

役員メッセージ

現状把握や早期の改善で人権リスクの未然防止に努め、
働きやすい職場づくりや、職場での安全・健康の確保に貢献

「市民に愛され市民に貢献する」を企業理念とするシチズングループでは、人々の尊厳と権利の尊重が企業姿勢の根幹にあり、事業活動を通じて世界中の人々の暮らしに広く貢献することを目指してきました。

人権に関わる問題は個人の尊厳を傷つけ、企業としてもブランド価値の毀損を招きかねないことから、緊張感や危機感を常に持ちサプライヤーも含めてリスク管理を行っています。グループ全体に関しては「グループ人事委員会」主導のもと、人権デューデリジェンスを国内グループ会社で実施しコンプライアンスホットラインも活用してリスクの未然防止を図っています。2023年度には化学物質を取り扱う製造拠点の労働環境に関する調査を行い、設備改修の要望も含め製造現場からの報告を促すことで人権リスクの意識醸成に取り組みました。お取引先様に対しては「グループ持続可能な調達委員会」が主体となって、説明会の実施やSAQ（自己評価アンケート）への回答を通じてリスク特定や人権遵守の周知徹底を図っています。

当社グループにとって特に人権リスクが懸念されるのが海外の製造拠点の労働環境です。アジア諸国に製造拠点を有していることから、労働環境の劣悪化や長時間労働を防ぎ職場の安全や健康確保に努めてきました。具体的にはオンラインでの説明会やSAQの実施に加え、実際に海外まで出向いて実地調査を行い現地で働く従業員のリアルな意見を聞いて状況把握や早期改善を図ることで、適正な労働環境の確保に努めています。現地の法令遵守に関しても「シチズングループ人権方針」および「シチズングループ責任ある鉱物調達方針」等を宣言し、グローバル企業として人権に関わる課題に積極的に取り組む姿勢を明確に表明しています。

人権問題に適切に対応することで、安定したサプライチェーンの確保を図り、社員や地域社会と信頼を築く「シチズングループビジョン2030」の実現を果たしていきます。

取締役
宮本 佳明

人権の尊重／人権デューデリジェンスに関する取り組み

シチズングループでは、事業活動に関連するすべてのステークホルダーの人権尊重のため、各種方針や規定を従業員やサプライヤーに周知・浸透していくコミュニケーション活動や研修施策を展開しています。

人権デューデリジェンスについては、国内グループ会社の従業員に対する意識調査を実施して人権リスクの特定に努めるほか、人権問題に関する通報、相談や意見、提案を従業員から受け付ける内部通報制度(スピークアップ制度も併設)を活用しリスク対応や未然防止に役立てています。お取引先に対しては、「グループCSR調達ガイドラ

イン」に基づくSAQ(自己評価アンケート)への回答を通じて、リスク特定や人権遵守の周知徹底を図っています。

またシチズングループは、英国現代奴隷法の適用会社を子会社に有することから、「現代奴隷および人身売買に関する声明」を毎年度初頭に公開するなど、国際社会の一員として人権問題の解決に向けた責任を果たしています。外国籍の従業員等に対しては、母国語に翻訳したCSR人権調査チェックリストやヒアリング等を実施し、職場環境における人権リスクをグループ各社で調査しています。

シチズングループのバリューチェーンとステークホルダー

バリューチェーン	サプライヤー	シチズングループ（従業員、臨時雇用者、技能実習生）	消費者	地域コミュニティ
	シチズングループ人権方針／英国現代奴隷法に関する声明			
方針、規定等の周知と浸透	• 方針、規定等の周知と浸透 • 責任ある鉱物調達方針 • 取引先説明会	• シチズングループ行動憲章の浸透活動 • ビジネスと人権に関する研修の実施 • 環境方針に基づいた化学物質の安全管理	• プライバシーポリシー	• プライバシーポリシー • 環境方針に基づいた化学物質の安全管理、エンゲージメント
リスクの特定	• アンケートの実施 • 自己評価表 (SAQ) 等の送付 • 実態調査（監査に相当）の実施 • サプライヤーホットライン	• CSR意識調査の実施 • ストレスチェック (WEB) • 事業所における目宝箱の設置 • グループコンプライアンスホットライン • ハラスメント相談窓口 • こころの相談室 (シチズン時計) • 健康相談 • 人権デューデリジェンスアンケート	• お客様相談室 • 製品・サービスへの要望	• 工場見学等イベント参加者へのアンケート • 地域の事業拠点への声 • NGO等とのエンゲージメント

人権の尊重に関するロードマップの進捗

人権の尊重の意識の醸成

2023年度は前年度に引き続きグループ従業員に対するeラーニングを実施しました。受講率は99.6%（グループ11社平均）と、前年度同様の高い受講率を維持しています。また12月を「シチズングループ人権月間」に設定し、社内報に多様性について理解を深める記事を掲載しました。このように社内研修や社内報を通じて人権に関する周知を図っています。2024年度は、「多様性の尊重」に関する施策を実施します。

人権ロードマップ

	2022年度	2023年度	2024年度	2030年度
目標	• 人権デューデリジェンスの構築（負の特定～目標・計画の策定）および労働関連法令対応と遵守、安全衛生基本方針の浸透		• 人権デューデリジェンスの構築（目標・計画～運用、モニタリング）および、労働関連法令対応と遵守、安全衛生基本方針の浸透	• グループ人権方針の遵守（モニタリング～救済プロセス）及び、労働関連法令対応と遵守、安全衛生基本方針の定着
KPI	• eラーニング受講率100 • 時間外労働および年次有給休暇取得の法令遵守	• eラーニング受講率100 • 時間外労働および年次有給休暇取得の法令遵守	• 時間外労働および年次有給休暇取得の法令遵守 • 正社員／非正社員処遇の法令対応	• 海外拠点での人権デューデリジェンスの確立 • 業務休業災害ゼロ
施策	• 「シチズングループ人権月間」の周知と「人権パネル展」 • 人権ラーニング • 人権デューデリジェンスプロセスに沿った施策計画 • 法令遵守モニタリング • 安全衛生基本方針の浸透（国内）		• 人権ラーニング • 国内事業所での人権デューデリジェンスプロセスに沿った計画 • 法令順守モニタリング • 安全衛生基本方針の浸透（国内） • 安全衛生基本方針の国内・海外拠点での周知活動の継続 • モニタリングと法令遵守 • 安全衛生基本方針の浸透	• 全拠点で従業員向けの相談窓口開設 • 人権デューデリジェンスプロセスの改善 • モニタリングと法令遵守 • 安全衛生基本方針に基づく活動の継続

人的資本に対する考え方

シチズングループでは、従業員を人的資本と捉えその価値を引き出していくことが、企業の持続的な成長につながり、社会への提供価値を最大化すると考えています。「社員一人一人が長期ビジョンの実現に貢献しシチズン

働きがいの向上に向けて

シチズングループでは、シチズン時計、シチズンマシナリー、シチズンファインデバイスの3社においてエンゲージメント調査を実施しています。シチズン時計では結果を受けて、全社施策として「キャリア機会の提供」や「上司との関係性」の向上を目指し、キャリア自律の支援

自律的なキャリア開発の支援

シチズン時計では、個人の成長と自己実現が企業の成長と価値向上につながる会社を目指し、自律的なキャリア開発を支援しています。全就業時間の2割程度を社内の他部署の業務に就くことができる「社内副業制度」を導入し、参加者の能力開発の機会を広げ、既存の部門にも多様な価値観をもたらす成果を挙げています。2023

で働くことへ誇りを感じていること」をグループ人財ビジョンとして掲げ、人財の確保と育成に加えて、多様な人財が活躍できる職場環境の整備に注力し、社員一人一人の豊かな未来の実現を目指します。

施策や管理職リスクリングメニューの拡充を図りました。調査結果に基づく対応を含めてグループへ情報共有を図ることで、グループ全体の従業員エンゲージメント向上を図っています。

年度は4部門で社内副業プロジェクトが進行し、サークュラーエコノミーの検討やファインチューニングサービスのアップデートに携わりました。さらに「社内公募制異動」では、社員の要望により即した異動が実現しています。

ダイバーシティ&インクルージョン

シチズングループは社員一人ひとりを尊重し、多様性を尊重し、活かせる環境をつくることが経営の責務と考えています。シチズン時計が主体となって2030年には女性管理職比率20%以上を目標に掲げ、グループ全体で多様な人財の活躍や女性管理職の育成・登用を推進し

ています。シチズン時計では、育児、介護、特定疾病、不妊治療と仕事の両立を支援する制度を整備、LGBTQに関する研修テーマを設け、外部指標に基づいて現状の取り組みの検証を行うなど、従業員の多様な価値観や経験を活かし能力を発揮できる環境整備を推進しています。

「健康経営優良法人～ホワイト500～」に認定

シチズン時計は、経済産業省と日本健康会議が選定する「健康経営優良法人2024」（大規模法人部門、ホワイト500）に認定されました。当社は従業員の健康増進を図るため、禁煙運動の推進・健康診断項目の拡充・女性向け健康セミナーの開催、食堂でのヘルシーメニューの

提供等様々な施策を継続して実施してきました。従業員一人一人が、心身ともに健康で最大限のパフォーマンスを発揮できるよう、今後も健康促進および安全・安心な職場環境作りを継続していきます。

人財育成ロードマップ

シチズングループでは経営戦略に基づき、グループおよび個社の経営と変革に必要な人財を育成し、個人と会社の両輪での成長の実現を目指しています。各事業会社での育成に加えて、2022年度より育成におけるグルー

プ連携を強化しグループ変革推進研修・経営基礎研修をスタートしました。グループ変革推進研修の一部は、シチズン時計における管理職のリスクリングと合同で開催しています。

分類	2023年度結果		2024年度	2030年ゴール
目標	グループや個社の変革と成長に必要な人財をグループで育成する体制の確立			経営戦略に基づき、グループおよび個社の経営と変革に必要な人財を育成、個人と会社の両輪での成長を実現
KPI	グループ変革推進研修参加者数200名以上（シチズン時計管理職は70%リスクリング研修参加） 結果:500名以上(87%リスクリング研修参加) 経営基礎研修参加者数30名以上 結果:45名	グループ変革推進研修参加者数200名以上（シチズン時計管理職は100%リスクリング研修参加） 結果:500名以上(87%リスクリング研修参加) 経営基礎研修参加者数30名以上 結果:45名		グループ変革推進・経営人財育成研修の参加者累計1000人以上
施策	●グループ変革推進研修 ●経営基礎研修 ●グループサクセッションプラン			

品質コンプライアンスの順守

品質コンプライアンスについての基本的な考え方

シチズングループでは、2018年度に設置された「グループ品質コンプライアンス委員会」が中心となり、品質コンプライアンスに対する認識の共通化を確実なものとするため、「シチズングループ行動憲章」第2条を基に各事業の状況を踏まえて策定された「シチズングループ品質行動憲章」の周知活動を海外拠点も含めて展開してきました。

本委員会はグループ各社の品質担当役員で構成され、事業を超えたシチズングループとしての視点から品質に関するコンプライアンス遵守の浸透に努めており、内部

通報制度の実効性向上やESG／SDGsの視点も考慮しながら、各事業分野のステークホルダーの要請に応える活動も推進しています。

なお、本委員会は2022年度からオブザーバーとしてグループ各社の品質保証部門の部長も参加する委員会となっており、グループ視点に加え各事業の業務執行上の視点からの意見も含めた討議を重ねることで、品質管理の根源である品質コンプライアンス遵守に努めるなど「品質不祥事」を起こさない組織づくりに取り組んでいます。

品質コンプライアンスロードマップの進捗

2023年度の品質コンプライアンスの強化について、「シチズングループ品質行動憲章周知活動件数2回」の目標を達成しました。国内外の従業員に対する研修や海外拠点での品質行動憲章ポスター掲示やイントラ掲載による周知活動など、品質行動憲章の周知活動を継続して実践しています。

	2022年度	2023年度	2024年度	2030年度
目標	・事業統括会社における品質保証部門の独立性の担保と実効的なモニタリング体制の整備	・事業統括会社における品質保証部門の独立性の担保と実効的なモニタリング体制の整備	・全拠点における品質行動憲章遵守状況の実効的なリスク把握と是正	・グループ全役員及び従業員が品質行動憲章を遵守する
KPI	・品質行動憲章周知活動件数2回 ・ラーニング受講98％ 結果99.3％	・品質行動憲章周知活動件数2回 ・eラーニング受講率98.4％	・多言語eラーニング実施 ・不正防止のシステム導入	・品質行動憲章違反ゼロ ・コンプライアンスホットライン認知度90％
施策	・品質行動憲章の周知活動（＋品質行動憲章研修） ・品質行動憲章の海外拠点展開 ・品質コンプライアンス監査チェックリスト作成	・品質行動憲章の周知活動 ・品質コンプライアンス視点の監査実施	・品質行動憲章の周知活動 ・品質データ改ざん防止システムのグループへの導入	・グループ全拠点への品質行動憲章の展開

お客様満足度向上の取り組み

一般のお客様向けの製品を数多く手掛けるシチズン時計では、お客様からのお問い合わせやご相談、苦情について真摯にかつ迅速に対応する問い合わせ窓口を設置しお客様満足度の向上を目指しています。お客様からいただいた大切な情報や問題点は、経営トップにタイムリーに報告するとともに各事業部門で情報を共有し、製品の

また中期経営計画の最終年度となる2024年度は、品質コンプライアンス委員会の総括と、2030年度ロードマップの見直しを予定しており、品質コンプライアンス委員会で議論していく計画です。

改善やサービスの向上に結びつけています。製品の早急な修理・交換が必要な重大事案が発生した場合は、ホームページ上での告知を実施しています。なお2023年度のシチズン時計へのお問い合わせ件数は50,804件となりました。

グループ共通の品質コンプライアンス視点の監査の実施

シチズングループでは、グループ各社の実情に即した品質コンプライアンスの遵守施策をそれぞれ展開していますが、2022年度に作成したグループ共通の「品質コンプライアンス視点の監査チェックリスト」による監査を実施しています。現在まで、重大な問題は見つかっていませんが、品質データの保管や取扱いについて指摘事項が見つかっています。監査の進捗が各社で違うため、2023年度の中間報告として、経営層へ報告（マネジメントレビュー）されています。2024年度もグループ共通の品質コンプライアンス監査を継続して実施していきます。

品質コンプライアンス視点の監査チェックリスト項目

大項目		監査項目
1	シチズングループ品質行動憲章の周知／理解	1項目
2	品質保証部門	3項目
3	品質関連データ	2項目
4	顧客／調達先／関係部門とのコミュニケーション・情報共有	4項目
5	規格外品の取り扱い	3項目
6	4M変更管理	2項目
7	内部通報制度	1項目
8	不正のトライアングル (KDS)	3項目
9	監査・チェック機能	1項目
計9項目		計20項目

不具合・クレームへの対応

シチズン時計およびシチズン時計マニユファクチャリングでは、ISO9001の要求事項に基づき、独自の品質マニュアルを作成してQMS (Quality Management System) 活動を展開しています。本マニュアルは、時計事業全体の品質マネジメントが確実に運用され、品質方針の達成やシチズングループ品質行動憲章の遵守を目的としています。さらに、QMS活動の有効性を確認するための内部監査を年1回実施しています。

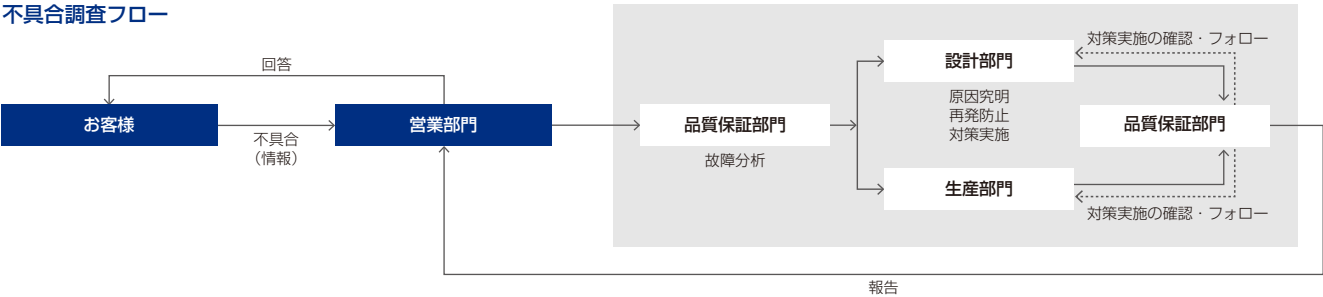
お客様から寄せられたクレームに関して、「市場ク

レーム処理標準書」や「製品事故対応標準書」に基づく対応が行われます。製品やサービスの改善につながるクレームについては対応および「品質基準書」への追加や基準書の見直しが行われます。製品品質に関するクレームは迅速に対応するとともに、重大事案に関しては消費者庁・NITEへの報告をはじめ経営会議などの機会を通じて社長を含む役員に報告され、「重要なお知らせ」として自社サイトで公表するなど多岐にわたる対策を進めています。

不具合品の調査と是正措置について

シチズンマシナリーでは、お客様から製品の不具合についてのお問い合わせが寄せられた際に交換部品の送付や修理手配といった対応と合わせて、お問い合わせ内容に応じて案件に関する関係者による応急対策会議を開催して情報共有や原因究明を進めています。その後は再発防止対策会議を実施して、経営トップへの報告や製品の改良などの是正処置がとられます。なお寄せられたお問い合わせ・クレームについては件数を集計して改善につなげていく定量的な確認体制を整えています。

不具合調査フロー



持続可能な調達の推進

持続可能な調達についての基本的な考え方

シチズングループでは、自社工場だけでなくその製造プロセスにも配慮した「サステナブルファクトリー」の実現を通じた持続可能な社会への貢献を目指しています。「サステナブルファクトリー」とは、お取引先も含めたバリューチェーン全体を持続可能な「ファクトリー」とする

ものです。ファクトリーの実現にはバリューチェーンの上流の要となるお取引先との協働が不可欠であり、コンプライアンスや人権、労働慣行、BCP、生産性向上など総合的に配慮した持続可能な調達(CSR調達・責任ある鉱物調達・グリーン調達)や生産体制の整備を実践しています。

ロードマップに対する進捗

「シチズングループCSR調達ガイドライン」の実現に向けて、シチズングループでは2030年までのロードマップを策定して、「シチズングループの100%および重要サプライヤー70%のCSR調達ガイドラインの100%遵守」を目指しています。2023年度はサブ

イヤーホットラインを設置して、英語・中国語のSAQのWeb回収を開始しました。2024年度も引き続き、SAQ調査や分析ツールの開発でサプライヤーのリスク顕在化を図るべく実態調査や是正等の強化を推進します。

2030年までのロードマップ

	2022年度	2023年度	2024年度	2030年度
目標	・事業統括会社における人権リスク特定 ・時計事業の人権リスクは正方法検討	・事業統括会社の人権リスク是正措置決定	グループの70%がCSR調達ガイドラインを100%遵守する	グループの100%および主要取引先の70%がCSR調達ガイドライン100%遵守する
KPI	・ハイリスクサプライヤーを0%に向けた取り組み開始 ・主要取引先75%が説明会参加 ・取引先の75%にSAQ配布	・主要取引先の累計100%へのSAQ配布 ・主要取引先100%が説明会参加	・主要取引先100%へのSAQ配布 ・主要取引先100%が説明会参加	・主要取引先100%がSAQ回答 ・主要取引先の70%がSAQ総合得点率100%
施策	デュー・デリジェンスを主要事業の各社調達担当部門が実施／グループ全従業員(海外含む)へ順次CSR調達勉強会実施	・時計事業、責任ある鉱物調達の情報開示 ・SBTに基づく脱炭素に向けたサプライヤー調査の開始	・主要取引先の100%がグリーン調達基準を遵守する ・グループ事業、責任ある鉱物調達の情報開示 ・是正に向けた継続的なコミュニケーションとアクション	・主要取引先の100%がグリーン調達基準を遵守する ・是正に向けた継続的なコミュニケーションとアクション

サプライヤーアンケート(SAQ)による調査について

CSR調達のリスク把握の一環として、シチズングループでは国内のお取引先に対して、SAQ※¹による調査とグループ独自に作成した「実態調査チェックシート」を用いたお取引先実態調査※²を2019年度から開始しています。2022年度は「シチズングループCSR調達ガイドライン」等の内容に基づく動画説明会を国内外のお取引先を対象に実施してグループのCSR調達に関する考えをご理解いただいた上でSAQ調査を実施しました。また、SAQのレーダーチャート分析の総合得点率に応じたリスクランクを設定し、調査結果や回答内容から調達リスクの高いサプライヤーを顕在化する仕組みを

2021年に整備しました。2022年度は、SAQのWeb回収を国内の事業会社を対象に開始するとともに、回収したデータの分析ツールを新たに開発してリスクのあるサプライヤーの顕在化を図りました。2023年度は、時計事業で特定した人権リスクに該当するリスクの確認およびサプライヤーがCSR要件を理解・自己評価した質問票の受理の次のステップとして、自社で開発した「安全衛生・労働管理チェックリスト」を用いて現場視察でのリスク評価を実施しました。

※¹ グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン(GCNJ)の共通SAQを採用
※² シチズングループにおける、実地で行うサプライヤー監査／モニタリングの呼称

デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進

DX推進についての基本的な考え方

シチズングループでは、サステナブル経営をモデル化した「シチズン価値創造ストーリー」において、製品開発から製造、流通、販売に至るあらゆる事業活動にデジタルトランスフォーメーション(DX)が密接に関連すると位置付けています。シチズングループビジョン2030において、「ユーザー視点での価値の創出、向上を継続的に行える企業グルー

プへ」をDXビジョンとして掲げ、デジタル技術やデータ活用の積極的な推進を基本方針としています。DXビジョンの実現に向け「業務プロセスの変革による高収益体質への転換」「製品・サービスの変革による新たなユーザー価値の創出」「企業風土の変革」を3つの柱とし、業務改革から人財育成に至るまで多岐にわたるDX推進に取り組めます。

シチズングループのDXビジョン

ユーザー視点での価値の創出・向上を継続的に行える企業グループへ			
ビジョン実現に向けた3つの柱： 高収益体質への転換 新たなユーザー価値の創出 企業風土の変革			
ビジョン	3つの柱	具体的施策	
ユーザー視点での価値の創出・向上を継続的に行える企業グループへ	業務プロセスの変革による高収益体質への転換	業務の効率化・高度化	・デジタル活用による既存業務プロセスの最適化 ・データ活用に向けた業務システムの統合・更新 ・データ活用による業務効率化・意思決定の高度化
		データ活用による意思決定の高度化	
		デジタル活用によるモノづくりの進化	・工場内プロセスの効率化・自動化の促進 ・設計／部品情報のデジタル化による管理負荷軽減 ・ユーザーデータを基に商品・サービス開発
	製品・サービスの変革による新たなユーザー価値の創出	新たなユーザー体験の提供	・顧客接点の強化 ・顧客満足度向上と販売拡大 ・ユーザー体験の強化 ・IoTサービスの進化 ・ユーザーとつながるビジネスモデルの開発
		新たなビジネスモデルの構築	
		上記を支える施策	
	企業風土の変革	変革推進を担う人財の育成	・変革推進を担う人財の育成 ・企業風土改革
		企業環境整備	

変革推進人財の確保・育成

シチズングループでは、DXビジョン実現の柱となる、企業風土の変革に向けて、DX推進で新規事業領域の開拓を担う人財を「変革推進人財」と位置付け、階層・役割別にDX関連のグループ共通研修や専門スキル研修を実施しています。第一次中期経営期間(2022年度～2024年度)においては、実務で活躍するデータサイエンティストの育成に重点を置き、プログラミングやデータベース関連の基礎的なデータ分析スキル研修に加え、機械学習など高度なデータ分析スキルの習得を目指し研

修を実施しました。また2023年度は、シチズン時計の社員約400名とグループ会社の社員10名程度を対象にDXアセスメントを実施し、各部門で必要となる人財要件やその規模、現状とのギャップの把握を行いました。さらにグループ会社の部門長など管理職を対象にデータ分析に関する基礎的な研修を実施するなど、管理職や一般の従業員のDXスキル向上に向けた取り組みも進めています。