

ITは、新しい時代のライフラインです。  
人と社会、環境の共生をめざして…

**FIELDING**  
NEC SOLUTION CREW



Corporate Social Responsibility Report 2006

**FIELDING**  
NEC SOLUTION CREW

CSR 報告書 2006

# ミッション・ステートメント

～NECフィールドディングの社会・お客さまへの約束～

ITは、新しい時代のライフラインです。

豊かで持続可能な未来を切り開くためになくてはならないものとして、

その役割が期待されています。

私たちが目指すITサポート・サービスは、

コンピュータやシステムなどIT資産の価値を維持し、

高め続けることだけにとどまりません。

お客さまのビジネスをお客さまの立場で理解し、

とりまく環境を理解し、お客さまのビジネスや生活そのものの、

ひいては社会の持続的発展に寄与することを目指すものです。

私たちは

高度な技術力、全国規模の展開力、

課題をいち早く察知する情報マネジメント力を核に

ビジネスや生活に生きるITをお届けする、

サポート・サービス活動の実践をお約束します。

いつもお客さまとともに、お客さまの持続的発展をお手伝いする

「サステナブル・パートナー」として、安心と喜びを共にできる

豊かな社会の実現に貢献してまいります。

## CONTENTS

### ミッション・ステートメント

### 会社概要

- 03 会社概要  
企業理念  
会社プロフィール
- 04 事業の沿革  
売上高・経常利益・従業員推移  
事業領域

### トップメッセージ

- 05 CSRへの取組み～企業価値No.1を目指して～
- 06

### 経営理念体系

- 07 経営理念体系  
経営理念体系の刷新

### CSRマネジメント体制

- 08 CSRマネジメントフレーム  
CSR活動への取組み

### ガバナンス体制

- 09 ガバナンス体制  
コーポレートガバナンス体制  
内部統制システムの整備の状況  
リスクマネジメント体制の整備の状況  
情報セキュリティへの取組み  
個人情報保護への取組み
- 10

### 企業倫理・コンプライアンス

- 11 企業倫理推進体制  
企業倫理・コンプライアンスへの取組み  
企業行動憲章  
行動規範  
企業行動推進体制
- 12

### アカウンタビリティ

- 13 アカウンタビリティ  
情報開示基本方針  
前年度実績  
配当政策  
株式の所有者別状況
- 14

### コミュニケーション

- 15 コミュニケーション  
NECフィールドディングの目指すCS  
お客さまのニーズにお応えする提案活動  
DSC(Do See Check)活動  
お客さまの声を活かすプロセス  
お客さまの声に応えるCSVOICE
- 16

### マーケット

- 17 フィールドディング・ソリューション事業  
システム展開サービス  
運用サポートサービス  
サブライサービス
- 18 プロアクティブ・メンテナンス事業  
保守サービス
- 19 パートナー会社様との連携  
企業集団としてのCSR推進
- 20

### 雇用

- 21 雇用機会の創出  
障がい者の方への対応  
女性への対応  
中高齢者への対応  
セカンドキャリア支援制度
- 22 働きやすい職場づくり  
人権啓発活動  
育児休職・短時間勤務制度  
介護休職・短時間勤務制度
- 23 人材公募制度  
オビエオンサーベイ  
労使で組織したBW(ベストワーク)検討委員会  
FIELDINGヘルプライン
- 24 安全衛生の取組み  
安全衛生委員会  
中央防災委員会  
健康管理の充実  
交通安全

### 人材育成

- 25 人材育成  
人材育成概念  
教育体系について  
研修設備  
研修システムTRAINS
- 26 資格取得奨励制度  
自主研修支援制度  
国内留学制度  
表彰制度
- 27
- 28

### 社会貢献

- 29 社会貢献活動  
社会貢献活動理念  
社会貢献活動の取組み  
社会貢献活動プログラム  
全社共通プログラム  
拠点自主プログラム
- 30 個人ボランティア活動  
災害義援金募金活動  
社会貢献活動表彰  
国連グローバル・コンパクトへの参加
- 31
- 32

### 環境経営

- 33 環境マネジメント  
環境経営への取組み  
環境方針  
環境経営目標2010  
システム運用体制と組織  
環境中期計画  
環境会計  
環境監査・リスクマネジメント  
フィールドディング事業と環境のつながり
- 34 環境パフォーマンス  
事業活動におけるCO2排出量
- 35 企業活動のマスバランス  
エコカーへの切り替え促進
- 36 環境教育実施状況
- 37 本業における環境経営  
清掃用フロンガスの代替化推進(技術本部)  
循環型社会への貢献(リペア本部)
- 38 大和テクノセンターの循環測定(リペア本部)
- 39 SCM生産革新運動とエコ物流(ロジスティクス本部)
- 40 環境コミュニケーション  
環境向上強化月間  
環境教材の提供  
フィールドディングの森づくり
- 41
- 42
- 43
- 44

### 第三者レビュー

45

### 編集を終えて

46

ガバナンス・アカウンタビリティ

マーケット

「サステナブルsustainable」とは、<地球や環境にやさしい>という概念を持った「持続可能な」という意味で、「サステナブル・パートナー」という言葉には、単なるシステム・サポートの領域をこえて、お客さまの持続的発展に視点を置いたお客さまサポーターでありたい、という思いをこめています。

開示対象範囲

この報告書は、2005年度(2005年4月～2006年3月)におけるCSRへの取組み実績とデータを中心(当社単体)にまとめています。

# 会社概要

## 企業理念

私たちはフィールドイング活動をとおして  
 お客様の活躍と発展にお応えし  
 安心と喜びをともにする  
 豊かな社会の実現に貢献します。

私たちは、1957年の会社創立以来、ITシステムやネットワーク機器をご使用のお客様のそばでフィールドワークを展開し、「お客様第一」の企業文化を形成しながら、「フィールドイング活動」を強化・拡大してまいりました。  
 「ITは新しい時代のライフライン」と標榜する私たちは、この社会インフラを構成されているともいえるお客様IT資産の快適運用と最適活用を最優先に、持続的な企業活動を展開してまいります。いつもお客様や社会とともに安心と喜びをはぐみつつ、豊かな社会の実現に貢献します。

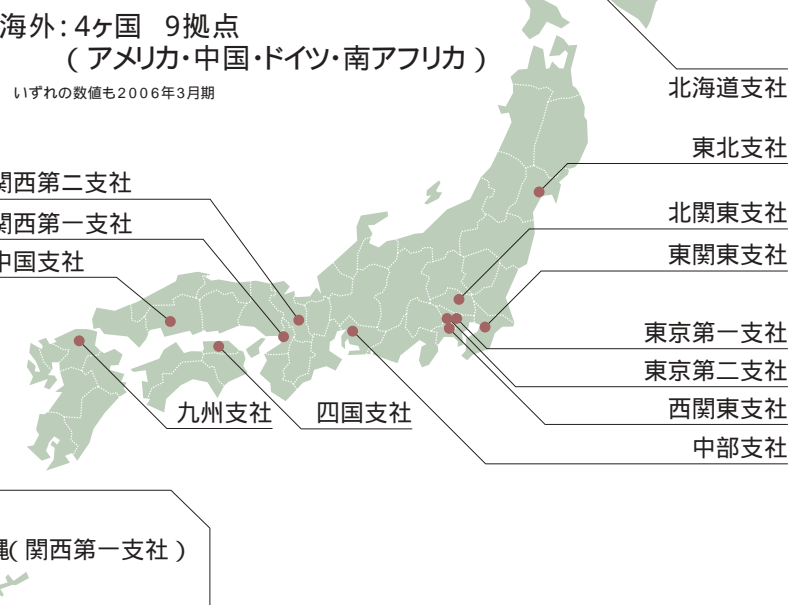
フィールドイング活動とは、情報関連領域において、お客様の活躍現場で、お客様IT資産の快適運用と最適活用を実現すると共に、お客様のニーズを先取りしてさまざまなサービスを創出し、提供することです。

## 会社プロフィール



三田国際ビル

社名 NECフィールドイング株式会社  
 本社所在地 東京都港区三田1-4-28(三田国際ビル)  
 創立 1957年(昭和32年)3月  
 2000年(平成12年)4月 現社名へ改称  
 代表取締役執行役員社長 片山 徹  
 資本金 96.7億円  
 売上高 2,307億円(単独:2,287億円)  
 従業員数 6,556名(単独:6,274名)  
 拠点数 国内:408拠点(単独:395拠点)  
 海外:4ヶ国 9拠点  
 (アメリカ・中国・ドイツ・南アフリカ)



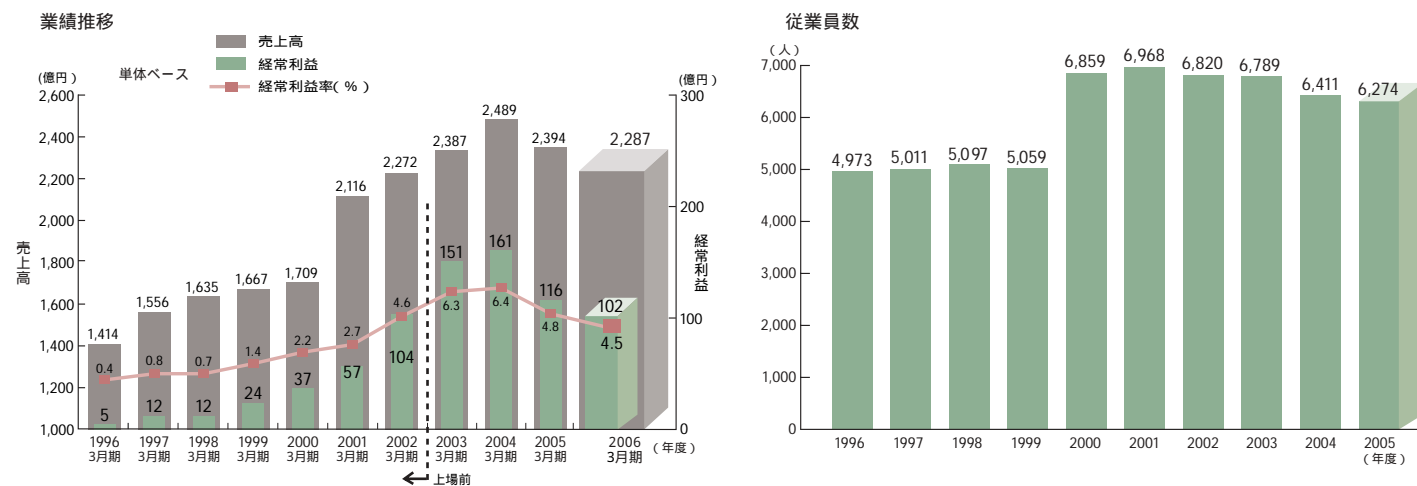
### 【認証取得】

- 1995.03 ISO9002 保守サービス
- 1997.04 ISO9002 アウトソーシングサービス
- 1999.03 ISO9001 ネットワーク設計・構築
- 1999.05 ISO14001 環境マネジメントシステム
- 2002.05 ISO9000(2000年版)全業務
- 2002.09 プライバシーマーク
- 2003.04 COPC-2000®認証(H15.4~H17.6)
- 2003.11 ISMS認証
- 2003.11 日本経営品質賞受賞
- 2004.03 HDI組織認定
- 2004.11 BS7799-2認証
- 2005.05 ISO14001(2004年度版)環境マネジメントシステム
- 2006.02 ISO20000(保守サービス領域)

## 事業の沿革

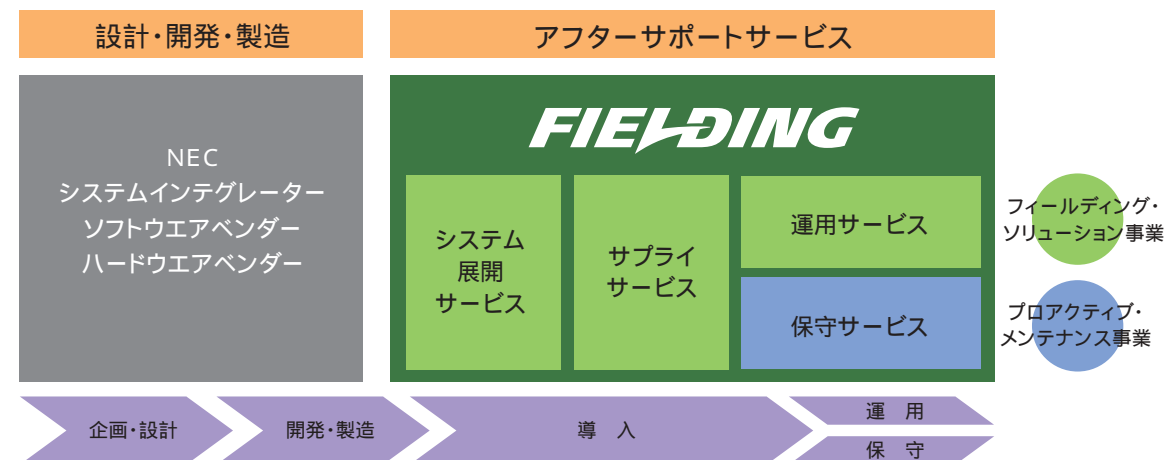
- 1957年(昭和32年) 日電不動産株式会社として資本金50万円で設立、損害保険の代理店業務を開始。
- 1960年(昭和35年) 社名を日本電気技術協力株式会社と改称。
- 1962年(昭和37年) 電子計算機保守業務を開始。
- 1966年(昭和41年) 社名を「日本電気エンジニアリング株式会社」と改称。
- 1971年(昭和46年) 海外業務を開始。
- 1972年(昭和47年) オペレーション業務を開始。
- 1973年(昭和48年) 社名を「日本電気フィールドサービス株式会社」と改称。コンピュータ用品の販売を開始。
- 1975年(昭和50年) ソフトウェアメンテナンス業務を開始。
- 1982年(昭和57年) 個々のITシステムを関連させるネットワーク事業開始。
- 1991年(平成3年) ソリューションサービス事業を開始。
- 2000年(平成12年) 「NECカスタマサービス株式会社」と合併し、社名を「NECフィールドイング株式会社」と改称。
- 2002年(平成14年) 「エヌデック株式会社」の全株式を取得。東京証券取引所市場第一部に株式を上場。(銘柄コード2322)
- 2005年(平成17年) 中国・北京に合弁会社「NEC飛鼎克信息技术服務(北京)有限公司」を設立。100%出資子会社「フィールドイングサポートクルー株式会社」を設立。

## 売上高・経常利益・従業員推移



## 事業領域

当社は、ITシステムのライフサイクル(企画・設計、開発・製造、導入、運用・保守)のなかで、導入以降の運用・保守のアフターサービスを主な事業領域としています。NECグループとして一貫したサービスをご提供するため、ライフサイクルの前半につきましては、NECあるいは他のシステムインテグレーターが担当し、導入以降のアフターサポートサービスを当社が一括して担っています。





## CSRへの取り組み ～企業価値No.1を目指して～

本年6月23日をもってNECフィールディング株式会社代表取締役執行役員社長に就任いたしました片山 徹です。当社は2003年5月にCSR委員会を設置し、CSRの本質に関する学習を通じて、その取り組みへの意義と重要性をあらためて認識いたしました。委員会の構成としましては、社長が委員長を務め全執行役員及び関連する業務分野の主管部門長を委員として2年間の議論を積み重ねました。議論と活動の経過を簡単にご紹介いたしますと、2003年12月にはCSR活動方針を制定し、これを実行するためのマネジメントフレームを右にお示ししました形に整理しました。

この枠組みをもとに、各分野ごとの活動指針や具体的な施策、活動指標などを策定し、PDCA(計画・実行・確認・

強化改善)のサイクルを廻しながら、すべてのステークホルダーのご期待にお応えできるよう、活動してまいりました。2005年2月には、更なるCSR活動の計画的推進をはかるべく、2004年度全社CSR中期計画を策定し、3か年の取り組みをスタートさせました。

こうした2年間のCSR委員会運営の結果、社内でのCSR活動への認識と理解が進みその方向性も整理できたことから、CSR委員会を発展改組し昨年4月、担当役員を任命すると共に「CSR推進部」という専任組織を設置し、組織の効率化と活動のスピードアップをはかっております。

更に、本年4月にはこれまで社長直轄の組織であった「経営監査部」を統合し、「CSR経営監査部」として再出発することで、一層の組織効率向上と活動の一貫性強化をは

かりました。こうした一連の活動をとおして、持続可能な社会への貢献を目指しております。

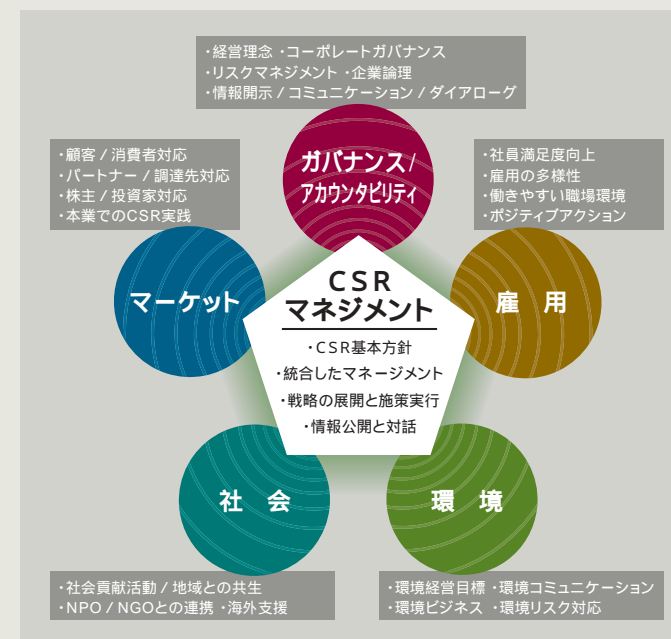
本紙巻頭で、当社のミッション・ステートメントをご紹介しますが、「ITは、新しい時代のライフラインです。」と申し上げました。まさに情報機器やネットワークなどのIT機器は世界のすみずみに行き渡り、政治やビジネスのみならず学校やご家庭でも、お子様からご老人にいたるまでITを活用され、仕事や生活に欠かせない社会基盤となっております。

このライフラインであるITを安定的に稼働させ、非常時にはすばやくこれを復旧し、更に高度利用が期待されるITの利用局面や活用手段をご提案することで、お客さまのIT資産価値を高め続けられる企業でありたいと願っています。

私たちは、CSRの原点は企業理念の実行であり、企業ミッションを実現すること、との認識から

「私たちはフィールディング活動 をとおして、お客さまの活躍と発展にお応えし安心と喜びをとにもする、豊かな社会の実現に貢献します」

の企業理念のもと、「持続可能で安心できる、豊かな社会の実現」への貢献を目指し、1日24時間365日絶え間ない事業活動を展開しております。



CSR基本方針は、「全てのステークホルダーの期待に応えうる企業体を目指し、持続可能な社会へのプロアクティブな貢献と、より広義な社会的責任を果たしつつ、よりよき企業市民として持続的な成長を遂げ続け、社会との相乗発展を実現する」としております。

持続可能な社会への貢献も、お客さまIT資産価値向上へのお手伝いも、当社が健全に持続的な成長ができてこそ可能であり、そのためには企業責任を磐石に果たし、お客さまや社会にご安心いただけ信頼され続けられる企業でなければなりません。

近年は、皆さまご案内のように企業価値に対する評価尺度が多様化し、従来の業績面のみならず、全てのステークホルダーへの貢献により、企業価値の向上を図ることが重要となってまいりました。

私どもは、このことを十分に心に刻み込み、CS(顧客満足度)向上活動を通じて業績目標を達成し、CSR活動とおしてより広義な社会的責任を果たすという両輪で成果を上げつつ、皆さまのご期待に充分に応えうる企業体を目指してまいります。

お陰様で当社は、来年3月に創立50周年を迎えさせていただきます。半世紀の長きにわたりご愛顧を賜り、お客さまに育てていただきました当社が、より一層社会の持続的な発展に寄与し、いつもお客さまとともに安心と喜びを共にできる会社であり続けたいと願っております。

何卒、皆さまの暖かいご指導と倍旧のご支援をお願い申し上げます。

代表取締役 執行役員社長

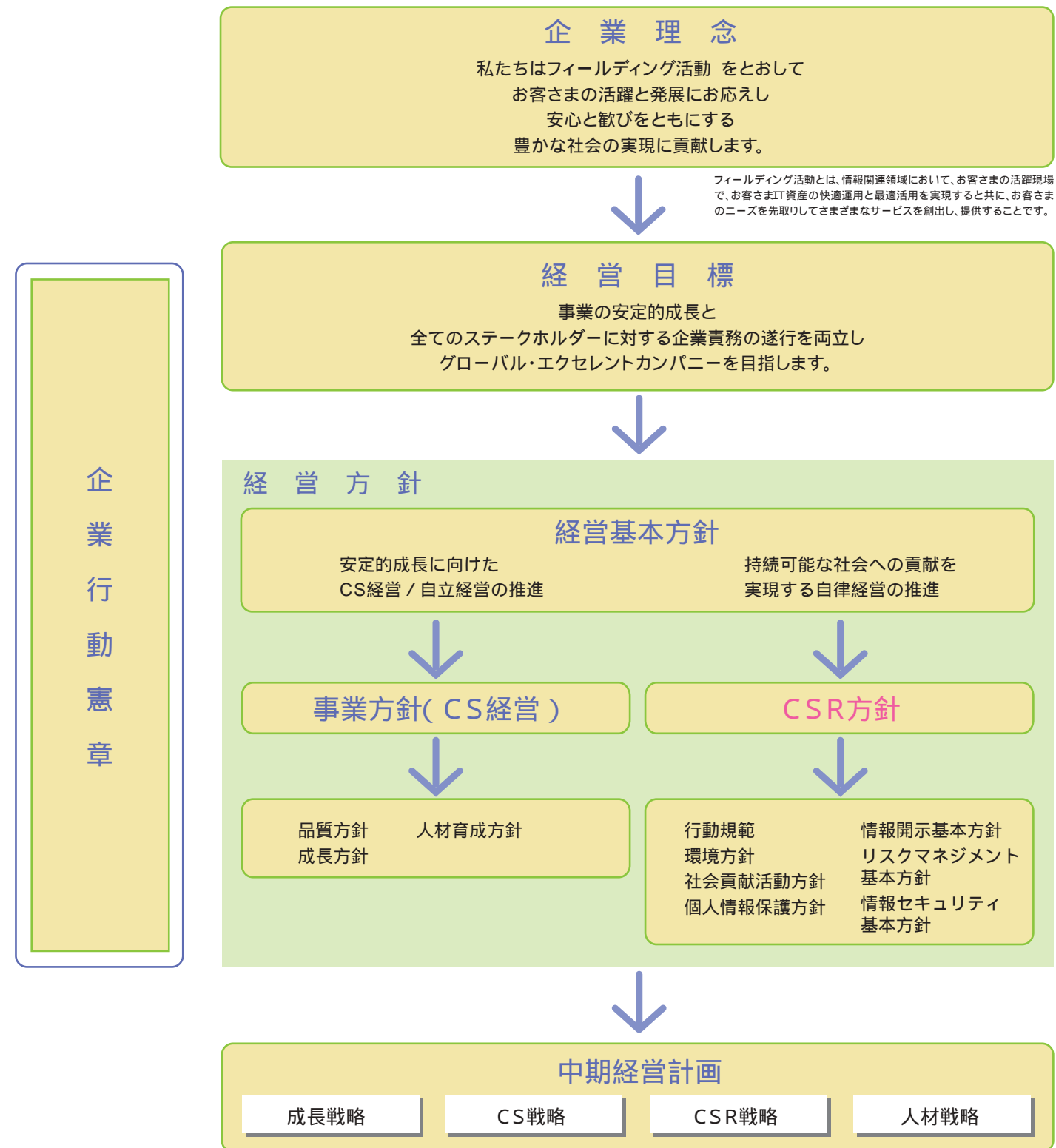
片山 徹

フィールディング活動とは、情報関連領域において、お客さまの活躍現場で、お客さまIT資産の快適運用と最適活用を実現すると共に、お客さまのニーズを先取りしてさまざまなサービスを創出し、提供することです。

# 経営理念体系

## 経営理念体系の刷新

経営理念体系は、当社の経営における最上位の概念である【企業理念】の下に、グローバル・エクセレントカンパニーを目指す【経営目標】を置き、それを受けた【経営方針】では、安定的成長に向けたCS経営と持続可能な社会への貢献を実現するCSR経営とを、経営の両輪として位置づけています。



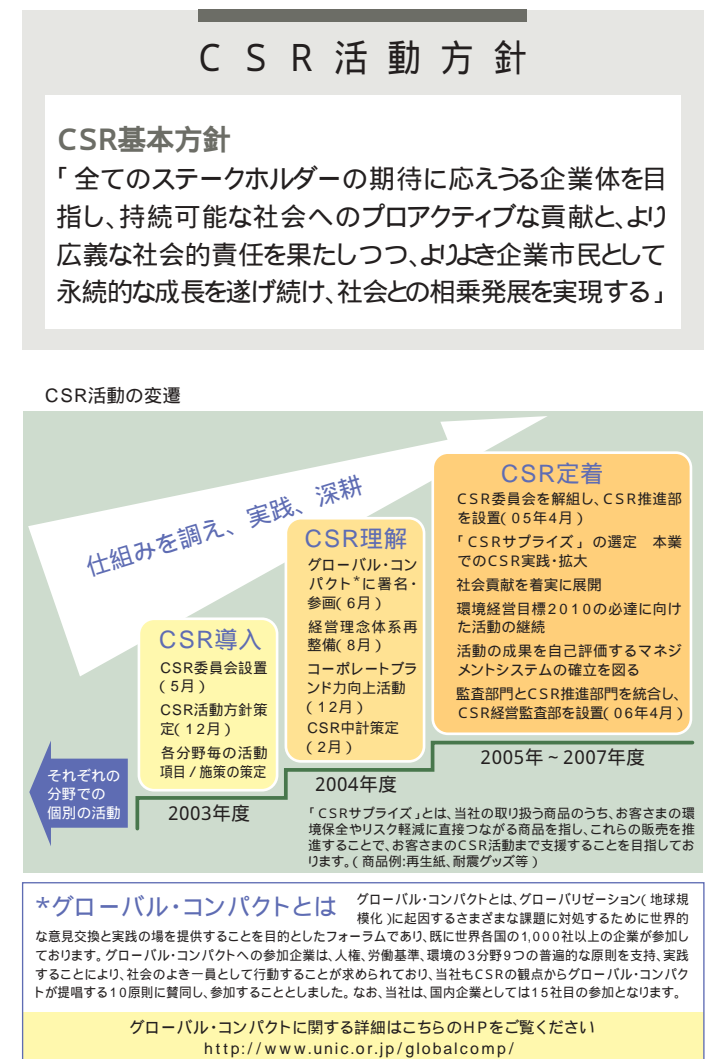
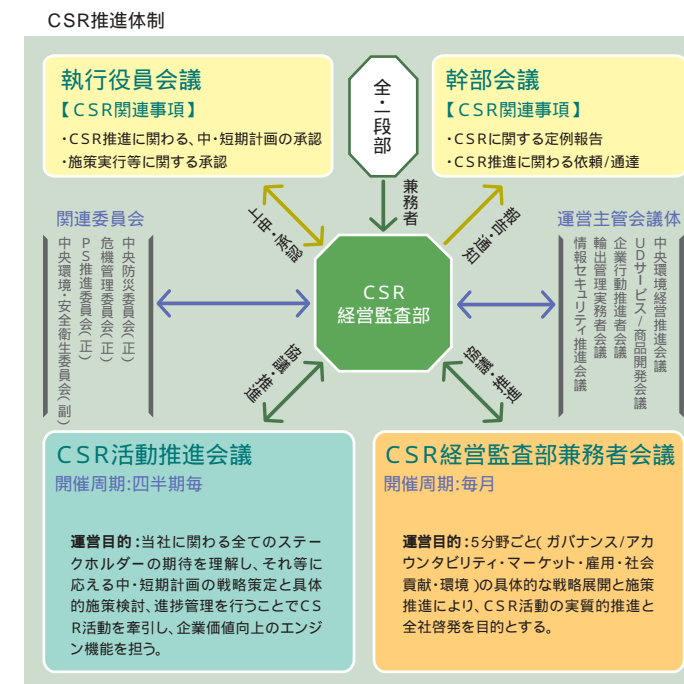
企業行動憲章

# CSRマネジメントフレーム

## CSR活動への取り組み

当社では、2003年5月に「CSR委員会」を設置、同年12月にCSR活動方針を策定し、CSR活動を展開しております。2005年4月には、CSR推進体制をさらに強化するために、CSR委員会を発展的に改組し、「CSR推進部」を設立しました。これによって、CSR要素を統合したマネジメントで全社をリードアップすることが可能になり、計画的、継続的に社会的使命を果たしていく体制が整いました。

2006年4月より「CSR経営監査部」に組織変更いたしました。



CSRのマネジメントフレームとして、MS-SRI Index の選定プロセスを活用しており、5つの分野(ガバナンス/アカウンタビリティ、雇用、環境、社会、マーケット)でCSR改善サイクルを回しています。

## マネジメントフレーム



## MS-SRIにおける評価結果

	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度
総合評価	B	A	A	A
ガバナンス/アカウンタビリティ	A	A+	A+	A <sup>(1)</sup>
マーケット	A	A+	A	A+
雇用	B	A	A	A
社会貢献	B	A	A	A
環境	B	A	A+	A <sup>(2)</sup>

1:ガバナンス/アカウンタビリティの分野では、グループ全体での取組みの強化を期待されています。  
2:環境の分野では、環境報告における第三者評価の未実施を指摘されています。

# ガバナンス体制

## コーポレートガバナンス体制

当社は、取締役会および監査役会を設置しております。

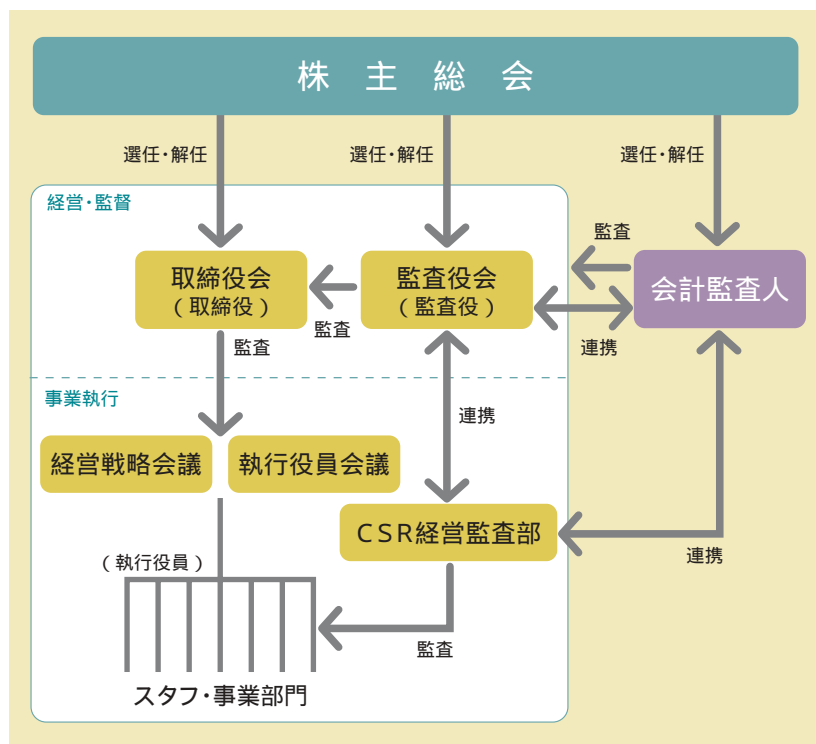
2001年より執行役員制度を導入し、取締役会が選任した執行役員が業務執行を行い、取締役会および監査役がこれを監督・監視するという経営管理体制を構築することにより、意思決定の迅速化および取締役会の監督、監視機能の強化を図っています。

取締役会は、社外取締役2名を含む6名で構成され、毎月1回の定時開催に加え、必要に応じて臨時に開催し、機動的な意思決定を行っています。なお、取締役の経営責任の明確化を図るため、2004年6月から取締役の任期を1年に短縮しています。

監査役は、常勤監査役2名および社外監査役2名をおき、原則として隔月1回、監査役会を開いています。

当社では、CSR経営監査部が、全従業員の遂行業務を対象に、社内規程の遵守状況、管理システムや事業活動全般の妥当性・効率性などについて内部監査を実施しており、監査役は、重要な会議への出席、取締役等に対する営業報告の要求などの方法により、会計監査および取締役等の業務執行について適法性の監査を実施しています。

また、会計監査については、新日本監査法人を選任しています。



## 内部統制システムの整備の状況

当社では、会社法第362条第5項に基づき、取締役会において「内部統制システムの整備に関する基本方針」を決定し、この基本方針に従って内部統制システムを整備しています。

### 内部統制システムの整備に関する基本方針

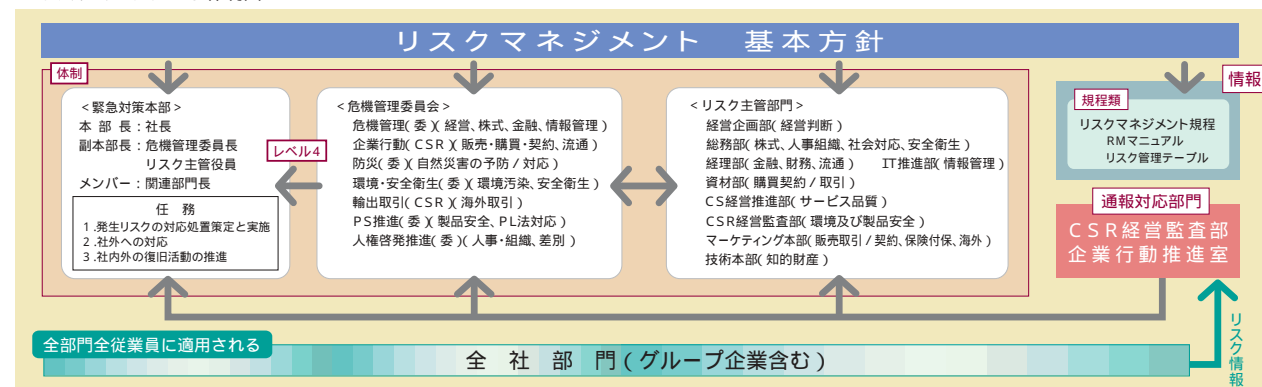
当社は会社法第362条第5項に基づき、同条第4項第6号ならびに会社法施行規則第100条第1項および第3項に定める体制(内部統制システム)の整備に関する基本方針を以下の通り定め、この基本方針に基づき当社の業務の適正を確保するとともに、社会経済情勢その他環境の変化に応じて普段の見直しを行い、その改善・充実を図るものとする。

1. 取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制
2. 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制
3. 損失の危機の管理に関する規程その他の体制
4. 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
5. 株式会社ならびにその親会社および子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制
6. 監査役がその職務を補助する使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する体制および当該使用人の取締役からの独立性に関する事項
7. 取締役および使用人が監査役に報告するための体制その他の監査役への報告に関する体制
8. その他監査役が効率的に行われることを確保するための体制

## リスクマネジメント体制の整備の状況

当社は、「リスクの発生をできるだけ防止する」、「リスクが発生した場合は速やかに適切な対応をとる」との基本方針のもと、全社リスク管理を統括する「危機管理委員会」に情報が伝わり、「危機管理委員会」を中心とした全社的な対応が取れる体制を整備しています。なお、その他にリスク管理に関する委員会として、「中央防災委員会」、「中央環境・安全衛生委員会」、「PS(Products・Safety:製品安全)推進委員会」を組織しています。

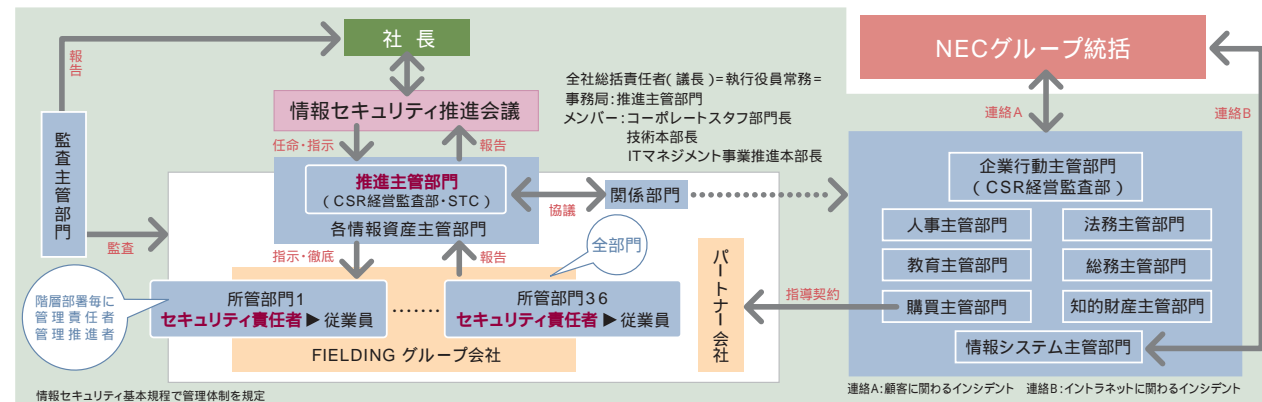
リスクマネジメント体制図



## 情報セキュリティへの取組み

お客さま情報システムの保守を業務とし、お客さまの情報資産をお預かりすることが多い当社は、情報セキュリティを特に重要なリスクととらえています。情報セキュリティ事故を発生させないため、「情報セキュリティ管理体制」を整備し、全社を挙げて情報セキュリティ対策に取り組んでいます。情報セキュリティ対策の一環として、当社では、役員および全従業員が毎年1回「情報セキュリティ教育」を受講しています。

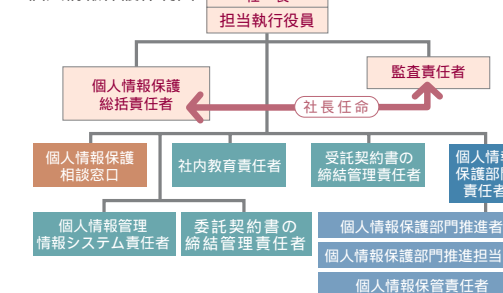
情報セキュリティ管理体制図



## 個人情報保護への取組み

2005年4月からの個人情報保護法の施行に対応するため、当社では個人情報保護の管理体制を整備し、個人情報の保護に努めています。

個人情報保護体制図



当社は、2002年9月に財団法人日本情報処理開発協会よりJISQ 15001 適合の認定を受け、「プライバシーマーク」を取得しております。

# 企業倫理推進体制

## 企業倫理・コンプライアンスへの取り組み

当社では、企業倫理およびコンプライアンスをはじめとする企業行動に対する価値観を全社で共有するため、会社としてあるべき企業行動を示す「NECフィールドイング企業行動憲章」および役員、従業員一人ひとりのあり方を示す「NECフィールドイング行動規範」を1999年5月に制定しました。

以来、CSR(企業の社会的責任)への取り組みに関する社会の関心の高まりやリスク管理強化の必要性増大といった外部環境の変化をふまえ、また親会社であるNECの取り組みと歩調をあわせながら、必要な改訂を行い現在に至っています。

## 企業行動憲章

NECフィールドイングは、健全な事業活動をとおして収益性を高め、活力ある発展と持続可能な社会の創造に向け積極的に活動します。

そのためには、関係法令の遵守はもちろんのこと、良き企業市民として社会的責任を果たし、お客さま、株主・投資家の皆さま、取引先、地域社会、従業員をはじめとした関係者の期待に応え、企業価値を高めつつ社会との相乗発展を目指すことが重要だと認識しています。

### 一、お客さまの満足

有用で信頼性の高い商品やサービスを、安全に十分配慮して開発、提供し、お客さま価値を高めることで、お客さまの満足と信頼を獲得します。

### 一、新しい技術への挑戦

創造的な技術開発に挑戦し、新事業領域の開拓を行い、価値ある商品、サービスを提供します。

### 一、公正な企業活動

公正、透明、自由な競争を行います。また、政治、行政との健全かつ正常な関係を保ちます。

### 一、情報発信・コミュニケーション

正確で十分な企業情報をわかりやすく適時かつ適正に発信し、企業活動の透明性を高めます。また、広く社会とのコミュニケーションを行い、互いの協調と相乗発展に努めます。

### 一、環境経営の実践

地球環境への負荷を低減し、持続可能な社会づくりに貢献します。

### 一、地域社会との調和

国際ルールや法律・法令はもとより、国や地域の文化・慣習を尊重し、その発展に貢献する経営を行います。

### 一、社会貢献活動

会社も社員も社会の一員であることを深く自覚し、良き企業市民として積極的に社会貢献活動を行います。

### 一、人権尊重

あらゆる企業活動の場面において人権を尊重し、差別的取扱い、児童労働、強制労働を認めません。

### 一、従業員の尊重

従業員の多様性、人格および個性を尊重します。また、能力を十分に発揮でき、生き活きと働ける環境を実現します。

### 一、知的資産・個人情報の管理

知的資産や個人情報の価値を認識し、適正な管理を実行します。

## 行動規範

「NECフィールドイング行動規範」は、主に企業倫理およびコンプライアンスから、役員、従業員一人ひとりのあり方を示したもので、役員・従業員一人ひとりが業務遂行上で意思決定を行う際に、責任ある判断を行うための「よりどころ」になるものです。

### 総則

1. この規範の趣旨および適用範囲
2. 基本姿勢
3. 規範遵守の責任
4. フィールドイングヘルプライン

### 社会との関係

1. 社会的秩序の遵守
2. 環境経営
3. 寄付行為
4. 政治資金
5. 反社会的行為への関与の禁止

### お客さま、取引先、競争会社等との関係

1. 製品、サービスの安全性
2. 自由な競争および公正な取引
3. 購入先・協力先との取引に関する方針
4. 販売パートナーとの取引に関する方針

5. 接待・贈答等に関する方針
6. 輸出入関連法規の遵守
7. 宣伝・広告等に関する方針

### 株主・投資家の皆さまとの関係

1. 企業情報の発信
2. インサイダー取引の禁止

### 会社財産・情報の管理

1. 会社財産の管理および適正使用
2. 秘密情報の取扱
3. 知的財産権の保護と活用

### 運用体制

1. 運用体制
2. 子会社への適用
3. 照会先

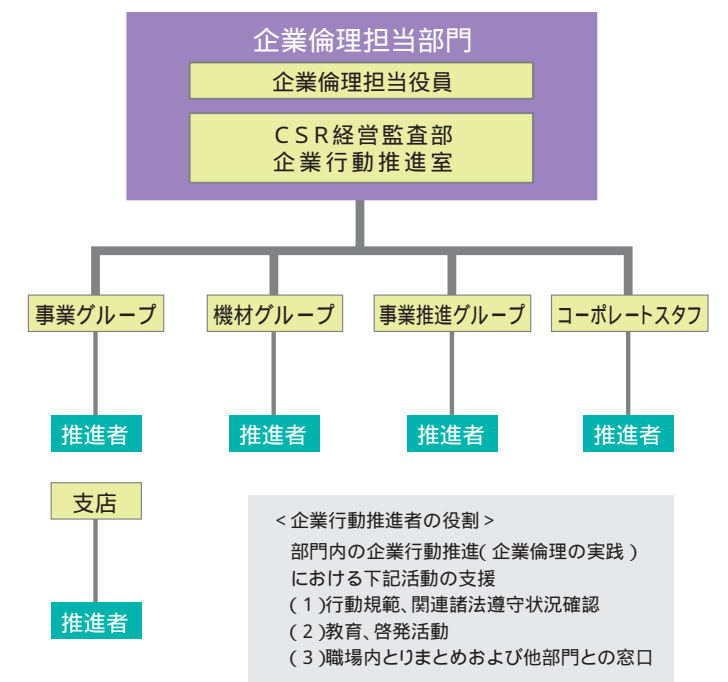
## 企業行動推進体制

当社では、CSR経営監査部を中心に、全国にある支店のレベルにまで「企業行動推進者」を任命し、企業倫理の全従業員への浸透、徹底を図っています。

また、各種コンプライアンス教育を全従業員に対して実施し、繰り返しリフレッシュ教育を開催することにより、意識の定着を図っています。

その他、企業倫理違反事故防止のため、フィールドイングヘルプラインを設置し、行動規範に違反する行為、または違反する恐れがある行為の通報を受け付けています。

このヘルプラインは当社の従業員のみならず、関係会社および取引会社の従業員も利用できます。



# アカウンタビリティ

## 情報開示基本方針

投資価値判断に影響を与える当社の事業活動や、重要な業務執行・意思決定事項に関する情報を、継続して適時・的確・公平に株主・投資家の皆さまに対して提供することに努めます。

- 1 株主・投資家の皆さまが自ら株式所有の意思決定(投資判断)を行うために必要と思われる当社の経営実態に関する情報を提供いたします。
- 2 将来の方向性に関する開示に際しては、その予測が未達となる可能性の要因を特定した注意喚起の文言(セーフハーバー・ステートメント)を併記して開示いたします。

## 情報開示の方法

東京証券取引所が適時開示規則に定める重要事実の開示は、同規則に従い、東京証券取引所の提供する「TDnetシステム」への登録、さらに東証内記者クラブ「兜倶楽部」を通じて報道機関に公表を行います。

## 自発的開示について

法的開示基準要件には該当しないが、当社の事業運営に係る情報で、株主・投資家の投資判断に影響を与えると認められる情報、および当社の理解促進に役立つ情報については、積極的に開示を行います。

## ホームページへの掲載

重要事実の法的開示および自発的開示情報は、公表後速やかに当社ホームページ上に掲載を行い、広く公開してまいります。情報開示の方法のひとつとしてIRホームページを開設し、速やかにかつ広く情報を公開するように努めています。

当サイトは、大和インベスターリレーションズ株式会社選定「インターネットIR(投資家向け広報)サイトの優秀企業255社」に選ばれました。



当社IRホームページ(トップページ)  
【URL】:http://www.fielding.co.jp/ir/index.html



「インターネットIR(投資家向け広報)サイトの優秀企業255社」受賞

## 2005年度実績

当社では、個人投資家や海外投資家向けに情報開示のための説明会を積極的に実施しています。

### 2005年度活動実績

月	活動内容	開催地	参加者
4月	決算発表・説明会	東京	参加者:70名
6月	個人投資家説明会	名古屋	参加者:388名
	株主総会	東京	参加者:49名
	第49期事業報告書発行	-	-
	会社施設見学会	中河原技術センター	参加者:6名
7月	個人投資家説明会	福岡	参加者:100名
9月	北米海外IR	NY / ボストン	参加者:16名
10月	アニュアルレポート2005発行	-	-
	中間決算発表・説明会	東京	参加者:58名
12月	第50期事業報告書発行	-	-
	アジア海外IR	香港 / シンガポール	参加者:8名
3月	会社施設見学会	中河原技術センター	参加者:10名



決算発表・説明会



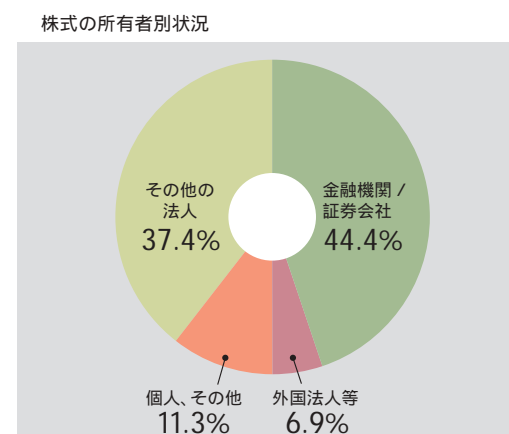
個人投資家説明会(福岡)

## 配当政策

当社は急激な事業変化への的確な対応と競争力の強化に努め、企業価値を高めることによって、株主各位への利益還元を図ってきたいと考えています。そのために、安定的な経営基盤を確立し、将来の事業拡大のための財務体質強化と内部留保資金の充実を図りつつ、株主各位に対する安定的かつ業績に応じた配当を実施することとしています。この方針に基づき、第50期の利益配当については、1株当たり15円とし、中間配当金の1株当たり15円と合わせて30円といたしました。この結果、第50期の配当性向は27.63%となります。第50期の内部留保資金の用途につきましては、財務体質の一層の強化と将来にわたる当社コアコンピタンス(展開力、技術力、ナレッジマネジメント力)強化や、運用サポート、IT / ネットワーク統合領域、ソフトサポートなどの高成長・高収益領域や協業などの事業拡大に向けた投資を実施する予定です。

## 株式の所有者別状況

2006年3月末現在、当社の株主数は9,266人であり、所有株式数の割合は、右図のようになっています。



# ! " # \$ % & ' ( )

## NECフィールドイングの目指すCS

「フィールドイング活動」を通して  
お客様の「安心と喜び」を実現することです。

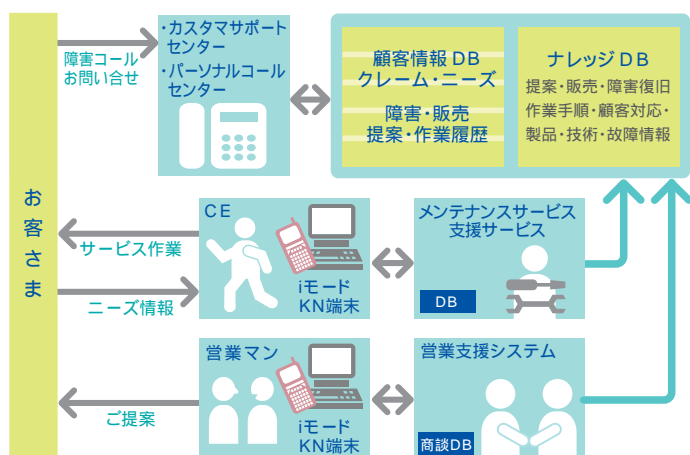
### NECフィールドイングが考えるCSとは

私たちの事業の源泉は、「お客様先における現場の活動(フィールドワーク)」です。すなわち、お客様がお使いのIT資産の活用にお応えするフィールドイング活動を通して、お客様に心強い専門家として信頼され、お客様の課題を解決するためのクルーとして、常にお客様の傍らにいて活動していく存在でありたいと願っています。そのためには、お客様一人ひとりに「NECフィールドイングは安心である」と思ってもらえるサービスをご提供することだと考えています。

フィールドイング活動とは、情報関連領域において、お客様の活躍現場で、お客様IT資産の快適運用と最適活用を実現すると共に、お客様のニーズを先取りしてさまざまなサービスを創出し、提供することです。

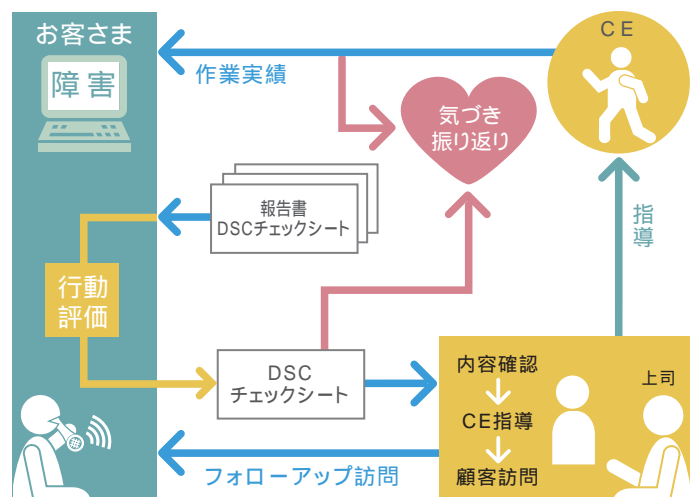
### お客様のニーズにお応えする提案活動

当社には、お客様となんらかの形で接する機会が年間400万回もあります。ここで、お客様からいただくご意見・ご要望などの情報は当社の貴重な財産であり、お客様に気持ちよく・安心してサービスをご利用いただくための情報です。これらの蓄積されたお客様情報を活用し、安定稼働やシステム効率性などについて気がついたことについて当社CEや営業マンがご提案する活動を実施しています。



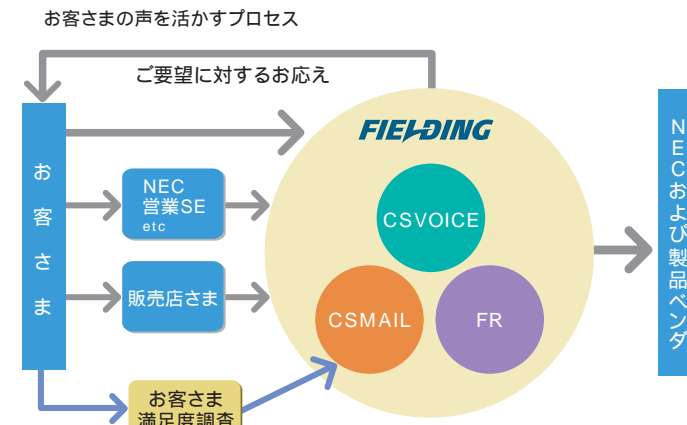
### DSC(Do See Check)活動

作業の振り返りによる気づきと、お客様からの行動評価フィードバックにより自分の行動を見直すDSC活動。お客様へ「フィールドイングは安心である」と感じていただくためには、お客様の状況に合わせた的確な作業の実施と適切な報告が重要だと考えています。そのために、フィールドイングでは保守活動で対応したCE一人ひとりが自らの行動やお客様へ報告した内容を振り返り、お客様の期待に応えることができたかを把握し、その改善を進めるDSC(Do See Check)活動を展開しています。お客様にはお手数をお掛けいたしますが、CEの対応や報告の改善に向けての活動であることをご理解いただき、ご協力のほどよろしくお願いいたします。



## お客様の声を活かすプロセス

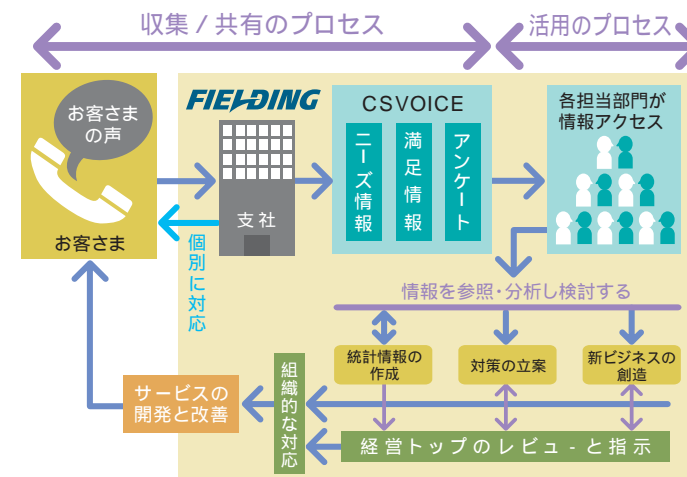
当社によせられる「お客様の声」にはいろいろなルートで入ってくるものがあります。それらはいずれも私たちの「フィールドイング活動」を通してよせられる声であり、大切なものです。当社ではこれらの声をさまざまなツールを使って社内を展開してさまざまな改善に取り組んでいます。



CSVOICE: 管理者によるお客様巡回訪問や通常のお客様対応で得られたご要望・ご指摘事項などを登録  
CSMAIL: お客様に対する保守的対応上のご不満あるいはご不満が予想される情報を登録  
FR(Field Request): お客様先での保守作業などで得られた製品・サービスのいろいろな改善点を登録

### お客様の声に応えるCSVOICE

CSVOICEは当社の中でも、最も太いお客様からの声の情報パイプです。管理者によるお客様巡回訪問や通常のCEによるお客様対応より得られる、お客様からのご要望・ご指摘事項などが登録されます。CSVOICEに登録された情報は、CS推進部で一次解析され各種問題点に分類整理されそれぞれの関連部門へ配信されます。そこで、ご要望・ご指摘事項に対する具体的な対応方法が決定され対応が行われます。これらの情報は全社で閲覧できるため事例検索などで検索して水平展開されます。



お客様からいただいた、貴重なご意見は社内でも共有して改善に取り組んでいます

### ~お客様の声具体例~

**現場からの声:** 前回の訪問時にあるお客様からFANlessPC( FANのないIPC )がないかという問い合わせがありました。メーカー製では今のところないという回答をいたしました。粉末スプーンなどが作られる工場の中で使用するため、FANがあると中に粉が蓄積して障害が多発することでした。何かいい方法や製品がないか引き続き調べさせていただきます。という事でご了承いただきました。

**技術部門からの回答:** パソコンの大手ベンダの一般向けPCには、現在FANless製品はありません( 海外の小さなベンダにはあり、輸入している商社もあるようですが、一般用途のレベルではないと思います )。ただし、防塵 / 防滴を売り出したFANlessの堅牢ノートの製品群があります。立ち上がりが早かったのは他社PCですが、NECもFCでFC-NOTEブランドで出しています。( FC-NOTEの先行商品は販売中止になりましたが、近く後継機が出荷される予定です ) 粉ということですので、それに対する耐性がどうかは別に確認が必要と思います。