

# 繊維カンパニーの CSRアクションプラン

## MISSION

確かな品質と新たな価値の提供を通して、  
顧客の多様なニーズと期待に応え、  
健全で豊かな活力ある世の中の実現に貢献する。

部門	CSR課題	ステークホルダー	中期的なアクション	2006年度行動計画
繊維原料・資材部門	海外からの調達に伴うリスクへの対応、品質管理、取引先管理	サプライヤー	①管理指針、チェックリストによる取引先管理 ②中国に加え、新規調達拠点の開発を図る	①管理指針(チェックリスト)の立案 ②新たな調達拠点についての問題点の把握のため、営業ヒアリング実施
	環境関連営業案件の取引拡大	サプライヤー	パートナー企業と協働し、技術の確立を図り、基準についての数値面での科学的確実な裏付けを基に、商品化を図る	パートナー企業の技術開発を支援し、市場調査を実行し、1日でも早い商品化を目指す
		消費者	商品(次世代DPF)の技術確立支援。伊藤忠グループのネットワークを通じた拡販(日本国内・欧州・アジア他)。環境問題に積極的に取り組んでいること、消費者へのアピール	
テキスタイル・製品部門	海外サプライヤーの従業員処遇・現地職場環境などコンプライアンスについて、モニタリング及び改善指導	サプライヤー	ISO14001システムを活用し、本社と海外店一体での取り組み推進	調査票を用いた調査及びアンケートの実施
	海外サプライヤー(生産工場)の環境管理体制の把握	環境 サプライヤー	本社と海外店一体での取り組み	投資先(工場)に対しての実態調査を実施
	雇用の公平性、法令遵守、職場環境整備	従業員	カンパニー及びグループ会社人事担当との連携	伊藤忠商事社員のみならず、グループ会社社員及び関係スタッフを含めた研修・教育の実施
	国内産地にある支店機能の充実による、国内産地との取引の継続・安定	地域社会	地場のプロ人材を外部から採用し、その人的関係を活用することにより、国内産地に深く根をおろした活動を推進。国内産地の支店に勤務する人材の活性化。支店開発組織との連携	営業面での支店の機能強化のために、支店開発組織、大阪営業課との定期打合せを継続
ファッショ ン アパレル部門	海外からの調達に伴うリスクへの対応、品質管理、取引先管理	顧客	慣れにより管理レベルが低下しないよう体制の維持に努めるとともに工場に対する教育の強化	工場の選定、絞込みの実施及び管理体制の強化
	サプライチェーン全体での人権尊重などの法令遵守	国際社会	発展途上国の仕入先(特に工場)を中心に当社の取引先として法令が遵守されているかレビューの上、選別	調査票を用いた調査及びアンケートの実施
ブランドマーケ ティング第一 部門	主力ブランドにおけるCSR(品質管理、環境負荷についてのチェック含む)の強化	サプライヤー (工場)	ブランド側の監査対応を含む生産管理ノウハウを主力ブランド間で共有を図る	グローバル展開ブランドの生産管理ノウハウの共有を進める。素材に関わるCSR問題(環境負荷)のチェック
		ビジネスパートナー (ブランドホルダー)	主カライセンスブランドのビジネスパートナーのグローバル販売製造状況を把握し、ブランドのマーケットに応じた取引先の選定基準や生産/品質管理基準を策定するための情報収集	欧州ビジネスパートナーの生産管理を研究
	取引先管理(ライセンシーの生産に関するもの)	顧客 サプライヤー	主力ブランド(特に当社が物流に介入する場合)の製造工場の状況把握	主力工場に対する当社の取り組み先選定のための基準試案作成
	顧客満足度を高めるコミュニケーション	顧客 消費者	クレーム対応を含め顧客満足度を高めるリーテイル研修	伊藤忠商事本社のリーテイル研修へのグループ会社社員の参加促進継続。部門でのグループ会社向けCSR及び顧客満足の研修などの企画
	グループ会社含めて多様なステータスの従業員のモチベーションアップ	従業員	若手社員・別部門出身の中堅社員に対するブランドビジネスのノウハウ共有(単体)・グループ会社のリーテイル研修強化	ブランドビジネス研修会(伊藤忠商事本社主催)・伊藤忠商事本社の研修へのグループ会社社員の参加促進継続。特に女性が働きやすい環境づくりの課題をまとめる
ブラン ド 管 理 第二 部門	国内・海外生産、輸入商品の品質管理強化	サプライヤー	生産管理についてノウハウの共有化を図る	カンパニー内の各部署の管理体制に関する情報の共有化。改善計画の策定とノウハウの共有
	取引先管理(ライセンシー生産)	サプライヤー 顧客	主力ブランドについて生産から販売に至るまでのルートの把握	調査を行い、問題点があれば改善を促す

## 繊維カンパニーの事業概要

繊維カンパニーは“繊維”に軸足を置き、生活シーンに関わるあらゆる商品・サービスを全世界の人々に提供することをミッションとしています。広範囲な分野での事業展開は、原料の調達から生産活動、製品の販売に至るまでの縦の総合力によって支えられています。

### 展開領域

繊維原料・産業資材・テキスタイル・アパレル・服飾雑貨や、ブランドを切口とした衣・食・住・音楽など関連商品

## 繊維カンパニーのCSRとは

# 調達に関わる サプライチェーンマネジメントと 消費者との関係性の強化

衣を中心としたライフスタイルの多様化に貢献し、豊かな生活を享受したいという心に応えることが当カンパニーのCSRです。

当カンパニーにとって当面のCSRの中心課題のひとつめは、中国・アジア地域に多くの生産拠点や仕入先を持っていることから、サプライチェーンマネジメントを強化することです。サプライチェーンにおいて、調達先及び調達した製品に関わる社会性（労働安全性、法令遵守、人権、製造責任）が繊維業、そしてサステナブルな社会にとってますます重要になっていくと認識しており、それらを配慮した調達先選定基準を、取引先とのコミュニケーションの中で策定していくことを中期的目標と捉えています。

また、ふたつめの課題として、消費者との関係をますます強化していくことが、今後さらに重要になると認識しています。小売事業、eコマースを推進し、川下ビジネスが拡大しているなか、個人情報保護、商品の安全性維持、カスタマーリレーション等を充実させ、ステークホルダーとしての消費者のニーズに応えていくことで、CSRを推進していきます。

## 取り組み事例

### 調達に関わるサプライチェーンマネジメントの強化

海外からの調達に伴うリスクへの対応、品質管理、取引先管理をCSRの課題と捉えています。一部の海外グループ会社では現地事務所にて各工場の品質管理担当者を常駐させることで、本社の目として徹底した工場管理を行っています。今後、消費者が安心できる商品を安心できる生産者から調達できるよう、取引先の選定基準（チェックリスト）の確立や管理指針の策定などを中期目標と位置付け、取り組みを進めていきます。

## 主要なグループ会社

グループ会社	業務内容
伊藤忠ファッションシステム(株)	ファッションビジネスを核とする総合コンサルタント業
Prominent Apparel Ltd.	繊維製品の生産管理及び販売
(株)ロイネ	繊維二次製品の製造販売
(株)ジョイックスコーポレーション	紳士服及び関連商品の販売
(株)トミーヒルフィガージャパン	トミーヒルフィガーブランド製品の販売
(株)ライカ	アパレル製品の企画製造及び販売

## CSR推進に向けて



繊維経営企画部長  
山口 潔

## CSRは、一人ひとりの意識こそが基本

ライフスタイルの多様化に伴い、繊維カンパニーの領域は加速度的に広がっています。従来の企業対企業だけでなく、対個人（消費者）との直接的なつながりも増えてきています。その流れの中でさらに事業を拡大していくには、我々が供給する商品・サービスの安全面は当然のこと、企業として営利を追求するだけでなく、関係するすべての方々からの『信頼』を得ることが絶対条件となってきています。結局、CSRの原点は社員一人ひとりが同じ意識を持ちながら日々いかに行動するか、この点に尽きると考えており、そのために周知徹底を図りつつ質の高いCSR体制をカンパニーとして構築していきたいと考えます。

### 消費者など個人との関係性強化

グループ会社によるブランドの小売事業や、eコマースを推進していくに当たり、個人情報保護に対する体制強化を図っています。2004年度に個人情報取り扱いの有無に関するアンケートを実施。その後も半期に一度レビューを行い、一定基準を下回るグループ会社などに対しては、担当者が直接訪問し、問題点の指摘及び改善のアドバイスを出し管理レベルの維持向上に努めています。必要に応じてプライバシーマークの資格取得も実行しています。

# 機械カンパニーの CSRアクションプラン

## MISSION

環境負荷削減に配慮した環境適合型ビジネスや商品開発・拡販に取り組み、環境調和型社会の実現に寄与する。また、コンプライアンスを遵守し、地域社会の発展、国際社会に貢献する。

部門	CSR課題	ステークホルダー	中期的なアクション	2006年度行動計画
プラント・プロジェクト部門	都市交通における諸問題の解決(渋滞、排ガス等)	環境顧客	環境にやさしい日本の鉄道交通システムの提供	HSST(磁気浮上式交通システム)の海外での普及推進
	クリーンエネルギーの供給	環境顧客	船舶、石油化学、発電等の分野での環境循環型案件の推進	LNG船による輸送普及推進
	エネルギーの効率利用への貢献	環境顧客	風力・バイオマス・地熱発電、EfW (Energy from Waste) 分野等での案件推進、老朽化したプラントの改修案件推進(電力・石化・造水等)	欧州EfW案件の普及推進
	環境負荷低減技術の実証実験	ビジネスパートナー 研究開発	オンサイト型水素製造装置について実証試験によりデータ収集。実用化に向けての最終試験	オンサイト型水素製造装置について東京ガスグループの協力を得て性能や耐久性などを確認し日本国内での実証試験を実施
	環境負荷低減のためのコンサルティングと機器の普及	顧客	CO <sub>2</sub> 削減効果等のあるLED看板のコンビニエンスストアへの本格導入・設置	CO <sub>2</sub> 削減効果等のあるLED看板のコンビニエンスストアへの実験的導入・設置
自動車部門	自動車リサイクル事業の拡大を図り循環型社会の形成に寄与	顧客	処理能力向上のための設備投資	15,000台/年の処理能力の確保
		サプライヤー	廃車の安定確保のための仕入先開拓	15,000台/年の廃車仕入能力の確保
		従業員	社内体制の整備	業容の拡大に対応した社内管理体制の整備
	燃費と排ガス対策に優れたディーゼルエンジンの拡販を通じて環境負荷低減に寄与	顧客	顧客開拓の継続	ビジネスの構築と立上げ
		環境	各国の排ガス規制動向のチェック	各国の排ガス規制動向・メーカーの対策状況に関する情報収集
高性能DPFの開発と商品化を通じて環境負荷低減に寄与	研究開発	テスト実施と国土交通省認可取得	販路開拓、販売開始	
産機ソリューション部門	環境負荷低減のためのシーズとニーズのマッチング	ビジネスパートナー 研究開発	次世代電池技術の開発推進	メーカー試験導入及び量産の検討・推進
		ビジネスパートナー	太陽電池の原料供給、モジュール販売、技術ライセンス仲介	プロジェクトの推進
全部門	地域社会の発展等国際社会への貢献	地域社会 国際社会	途上国の発展に寄与、教育環境改善、環境にやさしい案件の推進	現在取り組み中案件の改善策の検討と具体的案件の推進
	コミュニケーションの強化	従業員	カンパニーとしてのCSR関連教育・啓発活動の実践(特に競合他社や得意先のCSR活動の実態把握に努める)	カンパニーでCSR関連研修を計画・実施、レビューと改善策の検討

機械カンパニーの事業概要

地域社会の発展と国際社会への貢献を使命とし、トレーディングと事業投資を展開しています。プラント・プロジェクト部門は、海外のインフラ整備プロジェクトへ多く参画しています。自動車部門はトレーディングに加え、リーテイルや金融ビジネスなど事業を多角化しています。産機ソリューション部門は建設機械・産業機械・医療機器などさまざまな商品を取り扱い、国内外のグループ会社とともにソリューションを提供しています。

取扱品目

ガス・石油・化学プラント、船舶、自動車、鉄道車両、発電設備、建設機械、繊維機械、産業機械、医療機器、電子デバイス機器

機械カンパニーのCSRとは

事業を通じて、  
地域社会の発展と国際社会に貢献

当カンパニーでは、社会インフラ整備や自動車、船舶、産業機械等の社会・環境への影響が大きい商品を取り扱っており、環境負荷低減や地域・国際社会の問題解決に寄与する事業を通じて、社会的責任を果たしていきたいと考えています。近年は、顧客からも環境配慮仕様を要請されることが多くなり、CSRの観点から適切な判断ができるよう、組織員全員に教育・啓発活動を実施しています。

また、事業による環境と社会への影響を的確に審査することが重要であるとの認識から、事業投資の決定やパートナーの選定にはCSRの視点を取り入れています。

当カンパニーにおける環境配慮型事業の一例として、プラント・プロジェクト部門では、風力・地熱・バイオマスなどの再生可能エネルギーを利用した発電事業等のインフラ整備を推進しています。自動車部門では、燃費と排ガス対策に優れたディーゼルエンジンを中国などの新興市場で拡販し、環境負荷低減に寄与することに取り組んでいます。産機ソリューション部門では、新しい環境負荷低減型技術の実用化普及に努めています。

以上のとおり、当カンパニーは環境に配慮した事業を積極的に展開することにより、地域社会の発展と国際社会に貢献していきたいと考えています。

取り組み事例

環境負荷低減技術の実用化に向け、実証運転

コンパクトで高性能なオンサイト型水素製造装置\*の開発を手がける米国企業「H2Gen Innovations Inc.」に出資、2006年3月に日本市場向け準商用機の第一号機の実証運転を開始しました。東京ガスグループの協力を得て、日本の都市ガス特性における性能・耐久性・安全面等を確認し、2007年度より工業用水素市場向けを皮切りに販売を開始する予定です。

\* オンサイト型水素製造装置:現場設置型の水素製造装置で、二酸化炭素をまったく排出しない環境性に優れた燃料電池自動車に対する水素供給ステーションへの今後の導入が期待されている

主要なグループ会社

グループ会社	業務内容
伊藤忠産機(株)	各種産業機械の販売
センチュリーメディカル(株)	医療用機器・資材の販売
MCL Group Ltd.	倉庫業・自動車小売及び販売金融
ITOCHU Automobile America Inc.	北米自動車関連事業統轄
センチュリー・リーシング・システム(株)	総合リース業

CSR推進に向けて



機械経営企画部長  
杉本 繁慈

環境に配慮したビジネスを積極推進

今回、CSRレポートを通じて機械カンパニーの環境配慮型ビジネスへの取り組みをご紹介できることを大変嬉しく思います。機械というととにかく、堅いイメージを持たれがちですが、実は環境にやさしい技術を取り入れた商材を扱ったり、環境配慮型のプロジェクトに取り組んだり、いろいろと手を打っています。実際、このレポートにご紹介しているのは、我々が取り組んでいる案件の内、ごく一部でしかありません。引き続き本レポートにご紹介できるようなビジネスをさらに増やし、CSRの観点からも評価いただけるようなビジネスを積極的に進めていきたいと思っています。

クリーンエネルギーであるLNGの輸送事業を拡大

プラント・プロジェクト部門は、クリーンエネルギーとして需要が急増しているLNG(液化天然ガス)の輸送に積極的に取り組んでいます。韓国、アルジェリア向けのLNG輸送船3隻の保有に引き続き、2005年度はオマーンで新造LNG船を竣工。本船を長期備船し、今後20年間にわたりオマーンよりLNGの引き取りを行い、国内電力会社に供給する予定です。LNG船の保有・備船により天然ガスバリューチェーンの川中部分を支え、クリーンエネルギーの供給に貢献しています。

# 宇宙・情報・マルチメディアカンパニーの CSRアクションプラン

MISSION

1. 企業活動を通じて、安全で便利で豊かな社会の実現に貢献すること。
2. 企業活動を通じて、消費者・取引先・株主・社員の利益に貢献すること。

部門	CSR課題	ステークホルダー	中期的なアクション	2006年度行動計画
航空宇宙・電子部門	航空輸送分野における安全と利便性の提供	顧客 サプライヤー	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 空港・税関等のニーズに応じたセキュリティ機器・システムの提案</li> <li>② ビジネスジェット機や災害用ヘリコプター等に関するマーケットニーズの掘り起こし</li> <li>③ 官公庁や地方自治体を含む顧客の安全な運行への貢献</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① サプライヤーとの緊密なコミュニケーション継続</li> <li>② 顧客（空港・税関等の公的機関、官公庁・地方自治体等）との緊密なコミュニケーションによる的確なニーズの把握</li> <li>③ 安定的なサービスの提供へ向けた整備事業の強化</li> </ul>
情報産業部門	ライフサイエンスビジネスの推進	消費者 ビジネスパートナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 予防医学・健康社会に関するニーズの発掘・具体化</li> <li>② 治験事業の推進に当たっての専門性・技術力のさらなる強化による信頼性向上</li> <li>③ 関連法令等の整備・改正に関する動向把握と対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 少子高齢化等の社会環境変化を見据えたマーケットニーズの開拓と、新規PETセンター開設</li> <li>② 開発体制強化と人材開発の継続的推進</li> <li>③ 取り組み推進</li> </ul>
	グループ会社における情報セキュリティ管理の徹底/推進	顧客 サプライヤー 消費者 従業員	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 情報セキュリティに関するソフト/ハードの改善</li> <li>② 情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) / プライバシーマーク (Pマーク) の取得推進</li> <li>③ 事故発生時の迅速かつ適切な対応</li> <li>④ 従業員に対する啓発・教育の継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 情報セキュリティに関するソフト/ハードの改善</li> <li>② ISMS/Pマークの取得推進</li> <li>③ 事故発生時の迅速かつ適切な対応</li> <li>④ 従業員に対する啓発・教育の継続</li> </ul>
メディア事業部門	3R (Reduce, Reuse, Recycle) 活動を通じた環境問題意識の深化	消費者 ビジネスパートナー マスコミ	リサイクルビジネスの具現化を通じた社会貢献	認知度向上によるビジネスパートナーの拡大
	より快適な通信手段、アプリケーション、サービスの提供による社会インフラの整備	消費者 ビジネスパートナー	消費者からの信頼を獲得すると同時に、消費者へのアプローチを強化するため、 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 顧客情報管理の徹底</li> <li>② エンドユーザーニーズの把握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① グループ会社の実態調査結果に基づき、問題点の改善を実施</li> <li>② 具体的施策の検討・実施</li> </ul>
	有意義なコンテンツの普及促進による豊かな社会の実現	消費者 ビジネスパートナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>① コンテンツのさらなる獲得・普及</li> <li>② エンドユーザーニーズの把握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 取引等を通じた、顧客・サプライヤー・ビジネスパートナーとの信頼関係の構築・向上</li> <li>② 具体的施策の検討・実施</li> </ul>

宇宙・情報・マルチメディアカンパニーの事業概要

情報産業及びメディア事業の2部門は、IT関連サービスやモバイル事業など、新技術を使ったビジネスや新事業を積極的に展開。また、航空宇宙・電子部門は、航空機の販売・リース、宇宙関連機器やセキュリティ関連機器の販売など航空宇宙事業を展開しています。

取扱品目

映像・エンターテインメント事業、携帯電話事業、ITサービス・関連機器、コンピュータ・情報処理機器及びシステム、eビジネス、航空機及び航空宇宙関連機器、セキュリティ・電子システム関連機器

宇宙・情報・マルチメディアカンパニーのCSRとは

安全で便利で豊かな社会の実現への貢献

当カンパニーでは、1985年の通信自由化に当たり衛星通信事業へ参入したのを皮切りに、国際電話事業、衛星通信事業の周辺事業としての映像チャンネル事業を展開するなど、豊かな社会の実現に貢献してきました。このように先駆的な新規産業・新規分野の開拓に果敢にチャレンジしてきた伝統を受け継ぎ、さらに進化したサステナブルな社会の実現に向け、これからも新規事業の開拓に積極的にチャレンジし、すべての人が必要で重要な情報を享受できるような社会づくりに貢献することが当カンパニーの使命であると認識しています。

すでに進行している「MOTTAINAIプロジェクト」とのコラボレーションによる、新しい社会貢献型ビジネス等がそうしたチャレンジ精神に基づく新しいビジネスモデルの事例です。私たちの事業が生み出す未来のビジネスが世界に与える影響は大きく、そのビジョンを示していくことは、伊藤忠商事のCSRの方向性を示すことになると考えます。

➡ 「MOTTAINAIプロジェクト」の詳細はP40をご覧ください。

取り組み事例

新たな映像メディアで豊かな社会を実現

メディア事業部門では、昨今のブロードバンド時代に相応しい、ビデオ・オン・デマンド (VOD) サービスを提供する「オンデマンドTV」を立ち上げ、2005年3月にサービスを開始しました。ブロードバンド加入世帯は今後3年間で倍増が見込まれており、それに伴うVODサービスへの需要増に対応すべくサービスエリアを拡大しています。CSR課題である「生活の質・利便性の向上」を目指し、ブロードバンドの持つ双方向性を活かしたさまざまなサービス展開を計画しています。

主要なグループ会社

グループ会社	業務内容
伊藤忠テクノサイエンス(株)	コンサルティング、システム開発、運用・管理、保守、教育、アウトソーシング
(株)CRCソリューションズ	情報処理サービス、システム開発・販売・運用・保守
エキサイト(株)	インターネットポータル事業
アイ・ティー・シーネットワーク(株)	携帯電話の国内販売
(株)ナノ・メディア	携帯情報コンテンツ及び放送/通信連携サービス提供事業
(株)スペースシャワーネットワーク	通信衛星・ケーブルテレビを利用した放送事業
キャプラン(株)	人材紹介、人材派遣、教育研修、再就職支援、業務請負

CSR推進に向けて



宇宙・情報・マルチメディア経営企画部長 直田 宏

グループ会社へのCSR活動の展開を今後の課題に

宇宙・情報・マルチメディアカンパニーでは、人々の生活の安全や利便性・質の向上を実現するためにさまざまなビジネスを展開していますが、その特徴はそうしたビジネスを多様なグループ会社群を形成してグルーブ一体となって推進していることにあります。

当カンパニーのCSR活動の実効性を高めるために、今後、カンパニー組織員がそれぞれのビジネスを遂行する上で常にCSRの意識(自身の担当するビジネスが持続可能な社会づくりに貢献するものであるかを考える意識)を持てるような啓発活動の実施や、グループ会社へのCSR活動の展開を検討していきたいと考えています。

情報セキュリティに関する認証取得の推進

情報を扱うことが主である当カンパニーは、情報セキュリティの維持・向上をCSR課題としています。個人情報を取り扱うグループ会社を中心に、いくつかのグループ会社ではISMS※1やPマーク※2の認証を取得し、情報セキュリティの質を高めています。これらの経験を活かし、その他のグループ会社においても特に個人情報を扱うグループ会社から重点的に、認証取得を進めていきます。2006年度は(株)地球の歩き方ティーアンドイーがPマークの取得に向けた検討を開始しています。

※1 ISMS (Information Security Management System) : 情報セキュリティマネジメントシステム

※2 Pマーク: プライバシーマーク

# 金属・エネルギーカンパニーの CSRアクションプラン

MISSION

1. 安定的な資源・エネルギーの開発・調達
2. 消費者への安全で環境にもやさしいエネルギーの供給
3. (それら過程での) 地球環境への配慮

部門	CSR課題	ステークホルダー	中期的なアクション	2006年度行動計画
金属資源・石炭部門	資源のリサイクルによる循環型社会構築への貢献 (課題) リサイクル対象廃棄物の適切な回収・処理・管理・確保	サプライヤー ビジネスパートナー	①使用済み飲料容器のリサイクルシステムの構築 ②グループ会社から排出する廃棄物の再資源化	①廃棄物処理業者の選定・決定 ②リサイクル活動開始
		グループ会社		①廃棄物・リサイクルセミナーの開催 ②リサイクル活動開始
		地域社会 自治体		①地域自治体とのリサイクル検討会開催 ②リサイクル活動開始
	国連承認を得た温暖化ガス排出削減プロジェクトへの貢献・推進	国際社会 ビジネスパートナー	家畜由来の糞尿メタンの排出削減 化学プロセス由来のN <sub>2</sub> Oの排出削減	参加プロジェクトの発掘・特定
エネルギー開発部門	地球温暖化対策	国際社会 ビジネスパートナー 環境	オペレーター(石油・ガス開発の操業会社)等への働きかけを通じた環境負荷軽減策の実施	環境基準の見直しと検証
		環境 国際社会 地域社会	環境負荷の少ない新エネルギーの開発作業も加速	環境負荷の少ない新エネルギーの開発作業も継続推進
	発展途上の産油・産ガス国の社会的発展	地域社会	効果的貢献の精査による貢献効率の強化	産油・産ガス国への教育、スポーツ活動等の貢献策の検討と実施
		地域社会	効果の検証、必要に応じての効率改善案策定	改善策の検討と実施
エネルギー トレーディング部門	タンカー事故の防止と有事の際の対応	環境	伊藤忠エネルギーグループの用船基準の徹底	新入社員への教育と用船基準の運用徹底
	タンク基地の安全確保	地域社会 環境	各基地における保安対策の再検討	保安対策の徹底
	伊藤忠エネクスにおける石油・ガス販売に関するCSRへの取り組み	地域社会 環境	社員の防災士資格取得を目指す等、積極的な社会的活動を行う	カーライフ事業本部の営業社員全員の防災士資格取得を目指す
全部門	コミュニケーションの強化	地域社会 自治体	地域社会・自治体とのコミュニケーションの場の設定	地域自治体とのリサイクル検討会開催
		グループ会社	グループ会社に対する廃棄物・リサイクル問題解決への働きかけ	廃棄物・リサイクルセミナーの開催
		ビジネスパートナー	オペレーターとのコミュニケーションを通じた環境基準遵守の監視	オペレーターとのコミュニケーションの継続
		環境	タンカー用船基準等環境に関連する社内自主基準のグループ内徹底	環境関連社内自主基準のグループ内徹底の監視
		国際社会	産油・産ガス国政府とのコミュニケーションを通じた貢献度の検証	産油・産ガス国政府とのコミュニケーションの維持

金属・エネルギーカンパニーの事業概要

資源開発関連事業は「Frontier-2006」における全社的な注力分野のひとつです。金属資源・石炭分野では、鉄鉱石、石炭、アルミナにおいてオーストラリアを中心に複数の開発プロジェクトに参画しています。エネルギー資源開発では、天然ガス・LNGの開発をカタール、オマーン、アルジェリアなどで手がけ、原油開発ではアゼルバイジャンのACGプロジェクトやBTCパイプラインプロジェクト、サハリンプロジェクト、等に参画しています。

取扱品目

原油、石油製品、LPG、LNG、原子力燃料、鉄鉱石、石炭、アルミ、鉄スクラップ、鉄鋼製品、等

金属・エネルギーカンパニーのCSRとは

日本、そして世界における資源・エネルギーの安定供給

私たちの最大の使命は、日本と世界に資源・エネルギーを安定供給することです。好不況に関わらず、また、紛争や災害が発生しても、人々の生活を支える資源・エネルギーが途絶えることのないよう、安定供給のための仕組みづくりに注力しています。

資源・エネルギー開発のビジネスは社会・環境負荷が高くCSRの観点の配慮が不可欠です。そこで、当カンパニーは事業投資前に社会・環境アセスメントを実施し、その結果に基づいて事業参画を決定します。さらに、事業参画後も常にCSRを視野に入れて運営に当たっています。これらCSRの取り組みによって、当社の考える資源開発における社会的責任のあり方を示していきます。さらに参加プロジェクトを通じて地域社会への貢献にも努めています。

また、エネルギートレードにおいてはグローバルなトレード体制の下、供給ソースの多様化等を図っており、安全面の確保の観点からは用船基準の運用徹底やタンク基地保安対策等に取り組んでいます。

取り組み事例

CO<sub>2</sub>排出権取引に関わるビジネスを開始

金属資源・石炭部門では2006年4月より新規環境ビジネスに取り組む部署を新設し、CO<sub>2</sub>排出権取引に関わる事業を開始しました。

発展途上国の養豚場で集められる豚の糞尿から発生するメタンガスを、テント構造の装置で回収・燃焼し大気放出を抑制するメタンガス回収プロジェクトや、硝酸プラントから副生成物として大気に排出されるN<sub>2</sub>Oを、触媒を用いて分解し大気放出を抑制する事業など、CDM<sup>※1</sup>を利用したビジネスを進めています。

※1 CDM(クリーン開発メカニズム):先進国が、途上国において排出削減事業を実施し、事業により達成した排出削減量の一部を自国に移転させる仕組み

主要なグループ会社

グループ会社	業務内容
伊藤忠非鉄マテリアル(株)	非鉄軽金属製品・材料等の輸出入・卸販売
伊藤忠ベトリアム(株)	原油及び石油製品の国際取引、石油タンカーの用船及び運航、船舶燃料油販売、石油貯蔵施設の運営
ITOCHU Minerals & Energy of Australia Pty Ltd	鉄鉱山開発、石炭採掘・販売、ボーキサイト開発・アルミナ生産、原油開発等各種資源関連事業に対する投資
ITOCHU Oil Exploration (Azerbaijan) Inc.	原油開発・生産
伊藤忠丸紅鉄鋼(株)	鉄鋼製品の輸出入及び卸販売
伊藤忠エネクス(株)	石油製品及び高圧ガスの卸販売

CSR推進に向けて



金属・エネルギー経営企画部長代行 三橋 優憲

地域環境にやさしい資源・エネルギー開発の推進

資源の乏しい日本で資源・エネルギーの安定供給、資源のリサイクルは極めて重要な使命であり、地域社会、地球環境への配慮を行い、ステークホルダーとより良いパートナーシップを築き、社会全体の発展に寄与できる企業として今後もCSRに取り組んでいきたいと考えています。

また、排出権取引、新エネルギーの開発等により地球温暖化防止を推進できる事業も今後さらに積極的に展開していきたいと思えます。

CSRは社員一人ひとりの意識向上が極めて重要であり、自発的に取り組む社内風土を根づかせるよう、努力していきます。

新エネルギーの普及促進活動

エネルギー開発部門では、地球にやさしい天然ガスの普及のため、燃料として利用可能な新エネルギー、DME<sup>※2</sup>の利用技術の開拓及び普及促進活動を行っています。2001年に三菱ガス化学(株)、三菱重工業(株)、日揮(株)と日本DME(株)を設立し、地球規模での原料調達から利用促進までのDMEの事業化を推進しています。一方、LNG<sup>※3</sup>分野ではオマーン国より日本商社初となる長期LNG買付を行い本年より販売し、さらなるLNG普及に向けた新規事業に取り組んでいます。

※2 DME(Dimethyl Ether):天然ガスのほかバイオマス等からも製造され、環境負荷が小さく取り扱いが簡便な新エネルギー

※3 LNG(Liquefied Natural Gas):地中の化石燃料から発生するメタンを主成分とした天然ガスを、輸送しやすいよう低温で加圧、液化したものを



# 生活資材・化学品カンパニーの CSRアクションプラン

## MISSION

製品の品質安全に努め、環境に最大限配慮しながら、顧客のニーズに的確に応える商品、資源、物資の迅速かつ安定的な供給を行い、人々の豊かなライフスタイルに貢献する。

部門	CSR課題	ステークホルダー	中期的なアクション	2006年度行動計画
生活資材部門	原料トレーサビリティの確保	サプライヤー	適法かつ持続可能な森林資源を背景としたサプライヤーとの取り組み拡大	サプライヤーへの訪問調査及びアンケート実施による原料トレーサビリティ調査を継続する
		行政官庁	輸入木材のトレーサビリティ確立	毎年公表されるグリーン調達法の調達方針の確認と法令に則った関係書類の整備を行う
	国際森林認証取得商品の取り扱い	顧客	森林認証を取得したパルプの積極拡販	森林認証取得パルプを年間110万トン取り扱う
		サプライヤー	森林認証未取得サプライヤーに対する取得要請とグループ会社での取得促進	東豪州におけるチップ加工事業の資源に関してAFS（オーストラリア森林認証）を取得する
		NGO/NPO	グループ内森林認証取得状況の情報開示	グループ内での森林認証取得状況をHP等にて開示する
	グリーン調達法への対応	行政官庁	グリーン調達法に則ったシステムの構築	輸入協会の事業者認定取得とサプライヤーへの訪問調査アンケートを継続する
	自然林の保護	地域社会	地域社会より認められたサプライヤーとの取り組み拡大	訪問調査等により地域社会との調和を確認する
		NGO/NPO	自然林保護に関する認識の共有	自然林保護に関する情報収集と地球環境室を窓口としたNGO/NPOとの対話を実施する
化学品部門	危険・有害化学物質の管理	顧客	毒物・劇物に関しては営業許可証の入手を徹底。当該化学品の販売先として適正かどうかを審査	毒物・劇物取締法遵守状況チェック実施
		サプライヤー	MSDS（製品安全データシート）取得の徹底。成分開示の徹底（適用法規検索のため）	成分開示の要請実施
		従業員	化学品関連法規に関する教育の継続。年1回の全商品検索の継続。海外での関連法規遵守に関するチェック体制の整備。化学品関連法規遵守のための専任者の設置	化学品関連法規に関する講習実施。海外店を含む全商品化学品関連法規検索の実施
		行政官庁	許可・届出漏れの根絶。事故発生時には正確かつ迅速に報告を行いその指導に従う	行政への届出・許可取得の漏れの根絶
		運送会社	イエローカード（緊急時対応カード）の保有等、関連法規遵守の指導	法令遵守の徹底に関し運送会社へ書面で要請。法令遵守状況の査察を実施
	資源・物資の安定供給ソース確保（無機化学品部）	サプライヤー	新規鉱産資源事業の検討（蛍石、コバルト等）	事業化検討
		地域社会	現地法規制遵守の徹底 新規事業の創出	新規グループ会社設立による雇用の創出
	安全で安心できる商品の調達	サプライヤー	輸入品についてはサプライヤーに検品体制の強化を継続的に指導する。サプライヤーにISO等の取得要請を行う	クレーム商品ゼロを目指す ISO取得をサプライヤーに要請する

生活資材・化学品カンパニーの事業概要

人々の暮らしを支える領域で、資源開発からリーテイルまでさまざまなビジネスを展開しています。「Frontier-2006」の重点市場である北米・中国・アジアをはじめとする海外では、積極的な事業展開を推進しており、また消費者関連分野では横の総合力を生かした生活雑貨のリーテイルを行っています。

取扱品目

木材、建材、チップ、パルプ、紙、ゴム、タイヤ、セラミックス資材、基礎化学品、精密化学品、医薬品原料、無機化学品、合成樹脂、生活消費関連商品

生活資材・化学品カンパニーのCSRとは

自然環境の保護と安全管理  
～事業投資先を含めたCSRの推進

当カンパニーは、自然環境の保護及び危険・有害化学物質の安全管理をCSRの中心課題として考えています。

生活資材部門では、森林資源に関わるビジネスの比率が高く、その原料の調達に当たっては原産地の国・地域への環境・社会的側面に配慮することが重要です。具体的には、自然環境の保護や森林認証の取得を通じた自然環境保全を推進していくと同時に、資材調達における原料トレーサビリティの確立も目指します。

化学品部門においては、頻繁に更新される化学品関連法規を正確に把握し、これを遵守すること、グループ会社の工場運営における労働安全衛生環境の向上などが中心課題です。

当カンパニーでは「トレーディング」と「事業投資」の相乗効果を活かしたビジネスモデルを進めており、グループ会社を含めたCSRの推進が非常に重要な課題です。

取り組み事例

ブラジル、セニブラ社による持続可能な森林経営

ブラジルのグループ会社、セニブラ社では森林経営からパルプ製造までを一貫して行っています。23万ヘクタールにわたる山林で東京23区の2倍に相当する12万ヘクタールを植林し、年間96万トンのパルプを生産しています。森林経営においては、地域の自然環境に配慮することを基本としており、2005年度には持続可能な森林経営が行われていることを証明するFSC (Forest Stewardship Council) の森林認証及びCoC認証(加工・流通過程の管理認証)を取得しました。

主要なグループ会社

グループ会社	業務内容
伊藤忠建材(株)	住宅用資材、合板、建設資機材の販売
伊藤忠紙パルプ(株)	紙、板紙、包装資材、パルプの販売
伊藤忠ケミカルフロンティア(株)	精密化学品及び関連原料の販売
伊藤忠プラスチック(株)	合成樹脂製品並びに関連商品の販売、製品開発
大建工業(株)	住宅関連資材の製造・販売
タキロン(株)	平板・波板等合成樹脂製品の製造・販売
シーアイ化成(株)	塩ビパイプ、フィルム等の製造・販売
日伯紙パルプ資源開発(株)	ブラジルのパルプメーカー・セニブラ社への投資会社

CSR推進に向けて



生活資材・化学品経営企画部  
生・化 CSR・コンプライアンス統括チーム長  
鈴木 通睦

安全と環境に配慮し幅広いステークホルダーに  
信頼されるカンパニーに

生活資材・化学品カンパニーの特色は、広く生活に関わる数多くの取扱商品と、資源・原料の調達から消費者への販売を行うリーテイルビジネスまでというビジネスの幅の広さです。化学品を中心とする安全管理、生活資材を中心とする環境への配慮が重要な課題です。数多くのステークホルダーを意識して活動を行い、その要請に応え、信頼を勝ち得ることが大切です。逆に伊藤忠グループに対する信頼を毀損するような事件・事故を起こさないようにすること、すなわちコンプライアンスの強化にも当カンパニーは積極的に取り組みます。このような方針を数多くのグループ会社と共有しながら推進していく、そのお手伝いができればと考えています。

砂漠の緑化に貢献する保水剤を研究

有機化学品の中核グループ会社のひとつである伊藤忠ケミカルフロンティア(株)は、植林・緑化事業をサポートするための保水剤(SAP:Super Absorbent Polymer)の利用を推進しています。中国の面積の0.1%を緑化し、農地面積の拡大、生活環境の改善を目標とし、実用化に向け、数年前より中国研究機関と共同テストを行っています。世界的課題である砂漠化に対する有効な節水技術であり、確実に水の節約を可能にする保水剤を通じて、緑化事業をサポートしていきます。

# 食料カンパニーの CSRアクションプラン

## MISSION

- 1.消費者からの高い信頼を得つつ、社会の健全な発展に貢献すること。
- 2.安全な食料の安定供給を通して豊かな食のライフスタイルを実現し、人々に健康と幸福を提供すること。
- 3.公正な企業活動を通して消費者・取引先・株主・社員の利益に貢献すること。

部門	CSR課題	ステークホルダー	中期的なアクション	2006年度行動計画
食糧部門	食品製造業の生産性向上・効率化	サプライヤー 顧客 ビジネスパートナー	①サプライヤーとの一層の安定的な取引関係の形成及び緊密な情報交換 ②需要サイドとの情報ルートの整備	各分野での取り組み推進と効果検証
	環境負荷の少ない製造工程や商品・包装資材の開発・導入	ビジネスパートナー	①副産物の用途開発 ②環境負荷の少ない包装資材導入推進	環境負荷の少ない包装資材を導入する商品の拡大
生鮮・食材部門	主要取扱商品のトレーサビリティシステム (TS) 確立	顧客	①すでに整備されたTSの活用 ②他商品でのTS導入検討	すでに整備されたTSの周知・活用を図る
	適正な食品表示	サプライヤー ビジネスパートナー	①国内における食品表示の適正化推進 ②海外内販事業の現状把握と改善指導	EUでのアレルゲン表示義務化への対応 海外グループ会社の実態調査
食品流通部門	中間流通から外食・食品小売業に至る情報共有による安定化・効率化	ビジネスパートナー	①リーテイルサポートのための情報インフラ整備 ②食品卸売業の経営合理化サポート	取り組み推進と効果検証
	消費者ニーズに即した商品や新たな流通チャンネルの開発	消費者	人口構成の変化を見越したフィジビリティスタディ実施とその結果に基づき最適商品の開発	世代特性・地域特性を意識した商品の開発及び効果検証
	災害発生時の被災地支援	消費者 地域社会 行政官庁	①災害時支援協定締結の推進 ②緊急時体制の周知徹底と確立	自治体との災害時支援協定締結推進 訓練等を通じ緊急時体制の確認
	環境保全に配慮した配送システムの確立	ビジネスパートナー	環境保全効果を検証しながら随時拡大	ハイブリッド車両の導入拡大
	省エネ・省資源に配慮した施設の確立	ビジネスパートナー	省エネ・省資源設備機器の効果を検証しながら随時拡大	①LED看板の導入拡大 ②複合冷凍機、調光システムの改良 ③什器リサイクルの推進
全部門	食品安全管理に関する知識の啓発・周知徹底	従業員	食品安全管理マニュアルを共有し、充実させる	食品安全監査の継続実施
		ビジネスパートナー		制度説明会等の啓発活動
	産地管理の改善・強化	サプライヤー	①日本:ポジティブリスト化への対応 ②北米:トレーサビリティシステムの拡充、契約条件・商品規格の徹底及び継続的な有効性検証	産地管理・表示管理の徹底 通常検査実施のルール確立と遵守 残留農薬チェック体制の改善指導
		顧客 ビジネスパートナー		適正表示の実施状況確認 北米:トレーサビリティシステム・契約条件・商品規格の改善状況検査の実施
	取引先のニーズに対応した原料・製品の効率的な調達	消費者 顧客 サプライヤー	小売業とのコミュニケーションを強化し、消費者ニーズの到達度を高める	小売業を通じ消費者ニーズを掌握 消費者のニーズをサプライヤーに伝える機能の強化 消費者ニーズを満たす製品の共同開発
		ビジネスパートナー サプライヤー 従業員		①取引先メーカーの安全管理体制強化 ②食品安全監査等、既存取り組みの拡充
	製造・流通段階での事故予防	従業員 消費者 マスコミ	ルール遵守の徹底	食品安全監査等での改善指導

## 食料カンパニーの事業概要

安全な食料の安定供給をミッションとし、国内外の食料資源開発から製造加工・中間流通、リーテイル販売までを展開しています。川下～川中～川上のバリューチェーンを構築し、さまざまな顧客ニーズに対応する供給体制を強化。日本で培ったノウハウを活かし、海外展開も加速していきます。

### 取扱品目

小麦・大麦、植物油、大豆・コーン、果汁・コーヒー、砂糖類、乳製品、農畜水産物、冷凍食品、加工食品・ペットフード、飲料・酒類

## 食料カンパニーのCSRとは

# 消費者ニーズに即した 食料の安全管理と安定供給の確保

食料カンパニーでは、ファミリーマートのお客様をはじめとする消費者の方々を起点として原料の生産現場までの一貫した取扱体制を構築すべく、伊藤忠食品(株)や(株)日本アクセス等、中間流通を担当するグループ食品卸の機能強化を推進するとともに、北米や中国をはじめ海外主要生産拠点の整備にも注力しています。これらの取り組みを通じ、多様化する消費者のニーズ、とりわけ、近年高まっている食の安全・安心に対する要求に応えるべく、食料の安全管理に配慮しながら、安定供給を確保することが当カンパニーのCSRの中心課題です。

安全・安心の側面を重視する市場及び消費者からは、商品選択に不可欠な情報として適正な食品表示を求める声が強まっています。これに対し当社は流通業者としてのチェック機能を強化し、表示適正化を推進しています。消費者が求める情報を正しく提供するという観点から、主要取扱商品のトレーサビリティシステム構築にも取り組んでいきます。

一方、価格変動が激しく、また、供給が不安定な商品については、加工業者を含む市場関係者及び需要家は安定供給を重視しています。こういった分野では、食品安全に加えて、安定供給に主眼をおいた商品流通体制を目指した取り組みを進めています。

これらの活動を通じて、消費者がそれぞれの安全・品質・価格に対するニーズの優先順位に基づき、商品を決められる環境整備を目指しています。

## 取り組み事例

### 教育・研修の徹底

食料カンパニーでは、2002年に食品安全管理室を発足させ、伊藤忠商事、グループ会社、さらに取引先を対象にした教育・啓発活動や改善指導を行っています。その一環として、2005年度には伊藤忠商事本社勤務者及び出向者を対象に、食品安全管理に関するeラーニングを実施し、546名全員が受講しました。

また、廃棄物処理法や2006年5月から導入される残留農薬ポジティブリスト制についての説明会も開催し、グループ会社や取引先に法令遵守を呼びかけています。

## 主要なグループ会社

グループ会社	業務内容
伊藤忠食品(株)	酒類・食料品等の販売
西野商事(株)	食料品・雑貨等の販売
(株)日本アクセス	酒類・食料品等の販売
ジャパンフーズ(株)	清涼飲料の製造
不二製油(株)	食用油脂・植物蛋白の総合メーカー
(株)ファミリーマート	フランチャイズシステムによるコンビニエンス・ストア事業
プリマハム(株)	ハム・ソーセージ、肉肉及び加工食品の製造販売
CGB Enterprises, Inc	穀物売買及び物流、解運送業

## CSR推進に向けて



食料経営企画部  
食品安全管理室長  
高井 通彰

## 食品業界に流通の立場から 安全管理システムの構築による安全・安心を目指す

健全な食生活を普及させ、国民の健康、活力を向上させること、さらには豊かな食材がもたらす多彩な食文化を発展させることにより健康と幸福を提供することは、食品の生産・流通に携わる者すべての願いです。

一方で、BSE問題をはじめ「食の安全」に関わる種々の問題が取り上げられていることを契機に、世の中の食への関心がかつてないほどに高まっています。表示、アレルギー、トレーサビリティ、残留農薬など対応すべき課題も山積んでいます。

そのため、食品業界では、安全管理システムの必要性が急速に高まっています。

私たちも、問題に気が付いてから対策を考えるという、従来のもぐら叩きのような案件対応から、統一的な予防システムを構築して、お客様に安全・安心をお届けするべく、「食の番人」として、日々努力しています。

## 環境負荷低減への取り組み

ファミリーマート店舗への商品配送業務を担当するファミリーコーポレーション(株)では、環境負荷を低減するためハイブリッドトラックの導入を進めており、2006年3月末現在までに47台を導入しています。二酸化炭素、窒素酸化物、粒子状物質などの環境汚染物質の排出を大幅に削減することを目指し、2012年までには全配送車をハイブリッド車に切り替える予定です。また、店舗へのLED看板の導入など、チェーン全体としての環境負荷低減にも協力しています。

# 金融・不動産・保険・物流カンパニーの CSRアクションプラン

## MISSION

- 1.透明性並びに利便性の高い金融ビジネスの推進
- 2.保険仲介業者としての中立性及び信頼性の確保
- 3.物流事業における顧客満足度の向上及び環境・安全に対する一層の配慮
- 4.信頼性の高い不動産関連商品・サービスの提供

部門	CSR課題	ステークホルダー	中期的なアクション	2006年度行動計画
金融部門	個人情報管理の徹底及び管理体制の充実のためのセキュリティ対策強化	個人顧客	不正アクセス防止策の強化とともに、従業員教育の徹底を図る	マネジメント層の認識の向上とスタッフへの教育を徹底。定期レビューの継続
	地域社会とのチャンネルの確保とニーズの発掘	地域社会	地方も含めた中堅・中小企業に対するファイナンス・ソリューションを軸にしたサービスの提供を通じた企業活動への貢献と地域経済活性化への貢献	①中堅・中小企業関連ビジネスの横串機能強化 ②新たな顧客基盤の構築・リレーションの確立 ③各種プライベートエクイティファンドを通じた投資案件の新規発掘
建設・不動産部門	良質な住宅供給	消費者	良質な住まいづくりを継続、充実した住環境を社会に提供	中期目標を達成するための商品企画等の検討
	PF事業取り組みを通じ、高品質な公共サービスの提供支援	地方自治体消費者	民間のアイデア・専門性・事業経験等を広く社会に提供	中期目標を達成するため、グループ会社各社が保有する機能の強化と連携
保険部門	保険業法等の各種関連法令の遵守	従業員	コンプライアンスプログラム・特別業界法マニュアルの周知徹底（啓発・教育活動）と年1回の見直し	①コンプライアンスプログラム・特別業界法マニュアルの見直し ②部会等でコンプライアンスの周知徹底 ③新規配属者の保険代理店コンプライアンス講習受講（単体）
		顧客	①金融商品販売法と消費者契約法の遵守 ②個人情報管理強化	①保険商品販売時の重要事項の説明 ②プライバシー・マーク基準での個人情報管理の実施
		サプライヤー	業界法の変更等に関連する事項の情報共有	①FAXや書面で、業界法の変更等に関連する事項の情報共有 ②各種関連法令に関するサプライヤー主催の講習会参加
	適切な保険商品の提供及び正確かつ分かりやすい説明	従業員	①商品内容の理解向上 ②仕入れの強化 ③啓発・教育活動の継続実施	①社内外の新商品の説明会参加による商品理解向上 ②各保険会社に対する新商品の開発提案 ③啓発・教育活動の継続実施
		顧客	①顧客ニーズに関するヒアリング実施 ②顧客ニーズに合った新商品の提案 ③顧客ニーズに合った複数の商品提案	①顧客ニーズに関するヒアリングの実施継続 ②各保険会社へヒアリング結果に基づいた新商品の開発提案 ③顧客への複数の保険商品の提案継続
保険金支払いに関する保険求償対応	従業員	保険求償担当者の知識向上のための教育・研修活動参加	①保険求償担当者の社内外の保険商品及び保険求償対応の講習会への参加 ②専任の保険求償担当者より業務を通じて、保険求償対応の知識習得	
物流部門	環境・安全に配慮した物流スキーム構築	ビジネスパートナー	現場レベルで環境・安全に十分配慮した、物流スキーム構築を目指す	（新規パートナーの選定に際し） CSRをフォローしている企業を選定対象とする（モニターレビューの実施） 下記をCSR基準とし、年2回のモニターレビューを実施する ①法令遵守 ②必要な許認可の取得・更新 ③安全・廃棄物マニュアルの整備
保険部門	コミュニケーションの強化	従業員	①従業員間の保険商品及びクレーム状況等の情報共有 ②コンプライアンスに関して部会等での理解徹底（啓発・教育活動）	①部会や課会でのビジネス進捗報告継続 ②部会や課会でのコンプライアンスの徹底継続 ③新入社員の保険代理店コンプライアンス講習受講
		サプライヤー	顧客ニーズに基づいた商品提供のための情報共有及び商品開発	①サプライヤー主催の講習会、商品説明会参加 ②クレームの伝達等による情報共有の促進 ③ビジネス検討会議の実施継続
物流部門		顧客 ビジネスパートナー 従業員	CSR（環境・安全）を強く念頭におき、顧客／物流業者との定期ミーティングを通じ、各ステークホルダーのニーズを把握し、Updateを行う	定例ミーティングの実施内容・頻度の見直し

金融・不動産・保険・物流カンパニーの事業概要

当カンパニーの特色は、金融・不動産・保険・物流の4部門が、グループ内外の顧客に向け、創造性豊かなサービス機能を提供する、「サービス&ソリューション提供型」カンパニーです。グループ会社と一体となり、カード事業や保険代理店等各種金融・保険サービス事業、物流ネットワーク構築事業、住関連ビジネスやPFIを含む建設・不動産関連事業を展開しています。

取扱品目

為替、クレジットカード事業、ファンド(証券化)事業、各種保険代理店/ブローカー業務、国際総合物流・倉庫業務、住関連ビジネス・証券化ビジネス

金融・不動産・保険・物流カンパニーのCSRとは

当カンパニーの共通目標は、顧客に対する安心・安全の提供

さまざまな法令・規制の下にビジネスを展開している金融・不動産・保険各部門では、個人情報保護等の情報セキュリティやコンプライアンスの徹底にとどまらず、顧客への商品内容の十分な事前説明等、「どうすればお客様に安心と安全を提供できるか」という視点に立ち、適切なサービス対応の実施を常に心がけています。今後もグループ社員への啓発・教育を行いつつ、法令等の遵守徹底、さらなる情報システム対応強化、顧客の利便性の向上を図ることにより、ビジネスの持続的な拡大につなげたいと考えています。

また、各種プライベートエクイティファンド等を活用した投資活動を通じて、地域社会の発展や活性化に貢献していくことも、当カンパニーの大きな使命のひとつであると位置付けています。

物流部門では、顧客のニーズに基づき効率的な物流スキームを構築する際、物流業者(パートナー)選定に当たり、社会性・環境面での取り組み状況を重要ポイントとすべく、その基準作成やモニターレビューに取り組んでいます。また、こうした取り組み方針を将来的には日本国内のみならず、大きな市場となる中国などにも広げていきたいと考えています。

取り組み事例

FXプライム(株)の情報セキュリティ体制

オンライン外国為替保証金取引を扱う当社100%出資グループ会社FXプライム(株)では、情報セキュリティ管理の観点から個人情報(顧客情報)を含む情報資産の洗い出しと、リスクアセスメントによるセキュリティリスクへのタイムリーな対応及びその見直しを実施する体制を整備しています。特に、顧客情報に関しては社内の限られた者だけがアクセスできるようにする等、個人情報保護法を遵守した厳格な管理を実施しています。

主要なグループ会社

グループ会社	業務内容
伊藤忠ファイナンス(株)	融資業務を中心とした金融関連業務全般
(株)センチュリー21・ジャパン	不動産仲介業者に対するフランチャイズシステムの運営
(株)アイ・ロジスティクス	総合物流業(倉庫陸運業、国際航空貨物取扱業、通関業、NVOCC)
Cosmos Services Co., Ltd.	企業保険ブローキング・コンサルティングサービス
(株)オリエントコーポレーション	信販業

CSR推進に向けて



金融・不動産・保険・物流経営  
管理部長代行  
荒川 勉

シナジー効果を発揮して顧客ニーズを満たす複合的な商品・サービスを提供

当カンパニーは、金融・不動産・保険・物流の4つの各部門が、それぞれ異なるビジネス領域を独立した形でカバーしつつも、部門間のシナジーを発揮することで、カンパニーとしての一体的な運営による顧客サービスの向上を目指しており、これは当カンパニーにおける重要テーマのひとつです。

例えば金融と不動産(不動産証券化)、不動産と物流(物流ファンド)、保険と物流(国際総合物流)など、カンパニー内のシナジー発揮により、顧客ニーズに合致する複合的な商品・サービスを提供している事例もいくつか出てきています。今後さらにこうしたビジネスを展開していく際に、提供する商品・サービスの「安心と安全」を高め、顧客の利便性・満足度を高める、すなわち「CSRを意識して行動していく」ことが、顧客との信頼関係を深め、ビジネスの拡大に直結するものと考えています。

PFI事業を通じた地域社会への貢献

伊藤忠商事は2006年7月現在、PFI<sup>※1</sup>事業に3案件取り組んでいます。「神奈川県近代美術館新館(葉山)」事業では、プロジェクトマネージャーとして、事業に参画するパートナーを幅広く募り、異業種によるコンソーシアムを組成し、公共施設の建設・所有及び維持管理、付帯施設の運営業務を統括しています。国や自治体からの委託ニーズに多面的に応える一方、一般市民に対しては「バリュー・フォー・マネー<sup>※2</sup>」の高いサービスを提供しています。

※1 PFI(Private Finance Initiative):公共施設の設計、建設、維持管理及び運営において、民間の資金や技術力、運営ノウハウを活用する仕組み

※2 バリュー・フォー・マネー:国民の税金(Money)の使用価値(Value)を最も高めようとする考え方