

バリューチェーンマネジメント

103-2



貢献する SDGs

Why
it matters

ビジネスがますますグローバルに伸展する中、サプライチェーンにおける調達リスクが経営問題につながる可能性が増大しています。日立は、世界各地で事業を展開する企業として、事前にできる限りの当該リスクの把握と軽減に努めています。日立は、バリューチェーンにおいてサステナビリティを重視し、サプライヤーとの新規取引では「日立グループグローバル調達規範」に基づいた選定を徹底しています。また、CSR調達に関する方針を共有するため、約30,000社のサプライヤーに「サプライチェーンCSR調達ガイ

ドライン」を配布して周知するとともに、CSRモニタリング(自己点検)・監査を実施し、調達リスクの最小化を図っています。「紛争鉱物」の問題については「日立グループの紛争鉱物調達方針」を策定し、国際的なガイドラインに基づき責任ある調達活動を進めています。

さらに創業の精神である「和・誠・開拓者精神」のもと、「基本と正道」「損得より善悪」という価値観を徹底し、「品質、信頼性第一」の考え方をすべての従業員が共有し、品質保証活動を推進しています。

What
we are doing

責任ある調達

取り組みの柱

- サプライヤーとのパートナーシップに基づくバリューチェーンの競争力強化
- サプライヤーとの調達方針の共有
- CSR調達の実施
- CSR調達説明会の開催
- 紛争鉱物問題への対応





目標・KPI

- 外部監査機関の支援を受けた監査実施

2019年度の取り組み

- 「日立グループグローバル調達規範」を制定
- CSR監査の実施(対象:サプライヤー19社)
- 東南アジアで初めてタイでサプライヤー向けCSR説明会を開催

What we are doing

	取り組みの柱	目標・KPI	2019年度の取り組み	貢献する SDGs
 <p>品質・製品安全</p>	<ul style="list-style-type: none"> 品質、信頼性第一の実践 基本と正道、損得より善悪の徹底 	<ul style="list-style-type: none"> 製品の信頼性とお客様満足の上昇 	<ul style="list-style-type: none"> 品質保証体制強化 グローバル品質保証活動 事故未然防止活動 製品安全活動 技術法令遵守 品質、信頼性教育 	 
 <p>顧客満足</p>	<ul style="list-style-type: none"> お客様の声を事業に反映するCS向上の取り組み Webサイト総合お問い合わせ窓口の運用 家電製品におけるCS活動 広告宣伝活動 	<ul style="list-style-type: none"> お客様満足の上昇 製品・サービスに関する適切な情報開示 	<ul style="list-style-type: none"> CS活動および広告宣伝活動の継続実施 	

責任ある調達

調達基本方針

方針

102-9

日立は2019年4月、調達活動において準拠すべき最上位の業務規範として「日立グループグローバル調達規範」を制定しました。本規範では、日立が定めるCSRおよびグリーン調達の枠組みに基づき、サプライチェーンにおける人権、労働慣行、安全、倫理、品質、セキュリティなどに十分な注意を払うとともに、サプライヤーにも同様の注意を要請する旨が明記されています。サプライチェーンにおけるグローバルな課題をグループ各社と共有しながら調達活動を行い、グループ各社もこの規範に則って活動しています。サプライヤーとの新規取引では、「日立グループグローバル調達規範」に基づいた選定を徹底しています。

また、調達部門の人権デュー・ディリジェンス結果、およびResponsible Business Alliance (RBA:旧EICC)の「Code of Conduct Version 5.1」を踏まえて改訂した「日立グループ サプライチェーン CSR調達ガイドライン」に基づいて調達活動を実施しています。企業のサプライチェーンマネジメントに対するグローバルな要請を常に取り入れるため、本ガイドラインは今後も定期的に更新する予定です。

CSRサプライチェーンマネジメントの推進体制

体制

308-1 | 411-1 | 412-1 | 414-1

ビジネスのグローバル化に伴い、サプライチェーンにおける調達リスクが増大する中、日立は、できる限り事前に当該リスクを把握し、軽減するよう努めています。

日立製作所では、社長直属の組織であるバリューチェーン・インテグレーション統括本部において、CSRサプライチェーンマネジメント、責任ある鉱物調達、およびグリーン調達に関する方針や施策を審議し、決定した事項についてはビジネスユニット(BU)および主要グループ会社のCSR・BCP調達委員からなる「日立グループCSR・BCP調達委員会」を通じて、日立全体への徹底を図っています。

製品に含まれる化学物質については、サプライチェーン全体で利用可能な製品含有化学物質の情報伝達のための共通スキームであるchemSHERPA*1-CI/AIによる管理を推奨しています。

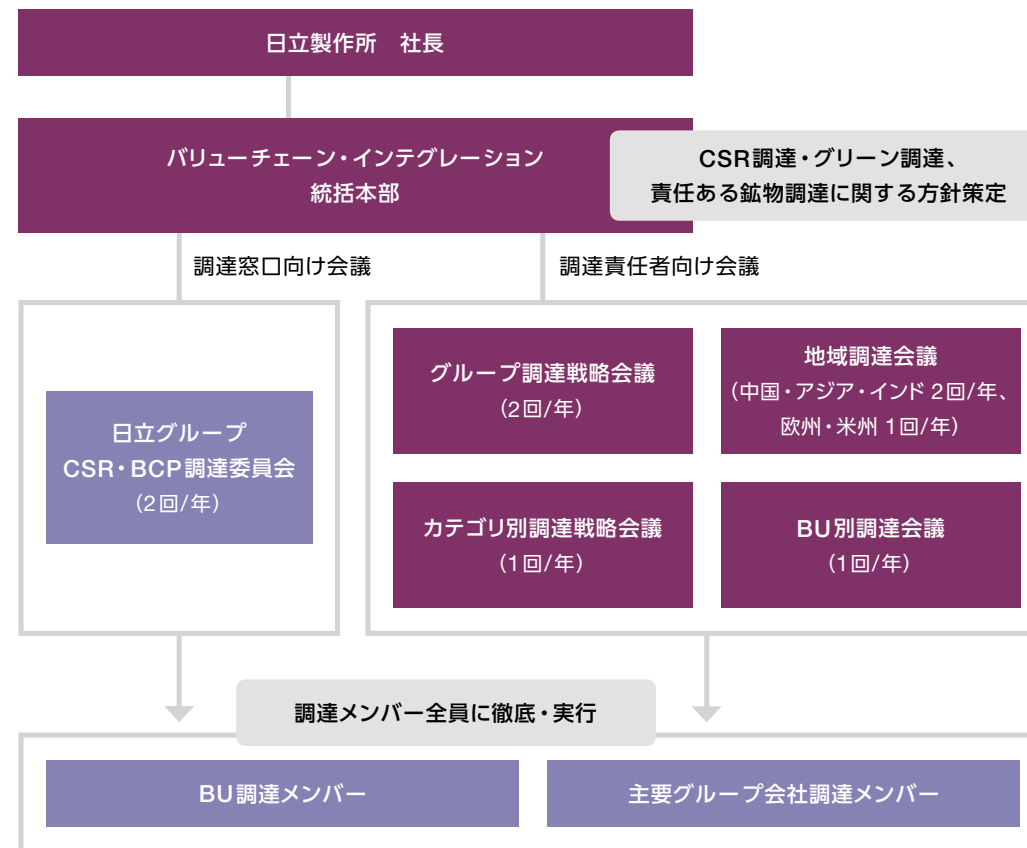
*1 chemSHERPA: 製品含有化学物質を適正に管理するため、サプライチェーン全体で共通の考え方に基づく情報伝達を行うことを目的に、経済産業省が主導して標準化を進めている製品含有化学物質の情報伝達共通スキームで、chemSHERPA-CIは化学品に含有する化学物質、chemSHERPA-AIは成形品に含有する化学物質を扱う



サプライヤー社数(日立グループ)
(2019年12月現在)

約30,000社(66カ国)

■ サプライチェーンマネジメント組織体制



CSR・グリーン調達への取り組み▶
<http://www.hitachi.co.jp/procurement/csr/index.html>

グローバルパートナーシップの強化

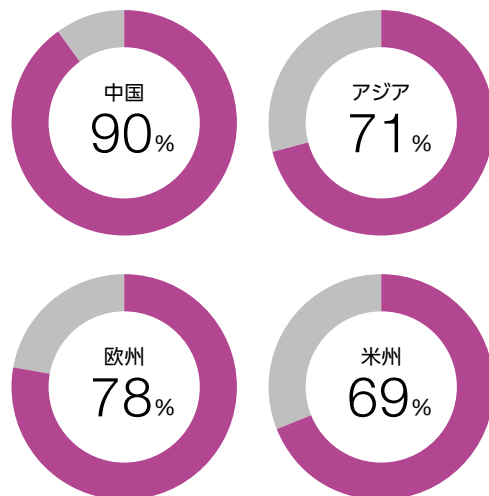
体制

活動・実績

サプライヤーとのパートナーシップに基づくバリューチェーンの競争力強化は「日立グループ・ビジョン」を支えている取り組みの一つです。日立は、グローバルでのビジネス拡大という事業方針に沿って、地産地消の拡大を前提とした調達を推進するため、世界4地域(中国・アジア・欧州・米州)それぞれに現地での調達活動を統括する「地域調達責任者」を設置しています。地域調達責任者は、各地域におけるサプライヤーに対するCSR監査、CSRモニタリング(自己点検)、CSR調達説明会などを実施し、CSR関連リスクへの対応を強化しています。

また、地域調達責任者は、中国での環境リスク対応も担当しています。環境NGOであるIPE(The Institute of Public and Environmental Affairs)から中国の中央・地方の政府機関が公表する汚染源企業の情報を入手し、当該企業と取引のある事業体をスクリーニングするとともに当該企業に対して是正改善を促しています。

■ 主要地域の資材調達高における当該地域産品の比率



サプライヤーとの調達方針の共有

活動・実績

日立製作所は、BUおよびグループ各社のサプライヤー合計約30,000社と調達方針を共有するため、以下の取り組みを進めています。

「日立グループ サプライチェーン CSR調達ガイドライン」の配布

日、英、中およびタイ語版のガイドラインを作成してグローバルに配布し、約30,000社のサプライヤーに周知徹底を図るとともに、内容を理解した旨を書面で確認しています。

「グリーン調達ガイドライン」の配布

環境配慮部品・製品の調達に関する基本的な考え方やサプライヤーへの要求事項をまとめたガイドラインをサプライヤーに配布しています。ガイドラインには環境保全活動に関する事項(環境経営体制の確立、認証規格の取得推奨など)や、日立への納入品についての環境負荷低減に関する事項(省資源、省エネルギー、リサイクル、製品含有化学物質の適正管理、適切な情報提供など)を記載。2019年度は、化学物質についてEUのRoHS指令に従い、フタル酸エステル類4物質の禁止を加えて改訂しました。

日立グループ サプライチェーン
CSR調達ガイドライン▶
http://www.hitachi.co.jp/procurement/csr/_icsFiles/afieldfile/2018/06/07/HSC_CSR_GB_J.pdf

グリーン調達ガイドライン▶
<http://www.hitachi.co.jp/environment/library/pdf/green.pdf>

CSR調達の実施

活動・実績

414-2

日立は、CSRサプライチェーンマネジメントに対する考え方に基づいたCSR調達の推進と徹底を目的に以下の取り組みを実施しています。

CSRモニタリング(自己点検)

「日立グループ サプライチェーン CSR調達ガイドライン」に合わせて作成した「チェックシート」を用いて主要サプライヤーにCSRモニタリング(自己点検)を依頼、回収した結果は分析して当該サプライヤーと取引のある事業体にフィードバックし、事業体を通じてサプライヤーに対して課題の改善を促進しています。また、日本において新規サプライヤーと取引を開始する際には、本ガイドラインを配布するとともに「チェックシート」への記入を依頼するなど、新規調達先への対応を強化しています。


CSR監査の実施

日立製作所は、中国・アジア地区にある自社ならびにグループ会社のサプライヤーの製造拠点を訪問してCSR監査を実施しています。実施にあたっては、CSR監査の経験が豊富なインターテック・サーティフィケーション*1など外部の評価機関の支援を受け、監査では米国のCSR評価機関である「ソーシャル・アカウンタビリティ・インターナショナル」の就労環境評価の国際規格「SA8000」に基づき、RBA公認の監査員が「労働・人権」「安全衛生」「環境」「倫理」を中心とした観点からサプライヤーのCSRへの取り組み状況を点検。是正が必要なサプライヤーに対しては「改善実施計画表」の提出を義務づけ、その計画に基づいた改善が完了するまで、日立製作所とグループ会社からフォローとアドバイスを継続しています。

2019年度の違反事項の例など

2019年度は中国のサプライヤー12社に対する監査を実施し、その結果、当該サプライヤーに重大な違反は認められませんでした。以下のような指摘を行い、改善を求めました。

- 法定労働時間(残業を含む)を守っていない 8社
- 必要な訓練(消防、避難、危険化学薬品緊急対応)未実施 7社
- 汚染物質排出許可未更新 1社

 人権デュー・ディリジェンス(HRDD)の取り組み▶

*1 インターテック・サーティフィケーション:世界100カ国以上で、あらゆる産業分野にわたり、幅広い認証サービスを提供する会社

CSR調達説明会の開催

日立の方針をサプライヤーと共有するために、対面式で直接情報を伝える取り組みとして日立グループ中国パートナーを対象に「CSR調達説明会」を開催しています。

2019年の開催概要など

2019年度は、東南アジアではじめてタイでサプライヤー向けCSR説明会を開催し、59社から77人が出席しました。説明会ではグループ全体のCSR調達活動およびCSRに関する取り組みのほか、ASEANにおけるCSR調達活動、タイでのCSR関連法規の解説、倫理的な雇用の推進についての説明を行いました。出席者からは、「必要な情報や知識が得られて良かった」「参加してこうした取り組みを協力してやるべきだと理解できた」「次回は工業団地で開催すればさらに多くの企業が参加できると思う」などの意見があがり、日立が取り組むCSR・グリーン調達への理解を深めてもらうことができました。

中国においても、2020年2月に説明会を予定していましたが、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の拡大防止のため、中止となりました。

CSR調達施策の実施状況

	2019年度
CSRモニタリング(自己点検)	291社
CSR監査	19社 [○]
サプライヤー説明会	59社

事務用品のグリーン購入比率拡大

活動・実績

日立は、グループ各社で共通して事務用品を購入できるインターネットシステム「e-sourcing Mall」を運用し、グリーン購入比率*1の拡大を図っています。具体的には同システムで購入できるグリーン対象品目数を増やすとともに、画面上に対象品目であることを明示してその購入を促しています。2019年度の購入比率は84%に達しています。

*1 グリーン購入比率: グリーン購入法対象品目の総購入金額の中で環境対応表示マークのついた商品の総購入金額の割合

紛争鉱物問題への対応

方針

体制

活動・実績

日立は2013年度に「日立グループの紛争鉱物調達方針」を策定し、紛争鉱物に対する取り組み姿勢を表明しました。また2016年度には同方針を改訂し、紛争鉱物を含んだ部材の調達によってコンゴ民主共和国およびその周辺国の武装集団を利することがないように、国際的なガイドラインに基づいた調査の実施など、責任ある調達活動に取り組む方針を明確化しました。世界的な潮流として、紛争リスクに限らず人権リスク全般への対応、また対象地域もコンゴ周辺国から幅広い高リスク地域へと、鉱物調達において企業に求められる責任の範囲が拡大しており、日立では、紛争鉱物調達方針の改訂を進めています。

取り組みにあたっては、BUおよびグループ会社ごとに営業部門、事業部、工場、調達部門などが連携し、紛争鉱物に関する調査や問い合わせに対応しています。また、各国・地域の紛争鉱物に関する法規制動向やグローバルな要請の把握に努め、グループ内で情報共有を図っています。

また、BUおよびグループ会社ごとに紛争鉱物の使用状況などを調査するとともに、お客さまからの要請に応じて報告しています。サプライチェーンの調査にあたっては、各事業体の営業部門、調達部門、CSR部門が連携・協力して取り組んでいます。このほか、日立製作所が一般社団法人電子情報技術産業協会 (JEITA) の「責任ある鉱物調達検討会」に所属し、会員企業とともに紛争鉱物問題に取り組んでいます。

2018年は、日立製作所および主要グループ会社6社(日立金属、日立化成、日立ハイテクノロジーズ、日立建機、日立オートモティブシステムズ、日立産機システム)で、延べ1,874件のお客さまからの調査要請に対し、サプライヤーを調査し、回答しました。

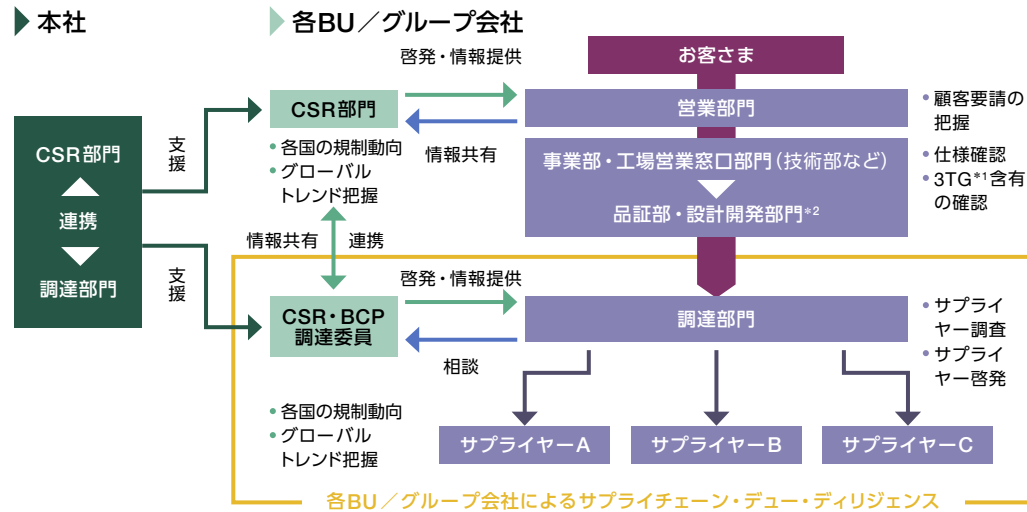
日立グループの紛争鉱物調達方針 調達の方針

日立グループは、紛争鉱物を含んだ部材を調達することによって同地域の武装集団の活動を助長することがないように責任ある調達活動に取り組んでいくことを方針として掲げています。また同時に「OECD紛争地域および高リスク地域からの鉱物の責任あるサプライチェーンのためのデュー・ディリジェンスガイダンス」を尊重し、その内容に基づいてより詳細な調査にも取り組んでいます。そしてサプライヤー各社に対しては、RBA/GeSIが開発したConflict Minerals Reporting Template (紛争鉱物報告書)を活用し、鉱物の原産国およびサプライチェーンに関する調査を継続していくと同時に、CFS*1 (Conflict Free Smelter)からの調達も要請していきます。

*1 CFS: 紛争鉱物問題に取り組む団体であるRBA/GeSIが設立した組織であるResponsible Minerals Initiative (RMI)が「同地域での紛争にかかわっていない」と認定した製錬業者のこと

日立グループの紛争鉱物調達方針▶
http://www.hitachi.co.jp/procurement/csr/_icsFiles/afieldfile/2018/06/07/CM_PP_RE_J.pdf

■ 日立の紛争鉱物対応体制



*1 3TG: 紛争鉱物であるスズ(Tin)、タンタル(Tantalum)、タングステン(Tungsten)、金(Gold)の略称

*2 各BU/グループ会社により異なる場合あり

▶ 日立が加盟している主な団体▶

品質・製品安全

品質保証活動の考え方

考え方

日立は、お客さまに安心して製品・サービスをご利用いただくこと、そのためにお客さまが要求する仕様や品質水準を満たすことを「日立グループ行動規範」に掲げ、会社規則集の品質保証規程においても品質保証活動の基本理念を示しています。また、創業の精神である「和・誠・開拓者精神」のもと、「基本と正道」「損得より善悪」という価値観を徹底し、「品質、信頼性第一」の考え方をすべての従業員が共有しています。製品の企画・開発から設計・製造・試験・納入・保守サービスに至るすべてのプロセスにおいて、「組織・管理」「技術」「人材」の観点から品質保証強化活動を推進しています。さらに、「『未然防止』が品質保証の本分」という考えのもと、「事故再発防止」にとどまらない「事故未然防止」活動を強化しています。

日立独自の取り組みである「落穂拾い」は、失敗を分析して徹底的に学ぶことを通して、技術を発展させる手法です。事故の発生時には、製品の技術上の原因のみならず、事故に至ったプロセス・組織・動機的原因、再発防止について徹底的に議論し、製品の信頼性とお客さま満足の向上に取り組んでいます。

品質保証体制および品質保証活動

体制

416-1

日立は、品質ガバナンス統制を徹底するため、ビジネスユニット(BU)およびグループ会社の品質保証部門を製造部門から分離することで、お客さまの安全と安心を第一に行動できる体制としてきました。こうした体制をさらに強化するため、BUおよびグループ会社の品質保証部門を事業部門から独立し、本社の品質保証統括本部へのレポートラインを強化して、両者間で密な情報共有を図る仕組みを構築しました。加えて、本社の品質保証統括本部の権限を強化することで、ガバナンスを強化しています。

また、事業規模拡大の進むサービス事業においては、サービス・ソフト品質強化本部を設置し、品質活動や現状課題を共有するとともに、ソリューション部門がもつソフト開発力や信頼性強化ノウハウをプロダクツ系部門(組み込みソフト開発部門)に横展開し、高度化・複雑化する組み込みソフトの信頼性強化を図っています。

技術法令の遵守活動

- 製品にかかわる各国・地域の法規制および改正の動向、施行日などを社内に周知
- 各製品に関連する法令の明確化(製品法令マップ)、製品遵法マネジメントシステムによる法令遵守活動とプロセスの継続的改善

製品安全活動

- 「取扱説明書作成ガイド」によるお客さまとのリスクコミュニケーション向上
- お客さまの生命・身体・財産の安全を最優先した、設計、開発から生産、販売、保守に至るすべてのプロセスにおける安全性
- 関連するBUや研究所と連携した幅広い見地からのリスクアセスメント
- 「設計(本質的安全設計)によるリスクの低減」「保護手段(安全防護)によるリスクの低減」「(取扱説明書など)使用上の情報によるリスクの低減」の優先順位に基づいた安全性の確保

グローバル品質保証活動

- 品質保証活動の基本理念のグローバル展開およびグローバル品質保証規程の整備を通じ、グローバルで統一的に事故状況を把握し、日立品質を構築



日立グループ行動規範▶
<https://www.hitachi.co.jp/about/corporate/conduct/index.html#ank8071843023>

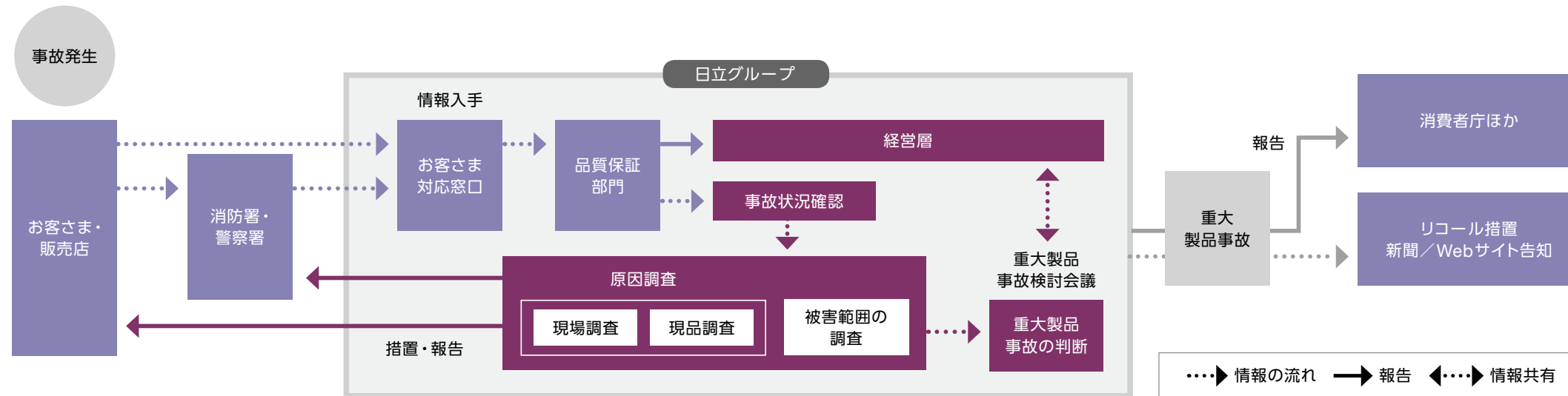
製品事故発生時の対応

体制

製品事故が発生した場合は、製品担当部署が中心となって迅速に対応にあたります。重大な事故の場合は、法令に基づいて所管官庁に報告し、Webサイトなどを通じてお客さまに情報を開示するとともに、速やかに経営層に状況を報告し、日立一体となって迅速かつ適切な措置を講じる体制を整えています。

製品に対し遡及して対策を講じる必要があると判断した場合には、新聞広告やWebサイトなどで告知し、修理や交換などの措置を講じています。

■ 事故発生時対応フロー



品質・信頼性教育の実施

教育・浸透

モノづくりにかかわる技術者を中心に、分野別技術講座、「応用」「基礎」などレベル別技術講座を実施しています。

各BUでも、品質保証トレーニングセンタで、製造・品質保証・保全に関する技術の向上を図るなど、専門技術教育を行っています。

顧客満足

お客さまの声を事業に反映する体制

体制

日立製作所の営業部門では、お客さまの声を経営、製品、ソリューションなどの戦略に生かし、取引拡大につなげるため「重要顧客」を設定し、お客さまごとにアカウントマネージャーを決めています。アカウントマネージャーは、日本国内の日立グループ各社との窓口としてポータル機能を担っており、日立全体がアカウントマネージャーと連携することでお客さまとの緊密な関係を構築し、CS向上を図るため以下の取り組みを行っています。

CS向上の取り組み

取り組み	開催地	概要
「エグゼクティブセミナー」	本社ならびに日本全国の各支社	•お客さまから日立に対する期待、製品戦略などに関するご意見を直接伺い、営業活動での顧客ニーズを踏まえた提案などに生かす
「Hitachi Social Innovation Forum」	グローバル	•社会イノベーション事業でお客さまとの協創を加速させるためのきっかけづくり
「テクノロジーコミュニティ」	日本国内の研究開発拠点	•研究者とお客さまが直接対話する機会を通じて、お客さまのニーズと日立の技術をマッチングした新しいビジネスの協創に貢献

Webサイト総合お問い合わせ窓口

活動・実績

日立は、Webサイトにグローバルな総合お問い合わせ窓口を設けています。この窓口では、Webサイトを通じて寄せられるさまざまな情報（お問い合わせ、ご意見、ご要望、苦言）に対応しています。また、お問い合わせに対する対応の質を向上させるため、「Web問い合わせ対応品質向上教育」講座などの活動を行っています。

2019年度のお問い合わせ窓口の活動

総合お問い合わせ窓口への問い合わせ件数	4,017件
「Web問い合わせ対応品質向上教育」受講者数	31人(2009年度からの累計858人)

家電製品におけるCS活動の展開

活動・実績

416-1

家電製品のCS部門では、「360°ハピネス～ひとりひとりに、うれしい暮らしを～」をスローガンに、あらゆる年齢や地域の人々のQuality of Lifeを向上するサービス・ソリューションを提供しています。

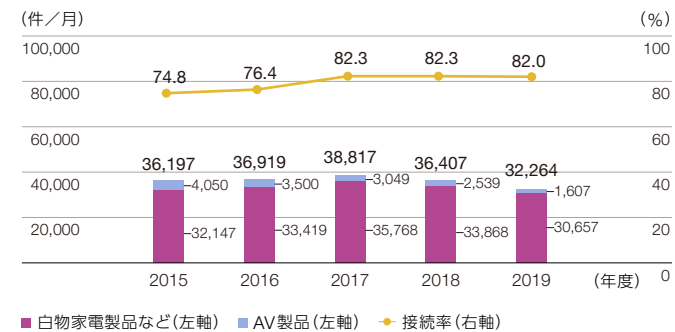
洗濯機や冷蔵庫などの家電製品に関するご質問や、修理のご依頼、製品に対するご不満を含め、年間約213万件*1のご意見がコールセンターやWebサイトを通じてCS部門に寄せられています。お問い合わせに対する対応品質のさらなる向上を図るとともに、お客さまの声をモノづくりに反映させるため「アウトソースを活用した接続率の改善」「ご相談、ご質問、苦情などお客さまの生の声のデータベース化」「Webサイトに掲載するFAQの充実」などに取り組んでいます。

また、全国約90カ所のサービスセンターでは、「お客さま評価サービスアンケート」を年2回実施し、集計結果に基づいてCS研修会を開催するなど、さらなるサービスの改善に努めています。

さらに、販売市場の拡大に伴い、アジア・中近東を中心に12の販売拠点を設置、海外拠点運営の一体化を図り、CS向上に努めています。

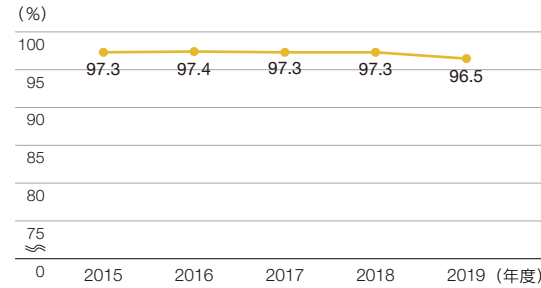
*1 2013年度より調達取引先からの技術相談・部品受注などについては集計対象外としている

■ お問い合わせ窓口の対応件数と接続率*1(12カ月平均)

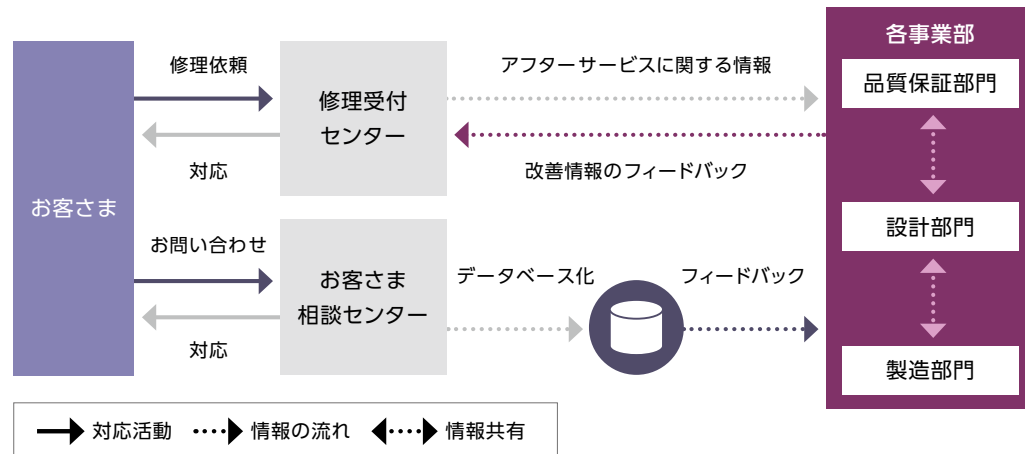


*1 コールセンターへのお問い合わせ接続率

■ お客さま評価サービスアンケートの調査結果(お客さま満足度)



■ お客さま問い合わせ対応フロー



広告宣伝活動

方針

417-3

日立製作所は、広告宣伝活動の推進にあたって、法令・法規を遵守すると同時に、社会全体への配慮が必要であると考え、「広告宣伝物の表現ガイドライン」を策定し、社会の動向に応じて改訂を重ね運用しています。

言語や慣習が異なる海外拠点でもガイドライン遵守を徹底するため、「広告宣伝物の表現チェック票」の各項目を確認しながら、広告宣伝物を作成しています。