループの下請法遵守活動を推進する統括機関として、2005年度に設置されグループ全体の下請法遵守に関する方針などを決定しています。

2007年度は、2006年度に引き続き、グループ19社に対して監査を実施しました。その結果、各社の遵守組織やマニュアルが整備されたことに加え、自己内部監査を実施している会社が増加しているなど、遵守レベルが着実に向上していることを確認しました。

2008年度は、グループ全社を対象とした出張講習会を継続的に実施していくほか、監査対象のグループ会社を拡大し、下請法遵守体制の強化に努めていきます。



監査シーン

### ●情報セキュリティ委員会

シチズングループは、さまざまな情報を適切・安全に運用し、また社内外の脅威から情報を守るために、2008年1月に情報セキュリティに関わる方針や対策を立案・管理する「情報セキュリティ委員会」を設置しました。今後は、委員会が中心となり、取り組みを着実にグループ全体に浸透・定着させていく方針です。

## 災害リスク低減のためにBCPを策定

シチズングループは、従来から各社ごとに防災委員会などを設置し、災害時における防災計画を整備してきましたが、近年は大規模地震災害や台風など風水害による甚大な被害が相次いでおり、グループとしての「事業継続計画(BCP)」の策定が急務となっています。

2007年度は、シチズンビジネスエキスパートが「BCP委員会」を設立し、BCPの立案を開始。2008年度は、管理体制を含めたマニュアルづくりを行う予定で、今後はグループ各社へも情報提供していく予定です。



防災訓練

## グループ各社の取り組み

### ●防災訓練を強化

東京・所沢両事業所では、毎年、所属するグループ会社を対象とした防災訓練を棟やブロックごとに実施しており、2007年度は、東京で計13回、所沢で計9回実施しました。さらに自衛消防隊員による毎月のポンプ車点検(東京)や従業員による消火器・消火栓の操作訓練も実施しました。

### ●移設検知装置を標準装備

シチズンマシナリーは、工作機械の製造販売という業態特性を踏まえ、「安全保障貿易管理」を重要なリスクと位置づけています。その取り組みの一環として、2001年から業界に先駆けてアジア向けに「移設検知装置」の取り付けを開始。これは、機械が不正な移動を検知すると機械がロックされる装置で、2007年4月以降出荷する全機種・全製品に搭載しています。

# お客様との対話・CS向上

顧客満足のさらなる向上をめざし、すべての事業でお客様の声を活かした取り組みを継続しています。

## シチズン時計の取り組み

### ●CSの基本的な考え方

シチズン時計は、「顧客満足向上を武器に事業発展を目指そう!」を掲げて、お客様の声を活かしたさまざまな取り組みを行っています。

### ●製品を正しくお使いいただくために

安全に正しく製品をお使いいただくために、取扱説明書やマニュアルの作成にあたっては、見やすさ、読みやすさをテーマに、表現方法や文字の書体や大きさといった点について留意しています。また、2005年から、自社のWEBサイトに動画による操作ガイドを掲載しています。今後は、これらの説明書などを第三者からの評価を受けて改善していくことを検討していきます。

2007年度は、エコドライブ商品、電波時計商品に関する正確な商品知識を理解していただけるよう、新たに「クイックマニュアル」を配布しました(5万部)。また、金属バンドによる汚れ防止のために、お手入れに使う「バンド洗浄液」の普及活動を展開しました。

## 運針の様子を動画で表示

商品に添付した取扱説明書では、リュウズやボタンの操作時の針の動く様子がわかりにくい場合があります。そこで、自社のWEBサイトで、時計のイラスト上のボタンをクリックすると実際の商品と同じ動作で運針する動画の掲載を始めました。対象となる商品は2007年度に国内発売した多機能時計で、今後、拡充していく予定です。

また、米国市場では、独自の商品カタログに取り扱い説明を記載するとともに、希望者に動画入りのCDを配布しています。



時刻の合わせ方を示したWEB画面

### ●技術知識や情報検索システムを充実

お客様時計相談室では、製品の購入前の性能や材質への質問・相談や、購入後の操作方法の質問など、お客様のさまざまな声に応えています。質の高い対応を通じてお客様満足度を高めていけるよう、日頃から高機能・高性能製品に関わる技術知識の習得や情報検索システムの充実などに取り組んでいます。

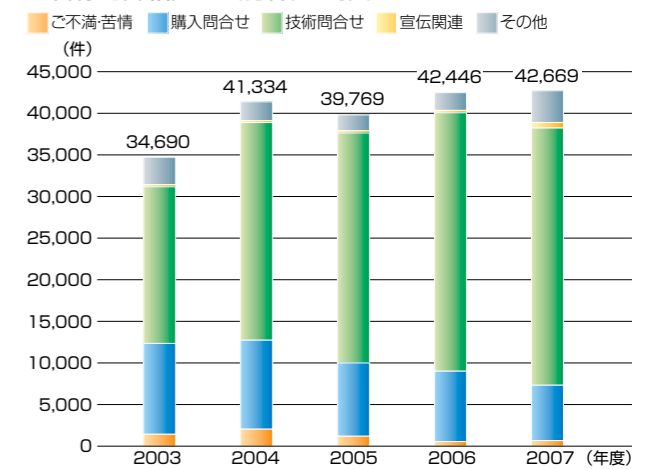


お客様相談室での対応の様子

### ●回答への満足度調査を実施

お客様時計相談室では、2007年5月から、eメールで相談を受け付けたお客様に対して、回答への満足度を5段階で評価いただく仕組みを導入しました。評価の結果は詳細に分析し、日々の業務改善に活かしています。

## お客様時計相談室受付件数の推移



お客様との対話・CS向上

●国内外でサポートサービスを実施

シチズン時計は、札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、福岡の各地にサポートサービスの拠点を有し、お客様に各種の情報を提供しています。修理品については、購入販売店経由ではなく、直接お預かりする体制としており、適切かつ迅速な対応に努めています。不具合情報は、修理部門、開発部門、生産部門などで定期的に情報交換し、商品開発や仕様の改善に活かしています。

海外では、「国際保証書」に記載した世界各地のサービスセンター約190カ所では修理に対応しています。このうちシチズン時計直営の15カ所では、サービス水準を維持・向上していくために、継続的に改善促進活動を展開しています。

●模造品対策

シチズン時計では、模造品による被害を防ぐための対策を強化しています。しかし、近年は正規品と見分けがつきにくい精巧な模造品も多くなっているため、国内時計メーカー4社で共同対策を進めています。

その一環として、2007年度にはタイや中国の税関関係者に対して、本物と偽物の見分け方の講習会を実施しました。この講習会では同時に電卓も紹介しましたが、その3日後には他社ブランドも含めて11万台もの電卓の摘発に成功するなど、大きな成果がありました。

シチズングループは、シチズンブランドを愛していただくお客様のために、今後も継続して模造品対策に力を入れていきます。



タイでの講習会風景

グループ各社の取り組み

●お客様満足度調査を実施

シチズン電子では、毎年2月に「お客様満足度調査」を実施しています。調査は購買、品質、物流の各担当者がそれぞれの項目を細かく分け、アンケート形式で実施しています。改善が必要な回答については、次年度の方針管理実施項目に反映し、具体的な改善につなげています。

●品質向上会議で苦情の再発防止を討議

シチズンファインテックでは、お客様からの相談・要望・苦情などに「顧客クレーム処理規定※」を設けて対応しています。苦情については「品質向上会議」で再発防止策を討議するほか、関連部門の担当者への指導を通じて防止策を徹底しています。

※「なぜなぜ解析」による真因究明や是正処置内容の検証、改善後のフォローアップなどを定めている

●7か国語に対応した電子マニュアルを整備

シチズンマシナリーは、「顧客満足度世界一」に向け、製品を正しく安全にお使いいただくための取り組みに力を入れています。

たとえば、すべての製品にインダストリアルデザイナーを起用し、人間工学的な観点から安全性を追求しています。また、機械操作のためのディスプレイは色弱のお客様にも配慮した色使いをしています。さらに、ユーザー視点に立った取扱説明書やマニュアル作成にも注力しています。

2007年度からは、PDFファイルを用いた電子マニュアルを整備しました。また、海外のお客様も多いことから、国内で日本語・英語・中国語版を発行。ドイツ語・フランス語・スペイン語・韓国語版を各国で発行するなど幅広い言語に対応しました。



幅広い言語に対応したマニュアル

●バリアフリー化などへの対応

ボウリング場や飲食店、アイススケートリンクなどを運営するシチズンプラザでは、不特定多数のお客様が集まることに配慮して、階段へのスロープの設置など施設のバリアフリー化に取り組んでいます。また、未成年者の飲酒や喫煙を防止するために、テナントの飲食店に店員教育を要請するほか、独自に館内を巡回しています。



ボウリング場

●プログラミングスクールを開催

シチズンマシナリーでは、製品を安全に正しくご利用いただき、また工作機械の性能を最大限に引き出してご活用いただけるよう、年間約500名のお客様を対象にプログラミングスクールを開催しています。お客様の社内教育の一環として定着している例もあるなど、好評を博しています。今後もスクール教育ソフトの充実などを図っていきます。



プログラミングスクール

Voice お客様の声を製品開発や販売活動に反映

シチズン・システムズでは、電子機器や健康機器などの商品を開発・販売しています。なかでも健康機器は人々の関心も高く、お客様の声に耳を傾けることなしに新たな商品づくりはできません。また、どなたにも安心して商品をご利用いただけるよう、商品自体の安全性を高めると同時に、電子血圧計、電子体温計、歩数計、体重計、体脂肪計などにユニバーサルデザインを採用。さらに、薬事法や計量法を基本に、パッケージや取扱説明書にイラストを多用したり書体や活字の大きさを改善するなど、商品を正しくお使いいただくための工夫にも力を注いでいます。「お客様相談室」では、お客様からのご相談やご要望、疑問点や不明点

にお応えするとともにご指摘や苦情にも対応しています。対応にあたっては、一人ひとりのお客様のご意見に真摯に向き合うことを基本に、お客様の声をスピーディに商品開発や改善につなげていけるよう、情報をデータベース化。いわゆる「見える化」を推進し、毎月末に関係部門が集まって実施する改善策の検討に活かしています。

シチズン・システムズ  
CS推進センター お客様相談室 室長  
清水 英樹



わかりやすさ、読みやすさに配慮した取扱説明書の事例  
(電子血圧計 CH433B)



# お取引先とのより良い関係づくり

ビジネスパートナーであるお取引先とともに発展・成長していくために  
公正で透明な取引の実現と相互信頼関係を構築する対話を図っています。

## 購買の基本的な考え方

●ともに発展・成長し続ける信頼関係の構築をめざして  
シチズングループは、ビジネスパートナーであるお取引先とともに発展・成長していくことをめざしています。

資材やサービスの調達活動にあたっては、「市民に愛され市民に貢献する」という企業理念のもと、各種法令やシチズングループ企業行動憲章(P11)に則るとともに、グループ下請法遵守活動を強力に推進し、より公正で透明な取引と相互信頼関係の構築を進めています。

2007年度からは、純粋持株会社体制への移行に伴い、営業や生産などの現場をもつ各事業会社の調達機能を強化し、お取引先との対話を積極的に行うなど、より緊密な連携体制づくりを進めました。また同時に、グループ会社間の連携を図るために、各社の購買部門が集まる情報交換会も行っています。

## CSR調達の推進

●評価基準に「環境保護」「人権尊重」の項目を追加  
シチズングループは、法令の遵守や環境・人権への配慮など、国連グローバル・コンパクトの10原則をご理解いただき、CSRを積極的に果たすお取引先と強固なパートナーシップを構築していきたいと考えています。

そのために、お取引先に対する評価基準であるMQCD(経営、品質、コスト、納期)に、2006年度から「環境保護」や「人権尊重」「サービス・技術」といった評価基準を盛り込んだ「お取引

先評価基準」の策定に着手し、純粋持株会社への移行を機にグループ標準としての基準づくりに取り組んでいます。

2008年度は、これまでの取り組みをもとに、評価内容の一層の充実を図るとともに、シチズングループとしてのCSR調達の指針づくりに取り組んでいきます。

## グループ各社の取り組み

●CSRの観点から購買管理規程の改定に着手  
シチズン電子では、国内外に広がるサプライヤーとのより良い関係づくりのために、適宜ミーティングを実施しています。

2007年度は、市場動向、価格、品質、デリバリー、環境管理などの情報交換を行いました。また、独自にCSR調達を推進しており、今後はCSRの観点から「購買管理規程」の改定に取り組んでいく計画です。

●年1回の監査を実施  
シチズンミヨタでは、購買管理規程に基づき、資材物流部が作成した手順書に沿って調達先を選定し、年1回、監査を実施。必要な箇所については改善を要請、確認しています。また、日常的なミーティングも実施しており、2007年度のミーティングでは、購入部材の市場動向、価格、VE\*提案、リードタイム、環境取り組みなどについて意見交換しました。

さらに、2007年度の下期からは、「CSR調達方針」の策定に着手しています。

\* VE: Value Engineering。製品やサービスの「価値」を、それが果たすべき「機能」とそのためにかける「コスト」との関係で把握し、その価値を高めるための手法

## Voice 調達サポート部から



シチズンビジネス  
エキスパート  
調達サポート部 部長  
尾崎 正志

原材料コストの削減や省資源ニーズへの対応、高品質な部材の調達、最適納期調達など、購買部門に求められる役割はますます多様化しています。こうしたなか、シチズンビジネスエキスパートの調達サポート部は、状況情報の交換をはじめとするお取引先との日常的なコミュニケーション活動はもとより、グループ各社の購買担当による工場見学会の実施、お取引先による技術セミナーや出張展示会の開催のサポートなど、お取引先との相互理解、より良い関係づくりに努めています。



出張展示会の様子

# 従業員のために、従業員とともに

人間一人ひとりを尊重し、その多様性を認め、  
誰もが安心して快適に働ける環境づくりに努めています。

## 多様性の尊重

●グループ方針  
シチズングループは、人間一人ひとりを尊重し、その多様性を認め、誰もが安心して快適に働ける環境づくりをすることが企業の責務であると考えています。

●採用活動を計画的・継続的に実施  
シチズングループは、長期的視野に立った定期的な新卒採用、必要により実施する中途採用、業務に応じて対応する契約社員や派遣社員の確保など、さまざまなニーズに対応した採用活動を計画的・継続的に実施しています。雇用にあたっては、一人ひとりの能力・適性・意欲を重視して、機会の均等と多様性の確保に努めています。

●女性の職域拡大に向けて  
女性の活用については、「性別を問わず各人が最大限能力を發揮できるように、各部門での状況に即したマネジメントをすること」をグループの基本方針としています。

採用や配属は各社の裁量としていますが、相対的に女性の活用や登用が遅れている事業会社もあるため、今後はグループ各社の事情を踏まえた長期計画づくりや具体的な取り組みを開始することが必要と考えています。

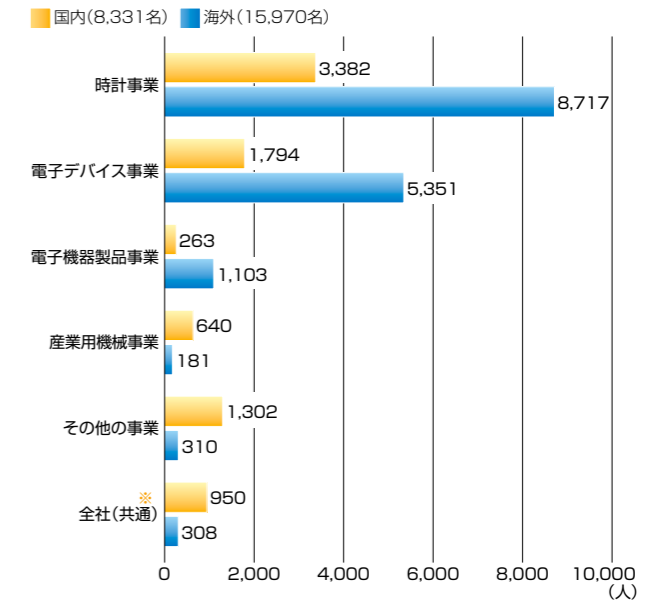
●障がい者雇用の推進  
「共に働く」を基本方針に、障がい者雇用に積極的に取り組んでいます。2007年度の雇用率は、法令に基づく届出(6月1日現在)では前年度を下回りましたが、その後の採用活動を通じて2008年3月末時点では前年並みまで改善しました。  
今後も引き続き雇用拡大・職域拡大に努めていきます。

●高齢者継続雇用を実施  
シチズングループは、2006年4月施行の「改正高齢者雇用安定法」に対応して、定年退職後、本人が希望する場合に一定の条件のもとで継続的に再雇用契約をする「エルダーパートナー制度」を導入しています。

今後も、可能な限り高齢者の雇用の場を確保するよう努めていきますが、一方で、従業員の平均年齢が高くなる傾向にある

ため、企業の活力という面から、職場の人員構成上のバランスや新たな人事施策の立案などを通じて法律の趣旨を踏まえた運用に努めていきます。

## 事業セグメント別従業員数(2008年3月31日現在)



\* 全社(共通): 特定のセグメントに区分できない管理部門に所属している従業員

## 採用状況(グループ主要19社)

	新卒採用		中途採用	
	2007年度		2007年度	
男	122名	52名		
女	41名	35名		
計	163名	87名		

## 障がい者雇用状況(グループ主要19社)

	2006年度	2007年度
雇用率	1.67%	1.64%

(注)各社の公共職業安定所あて報告状況<6月1日現在>をもとに集計

人材の育成

●グループ方針

シチズングループは、各事業会社の特性に応じた人材を育成するとともに、全体最適の視点から、さまざまな業務に適應できる人材の育成にも注力しています。個々のグループ会社が立案する独自の人材育成に加えて、今後もシチズンホールディングスがグループ全体を対象としたさまざまな人材育成の機会をさらに充実させるなど、総合的な環境を整備していく計画です。

●グループ共通の階層別人材育成プログラムを導入

シチズンホールディングスは、グループ全体の視点から、職種を問わず、各階層を対象にしたグループ共通の教育プログラムを各社に提供していく計画を進めています。

2007年度からは、階層別人材育成プログラムを「シチズンユニバーシティ」として体系化。新入社員研修、30歳節目研修、新任管理職研修などで活用しています。

今後も従業員のニーズを踏まえながら、グループ社員の育成インフラとして内容の充実を図っていきます。



グループ新入社員研修

●時計事業における「能力開発体系」を構築

シチズン時計では、2007年4月の新体制発足を契機に、社内の活性化および個々人のモチベーションとレベルアップをめざして、新たに「能力開発体系」を構築しました。

この体系は、「リーガルマインド教育」「ヒューマン教育」「ゼネラルテクニカル教育」「ウオッチテクニカル教育(時計学校)」の4コースから成り、それぞれ上級・中級・基礎のレベルに分かれています。たとえば、「ゼネラルテクニカル教育」の基礎レベルには、従業員全員を対象とした簡単な時計組立技能を習得できるカリキュラムもあります。

現在、各コースにおけるカリキュラムのさらなる充実を図りながら、時計事業の一層のレベルアップをめざして、時計関連グループ企業にも展開しています。

ワークライフバランス

●グループ方針

シチズングループは、仕事と生活を両立させながら誰もが働きやすい仕組みづくり——ワークライフバランスに取り組んでいます。

●各種制度を弾力的に運用

シチズングループは、プール休暇(失効年休の保存積立制度)の使用や、職場の実情に応じた勤務形態の弾力的な運用など、各種制度を従業員が取得しやすい環境づくりに取り組んでいます。

2007年度は、次世代育成支援対策推進法の施行を受けて、とくに育児に関わる従業員の仕事と家庭生活の両立支援に重点を置いて活動しました。なかでも、シチズン時計などではプール休暇の取得を2時間単位で可能とし、好評を得ています。

2007年度の育児休職制度および介護休職制度の取得者は下表の通りです。

育児休職制度利用状況(グループ主要19社)

	2006年度	2007年度
男	0名	0名
女	42名	50名
計	42名	50名

介護休職制度利用状況(グループ主要19社)

	2006年度	2007年度
男	0名	0名
女	2名	2名
計	2名	2名

健康・安全で働きやすい職場づくり

●グループ方針

東京・所沢・中野の3事業所では、従業員の安全と健康を守るため、「健康経営」のスローガンのもと、労働安全衛生に関する明確な目標と具体的な行動計画を作成し、活動を推進しています。今後は、グループ会社間の連携をより密にし、先進的な事例を各社が展開していくなど、快適な職場環境づくりを推進していきます。

●セクハラ、パワハラ防止の取り組みを推進

2007年4月にセクシャルハラスメント防止のためのガイドラインを作成し、グループ各社に展開しています。今後はパワーハラスメント防止に関しても同様にガイドライン作成およびグループ各社への展開を進めていきます。

●グループ安全衛生活動報告会を定期的開催

安全衛生の最大の目標は、休業災害ゼロです。小さな事故の防止が重大事故の防止につながるの考えから、シチズングループは、年間活動計画に沿ったRST(労働省方式セーフティトレーニング)・KYT(危険予知トレーニング)などの安全衛生教育を実施するとともに、安全衛生委員会において、過去の事故事例を検証し再発防止を図っています。また、事故が起こった場合を想定した緊急連絡体制の整備や訓練を実施しています。

また、「グループ安全衛生活動報告会」を定期的開催し、グループ各社の無災害に向けた活動を確認するとともに、安全衛生教育や防火・防災、メンタルヘルス対策、BCP(事業継続計画)についての情報交換を通じて活動のレベルアップを図っています。



グループ安全衛生活動報告会

災害発生状況(グループ主要19社)

	2006年度	2007年度
死亡事故数	0件	0件
休業事故数	7件	6件

●健康診断後の保健指導、各種サポートを実施

シチズングループでは、従業員が心身ともに健康な状態で働くことができるように、また、病気を抱える従業員が安心して働くことができるよう、さまざまな活動を行っています。

健康診断に関しては、診断結果をもとに、必要な従業員には保健指導を行い、フォローを継続しています。また、禁煙サポートやウォーキングイベントを行い、従業員の健康増進活動をサポートしています。これらの結果、健康診断のデータ改善や、事業所の喫煙率が低下するなどの成果が上がっています。

●メンタルヘルス活動を強化

東京・所沢・中野の3事業所ではメンタルヘルス委員会を組織し、各種研修をはじめ、ストレスチェック、職場のストレス判定、時間外労働の多い従業員に対する面談などを実施しています。研修会は新入社員、中堅社員、管理職などの階層に分け、適切な教育を実施しています。2006年度からは、これらの活動に加えて、各職場を巡回するなど、より実践的な取り組みを開始しています。

2007年度からは、職場のストレス判定を行ったすべての部署の所属長が従業員に結果を説明するようにしました。

●海外での安全性確保のために危険情報を定期発信

海外での業務の安全確保に関しては、シチズン時計の人事部が窓口となり、適宜現地調査を実施し、「海外安全通信」を定期発行するなど、グループ各社に危険情報を提供しています。また、外部機関によるセミナーや専門コンサルタントによる啓発活動なども併せて実施しています。

人権と労使関係

●健全な労使関係の構築

シチズングループの各社では、経営施策や労働条件について、従業員を代表する労働組合と会社の双方が互いの考え方を尊重しつつ定期的に交渉・協議しており、安定した労使関係を構築しています。海外のグループ会社においては、各国の法令などに基づき、グループ各社が労働組合や従業員代表と話し合いを行っています。

今後も、グループ各社の一層の企業価値向上と従業員の満足度の向上を図っていくため、グループ運営体制や事業の再編などをテーマに協議を進めていきます。

# 地域社会とともに

「市民に愛され市民に貢献する」企業理念をもとに  
地域社会・国際社会と調和するさまざまな社会貢献活動を推進しています。

## 社会貢献活動

地域社会  
<http://www.citizen.co.jp/social/region/area/index.html>

シチズングループは、2007年4月に制定したシチズングループ企業行動憲章(第5条)を基本方針として社会貢献活動に取り組んでいます。活動は、シチズンホールディングスのCSR室が中心となって推進しています。

### 社会貢献活動に関する基本方針 (シチズングループ企業行動憲章第5条)

「良き企業市民として、地域社会との共生を大切にし、社会貢献活動に努めます」

- (1) 社会の一員として、社会に役立つ事業活動を行い、社会とともに歩む“良き企業市民”としての役割を果たしていきます。
- (2) 地域社会とのつながりを大切にします。各地域の行事にも積極的に参加し、地域の方々との交流を通して、地域の活性化に協力していきます。
- (3) 社会貢献活動を通して、社会との関係を一段と深めることにより、社内に柔軟かつ創造的な文化が醸成されることを目指します。
- (4) NPO/NGO、ボランティア団体、地域社会等、社会貢献活動を実践するために必要なパートナーとの連携を行います。

発効日 2007年4月6日  
シチズングループ経営戦略会議にて制定

## 「2007年度シチズン・オブ・ザ・イヤー」を選定

市民主役の時代といわれるなか、社名に「CITIZEN(市民)」を掲げるシチズンホールディングスは、広い視野から市民を顕彰する賞として、創立60周年を記念し、1990年に「シチズン・オブ・ザ・イヤー(略称「シチズン賞」)」を創設しました。同賞は、日本人および在日外国人のなかから、市民に感動を与えた人、市民社会の発展や幸せ・魅力づくりに貢献した市民を毎年選り、表彰する制度です。

18回目となる2007年度は、以下の方々を受賞しました。

### ●西谷 勲さん(福岡県中間市)

東京都荒川区立第九中学校の夜間学級宛てに、寄付金と激励の手紙を50年以上も毎月欠かさず送り続けています。



### ●志賀中学校の卒業生有志の皆さん(福岡県福岡市)

志賀中学校の卒業生有志は、高校からの下校時は毎日、また利用のたびに、自分たちが利用する電車内のごみ拾いなどの美化に努めてきました。



### ●谷垣 雄三さん(ニジェール共和国 テッサワ市)

慢性的な外科医不足に悩む西アフリカ・ニジェールで25年以上にわたって医療活動に携わるとともに、私財を投じて病院を建設するなど医療環境の整備にも力を注いでいます。



「2007年度シチズン・オブ・ザ・イヤー」表彰式

## 「いわて銀河100kmチャレンジマラソン」に協賛

シチズン東北では、岩手県で毎年行われている「いわて銀河100kmチャレンジマラソン」に協賛しています。2007年度は「シチズン」の社名の名づけ親である後藤新平伯の生誕150年記念事業の一環として開催されました。従業員はゴール地点などでボランティアスタッフとして運営にも参加しました。



スタート風景

## 職場体験学習、インターンシップを実施

シチズングループ各社は、中学生の職場体験学習やインターンシップを積極的に受け入れています。受け入れにあたっては、勤労観や職業観をテーマとし、働く意義や職業に対する知識、意識を高めるよう配慮しています。

シチズンホールディングスおよびシチズン時計では、2007年度に近隣の中学生を受け入れ、時計学校の体験入学や時計の物流職場体験を実施しました。また、2006年から継続して2日間の夏休み親子体験学習を実施しており、2007年度は100名以上の小学生親子が参加し、時計資料室の見学と「日時計」づくりを行いました。



職場体験学習

## 「100万本植樹運動」に参加

シチズン電子は、山梨県と財団法人山梨県緑化推進機構が主催する「100万本植樹運動」に参加しています。2007年度は、忍野村の山林で行われた植樹活動に、新入社員を含む従業員23名が参加し、ヒノキを植樹しました。



100万本植樹運動

## 卓球教室を開催

創部以来、40有余年の伝統を誇るシチズンホールディングスの卓球部は、北海道から沖縄まで、全国各地で卓球教室や講習会を行っています。2007年度は、8つの都県で計14回実施し、1990名の方が参加しました。また、選手たちは、地元のラジオ局、FM西東京にも出演するなど、幅広い活動を通じて地域の人々とのコミュニケーションを図っています。



卓球教室

## 環境保護への想いを伝えるイベントを開催

CITIZEN WATCH (CHINA) CO., LTD.では、「環境保護のために私たち一般市民に何ができるのか?」をテーマに討議し、「なるべく車に乗らないで歩くこと」を社内に働きかけています。また、健康にも役立つこの取り組みを、いわゆる草の根運動として多くの人に広げていけるよう、2007年7月に、北京市内を従業員有志が歩くイベントを開催。歩きながらシチズングループの企業理念や商品づくりのポリシー、環境保護への想いを記載したパンフレットを配布し、活動に対する共感の輪を広げていきました。



北京市内を歩くイベント

## モスクワ弁論大会に協賛

シチズン時計モスクワ駐在事務所では、2005年から毎年、日本語を学ぶロシア人学生を対象にモスクワで開催される「CIS学生日本語弁論大会」(主催:日本大使館、CIS日本語教師会)の参加者や優秀者への賞品を協賛しています。



モスクワでの弁論大会

# シチズングループの環境経営

シチズングループは、社会的責任の一つである環境保全への姿勢を明確にするために、「シチズン環境社会ビジョン(2025)」を策定しました。

## 環境社会ビジョンと環境長期計画

持続可能な社会のために、そして、これからの地球環境のために、シチズングループはどのような活動を行うべきか——その方向を定めたのが、「シチズン環境社会ビジョン(2025)」です。

シチズングループは、「市民に愛され市民に貢献する」を企業理念に、常に人々の身近にあり、人々の役に立ち、人にやさしく、人間らしさを尊ぶ製品の提供を真摯に追求し続けています。環境保全への取り組みもまた同様に、常に人々の豊かな未来を見つめ、人々が心豊かに安心して暮らせる持続可能な市民社会を築くために成すべきことを積極的に実践していきたいと考えています。

シチズン環境社会ビジョン(2025)は、地道で確実な取り組みの積み重ねの上にこそ実現できるものだと考えています。そのため、2010年度に到達しておくべき姿を示したものが「シチズン環境長期計画2010」で、「環境経営の推進」「環境配慮型製品の推進」「工場における環境配慮の推進」「エコライフスタイルの啓発・推進」を4つの柱に、着実に実践していきます。

これらに基づき、シチズングループが生み出すすべての製品を環境配慮型製品とすること、すべての生産拠点でCO<sub>2</sub>排出量を減らし、ごみゼロを実現することをめざし、循環型社会の一員として社会的責任を果たしていきます。

### シチズン環境社会ビジョン(2025)

シチズンは  
『市民に愛され市民に貢献する』  
という理念に基づき、  
人々が心豊かに安心して暮らせる  
持続可能な市民社会に貢献します。  
シチズンは“一番近くで”  
地球と人にやさしい製品をお届けします。

2004年7月20日策定  
2007年4月 1日改訂

### シチズン環境長期計画 2010

- **環境経営の推進**
  1. グローバルな環境法規制および潮流への積極的対応
  2. ステークホルダーとのコミュニケーションおよび経営への反映
  3. 環境経営のグループ会社への展開
- **環境配慮型製品の推進**
  1. 製品の環境負荷低減
    - ① 企画・開発時での配慮
      - 製品の小型化の促進
      - 部品の共通化、素材の統一化の強化
      - 長寿命製品の開発
      - LCAの活用
    - ② 使用時での配慮
      - 省エネルギー製品開発の促進
      - 電池交換不要の製品開発の促進
    - ③ 廃棄時での配慮
      - 再資源化の推進
    - ④ 包装での配慮
      - 包装材料のリユースへの取り組み
      - 包装材料のマテリアル・リサイクルへの取り組み
      - 包装材料の減量化
  2. 製品の環境負荷情報の公表
- **工場における環境配慮の推進**
  1. 資源の有効活用
    - 資源の効率活用
    - ごみゼロの促進
    - 化学物質排出量の削減強化
  2. CO<sub>2</sub>排出量の削減
    - CO<sub>2</sub>排出量の削減(2000年度基準で-10%)
    - エネルギーシステムの高効率化
  3. グリーン調達強化
    - 調達先、供給先と協力して製品に含まれる化学物質の管理体制の強化
  4. 環境技術の推進
    - グローバルな環境規制に対応する技術の推進
- **エコライフスタイルの啓発・推進(持続可能な社会への寄与)**
  1. 環境配慮型製品の普及・広報
  2. 人材育成
    - 社員教育体制の整備
  3. 地域社会とのコミュニケーション
    - 行政・地域社会とのコミュニケーションの推進

2004年7月20日策定  
2007年4月 1日改訂

## 2007年度環境目標・実績と2008年度環境目標

○ 達成 △ ほぼ達成 × 未達成

2007年度目標	2007年度実績	自己評価	2008年度目標	参照
<b>1. 環境配慮型製品の充実</b>			<b>1. 環境配慮型製品の充実</b>	
新規モデル環境配慮型製品率 80% (2008年度 100%)	4製品群で達成、1製品群で未達成 (88%)	△	新規モデル環境配慮型製品率 100%	P33
LCAの活用	LCA基礎技術を基に 種々製品に展開	○	スーパー環境配慮型製品の開発	
環境負荷情報の開示	水素ガスセンサーの LCAデータの開示	○	LCAの活用	
<b>2. グリーン調達の実現</b>			<b>2. 環境にやさしい事業活動</b>	
取引先評価システムの構築	システム構築には至らず	×	グリーン調達の運用の充実 (2008年度から「環境配慮型製品の 充実」の管理項目に移行)	P34
RoHS指令*遵守状況の継続確認	リスクの高い購入品を ハイリスク品と定義し、 検証手順を明確化	○	REACHに対応した製品含有 化学物質の管理システム構築準備 (2008年度から「環境配慮型製品の 充実」の管理項目に移行)	
<b>3. 環境にやさしい事業活動</b>			<b>2. 環境にやさしい事業活動</b>	
各部門1テーマ以上実施(東京・所沢)	(東京:31部門)82テーマ実施 (所沢:11部門)44テーマ実施	○	各部門1テーマ以上実施(東京・所沢)	P29, 30
<b>4. 地球温暖化ガスの削減</b>			<b>3. 地球温暖化ガスの削減</b>	
1) 省エネ活動によるCO <sub>2</sub> 削減			1) 省エネ活動によるCO <sub>2</sub> 削減	P35
(東京)CO <sub>2</sub> 排出量削減 1999年度比▲41%(14,050 t-CO <sub>2</sub> )	▲41%(13,834t-CO <sub>2</sub> )	○	(東京)CO <sub>2</sub> 排出量削減 1999年度比▲44%(13,300 t-CO <sub>2</sub> )	
(所沢)CO <sub>2</sub> 排出量削減 1999年度比▲14%(10,455 t-CO <sub>2</sub> )	▲13%(10,623t-CO <sub>2</sub> )	×	(所沢)CO <sub>2</sub> 排出量削減 1999年度比▲14%(10,533 t-CO <sub>2</sub> )	
(グループ)CO <sub>2</sub> 排出量削減 2006年度比▲1%(売上高原単位)	10%(売上高原単位)	×	(グループ)CO <sub>2</sub> 排出量削減 2007年度比▲1%(売上高原単位)	
<b>5. 廃棄物削減活動の推進</b>			<b>4. 廃棄物削減活動の推進</b>	
(東京)産業廃棄物の削減 維持管理	1999年度比▲73%(149t)	○	(東京)産業廃棄物の削減 維持管理	P36
(所沢)産業廃棄物の削減 維持管理	1999年度比▲59%(70t)	○	(所沢)産業廃棄物の削減 維持管理	
(グループ)廃棄物量削減 2006年度比▲1%(売上高原単位)	9%(売上高原単位)	×	(グループ)廃棄物量削減 2007年度比▲1%(売上高原単位)	
(グループ)再資源化率 95%	98%	○	(グループ)再資源化率 98%	
<b>6. 化学物質の削減</b>			<b>5. 化学物質の削減</b>	
(グループ)塩素系有機溶剤& 代替フロン 全廃の確認	2008年4月完了	△	(グループ)シアン化合物の 代替化の推進	P37

東京事業所:シチズンホールディングス、シチズンテクノロジーセンター、シチズンビジネスエキスパート、シチズン時計、シチズン電子、シチズンシステムズ、  
シチズン物流サービス  
所沢事業所:シチズンテクノロジーセンター、シチズンビジネスエキスパート、シチズン時計

\* RoHS指令:電子・電気機器中の特定6物質(鉛、カドミウム、水銀、六価クロム、PBB、PBDE)の使用を制限するEU指令。

# 環境マネジメント

グループを横断した環境管理体制を構築して、効率的かつ確実な成果を出せる環境経営を進めています。

## 環境経営推進体制

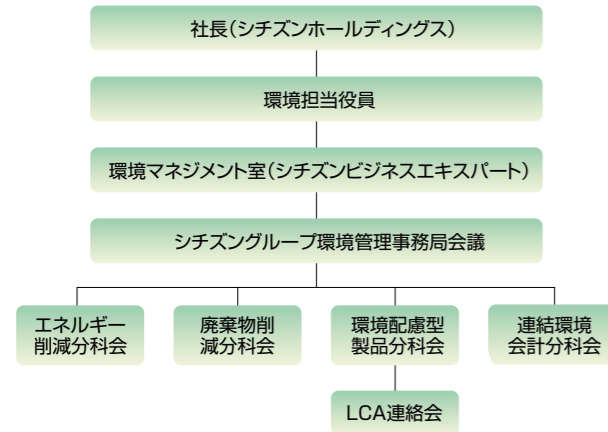
ISO14001認証取得状況  
http://www.citizen.co.jp/social/kankyo/iso.html

シチズングループは、効率的かつ確実に環境経営を推進するため、グループ横断の環境管理体制を構築しています。

年2回、国内19社の環境担当責任者が集まって「環境管理事務局会議」を開催し、各社の活動状況を把握するとともに、年度の環境経営方針、共通課題を検討・決定しています。その下部組織として、「エネルギー削減」「廃棄物削減」「環境配慮型製品」「連結環境会計」の4つの専門分科会があり、それぞれ具体的な施策を立案しています。

これらの組織を統轄し、グループの環境経営の中核機能を担うシチズンビジネスエキスパートの環境マネジメント室では、これらすべての活動が全体最適となるよう努めています。

### 環境経営推進体制



## 生産会社の環境マネジメント

国内16の生産会社は、すべてISO14001の認証を取得しており、各社ごとに環境管理活動を推進しています。

海外の18の生産会社は、環境配慮型製品を製造する上で重要となるグリーン調達や化学物質管理に重点を置くとともに、それぞれの地域に適した環境活動を展開しながら、順次ISO14001の認証取得を進めています。

## 環境教育・訓練

環境経営を推進するためには、グループの従業員全員が環境活動の重要性を認識することが不可欠です。

シチズンでは、各社の教育体系に基づく新入社員教育、新任管理職研修などに環境教育プログラムを組み込んでいます。これらに加えて、環境マネジメント室が計画する各部門の環境実務担当者を対象にした「環境担当者教育」と「ISO14001の内部監査員養成教育」をそれぞれ年1回実施しています。また、毒劇物や危険物を扱う生産部門においては、緊急事態を想定した訓練も実施しています。

さらに、資格取得を奨励する独自の「ビジネスライセンス制度」を設け、公害防止管理者、エネルギー管理士などの公的資格の取得をバックアップしています。

### 事例紹介

広州務冠電子有限公司／  
領冠電子(梧州)有限公司

#### 中国現地法人での教育実施例

シチズンミヨタの中国現地法人2社では、環境教育に注力しています。

広州務冠電子では、「一人ひとりが環境意識を高め、次世代に住みよい環境を!」をスローガンに環境保全活動を展開しています。2007年度は、RoHS対応やごみの分別処理をテーマとする教育を実施。中国現地法人でRoHS検査が可能になったほか、従業員の環境意識向上が顕著に現れています。

領冠電子(梧州)では、120人の幹部を対象にISO14001に関する教育を年2回実施し、運用のレベルアップにつなげています。



中国現地法人での環境教育

## 環境監査

東京・所沢サイト(東京事業所と所沢事業所)では、年1回のISO審査機関による外部監査と年2回の内部監査を実施しています。

内部監査は、内部監査員資格者で監査チームを編成して実施しています。東京・所沢サイトでは、毎年20名以上の内部環境監査員を養成しています。

2007年度の外部監査で不適合と指摘された2件については是正を完了し、観察事項についても改善しました。一方、内部環境監査で判明した合計9件の不適合については該当部門から提出された是正処置報告書によって是正完了を確認しました。

東京・所沢サイト以外の監査は、ISO14001認証取得会社各社で実施しています。

## 環境リスクマネジメント

シチズングループでは、環境法規制の遵守、RoHS指令対象物質の管理、廃棄物・リサイクルガバナンスの構築、環境関連設備の不備・事故防止、土壌・地下水汚染対策などを環境リスクマネジメントの対象としており、環境管理事務局会議での情報交換を通じて有効な施策をグループ各社に適用しています。

2007年度は、化学物質管理を徹底するため、国内外約60工場について書類による事前調査を完了。2008年は担当者が対象工場を訪問し、化学物質管理のガイドラインを策定する予定です。また今後は、全工場の監査を2年で一巡するよう計画を進めていきます。

### ●土壌・地下水調査と対策状況

2006年度に、国内外の生産拠点で有害物質の使用時などのような対策を行ったかを調べるために「使用履歴調査」を実施し、対応を5段階で評価しました。現在、汚染リスクが高いと思われる拠点については、順次、土壌や地下水の自主調査を行っています。自主調査の結果、汚染が判明した拠点については、行政に報告し、指導を仰ぎながら対策を実施しています。

### 自主調査の結果と対策状況

事業所名	汚染物質	対策	対策状況
シチズンホールディングス 東京事業所	鉛、フッ素、六価クロム、シアン	舗装	2008年5月完了
シチズンホールディングス 所沢事業所	フッ素	舗装および封じ込め	2007年5月完了
シチズン埼玉	鉛	除去	2008年3月完了
御代田地区3社 シチズンミヨタ、 シチズンファインテック、 シチズンマシナリー	揮発性有機化合物	揚水曝気および活性炭吸着	2006年4月から対策継続中

### ●シチズン東北の揮発性有機化合物の地下水汚染浄化状況

シチズン東北は、2006年6月に判明し、「CSR報告書2007」でも報告した揮発性有機化合物による地下水汚染について、汚染地下水が敷地外に流出しないようにするための「地下水の拡散防止対策工事」と「土壌汚染源の浄化工事」の二つの対策を実施することにしました。

地下水拡散防止対策工事では、2007年5月に地下水下流側に地下水浄化フィルター(PRB:透過反応壁)と遮水壁(矢板)を設置しました(総延長240m)。その後、3ヵ月ごとに地下水下流側でモニタリングしていますが、現在まで揮発性有機化合物は検出されていません。今後もモニタリングを継続し、行政への定期報告を継続します。

土壌汚染源の浄化については、汚染源が操業中の建屋の下にあることから、生産設備を2008年4月に竣工した新棟に移動した上で、2008年度中に土壌汚染源の浄化を行う予定です。なお、汚染の原因となった揮発性有機化合物の洗浄液は、2006年3月までに炭化水素系の洗浄液、あるいは水系の洗浄液への切り替えを完了しています。



地下水拡散防止対策工事状況

### ●シチズン電子八戸の廃液漏洩事故について

2007年6月、工場増設工事時に工場棟と廃液処理棟間に敷設している配管ピット内部で廃液配水管と継ぎ手部に亀裂による漏液を発見しました。原因は、1994年12月に発生した「三陸はるか沖地震」の際に生じた亀裂が、経年により進行して漏液が始まったためと推測しています。

土壌分析では漏液直下の土壌がpH4.4~6.5の酸性であることが判明したことから、直ちに八戸市に報告し、土壌中和計画を策定、現在浄化施策を実施しています。同時に、耐震対策として耐震構造配管への変更と、万一液が漏れた場合でも拡散を防げるように配管ピット内部のコーティングを行いました。また、この事故をグループ各社に周知し、すべての工場で点検と防止策を講じるよう徹底しています。



# 事業活動と環境負荷

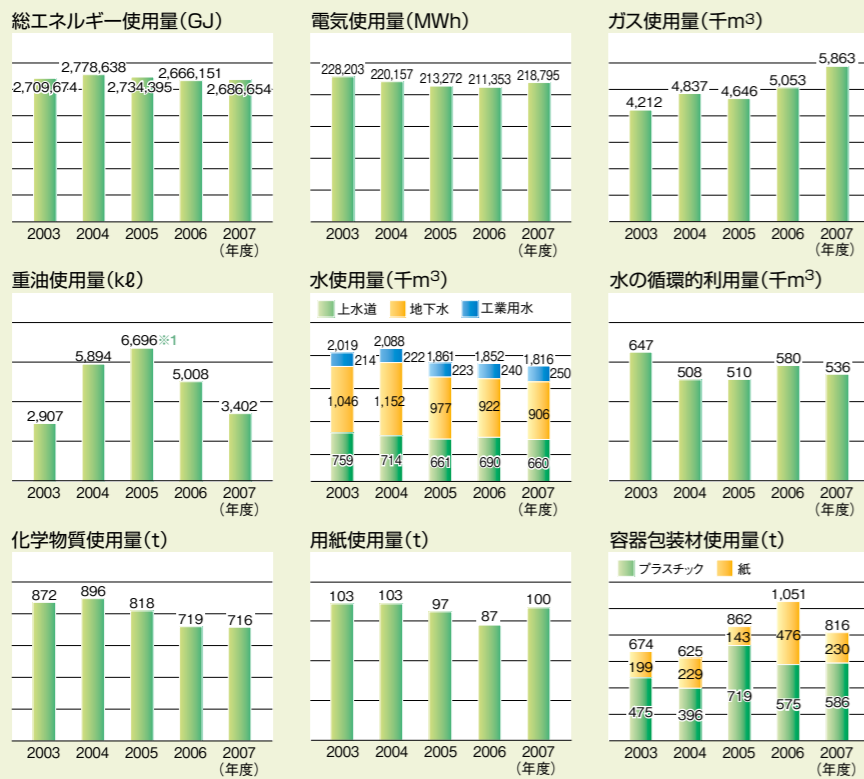
グループ全体のエネルギー・化学物質などの投入量、CO<sub>2</sub>や廃棄物などの排出量を的確に把握し、計画的な環境負荷低減活動に活かしています。

- シチズングループの環境負荷状況  
http://www.citizen.co.jp/social/kankyo/group.html
- 環境会計  
http://www.citizen.co.jp/social/kankyo/accounting.html
- 日本におけるシチズングループの環境負荷の位置づけ  
http://www.citizen.co.jp/social/kankyo/position.html

## INPUT

総エネルギー使用量(GJ)	国内	2,686,654	化学物質使用量(t)	国内	716
	海外	885,936		海外	1,620
水使用量(千m <sup>3</sup> )	国内	1,816	容器包装材使用量(t)	国内	816
	海外	1,588		海外	820
水の循環的利用量(千m <sup>3</sup> )	国内	536			
	海外	1			

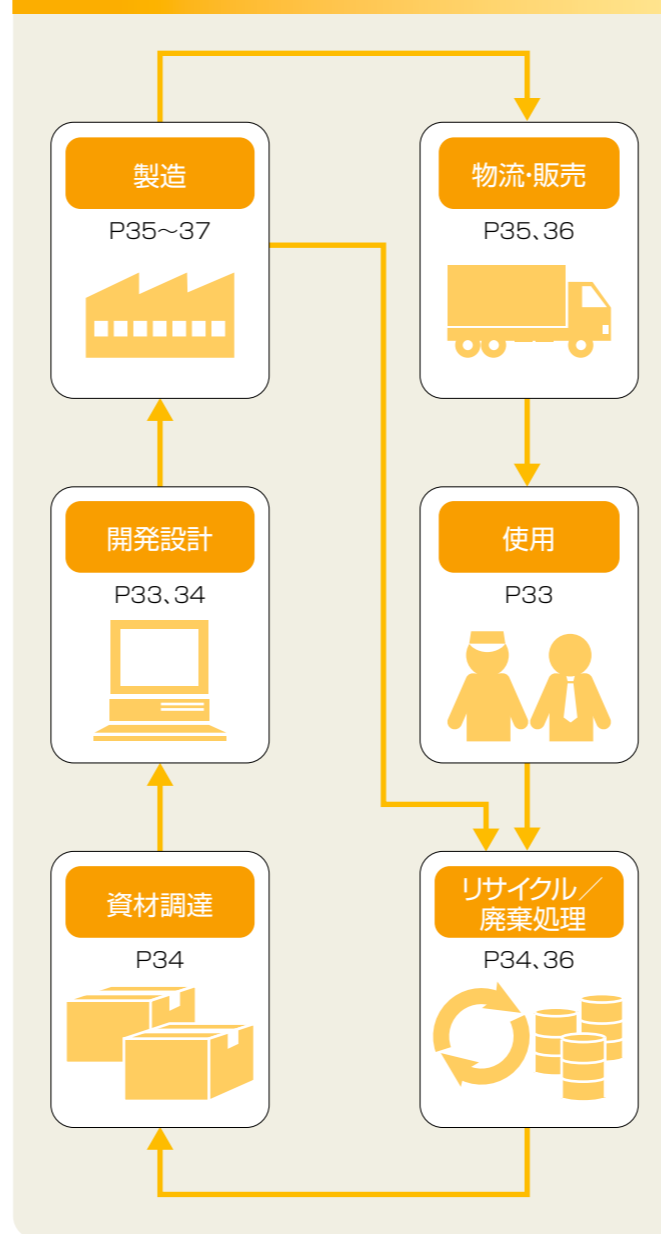
### INPUT国内経年グラフ



「INPUT」、「OUTPUT」データには、「物流・販売」「使用」「資材調達」は含まれていません。  
年度データは、集計の見直しを行ったため、昨年度の報告から数値を変更しています。

※1 2004年度にコージェネレーションおよび発電機設備導入により、重油使用量が増えた結果増加しました。今後熱利用効率を向上するための対策を強化し、エネルギー効率を改善していきます。

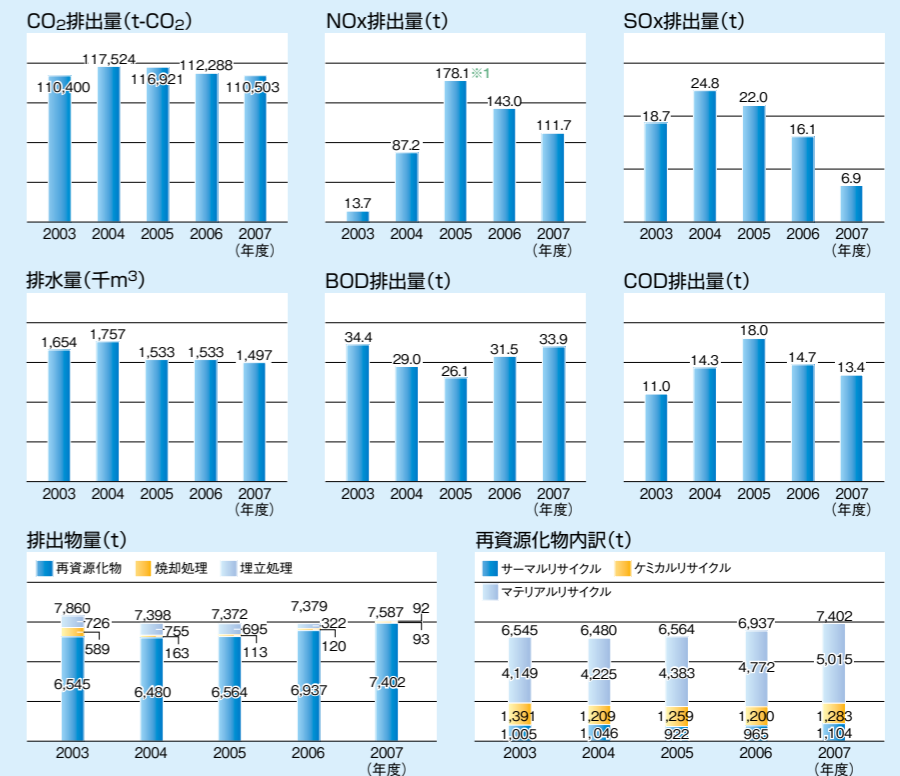
## 事業活動



## OUTPUT

CO <sub>2</sub> 排出量(t-CO <sub>2</sub> )	国内	110,503	BOD排出量(t)	国内	34
	海外	35,003		海外	392
NOx排出量(t)	国内	112	COD排出量(t)	国内	13
	海外	4		海外	105
SOx排出量(t)	国内	7	排出物量(t)	国内	7,587
	海外	7		海外	1,670
排水量(千m <sup>3</sup> )	国内	1,497	埋立量(t)	国内	93
	海外	1,022		海外	955

### OUTPUT国内経年グラフ



## 環境会計

環境保全効果は、エネルギー使用量、排出物総量、プラスチックの容器包装使用量の増加がありました。水使用量、化学物質使用量、CO<sub>2</sub>排出量、排水量、紙の容器包装使用量は減少しました。また2006年度から排出物総量が増加しましたが再資源化物量が増えた結果、再資源化率は向上しています。経済効果の算定基準は実質効果のみ算出しており、いわゆるリスク回避効果とみなし効果は算定していません。当該期間の投資総額は25,181百万円、研究開発費総額は10,801百万円でした。

### 環境保全コスト(単位:百万円)

分類	主な取り組みの内容	投資額	費用額
事業エリア内コスト		244	1,083
内訳	①公害防止コスト	76	631
	②地球環境保全コスト	163	201
	③資源循環コスト	5	251
上下流コスト	容器包装リサイクル、エコマーク使用	0	21
管理活動コスト	環境教育、環境マネジメントシステムの運用、社内緑化・美化	4	454
研究開発コスト	ソーラー発電時計、時計基礎技術の研究開発	193	578
社会活動コスト	社会貢献活動	0	5
環境損傷対応コスト		0	168
合計		441	2,309

### 環境保全対策に伴う経済効果—実質的效果—(単位:百万円)

効果の内容	金額	
収益	582	
費用節減	事業活動で生じた有価物の売却による事業収入	187
	省エネルギー活動によるエネルギー費の節減	37
	省資源活動による用水費、排水処理費の節減	28
	省資源またはリサイクルに伴う廃棄物処理費の節減	16
合計	850	

※2 2007年度はシチズンホールディングスおよび主要生産拠点と販売拠点のグループ会社を含め、対象範囲の連結環境会計を集計しました。

### マテリアルバランスと環境会計 対象期間2007年4月1日~2008年3月31日

マテリアルバランスの集計範囲  
 (国内)  
 シチズンホールディングス/シチズンテク/ロジセンター/シチズンビジネスエキスパート/シチズン時計/シチズンシービーエム/シチズン平和時計/シチズン東北/シチズンTIC/シチズン埼玉/シチズン電子/シチズン電子船引/シチズン電子八戸/シチズンミヨタ/シチズンファインテック/シチズンシステムズ/シチズンマシナリー/シチズンセイミツ/シチズンセイミツ鹿児島/シチズン狭山/シチズン千代田/シチズンプラザ/チズン物流サービスの計22社  
 (海外)  
 CITIZEN DE MEXICO, S.A. DE C.V./ROYAL TIME CITI CO., LTD./冠潤實業有限公司/科潤液晶電子製品廠/西鉄城精電科技(江門)有限公司/西鉄城電子(蘇州)有限公司/訊科電子有限公司/領冠電子(梧州)有限公司/広州務冠電子有限公司/大玉山菜合精密廠/花都菜合精密廠の計11社

環境会計の集計範囲  
 上記国内グループ会社22社

# 環境配慮型製品の充実

シチズングループは、製品が環境に与える影響を強く認識し、信頼性や安全性と同様に製品の環境品質の向上に努めています。

## 環境配慮型製品の実現

シチズンエコラベル基準  
http://www.citizen.co.jp/social/kankyo/ecolabel.html

シチズングループでは、「環境配慮型製品」への取り組みを進めています。開発段階から多項目の環境製品アセスメントを実施し、「省資源・省エネルギー」「再資源化(リユース・リサイクル)」「長期間使用性」「環境保全性(有害化学物質管理)」「環境情報の提供」「包装材」などの評価基準をすべて満たした製品を環境配慮型製品に認定しています。2008年度からは、さらに厳しい視点でアセスメントを実施する「スーパー環境配慮型製品」の評価基準を設けて取り組みを進めています。

2007年度は、新規モデルの環境配慮型製品率80%の目標に対して88%となりました。2008年度は新規モデル環境配慮型製品率100%をめざします。

### 環境配慮型製品の例

#### エコドライブ電波時計

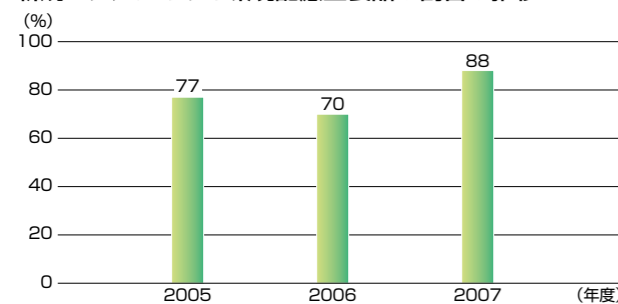
光発電により電池交換不要、電波受信機能により時刻合わせ不要の200m防水ダイバーズウォッチ



#### 歩数計

3D 加速度センサー付としては業界最薄の多機能歩数計

### 新規モデルにおける環境配慮型製品の割合の推移



### 「エコプロダクツ2007」に出展

シチズングループ13社は、2007年12月に行われた環境イベント「エコプロダクツ2007」に共同で出展しました。展示では、各社製品を並べるだけでは全体像が見えづらいというこれまでの反省点から、「小さいは、エコになる。」をテーマに掲げ、シチズンが得意とする製品の小型化・省電力化技術が環境負荷の低減やCO<sub>2</sub>削減に結びついていることをイラストを使

## LCAへの取り組み

LCA(Life Cycle Assessment)とは、資源採取から製造・流通・使用・リサイクル・廃棄に至る「製品のすべてのライフサイクル」を通じて、投入した資源やエネルギーと排出された物質の量などを計上し、環境に及ぼす各種の環境負荷を定量的に評価する手法です。

シチズングループでは、環境負荷の把握と低減を促進するため、製品の企画検討、設計変更、工程改善などにLCAデータを算出して活用することをめざし、2007年度からは、LCA手法をより有効に本格活用するための検討を開始しました。

### 事例紹介

#### シチズン・システムズ

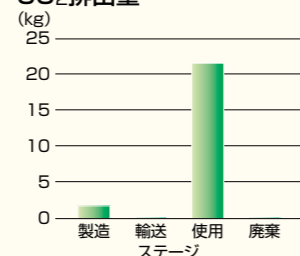
#### 電卓用プリンタのLCA実施結果

2007年度は、電卓用プリンタ(PA600)を対象にLCAを実施しました。シチズン・システムズがプリンタ類を対象にLCAを実施するのはこれが初めてです。

下記のグラフは、プリンタが製造されてから廃棄されるまでの各ステージにおいて、環境に与える負荷を地球温暖化の観点から算出したデータです。

分析結果から、プリンタ使用時に排出するCO<sub>2</sub>量が総排出量の93%を占めることがわかりました。今後の新製品開発では、「使用時の消費電力が小さい製品づくり」をテーマに掲げ、環境負荷低減に貢献していきます。

#### CO<sub>2</sub>排出量\*



電卓用プリンタ(PA600)

\*100万行を印字することを想定。廃棄ステージは埋め立てとして評価

い、ストーリー性をもたせて表現しました。さらに、グループのCO<sub>2</sub>排出量などの環境パフォーマンスデータをパネル展示し、わかりやすくアピールしました。



エコプロダクツ2007

# グリーン調達の実現

環境に配慮した製品づくりを推進するため、適宜グリーン調達基準書を改訂するとともに、サプライヤーへの協力依頼とサポートを実施しています。

## グリーン調達の推進

製品での取り組み(グリーン調達)  
http://www.citizen.co.jp/social/kankyo/green.html

シチズングループは、環境負荷の少ない製品、部品、原材料などを優先的に購入するグリーン調達活動を進めています。その基準は、「グリーン調達基準書」としてWEBサイトに公開しています。2006年度にはRoHS指令(電子・電気機器中の特定6物質-鉛、カドミウム、水銀、六価クロム、PBB、PBDE-)の使用を制限するEU指令)の発効に伴い化学物質管理基準を改訂しました。

2007年度の国内のサプライヤー数は前年より13社増えて566社になり、サプライヤー調査も継続して実施しています。調査は、ABCDの4ランクで評価する「取引先評価システム」を活用しています。このうち、BCDとなったサプライヤーに対しては、ランクアップを要請するとともに、相談窓口を設置してサポートしています。

2007年度は、お客様の要求事項が異なるなか、できるだけ基準書に沿って同じ運用ができるよう注力しました。今後は、REACH規則(化学物質の登録、評価、認可および制限に関する規則、2007年6月発効)へのスムーズな対応を目標に据えるとともに、JAMP(化学物質情報をサプライチェーンのなかで円滑に開示・伝達するための仕組みをつくり、普及させるための業界の活動組織)に加入して、化学物質情報をスムーズに伝達していく標準システムの確立に協力していく考えです。

### 事例紹介

#### シチズンマシナリー

#### 工作機械でも先んじてRoHSに対応

現在、工作機械は、EUのRoHS指令および中国版RoHSともに規制対象外とされていますが、シチズンマシナリーでは、環境経営を重視するシチズングループの一員として、規制対象であるか否かに関わらず自主的に規制対象物質を全廃すべく、2007年度からその準備を開始しました。

2008年度に発売する新製品から、全機種RoHS指令対応としていきます。



CNC自動旋盤シンコムA32

## 環境規制への対応

2006年7月にEUでRoHS指令が施行されたことを受けて、シチズングループは、2007年度に調達品の受け入れチェックを強化するとともに、リスクの高い納入品を明確化するためのチェック手順を策定するなどしてRoHS指令遵守状況の確認に注力しました。

シチズングループでは、製品を構成する部品ごとに規制物質が含まれていないことを確認するため、サプライヤーから「非含有保証書」を入手していますが、規制6物質は部品中に安定剤や難燃剤、顔料などとして含まれている場合があるため、自ら蛍光X線分析装置を用いて分析しているほか、外部分析機関に依頼して規制物質が含有されていないことを確認しています。

また、2007年6月に発効したREACH規則への対応として、「登録の要否の確認」「成形品に関する要求事項の明確化とグループ展開」「購入品の化学物質含有情報集計システムの導入準備」を進めました。



規制物質含有検査

### 事例紹介

#### シチズン時計

#### ハイリスク部品を定めて重点管理

シチズングループの時計製品はすべてRoHS指令に対応済みですが、現在も継続的に調達材料をチェックし続けています。

たとえば、時計の文字盤に使用される赤・橙・黄・緑などの塗料やパーツ用の有色プラスチックには、かつて、発色を良くするために微量の鉛やカドミウムが含まれていました。

これらについて、国内生産分の材料切り替えはすべて完了していますが、海外から調達する材料ではより慎重な対応が求められます。そこでシチズン時計では、このような文字盤や部品などを「ハイリスク部品」と定めて、材料の受け入れ段階で確実に不使用であることを確認する検証手順を確立するなどの重点管理を開始しています。

# 地球温暖化ガスの削減

シチズングループは、2001年にエネルギー削減分科会を設置し、早い時期からさまざまな省エネ施策を実行しています。

## 温室効果ガスの排出削減

CO<sub>2</sub>排出量の削減を効率的に、着実に進めるため、シチズングループでは「エネルギー削減分科会」を設置し、各事業所の事例を発表し合い、互いに有効な活動を取り入れながら省エネ活動に努めています。

2007年度は、グループ全体のCO<sub>2</sub>排出量を「売上高原単位で2006年度比1%削減」「総量2006年度比2,500トン削減」という目標に対して、総量は1,800トン削減しましたが、売上が約10%減少したことにより売上高原単位で10%増となりました。2008年度は、引き続きグループ全体で売上高原単位1%削減をめざします。

CO<sub>2</sub>以外の温室効果ガス(5ガス)については、「地球温暖化対策推進法」の改正に伴い、2006年11月に公表された環境省の「温室効果ガス排出量算定・報告マニュアル」に沿って、2006年度分からグループ各社の使用・排出量データを算出しました。その結果、グループ全体での排出量は、CO<sub>2</sub>換算で、2006年度602トン、2007年度575トンとなりました。これは全CO<sub>2</sub>排出量に対して0.5%になります。

### 事例紹介 シチズンビジネスエキスパート

#### 蓄熱式ヒートポンプシステムの導入

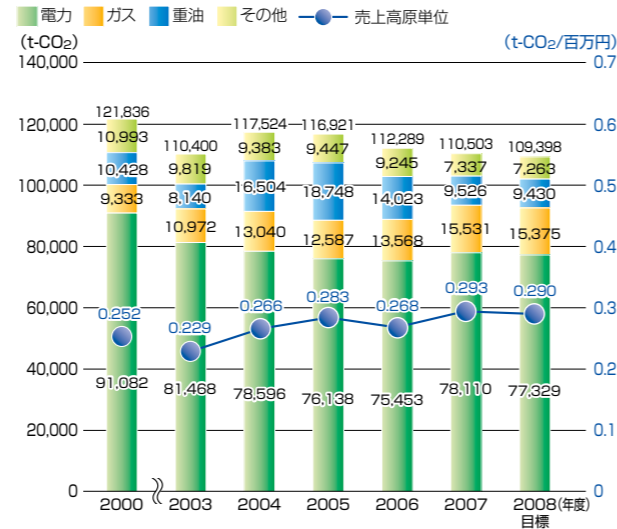
シチズンビジネスエキスパートでは、エネルギー使用量を削減するために、老朽化した吸収式冷温水発生器を高効率の蓄熱式ヒートポンプ空調システムに変更しました。夜間の安価な電力を使用して氷や温水をつくり、昼間は蓄熱層に蓄えた氷や温水を冷暖房に利用するシステムを用いることで、電力のピークカットを図ることができます。

CO<sub>2</sub>排出量は、導入前の113トンに対して、55トンとなり、半減することができました。



蓄熱式ヒートポンプシステム

### シチズングループのCO<sub>2</sub>排出量推移



### 事例紹介 シチズン埼玉

#### 5つの活動で電力使用量の削減を徹底

シチズン埼玉では、次の5つの活動で省エネルギーに努めています。

- ①全体集会以の節電意識向上活動
- ②コンプレッサー等の運転時間削減
- ③省エネルギーパトロールの実施
- ④照明器具老朽更新に伴う省エネ機器の導入
- ⑤空調設備の老朽更新に伴う省エネ機器の導入

2007年度はこれらの取り組みと好調な売上にも支えられ、2006年度に比べてCO<sub>2</sub>排出量を売上高原単位で13%削減することができました。

今後も削減を継続できるよう、設備に自動停止機能をつけたり、照度データに基づく照明器具のさらなる削減などを実施し、一層の省エネルギー化に挑戦していきます。



省エネルギーパトロール

### 事例紹介 花都菜合精密廠

#### 生産ラインの集結によるエネルギー削減

シチズンセイミツの中国現地法人では、従来1階と2階に分かれていたHDD用ガラス基板の生産ラインを2階に集結させて、エネルギー使用効率を高めました。

1階にあった空調設備、照明、純水製造装置を廃止したことで、年間890トンのCO<sub>2</sub>を削減しました。

# 資源の有効活用と廃棄物の削減

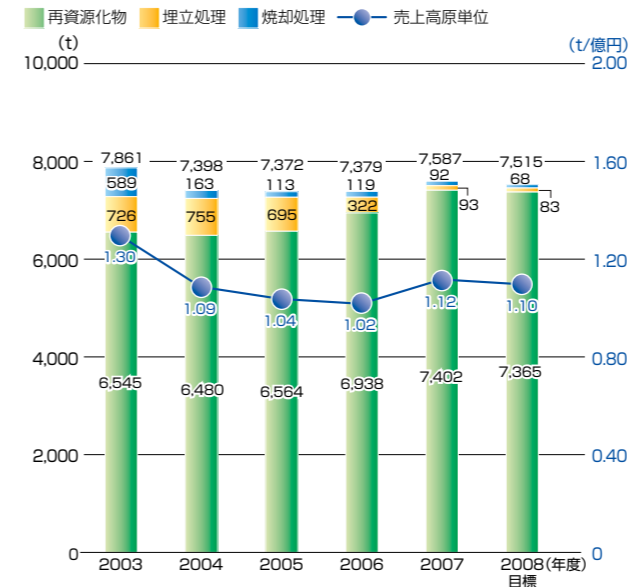
工場だけでなく、オフィスや社員食堂など、あらゆる現場で廃棄物の排出量削減を推進しています。

## 廃棄物削減活動の推進

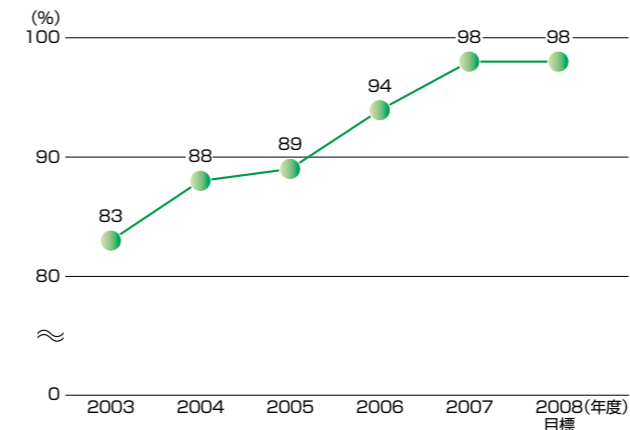
循環型社会の形成に寄与するため、廃棄物となるごみをゼロにする活動に取り組んでいます。2007年度は、グループ全体で「廃棄物量を売上高原単位2006年度比1%削減」、「再資源化率95%」を目標に活動しました。その結果、2007年度の再資源化率実績は98%となりました。またそのなかで、14事業所がごみゼロ(再資源化率99%以上)を達成しました。2010年度までに、グループ全体で再資源化率99%をめざします。

廃棄物削減については、売上高原単位で9%増となりました。2008年度は、引き続きグループ全体の廃棄物量1%削減(売上高原単位)をめざして活動を続けていきます。

### シチズングループの排出物量の推移



### シチズングループの再資源化率の推移



### 事例紹介 シチズン電子

#### 廃プラスチックのリサイクル

シチズン電子がプラスチック部品を生産委託している中国現地企業の工場では、プラスチック成形品の成形工程で発生する端材や成形不良が、あわせて毎月7~10トンにも及んでいました。

従来は廃棄していましたが、プラスチックはリサイクル可能な素材であり、化石資源の消費を減らすという観点からも見直しを進め、2007年度からリサイクル業者に売却して再生利用に役立てています。



分別された廃プラスチック

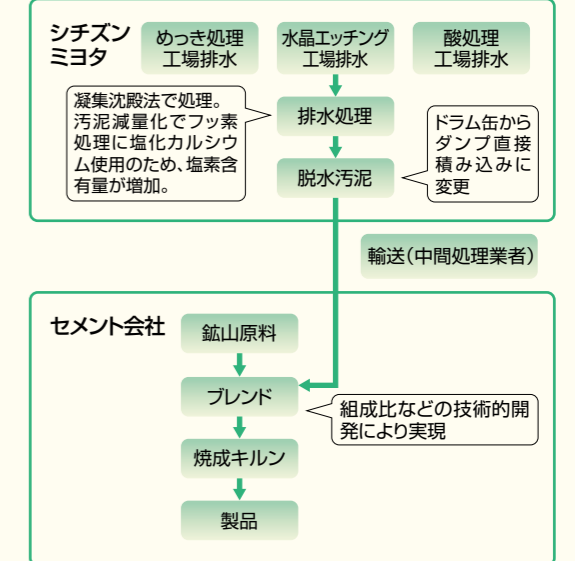
### 事例紹介 シチズンミヨタ

#### 脱水汚泥をセメント材料に再資源化

シチズンミヨタでは、過去数年に渡って脱水汚泥をセメント材料に再利用するために、セメント会社と再資源化の検討を進めてきましたが、フッ素と塩素系物質の含有量が多かったことから実現していませんでした。

しかし、2007年度に受入会社側でそれらの含有率を下げる技術が開発されたこと、当社からの搬出方法をドラム缶からダンブへの直接積み込みに変更したことによりセメント材料に再利用することが可能になりました。これによって再資源化率は2006年の75.8%から93.7%と大幅に向上しました。

#### 汚泥リサイクルフロー



# 有害化学物質の削減

環境配慮型製品を提供するシチズングループは、製造工程でも有害化学物質の全廃、削減をめざしています。

## 有害化学物質の使用量削減

シチズングループでは、2003年から、さまざまな部品の製造工程で使用していた塩素系有機溶剤や代替フロン(HCFC類)の使用量削減に取り組み、工程ごとに最適な代替品の調査を進め、生産工程の変更や新規設備を導入してきました。2005年度に全廃をめざしていたジクロロメタンについては、シチズンミヨタにおいて品質確保のため、やむを得ず使用していましたが、洗浄方式の変更と新洗浄装置を導入したことで2008年4月に全廃することができました。

現在、シチズングループでは、シアン化合物の代替化を重点施策として推進しています。また、グループ各社では実情に応じた削減活動、たとえばシチズン時計の「2008年中の一次電池の無水銀化」をはじめ、各社が具体的な目標を掲げて活動に取り組んでいます。

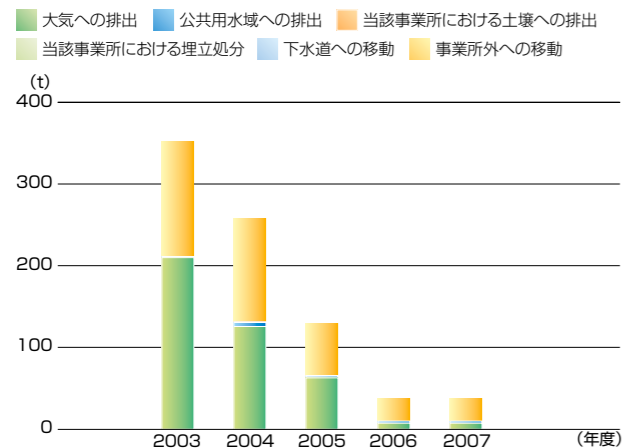
## PRTR法<sup>※</sup>への対応

PRTR物質の届出はグループ各社ごとに行っています。2007年度のシチズングループ全体の届出物質は下表のようになりました。

届出物質の種類は、2007年度に7物質から6物質となり、取扱量は2006年度の47トンから41トンになり、前年比13%削減しました。

また、排出・移動量は、2003年度の351トンから2007年度は28トンへと、92%削減しました。

## PRTR物質の排出量・移動量の推移



## 事例紹介

シチズンセイミツ

### シアン使用量削減活動

シチズングループは、化学物質管理の重点施策として「シアン化合物の代替化の推進」を掲げ、シアン削減活動を展開しています。シアンは青酸として知られる物質で、表面処理やメッキ処理に有用な物質である一方、高い毒性を有しています。

シチズンセイミツでは、時計部品のバリ(素材の残材部分)や表面の汚れを除去するために、また自動車部品に光沢を付与するために使用する小さな銅ボールを溶解除去する工程、および時計部品や外装部品のメッキ処理の前に皮膜を除去する工程でシアンを使用しています。

2007年度は、シアン代替物の調査と代替の可能性を実証する実験を行い、国内工場のメッキ処理前工程では代替化を完了しました。海外工場では、代替物の絞り込みと加工の条件設定を終え、今後実証実験を開始していきます。一方、銅ボールの溶解除去工程での代替化は実験段階ですが、2008年度中に終了する計画です。

この代替化対策により、2008年度末の総使用量は2006年度の4,508kgに対して85%の削減を見込んでいます。



代替実験装置

## PRTR物質の排出量・移動量(2007年度)

化学物質名	取扱量	排出量				移動量	
		大気への排出	公共用水域への排出	当該事業所における土壌への排出	当該事業所における埋立処分	下水道への移動	事業所外への移動
キシレン	15.4	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	4.4
ニッケル化合物	14.7	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	13.1
フッ化水素及びその水溶性塩	5.3	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	2.7
ビスフェノールA型エポキシ樹脂	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2
無機シアン化合物	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ジクロロメタン	1.1	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
合計	41.0	3.3	0.6	0.0	0.0	0.0	23.6

※ PRTR法: 有害性のある化学物質がどのような発生源からどれくらい環境中に排出されたか、あるいは廃棄物に含まれて事業所の外に運び出されたかというデータを、国、事業者などの機関が把握・集計・公表する法律(化学物質排出把握管理促進法)

# 第三者意見



## 五代 利矢子

評論家  
シチズン・オブ・ザ・イヤー選考委員会  
委員長

ここ数年、企業が不祥事によってステークホルダーの信頼を失うケースが相次ぎ、改めてCSR(企業の社会的責任)の重要性が喚起されております。CSRとは平たく言えば企業が社会から信頼されているかどうかを測る「ものさし」と言えるでしょう。

シチズングループはその名に因んで「市民に愛され市民に貢献する」を企業理念に掲げ、「ミクロの世界で培われた高精度の技術力」をコアに堅実なものづくりグループとしての実績を上げてきました。特集「事業」と「品質」ではグループ各社の事業内容や現在の取り組み状況をCSRの視点から具体的に報告していき、説得力があり、全員参加型のCSRをめざす意気込みも伝わってきます。

時代と共に移り変わるCSRの定義や範囲ですが、最近「ワークライフバランス」の重要性が注目され、男女を問わず従業員の働きやすい、風通しの良い職場が企業価値の向上、少子化対策、多様性の確保に貢献することが再認識されています。その点でも、育児・看護休職制度やプール休暇の2時間単位取得をはじめきめ細かな制度が機能しており、取得率の上昇もみられます。

環境面では、製品の品質を保持しつつ、生産と製品の両面から環境負荷を如何に押さえ込むかを各段階で検討し、目標を数値化して見直しと修正を実施しており、適所に海外も含めた事例紹介もあって、その取り組みが確実にグループ間で機能していることが感じられました。

ただ、コンプライアンス、リスクマネジメント、顧客満足度、ダイバーシティ等々多様なCSR活動で、文章に記された内容がどれだけ実態を反映しているかという観点からみて、各部門における課題の「目標」と「達成結果」を一覧表などで見やすく提示すれば、より理解が進むのではないかと考えられます。その意味からもグループを横断した諸活動の経年比較などが報告書に盛り込まれるよう期待したいところです。



## 秋山 をね

株式会社インテグレックス  
代表取締役社長

CSR報告書は、活動の報告だけでなく、企業理念実現のための計画、実行、検証、改善と理念の再確認という一連の取組み(PDCA)に対するコミットメントの発信ともいえます。そのような視点から意見を述べます。

### 1. 評価したい点

随所に、「『市民に愛され市民に貢献する』という企業理念のもと」という記述が見られ、事業活動すべてが企業理念に基づいていることが強調されています。また、全員参加での理念実現のために、体制整備、従業員の意識把握、教育研修と対話、風通しの良い風土づくり等、さまざまな取組みを行っており、「人」を大切にしていることが伺えます。

環境経営でも、企業理念のもと、2025年、2010年を目指した長期ビジョン、計画を策定し、それを基に今年度の取組みと評価を行い、次年度の目標につなげるというPDCAに沿った取組みが報告されています。また、昨年報告された地下水汚染のその後の対応や、廃液漏洩事故といったマイナス情報もきちんと報告されており、評価できます。

### 2. 一層の努力や改善を求めたい点

環境関連を除くと、全体的にPD(計画、実行)の報告にとどまっており、CA(検証、改善)の報告につなげることが今後の課題といえます。昨年の報告書では、企業行動憲章に即した部門別実践目標の取組み状況の表が掲載されましたが、今年はなくなってしまい残念です。

また、海外グループと一体となったCSRへの取組みが益々重要になっている現在、売上げ、従業員数とも60%以上が海外というグローバル企業として、海外での課題や取組みに関する情報をもっと欲しいところです。

### 3. 今後への期待

今後は、社会の持続性に貢献する事業活動が、企業の持続性、競争力にとって重要となります。「市民に愛され市民に貢献する」ため、気候変動といった世界の重要課題の解決に貢献する取組みを展開されることを期待します。

皆さまのご意見、ご感想をお寄せください。

**FAX 042-466-1280**

シチズンホールディングス株式会社 CSR室  
〒188-8511 東京都西東京市田無町6-1-12

お手数ですが、下記質問事項にご回答の上、シチズンホールディングスCSR室宛にFAXもしくは郵送をしていただければ幸いです。

2008年12月末までに回答していただいた方の中から、  
抽選で10名様に「デジタル歩数計(色はおまかせ)」をプレゼントいたします。

**Q1** シチズングループのCSR活動をどう評価されますか。

- とても評価できる  評価できる  普通  あまり評価できない  評価できない

**Q2** 「シチズングループCSR報告書2008」はいかがでしたか。

- 内容**  とても充実している  充実している  普通  やや物足りない  物足りない  
**わかりやすさ**  とてもわかりやすい  わかりやすい  普通  ややわかりにくい  わかりにくい

**Q3** 関心を持たれた記事はどれですか。(複数回答可)

- トップコミットメント  シチズングループについて  シチズングループの「事業」と「品質」  
 基本方針と体制  コーポレートガバナンス  株主・投資家との対話  コンプライアンス  
 リスクマネジメント  お客様との対話・CS向上  お取引先とのより良い関係づくり  
 従業員のために、従業員とともに  地域社会とともに  シチズングループの環境経営  
 環境マネジメント  事業活動と環境負荷  環境配慮型製品の充実  グリーン調達の実現  
 地球温暖化ガスの削減  資源の有効活用と廃棄物の削減  有害化学物質の削減

**Q4** ご意見、ご感想、ご提案、ご要望などをお聞かせください。

**Q5** 「シチズングループCSR報告書2008」をどのような立場でお読みになりましたか？

- お客様  学生  お取引先  株主・投資家  政府・行政機関  NGO・NPO  研究機関  
 報道機関  企業のCSR・環境担当者  シチズングループ各社の近隣の方  シチズングループ従業員・家族  
 その他( )

ご協力ありがとうございました。差し支えない範囲でご記入ください。

フリガナ お名前	性別	年齢
	男・女	
ご住所		
ご職業・勤務先	部署・役職	
TEL	FAX	
E-mail		

皆様からいただいたご意見・ご感想などを、次回の報告書に掲載させていただく場合があります。  
また、皆様からの個人情報はシチズンホールディングス株式会社「個人情報保護方針」に基づき適切に管理し、  
今後の報告書作りの改善と、次回発行時の発送以外に使用することはありません。

**Present**

アンケートにお答えいただいた方の中から抽選で10名様に「デジタル歩数計(色はおまかせ)」をプレゼントいたします。

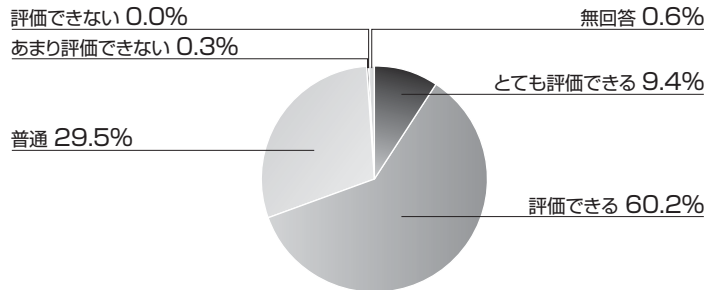


※プレゼント商品は予告なしに変更する場合がございます。あらかじめご了承ください。

# シチズングループCSR報告書2007アンケート結果のご報告

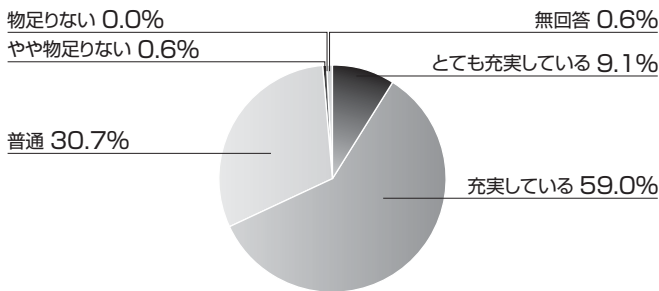
シチズングループCSR報告書2007について、以下のようなご意見をいただきましたので紹介します。  
皆様からのご意見、ご感想、ご要望などは、今後の活動および報告書作りに活かしていきたいと考えております。アンケートへのご協力ありがとうございました。

## シチズングループのCSR活動をどう評価されますか。

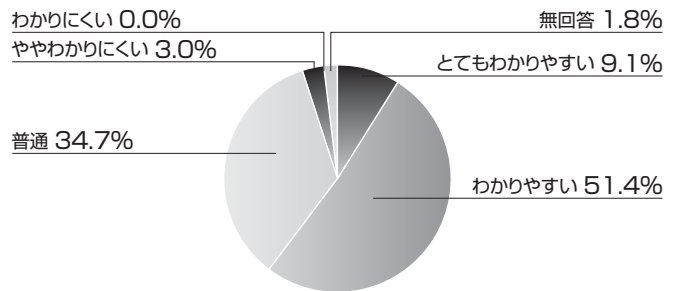


## シチズングループのCSR活動をどう評価されますか。

### 内容



### わかりやすさ



## 関心を持たれた記事はどれですか。(複数回答可)

- トップコミットメント(83人) ● 本業を通じたCSR(118人) ● シチズングループのCSR(78人) ● CSR体制(33人)
- コーポレートガバナンス(15人) ● コンプライアンス・リスクマネジメント(40人) ● お客さま(48人) ● 株主(10人) ● お取引先(12人)
- 従業員(88人) ● 地域社会(96人) ● シチズングループの環境経営(47人) ● 環境マネジメントシステム(39人)
- 環境リスクマネジメント(40人) ● 事業活動と環境負荷(38人) ● 環境配慮型製品の充実(59人) ● グリーン調達の実現(22人)
- 地球温暖化ガスの削減(89人) ● 廃棄物削減活動の推進(45人) ● 有害化学物質の削減(38人) ● 環境会計(16人)

## ご意見、ご感想、ご提案、ご要望などをお聞かせください。

- 御社のファンとして、御社の製品を使っている者としては、その確さと、デザインの良さを求めているので、その裏付として、本書を見て確認できて、安心いたしました。今後先、頑張ってください。
- 海外の様子が分かるような報告書にはいかがでしょうか。
- 地域社会への貢献を積極的に行っている企業という印象を持ちました。具体的な活動内容についても、詳しく説明されていたので、とても分かりやすく良かったです。特に、富士山の清掃活動や職場体験学習、インターンシップなどとても素晴らしい活動だと思いました。
- 環境長期計画を企業として考えるようになったことは良いことである。かつての企業は公害を出しても責任を感じていない時代があった。利益を出すことが生きのこるために目をつぶっていた時代もあった。
- 読みやすいCSRレポートでした。海外での活動報告・情報が少なく物足りません。又、テロなど危機管理に対する取り組みについて示して欲しいと思いました。
- 加速度的に進む地球温暖化の防止に向け更なる活動を期待します。
- 一番関心があった記事は「本業を通じたCSR」でした。各事業部がどういったことを念頭に置いて、活動しているかが理解でき、よかったです。
- 日本ではCSRや環境に対して積極的に取りくみを行っているが、国外の関連工場等についても積極的に取りくんでもらいたい。中国では環境問題が取りだたされているが、シチズンの関連工場が環境取りくみに対しての模範になれるよう期待します。
- 少ないページの中で、とてもコンパクトに情報がまとめられており、非常に読みやすい報告書でした。
- 資料をお送りいただきありがとうございました。我々一般の者ができる環境保護のヒントをみつけようと、資料を請求しましたが、専門性が高く、もう少しやさしい環境提言をいただけるとありがたい。
- 軍事転用を防ぐための装置搭載と下請取引適正化委員会が他社にはない取り組みと見られました。引き続き、国連GCIに加盟された企業として、人権関連の取組み(ex.SCM)も進められては?と思います。