



2010

Corporate Social Responsibility Report

CSRレポート

eco スタイル

東芝グループ経営理念

東芝グループは、人間尊重を基本として、豊かな価値を創造し、世界の人々の生活・文化に貢献する企業集団をめざします。

1. 人を大切にします。

東芝グループは、健全な事業活動をつうじて、顧客、株主、従業員をはじめ、すべての人々を大切にします。

2. 豊かな価値を創造します。

東芝グループは、エレクトロニクスとエネルギーの分野を中心に技術革新をすすめ、豊かな価値を創造します。

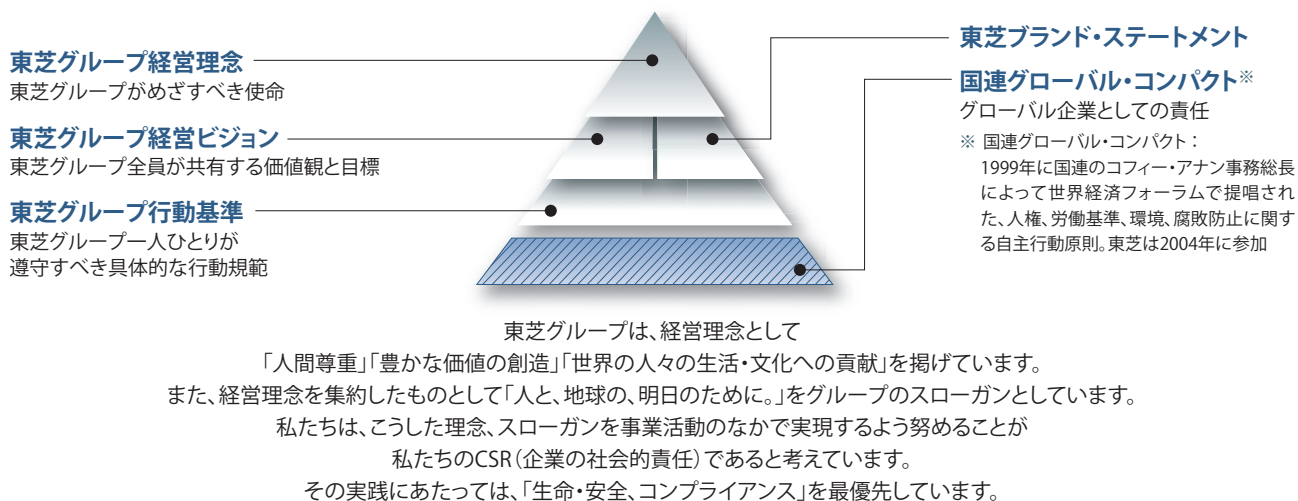
3. 社会に貢献します。

東芝グループは、より良い地球環境の実現につとめ、良き企業市民として、社会の発展に貢献します。

東芝グループスローガン

人と、地球の、明日のために。

東芝グループの経営理念体系



東芝グループは、揺るぎない“インテグリティ”を追求し、 世界中で信頼される「地球内企業」をめざします

東芝グループが考える“インテグリティ”

社会に対して誠実に向き合い、 積極的に責任を果たす

地球温暖化など社会的な課題に対して、
真摯に向き合い、
事業を通じて貢献していく

経営や財務の健全性を追求する

経営の健全性については、
生命・安全、コンプライアンスを徹底し、
社会から信頼される企業をめざす

東芝グループは“インテグリティ”というキーワードに2つの意味を含め、
多様なステークホルダーで構成する社会に対して積極的に責任を果たします。

主なステークホルダーと東芝グループの責任

主なステークホルダー		東芝グループの主な責任
 お客様	家電やデジタル製品から電子デバイス、社会インフラまで幅広い商品群を抱えている東芝グループのお客様は、個人、法人のお客様、官公庁など多岐にわたります。	●安全・安心で価値ある製品・サービスの提供 ●製品情報の適切な提供 ●環境調和型製品・サービスの提供 ●お客様満足度の向上 ●お客様への適切な対応・サポート ●お客様情報の適切な管理 ●ユニバーサルデザインの推進
 株主・投資家	株主総数は約47万3千名。発行済株式総数約42.3億株の所有者別議決権比率は、金融機関が38.1%、個人・その他が31.2%、外国法人などは24.8%となっています（2010年3月末）。	●適時・適切な情報の開示 ●利益の適正な還元 ●企業価値の維持・増大 ●社会的責任投資（SRI）への対応
 調達取引先	継続的に取引している調達取引先は国内約4,000社、海外約1,000社（2010年3月末）です。	●調達取引先の公平な選定と取引 ●オープンな取引機会 ●CSR遂行への協力要請と支援
 従業員	東芝グループの従業員は、542社、約20万人（2010年3月末）。従業員数は国内約12万人、海外約8万人です。	●公正な評価・処遇 ●人権・多様性の尊重 ●人財の活用と育成 ●多様な働き方の支援 ●就業能力の維持・向上 ●労働安全衛生と健康への配慮
 地域社会	東芝グループは、世界30カ国以上に主要な事業場を置いています。それぞれの地域の文化や歴史、慣習を尊重しながら活動を行っています。	●地域の文化や慣習の尊重 ●地域社会への貢献活動 ●事業場での事故・災害防止 ●周辺地域での災害時支援
 政府・自治体	東芝グループは世界各国で事業を展開。各国の政府・自治体は、製品を納入するお客様でもあります。	●法令の遵守 ●税金の納付 ●社会的問題の改善・解決のための政策への協力
 NPO・NGO	環境・人権・社会貢献など幅広い分野のNPO・NGOと積極的に対話し、相互の得意分野を活かしたパートナーシップを築いています。	●世界的諸問題の解決に向けた協働・支援 ●社会貢献活動の重点分野における協働
 地球環境	エコ・リーディングカンパニーとして、地球環境と調和した企業活動を推進しています。	●地球温暖化の防止 ●廃棄物発生の抑制 ●化学物質の排出抑制

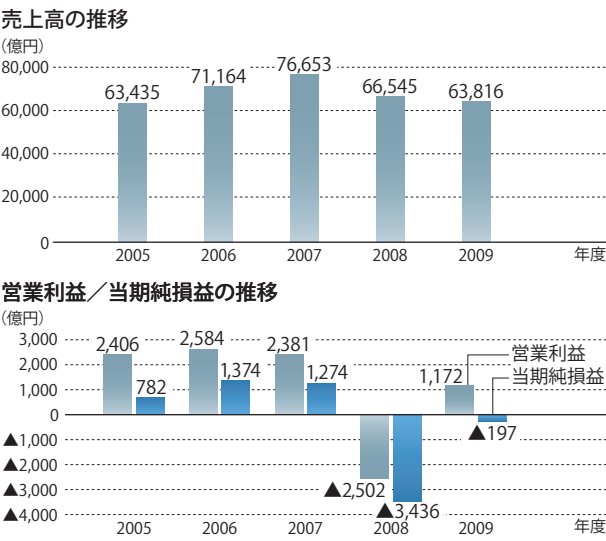
注）インテグリティ（Integrity）とは「1（堅固な）正直さ、誠実；高潔、清廉；[…としての]（芸術的・職業的）規準、規範 2完全、無償；無欠の状態（completeness）；統合」を意味する英語です（ジーニアス英和大辞典より）

東芝グループの概要

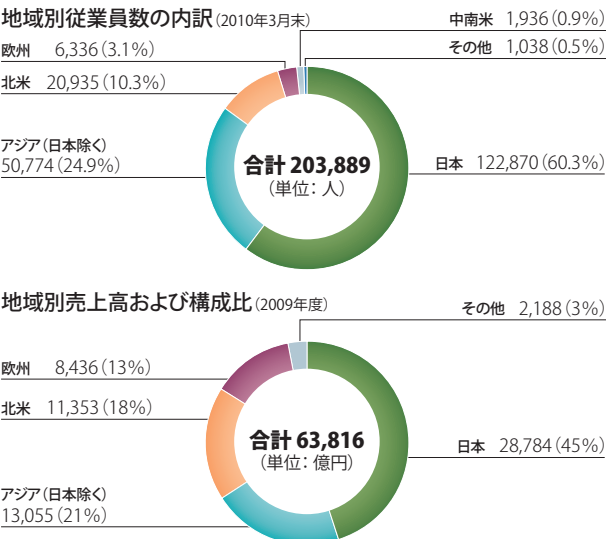
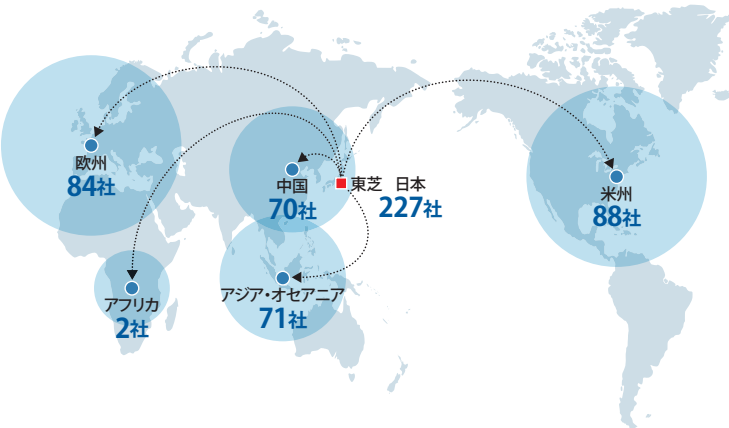
会社概要 (2010年3月31日現在)

社名	株式会社 東芝 (TOSHIBA CORPORATION)
本社所在地	東京都港区芝浦1-1-1
創業	1875年(明治8年)7月
資本金	4,399億円
連結売上高	6兆3,816億円
連結従業員数	203,889人
支持をしている主なCSR関連の国際的憲章・ガイドライン	●国連グローバル・コンパクト ●GRI (Global Reporting Initiative)
株主数	473,230人
発行済株式総数	42億3,760万株
グループ	542社
連結子会社数	(国内227社、海外315社)
持分法適用会社数	200社
上場証券取引所	東京、大阪、名古屋、ロンドン
主なCSR関連の会員団体	BSR (Business for Social Responsibility) 公益社団法人企業市民協議会

業績 (連結)



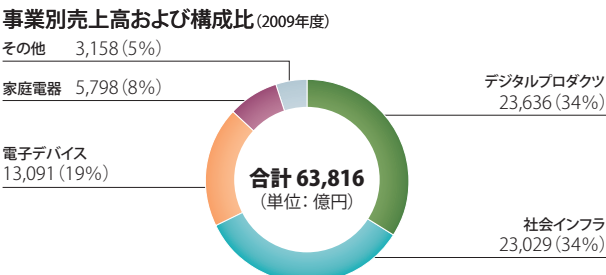
事業体制 (地図中の社数は海外連結子会社数)



東芝グループの事業4分野

東芝グループは、1875年に創業し、2010年3月末現在では東芝および国内外の連結子会社 (542社、約20万人) により構成されています。「デジタルプロダクツ」「電子デバイス」「社会インフラ」「家庭電器」の4つの分野でグローバルな事業活動を行っています。

東芝グループの使命は、お客様にまだ見ぬ感動や驚きを次々とお届けし、社会の安心と安全を支え続けていくことです。

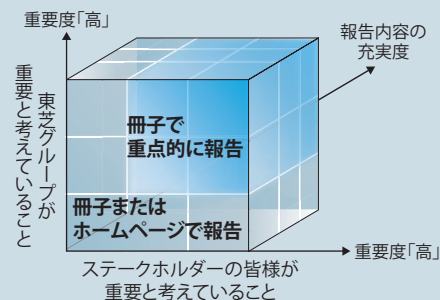


デジタルプロダクツ スマートフォン、携帯電話、液晶テレビ、ハイビジョンレコーダー、ストレージ (記憶装置)、ノートパソコン、サーバー	電子デバイス NAND型フラッシュメモリ、システムLSI、パワーデバイス、光半導体、液晶ディスプレイ	社会インフラ 原子力・火力・水力発電システム、電力流通システム、産業システム、交通システム、社会システム、上下水道・環境システム、放送・伝送ネットワークシステム、電波システム、ITソリューション、画像診断システム、医療ITシステム	家庭電器 冷凍冷蔵庫、洗濯乾燥機、調理器具、空調機器、照明器具
--	--	---	---

東芝グループの重要課題と、社会的要請の高い項目について 誠実に報告するよう努めています

東芝グループは「CSRレポート」の発行にあたって、「ステークホルダーの皆様と東芝グループの双方が重要と考える事項」という観点で毎年、報告内容を吟味・検討し、その結果を東芝独自の重要性判定指標で検証しています（P19参照）。その結果をふまえ、本報告書（2010年度版）ではさらに下記2点の特徴を持たせて編集しました。

また、東芝グループは本レポートのほか「アニュアルレポート」「環境レポート」およびホームページを報告メディアとして活用しています（P47参照）。



インテグリティ報告Ⅰ 社会に対して誠実に向き合い、積極的に責任を果たす

東芝グループが最重要課題と位置づけている 「事業を通じた地球環境への貢献」の取り組み について特集しました

●エコ・リーディングカンパニーとしての ビジョンと目標、ビジョン実現への取り組み

地球と調和した人類の豊かな生活の実現をめざす「環境ビジョン2050」の概要と、その実現に向けて3つの「Green」を追求するエコ・リーディングカンパニーとしての取り組み事例を報告しています。

インテグリティ報告Ⅱ 経営や財務の健全性を追求する

ステークホルダーの皆様が重要と考える 事項を中心に、CSR報告への国際的な要請に 応えて本レポートの記載項目を選定しました

●AA1000APの3原則に基づいた「重要性」の判断 ●ISO/DIS 26000における7つの中核主題をふまえた 記載項目の選定

AA1000AP（P19参照）に基づいた報告事項選定プロセスを踏襲し、今回は2009年度に照会原案が公開された国際規格ISO/DIS 26000における7つの中核主題にかかわる取り組みを報告する構成にしました。

目次

経営理念体系	1
経営理念を実現するために	2
東芝グループの概要	3
トップコミットメント	5
東芝グループの事業と責任	7

インテグリティ報告Ⅰ

エコ・リーディングカンパニーをめざして

人類共通の課題をふまえた「環境ビジョン2050」	9
1 Green of Process	11
2 Green of Product	13
3 Green by Technology	15

インテグリティ報告Ⅱ

報告の方針	19
組織統治	21
ステークホルダーへの経済的価値分配	22
人権	25
労働慣行	26
環境	29
公正な事業慣行	33
お客様への対応（消費者課題）	37
コミュニティ参画および開発	41
2009年度の主な実施項目と2010年度の目標・計画	45
報告メディアおよびホームページでの開示項目	47
CSRレポートに対する第三者による所見	49
CSRに関する社外からの評価	50

報告対象組織

原則として東芝グループ（（株）東芝および国内・海外グループ会社（連結子会社542社））を対象としています。東芝グループを対象としない報告は、個々に対象範囲を記載しています。

注）本レポート中の「東芝」は（株）東芝を意味しています

報告対象期間

2009年度（2009年4月1日から2010年3月31日まで）の活動を中心に、一部それ以前からの取り組みや、直近の活動報告も含んでいます。

発行時期

2010年6月（次回：2011年6月予定 前回：2009年6月）

参考にしたガイドライン

GRI (Global Reporting Initiative)
「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第3版 (G3)」
環境省「環境報告ガイドライン2007年度版」
環境省「環境会計ガイドライン2005年版」
(財)日本規格協会「ISO/DIS 26000 仮訳版」

免責事項

この報告書には、東芝の将来についての計画や戦略、業績に関する予想および見通しの記述が含まれています。これらの記述は、当社が現時点で把握可能な情報から判断した事項および所信に基づく見込みです。

トップコミットメント

“インテグリティ”を追求し、 「エコ・リーディングカンパニー」として 持続可能な地球の未来に貢献します

「CSR経営の推進」を東芝グループの 経営方針の柱に掲げ、取り組んでいます

私は社長就任以来「CSR経営の推進」を経営の基盤として、「イノベーションのさらなる進化」「グローバル事業展開の加速」に取り組み、さらに集中と選択を加速しながら「利益ある持続的成長への再発進」の実現に努めてきました。

2009年度は、この経営方針のもと「収益改善に向けた体質改革プログラム」を通じて事業構造改革を進め、固定費の削減に取り組むとともに収益基盤を整備し、営業利益の改善を実現しました。

さらなる成長事業への集中、事業領域の拡大、新規領域への展開を進め東芝グループとしていっそうの成長を果たすと共に、「エコ・リーディングカンパニー」として、従来以上にCSR経営に注力していきます。

揺るぎない“インテグリティ”を追求します

CSR経営の推進にあたって、私は“インテグリティ”というキーワードを掲げて東芝グループを指揮しています。インテグリティには、次の2つの意味を含んでいます。

一つ目は、社会に対して誠実に向き合い、積極的に責任を果たすことです。

地球温暖化問題や健康などの人類の社会的な課題や、新興国のさらなる発展のために、東芝グループの技術やノウハウを活かし事業を通じて貢献していくことをCSR経営において強化すべき領域と位置づけ、取り組んでいます。

もう一つは経営や財務の健全性です。

社会から信頼される企業であり続けるためには、安定した収益基盤の構築、強固な財務体質の確保と、生命・安全、コンプライアンスをすべての事業局面で最優先することが不可欠です。「東芝グループ行動基準」に基づき法令、社会規範、倫理の遵守を各職場で繰り返し確認するとともに、従業員一人ひとりが社会から信頼される責任ある行動をとることを、世界中の東芝グループ従業員に徹底していきます。

「エコ・リーディングカンパニー」として、 すべての事業活動において 環境問題に取り組めます

今日、企業が取り組むべき社会的課題は数多く、かつ多様です。そのなかで東芝グループが最も重視しているのは、温暖化をはじめとした地球環境問題です。これは、持続可能な世界の実現に深くかわり、先進国、新興国がともに解決を図るべき共通の課題です。そして東芝グループの力を最大限に発揮し、社会に貢献できる分野です。こうした認識のもと、世界を牽引する「エコ・リーディングカンパニー」として、積極的に企業責任を果たしていきます。

この実現のために、当社の環境経営として、①Green of Process、②Green of Product、③Green by Technology、という3つの側面に取り組めます。

Green of Processは、生産プロセスの効率化を通じた環境負荷の最小化への取り組みです。2010年度はLED照明の採用など省エネに配慮した、二次電池の新工場を新潟県柏崎市に完成します。また三重県の日市工場で半導体の新製造

経営方針

利益ある持続的成長への再発進

集中と選択の加速

グローバル事業展開の加速
イノベーションのさらなる進化
CSR経営の推進

東芝グループ中長期ビジョン

事業構造改革

景気変動の影響を受けにくい
安定した収益基盤と財務健全性の確立

事業構造転換

グローバル競争力を持ったトップレベルの
複合電機メーカーへの構造転換

環境経営

持続可能な地球の未来に貢献する
エコ・リーディングカンパニーとしての地位確立

棟を着工します。半導体工場では製造と空調に大量の電力を必要としますが、クリーンルームや製造装置での省エネを徹底し、生産活動における企業の責任を果たしていきます。

Green of Productは、すべての開発製品において環境性能No.1を追求する取り組みです。環境調和型製品の社内評価基準を、技術の進歩と社会からの期待に応えるために今回見直し、常に環境性能No.1の製品、サービスをお客様にご提供することで、地球環境問題の解決に貢献していきます。

Green by Technologyは、低炭素エネルギーを供給する技術を通じた貢献です。原子力発電の推進をはじめ、太陽光発電、二次電池、スマートグリッド（次世代電力網）、CO₂分離・回収技術（CCS）など、電力の安定供給と地球温暖化防止という社会的課題に取り組んでいきます。

こうした取り組みを「ecoスタイル」というグローバル統一ブランドのもとに推進し、東芝グループの製品、システムにより2020年度に年間7億5千万トンのCO₂排出抑制効果を上げることがめざします。

そして、さらには地域社会の電力、水、交通などの新しいインフラシステムの構築という、総合的な環境・社会課題に取り組んでいきます。

ステークホルダーの皆様の期待に応える 「地球内企業」として、責任を果たしていきます

東芝グループは「地球内企業」として、地球環境への取り組みに加え世界の多様性を尊重するグローバル企業をめざし、世界の各地で社会に貢献していきます。

近年、国際社会の発展のために遵法を超えた公正・公平な取引への要請が高まっており、2004年に署名しました「国連グローバル・コンパクト」の人権、労働基準、環境、腐敗防止に関する普遍的原則に基づく取り組みを継続しています。※

こうした取り組みをはじめ、経営や製品・サービスに関する情報などを適時・適切に開示し、ステークホルダーの皆様のご関心に的確に応え、透明で誠実な企業経営に引き続き努めていきます。

皆様の変わらぬご支援、ご指導をよろしくお願い申し上げます。

※ 当該の取り組みの進捗報告については、P19～44をご参照ください



株式会社 東芝
代表執行役社長

佐々木則夫

4事業分野で「地球内企業」として 社会に貢献していきます

東芝グループは「社会インフラシステム」「電子デバイス」「デジタルプロダクツ」「家庭電器」の4つの事業分野で、グローバルに事業活動を展開しています。

地球環境に先導的な役割を果たし、また歴史・文化や慣習など多様性を尊重する「地球内企業」として、世界の社会的課題に誠実に向き合い、各国・各地の社会に貢献していくことをめざしています。



エネルギー・水・ 食糧不足への対策

- 新興国の経済高成長による
需要急増への対応
- 貧困地域における、
生命維持に必要な資源の確保と供給

環境負荷の低減

- 地球規模での温暖化防止、
環境リスク低減
- 省資源、リサイクル、
資源枯渇の防止



東芝グループが認識している世界の重要課題

医療・教育の充実

機会の均等、公平なアクセス



少子高齢化への対応

労働力の確保、
社会福祉制度の充実

ICT(情報通信技術)の 高度利用

- デジタルデバイドの防止
- 情報セキュリティの確保、
サイバーテロの防止 など



社会インフラシステム事業

エネルギー・環境・医療技術で 社会的課題の解決に貢献

世界で需要の高まる電力の安定供給と地球温暖化の防止およびヘルスケアに貢献していきます

電子デバイス事業

高効率化と高性能化で 省エネ・省資源を実現

半導体や液晶ディスプレイでは最先端技術で環境に貢献、NAND型フラッシュメモリでは超微細化による省エネ・省資源化を加速。さらにエネルギー消費の大きい半導体工場でのCO₂削減にも取り組みます

デジタルプロダクツ事業

コア技術で世界中の人々へ 環境に配慮した製品を提供

液晶テレビのLED化による消費電力の低減、世界最軽量モデルのノートパソコンの開発、企業向けのSSDの発売など、環境性能の高い製品をコア技術を活かして提供します

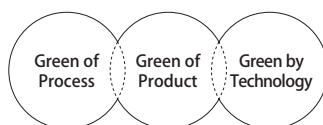
家庭電器事業

省エネ・快適を追求した 製品・技術の世界で展開

国内ではモーターや冷却、コンプレッサ、実装などの技術力でNo.1商品を創出。海外では地域ごとの特性に合わせて機能や省エネ特性に配慮した製品を開発していきます

環境経営のグローバル統一ブランド「ecoスタイル」

「エコ・リーディングカンパニー」をめざして、東芝グループは「ecoスタイル」をグローバル統一ブランドと定め、環境経営を加速していきます。発想とイメージーションを表現した「ecoスタイル」のロゴを形づくる3つの輪には「Green of Process」「Green of Product」「Green by Technology」の意味を込めています。



eco スタイル



高効率火力発電向けタービン
高い発電効率で電力の安定供給と地球温暖化防止に貢献



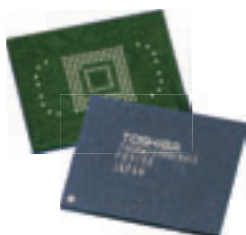
超々高圧(1,100KV)送变电プラント
高い送電効率で送電ロスを低減でき、大容量の電力と長距離の送電に貢献



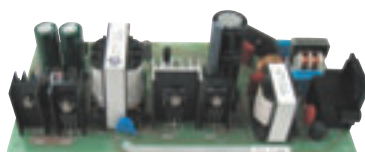
**中国大陸・最高層ビル
「上海環球金融中心」向けエレベーター**
安心、安全と快適さを追求



高速・高精細CTスキャナ
検査時間の短縮によって人体への負担と消費電力を低減



NAND型フラッシュメモリ
業界最大容量64ギガバイトを達成、大容量と高効率で最終製品の環境性能にも貢献



電源用パワーデバイス
高効率で最終製品の環境性能に貢献



REGZA用システムLSI
高画質処理に加え、外付けハードディスクへの録画機能やネットワーク機能も制御



高精細3Dディスプレイ
眼鏡なしで立体映像を表示できる21型ディスプレイ。目の疲労度も低減



**液晶テレビ
「LEDレグザ(REGZA)」**
LEDを搭載し、高画質と省エネを両立



**ブルーレイディスクレコーダー
「ヴァルディア(VARDIA)」**
高画質で大容量



**AVノートパソコン
「dynabook Qosmio」**
LEDバックライトの搭載で省エネ達成



ハードディスクドライブ
大容量で化学物質削減など環境にも配慮



エアコン
最小消費電力45ワットの省エネ運転が可能



冷凍冷蔵庫
「ピコイオン除菌ウィルスハンター」搭載で食材長持ち



洗濯乾燥機
省エネ・節水でパワフル洗浄



LED照明
長寿命・低消費電力の照明普及へ向けて業界最高発光効率を達成

エコ・リーディングカンパニーをめざして

「環境ビジョン2050」の実現に向けて3つの「グリーン」を追求

人類が直面する最重要課題は、温暖化をはじめとした地球環境問題です。

東芝グループは、事業を通じてこの問題の解決に貢献することがCSR経営の根幹であると考えています。

人類共通の課題をふまえた 「環境ビジョン2050」

2050年のあるべき姿を「地球と調和した人類の豊かな生活」と考え、その実現に向けて「東芝グループ環境ビジョン2050」を2007年に公表しました。このビジョンのもと、人口や経済成長、それらにともなうCO₂排出量などを予測しながら中長期的な目標値を設定。地球温暖化の防止、資源の有効活用、化学物質の管理という観点から環境負荷のさらなる低減に取り組むとともに、新しい豊かな価値の創造をめざしています。

2010年度からは、環境配慮設計のあり方を見直し、すべての開発製品で環境性能No.1をめざすことを明確にしました。新基準を的確に運用し、製品の省エネルギーとエネルギー事業の拡大を進めていきます。

すでに出荷した稼働中の東芝製品の貢献分を含めたCO₂の排出抑制効果は、2020年度に世界で7.5億トンまで拡大させることができると見積もっており、地球温暖化防止という社会的課題に取り組みます。東芝グループは、プロセス、プロダクト、テクノロジー、という3つの側面から「グリーン」を追求し、持続可能な地球の未来に貢献する「エコ・リーディングカンパニー」としての地位を確立していきます。

環境ビジョン 2050

東芝グループは、
地球と調和した人類の豊かな生活に向けて、
環境経営を推進します。



CO₂排出抑制効果※

エコ製品・技術で地球環境へ貢献

技術の先進性でCO₂年間7.5億トン抑制をめざす (2020年度)

※ 従来製品・平均的技術と比較した排出抑制効果を算出し、過去出荷分を含めた稼働中の全東芝製品の単年度分の貢献量を積算

エコ・リーディングカンパニーに向けた3つの取り組み

1 Green of
Process

自らの生産、企業活動

地球温暖化の防止、化学物質の管理、資源の有効活用という3つの視点で、生産活動にかかわる環境負荷の低減に引き続き取り組みます。そのためにも、日本国内で培ったノウハウを活かしてグローバルな環境マネジメントを強化・徹底していきます。



温室効果ガス削減と
グローバルな環境管理を強化

▶ P11

2 Green of
Product

製品の省エネ・省資源

世界市場へ数多くの製品を供給するメーカーとして、製品にかかわる環境負荷の低減に注力。2010年度に新たな環境調和型製品 (ECP: Environmentally Conscious Product) の基準を設定し、今後開発するすべての製品で、環境性能No.1をめざします。



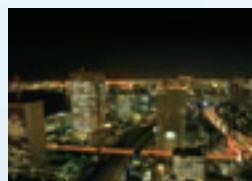
すべての製品を
環境性能No.1へ

▶ P13

3 Green by
Technology

環境・エネルギー技術

発電システムの提供を通じて、地球環境の保全とエネルギーの安定供給に貢献。原子力発電の推進をはじめ、太陽光発電、二次電池、スマートグリッド(次世代電力網)、CO₂分離・回収技術(CCS)などの開発・提供にいっそう力を注いでいきます。



次世代電力網
スマートグリッドの実現へ

▶ P15

1 Green of Process 自らの生産、企業活動

温室効果ガス削減と グローバルな環境管理を強化

生産活動における企業の責任を果たします

地球温暖化の防止と製品需要への 対応を両立させていくために

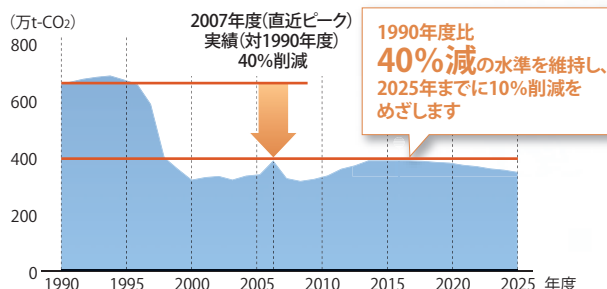
需要の高まりに応じて生産量を増やせば、エネルギーや資源の消費量も増大します。これをいかに抑制するかが、メーカーの大きなテーマです。

国内外の工場でさまざまな製品を生産している東芝グループは、地球温暖化の防止、化学物質の管理、資源の有効活用という3つの視点で環境負荷の低減に注力。生産量が増えても環境負荷の増大を最小限に抑える努力を続けています。特に地球温暖化の防止については、グループの温室効果ガス総排出量の約半分を占める半導体工場を中心に取り組み、「2020年に温室効果ガスの総排出量を1990年比で25%削減する」という日本の目標に貢献していきます。

温室効果ガス排出量は、1990年度比で40%削減を維持

東芝グループの温室効果ガス排出量は、ガス絶縁変圧器のSF₆（六フッ化硫黄）を削減し、半導体工場でCO₂以外の温室効果ガスの除去装置を順次設置した結果、2000年度に1990年比でほぼ半減しました。2001年度以降は、半導体工場の新棟建設や増産によって排出量は増加し、生産高が最高水準だった2007年度がピークとなっています。今後、生産はさらに増加する予定ですが、1990年度比40%減の水準を維持するという計画のもと、徹底した省エネルギーを続けていきます。

東芝グループの温室効果ガス排出量削減計画



新棟建設への環境投資

LED照明の導入など環境に配慮した四日市半導体工場の新棟建設

生産活動にともなう環境負荷を最小限に抑えるために、東芝グループの各工場では日常的な環境管理と継続的な環境負荷低減を徹底しています。とりわけ、製造と空調用の電力消費が特に大きい半導体工場では、局所空調方式、製造装置の待機電力削減、動力設備の廃熱回収、冷凍機の効率的な運転などさまざまな省エネ策を講じています。

2010年度上期には、半導体の新製造棟を三重県の日市工場に着工します。日市工場の新棟には、従来の省エネ策に加えて、24時間稼働するクリーンルームにLED照明を採用するなどの対策で、新たに従来比で約12%の省エネ効果を見込んでいます。



半導体工場のクリーンルーム。局所空調方式でエネルギー消費を抑制



四日市工場第5製造棟完成イメージ

国内外生産拠点の環境監査

世界トップレベルの環境マネジメントを全生産拠点で推進

東芝グループは、全世界で約120の生産拠点を持つメーカーとして、グローバルな環境マネジメント体制を敷いています。

各拠点での環境負荷低減を促す目的で、1993年度にグループ独自の基準で構築した「東芝総合環境監査システム（EASTER）」を国内外のすべての工場で運用。近年は生産規模の特に大きい中国地域を重視して、2004年度から毎年、中国の製造現地法人すべてを対象に監査を実施しています。監査では、CO₂排出量や廃棄物量、化学薬品使用量などについて各拠点が設定した削減目標に対する実績などを評価。また現場の管理に重点を置き、環境リスクがないかなど

を現場・現物・現実の「3現主義」で確認しています。

この監査による改善を継続した結果、東芝情報機器杭州社は2008年に杭州市から「経済開発区省エネ賞」、2009年に浙江省から「節水型企業賞」を受けるなど、成果が出ています。今後も、すべての工場が世界のトップレベルの環境に配慮した工場をめざして着実に取り組んでいきます。



中国での環境監査

2 Green of Product 製品の省エネ・省資源

すべての製品を環境性能No.1へ

環境に配慮した製品・サービスをお客様に提供することで、地球環境に貢献します

世界の経済成長にともなう電力消費の増大を見据えて

先進国を中心に省エネルギーへの取り組みが進む一方で、新興国や途上国では今後、家電製品やデジタル機器の普及が進み、これにともなって電力消費とCO₂排出の増大が予測されます。便利で快適な暮らしと、CO₂排出量の抑制を両立させていくことが総合電機メーカーが取り組むべき重要な責務です。東芝グループは、あらゆる製品について環境性能を徹底的に追求。今後開発するすべての製品で「環境性能No.1」をめざします。

環境調和型製品 (ECP) の新たな基準の設定

2010年度から、ECPの認定基準を改定して運用を開始しました。改定した新基準は、開発時点で将来のベンチマークを確実に行う点を特徴としています。評価は「資源の有効活用」「地球温暖化防止」「化学物質の管理」という3つの要素について実施します。またECPのうち、環境性能の特に優れたものを「エクセレント ECP」として認定しています。

ECPの3要素



環境調和型製品 (ECP) の開発 ①

LEDバックライトとデジタル技術で省エネ・省資源と高画質を追求した「LEDレグザ」

「LEDレグザ」は、新開発の高画質映像処理システム「次世代レグザエンジン」とLEDパネルの相乗効果で、高画質と使いやすい録画機能を追求した液晶テレビです。また、LEDバックライトの採用で、さらなる消費電力低減を図り業界トップの環境性能をめざしています。

省エネルギー

(2010年春モデル 42Z1 (42型))

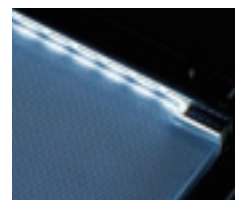
LEDバックライト採用で、消費電力約40%減※を実現。省エネと高画質を高い基準で両立させています。

省資源

(2010年春モデル 42Z1 (42型))

スリムミニマルデザインを採用し、本体質量約26%減※を実現。本体の薄型、軽量化にともなって梱包箱も小型化、輸送時のCO₂削減にも貢献しています。

※ いずれも2007年度モデル42Z3500との比較



LED/バックライト



環境調和型製品 (ECP) の開発②

製品のライフサイクル全体にわたって環境に配慮したノートパソコン

ノートパソコンの開発では、調達から生産、使用、廃棄まで製品のライフサイクルすべての段階で環境に配慮しています。例えば、ライフサイクルアセスメント (LCA) という考え方を使って、調達段階では材料ごとの環境への影響、また製造段階では組み立て時の電力や水の使用量など、各段階で発生する環境負荷を算出し、その軽減を図っています。長年にわたるこうした活動が認められ、2009年度に「Green IT AWARD 2009 “グリーンIT推進協議会 会長賞”」と「Eco-Efficiency Award 2009 “日本環境効率フォーラム 会長賞”」を受賞しました (P50参照)。また、米国EPEAT (Electronic Product Environmental Assessment Tool) においては、ほとんどのノートパソコンが「ゴールド機種」に認定されています。

省エネルギー

LEDバックライトやSSD (Solid State Drive) 搭載 (一部モデル) による省電力化など

省資源

マグネシウム筐体、プリント基板の小型化など

化学物質管理

水銀不使用液晶表示装置、メインプリント基板のハロゲン/アンチモン化合物不使用など



高性能、小型、軽量の
スリムコンパクトノートパソコン
(光学ドライブ搭載13.3型ワイドLED液晶搭載)
「dynabook RX3」



2009年度に認定したエクセレント ECP 13製品 [詳細: http://ecp.toshiba.co.jp](http://ecp.toshiba.co.jp)



液晶TV
(REGZA R9000シリーズ)
省エネパネルと省資源化



ハードディスクドライブ
(2.5型HDD MK6465GSX)
業界トップクラスの
エネルギー消費効率



SSD (Solid State Drive)
小型、軽量、省電力を実現



軟X線用ナノフォーカスX線管
製品質量68分の1化と
消費電力の半減



二次電池 (SCiB™)
長寿命で、高い安全性



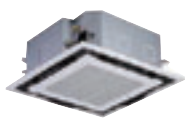
冷凍冷蔵庫
(GR-B50F/55F/48F)
業界トップクラスの
省エネ



洗濯乾燥機
TW-Z9000/8000
ヒートポンプ乾燥による
省エネと節水



家庭用エアコン
(大静快UDR・PDRシリーズ)
モニターとリモコンにCO₂を表示



業務用エアコン
(スーパーパー
エコキューブシリーズ)
業界トップクラスの省エネ



産業用エアコン
(スーパーフレックス
モジュールチラーシリーズ)
業界初のHFC冷媒 (R410) 採用



LED電球 (一般電球型)
省エネと長寿命



LED室内照明器具
(ベースライトなど)
省エネと長寿命



LED屋外照明器具
(防犯灯)
省エネと長寿命

製品トピックス 一般白熱電球の製造中止

人と環境に調和した新しい“あかり文化”の時代を拓く

地球温暖化防止の観点から、東芝発祥以来の事業の一つである一般白熱電球の製造を2010年3月17日に中止しました。白熱電球は、1890年に東芝の創業者の一人である藤岡市助が日本で初めて実用化したものであり、120年の歴史に幕を下ろしたことになります。今後は、白熱電球に比べて長寿命 (4万時間) でCO₂排出量を約80%削減できる、LED電球をはじめとするLED照明の普及を加速させ、低炭素社会をリードしていきます。



白熱電球からLED照明への転換を表明した広告

次世代電力網 スマートグリッドの実現へ

電力の安定供給と地球温暖化防止という社会的課題に取り組みます

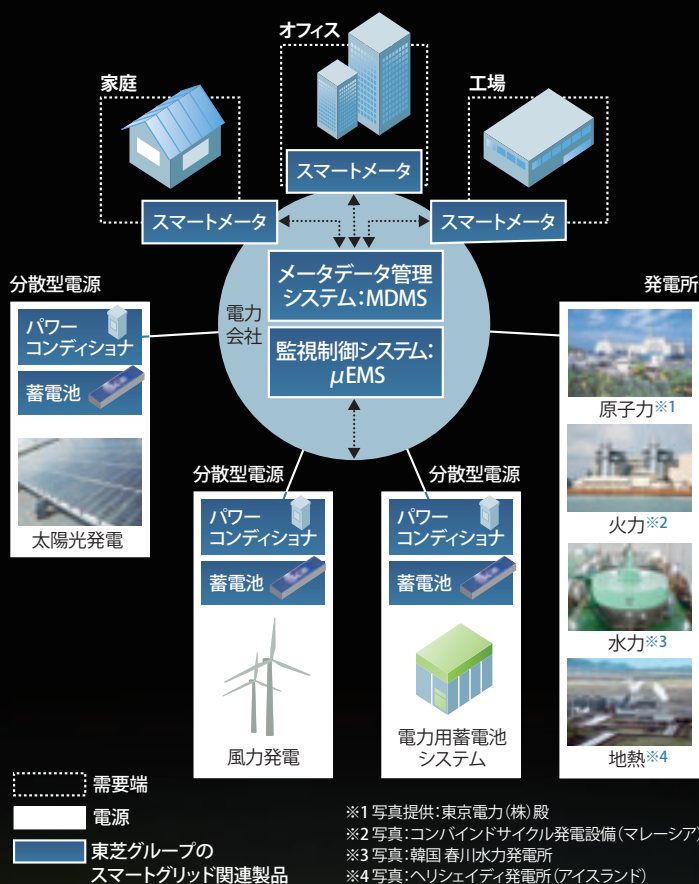
太陽光発電・風力発電の普及のための インフラの構築に向けて

太陽光や風力は環境負荷の低い電力エネルギー供給源（電源）として世界で注目され、日本においても、政府は2020年までに太陽光発電を2005年の約20倍に増やすという目標を掲げて普及を促進しています。これら自然エネルギーを有効利用するための鍵を握るのが、次世代電力網「スマートグリッド」です。

東芝グループは、電力系統への連携技術やシステムエンジニアリング技術を活かして、スマートグリッドの実現に貢献していきます。

スマートグリッドによる自然エネルギーの活用

スマートグリッドは、太陽光発電や風力発電など複数の分散型電源と、家庭・工場・ビルなど電力を使用する場所（需要端）とを電力と通信のネットワークで結び、電力の需要と供給のバランスを制御するエネルギー管理システムです。通信技術を利用して、各所での電力需要と発電・蓄電の状況の双方を把握・予測しながら、需要に応じて最適な電源から電力を供給することで、自然エネルギーを有効利用できます。また電力の安定供給やCO₂排出抑制にも効果が期待されています。



※1 写真提供: 東京電力(株) 股
※2 写真: コンバインドサイクル発電設備(マレーシア)
※3 写真: 韓国 春川 水力発電所
※4 写真: ハリシェイディ発電所(アイスランド)

スマートグリッドの頭脳となるコア技術

電力需給の最適なバランスを図る 「監視制御システム：μEMS」と「メータデータ管理システム：MDMS」

今後の電力系統では、火力発電所や原子力発電所など従来の基幹系電源に加えて、大量に分散配置される太陽光発電や風力発電など自然エネルギー発電を組み合わせ利用されます。

天候などに左右される自然エネルギーが大量に導入されても、地域内で電力を安定運用する必要があるため、その地域の発電・供給の状況を監視・制御することが重要になります。この監視・制御を司るのが、東芝が開発を進めている「μEMS（マイクロ・エネルギー・マネジメント・システム）」です。

μEMSは、スマートグリッドの頭脳にあたるコア技術であり、電力会社と協調してグリッド内の需給調整機能を果たします。各電源からの供給状況と同時に、グリッド内での電力消費の状況や供給不足に陥っている箇所がないかを監視し、需要に応じ最適な運用を実現するという仕組みです。

東芝は、この仕組みにおいて電力消費の状況を計測・監視するシステムも開発しています。それが「スマートメータ」と「メータデータ管理システム：MDMS（メータ・データ・マネ

ジメント・システム）」です。スマートメータは、家庭やオフィス、工場など個々の需要端に設置され、それぞれの電力消費量を計測。計測データは通信ネットワークを介して一定間隔でMDMSに集約されます。

また、スマートメータの計測データは「ホームディスプレイ」を使って需要端でも見るができます。電力消費量のほか、屋根などに設置した太陽光発電パネルの発電量や買電量、CO₂排出量などが表示されることから、家庭などで省エネ意識を高めるためにも有効です。

東芝は、マイクログリッドおよびスマートグリッド技術で制御する電力量としては国内最大規模である宮古島系統実証試験設備を、2010年1月に沖縄電力（株）様から一括受注しました。

今後、太陽光発電システムや二次電池「SCiB™」、ビルエネルギー管理システム、LED照明システムなど、省エネ製品・システムと組み合わせ環境に配慮した総合エネルギーシステムを提供していきます。



スマートメータ



ホームディスプレイ

スマートメータは、個々の住宅やオフィスに設置され、電力使用量を自動測定します。測定データはホームディスプレイに表示されるとともに、一定間隔でMDMSに送信されます。



MDMS（メータ・データ・マネジメント・システム）

MDMSは、住宅やオフィスから送られてくる検針データを基に、現在の電力使用状況を管理します。



μEMS（マイクロ・エネルギー・マネジメント・システム）

μEMSは、地域の電力の供給状況と、家庭・オフィス・工場などの各需要家の電力使用状況とを監視・制御し、電力供給の品質を維持します。

発電したエネルギーの安定利用

太陽光発電の重要な機器であるパワーコンディショナと二次電池

太陽光発電や風力発電など、自然エネルギーを利用した発電は、天候などの状況によって発電量が大きく変動します。

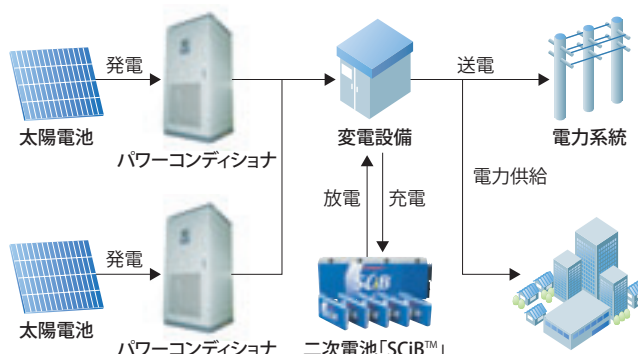
太陽光パネルでつくられる直流の電気を交流の電気に変換する機器がパワーコンディショナです。東芝グループのパワーコンディショナは、業界トップ水準の高い変換効率で、エネルギーロスを低く抑えることができます。

また天候の変化による太陽光発電の出力変動を抑制したり、太陽光で発電した電気を蓄電しておき、受電電力のピークを抑える役割を果たすのが二次電池です。

東芝は安全性に優れ、長寿命、急速充電という特長を持つ二次電池「SCiB™」を開発、製品化しています。拡大する需要に対応するため、2011年春の量産をめざし、2010年3月に新潟県柏崎市で新工場の建設を開始しました。

東芝グループは、これら製品群と、電力系統への連系技術やシステムエンジニアリング技術を活かして、太陽光発電の普及とスマートグリッドの安定稼働に貢献していきます。

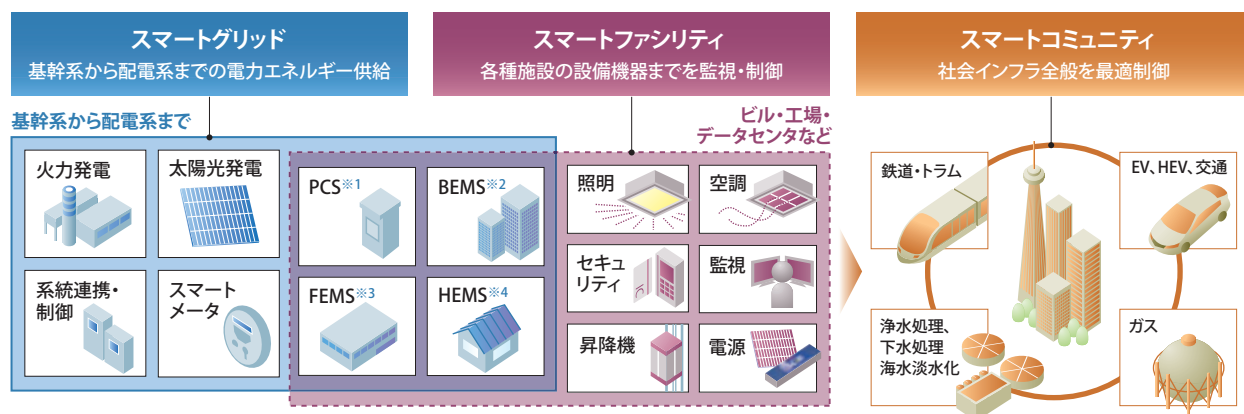
太陽光発電システムの構成例



トピックス 東芝グループが描く未来

便利で快適な「環境先進コミュニティ」の創出をめざす

東芝グループは、スマートグリッドをさらに発展させ、水・ガス・通信・交通までトータルに環境に配慮した「スマートコミュニティ」の創出をめざしています。その実現に向けて、スマートグリッドや、スマートファシリティを構成するシステムや機器、そしてそれらを統合するソリューションを提供していきます。



東芝グループの貢献

- 国内外の実証プロジェクトに参画
(米国ニューメキシコ州、宮古島)
- 各種のシステム・機器を供給

- 事業推進の統括部門を設けて
トータルソリューションを提供

- 「スマートコミュニティ」の国際展開、国内普及に貢献
するため、経済産業省と新エネルギー・産業技術総合
開発機構が推進する官民連携の協議会「スマートコ
ミュニティ・アライアンス」の会長に社長・佐々木が就任

※1 Power Conditioning System (パワーコンディショニングシステム)

※3 Factory Energy Management System (ファクトリーエネルギー管理システム)

※2 Building Energy Management System (ビルエネルギー管理システム)

※4 Home Energy Management System (ホームエネルギー管理システム)

トピックス | 活動事例

メガソーラープロジェクトに参画

発電時にCO₂を排出しないクリーンな再生可能エネルギーとして、世界各地で太陽光発電が拡大しています。東芝は2009年度に中部電力(株)様から発電出力7.5メガワット、東京電力(株)様から約7メガワットのメガソーラープラントを受注。沖縄電力(株)様からも宮古島系統実証試験設備の太陽光発電部分

を受注しました。

2010年度からは住宅用太陽光発電システムにも事業参入し、発電システムの販売を開始しました。原子力発電の推進や火力発電の効率化に加えて、自然エネルギーの活用という面からも地球温暖化防止に貢献していきます。



中部電力(株)様「メガソーラーたけとよ」完成イメージ(2009年8月受注)



東京電力(株)様「(仮称)浮島太陽光発電所」完成イメージ(2009年11月受注)

報告の方針

社会の関心と信頼に応えるCSR経営を追求しています

東芝グループは、CSRへの取り組みについてステークホルダーの皆様を理解していただくことも重要な社会的責任だと考えています。客観的な指標も活用しながら独自に発展させた報告項目選定プロセスを経て、多様なステークホルダーの関心と信頼に応えるCSR報告を追求しています。

2010年度の報告では、国際標準として要請される項目を中心に報告します

東芝グループはCSR報告にあたって、ステークホルダーの皆様の関心が高く、かつ東芝グループが重要と考えている事項を特に重視しています。また、SRI調査項目やCSR報告に関する各種ガイドラインなどの客観的な指標もふまえて、社会の関心と信頼に応える情報開示に努めています。

2009年度は、CSRに関する国際規格として標準化が進められているISO/DIS 26000の照会原案が公開されました。これをふまえて、2010年度版のCSRレポートでは、このISO/DIS 26000における7つの中核主題にかかわる取り組みを報告する構成にしました。

ISO/DIS 26000 7つの中核主題

組織統治	公正な事業慣行
人権	消費者課題
労働慣行	コミュニティ参画及び開発
環境	

「国連グローバル・コンパクト（GC）」の10原則

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

ステークホルダーとの対話を基に、AA1000APの3原則に基づいて報告項目を選定

報告項目の選定にあたっては、AA1000APの3原則に基づいて「ステークホルダーの皆様が重要と考えること」と、「東芝グループが重要と考えること」という2つの軸で報告項目の重要性を検証するプロセスを採っています。まず、さまざまなステークホルダーと各事業部門との日常的な対話の内容、新たに発生した社会的課題、CSR報告で世界的に高い評価を受けている企業の報告内容など、幅広い情報を基に項目を網羅的にリストアップすることで、根本原則である「包括性」に対応。次に、ステークホルダーの関心事の重要度と、自社の事業戦略上などの重要度を定量的に評価し、その相関関係をみて「重要性」を判断しています。これらの取り組みは、報告に反映するだけでなく、CSR経営における主要評価指標（Key Performance Indicator: KPI）の設定や日常的な活動にも反映させていきます。またCSR報告の充実をめざして、東芝グループでは「重要性」判断の検証情報を増やし、重要度の判定基準を細分化するなど、報告事項の選定プロセスを発展させています。

AA1000AP

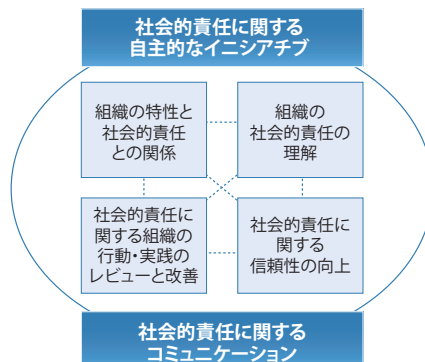
AA1000APとは、英国の非営利シンクタンク「AccountAbility社」が発行した、ステークホルダーへの説明責任を果たし、その取り組みを向上させることを目的とした一連の原則、基準、規格。AA1000APの3原則は下記の通りです。

包括性（根本原則）

重要性（原則）

対応性（原則）

ステークホルダー・エンゲージメント



GC 「国連グローバル・コンパクト」の10原則に該当する項目

ISO/DIS 26000中核主題	課題	課題に対する取り組み項目 (本レポートに掲載)	掲載ページ
 組織統治	1-1: 組織統治	■ CSRマネジメント ■ コーポレート・ガバナンス ■ ステークホルダーとの対話	▶ P21～ P24
 人権	2-1: デューディリジェンス 2-2: 人権に関する危機的状況 2-3: 共謀の回避 2-4: 苦情解決 2-5: 差別および社会的弱者 2-6: 市民のおよび政治的権利 2-7: 経済的、社会的および文化的権利 2-8: 労働における基本的権利	■ 人権の尊重・差別の禁止	▶ P25
 労働慣行	3-1: 雇用および雇用関係 3-2: 労働条件および社会的保護 3-3: 社会対話 3-4: 労働における安全衛生 3-5: 職場における人材育成および訓練	■ 雇用の安定 ■ グローバル人材の育成 ■ 多様性の尊重 ■ 多様な働き方の支援 ■ 人材育成 ■ 従業員の安全と健康	▶ P26～ P28
 環境	4-1: 汚染の予防 4-2: 持続可能な資源の使用 4-3: 気候変動緩和および適応 4-4: 自然環境の保護および回復	■ ビジョンとマネジメント ■ 生物多様性の保全と環境影響評価 ■ 2009年度の活動計画と実績 注) P9～P18でも関連情報を報告しています	▶ P29～ P32
 公正な事業慣行	5-1: 汚職防止 5-2: 責任ある政治的関与 5-3: 公正な競争 5-4: 影響力のある範囲における社会的責任の推進 5-5: 財産権の尊重	■ リスク・コンプライアンス ■ BCPによるリスク管理 ■ 公正な競争・取引の徹底 ■ サプライチェーンでのCSR推進 ■ 情報の保護・管理 ■ 知的財産の保護	▶ P33～ P36
 お客様への対応 (消費者課題)	6-1: 公正なマーケティング、情報および契約慣行 6-2: 消費者の安全衛生の保護 6-3: 持続可能な消費 6-4: 消費者サービス、支援および紛争解決 6-5: 消費者データ保護およびプライバシー 6-6: 必要不可欠なサービスへのアクセス 6-7: 教育および意識向上	■ 製品の品質向上・安全性の確保 ■ 製品事故・不具合発生時の対応 ■ お客様満足度の向上 ■ ユニバーサルデザインの推進	▶ P37～ P40
 コミュニティ参画 および開発	7-1: コミュニティ参画 7-2: 教育および文化 7-3: 雇用創出および技能開発 7-4: 技術開発 7-5: 富および所得の創出 7-6: 健康 7-7: 社会的投資	■ 地域開発 ■ 社会貢献活動 ■ 被災地への支援	▶ P41～ P44

注) 中核主題・課題は、ISO/DIS 26000 仮訳版((財)日本規格協会)を参考にしています

CSRマネジメント

社会的な課題の解決をめざして グローバルでCSR経営を推進しています

東芝グループは、経営方針の柱の一つに「CSR経営の推進」を据えています。この方針のもと、事業を通じて、地球温暖化問題など社会的な課題の解決に貢献できるよう取り組んでいます。また「インテグリティ」を重視して従業員一人ひとりが「東芝グループ行動基準」を実践し、世界各地で社会に貢献していくことをめざしています。

東芝グループが考える「インテグリティ」

1. 社会に対して誠実に向き合い、積極的に責任を果たす
地球温暖化など社会的な課題に対して、真摯に向き合い、事業を通じて貢献していく
2. 経営や財務の健全性を追求する
経営の健全性については、生命・安全、コンプライアンスを徹底し、社会から信頼される企業をめざす

CSR推進委員会で方針を決定して グループ、グローバルで活動を推進しています

社長の出席のもとに、CSR本部長をはじめ関係役員で構成するCSR推進委員会を年2回開催し、東芝グループの活動方針を審議・決定します。

決定した方針に沿って、地球環境会議など（下図参照）が、各所管のテーマごとに計画を策定・推進しています。

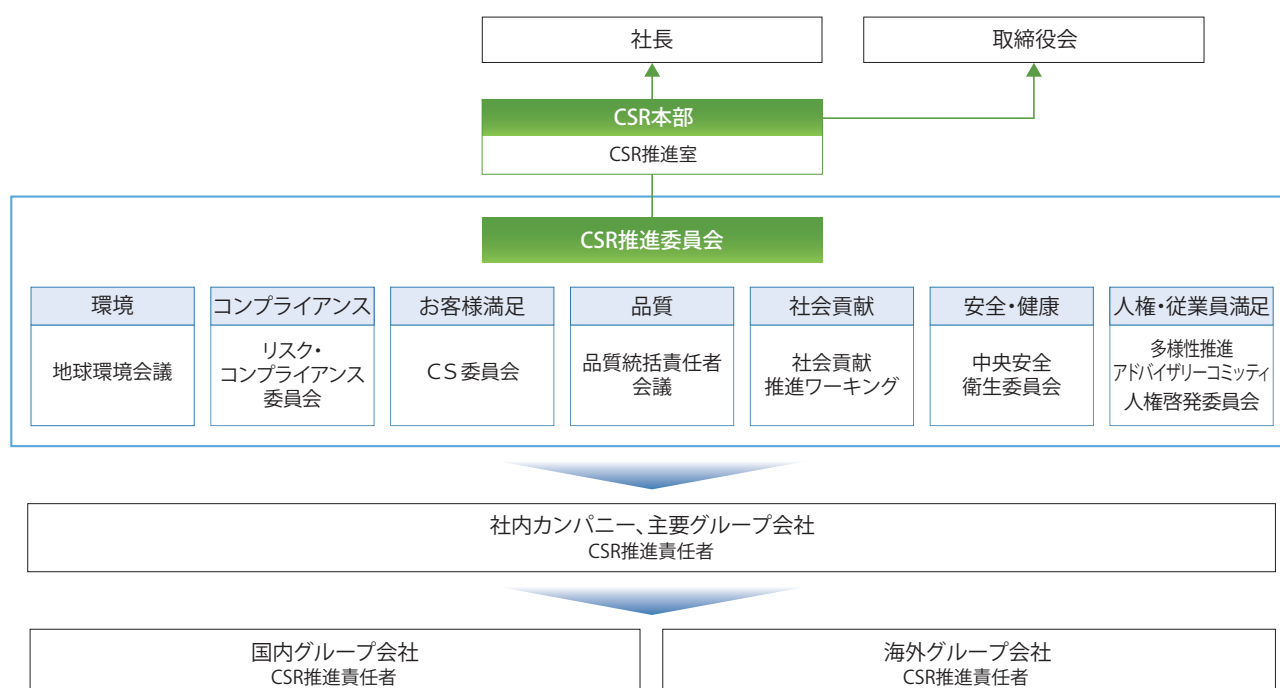
2009年度は、グループ共通の主要評価指標と 社内カンパニーごとの目標を改めて設定しました

2010年3月に開催したCSR推進委員会で、2010年度のCSR活動方針と3か年の中期計画を審議・決定しました。

活動方針では、事業を通じて社会的な課題の解決に貢献していくことに重点を置き、エコ・リーディングカンパニーとして、太陽光発電、スマートグリッド、LED照明などを強化していきます。

また、2012年度までの中期計画として、コンプライアンス、環境、お客様満足（CS）向上など各項目の活動成果を測る主要評価指標（KPI: Key Performance Indicator）を設

東芝グループのCSR推進体制



定。「エネルギー起源CO₂排出量削減44%」などできる限り定量的な目標を掲げて実行していきます (P45～46参照)。社内カンパニー、主要グループ会社は、それぞれの事業特性に応じた目標を設定して活動していきます。

各種の点検や監査を実施して、グループ各社のCSRへの取り組み状況を確認しています

経営監査部が実施している経営監査において、国内外グループ会社を対象に重点テーマへの取り組みの進捗状況を確認しています。さらに、海外の連結子会社に対しては、国連グローバル・コンパクトの10原則に基づいて、「人権」「労働基準」などの内容を盛り込んだCSR調査を毎年実施。また「環境」に関しては社内環境監査、「腐敗防止」については法務部が海外現法の責任者などへ直接、ガイドラインの遵守を指示しています。

これらの取り組みとともに、東芝グループの方針・計画を確実に実行していくために、社長への四半期ごとの報告と半年ごとに開催するCSR推進委員会に合わせ、CSR推進室が各社内カンパニー・各社のCSR推進責任者と面談し、進捗状況を確認しています。

従業員に対して、各階層・職種に応じたCSR教育を実施しています

全従業員を対象に「人権」「環境」「技術者倫理」「知的財産」「情報セキュリティ」などテーマごとのe-ラーニングを毎年で実施。また経営幹部層、新任課長級役職者、新入社員など、階層に応じた教育を実施しています。

毎年12月をCSR月間と定めて、労使一体での「東芝グループCSR大会」を開催しています

2006年度から12月を東芝グループのCSR月間と定めています。期間中、各社内カンパニー、各社では、CSRに関する各々の活動状況を自己点検するとともに、教育・研修、社会貢献活動などを実施します。また、グループ全体で「東芝グループCSR大会」を開催しており、2009年度は経営幹部と労働組合代表を含む約800人が参加。大会では社長の佐々木が「インテグリティ」の追求を従業員に徹底しました。



東芝グループCSR大会



ステークホルダーへの経済的価値分配

2009年度の連結業績は、前年度に比べて売上高で2,729億円減少し、これにともなって取引先への分配が減少しました。また、(株)東芝の年間配当を0円としたため、株主への分配も減少しています。一方、税引前利益が250億円のプラスとなったため、政府・行政への分配が若干改善しました。

ステークホルダー	分配額(億円)		金額の算出方法
	2009年度	2008年度	
取引先	48,671	55,180	売上原価(人件費を除く)、販売費・一般管理費(人件費を除く)
従業員	13,973	13,867	人件費
株主	57	503	キャッシュ・フロー計算書の配当金の支払い
債権者	357	337	営業外費用のうちの支払利子
政府・行政	297	543	法人税など
社会	27	30	社会貢献に関する支出を独自に集計※(詳細はP41に記載)
環境	543	608	環境に関する支出を独自に集計※ 環境会計での環境保全費用 詳細は、ホームページに掲載 http://eco.toshiba.co.jp
企業内部	△ 197	△ 3,792	当期純利益から配当金支払い分を除いたもの

※ 社会、環境への分配金額は、取引先、従業員への分配のなかにも含まれています

コーポレート・ガバナンス

＞機動性・透明性の高い経営に努めています

東芝は、委員会設置会社として経営の機動性の向上、経営の監督機能の強化、透明性の向上をめざしています。取締役会は、取締役14名中、社外取締役4名に取締役会長、社内出身の監査委員（常勤）2名を加えた半数の7名が執行役を兼務しない体制となっています。各委員会を構成する取締役の過半数は社外取締役で、指名委員会と報酬委員会の委員長は社外取締役が務めています。

なお、社外取締役は、いずれも東京証券取引所有価証券上場規程などに定める独立役員として届出を行っています。

＞適正な監査の実施に努めています

監査委員会の職務を補助するため、監査委員会室を設置し、同室所属従業員の人事は、監査委員会と事前に協議を行っています。内部監査部門である経営監査部は、その年度の監査方針および監査計画の策定にあたって監査委員会と事前に協議するとともに、毎月2回開催する監査委員会の連絡会を通じて被監査部門についての監査協議や監査情報の共有を行うこととしています。これらを前提として、監査委員会は詳細な調査などを原則として経営監査部による実地調査に委ねています。経営監査部の監査結果については、監査委員会は都度報告を受けていますが、必要と判断した場合は、監査委員会自ら実地調査を行うこととしています。

＞グループ全体で内部統制の強化を図っています

東芝では、すべての役員、従業員が共有する価値観と行動規範を明確化した「東芝グループ行動基準」を制定しています。また、2006年5月の会社法施行に対応し、取締役会で内部統制システムの基本方針を決議しました。

これにともなってグループ全体でシステムの充実、強化を図るために、国内の全グループ会社に対して、内部統制システムの基本方針を取締役会で決議するよう要請しました。要請に際しては、グループ会社向けに内部統制システムの基本方針や、内部統制システム構築のために必要な各種規程などのモデルを整備するなどの支援を行いました。

また、内部統制報告書制度に基づき、東芝グループで対応体制を整備し、財務報告に係わる内部統制の有効性の評価を実施しました。当社は、今後も財務報告に係わる内部統制システムを引き続き適切に運用していきます。

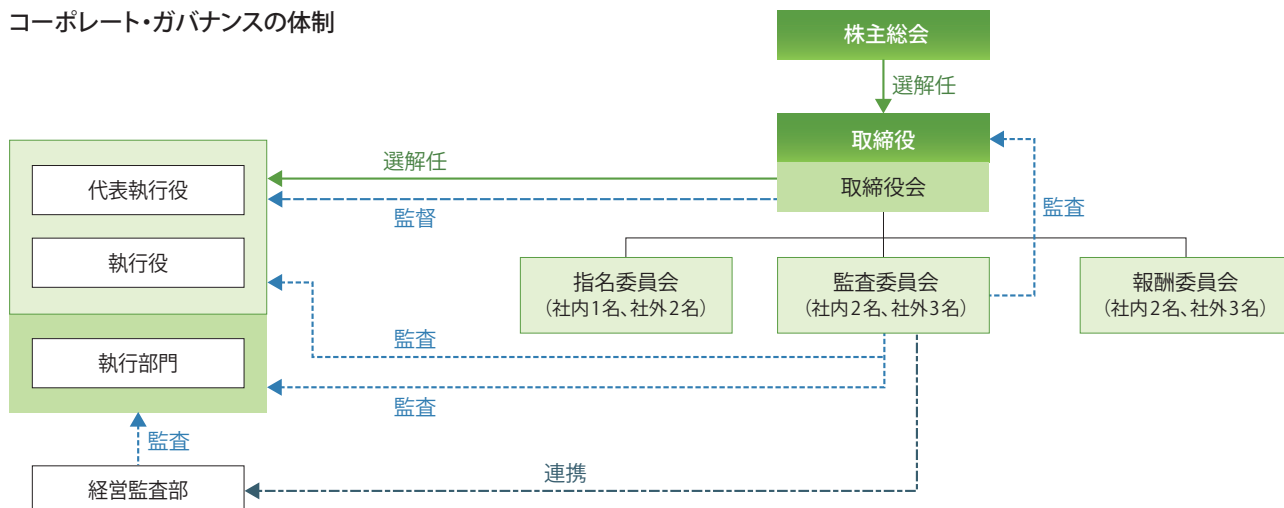
＞役員報酬制度を導入しています

当社は、優秀な人財を確保するとともに、取締役、執行役の職務執行を有効に機能させるため報酬制度を導入しています。取締役については常勤、非常勤の別、職務の内容に応じた額を固定報酬として支給しています。

執行役については、役位に応じた基本報酬と、職務の内容に応じた職務報酬を支給しています。職務報酬の40～50%分については、全社または担当部門の期末業績に応じて0倍（不支給）から2倍までの範囲で変動させています。

なお、当社では、2006年6月に役員退職慰労金制度を廃止しています。

コーポレート・ガバナンスの体制



ステークホルダーとの対話

▶多様なステークホルダーと対話しながらCSR経営を推進しています

お客様、株主・投資家、従業員、地域社会、調達取引先などさまざまなステークホルダーとの対話を重視して、CSR経営を推進しています。

▶株主の皆様との対話に注力しています

東芝では、「東芝グループ行動基準」に基づき、株主・投資家に適時・適切な開示を行うことを基本方針としています。2009年度も個人株主の皆様には、株主通信を5回発行し、四半期決算の報告と併せて、経営方針や注力する新規事業などをご説明しました。また、年度での配当見送りを決定した後、株主通信春号には株主の皆様へのお詫び状を同封しました。

いただいたご意見を真摯に受けとめ、同通信を中心に株主の皆様とのコミュニケーションを深めています。



株主通信

▶国内外の投資家との直接対話を重視しています

機関投資家や証券アナリスト向けの広報活動として、四半期決算ごとの決算説明会や個別取材に加え、社長をはじめとする役員が定期的に株主・投資家を国内外で訪問しています。また、IR部門は個別に取材に対応しています。

2009年度は、当社から投資家を訪問して説明する機会や電話会議での取材を前年度よりも増やしました。また、環境技術をテーマとする証券会社主催の投資家向けセミナーを活用し、原子力事業や二次電池「SCiB™」を中心に東芝グループの事業の展開について説明しました。これらに加えて、投資家の関心が高い電力システム事業の説明会、および同事業と医用システム事業の工場見学会を実施しました。

▶従業員と経営トップが直接対話する機会を設けています

経営層と従業員が直接意見を交換する機会を積極的に設けています。2005年から実施している「イノベーショントップ巡回」では、経営トップが製造現場を巡回し、製造に携わる従業員と活発に意見交換しています。また、2005年から各事業場で実施している「きらめきフォーラム」では、多様性の推進について理解を深めるための対話を促進。従業員から寄せられた質問に答える内容で社長が講演するとともに、フォーラム終了後には自由参加の懇談会を開催しています。



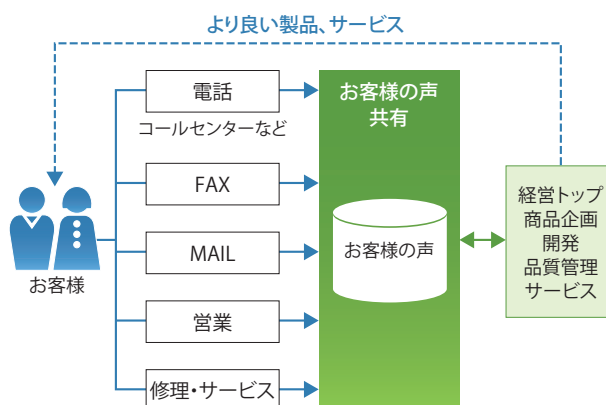
イノベーショントップ巡回

▶お客様の声を大切にしています

東芝グループは、日常の営業活動、修理・サービス活動や電話・インターネットを通じていただいた、製品やサービスに関する苦情やご意見・ご要望について、経営トップを含む関係者で共有し、製品の品質改善や修理サービスの向上に活かしています。

東芝グループの映像・情報機器、家電製品については、製品別に開発・設計部門が定期的開催する会議で、多く寄せられたお問い合わせについて改善を検討、製品に反映しています（P39-40参照）。

お客様の声を事業活動に活かす仕組み



人権の尊重・差別の禁止

▶グループ行動基準に則って 人権を尊重して事業を営んでいます

「東芝グループ行動基準」では、法令遵守はもとより、基本的人権を尊重し、差別的取り扱いを行わないこと、児童労働、強制労働を認めないことを基本方針に設定しています。個人の多様な価値観・個性・プライバシーを尊重し、人種・宗教・性別・国籍・心身障がい・年齢・性的指向などに関する差別的言動や、暴力行為、セクシャルハラスメント、パワーハラスメントなど、人格を無視する行為をしないことを行動基準として明示しています。

また、こうした方針を東芝グループだけでなくサプライチェーンにわたって徹底していくことが重要であると認識しています。そこで、取引に際して調達取引先に提示する文書「調達取引先様へのお願い」に人権への配慮について明記し、遵守をお願いするとともに、CSR調査(P35参照)を通じて遵守状況を確認しています。

▶「国連グローバル・コンパクト」を支持し、 従業員に対して労働三権を保障しています

東芝は「国連グローバル・コンパクト」の基本原則を支持し、従業員に対して労働基本権を保障しています。また、東芝労働組合と締結している労働協約において、組合が団結権・団体交渉権などの諸権利を保有することを認めると定めています。

▶基本的人権や社会的規範の尊重を前提に 人事に関する諸施策を推進しています

東芝は、世界人権宣言を尊重しています。また「人事管理基本方針」を1973年に制定し、人間こそ当社の最高資産であり、基本的人権や各国・地域の社会的規範を尊重することなどを人事諸施策の前提条件としています。

これに基づいて採用、評価、処遇などの諸施策を立案・推進しています。

人事管理基本方針(抜粋)

人間こそ当社の最高資産

東芝は、かけがえのない人材である社員に対して、その有する無限の可能性を具現化する機会を提供し、個人の能力の伸長を図り、人間としての価値を高めることに努める。

人材の活用と育成

東芝における人事管理の基調は、「人材の活用と育成」であり、東芝は常に社員一人ひとりの活用と育成の観点にたち、適材適所の配置を実現する。

各種国家(地域)・社会規範の遵守

東芝は、基本的人権を尊重し、性別・人種・年齢・国籍・宗教・信条・思想・身体障がいなど業務遂行上直接関係のない非合理的な理由に基づく差別を行わない。また、東芝は、関係各国の法令を遵守するとともに、社会習慣・文化的基準など、各種の社会的規範を尊重する。

▶専門の委員会を設置して、グループ従業員へ 人権・多様性を尊重する意識の浸透を図っています

東芝グループは、基本的人権を尊重し、個人の多様な価値観を認め、差別的取り扱いなどを行わないことを基本方針に「差別のない快適な働きがいのある組織づくり」をめざして、人権啓発推進委員会が中心となって、従業員への人権尊重意識の浸透を図っています。

「東芝グループ行動基準」を15カ国語に翻訳し、グループ全社・全事業場に周知徹底するなど、多様性の尊重にも取り組んでいます。また、入社時および昇格・役職任命前後の研修で人権教育を実施しています。

毎年12月に、人権週間と東芝グループCSR月間行事として、人権週間記念講演会を東芝本社で開催しています。このほか、各事業場においても人権講演会など啓発活動を実施しています。

▶従業員の相談窓口を設けています

従業員が個々に抱える悩みや相談に対する「従業員相談ルーム」を設置しています。職場風土や人間関係、人事処遇、セクシャルハラスメント・パワーハラスメントなどに関する相談を、電話・FAX・e-mail・郵便などで受けつけて、専任の相談員が対応しています。

労働慣行

雇用の安定

▶雇用安定の行動指針を労使で確認しています

東芝は「人事管理基本方針」において「社員に対して、その有する無限の可能性を具現化する機会を提供し、個人の能力の伸長を図り、人間としての価値を高めることに努める」「人間こそ当社の最高資産」と定めています。

東芝グループ労使は、労使の共通認識を社内外に発信することを目的に、雇用安定のための行動指針を双方で確認しています。

グローバル人材の育成

▶グローバル人材の育成を積極的に進めています

東芝グループでは、異文化を理解しながらコミュニケーションを十分にとって業務を遂行できる「グローバル人材」の育成に注力しています。多様性を受容する豊かな人間性と深く考える力を醸成するための「リベラルアーツ※教育」と「イノベーションリーダー教育」などを実施しています。

※ リベラルアーツ：グローバル事業に必要な知識修得とともに「考える力」を養うもの

多様性(ダイバーシティ)の尊重

▶専任組織を設置して取り組みを進めています

東芝グループ行動基準では「個人の多様な価値観を認め、人格と個性を尊重し、「創造的、効率的に業務を遂行できる環境を整え、ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)の実現を支援する」と定めており、この実践に向けて、「多様性推進部」という専任組織を設置しています。

多様性推進部では「多様性の受容と尊重」、ワーク・ライフ・バランスにイノベーション創出を結びつけた「ワーク・スタイル・イノベーション」を推進しています。

▶女性の活躍を支援しています

東芝グループでは、年齢や性別にかかわらず従業員をその職務能力や成果に応じて公正に評価し、適正な処遇を行う人事制度を整備してきました。

2004年10月には専任組織を設置し、女性採用者数の拡大や役職者昇格前研修への計画的派遣など、性別に関係なく活躍できる風土に向けた取り組みを推進しています。

男女別正規従業員数と役職者数

	東芝			東芝グループ (国内連結子会社)		
	男性	女性	計	男性	女性	計
正規従業員	30,336	3,888	34,224	99,663	13,885	113,548
役職者	6,062	211	6,273	20,651	360	21,011
一般者	24,274	3,677	27,951	79,012	13,525	92,537

注) 2010年3月末時点。出向者を除く

▶外国人の活躍を支援しています

外国人の採用拡大を図るとともに、外国籍従業員への配属前研修・配属後フォローアップ、管理者が外国籍従業員管理のポイントを学ぶ場の提供を通じて、働きやすい職場づくりを推進しています。

チーム・ダイバーシティがイノベーションを起こす

東芝 セミコンダクター社
ディスクリット半導体事業部

ゴパル・マハデヴァイア さん

インドから来て入社し、私がリーダーを務めたプロジェクトでは、過去のやり方にとらわれずに新しい技術を取り入れた開発手法を確立しました。このプロジェクトは社内表彰を受賞しました。



▶障がい者の活躍を支援しています

2010年4月1日時点で、東芝では障がいを持つ従業員が467人勤務しており、障がい者雇用率は1.86%となっています。東芝グループでは「障害者雇用促進法」の適用対象となる国内149社中146社が法定雇用率を達成しており、今後すべての会社での達成をめざしています。

障がい者雇用率の推移(東芝は特例子会社を含む)

	2008年6月	2009年6月	2010年4月
東芝	1.91%	1.88%	1.86%
国内東芝グループ	2.15%	2.22%	2.09%

多様な働き方の支援

仕事と育児の両立を支援しています

東芝グループでは、ライフステージに応じて従業員が働き方を柔軟に選択できるよう、制度の柔軟化と充実を図っています。

1990年代から仕事と家庭の両立支援に取り組み、法定水準を上回る支援制度を整備。2005年度からは次世代育成支援対策推進法に基づいた諸施策を実行しています。

多様な働き方を支援する制度と利用実績(東芝)

制度	期間	2008年度	2009年度
育児休職制度	子が満3歳に到達まで 配偶者が働いていなくてもよい	男性: 5人 女性: 303人	男性: 13人 女性: 272人
介護休職制度	被介護者1人につき365日まで	男性: 8人 女性: 8人	男性: 10人 女性: 4人
短時間勤務制度	育児: 子が小学3年生まで 介護: 被介護者1人につき 3年まで	男性: 3人 女性: 362人	男性: 3人 女性: 371人

男性従業員の育児参画

東芝 セミコンダクター社 総務部
松本 淳平 さん

2009年6月、配偶者出産休暇を取得。里帰り出産する妻の分娩に立ち会い、さらに10日間の休暇を取得しました。出産からの過程をみて、妻一人に子育てを任せることは絶対にできないと思いました。自分ができることは積極的にやっています。



ワーク・スタイル・イノベーションを推進しています

「ワーク・スタイル・イノベーション」とは、効率的でメリハリのある仕事をし、ライフではリフレッシュと同時に自らを高め、付加価値のさらに高い仕事につなげるという「正のスパイラル」を創出する活動です。

この活動の前提として、従業員一人ひとりが仕事を楽しむことを全社で促進するために、2009年下期から「Enjoy your work!」をキャッチフレーズとしたキャンペーンを展開。2010年4月には、社内ホームページ上に経営幹部や従業員の体験から学ぶことをコンセプトとした新たな情報サイト「Enjoy your work!」を開設しました。

活動事例

家族の日の取り組み

「ワーク・スタイル・イノベーション」を加速し、従業員が家族とともに過ごす時間を創出するために、国が定める11月の「家族の週間」の期間中に週2日間以上の定時退社日を徹底するなどの取り組みを実施しています。

人財育成

個人の自主的なキャリア形成を支援しています

東芝グループでは、従業員の意欲を尊重した「適材適所」を推進。業務内容を提示して意欲・能力のある人財を公募する「グループ公募制度」や、従業員が自己のキャリア形成に積極的に挑戦できる「グループFA制度」などを設けています。

東芝グループの抱負

中国に根ざした働きやすい職場をめざしています

中国の東芝グループ各社における人財の育成や人事諸制度の構築に力を注いでいます。東芝中国社はその役割を担い、従業員が働く喜びを実感できる制度づくりに取り組み、透明・公正な評価制度や成果主義の導入を進めてきました。長期的な視点で人財を育成し、チームワークを大切にする日本企業の特徴を

大事にしながら、中国人の価値観に合った人事制度の構築をめざしています。

さらに、従業員や工会(労働組合)とのコミュニケーションを円滑化していくための仕組みづくりにも努力しています。

東芝中国社 人事教育部 部長
俞 軍華 さん



従業員の安全と健康(労働安全衛生)

経営の最重要課題として 従業員の安全・健康の確保に努めています

「人を大切にします」という経営理念のもと、従業員の安全と健康の確保に力を注いできました。その結果、東芝グループの国内の労働災害発生率(度数率)は、全国製造業平均を大きく下回る水準にあります。ここ数年は微増と微減を繰り返す下げ止まり傾向にあります。

一方で海外製造拠点が増加するなかで、グローバルでの安全健康管理活動を統括していくために、労働安全衛生マネジメントシステムの構築を進めています。

活動事例

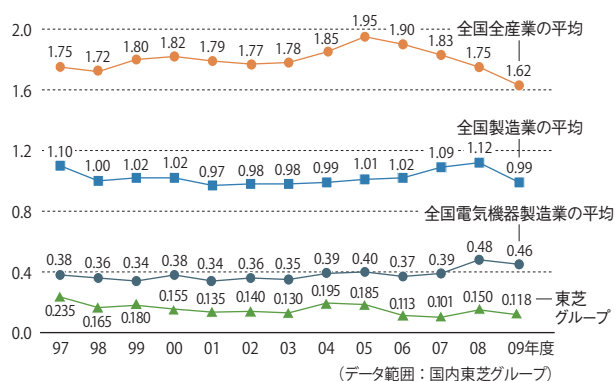
2009年度安全健康推進特別賞を受賞 東芝大連有限公司

東芝大連有限公司は安全健康活動に関して、中国の東芝グループのなかでいち早くOHSAS18001認証を取得。「安全生産月間」を設定して安全をテーマにしたスピーチ大会や漫画・論文・スローガンの募集、安全知識競技会を実施し、従業員が活発に取り組んでいます。新入社員に対する教育や、無災害達成を祈念して毎月実施している達磨点睛式など独自の取り組みも多彩で、大連開発区政府から16年連続で「大連開発区安全生産先進単位」、大連市人民政府から「2006－2008年度安全生産先進単位」の称号を授与されるなど、高い評価を受けています。



労働災害発生件数の推移

(100万時間当たり件数)

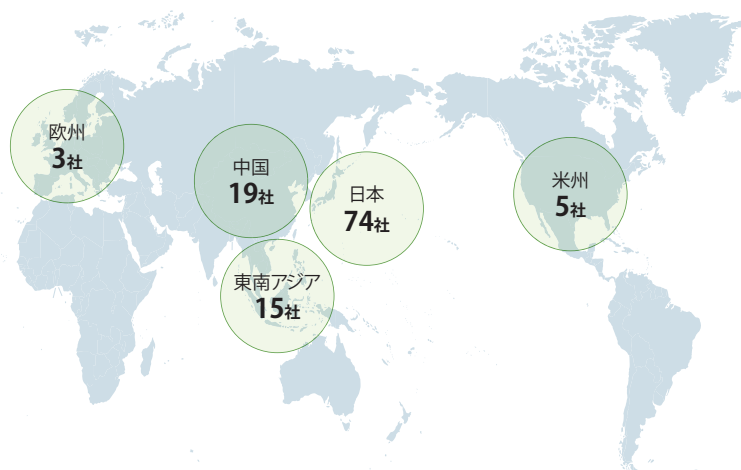


労働安全衛生マネジメントシステムの導入を グループを挙げて推進しています

東芝グループでは、2008年度末、計画どおり国内外の全製造拠点が労働安全衛生マネジメントシステムの国際的な認証規格OHSAS18001を取得し、安全健康管理体制の継続的改善に努めています。

一方、製造以外の連結子会社では、2009年度、東芝版安全健康マネジメントシステムを構築し、2010年度から国内での本格運用をめざしています。

地域別のOHSAS18001取得連結子会社(製造会社)



注) 2010年3月末の会社数

従業員の心身の健康を維持・増進するための 施策を拡充・実行しています

東芝グループでは、すべての従業員が健康への意識を高め、心身の健康を維持できるよう取り組んでいます。

そのために、健康診断結果などの情報を一元管理するシステムを導入し、保健指導や教育に役立てています。また、東芝グループ各社の産業医、保健師・看護師らが複数のプロジェクトチームを構成し、健康管理体制の強化や各種健康保持・増進施策の立案を進めています。現在は、ハイリスク(重点支援)対象者への効果的な支援方法について検討するプロジェクトと、多様化するうつ病への対応などメンタルヘルス対策をふまえたプロジェクトで、より効果的な健康管理体制の構築をめざしています。

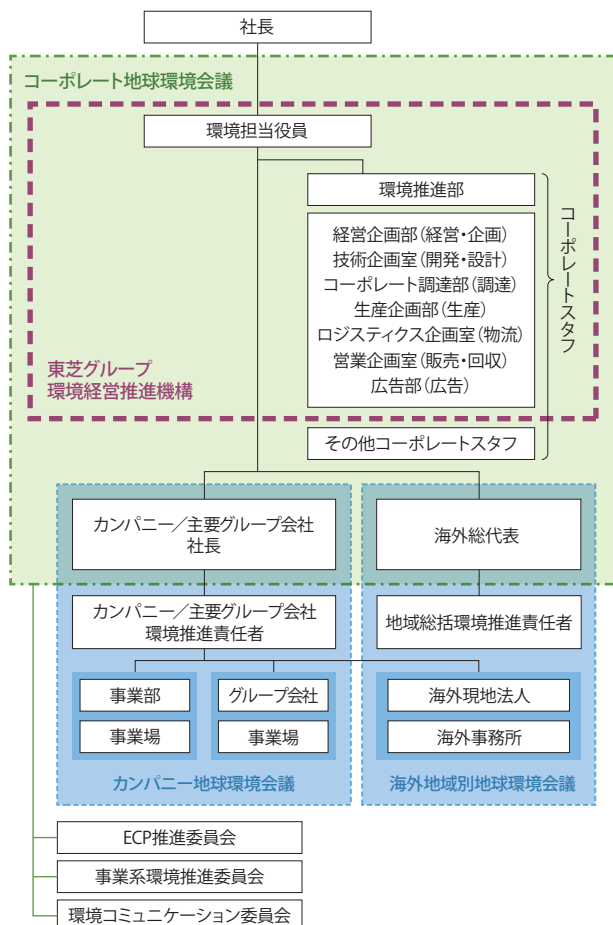
また、海外勤務者とその家族が海外で安心して業務に従事できるよう、医師が定期的に訪問し、面談するなど健康管理体制の整備を進めています。

ビジョンとマネジメント

▶エコ・リーディングカンパニーをめざして、3つのグリーンをコンセプトに「環境ビジョン2050」を推進しています

東芝グループは、「エコ・リーディングカンパニー」として地球と調和した人類の豊かな生活を実現していくために「環境ビジョン2050」を設定しています。地球との共生と豊かな価値の創造を「総合環境効率」として指標化し、2000年度を基準として2050年までに10倍に高めることをめざしています。その目標を達成するために「Green of Process (モノをつくるときのエコ)」「Green of Product (つくる製品がエコ)」「Green by Technology (環境技術で貢献するエコ)」というコンセプトのもとに、地球温暖化の防止、資源の有効活用、化学物質の管理という3つの観点からすべての製品と事業活動において環境負荷低減への取り組みを推進しています (P9～18参照)。

環境マネジメント体制



▶環境経営をグローバルに推進しています

東芝グループでは、グループ全体で環境経営を推進しています。グローバルでは、欧州、米州、中国、アジア・オセアニアの4地域に地域総括環境部門を設置し、各地域における環境施策を推進しています。また、東芝独自の「東芝総合環境監査システム」を構築し、海外のサイト環境監査を行うローカル監査員の育成などを通じて、東芝グループにおける環境経営をグローバルに推進しています。

▶環境コミュニケーションを世界中で展開しています

東芝グループでは、世界各地でさまざまな環境コミュニケーションを展開しています。事業場や、オフィス近隣のコミュニティなど幅広いステークホルダーの皆様へ東芝グループの環境に対する取り組みを知っていただくとともに、環境問題を考える取り組みを進めています。

2009年度に発行した環境レポートは、充実した情報発信が評価され、「第13回環境コミュニケーション大賞」と「東洋経済新報社 第13回環境報告書大賞」で最優秀賞を受賞しました (P50参照)。

2009年度の環境コミュニケーションの主な実績

環境レポート、ホームページ

- 環境レポート2009の発行 (日本語・英語)
- 世界130製造拠点のサイトレポート開示

環境広告

- 星の王子さま環境広告シリーズ
- 一般白熱電球製造中止広告など

展示会

- CES2009 (米国)
- エコプロダクツ2009 (日本)
- エコプロダクツ国際展 (インドネシア)
- 第19回東芝グループ環境展 (日本・東芝本社)

対話の推進

- 各サイトでの対話会

社会貢献活動

- 150万本の森づくり (P43参照)
- 地域での環境教育



星の王子さま環境広告

生物多様性の保全と環境影響評価

▶生物多様性ガイドラインを制定しました

東芝は、2009年9月に「東芝グループ生物多様性ガイドライン」を制定しました。

東芝グループ生物多様性ガイドライン

東芝グループは、生物多様性の保全および生物多様性の構成要素の持続可能な利用のため、次の取り組みを行う。

- 事業活動が生物多様性に及ぼすかわりを把握する。
- 生物多様性に配慮した事業活動などにより、生物多様性に及ぼす影響の低減を図り、持続可能な利用を行う。
- 取り組みの推進体制を整備する。

具体的な取り組み

1. 工場の立地や再配置において、生態系の保護などに配慮する。
2. 地方公共団体や民間団体などとのコミュニケーションを図り、連携した活動を行う。
3. 持続可能な社会の一員として、継続的な社会貢献活動を行う。
4. 環境対策による生物多様性を含む種々の環境側面への影響・効果を評価する。
5. 資源採掘までを視野においたサプライチェーンにおける生物多様性保全への取り組みを推進する。
6. 事業活動に由来する資源の消費や環境負荷物質の排出による影響を評価する。
7. 自然の成り立ちや仕組みに学び、事業の特性に応じて、技術による貢献を目指す。

▶被害算定型影響評価手法※(LIME)で

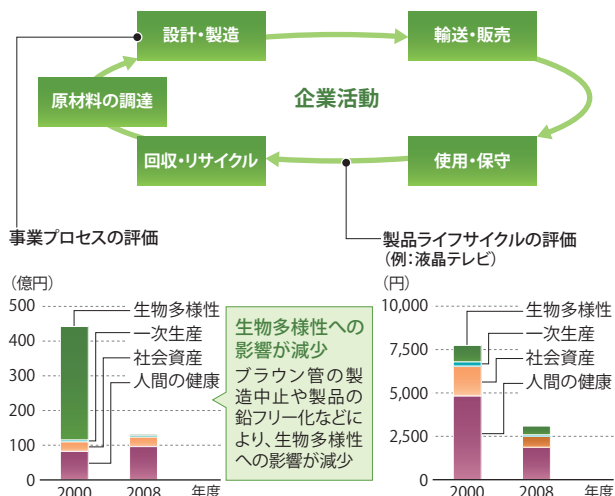
東芝グループの環境負荷を統合的に評価しています

事業活動に由来する資源の消費や環境負荷物質の排出は、環境にさまざまな影響を与えます。したがって負荷低減施策の効果を測るためには、種々の環境側面に与える直接的・間接的な影響を、統合的に評価できる手法をとる必要があります。そこで東芝グループでは、環境影響を1)人間の健康、2)生物多様性、3)社会資産、4)一次生産の4つの視点で統合的に評価する、被害算定型影響評価手法(LIME)を用いています。

このように、東芝グループは、事業活動における、1)原材料の調達、2)設計・製造、3)輸送・販売、4)使用・保守、5)回収・リサイクルのプロセス(過程)のなかで、生物多様性に関する環境影響だけではなく、多面的な視点から環境負荷を総合的に判断しています。

※(独)産業技術総合研究所が開発した、日本の代表的な環境影響評価手法

LIMEによる環境影響評価



東芝グループへの期待

真のグローバル企業として、地球温暖化防止、生物多様性保全への貢献を期待します

東芝グループは発電システムをはじめ多数の事業活動を行い、さまざまな技術を開発しています。真のグローバル企業として、イノベーションを次々と生み出し、最先端の技術で、地球温暖化防止のため貢献してもらいたいと考えます。

生物多様性においては、多数の拠点をもち、大量の資源を使用する東芝グループの責任も大きいと考えます。生物多様性の保全に自ら取り組むとともに、各地域の政府、行政への支援も期待します。

Environmental Manager, BSR
Laura Ediger 様



2009年度の活動計画と実績

総合環境効率は年度目標を達成しました

東芝グループでは、分母を環境負荷の評価値、分子を提供する価値の評価値とする環境効率の改善度をファクターと表現し、環境経営の改善指標としています。製品にかかわる環境効率と事業プロセスにかかわる環境効率を環境負荷の割合で統合し、総合環境効率を算出しています。

2009年度の達成状況は、製品の環境効率が2000年度比で2.13倍（目標2.03倍）と目標を上回りました。事業プロセスの環境効率は、同1.35倍（目標1.2倍）と目標を上回りました。これらを合わせた総合環境効率は、同1.97倍（目標1.86倍）と目標を達成しました。

2008年度は電力CO₂排出原単位の悪化や、景況の悪化にともなう売上高の減少の影響で、事業プロセスの環境効率が目標を下回りましたが、2009年度はこれらの状況が改善し、目標を達成することができました。

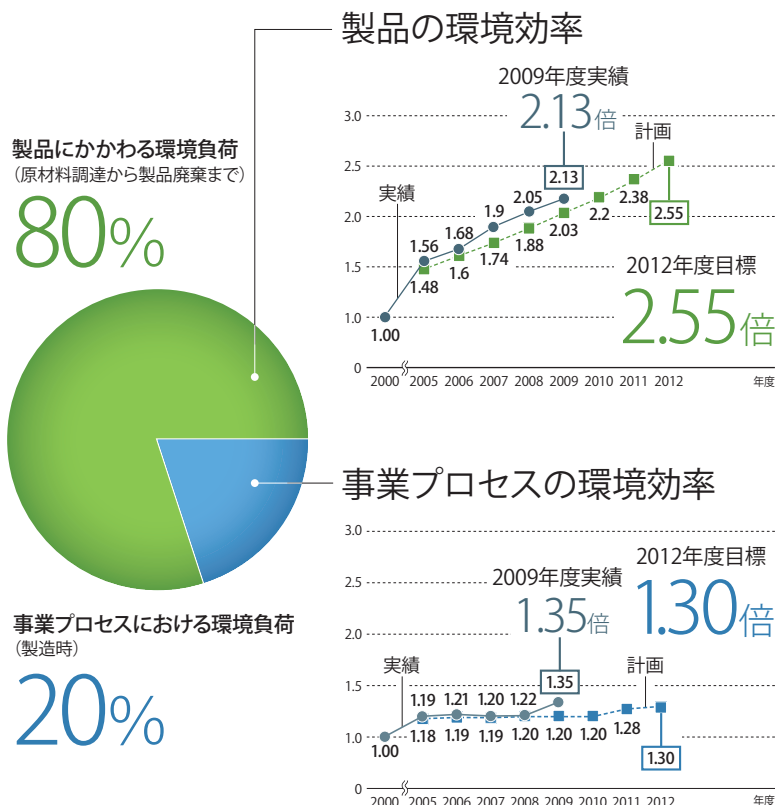
「第4次環境ボランタリープラン」の完遂に向けて海外拠点のゼロエミッションに注力します

「第4次環境ボランタリープラン」で具体化された環境施策について、製品では「環境調和型製品の提供」という観点から4項目の指標を設定しています。エコプロダクツによるCO₂抑制効果が2008年度からの需要の落ち込みのため目標未達となっています。2009年度は省エネ製品の創出拡大により改善しており、2012年度目標の達成をめざします。

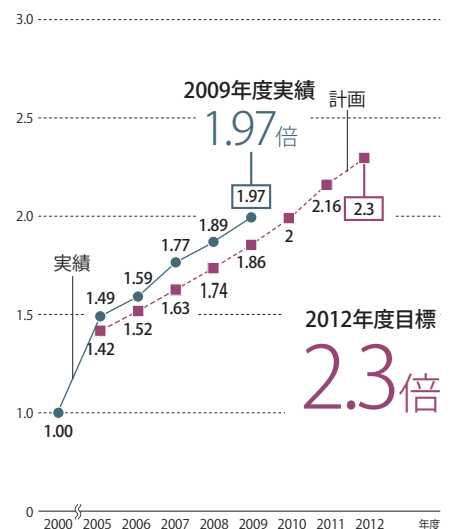
一方、事業プロセスの施策は「地球温暖化の防止」「化学物質管理」「資源の有効活用」という3つの観点から9つの指標を設定しており、2009年度は、廃棄物ゼロミッションの拠点別達成率が目標未達となりました。特に、リサイクルに関する制度やインフラが未整備の海外拠点において進捗が遅れています。今後は地元行政や企業との情報交換を通じて各地でのリサイクル事業者の発掘・育成につながる活動をいっそう強化するなど、継続的に取り組んでいきます。

総合環境効率の推移

「2012年度 総合環境効率」を2.3倍に



総合環境効率の推移



2つの環境効率の目標を達成すれば、総合環境効率(2.3倍)が達成されます

製品の環境効率(2.55倍) × 0.8 +
事業プロセスの環境効率(1.3倍) × 0.2 =
総合環境効率2.3倍

事例

エクセレントECPの創出
洗濯乾燥機の省エネ・節水性能の向上

東芝グループは、エクセレントECPの基準を設定し、業界トップクラスの環境調和型製品を創出しています。2009年度は13製品認定しました(P14参照)。

その一つであるドラム式洗濯乾燥機「ZABOON TW-Z9000」は、優れた洗浄能力と省エネ・節水性能を兼ね備えています。「ACTIVE S-DDモータ※」による優れた脱水能力、高圧ダブルシャワーによるムラのないすすぎ、ヒートポンプ方式による衣類に優しい省エネ乾燥を可能にし、当社4年前の洗濯乾燥機(TW-130VB)に比べて消費電力量を約30%に、1回当たりの水使用量を約65%に大幅削減しました。

従来製品との環境性能比較



消費電力量		6kg洗濯乾燥時、標準コースでの比較
TW-Z9000		約760Wh
TW-130VB		約2,500Wh
水使用量		9kg洗浄時の比較
TW-Z9000		約65リットル/回
TW-130VB		約100リットル/回

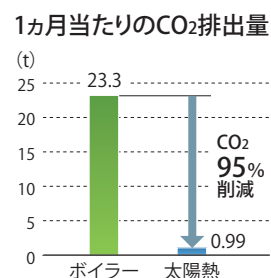
※ ACTIVE S-DDモータ：サマリウムコバルト磁石(可変磁石)採用により、モータの磁力を変えることで、洗濯時と乾燥時の最適な運転を可能にし、省エネ性を実現

事例

事業プロセス改善
中国製造拠点での
再生可能エネルギーの導入

東芝グループは、地球温暖化の防止、化学物質管理、資源の有効活用の3つの観点から事業活動における環境負荷低減に積極的に取り組んでいます。例えば地球温暖化対策として、東芝テック深圳社(中国)では、再生可能エネルギーの導入によって、CO₂排出量の削減と環境リスクの低減を実現しました。

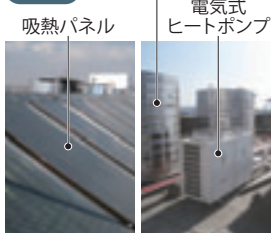
屋上にある軽油ボイラーを太陽光熱電気併用式に更新することによって、CO₂排出量を95%削減できました。また、軽油タンクを撤去することで、油漏れによる環境リスクを根絶しました。



改善前



改善後



「第4次環境ボランタリープラン」の達成状況

製品の環境効率向上						
	指標	2009年度計画	2009年度実績	評価※4	2010年度計画	2012年度計画
環境調和型製品の提供	環境調和型製品の売上高比率	50%	65%	◎	60%	80%
	「Excellent ECP」の創出件数	10製品	13製品	◎	15製品	25製品
	製品に含まれる特定15物質※1全廃率	90%	99%	○	全廃	全廃
	「エコプロダクツ」によるCO ₂ 抑制効果	590万t	340万t	△	630万t	730万t
事業プロセスの革新						
地球温暖化の防止	エネルギー起源CO ₂ 排出量原単位削減(対1990年)※2	44%削減	45%削減	○	45%削減	47%削減
	国内生産拠点	44%削減	48%削減	○	45%削減	47%削減
	CO ₂ 以外の温室効果ガス総排出量削減	35%削減	63%削減	◎	36%削減	38%削減
	国内製品物流に伴うCO ₂ 排出量原単位削減	38%削減	47%削減	◎	40%削減	44%削減
化学物質管理	大気・水域への化学物質排出量削減	25%削減	31%削減	◎	50%削減	54%削減
資源の有効活用	廃棄物総発生量原単位削減	23%削減	31%削減	◎	20%削減	24%削減
	廃棄物ゼロミッション※3達成拠点	80%	70%	△	100%	100%
	使用済製品再資源化量拡大(対2001年)	159%拡大	217%拡大	◎	160%拡大	180%拡大
	水受入量生産高原単位削減	9%削減	26%削減	◎	9%削減	10%削減

注) 特記部分を除き、2000年度基準で国内・海外、生産・非生産の拠点が対象です。原単位は活動を評価できる指標として、物量ベース(実質生産額)としています

※1 対象15物質群：(1)ビス(トリブチルチル)＝オキシド(TBTO)、(2)トリブチルチルチル(TBTチル)・トリフェニルチルチル(TPTチル)、(3)ポリ塩化ビフェニル類(PCB類)、(4)ポリ塩化ナフタレン(塩素数が3以上)、(5)短鎖型塩化パラフィン、(6)アスベスト類、(7)アゾ染料・顔料、(8)オゾン層破壊物質、(9)放射性物質、(10)カドミウムおよびその化合物、(11)六価クロム化合物、(12)鉛およびその化合物、(13)水銀およびその化合物、(14)ポリ臭素化ビフェニル類(PBB類)、(15)ポリ臭素化ジフェニルエーテル類(PBDE類)(詳細定義および除外用途は別途定めます)

※2 電力係数は、3.73t-CO₂/万kWhを用いています

※3 事業活動に伴い生じる副産物やその他の発生物すべて(総排出量)に対し、各種処理後の埋立処分量を0.5%未満にすること

※4 評価：目標達成(◎：120%以上、○：100%以上120%未満)、目標未達(△：100%未満)

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/env/index_j.htm

リスク・コンプライアンス

▶ 行動基準をグローバルで徹底しています

東芝では法令、社会規範、倫理、社内規程などの遵守をグローバルに徹底し、公正・誠実な競争による事業活動を推進、さらに生活者の視点と立場を重視したお客様の安全・安心を図っています。

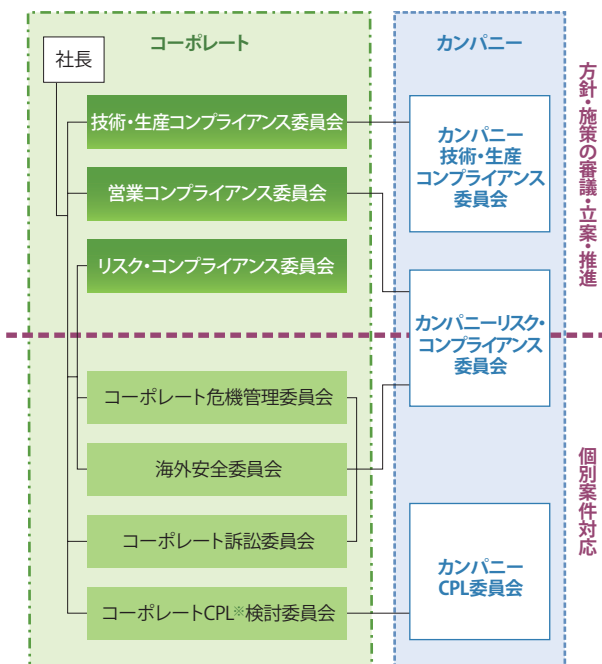
その実践に向け、東芝グループ経営理念の守るべき具体的内容を定めた「東芝グループ行動基準」の徹底がコンプライアンスの基本と認識し、すべての子会社などで採択、グループ・グローバルで浸透を図っています。

さらに毎年、事業環境に応じてコンプライアンス重点テーマを設定、推進し、各社内カンパニーや国内外グループ会社を含め自主点検（PDCA：Plan-Do-Check-Action）サイクルを回すことによって、さらなる徹底に努めています。

2009年度は、独占禁止法の遵守と海外における贈収賄の防止について、前年度に制定したガイドラインの国内外グループ会社での徹底状況を再確認し、世界各地での教育・啓発に努めました。また経営監査部や監査委員会の監査と連動した自主監査の仕組みを構築し、浸透を図っています。

各種事業関連法令の遵守に関しては、2009年4月に法務部内に専任組織を設置。新体制を構築し、監査・教育などを通じて遵守を徹底しています。

リスク・コンプライアンス推進体制



※ CPL：CL（契約に基づく品質保証責任）とPL（製造物責任）を合わせた略称

▶ コンプライアンス状況の点検・監査を実施して従業員の意識向上へつなげています

各種コンプライアンス徹底施策の実施状況を把握するにあたり、コンプライアンス担当部門は、経営監査を実施する経営監査部と定期的に情報交換を行い、経営監査の実効性向上を図るとともに、監査結果を施策に反映しています。

また、東芝では毎年、「東芝グループ行動基準」に関する従業員アンケートを実施し、コンプライアンス意識向上施策の立案などに活用しています。

▶ コンプライアンス違反には厳正に対応しています

コンプライアンス違反事例が発生した場合には、事実を厳粛に受け止め、再発防止策の徹底や違反した従業員の処分など、厳正に対応するとともに、必要に応じ適時適切に情報開示を行っています。

● 2009年度に発生したコンプライアンス違反への対応

グループ会社従業員による贈賄事件

2009年7月、病院への医療機器納入に絡む贈収賄事件で、グループ会社の従業員が逮捕されました。同社では、本件の発生を受け、組織風土改革に取り組むとともに、現場のコンプライアンス課題をすくい上げる相談員を設置するなど、再発防止の取り組みを進めています。

▶ 重大リスク案件への対応を強化しました

重大なリスク案件へは、CRO※を中心とし各部門で連携を図ったリスク・コンプライアンス委員会で、多様化するリスクへの予防、対策、再発防止をきめ細かく行い、リスク管理システムの強化を図っています。また、各社内カンパニーや国内外グループ会社でもこれに準じた体制を整備しています。

2009年度は、重大リスク案件に関する情報がより迅速にトップまで報告されるよう、体制を再整備しました。

※ CRO：Chief Risk-Compliance Management Officerの略。全社のリスク・コンプライアンスマネジメントをつかさどる役員

▶ 地域の実情に応じたリスク・コンプライアンス教育を推進しています

東芝グループでは、「東芝グループ行動基準」をはじめとした各種コンプライアンス教育について、全従業員を対象としたeラーニング、階層別教育、外部講師による経営幹部を対象としたセミナーなどを継続的に実施しています。

海外においては、「東芝グループ行動基準」の英語版eラーニング教材の作成を進めるなど、さらなる教育に注力しています。また、各地域において同種のリスク事案を繰り返すことのないよう、地域特有のリスク要因を洗い出し、その結果に基づいた教育を実施するなど、各地域の実情に合わせた取り組みを推進しています。



中国駐在員リスク教育



欧州法務担当者会議

▶ 職場のミーティングを通じたさらなるコンプライアンス浸透施策を新たに展開しています

東芝グループでは、コンプライアンス意識を従業員個人のレベルにまで浸透させ、東芝グループの風土・文化として定着させるため、従来の教育・監査に加え、各職場におけるミーティングを通じた施策を新たに展開しています。職場の管理職と所属メンバーがコンプライアンスについて直接対話し考えていくことを通じて、風通しのよい職場環境をつくることで、コンプライアンス違反を防止することを狙いとしています。

▶ 内部・取引先の通報制度を設けています

東芝では、2000年1月に内部通報制度「リスク相談ホットライン」を開設して、社内ホームページや電話などによる通報や相談を通じて社内のリスク情報を直接把握できるようにし、コンプライアンス違反の防止などに積極的に役立てています。また、これらを国内外のグループ会社で導入しています。

2006年4月には、調達などの取引先から通報を受けつける取引先通報制度「クリーン・パートナー・ライン」を開設し、国内グループ会社において導入しています。

いずれの制度も、通報を行ったことを理由として通報者を不利益に取り扱わないよう十分に配慮しています。

BCP^{*}(事業継続計画)によるリスク管理

▶ BCPの継続的な改善、展開を進めています

地震や風水害などの大規模災害への対策が十分でない場合、長期にわたって操業停止に陥り、多大な損失を被ると同時にステークホルダーに甚大な影響を与える恐れがあると想定されます。東芝グループでは従業員とその家族の安全確保、被災地域の復旧・復興支援、事業場・工場の保全など従来から防災対策を行っています。これに加え、大規模災害や新型インフルエンザによって被害、損害を受けた場合でも製品・サービスの提供を継続あるいは早期に再開できるよう、社会的・経済的影響の大きい重要事業を中心にBCPを策定し、継続的に改善しています。

※ BCP : Business Continuity Plan

東芝グループへの期待

グローバル企業としてのインテグリティを期待します

東芝グループは、グローバル企業として、「人と、地球の、明日のために。」というスローガンのもと、経営理念の恒常的な実現のために、社長をはじめとするトップのコミットメントを受け、全従業員へコンプライアンスを最優先するという行動基準の浸透を図っています。文化や商慣習の違いに配慮しながら、世界のいかなる地域でも実効性のあるリスク管理およびコンプライアンス体制の構築に、適時かつ的

確に取り組んでいると評価できます。とどまることのないその取り組みは、グローバル企業としての地位を確保し、すべてのステークホルダーから信頼され、誇りを持てる企業であり続けるためになくてはならないものです。そして、その真摯な取り組みこそが、インテグリティの実践そのものであるといえます。今後のさらなる取り組みを期待します。

虎門中央法律事務所 弁護士

今井 和男 様



公正な競争・取引の徹底

▶ 調達取引におけるコンプライアンスの徹底を図っています

調達取引においてコンプライアンスを遵守することは、調達取引先と健全なパートナーシップを築くうえでの大前提と考えています。東芝グループでは、調達部門員への教育を実施するとともに、取引実態の調査、社内監査を通じて、コンプライアンス違反が起きないように努めています。

▶ お取引先様からの通報窓口を開設しています

東芝では、お取引先通報制度「クリーン・パートナー・ライン」を開設しています。コンプライアンスや公正な取引の観点から東芝グループ関係者の問題点や懸念をご指摘いただいて速やかに是正できるよう、関係取引先などへ制度の周知と活用をお願いしています。

▶ 営業・販売において関連法規に則った自由で公正な競争に努めています

東芝グループは、法令遵守はもとより、健全な商慣行、社会通念にしたがった営業活動を徹底しています。独占禁止法などの遵守に係るガイドラインを定め、これに則って自由で公正な競争に努めています。また、情報の財産価値を認識し、営業活動で得られた第三者に関する情報については、他社の営業秘密、個人情報などを含めて適正な方法で入手し管理しています。

サプライチェーンでのCSR推進

▶ 明確な方針と体制のもと、努めています

お客様に、安心して当社製品をお使いいただくために、東芝グループでは、調達取引先における従業員の労働環境適正化や環境負荷低減など、サプライチェーンを通じたCSRへの取り組みを推進しています。

調達取引先の皆様に対して、人権・労働安全衛生、環境への配慮を明記した「調達取引先様へのお願い」を通知し、社会倫理の遵守をお願いしています。

▶ 国内外の調達取引先に対してCSR推進を支援しています

東芝グループは、調達取引先における人権・労働安全衛生や、環境への配慮は、持続可能な社会の実現のみならず、調達取引先様の企業競争力強化にもつながると考えています。

適切な労働時間や賃金の管理だけでなく、労働者と経営者の意思疎通を図ること、安全衛生に配慮すること、また、工場周辺への環境配慮も労働者の士気を高め、生産効率の向上に寄与すると考えています。

こうした考えのもとで、東芝グループは、日本で培った管理ノウハウを世界の調達取引先、特に発展途上国の調達取引先と共有していきます。

▶ 調達取引先のCSR監査を実施しています

2009年度は、前年度のタイに続いてCSRにかかわるリスクの高い地域を評価するという方針で、中国の華南地区とマレーシア、インドネシアの調達取引先を選定して実地監査を実施しました。

監査は、CSR推進室、コーポレート調達部門と海外現地法人の人事・環境・調達など関連部門との協同で、人権・労働・安全衛生・環境などの各項目を網羅した「CSR推進チェックシート」に基づいて実施しました。重大な違反は発見されませんが、安全管理体制や現場での油漏れ対策などの環境管理を改善指導しました。



インドネシアの調達取引先監査



マレーシアの調達取引先監査

情報の保護・管理

＞すべての情報を国内外で適切に管理します

東芝は、会社で取り扱うすべての情報の財産価値を認識し、会社情報を秘密として管理するとともに、その不適正な開示・漏洩・不当利用の防止など情報の保護に努めることを基本方針としています。

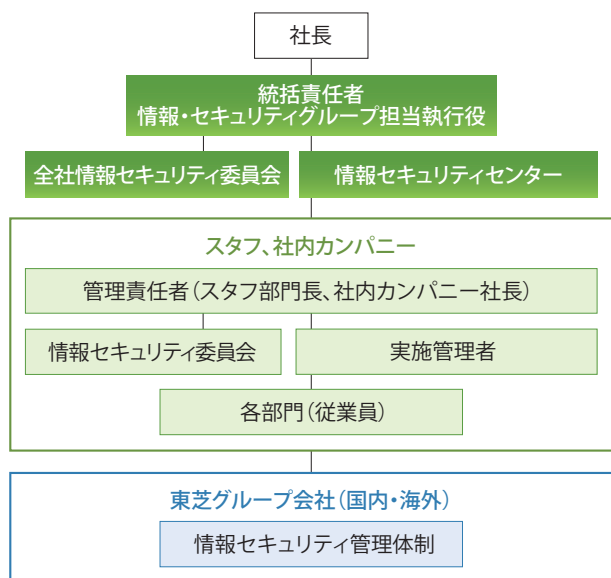
＞点検・監査を通じて仕組みの改善を続けています

東芝は、情報セキュリティを確保するためには、各部門が自律的にPDCAサイクルを回すことが大切だと考えています。その要となるのが、東芝の全部門が毎年実施する自主監査です。各部門は社内ルールの遵守状況を点検し、自ら改善計画を策定し実行結果を報告します。これらの取り組みは国内外グループ各社にも展開しており、2009年度は東芝のほか国内グループ会社220社、海外グループ会社212社が自主監査を実施しました。

＞情報セキュリティ教育を毎年実施しています

東芝は、社内ルールの徹底を図るために、すべての従業員を対象に毎年情報セキュリティ・個人情報保護教育を実施しています。2009年度は東芝約3万人、東芝グループ全体で約15万人がeラーニングや講義を受講しました。

東芝グループ情報セキュリティ管理体制



＞個人情報保護を早くから重視しています

東芝は、個人情報保護を早くから重視し、2000年にJIS Q 15001準拠の「東芝個人情報保護プログラム」を制定し、2001年にプライバシーマークを取得しました。その後もマネジメントシステムの継続的改善に努め、2009年4月には5回目となる同マークの使用許諾を受けました。

東芝は、お客様の個人情報を取得する場合は、利用目的を明示し、原則としてお客様本人から同意を得て直接取得しています。保有する個人情報は、社内規程にしたがって適切に取り扱い、厳重に管理しています。また従業員や採用応募者の個人情報も、利用目的などに同意を得て取得・利用し、厳重に管理しています。



知的財産の保護

＞自社の権利を活用し、他社の権利を尊重します

東芝グループでは「知的財産権に関する法令を遵守すること」「会社の知的活動の成果を知的財産権によって保護し、積極的に活用すること」「第三者の知的財産権を尊重すること」を知的財産保護の基本方針として、「東芝グループ行動基準」で定めています。

＞役員・従業員への著作権教育を推進しています

インターネットの普及にともなって第三者の著作物を閲覧する機会が増え、誰もが他者の著作物を容易にコピーできる環境となっていることから、著作物の無許利用を未然に防ぐ必要性が高まっています。このことをふまえて、東芝は国内グループ会社を含む役員・従業員に対して著作権教育を定期的実施しています。

2009年度は、海外グループ会社向けにソフトウェア・著作権教育の一斉展開に着手しました。



お客様への対応(消費者課題)

製品の品質向上・安全性の確保

▶グローバルな品質管理体制を確立しています

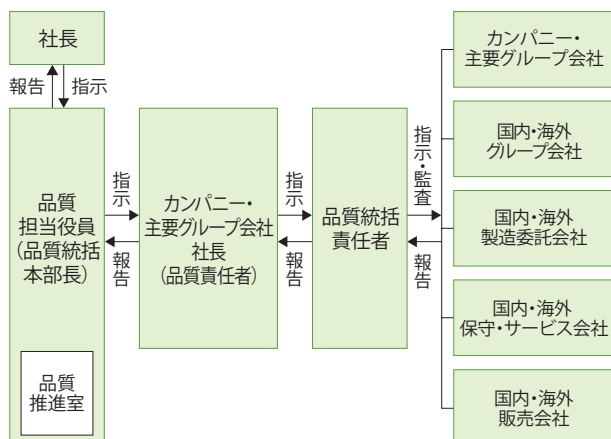
グローバルな品質管理体制を構築するために、東芝グループ全体の品質責任者として「品質統括本部長」を、各カンパニー・主要グループ会社に「品質統括責任者」を設けています。品質統括本部長は、品質統括責任者を集めた会議を定期的に開催し方針の共有と施策推進の徹底を図っています。品質統括責任者は、製品の開発・生産から廃棄・再資源化に至るライフサイクル全体の品質レベルを向上させるために、国内外の工場および調達取引先、保守・サービス会社、製造委託会社を指導・監査しています。

また、東芝グループの全部門で「品質向上に貢献できる人づくり」を推進するために「東芝品質教育体系」を整備しています。各部門の役割や立場において必要な品質マネジメントへの意識向上や、信頼性技術・品質管理手法などのスキル向上をめざし、教育プログラムを企画・推進しています。

東芝グループ品質方針

1. お客様の立場に立った品質の確保を行います。
2. 関連する法令と契約を遵守するとともに、お客様と第三者の権利を尊重します。
3. 全数良品をめざす品質システムを確立し維持します。
4. 全部門、全員参加で品質の作り込みを行います。
5. 真因の追求による本質改善をめざします。

品質管理体制



▶基本方針に基づいて製品の安全を確保します

東芝グループは「製品安全に関する基本方針」に基づいて、製品安全の確保に取り組んでいます。製品事故を撲滅し、お客様の安全を確保するために、関連法規制の遵守や、お客様への積極的かつ誠実な情報開示などに取り組んでいます。

東芝グループ製品安全に関する基本方針

1. 国内外の製品安全に関する法令を遵守します。
2. 製品事故の情報を広く収集し、積極的に開示します。
3. 法令に基づき製品事故を迅速に所轄官庁に報告します。
4. 製品に起因する重大事故の場合、製品回収の実施について迅速にお客様に告知します。
5. 安全にご使用いただくため注意喚起や警告表示を行います。
6. 事故原因を徹底的に分析し再発防止に努めます。

▶製品安全の意識・レベルの向上に取り組んでいます

安全にかかわる法令、規程、ルールをグループ全体に浸透させるとともに、定期的に遵守状況を監視・監査しています。また、品質統括責任者が中心となって、製品安全にかかわるイベントを開催して意識の高揚を図ったり、積極的に社外第三者の評価を受け、事業の安全への取り組みを開示しています。

製品安全の活動は、グループ各社独自の取り組みも活発です。例えば、東芝テック(株)は、経済産業省主催の製品安全対策優良企業表彰を目標に取り組み、2009年度大企業製造事業者・輸入事業者部門で最優秀賞にあたる経済産業大臣賞を受賞しました(P50参照)。



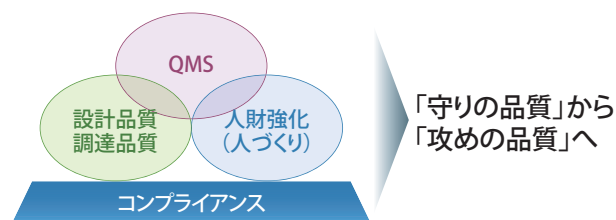
東芝テック(株)が経済産業大臣賞を受賞



「品質力」強化の取り組みを進めています

品質のあるべき姿に向け、「守りの品質」から「攻めの品質」へと「品質力」強化の取り組みを進めています。具体的には、核となる4本の柱（下図参照）を、QMS（品質マネジメントシステム；ISO9001認証資格取得のみでなくその成熟度向上をめざす）を中心に、損失の主要因となっている設計・調達の品質改善、QMSを成熟させる人財の強化をその両輪として推進しています。コンプライアンスは、活動全体を支える土台となっています。

「品質力」を高める4本の柱



品質を支える人財の育成に力を注いでいます

「品質人財教育」では、製品のライフサイクルにかかわる全部門を対象に、原因分析手法や未然防止手法をはじめとする品質教育を開発・実施しています。さらに、コンプライアンス教育にも力を入れ、電気用品安全法については東芝グループ全体でeラーニングを実施しています。

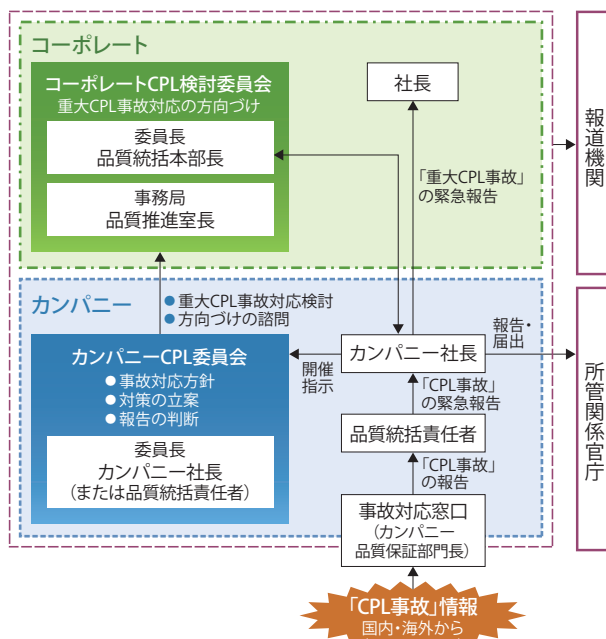
製品事故・不具合発生時の対応

事故情報をお客様へ速やかに提供します

市場で発生した自社製品の事故情報を入手した従業員は速やかに各部門の事故対応窓口へ報告し、必要な対応については、経営トップを委員長とする「CPL委員会※」に諮って決定しています。再発が予想される重大製品事故の場合は「直ちにお客様に危険をお知らせし、使用を中止していただく」「速やかに所管官庁に報告する」「できるだけ早く対策準備を完了する」ことを徹底しています。事故情報を迅速に収集するために、保守・サービス員が現場で入手した製品事故の情報とその対応状況を速やかに品質保証部門、経営トップに伝達できる情報システムを構築しています。

※ CPL委員会：CPLはCL（契約に基づく品質保証責任）とPL（製造物責任）を合わせた略称。CPL委員会では、カンパニー・主要グループ会社社長を委員長として、製品事故や品質問題に関する対応を迅速に決定します

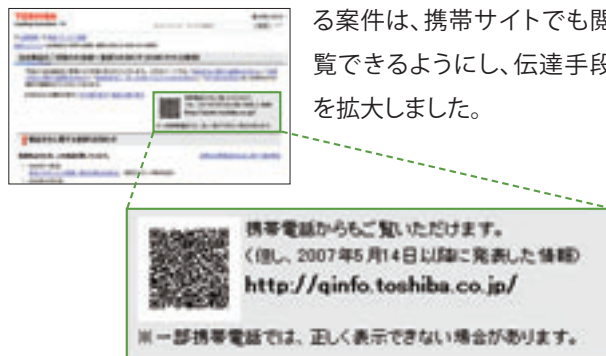
東芝グループの製品事故などへの対応体制



重要なお知らせの伝達手段を拡大しました

製品・サービスの欠陥やその使用・利用にともなう重大事故が発生した場合は、法に則って所管官庁に速やかに報告します。また、被害の重大性や発生頻度などに応じてお客様にできる限り早くお知らせするために、新聞社告、ホームページなどによって直接お客様に事故情報を開示しています。東芝のホームページには、消費者庁のホームページで公開された当社の製品事故情報を掲載しています。また、製品に起因するか否かが特定できない重大製品事故についても、お客様に注意を喚起するため、積極的に情報を開示しています。

さらに、ホームページ「当社製品をご利用のお客様へ重要なお知らせ」に掲載している製品の安全・品質にかかわる案件は、携帯サイトでも閲覧できるようにし、伝達手段を拡大しました。



ホームページ「当社製品をご利用のお客様へ重要なお知らせ」画面
<http://www.toshiba.co.jp/info/>

お客様満足(CS)の向上

▶ お客様の声を基に活動を継続的に改善しています

東芝グループでは、「CS※1推進方針」に基づいて毎年、お客様満足向上のための目標と施策を定め、実行しています。また、お客様の声を積極的にお聞きする「VOC※2調査」や、CS担当役員が出席して定期的に開催する「CS委員会」では、カンパニーやグループ会社の推進責任者にCS推進施策を徹底すると同時に、各社の活動状況を報告しています。

「VOC調査」はグループ共通で実施しており、2009年度は600社約2,400名の法人のお客様からいただいた声を営業活動や製品・サービスの改善、お客様への情報提供の充実につなげました。また、個人のお客様からいただいた声を基に、製品、ホームページや取扱説明書の改善などを進めています。

※1 CS：お客様満足(Customer Satisfaction)

※2 VOC：お客様の声(Voice of Customer)

東芝グループ CS 推進方針

東芝は、お客様の声を全ての発想の原点とし、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスをご提供します。

1. 安全で信頼される製品、システム、サービスを提供します。
2. お客様からのご要望、ご相談に誠実、迅速、かつ的確にお応えします。
3. お客様からの声を大切に、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスの開発、改善を実現するよう努力します。
4. お客様に、製品等に関する情報提供を適切に行います。
5. お寄せいただいたお客様の個人情報を保護します。

▶ CS 推進に関する自主監査レベル向上

社外評価機関・有識者の視点を採り入れたCS推進に関する自主監査によって活動結果を評価・検証し、継続的な改善につなげています。主要製品について定期的にお客様の声を聞く「VOC調査」の実施率が向上し、自主監査を実施している社内カンパニー・分社会社は2009年度に100%になりました。

▶ 国内・海外のコールセンター、支社窓口で対応の品質向上に努めています

東芝グループでは、製品、サービス別のコールセンターを世界160ヵ所以上に設置しており、約3,400名のスタッフが、1,900万件(2009年度)もの電話を受けています。それぞれのコールセンターでは独自の目標を定めて、対応・サポートの品質向上に取り組んでいます。国内の東芝グループでは、グループ全体でコールセンターの運営や対応品質を高める目的で、各センターの責任者が集まって情報を交換する定例会を開催し、電話対応スキル研修や対応者のCS意識調査、対応品質の自己点検などを企画・実施して改善につなげています。

2010年3月には、「電話対応コンクール」を開催。コンクールには、13センターから選出した20名のオペレーター(お客様担当)が参加しました。お客様にご満足いただける対応ができている優秀オペレーターを表彰するだけでなく、優秀な対応を各コールセンターで共有することで、コールセンター全体のレベルアップにつなげています。



24時間体制でオペレーターが対応する
東芝エレベーター(株)コールセンター

▶ すべてのお客様に東芝のCSマインドをもってアフターサービスを提供します

家電製品、エレベーター、医療機器、POSシステム、デジタル複合機、パソコンなどの修理を担当する東芝グループ各社が集まり、ワーキンググループを設置して課題の共有と改善の取り組みを進めています。「一人ひとり、一社一社を大切に」した対応ができるよう、各都市で東芝グループ合同のフィールドエンジニア向けの教育を2010年4月から開始しました。定期的に教育を繰り返すことによって、「東芝のCSマインド」を浸透させていきます。

「あなたのパソコン機種情報」を ホームページで提供しています

dynabook.comでは、インターネットに接続されているパソコンの機種情報を使って、機種固有の製品情報やサポート情報など必要な情報のみを表示する「あなたのdynabook.com」を実現しています。また、動画で学ぶマニュアルも充実させ、アンケート調査では高い評価をいただいています。



あなたのdynabook.com

取扱説明書の改善を進めています

東芝グループは、横断的なワーキンググループを設置し、コールセンター、サービスに寄せられるお客様の声に基づいて家電製品の取扱説明書の改善に取り組んでいます。定期的なVOC調査で改善達成度を自己評価するとともに、2009年度からは「日本マニュアルコンテスト※」に応募して社外からの評価を受けています。2009年度は、表紙の目次の横に「お問い合わせの多い内容」を表示するなどの改善を行い、「IHクッキングヒーター」で部門優良賞を受賞することができました。

※日本マニュアルコンテスト：一般財団法人 テクニカルコミュニケーター協会主催 年1回開催

ユニバーサルデザインの 推進

年齢や性別、障がいの有無を超えて、誰もが快適に 暮らせる社会の実現に貢献していきます

東芝グループでは、家電機器から産業用機器までの幅広い分野で誰もが安全・安心にお使いいただける製品開発を推進しています。「ユニバーサルデザイン(UD)推進ワーキンググループ」では、東芝グループ共通の「UD理念」「UDビジョン」「UDガイドライン」を制定しています。

これらのUDに関する規範に基づいて、2009年度はUD製品の開発をより強化し、ニーズ調査や試作品の評価にUDアドバイザー(UDに関心が高い障がいのある東芝グループ従業員)も参画しています。

活動 事例

掃除機に関するニーズの抽出

東芝ホームアプライアンス(株)

東芝ホームアプライアンス(株)では、次期掃除機開発のために、UDアドバイザーを活用したニーズ調査を実施しました。実際の居住環境を模した評価室で、開発メンバーが聴覚障がい者、視覚障がい者とともに掃除機を使って意見を述べ合い、改善点や課題を抽出しました。



障がいのある従業員の意見を聞く開発メンバー

東芝グループへの期待

CS向上の具体的目標を設定した取り組みに期待します

グローバルで、あらゆる商品を提供している企業にとって、お客様の満足向上を継続することは容易なことではありません。地道な活動が必要です。CS向上の原則は、心構えだけに留まらず、具体的な目標を設定し、実践することです。社外の「日本マニュアルコンテスト」に応募する取り組みは、たいへん良いと思いますので、電話対応コンクールについても、社内だけでなく社外の評価を受けることを目標にす

るとともに、会社の取り組み姿勢を社外にアピールしていくことをお勧めします。そして、お客様の意見に耳を傾けると同時に、共に働く従業員にも社内顧客として接することで、CS向上の連鎖が生まれてきます。これからの東芝グループのCS向上を大いに期待します。

(有)CSマネジメント・オフィス代表

鴨志田 栄子 様





コミュニティ参画および開発

地域開発

▶ 経営の現地化で地域に貢献しています

東芝グループは、アジアを中心に海外で多数の生産拠点を持っています。各拠点では、できる限り人財や調達など経営の現地化を進め、地域に根ざした事業活動を行っています。

▶ インドの火力発電設備の工場で創業時から生産の現地化をめざしています

需要が急拡大しているインドでの電力安定供給をめざして、2010年2月からタミルナド州で火力発電用の蒸気タービン、発電機などを生産する工場（東芝ジェイエスダブリュータービン・発電機社）の建設を進めています。

2011年1月から段階的に生産を開始し、2014年までに約500人を採用する予定です。創業時からできる限り現地人による生産活動をめざし、人財の育成に注力しています。



タミルナド州チェンナイの火力発電設備工場の完成予想図

▶ 新工場の中核となる人財を対象にした研修を日本の基幹工場で実施しています

2010年1月から第1陣として13人の研修生を受け入れています。（財）海外技術者研修協会のプログラムを活用し、日本語教育などの教育後、横浜市の京浜事業所で6ヵ月間の実務研修を行っています。蒸気タービンの基幹部品の製造にかかわる技術、品質管理などの研修を実施しています。日本のモノづくりの技能を修得し、各自が工場の生産活動の中核人財となるべく研鑽を積んでいます。

今後も、業務ごとに順次約80人の研修生を受け入れ、研修を行っています。



製造現場で日本のモノづくりを学ぶ研修生

社会貢献活動

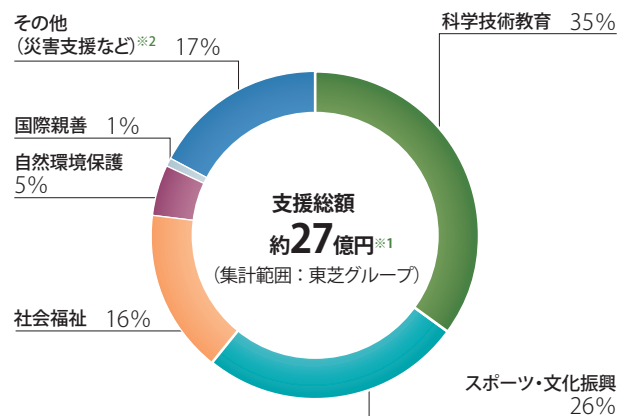
社会貢献活動の推進体制と活動実績

▶ 世界各地で東芝らしい活動を展開しています

東芝グループでは、各社・各事業場の社会貢献推進者（国内241人、海外146人）が活動を推進しています。

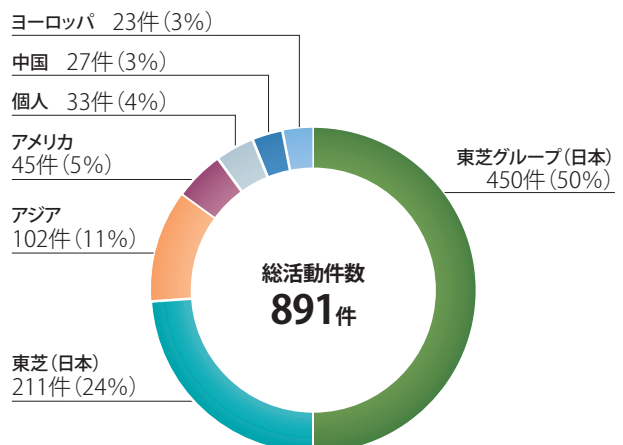
2008年8月から2009年3月には、グループ179社の従業員8万人以上が参加して、891件の社会貢献活動を実施しました。それらすべてについて、社会貢献推進者WG（社会貢献推進者の代表によるワーキンググループ）で目的、従業員の参加、独自性、継続性、社会への影響、社外団体との協働など9項目で評価し、特に顕著な成績をあげた10件の活動を12月の東芝グループCSR大会で表彰しました。

社会貢献活動への支出額分野別内訳（2009年度）



※1 支出には、寄付金・自主プログラム・製品寄贈などを含みます
 ※2 「その他」には、災害支援や施設開放（体育館など）などを含みます

グループ別・地域別の社会貢献活動件数（2008年8月～2009年3月）



科学教育の普及支援

▶ 科学教育の普及を推進するために、次世代の育成をグローバルに支援しています

東芝グループは「技術の東芝」として、青少年への科学技術教育の普及に力を注いでいます。

東芝科学館での技術展示や実験教室、北米の科学技術コンテストの開催などを長年にわたって継続しています。

こうした活動の一環として、国内では体験型科学教育普及の推進に取り組んでいます。中国においても理数教育を支援する活動を行うなど、グローバルに展開しています。

▶ 日本で体験型科学教育の普及をNPOと協働で推進しています

科学を通じて国際社会に貢献できる人材の育成を目的として、体験型科学教育プログラムの開発や、指導者の育成、学校支援などの活動を推進している、NPO法人体験型教育研究所(リアルサイエンス)の活動を支援しています。資金面の援助に限らず、従業員ボランティアによる活動支援など積極的に協働しています。

2009年度から、川崎市立宮前小学校4年生の授業への体験型科学教育組み入れを実現しました。今後5年生や6年生の授業のプログラム開発を行っていきます。

また、2009年12月には、リアルサイエンス理事長の秋山仁氏などを講師として、東芝体験型科学教室「目からうろこの理数教室」を学習院女子大学で開催。当日は約1,500人の親子がさまざまな理数体験授業の教室を訪れ、科学のおもしろさについて学びました。



川崎市立宮前小学校 4年生の授業

▶ 北米科学技術コンテストを開催しています

全米科学教師協会 (NSTA※)と協働で科学コンテスト「エクスプロラビジョン・アワード」を毎年開催しています。

17回目を迎えた2009年は、約4,500組14,000人が参加し、アレルギー薬物、ドーピング、エネルギーや医療関係などさまざまな分野でイノベーションのアイデアを考えた8組を表彰しました。

※ NSTA: National Science Teachers Association



表彰された子どもたち

▶ 中国で師範大学の学生を支援しています

中国教育部と共働で、師範大学の学生を対象とした理数科目のプログラムコンテストを2008年から実施しており、12の師範大学に在籍する4年生が参加しています。

2009年は、華東師範大学で全国大会の決勝が行われ、数学・物理・化学ごとに上位入賞者を決めました。その他、「東芝イノベーション賞」や「組織賞」が選ばれました。

各部門の入賞者を、2010年4月に日本へ招待し、当社訪問と日本の教育関係者との交流を行いました。



第2回東芝カップ・中国師範大学生の教学技能出新実践コンテスト

▶ 家電製品分解ワークショップを各地で展開しています

小中学生に家電製品の仕組みや家電製品に対する理解を深めてもらうことを目的に、従業員ボランティアが「分解博士」となって身近な家電製品を分解して部品や技術、部品のリサイクルについて学ぶ「分解ワークショップ」を開催しています。従来は、主に首都圏で開催していましたが、2009年度は事業拠点のある大分、兵庫などの地域でも新たに開催しました。今後も各地で計画的に実施していきます。



分解博士による説明



コミュニティ参画および開発

自然保護、社会福祉活動への貢献

▶150万本の森づくりを世界各地で推進しています

創業150周年を迎える2025年に向けて、国内外で150万本規模の森林整備に取り組む「東芝グループ150万本の森づくり」を展開しています。

2009年度は国内11ヵ所、海外7ヵ国で活動を展開し、累計本数は77万本に到達しました。2010年度は、引き続き東芝グループの主要事業場を拠点に従業員参加型の森づくり活動を推進していきます。

そのほか、子どもたちが豊かな自然体験を通じて、自然の楽しさ大切さを発見する環境教育プログラム「森の科学探検隊(自然観察会)」を実施しています。

こうした「森づくり」活動を通じて、地球温暖化防止および生物多様性保全に貢献するとともに、自然を愛する「人づくり」を進め、未来の地球を支える子どもたちに、豊かな自然を届けたいと願っています。

東芝グループ150万本の森づくりの主な活動

日本	●植林活動 青森県、岩手県、新潟県、栃木県、千葉県、東京都(2拠点)、神奈川県、京都府、兵庫県、大分県 ●森林整備にかかわる協定 青森県、岩手県、東京都 ●森の科学探検隊(自然観察会) 兵庫県、青森県、埼玉県、東京都、神奈川県、新潟県、大分県、静岡県
海外	●植林活動 フィリピン、シンガポール、インド、ケニア、カザフスタン、アメリカ、カナダ



シンガポールの現地法人7社が共同で植林



森の科学探検隊(自然観察会)



東芝グループ

▶乳がん検診の受診を促すピンクリボン活動に参加しています

東芝グループは、乳がんの早期発見、早期治療を呼びかける「ピンクリボン活動」を応援しています。日本人女性の20人に1人が乳がんになるといわれるなか、低い状況にある検診受診率の向上に少しでも貢献できるよう、各地で実施される啓発活動へ協賛・協力しています。

日本では、10月のピンクリボン月間にウォークイベントや啓発セミナーに協賛するとともに、乳がん診断装置マンモグラフィを搭載したPR用の「マンモカー」の展示を通じてさまざまな啓発活動を行いました。また、3月に女性の健康週間に合わせ、「ピンクリボンセミナー」を東芝本社で開催しました。

海外では、東芝テック英国画像情報システム社が従業員募金を実施しました。

こうした活動を今後も国内外で続けるとともに、マンモグラフィや超音波診断装置、CTスキャナ、MRIなどの医用画像診断システムの開発を通じて女性の健康を支援していきます。



ピンクリボンウォーク



ピンクリボンセミナー

▶手話倶楽部を毎月開催しています

東芝グループは、より良い職場環境づくりをめざして、聴覚障がい者とのコミュニケーションの活性化を図っています。2009年9月から、東芝本社で「東芝手話倶楽部」を毎月開催し、手話学習を通じた聴覚障がい者への理解の促進や、聴覚障がい者へのボランティア機会の提供を行っています。

聴覚障がいのある従業員が講師として協力し、毎回約30人が参加しています。



聴覚障がい者が講師になつての手話指導

被災地への支援

▶被災地への支援活動を積極的に実施しています

東芝グループでは、世界で約20万人の従業員が働いています。また、世界各地で事業を展開しており、世界中の人々と深いかわりがあります。

そうした背景から、世界各地で発生した大規模災害に対し、特に関係の深い地域については、寄付などの緊急支援を積極的に実施しています。

●スマトラ島西部パダン沖地震被災者への支援

2009年9月に発生したインドネシアのスマトラ島西部を震源とする大地震の被災者のために、認定NPO法人難民を助ける会(AAR)および認定NPO法人ジェン(JEN)、ジャカルタ・ジャパンプラブ(JJC)に活動資金として1,000万円の義援金を寄贈しました。

AARは、地震発生後6日後からスタッフが現地入りし、被災地のニーズを調査し、緊急支援が十分届いていない障がい児学校に通う生徒とその家族500世帯以上に対して、米・水・缶詰などの緊急支援物資を配布しました。

JENは、最も被害がひどいパダン・パリアマン県の約1,800世帯に、現地住民の生活復興のための道具として、大工用具などを贈りました。



支援した大工用具を使つての復旧作業

●フィリピンの台風16号被災者への支援

2009年9月にフィリピン各地を襲った台風16号の被災者のために、東芝情報機器フィリピン社と東芝ストレージデバイス・フィリピン社から合計400万円の義援金を寄付するとともに、社内診療所の医師と看護師を近隣の避難所に派遣し、無料で診察などを行いました。

また、従業員からの義援金や見舞品なども寄贈しました。



見舞い品などを寄贈

●ハイチ大地震被災者への支援

2010年1月にハイチで発生した大地震の被災者のために、ハイチで活動している米国のNGOハビタット・フォー・ヒューマニティ、マーシーコープス、Yeleハイチにノートパソコンなどを寄贈し、これらNGOの活動を支援しました。

●チリ大地震被災者への支援

2010年2月にチリで発生した大地震の被災者のために、米国NGOギビングチルドレンホープ(GCH)に500万円を寄贈しました。GCHを通じて、チリ国内の子どもたちに食料と医療物資が届けられました。

●中国 青海省地震被災者への支援

2010年4月に中国で発生した大地震の被災者のために、100万元(約1,400万円)の支援を行うことを決定しました。

東芝グループへの期待

継続的な協働を今後も期待します

ミャンマーのサイクロンやスマトラ島地震など、東芝グループには長期にわたって支援いただいています。知名度の高い企業と協働することは、財政面だけでなくNPO自体の信頼向上にもつながります。

今回、スマトラでの具体的な支援活動につ

いて説明する機会をいただきましたが、NPOにとっても多くの方にご理解いただくことは意義があります。今後も、NPOが継続的な活動が続けていくために、寄付が集まりやすい災害時だけでなく、平時のご支援も期待します。

認定NPO法人 難民を助ける会 理事長
おさ 長 有紀枝 様



2009年度の主な実施項目と2010年度の目標・計画

グループ共通の主要評価指標 (KPI)を設定して活動を進めています

大項目	小項目	2009年度の目標・計画	2009年度の主な実施項目
組織統治	CSRマネジメント	全カンパニーでCSR重点テーマを推進	3ヵ月ごとに、全カンパニーCSR推進責任者に進捗状況を確認
	コーポレート・ガバナンス	買収防衛策の更新、コーポレート・ガバナンス体制の適切な運用	買収防衛策関連施策の現状に基づき特別委員である社外取締役を3名に更新
	ステークホルダーとの対話	株主・投資家・財務体質の向上のための施策および、収益改善に向けた体質改革プログラムによる利益ある持続的成長への再発信についての説明に注力	2009年8月に社長が経営方針を説明し、その内容を投資家情報ホームページで国内外に動画配信
人権	人権の尊重・差別の禁止	人権啓発推進委員会の活動として人権尊重意識の浸透を図る	任意参加の従業員と社長が対話する場(きらめきフォーラム)を提供。経営トップが製造現場を巡回し、製造に携わる従業員と活発に意見交換(イノベーショントップ巡回)
	雇用の安定	雇用の安定に向けた労使でのコンセンサスづくり	入社時、昇格・役職任命の前後で人権教育を実施。人権講演会を実施
	グローバル人材の育成	求められる行動特性に基づいた「東芝バリュートレーニング」の充実	労使で雇用安定のための行動指針を確認
労働慣行		「ダイバーシティ教育」の既存管理職およびグループ会社への展開	イノベーションリーダー教育、プロジェクトマネジメント教育などを計画的に実施。欧州・アジアにバリュー研修を実施
	多様性(ダイバーシティ)の尊重	女性従業員の活躍支援 外国人従業員の活躍支援 障がい者の活躍支援(対象グループ会社すべてで法定雇用率(1.8%)達成) 高齢者の活躍支援	役職者任命時教育の一環として、個々人の多様性を受容し、尊重する「ダイバーシティ教育」を実施 2004年10月に専任組織を設置以降、女性採用者数の拡大・役職者昇格前研修への計画的派遣など、性別に関係なく活躍できる風土に向けた取り組みを推進 外国人の採用拡大を図るとともに、各種研修を実施し、働きやすい職場づくりを推進 東芝単独1.86%、国内東芝グループ2.09%(2010年4月現在)を実現
	多様な働き方の支援	時間外労働削減に向けた取り組み	雇用延長制度の運営を継続 一人ひとりの働き方への感度を高めるため、従業員ポータルサイト上に個人の勤務状況を掲載し、勤務の見える化を実施。家族の日や家族の週間キャンペーンを実施し、定時退社を徹底
		仕事と家庭の両立支援	介護関係制度の見直しに向けた他社事例の収集、「相互理解プログラム」(育児・介護休暇からの復帰)の見直し(実施状況、要改善項目の確認)
	従業員の安全と健康	安全な職場環境づくり(OHSAS18001既取得会社の認証更新) 安全な職場環境づくり(グローバル安全統計基準の制定) 従業員の健康管理向上やメンタルヘルスケアの推進	OHSAS取得対象会社(2009年度新規登録5社)で、116社認証取得完了 安全統計のベースとなる各国労災基準の実態調査 メンタルヘルスプロジェクト職場復帰プログラムの検討ワーキングの実施。昇格者や管理者に対しセミナーを開催
環境	環境マネジメント強化	「環境ビジョン2050」を軸にした環境訴求の展開	各メディア、展示会などにおいて「環境ビジョン2050」を積極的に訴求。総合環境効率向上の目標達成
	環境調和型製品の提供	海外地域統括会社の体制強化と人材育成施策の推進 環境調和型製品(ECP)の売上高比率の拡大 エクセレントECPの創出拡大 特定有害15物質不含有製品比率の拡大 エコプロダクツによるCO ₂ 排出量削減効果の拡大(2000年度基準)	中国・アジア製造拠点など海外地域環境監査員の育成と活用 環境調和型製品の売上高比率65%。目標を達成 エクセレントECP創出件数13製品。目標を達成 製品に含まれる特定15物質の不含有製品比率99%。目標を達成 エコプロダクツによるCO ₂ 排出量削減効果340万トン。目標に未達
	環境に配慮した事業プロセス	地球温暖化対策の推進(エネルギー起源CO ₂ 原単位削減率の拡大)(1990年度基準) 化学物質の大気、水域への排出量削減(総排出量の削減(2000年度基準)) 使用済み製品のリサイクル量拡大(2001年度基準) 水資源の有効活用(受入量生産高原単位の削減(2000年度基準))	エネルギー起源CO ₂ 排出量生産高原単位削減率45%。目標を達成 化学物質排出量削減率31%。目標を達成 使用済み製品再資源化量217%。目標を達成 水受入量生産高原単位削減率26%。目標を達成
	環境コミュニケーションの推進	「環境レポート」の発行継続。ホームページでの環境訴求強化 環境広告、広報の戦略的実施、展示会での環境訴求	「第13回環境コミュニケーション大賞」環境報告大賞(環境大臣賞)、「東洋経済新報社第13回環境報告書賞」最優秀賞を受賞 環境企業広告および国内外展示会での環境訴求。積極的な環境広報の実施
		各種コンプライアンス施策の推進(グループ・グローバルでのガイドラインの徹底など)	●「同業他社との接触に関するガイドライン」および「外国公務員等対応ガイドライン」の自主監査体制の構築など施策展開の強化 ●薬法管理体制の強化(専任組織設置、教育・監査体制の確立) ●重大クライシスリスク案件に関する報告体制を再構築 ●海外現地法人に対するリスク・コンプライアンス施策強化(担当者教育、説明会開催など)
公正な事業慣行	リスク・コンプライアンス	「東芝グループ行動基準」の徹底(階層別教育、グループ・グローバルでの教育実施) 海外安全施策の徹底(海外安全通知発信など)	階層別に教育実施、従業員意識調査実施、英語版e-ラーニング原稿完成 ●危険地域に関するタイムリーな情報発信 ●医療アシスタンスサービスの導入や安否確認(海外出張者把握)システムの改善
	公正な競争・取引の徹底	調達先へのCSR推進の徹底	アジア調達取引先実地監査実施、「CSR簡易版チェックシート」をアジア現地法人で運用開始
	情報の保護・管理	グループ調達監査体制の強化 情報セキュリティ管理の推進 ブランド保護・模倣品対策	事業場調達プロセス改善プロジェクトの実施。「ビジネスシステム構築ガイド(調達編)」のドラフト完成。グループ調達監査教育実施など グループ会社を含めた情報セキュリティ監査・教育の実施 模倣品摘発・税関差止
	知的財産の保護	知的財産に関するリスク管理強化と教育の推進	著作権教育の推進(海外グループ会社向けソフトウェア・著作権教育の一斉展開に着手、著作権事例集説明会の開催など)。国内グループ会社の導入ソフトウェア管理規程の整備推進。東芝および国内グループ会社の購入パッケージソフトウェア自主監査
		電気用品安全法の啓発と遵法監査の実施(電安法教育受講率の向上)	東芝および東芝グループ会社の従業員と海外現地法人日本人駐在者を対象に「電安法e-ラーニング」を実施(受講対象者は、約10万5千人に対し、受講率は99.9%)
お客様への対応(消費者課題)	製品の品質向上・安全性の確保	設計標準使用期間の表示と点検制度の整備(設計標準使用期間の表示実施100%など) 品質人材育成教育の推進(品質教育講座の実施)	安全点検制度の対象製品(浴室用電気乾燥機)の4月1日～3月31日までの生産台数22,425台(3月見込み含む)に対し、表示および所有者票の添付など100%対応。点検期間到来前に点検通知を発するため、点検先のデータ登録管理を推進中 新規6講座を品質イノベーション研修に採用し、さらに5講座を開発し試行実施。2009年度実績で、41講座を展開
	製品事故・不具合発生時の対応	消費生活用製品安全法に基づく事故情報の開示(100%の情報開示)	消費者庁公表重大製品事故件数57件をすべて東芝ホームページ上に掲載
		C S 推進に関する自主監査レベルの向上	「VOC調査」の実施率向上、ホームページでの積極的な情報開示などの取り組みにより、自主監査目標を達成
	お客様満足(C S)の向上	「コールセンター品質チェックリスト」による自主監査結果の改善 個人ユーザー向けのアフターサービス満足度の向上(コールセンター、修理サービスなど)	コールセンター強化ワーキンググループによる改善活動を推進。応対スキル研修、コールセンター従事者のC S意識調査、コールセンター電話応対コンクールを実施し、自主監査結果を改善 家電コールセンターの対応力を強化。アフターサービス対応強化ワーキンググループによる改善活動を推進。国内の各都市で東芝グループ合同のフィールドエンジニア向けの教育をスタート
		ユーザーサポート情報強化WG活動を通じた取扱説明書、ホームページのFAQの充実とPDCAサイクルの定着化	取扱説明書の改善達成度を、定期的なVOC調査で評価しPDCAサイクルを定着化。「日本マニュアルコンテスト」に応募し「Hクッキングヒーター」で部門優良賞を受賞。ホームページのFAQを改善
ユニバーサルデザインの推進		各事業における開発プロセスへのUDの考え方の組み込みを徹底。社内UDアドバイザー(障がいを持つ東芝グループ従業員)の製品開発への参画推進	事業場単位でのUD教育および、新規採用者向けのe-ラーニング実施。UDアドバイザーを活用したUD製品開発・評価活動強化
	社会貢献活動	東芝グループ各地域による社会貢献活動の推進	従業員の参加(2,049人)、ボランティアの参加(298人)
	被災地への支援	被災地への適切な支援	世界の東芝グループ179社(891件)で8万人以上が参加 被災地支援5件実施(スマトラ島西部バタン沖地震、フィリピン台風16号、ハイチ大地震、チリ大地震、中国青海省地震)

評価: ◎目標以上(※数値は120%以上) ○目標通り △未達成

	評価	数値			掲載 ページ	2010年度の目標・計画
		目標	結果	単位		
	○	100※	100※	%	P21～22	全カンパニーでCSR重点テーマを推進
	○	100※	100※	%	P23	改正開示府令に基づく適切な開示の推進、独立役員による監督を通じ、透明性の高い経営の推進
	○	100※	100※	%	P24	当社の経営方針・戦略について浸透を図るため、国内外投資家とのコミュニケーションを深耕、投資家・証券アナリストへの情報発信強化を継続
	○	100※	100※	%		従業員満足度調査の実施、任意参加の従業員と社長が対話する場(きらめきフォーラム)の提供
	○	100※	100※	%	P25	人権啓発活動の推進継続
	○	100※	100※	%		グループ従業員の雇用の安定的な確保
	△	100※	80※	%		海外現地法人従業員向けの教育制度の充実、国内外を問わず参加できる従業員研修の充実
	△	100※	80※	%		多様性を受容、尊重する組織風土の醸成
	△	100※	80※	%		性別に関係なく活躍できる風土に向けた取り組みを推進
	○	100※	100※	%	P26～27	外国人の採用拡大を図る
	○	100※	100※	%		全国内グループ会社での法定障がい者雇用率(1.8%)の達成
	○	100※	100※	%		高齢者の働く意欲、能力に応じた雇用の場の提供の継続
	△	100※	80※	%		時間外労働削減に向けた取り組みの実施
	△	100※	80※	%		各人のライフステージに合わせ、自由に勤務体系を選択できる環境、組織風土の醸成
	○	116	116	会社数	P28	安全な職場環境づくり(OHSAS18001既取得会社の認証更新、新規取得1社、会社統廃合1社、合計116社<予定>)
	△	100※	60※	%		グローバル安全関連指標の収集(海外OHSAS対象会社42社<予定>)
	○	100※	100※	%		脳血管疾患・心疾患のハイリスク者基準の作成
						メンタルヘルスにおける復職支援強化、勤務管理・労務管理強化の施策作成
	○	1.86	1.97	ファクター	P29～32	「環境ビジョン2050」を軸にした環境訴求の展開
	○	100※	100※	%		生物多様性への取り組み強化
	◎	50	65	%		環境調和型製品の売上高比率を60%に拡大
	◎	10	13	製品数		エグゼレントECP創出件数15製品
	○	90	99	%		製品に含まれる特定15物質全廃(不含製品比率100%)
	△	580	340	万トン		エコプロダクツによるCO ₂ 排出量削減効果630万トン
	○	44	45	%		エネルギー起源CO ₂ 排出量生産高原単位削減率45%
	○	25	31	%		化学物質排出量削減率50%
	◎	159	217	%		使用済み製品再資源化量160%
	◎	9	26	%		水受入量生産高原単位削減率9%
	◎	100※	120※	%		環境レポート、ホームページでの環境訴求強化
	○	100※	100※	%		環境広告、広報の戦略的実施、展示会での環境訴求
	○	100※	100※	%	P33～34	●グループ・グローバルでのガイドライン徹底の強化(自主監査など) ●海外現地法人におけるリスク・コンプライアンス施策の強化 ●リスク・コンプライアンス教育の継続展開(階層別教育、e-ラーニングなど)
	○	100※	100※	%		
	○	100※	100※	%	P35	調達先におけるISO14001に準拠したグリーン度(当社基準)取得率の向上
	○	100※	100※	%		グループ調達違法監査体制の強化継続
	○	100※	100※	%	P36	情報セキュリティ管理の推進継続
	○	100※	100※	%		ブランド保護・模倣品対策の継続推進
	○	100※	100※	%		知的財産に関するリスク管理強化と教育の継続推進
	○	95	99.9	%	P37～38	電気用品安全法の啓発と違法監査の実施継続(電安法教育受講率の向上)
	○	100※	100※	%		東芝グループ傘下会社の品質監査拡大
	○	100※	100※	%		品質人財育成教育の推進継続(品質成熟度向上をサポートするための講座を整備)
	○	100	100	%		消費生活用製品安全法に基づく事故情報の開示(100%の情報開示継続)
	○	100※	100※	%		C S 推進に関する自主監査レベルの向上
	○	100※	100※	%		個人ユーザー向けのアフターサービス満足度の向上(コールセンター、修理サービスなど)
						国内の各都市で東芝グループ合同のフィールドエンジニア向け教育の実施
	○	100※	100※	%	P39～40	社内電話応対コンクールの定期的な開催と、社外コンクールへの参加
	○	100※	100※	%		家電製品の取扱説明書の評価指標の整備と、「日本マニュアルコンテスト」への応募定着化
	○	100※	100※	%		新規採用者へのe-ラーニングを実施(受講率95%以上)。UDアドバイザーなど実ユーザーを開発プロセスに参画させた製品開発活動を拡大
	△	2,500	2,347	人	P41～44	東芝グループ全社施策の推進(科学教育、分解ワークショップ、150万本の森づくり、ピンクリボン)継続(参加従業員3,000人以上)
	○	8万	8万以上	人		東芝グループ各地域による社会貢献活動の推進継続(参加従業員9万人以上)
	○	100※	100※	%		被災地への適切な支援継続

※ 定性的評価であるため、目標値を100%と設定し、著しい進捗については◎(120%以上)、目標通りについては○(100%以上120%未満)、未達成については△(100%未満)と評価しました

報告メディアおよびホームページでの開示項目

「CSRレポート」と「アニュアルレポート」 「環境レポート」で情報を開示しています

東芝グループはステークホルダーの皆様に対して、「CSRレポート」で非財務情報を、「アニュアルレポート」で財務情報を報告しています。また、非財務情報のうち環境情報については、特に詳細な情報を提供する責任があると考え、「CSRレポート」とは別に「環境レポート」を発行しています。

これらそれぞれの情報について、ホームページでは常に最新の情報をタイムリーに提供するように努めています。

詳細なCSR関連情報を ホームページで公開しています

東芝グループのCSRへの取り組みに関してステークホルダーの皆様にご理解を深めていただけるよう、CSRホームページについては構成を「CSRレポート」に準じ、報告書に記載していない項目や、より詳しい情報を検索しやすくしました。ホームページでは、特にCSRパフォーマンス報告の詳細や、GRIガイドライン対照表などを公開しています。また、ホームページ独自のコンテンツも用意するなど、ステークホルダーの皆様にとって親しみやすい情報発信をめざしています。

CSRレポート／CSRホームページ



CSRレポート
(2010年6月発行)



CSRホームページ
<http://www.toshiba.co.jp/csr/jp>

CSRレポートは、東芝グループの重要なCSR経営を報告しています。CSRホームページは、CSRレポートに記載していない詳細情報を公開し、CSRに関する情報をタイムリーに提供しています。また、グローバルな社会貢献活動の情報も公開しています。

主な掲載項目 (CSRホームページ)

- お知らせ情報
- 経営・方針
- ハイライト
- CSRパフォーマンス
- 組織統治、人権、労働慣行、環境、公正な事業慣行、お客様への対応、コミュニティ参画および開発
- エンゲージメント
- その他情報

アニュアルレポート／投資家情報ホームページ



アニュアルレポート
(2010年6月発行)



投資家情報ホームページ
<http://www.toshiba.co.jp/about/ir>

アニュアルレポートは、事業年度終了後の東芝グループの事業報告と3年間の中期経営計画を中心に報告しています。投資家情報ホームページは、東芝の会社情報をタイムリーに公開することをめざしています。また、モバイルサイトも公開しています。

主な掲載項目 (投資家情報ホームページ)

- IRニュース
- 経営方針
- 財務・業績
- IR資料室
- 株式・債券情報
- 個人投資家の皆様へ

環境レポート／環境経営ホームページ



環境レポート
(2010年8月発行予定)



環境経営ホームページ
<http://eco.toshiba.co.jp>
(冊子発行に合わせてリニューアル予定)

環境レポートは、東芝グループ全体のグローバルな環境経営について、詳細に報告しています。環境経営ホームページは、東芝グループにかかわる環境情報をタイムリーに公開しています。その他、東芝グループ会社や事業場のサイトごとの環境情報も公開しています。

主な掲載項目 (環境経営ホームページ)

- お知らせ情報
- 環境ビジョン2050
- 環境マネジメント
- Green of Process
- Green of Product
- Green by Technology
- コミュニケーション

冊子の主な内容

経営理念体系

会社概要

トップコミットメント

インテグリティ報告Ⅰ

エコ・リーディングカンパニーをめざして
Green of Process / Green of Product / Green by Technology

インテグリティ報告Ⅱ

1) 組織統治
CSRマネジメント / コーポレート・ガバナンス /
ステークホルダーとの対話

2) 人権
人権の尊重 / 差別の禁止

3) 労働慣行
雇用の安定 / グローバル人材の育成 / 多様性の尊重 /
多様な働き方の支援 / 人材育成 / 従業員の安全と健康

4) 環境
ビジョンとマネジメント / 生物多様性の保全と環境影響評価 /
2009年度の活動計画と実績

5) 公正な事業慣行
リスク・コンプライアンス / BCPによるリスク管理 / 公正な競争・取引の徹底 /
サプライチェーンでのCSR推進 / 情報の保護・管理 / 知的財産の保護

6) お客様への対応(消費者課題)
製品の品質向上、安全性の確保 / 製品事故・不具合発生時の対応 /
お客様満足の向上 / ユニバーサルデザインの推進

7) コミュニティ参画および開発
地域開発 / 社会貢献活動 / 被災地への支援

主要評価指標 (KPI) の2009年度実績および2010年度計画

第三者の所見

社外からの評価

ホームページの構成と主なコンテンツ

理念・方針

トップコミットメント / 経営理念体系 / * 東芝グループ行動基準 /
* 国連グローバル・コンパクトへの参加 / ステークホルダーとのかわり / 東芝グループ
事業概要 / 東芝グループの事業と責任 / ステークホルダーへの経済的価値分配

CSR活動ハイライト(インテグリティ報告Ⅰ)

Green of Process / Green of Product / Green by Technology
(過去のCSRレポートの特集を掲載)

CSRパフォーマンス(インテグリティ報告Ⅱ)

主要評価指標 (KPI) の2009年度実績および2010年度計画

1) 組織統治
CSRマネジメント / コーポレート・ガバナンス / 株主・投資家との対話 /
従業員・お客様との対話 / * CSR活動のあゆみ

2) 人権
人権の尊重 / 差別の禁止

3) 労働慣行
人事、公正な評価・処遇 / 多様性の尊重 / 人材の活用と育成 / 安全と健康(労働安全衛生)

4) 環境
環境ビジョン / 環境マネジメント / 2009年度の活動計画と実績 /
生物多様性の保全と環境影響評価
注) 詳細は、東芝グループ環境経営ホームページで報告

5) 公正な事業慣行
リスク・コンプライアンス / BCPによるリスク管理 / 公正な競争・取引の徹底 /
サプライチェーンにおけるCSRマネジメント / * 輸出管理 /
情報セキュリティ管理 / 知的財産の保護

6) お客様への対応(消費者課題)
品質管理 / 製品の安全性確保 / 製品情報の開示 / お客様満足の向上 /
お客様への対応・サポートと声の反映 / ユニバーサルデザインの推進

7) コミュニティ参画および開発
社会貢献活動 / * 地域社会とのかわり / 被災地への支援 / 地域開発 /
* 政府・自治体・産業界 / * NPO・NGO

エンゲージメント

第三者所見 / * ステークホルダー・ダイアログ / * GRIガイドライン対照表 /
CSR報告の方針 / * CSRレポートにいただいたご意見 / 社外からの評価 ほか

その他情報

サイトマップ / CSRキーワード ほか

*は、ホームページのみに掲載している項目。ホームページの構成は予告なく変更することがあります

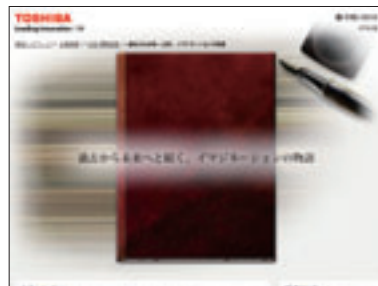
ホームページのみに掲載している主な情報



お知らせ一覧
<http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/news>



東芝CSRキーパーソンインタビュー
<http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/person>



過去から未来へと続く、イマジネーションの物語
<http://www.toshiba.co.jp/csr/roots>



社会貢献活動
<http://www.toshiba.co.jp/social/jp>



150万本の森づくり
<http://morizukuri.toshiba.co.jp>



しばうら自然観察図鑑
<http://shizen-kansatsu.toshiba.co.jp/social/jp/shizen>

CSRレポートに対する第三者による所見



神戸大学大学院
経営学研究科教授
國部 克彦

事業を通じた地球環境への貢献

東芝グループは、地球環境問題を最重要課題として取り上げ、事業活動を通じて貢献していく姿勢を経営トップが示し、報告書ではその具体的な内容が詳細に説明されています。事業活動を通じた社会への貢献はCSRの核心であり、この姿勢は高く評価できます。東芝グループの経営資源を最大限に生かした取り組みを継続され、地球環境の保全に大きな成果を達成されることを期待します。

ISO26000に準拠した編集方針

今年度の報告書の特徴は、ISO26000 (DIS) に示されている7つの中核的な社会責任事項にしたがって、東芝グループの活動を報告されていることです。これは、CSR報告書を国際的な文脈で理解してもらうために、意義のある試みであると思われます。今後は、これらの7つの中核課題それぞれについて、東芝グループにとってのマテリアリティやKPIの選択についての説明を追加されると、より活動が具体的に、その年度の進捗が明確になると思います。

ステイクホルダー・エンゲージメントの強化

東芝グループの報告書の特徴は、ステイクホルダー・エンゲージメントをベースに、CSR活動の内容や報告のあり方を検討されているところにあります。今年度の報告書でも、さまざまなテーマごとにさまざまな有識者の意見が掲載されています。これらの活動は、東芝グループのCSR活動の基礎として高く評価できます。さらに、東芝グループ全体のCSR経営について、総括的なダイアログを考案されても良い時期に差し掛かっているかもしれません。東芝グループが生み出す社会的価値について社会と対話することは、CSR経営の強化につながると確信します。

バリューチェーンを意識したCSR経営を

マテリアリティを重視した東芝グループのCSR経営はこれまで十分な社会的評価を受けて来ました。将来的課題として、東芝グループのバリューチェーンという視点から、CSRマテリアリティをブレイクダウンしていくことも重要と考えます。特に、環境貢献という最重要課題を頂点にして、バリューチェーン全体でそれをどのように支え発展させるのか、という視点が、次の段階のCSR経営における課題として取り組む価値があると思います。今後のさらなる発展を強く期待します。

〔略歴〕

大阪市立大学大学院経営学研究科修了。博士（経営学）。2001年より現職。
2003年研究成果活用企業「環境管理会計研究所」創設。経済産業省「マテリアルフローコスト会計開発普及事業委員会」委員長、環境省「環境報告書ガイドライン検討委員会」委員等を歴任。著書に『環境経営・会計』（有斐閣）などがある。

第三者所見を受けて

東芝グループのCSR経営の原点は「地球内企業」です。地球環境に先導的な役割を果たし、さらに歴史・文化や慣習など多様性を尊重した事業活動を行い、世界の各地に貢献していくことを目標に推進しています。

東芝グループは「地球内企業」として、事業を通じて地球温暖化という社会的な課題に取り組んでいます。加えて、2004年に支持を宣言しました国連グローバル・コン

パクトの精神に則り、さらに2010年末に発行予定のISO/DIS 26000に定める事項に配慮した活動を行い、社会的な責任を果たしていきたいと考えています。

今後も、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを深め、いただいた國部先生のご意見にもあるとおり、ISO/DIS 26000などの具体的推進事項を明確にしてCSR経営を推進していきますので、よろしくお願いします。

(株)東芝 CSR推進室

CSRに関する社外からの評価(2009年度実績)

項目	評価	対象
CSR全般(SRI: 社会的責任投資の評価含む)に関する事項		
スイスSRI調査機関SAM社によるCSR企業評価	「銀」(Silver Class)	東芝グループ
社会的責任投資(SRI)株価指標DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes)の構成銘柄	2000年から10年連続選定	東芝グループ
パブリック・リソースセンター(日本)「企業の社会性に関する調査」	A(最高位)	東芝グループ
モーニングスター社(日本)のSRI株価指数であるMS-SRI (モーニングスター社会的責任投資株価指数)構成銘柄	150社に選定	東芝グループ
インテグレックス(日本)「企業の誠実さ・透明性」調査	8位	東芝グループ
日本コーポレート・ガバナンス研究所「第8回 企業統治インデックス(JCIndex)調査」	1位(3年連続)	東芝グループ
東芝グループCSR報告書2009	東洋経済新報社第13回環境報告書賞・サステナビリティ報告書賞 サステナビリティ報告部門 優良賞	東芝グループ
IRに関する事項		
ゴメス・コンサルティング IRサイト総合ランキング(調査対象企業 国内3,701社)	1位	(株)東芝
大和インベスター・リレーションズ(株) (調査対象企業 国内1,223社)	2009年インターネットIR・ベスト企業(5年連続 通算8回受賞)	(株)東芝
日興アイ・アール(株) 全上場企業ホームページ充実度ランキング調査(調査対象企業 国内3,779社)	総合1位(2年連続)	(株)東芝
顧客に関する情報		
2009年度優秀アフターサービス賞 (中国電子商会(国家工業・情報化部傘下)主催)	コンピュータ部門 顧客満足度企業(3年連続)	(株)東芝
エリアディテクター搭載診断用CTスキャナ「Aquilion ONE™」	日経 優秀製品・サービス賞2009 日本経済新聞賞 最優秀賞	東芝メディカルシステムズ(株)
エリアディテクター搭載診断用CTスキャナ「Aquilion ONE™」	第39回機械工業デザイン賞 最優秀賞(経済産業大臣賞)	東芝メディカルシステムズ(株)
日本マニュアルコンテスト2009 東芝IHクッキングヒーター取扱説明書 BHP-V731S/V631S 冊子マニュアル	操作マニュアル第1部門 部門優秀賞	東芝ドキュメンソ(株)
日本マニュアルコンテスト2009 超音波診断装置 Viamoクイックガイド 冊子マニュアル	活用マニュアル第2部門 部門優良賞	東芝メディカルシステムズ(株)
品質に関する事項		
第5回日本科学技術連盟 企業の品質経営度調査	6位	東芝グループ
製品安全対策優良企業表彰(大企業製造事業者・輸入事業者部門)	最優秀賞(経済産業大臣賞)	東芝テック(株)
環境に関する事項		
日本経済新聞社 第13回環境経営度調査 企業ランキング	6位(製造業部門)	東芝グループ
東芝グループ環境報告(東芝グループ環境レポート2009/CSR報告書2009/ 社会貢献活動レポート2009)	第13回環境コミュニケーション大賞 環境報告書部門 環境報告大賞(環境大臣賞)	東芝グループ
「電球への思い」篇	第13回環境コミュニケーション大賞 テレビ環境CM部門大賞(環境大臣賞)	東芝グループ
東芝グループ環境レポート2009	東洋経済新報社第13回環境報告書賞・サステナビリティ報告書賞 環境報告書部門 最優秀賞	東芝グループ
多摩における森づくりへの協力	平成21年度「東京都環境賞(知事賞)」	東芝グループ
環境効率を主要指標とした低環境負荷PCの開発	Eco-Efficiency Award2009 製品活動部門 日本環境効率フォーラム会長賞	(株)東芝
電力システム分野の環境調和型設計を支えるLCAの推進	第6回LCA日本フォーラム表彰 LCA日本フォーラム会長賞	(株)東芝
環境調和型PCのグローバル展開による地球温暖化防止への貢献	Green IT AWARD2009 グリーンIT推進協議会会長賞	(株)東芝
水素間接冷却式超高効率大容量タービン発電機	平成21年度優秀省エネルギー機器表彰 日本機械工業連合会会長賞	(株)東芝
LED電球「E-CORE[イー・コア]LED電球」LEL-AW8N、LEL-AW8L	平成21年度省エネ大賞 家庭用分野 資源エネルギー庁長官賞	東芝ライテック(株)
安全性と長寿命を追求した二次電池「SCiB™」	第6回エコプロダクツ大賞 エコプロダクツ部門 優秀賞	(株)東芝
家庭用燃料電池「エネファーム」	第6回エコプロダクツ大賞 エコプロダクツ部門 環境大臣賞	東芝燃料電池システム(株) (8社共同受賞)
大型トラックアイドリングストップ支援用コンパクト冷房システム 「エアースタイル」LAS-A001RS	平成21年度省エネ大賞 自動車関連分野 省エネルギーセンター会長賞	東芝ホームアプライアンス(株) (3社共同受賞)
3R施策による「廃棄物ゼロエミッション」への取り組み	平成21年度循環型社会形成推進功労者等環境大臣表彰 3R活動優良企業	岩手東芝エレクトロニクス(株)
全社環境経営推進	2009年盛京環境保護賞最佳熱心環境保護国際友人賞	東芝エレベータ(瀋陽)有限公司(中国)
環境経営活動	2009年度渾南新区環境保護先進企業	東芝エレベータ(瀋陽)有限公司(中国)
全社環境経営推進	2009年度渾南新区環境保護先進個人	東芝エレベータ(瀋陽)有限公司(中国)
清潔生産	2009年度桐廬県環境保護局清潔生産賞	東芝水電設備(杭州)有限公司(中国)
環境保全活動全般	無錫市企業環境緑レベル取得の表彰	東芝半導体(無錫)有限公司(中国)
大気汚染防止、水質汚染防止、資源保護に対する 自主的な環境推進プログラム	Texas Commission on Environmental Quality Clean Texas Program, Platinum Level	東芝インテリナショナル米国社
リサイクル活動	The Plug-In To eCycling's TV Recycling Challenge from U.S. Environmental Protection Agency (EPA) program.	東芝アメリカ家電社
排水管理	"Outstanding Pollution Control Officer Award"	東芝情報機器フィリピン社
環境保全活動全般	Hibiscus Award (Notable Achievement) 2008-2009	東芝エレクトロニクス・マレーシア社
環境保全活動全般	Malaysia Sustainability Reporting Award (MaSRA) 2009	東芝エレクトロニクス・マレーシア社
財務に関する事項		
トムソン・ロイターマーケッツ(株)「DEALWATCH AWARDS2009」	Issuer of the Year (総合部門)	(株)東芝

株式会社 東芝

〒105-8001 東京都港区芝浦1-1-1

お問い合わせ先

CSR推進室(本報告書について)
TEL: 03-3457-2395 FAX: 03-5444-9210

お問い合わせ受付ページ(全般)
URL <http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/contact>

本報告書はホームページでもご覧いただけます
URL <http://www.toshiba.co.jp/csr>

東芝グループはチャレンジ 25
キャンペーンに参加しています。



本報告書の制作、印刷にあたって、次のような配慮をしています。

用紙での配慮



FSC認証用紙の使用

「適切に管理された森林からの木材(認証材)」を原料とした紙として、FSC(Forest Stewardship Council、森林管理協議会)から認証を受けた紙を使用しています。



間伐に寄与した紙の使用

この印刷物で使用している用紙は、森を元気にするための間伐と間伐材の有効活用に役立ちます。



製紙原料として国産材を活用

京都議定書で日本は「温室効果ガスの排出量6%削減」を掲げていますが、その約3分の2にあたる3.9%を、森林によるCO₂吸収が担っています。国産材を積極的に使うと、元気な森林が育ち、CO₂をたっぷり吸収できます。この冊子は森林に感謝(サンキュー)しながら国産材を製紙原料として活用し、国内の森林によるCO₂吸収の拡大に貢献いたします。

印刷での配慮



水無し印刷

印刷工程において刷版の版材がインキをはじくという特性を利用し、水を使用せずに印刷する「水無し印刷」を採用しています。



Non-VOCインキの使用

揮発性有機化合物、VOC(Volatile Organic Compounds)を含まない、植物油100%のインキを使用しています。

色覚ユニバーサルデザインへの配慮



カラーユニバーサルデザイン認証の取得

色覚の個人差を問わず、できるだけ多くの方に見やすいような配慮や表示を心がけました。モニターによる検証などのチェックを経て、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)から認証を取得しています。