

# お客様

お客様のニーズに応える技術開発、ものづくりを推進し、安全・安心で品質の高い製品・サービスを「総力を挙げて」提供するとともに、お客様には誠実に対応し、その声を製品・サービスの改良に反映することでお客様満足の実現に取り組んでいます。

## お客様満足の向上

### お客様サポート・サービス体制の強化

すべての製品・サービスについて業界最高水準の品質確保を旨とする「品質方針」を定め、全社横断の組織体制で品質向上活動を推進しています。毎年「高信頼性活動方針」を策定し、商品企画から販売・サービスに至るあらゆる段階で総力を挙げて品質向上に取り組んでいます。

事業セグメントによりお客様が異なることから、セグメントごとにサービス部門があり、お客様に満足いただける体制を確保するために、グローバルなサービス体制を構築しています。

また、コールセンターを持つパワエレシステム、食品流通では、24時間365日、お客様からのお問い合わせを受け付けています。アフターサービスの枠から事業領域を拡大して、お客様が抱える問題を当社の製品や技術で解決へ導くソリューションサービスを目指すCS推進活動を実施し、お客様満足の向上を推進しています。

### 2018年度の主な取り組み

パワエレシステム	■ タイ拠点における保守対応機種拡大(ガス分析計)によるサポート体制の強化
電子デバイス	■ コールセンターの対応機種拡大によるサポート体制の強化(中国深圳地区)
食品流通	■ クラウド型サービスプラットフォーム構築の推進によるサービス品質の向上(中国)
発電	■ ベトナムを中心としたアジア拠点での営業・技術サービス体制の拡充による更新サービスの充実

## お取引先様

お取引先様との公平・公正な取引を通じてより良きパートナーシップを築くとともに、お取引先様とともに持続可能な社会を支えるサプライチェーンの構築に向けた調達活動を推進しています。国内外の法令に則った公平・公正な取引に努めるとともに、社会・環境的側面などの持続可能性に配慮した調達活動に取り組んでいます。

## 持続可能な社会を支えるサプライチェーン構築

### 公平・公正な調達

富士電機は、調達関連法令を遵守した公平・公正な取引を徹底します。

本社ならびに国内各事業所の調達責任部門は、調達業務の定期点検や遵法教育を実施して遵法の徹底に努めており、海外関係会社の調達部門も、各国の法令に準拠した調達関連の規程・基準の整備に取り組んでいます。

また、資材調達などの業務に関し、お取引先様からの通報を受け付ける「パートナー・ホットライン」をウェブサイトを設置し、法令違反行為、倫理違反行為の未然防止や早期発見をするとともに、お取引先様からのご意見を受け止め、信頼のある取引関係の構築を進めています。

 取り組みの詳細な情報は当社ウェブサイトで公開しています。  
<https://www.fujielectric.co.jp/about/csr/social/index.html>

## お取引先様と進める社会的責任

お取引先様とともに「企業の社会的責任」を果すことにより、「社会的存在価値の高い企業」を目指すことが重要と考え、サプライチェーンにおけるコンプライアンス違反や、人権侵害の未然防止、紛争鉱物への対応の取り組みを推進しています。また、地球環境保護の観点に立ち、グリーン調達への対応を積極的に進めています。

さらに、CSR調達推進の一環として「CSR調査アンケート」を実施しています。アンケートの結果、2018年は早急に改善

が必要な課題のあるお取引先様がないことを確認しましたが、より実態を把握するため、アンケート内容およびフィードバック方法の見直しを図り、調査を実施する予定です。

### 2018年度の主な取り組み

- CSR調査アンケート実施(国内取引額80%を占める上位500社)
- お取引先様向け調達方針説明会の開催(各工場・事業所)
- 調達関連遵法教育の実施(巡回32拠点・受講者1,045名)

## 株主・投資家

株主・投資家等との信頼関係を維持・発展させるため、法令または当社が上場している証券取引所の規則により開示が要求される情報にとどまらず、株主・投資家等に有用な情報を、適時、公平、公正に提供するとともに、経営トップ自ら株主・投資家等との対話活動を積極的かつ誠実にを行います。

## 株主・投資家との建設的な対話

### 適時、公平、公正な情報開示

富士電機は、株主・投資家の皆様の正しい理解と信頼を得るために、法令または当社が上場している証券取引所の規則により情報が要求される情報、もしくは金融庁が定めるフェア・ディスクロージャー・ルールに則り、株主・投資家の投資判断に重要な影響を及ぼす情報を開示しています。

また多数の株主・投資家等からご質問いただく事項など、株主・投資家等に有用であると当社が判断した経営・財務情報や、社会・環境的側面に係る非財務情報についても、積極的に提供します。

これらの情報は、当社ウェブサイトにて速やかに公開します。

### 株主・投資家との対話活動の充実

株主・投資家の皆様との対話を重視したIR活動を推進し、双方向のコミュニケーションの充実にも力を入れて取り組んでいます。対話において把握した意見などは、必要に応じて、会議体での報告やレポートの配布などにより、取締役・経営陣および関係部門へフィードバックし、情報の共有・活用を図ります。

### 2018年度の主な取り組み

アナリスト・機関投資家向け	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 決算説明会 4回</li> <li>■ 経営計画説明会 1回</li> <li>■ 事業戦略説明会 1回</li> <li>■ 工場見学会 2回</li> </ul>
個人株主・投資家向け	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 株主向け工場視察会:4工場 (鈴鹿、東京、神戸、千葉)</li> <li>■ 富士電機システムソリューション展 (工場視察会・システムソリューション展の参加者数:498名)</li> </ul>

### 外部からの評価

社会的責任に優れた企業として、下記SRI(社会的責任投資)インデックスの構成銘柄に選定されています。

