

# CSRLレポート2011





## 会社概要 (2011年3月31日現在)

商号 ヤマハ株式会社  
 本社 〒430-8650 静岡県浜松市中区中沢町10番1号  
 創業 1887年(明治20年)  
 設立 1897年(明治30年)10月12日  
 代表者 代表取締役社長 梅村 充

資本金 285億34百万円  
 従業員数 連結:26,816人  
 単体:4,965人  
 ヤマハグループ 連結子会社 78社(海外含む)  
 持分法適用会社 1社

## 事業セグメント

### 楽器事業

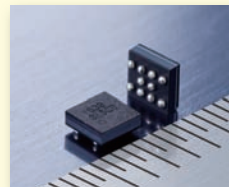
楽器、設備音響機器などの製造・販売をはじめ、音楽教室の運営、音楽ソフトの制作、コンテンツ配信などの事業を展開しています。



### 電子部品事業

携帯電話、ホームシアター用AVアンプ、通信機器、アミューズメント機器向けの半導体を製造・販売しています。

※電子金属事業は2007年11月30日に事業譲渡。これに伴い、2008年度よりセグメント名称を電子部品事業に変更しました。



### AV・IT事業

AVアンプ・レシーバー、スピーカーシステム、デジタル・サウンド・プロジェクター™をはじめとするAV(オーディオ・ビジュアル)機器、業務用通信カラオケ機器、ルーター、会議システムを製造・販売しています。



### その他の事業

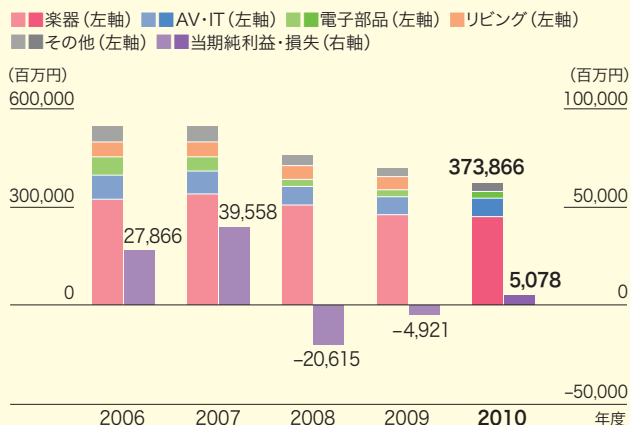
ゴルフ用品事業、自動車用内装部品事業、FA事業、レクリエーション事業を行っています。

※レクリエーション4施設は、2007年10月1日に事業譲渡。これに伴い、レクリエーション事業は2008年度より、その他の事業に含めています。

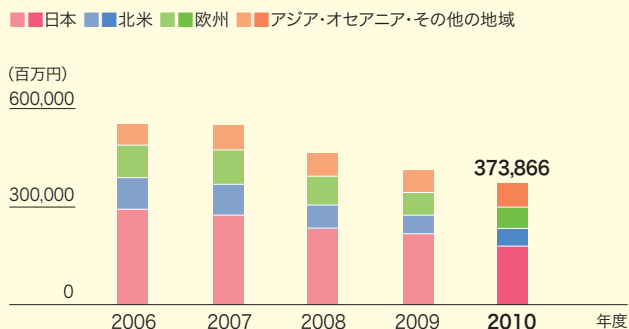


## 主要財務指標の推移(連結)

### セグメント別売上高と当期純利益(損失)



### 地域別売上高



## 当社・ヤマハ(株)とヤマハ発動機(株)およびヤマハリビングテック(株)との関係

オートバイ、マリン製品、スノーモビルなどを製造・販売しているヤマハ発動機(株)は、1955年に当社・ヤマハ(株)から分離独立した企業で、本レポートの対象組織に含めていません。ヤマハ発動機(株)は、以前は当社の持分法適用会社でしたが、2007年5月に両社の資本関係を見直し、持分法適用会社から外しました。

また、システムキッチンやシステムバスルームなどの住宅設備機器を製造・販売しているヤマハリビングテック(株)は、2010年3月31日付で連結対象から外れたため、2010年度以降の内容には含まれておりません。

なお、3社は共通の「ヤマハ」ブランドのもと、それぞれの事業分野でブランド価値向上の取り組みを推進しつつ、社会的な使命と責任をグローバルに果たしていきます。



## 編集方針

ヤマハグループでは、CSRに対するビジョンや取り組みを幅広いステークホルダーの皆様へ明確にお伝えすることを目的として、「CSRレポート」を発行しています。2000年の刊行以来、皆様との日々の対話をベースに、関心の高い内容を優先的に掲載するよう努めています。また、2009年よりレポートの体裁を見直し、詳細な情報および各種データを掲載したウェブでの報告と、要点をコンパクトに読みやすくまとめた冊子での報告（本冊子）の二本立てとしています。なお、作成にあたっては、環境省の「環境報告書ガイドライン（2007年版）」およびGlobal Reporting Initiative (GRI)の「持続可能性ガイドライン（第3版）」を参考にしています。

### 報告対象組織

ヤマハ（株）では、報告対象組織を、できる限り連結財務会計の集計範囲に近づけていく考えです。今回のレポートでは、環境保全活動の報告についてはISO14001認証を取得している24事業所（合計従業員数22,668人は連結従業員の85%）を対象としています。環境保全活動・社会貢献活動以外の報告については、ヤマハ（株）を主な対象とし、項目によってグループ企業の活動も報告しています。今後、グループ企業の報告を拡充していきます。

### ウェブでの報告について

ウェブでの報告はこちらからご覧いただけます。

<http://www.yamaha.co.jp/about/csr/>



### 環境パフォーマンスデータについて

本レポートに記載した以外の内容を含む環境パフォーマンスデータは、ウェブサイトで公開しています。

<http://www.yamaha.co.jp/about/csr/environment/data/>



### 報告対象期間

2010年4月1日～2011年3月31日

※ 本レポートでは、上記期間を「2010年度」と表記しています。

※ 一部に、2010年度以前からの取り組みや、2011年4月以降の情報を記載しています。

### 次回発行予定

次回発行は2012年9月の予定です。

## 目次

事業情報	1
編集方針/目次	2
トップコミットメント	3
東日本大震災に関するヤマハグループの状況	5
CSRマネジメント/ヤマハグループCSR方針	6



### 音・音楽文化の普及と発展への貢献

7

「音楽教室事業」の推進

音楽に取り組む人々への支援

ユニバーサルデザインの推進

お客様満足の追求

音技術によるソリューション提案



### 健全な地球環境維持への貢献

12

従業員一人ひとりのエコ活動

環境マネジメント

生産工程での環境負荷低減

製品における環境配慮

森林・生物多様性の保全



### より良い社会づくりへの貢献

15

地域社会への貢献

次世代育成の支援

福祉への取り組み



### より良い商品・サービスを提供できる企業風土づくり

17

ワークライフバランスの推進

技能伝承の推進

商品・サービスの品質マネジメント



### 透明性の高い経営・取引先との相互理解

19

公平でタイムリーな情報開示

コーポレート・ガバナンスの強化

取引先との相互理解



第三者意見	21
第三者意見を受けて/ウェブサイトのご案内	22

## 事業を通じて 音楽文化の発展と豊かな社会づくりに貢献します



### 東日本大震災を受けて

東日本大震災によって被災された方々に、心からお見舞い申し上げます。

ヤマハグループとして、義援金や物資などの支援やチャリティコンサートなどの活動とともに、被災地にある楽器販売店などと協働しながら被災地の再生支援を今後も継続してまいります。また、坂本龍一氏を发起人とする「School Music Revival こどもの音楽再生基金」に参画し、楽器業界の一員として子どもたちへの支援に取り組み、被災地の方々が一日も早く笑顔を取り戻されるよう心から祈念いたします。

### ヤマハグループのCSR

ヤマハグループは、音・音楽を原点とする事業活動を通じて、企業目的である「感動を・ともに・創る」の実現をめざし、グループの経営理念である「顧客主義・高品質主義に立った経営」「健全かつ透明な経営」「人重

視の経営」「社会と調和した経営」に沿った企業活動をCSR経営と位置づけております。

2010年度を初年度とする中期経営計画「Yamaha Management Plan 125 (YMP125)」では、2012年の創業125周年に向けて成長への基盤を築くことをめざして「信頼と憧れのブランドになる」こと、「音・音楽をコアとする」こと、「モノとコトの両輪で成長する」ことを目標に掲げました。これらを達成していくには、健全かつ透明で誠実なCSR経営を実践することで、ステークホルダーとの信頼関係を深めていくことが必須であると考えます。

ヤマハグループが展開するCSR経営の特徴は、事業を通じて音楽文化の発展と豊かな社会づくりに貢献することであると考えております。この考え方を取りまとめた「ヤマハグループCSR方針」を2010年2月に制定いたしました。ヤマハが持つ強みを活かして、音楽を楽しむすべてのお客様のご期待に応える幅広い製品や

サービスを提供し続けることで、世界の音楽文化の発展と心豊かな暮らしを支える社会づくりに貢献してまいります。

同時に、ヤマハがグローバルに事業を展開する上では、それぞれの地域社会が抱える課題や、地球温暖化・生物多様性といった地球規模の課題の解決にも貢献していくことが重要です。こうした認識のもと、2011年6月には、国連が提唱するCSRの基本原則であるグローバル・コンパクトの主旨に賛同し署名いたしました。今後はCSR方針に加えてグローバル・コンパクトの10原則を基盤とし、地域社会の文化・教育発展への取り組み、また、資源の効率的活用や環境負荷低減を追求した製品の開発・生産、さらには木材を使った製品を製造する企業として森林の再生支援など、ヤマハグループならではの活動に重点をおいて社会的課題への取り組みを継続的に推進してまいります。

## CSRレポート2011の発行にあたって

ヤマハグループのCSRレポートは、主な活動を簡潔にまとめた冊子版と、各種活動の基盤となる政策や制度、環境パフォーマンスデータやその他の基礎情報を含むウェブ版の二本立てとしております。

2011年度の冊子版は「ヤマハグループCSR方針」に掲げた5指針に沿って構成しました。それぞれの指針に関わる取り組みを日々どのように進めているのかをわかりやすく報告するために、各取り組みの担当者の声も併せて記載しています。

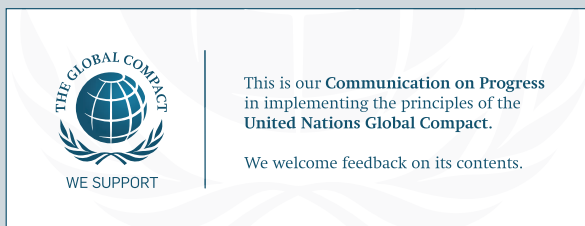
何とぞご一読の上、率直なご意見・ご要望などお寄せくださいますようお願い申し上げます。

ヤマハ株式会社  
代表取締役社長

梅村 充

## 国連グローバル・コンパクト

グローバル・コンパクトとは、1999年に国連事務総長が提唱した「人権」「労働基準」「環境」「腐敗防止」の4分野にわたる10の自主行動原則であり、賛同する企業は、自社の影響の及ぶ範囲で10原則を遵守することをトップ自らが宣言し、その実現に向けて努力し続けます。



### 国連グローバル・コンパクトの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的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。



# 東日本大震災に関するヤマハグループの状況

2011年3月11日に発生した東日本大震災により被災された皆様には、心よりお見舞い申し上げます。ここでは、この震災によるヤマハグループへの影響と対応、被災地への支援、今後の災害対策への取り組みについてご報告します。

## 地震発生後の対応と被災状況

ヤマハグループでは、地震発生直後より本社に災害対策総本部を立ち上げ、迅速な情報収集と的確な対応に努めました。同時に各地域の災害対策本部において、安全確保、安否確認、被害状況の確認と被害拡大の防止を実施しました。また、本社から被災地に向けて食料品などの災害時備蓄物資を移送・提供しました。なお、当社グループ従業員について人的被害はありませんでした。

## 事業インフラ被害状況と復旧対応

全国の事業所建物・設備について、地震発生日当日から被害状況を確認した結果、東北地方を中心に建物のひび割れなどの被害を確認。これらの建物を含めて、安全確認完了後に立ち入りを再開する手順を踏みました。通信システムなどの情報インフラについては、東北並びに関東地区の事業所の通信網が一時不通となりましたが、3月19日には障害が発生した拠点の約9割が回復、4月10日には復旧が完了しています。

## 事業活動への影響と対応

震災そのものや、その影響による電力供給不安などが事業活動にもたらす影響については、ヤマハ(株)社長を本部長とする「東日本大震災全社対策本部」を2011年4月1日に設置し、詳細な影響把握と必要な対策立案に努めています。

ヤマハグループの国内の主要工場は、埼玉工場並びに400km以上離れた遠州地域にあり、いずれの工場においても生産施設への直接的な被害はありませんでした。部品・材料調達については、調達先ロケーション情報に基づき、地震発生直後に事業部門ごとに調達先対応担当を決め、被災状況の確認を行いました。ピアノなどアコースティック楽器の生産に大きな影響はありませんでしたが、電子楽器やAV機器などの電子部品について調達困難となったものがあり、生産に影響が出ています。

なお、放射能事故を受けての当社製品の安全性確認については、必要に応じ工場出荷時並びに船積み時における線量測定を実施しております。

## 被災地への支援

ヤマハグループでは、国内外のグループ会社による義援金、および特約店を通じた楽器の点検や修理の実施、また音楽教室の復興や各所で行われるチャリティコンサートの支援など、被災地の皆様が一日も早く笑顔を取り戻されるよう、可能な限りの取り組みを行っています。

また、7月からは梅村充社長を発起人代表とし、全国楽器協会が中心となって設置された「こどもの音楽再生基金」を

通して、被災地の幼稚園、小中高校が所有する楽器の点検・修理を開始しました。

## 節電対策

ヤマハグループでは、震災の影響による電力供給不足を踏まえた対応として、事業所における使用電力削減の目標設定と、平日ピーク時の電力削減を目的とした休日シフトを実施しました。

### ●事業所における使用電力削減

東北電力・東京電力管内の契約電力500kW以上の事業所<sup>※1</sup>において、照明の間引きや空調調節などの積極的節電により、7～9月の平日9～20時の最大電力使用量(1時間あたり)を前年比で15%以上削減することを目標としました。なお、同管内の上記以外の事業所については、前述の削減幅に準じた目標設定を行い、ピーク時最大使用電力削減の取り組みを推進しています。

※1 埼玉工場(埼玉県ふじみ野市)、東京事業所(港区)、ヤマハ銀座ビル(中央区)

### ●休日シフトによる平日ピーク時電力削減

中部電力管内の事業所<sup>※2</sup>において、平日ピーク時電力削減のため7～8月の月曜日5日間を休業とし、代替として土曜日並びに祝日の稼働としました。

※2 ヤマハ(株)本社および静岡県西部地区の各工場

## 今後の災害対策への取り組みのポイント

ヤマハグループでは今回の東日本大震災を教訓とし、全社の災害対策の対応の見直しを実施するとともに、特に発生が近いとされている東海大地震エリアである遠州地域の各拠点において、備蓄を含めた体制整備を重点的に行っています。

初動段階については、複数の通信手段の確保や、拠点・組織ごとの連絡体制の見直しを行っています。

また、スタッフ部門を中心に専門対策グループを設置しており、今回の東日本大震災での対応を通して、より効率的なインフラ復旧を行えるよう、手順や方法を整備しています。

津波については、現時点では遠州地域の拠点に深刻な被害はないと予測されていますが<sup>※3</sup>、現在行われている国、県の被害想定の見直しを注視しつつ、対策を検討します。

加えて、沿岸部に居住する従業員については、避難時の家族との行動など、平時から取り決めておくべき事項について周知を行っています。

上記内容の反映を含め、2009年に策定した「BCP<sup>※4</sup>ガイドライン」の継続的見直しにより、ヤマハグループでは従業員のより一層の安全確保とともに、事業継続への影響を最小限に抑えるよう取り組んでいます。

※3 静岡県第3次被害想定による

※4 BCP(Business Continuity Plan)：事業継続計画

5つの方針に沿って  
グループとしてのCSR活動の推進に務めています。

ヤマハグループCSR方針

— 「感動を・ともに・創る」をめざして —

ヤマハグループは、音、音楽を原点に培った技術と感性で、新たな感動と豊かな文化を世界の人々とともに創りつづけることを企業目的としています。

この企業目的に基づき、企業活動を通じてステークホ

ルダーの皆様の信頼をより確かなものにするとともに、社会の持続的発展に貢献するために、以下に掲げる指針に沿って、CSR活動を推進します。

- 1 音楽を志す人、楽しむ人を幅広く支援し、音・音楽文化の普及と発展に貢献します。…………… p.7
- 2 環境保護、生物多様性維持の意義を理解し、環境負荷の軽減、適正な木材活用と森林保護活動などを推進し、健全な地球環境維持に努めます。…………… p.12
- 3 社会の一員である「企業市民」として、地域社会・文化の発展に資するさまざまな活動に積極的に参加し、よりよい社会づくりに貢献します。…………… p.15
- 4 法律、社会倫理規範を遵守し、働く人々が感性・創造性を十分に発揮できる環境整備に努め、より良い商品・サービスを提供できる企業風土づくりをめざします。…………… p.17
- 5 企業活動を資金面から支えてくださる株主の皆様に対し、経営情報開示と積極的・持続的なコミュニケーションを行い、透明性の高い経営をめざします。また、お取引先様とは、公正かつ透明な取引を基本とし、相互理解を深め、良好な信頼関係の構築に努めます。…………… p.19

ヤマハグループは、経営の基本方針の一つに「企業の社会的責任 (CSR) の重視」を掲げ、品質、CS、調達、環境、広報渉外など、さまざまなテーマについて継続的に取り組んできました。

2010年2月には、CSRに関する考え方を取りまとめ、「ヤマハグループCSR方針」を制定しました。これは、多様なステークホルダーに対して果たしていくべき責任について、企業としての基本姿勢を示したもので、5つの観点から構成されています。ヤマハグループは、このCSR方針をグループ従業員に周知徹底させていくことで、CSR経営を推進していきます。





## 音・音楽文化の普及と発展への貢献

すべての人々に音楽の喜びを――。

ヤマハグループは、音楽文化の普及に向けた事業活動の一環として、「音楽教室事業」を国内外で展開しています。

この音楽教室事業は、ヤマハ音楽振興会がカリキュラムや教材・テキストの開発、指導者の育成などの基盤業務を担い、ヤマハ(株)が運営を担当しています。

幼児・子ども向け教室から大人向けのレッスンまで年齢や目的に合ったカリキュラムを用意し、これまでに国内だけで500万人以上を輩出してきました。

### 「音楽教室事業」の推進

ヤマハグループは、「すべての人が持っている音楽性を育み、自ら音楽をつくり、演奏し、楽しむことのできる能力を育て、その音楽の喜びを広くわかちあう」ことを理念として、音楽教育事業を展開しています。

1954年に東京で幼児向けの音楽教室を開設して以来、半世紀以上にわたって子どもたちの豊かな成長のための音楽教育に取り組み、「総合音楽教育」「適期教育」「グループレッスン」の3つの特長を柱とした独自の教育メソッド「ヤマハ音楽教育システム」を確立・発展させてきました。そのノウハウを活かして現在は、1歳から中学生までの子どもを対象とした「ヤマハ音楽教室」に加え、大人の音楽愛好家・趣味層を対象とした「ヤマハ大人の音楽レッスン」も展開しています。

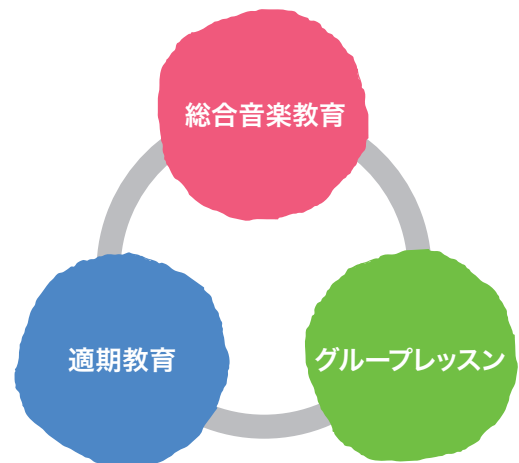


### 3つの特長を柱にして

「ヤマハ音楽教育システム」の3つの特長の1つが、「きく」「うたう」「ひく」「よむ」「つくる」といった要素を総合的にレッスンに盛り込んだ「総合音楽教育」です。これによって子どもたちは、「自分で感じ、自分で表現する」という「音楽を楽しむ力」を身につけていきます。

2つ目の特長は、それぞれの子どもの身体的・精神的な発達に応じて、その時期に最もふさわしい指導を行う「適期教育」です。特に聴覚の発達する幼児期には「きく」ことを重視することで子どもの脳の成長を促し、子どもたちは音楽で自分を表現することへの意欲や興味をふくらませていきます。

3つ目の特長は「グループレッスン」です。仲間との関わりの中で音楽を学ぶことで、より大きな喜びをわかち合うことができ、社会性や協調性が身につくなど、幼児・児童の心を育みながら成長を促すことができます。







## 音楽普及の大切さを自覚し、誇りを持って将来につなげたい

ヤマハ音楽教室は、半世紀前に始まり、今もなお続いている社会貢献度の高い事業です。時代の変化に合わせて改良され今に至っていますが、教育理念、充実したカリキュラム、ヤマハ講師の音楽教育にかける情熱は不変です。私は先輩たちが地道に積み上げてきたこの音楽教室事業を、後輩たちへとつないでいきたいという熱い思いと、その責任を感じています。日本国内では50万人の方がヤマハ音楽教室に通ってくださっている、その重みと音楽普及の大切さを改めて自覚し、誇りと責任感を持って取り組んでいきたいと思います。

ヤマハ(株) 国内営業本部普及企画部 音楽教室企画室 室長 犬飼 英明



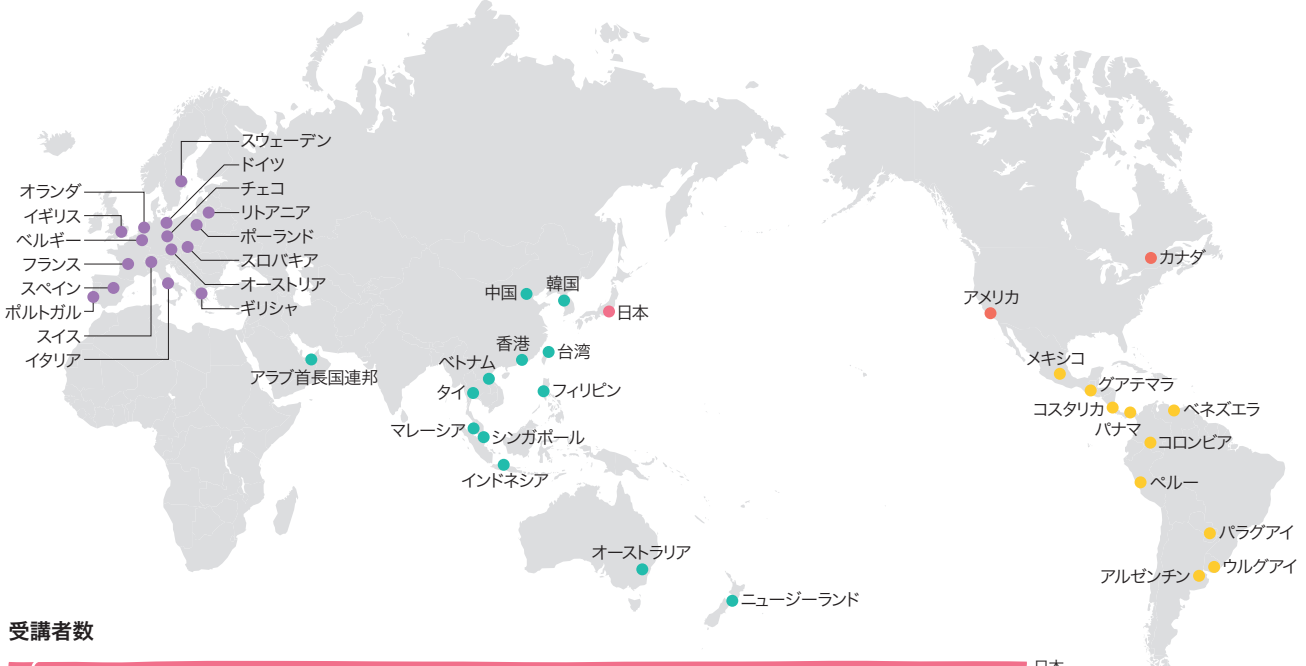
## 世界40以上の国で展開し、全世界で約70万人の生徒が在籍

事業規模は、国内においては約4,300会場、生徒数50万人、講師1万3,000人(いずれも2011年6月現在)を擁する大規模な実践活動へと発展しており、すでに500万人以上の卒業生を送り出しています。

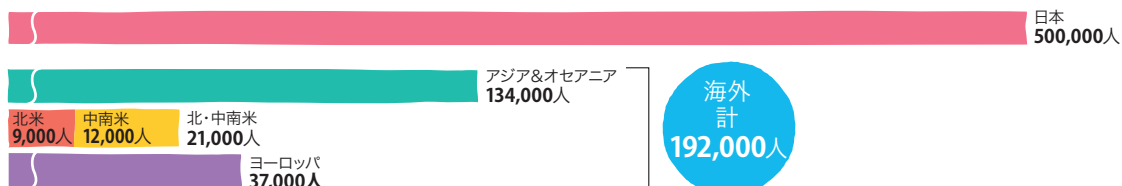
また、海外においても40以上の国と地域で音楽教室を展開し、約20万人の生徒が在籍しています。日本国内と同様の幼児

科を中心とした子どものヤマハ音楽教室と、大人の趣味需要に対応したポピュラーミュージックコースを中心に、それぞれの国・地域の音楽文化の歴史や背景に合わせたコースを設け、ヤマハがめざす世界共通の理念・カリキュラムのもとで音楽教育の普及に取り組んでいます。

音楽教室の実施国(2011年現在)



受講者数





## 音楽に取り組む人々への支援

ヤマハグループは、音楽を学び、また音楽活動を行う人々への支援や、音楽イベントを通じた街づくりへの貢献など、音楽文化の普及と発展につながる活動に取り組んでいます。

### 音楽イベントを通じた街づくり

ヤマハ(株)は、浜松市と共同で「ハママツ・ジャズ・ウィーク」を毎年開催しています。2010年は5月に開催し、ホールやストリートでのコンサートに加え、公開レッスンや楽器の無料体験コーナーなどを実施しました。このほか、(株)ヤマハミュージック大阪は、神戸元町商店街で毎年開催されている「神戸元町ミュージックウィーク」に実行委員として参加しています。このように各地で開催される音楽イベントへの協力を行い、音楽文化の豊かな街づくりを地域と連携して行っています。



ハママツ・ジャズ・ウィーク

神戸元町ミュージックウィーク

### 講習会を通して吹奏楽を普及

ヤマハ楽器音響(上海)では、2010年11月に中国の主要12都市を回り、地域を代表する学校の吹奏楽団を対象に、演奏の講習会を実施。一流講師によるレクチャーが行われ、12都市合計で944人の小中高生が参加しました。



Li Tianchi (李天池) 氏による指導の様子

### アーティストの音楽活動を支援

ヤマハ・ミュージック・ヨーロッパ(YME)では若手ミュージシャンへの演奏機会の提供のほか、アーティストの音楽活動支援を行っています。YMEイベリカ支店では、ダウン症候群のハンディキャップを持ちながらトランペット演奏家としてスペインで活躍するラファエル・カルデロンさんの音楽活動を支援しています。2010年度は、同支店で、カルデロンさんが登場する雑誌広告を制作しました。



フランスのオルセー美術館で若手音楽家に演奏の機会を提供

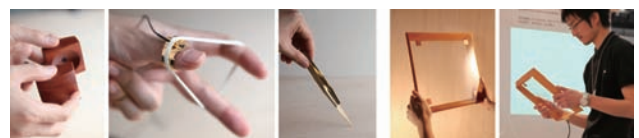


カルデロンさんを起用した雑誌広告

## ユニバーサルデザインの推進

ヤマハ(株)は、誰もが音楽を楽しめる環境づくりをめざし、ユニバーサルデザインの考えに通じた製品・サービスのあり方を検討しています。2010年度は、こうした取り組みの社会への提案として、浜松市で開催された『第3回国際ユニヴァーサルデザイン会議 2010 inはままつ』(2010年10月30日~11月3日)に協賛企業として参加。「music for you, music with all. —音楽をあなたに みんなに 誰にでも」をスローガンとして宣言し、企業展示コーナーにユニバーサルデザイン試作

品を出展しました。ヤマハグループでは、今回の協賛出展を機に、ユニバーサルデザインへの取り組み方を改めて検討し、豊かなコミュニケーションや、多様な人々が快適に共生する社会の実現に音楽を活かしていくための提案を行っていきます。



てのひらの音楽

音窓

## お客様満足度の追求

### ユーザビリティ (使いやすさ) 向上のためのテストを商品開発に導入 (ヤマハ (株) デジタル楽器事業部)

デジタル楽器事業部では、さまざまな機能を持つ楽器製品の操作がお客様にとって使いやすいものとなるように、製品の操作性を評価するユーザビリティテスト※を2004年から商品開発に導入しています。開発部門をはじめ製品・サービスに関わる部門がユーザビリティテストを連携して実施し、問題点をいち早く共有することで、現行製品の使い勝手の改善や、開発中製品の操作性の問題点抽出など、必要な対応をスピーディに取れるようにしています。

※ 想定ユーザーに操作してもらい、製品の使いやすさを確認する試験

#### 実施例

- 多機能型電子ピアノCVPの操作性評価
- 電子ドラム組み立ての作業性評価
- CVPのIDC機能(楽器を直接インターネットに接続し、ストリーミングで曲を再生したり同時に楽譜を表示させたりできる機能)の操作性評価
- LEDや操作画面の表示色の識別性評価

### 期待を超える製品とサービスをめざして「お客様の声」を収集・分析 (ヤマハ (株) AV機器事業部)

AV機器事業部では、お客様に喜んでいただける製品・サービスを創造するために、積極的に「お客様の声」の収集、蓄積を行っています。より多くの「お客様の声」に耳を傾け、事業活動のさまざまな場面において、いかにお客様一人ひとりにご満足いただくことができるかを追求しています。

そのために、まず、商品企画の段階では、企画書に「想定顧客」「顧客への提供価値」「現行商品の顧客評価や改善ポイント」など顧客視点での企画内容を明記し、モノづくりに関わるすべての人が共有できるようにしています。次に、商品購入後のアンケートによる満足度調査を日米欧において行い、その結果をもとにCS評価会を実施して、次の企画へフィードバックしています。中でも品質方針としている「音」「美しさ(デザイン)」「使いやすさ」「先進性(機能)」「信頼性」に関するお客様評価とご意見は特に重要です。そうした観点から、購入前の期待度と購入後の満足度の差異に注目し、お客様の自由記述意見をテキストマイニング※で傾向分析するなど、定量データと定性データとを組み合わせることで、お客様満足度の向上につながる改善点を探ります。これらの調査結果は事業部全体に公開し、品質方針に関わる目標達成の指針としています。また、日々のお客様相談窓口へ寄せられるお客様からのお問い合わせ、ご意見には改善につながるヒントが豊富にあると捉え、前述のアンケート調査結果とともに分析して活用しています。

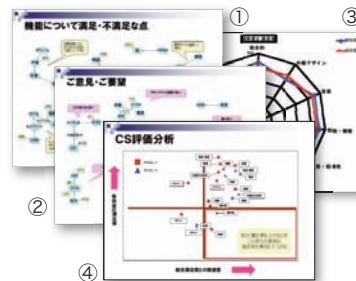
その他、顧客志向につながる情報を事業部、関連販社、工場に毎月発信する「CS News」、主要市場のお客様の商品に対するご意見・ご感想を毎日事業部全体に配信する「日替わり3分で読めるお客様の声」など、顧客視点のモノづくりにつながる活動も継続して行っています。

さらにユーザビリティ評価を行うことで、製品の使いやすさ、取扱説明書のわかりやすさ向上にも取り組んでいます。

このように、事業活動におけるさまざまなシーンで寄せられるお客様の声を事業プロセスに活かすことで、「お客様の期待を超える製品とサービス」の提供をめざしています。

※ 通常の文章を解析し有用な情報を取り出す、テキストデータの分析方法。

#### 「お客様の声」の分析まとめから



①② 「お客様の声」の分析(どのような話題が多いかをマッピング)

③ 期待度と満足度のチャート  
④ CS評価分析(顧客満足度向上のための重要要因分析)

#### 「日替わり3分で読めるお客様の声」の例



#### 「CS News」の例



海外配信用の英語版、事業部内向け日本語版





## 音技術によるソリューション提案

### 会話の漏えいを防止する『スピーチプライバシーシステム』

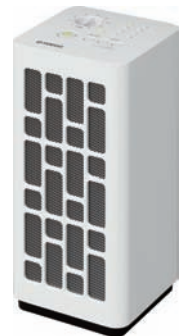
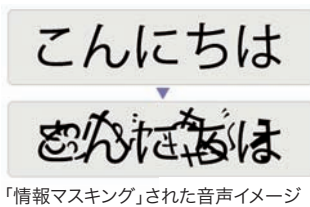
ヤマハ(株)は“音を出す”製品づくりを通じて良い音の追求をする一方、音空間の研究やその制御システムの開発など、“音を聴く”ための良い環境づくりにも努めてきました。

そうした音環境の技術を、「個人情報の保護」に活かすべく、公共の場所などで会話のプライバシーを保護する環境を提供する『スピーチプライバシーシステム・VSP-1』を開発しました。

VSP-1は、ヤマハが独自に開発した「情報マスキング技術」

を搭載。これは、人の音声から合成した「情報マスキング音」(攪乱音)の中に、会話が溶け込み、聞かれない会話の音声情報を包みかくす(カモフラージュする)技術で、従来のノイズ音よりも小さい音量で高い効果が発揮できます。

また、川のせせらぎ、鳥の声などの自然音から制作した「環境音」や、楽器音などの「演出音」を組み合わせ、快適な音環境を提供しながら、会話のプライバシーを守ります。

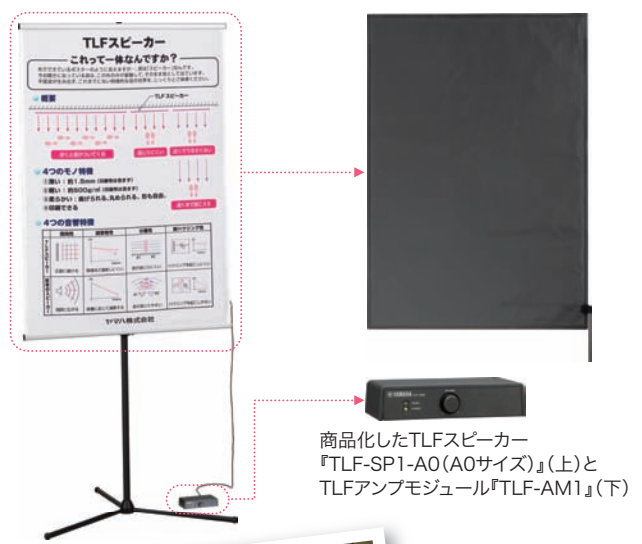


スピーチプライバシーシステム・VSP-1

### 音で情報表示の効果を上げる『サウンドサイネージ』

近年、広告・販促媒体の分野では、平面ディスプレイやプロジェクターによって映像や情報などを表示する「デジタルサイネージ(電子看板)」が、いつでもタイムリーに情報を提供できることから、注目を浴びています。これらに、音に加わるとより訴求効果が増すことは認知されていますが、これまでは、利用しやすく効果的な音のソリューションがありませんでした。そのような状況を鑑みて、ヤマハ(株)では、新開発の薄型・軽量・フレキシブルスピーカー「TLF-SP」と音響データ通信技術「インフォサウンド(INFOSOUND)」を組み合わせた広告媒体の新概念『サウンドサイネージ(音響看板)』を提案し、2010年秋から実証実験を開始しました。また、それに併せて10月に「シートックジャパン2010」へ出展し、ヤマハブースにおいて『サウンドサイネージ』の技術のデモンストレーションを行いました。

2011年度は、これまでの実証実験の成果を踏まえて『サウンドサイネージ』のビジネスモデルの確立を図るとともに、TLFスピーカーなど各種アイテムの商品化を進めていきます。



商品化したTLFスピーカー『TLF-SP1-A0(A0サイズ)』(上)とTLFアンプモジュール『TLF-AM1』(下)



TLFスピーカー実証実験の様子(日本テレビ放送網汐留オフィス特設会場)



## 健全な地球環境維持への貢献

ヤマハグループは、「ヤマハ環境方針」のもと、  
グループ一丸となって環境経営を推進するとともに、  
従業員一人ひとりが、健全な地球環境を守るための活動に取り組んでいます。

### 従業員一人ひとりのエコ活動

ヤマハグループでは、個々の従業員が環境意識を高め、日常生活でもエコ活動に取り組んでいくことを促進するため、サポートや啓発活動を行っています。

#### 環境家計簿「スマートライフガイド」

ヤマハグループでは、2003年度から8年間にわたって環境家計簿「スマートライフガイド」活動を実施してきました。この活動は、家庭での電気やガス、ガソリンなどの使用量を記録することで、日常生活によるエネルギー消費やCO<sub>2</sub>排出状況を自覚し、地球温暖化対策への取り組みを促進するものです。毎年2,000世帯を超える参加があり、8年間の累計では、17,000世帯が取り組みました。

2011年度からは、記録を付けることから、より実践的な活動へと進化させるべく、各家庭の状況に応じた取り組みを自主的に選択いただく新たな活動として「我が家のスマートライフ宣言」をスタートしています。



スマートライフガイド

#### 従業員家庭における「緑のエコカーテン」活動の促進

ヤマハグループでは2009年度から、各事業所における「緑のエコカーテン」活動と並行して、従業員の家庭でのエコカーテンづくりを促進、従業員に向けたカーテンづくりの情報発信を行うとともに、希望者にアサガオやゴーヤなどつる性植物の種を配布しています。

今後は家庭からの報告を増やしていけるよう、社内通信などを通じてさらなる情報発信に努めます。



本社の「緑のエコカーテン」



社内通信で「緑のエコカーテン」について情報発信



### 職場と家庭の両方の活動が生み出す 相乗効果に期待しています

ヤマハグループでは、省エネやCO<sub>2</sub>排出量削減、資源の有効活用や植林など、環境に貢献する活動に継続して取り組んでいます。一方、環境家計簿や緑のエコカーテンづくりなど、家庭でのエコ活動を推進するための働きかけを行っています。従業員一人ひとりが環境に対する意識を強く持ち、職場と家庭の両方で活動に取り組み、相乗効果を生み出すことを期待しています。

ヤマハグループISO14001環境貢献活動  
ワーキンググループリーダー 大隅 清美





## 環境マネジメント

### ISO14001グループ統合によるグループ全体でのマネジメント体制強化

ヤマハグループでは、環境経営の柱として、ISO14001環境マネジメントシステムを1997年度から導入しています。2006年度までに、ヤマハ(株)および国内外の生産系グループ企業、リゾート施設、主要営業系事業所などで認証取得を完了。それぞれの事業環境を踏まえた環境目的・目標を設定し、環境保全活動を展開してきました。2010年度では、24の認証取得事業所の従業員数は22,668人で、連結従業員の85%を占めています。

2010年度からは、グループ全体での環境経営を一層推し進めるため、グループ横断的な環境マネジメント体制を強化する目的で、これまで事業所ごとに取得していたISO14001認証の国内統合を進めています。この統合を柱に、グループ全体の環境方針を設定し、統一された方針に沿って、効果的かつ効率的な取り組みを推進しています。



ISO14001外部審査

## 生産工程での環境負荷低減

### 中国生産工程へ最新鋭の廃水処理施設を導入

蕭山ヤマハ楽器では、工場移転(新設)に伴い、最新鋭の廃水処理施設を導入し、2010年10月より稼働を開始しました。この施設は、廃水を純水レベルまで再生する性能を備えており、同工場では廃水の90%以上を工程用水として再利用しています。



蕭山ヤマハ楽器  
最新鋭の廃水処理施設

### ピアノ生産工程の統合における省エネ・CO<sub>2</sub>排出量削減施策推進

2010年8月に本社工場のグランドピアノ生産工程を掛川工場へ移転し、アップライトピアノの生産工程との統合を完了しました。工程の統合にあたり、工場内へのコージェネレーションシステム導入と重油ボイラーの天然ガス(LNG)ボイラーへの転換を行うとともに、生産工程の省エネ対策を進めてきました。これらの施策により、年間3,000tのCO<sub>2</sub>排出量が削減できる見込みです。



掛川工場  
LNGサテライト施設



## 製品における環境配慮

### LCA手法を用いて製品の環境配慮設計を推進

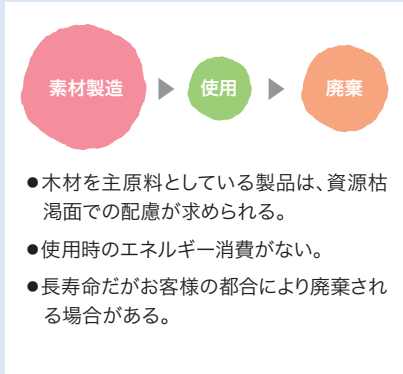
ヤマハグループは、ヤマハ環境方針に定める環境管理重点テーマとして、「環境に与える負荷の少ない技術の開発と商品の提供に努める」ことを掲げています。

このため、ヤマハグループが生産する多様な製品群について、材料調達から製造、輸送、使用、廃棄に至る製品ライフサイ

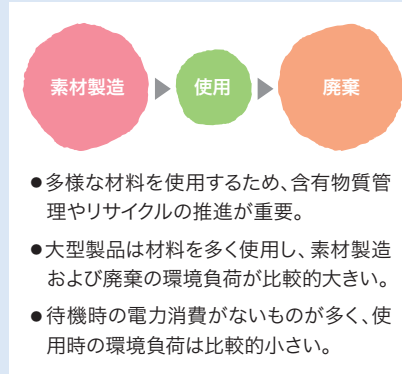
クル全体を見通して環境影響を評価するLCA (Life Cycle Assessment) などの手法を用いて、それぞれの環境負荷の特徴を把握し、各製品の主要な環境負荷に対応した環境配慮設計に取り組んでいます。

#### 主なヤマハ製品群のLCA評価による特徴

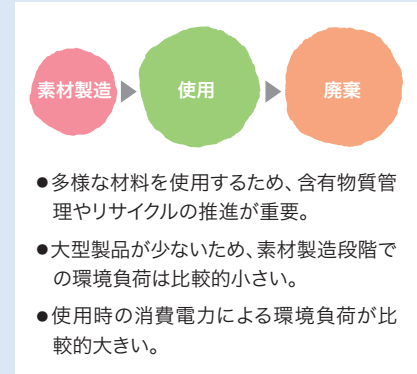
##### アコースティック楽器



##### 電子楽器



##### AV機器、IT機器



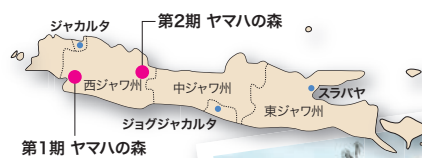
## 森林・生物多様性の保全

### インドネシア植林活動「ヤマハの森」第2期活動スタート

ヤマハグループは2005年度からインドネシアにおいて、植栽活動「ヤマハの森」を実施しています。2009年度までの第1期に続き、2010年度からは、西ジャワ州の東端に位置するチレメイ山に場所を移して、5ヶ年計画で生物多様性保全のための森づくりをスタートしました。

2010年12月には、現地にてヤマハ(株) 上席執行役員 佐々木勉ほか関係者230人によりキックオフイベントが行われました。

#### インドネシア ジャワ島



「ヤマハの森」の植林活動に参加した子どもたち

### 遠州灘海岸林再生支援、4年目の植林活動を実施

ヤマハグループは2007年度より「しずおか未来の森サポーター」として、遠州灘海岸林の再生活動を行っています。

2010年10月23日には、従業員および家族、一般参加者など合計150人により、ウバメガシ、クスノキ、エノキなどの郷土種6種類、合計155本の植栽を行いました。



「しずおか未来の森サポーター」の活動



## より良い社会づくりへの貢献

ヤマハグループは一企業市民として、地域社会の発展に寄与する活動を行っています。また、教育・福祉の面からも、次世代を担う子どもたちを支援する活動に取り組み、より良い社会づくりに貢献することをめざしています。

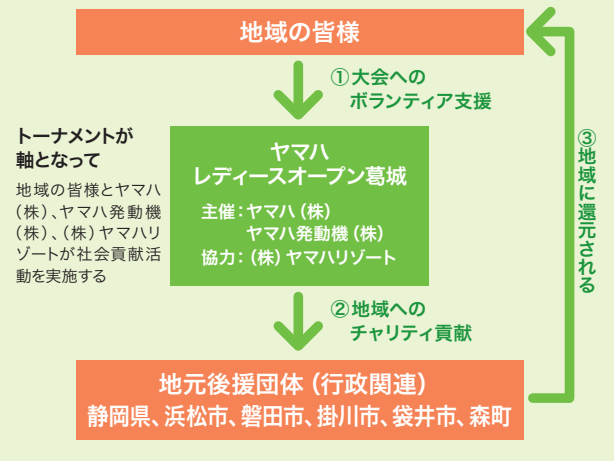
### 地域社会への貢献

#### 地域の人々とともにプロゴルフトーナメントを開催

ヤマハ(株)とヤマハ発動機(株)は、毎年4月、(株)ヤマハリゾートの経営する葛城ゴルフ倶楽部(静岡県袋井市)において、女子プロゴルフトーナメント「ヤマハレディースオープン葛城」を共同開催しています。大会運営は、ボランティアスタッフをはじめ近隣地域の多くの方々と地元自治体の協力で支えられています。こうした地域の方々への感謝と協力関係の維持・発展への願いを込めて、大会を後援して下さった地元自治体への寄付金贈呈を行っています。2010年の大会では、6つの地元自治体にそれぞれ100万円、合計600万円を寄贈しました。



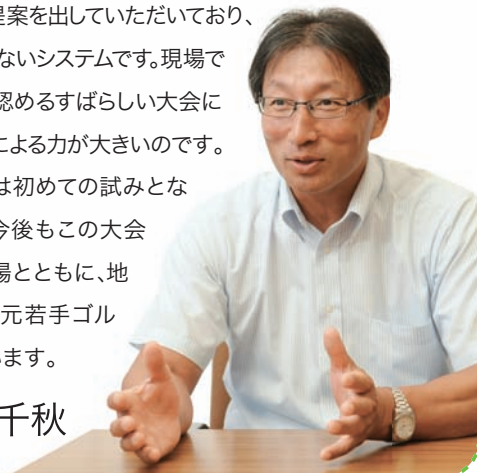
#### ヤマハレディースオープン葛城のチャリティ構造



#### 開催に関わる喜びと誇りを、地域のより多くの方々と共有していきたい

ヤマハレディースオープン葛城(YLO葛城)は、地元自治体や地域住民、ボランティアの皆さんとともに創り上げてきた大会です。例えば、大会終了後には、運営を支えていただいたすべてのボランティアさんに改善提案を出していただき、主催者側はすべての改善提案について回答しています。これは他のトーナメントにはないシステムです。現場で活動するボランティアさんの意見は的確かつ貴重で、YLO葛城が年々自他ともに認めるすばらしい大会になったのも、こうした地域の皆さんとの連携による力が大きいのです。

2010年度には、日本のトーナメントでは初めての試みとなる「ボランティア憲章」を制定しました。今後もこの大会の運営を通じて、「ヤマハ」ブランドの高揚とともに、地域の活性化、スポーツ・文化の振興、地元若手ゴルフファアの育成に寄与していきたいと思ます。



ヤマハ(株)広報部「ヤマハレディースオープン葛城」運営委員 石岡 千秋

## 「野球教室」の開催を通じた地域交流

ヤマハ野球部は、2010年11月、都市対抗野球大会などで応援をいただいた南米系外国人学校2校の生徒43人を、ヤマハ野球部豊岡球場に招き、ミニ野球教室を開催しました。また、地元の少年野球チームへの野球教室を定例的に開催しているほか、野球部OB会とスポーツ専門医などの協力による「野球検診」も一部教室にて実施しています。



野球教室の様子

## 次世代育成の支援

### 職場体験学習や工場見学の受け入れ

ヤマハミュージッククラフト(株)では、浜松市の中学生の職場体験と、小学生の工場見学の受け入れを、毎年継続的に行っています。2010年度は、職場体験3校、工場見学2校の計約130人を受け入れました。これらの体験学習は、子どもたちがモノづくりや地域に関心を持ったり、「職業観」や「人生観」に触れる良い機会として評価されています。



職場体験学習の様子

### 中国西部地域での助学活動

蕭山ヤマハ楽器では、貧困のため学校に通えない子どもたちへの教育支援として、2006年から寄付活動を行っています。

中国青海省をはじめ、中国西部地域で子どもたちへの助学活動を行っている青海格桑花教育救助会を通じて、経済援助を実施しています。支援先からは感謝状や喜びの声、卒業を迎えることができたのご報告やその後の進学などの良いお知らせが届いています。



助成金配布の様子と感謝状

## 福祉への取り組み

### チャリティマラソンによる小児疾病対策貢献

ヤマハ・コーポレーション・オブ・アメリカでは、従業員の自発的な慈善活動「ヤマハ・ケアーズ」の一環として、「オレンジ・カウンティ子ども病院(CHOC)」が進める小児糖尿病療養法研究を支援するため、南カリフォルニア・ハーフマラソンでの募金活動を行っています。従業員自らがレースに参加して募金を呼びかけるこの活動は2010年度で3年目となり、募金総額は25,000ドルとなりました。



チャリティマラソン参加の「ヤマハ・ケアーズ」メンバー





## より良い商品・サービスを提供できる企業風土づくり

ヤマハグループは、会社の成長と従業員個々人の充実した生活の実現を図るとともに、経営理念の1つである「顧客主義・高品質主義に立った経営」に沿って、お客様の心からの満足のために、優れた品質の価値ある商品・サービスを提供し続けます。

### ワークライフバランスの推進

#### 育児休職、介護休職、短時間勤務制度などの改訂

ヤマハ(株)は、育児支援制度の充実や有給休暇取得促進などにいち早く取り組んできました。2008年には厚生労働省から次世代育成支援事業主として認定を受け、5ケ年の行動計画を推進。その一環として、ワークライフバランスの一層の制度拡充を図っており、育児短時間勤務の適用期間延長や、養育する子どもの学校行事に参加する場合の短時間勤務制度の新設、自己啓発のため社会人大学などへ通学する際の短時間勤務制度の新設、従業員支援プログラム(EAP)の導入などを実施しています。



次世代認定マーク「くるみん」

#### ワークライフバランスに関する主な取り組み

- 2005年度 育児休職および育児短時間勤務制度などを改訂  
「平成17年度 ファミリー・フレンドリー企業表彰 厚生労働大臣努力賞」を受賞
- 2006年度 福利厚生に関する諸制度の大幅な見直しを実施
- 2007年度 有給休暇の一斉取得制度導入
- 2008年度 次世代認定マーク「くるみん」取得
- 2010年度 育児休職、介護休職および介護短時間勤務制度などを改訂



### 主体的に育児休職を選択 子どもの成長を近くで見守ることができました

昨年長男が生まれ、その際に育児休職を3週間取得させていただきました。妻が希望していただけでなく私自身が以前から育児に積極的に参加したいと思っていたこともあり、取得はごく自然な選択でした。育児休職中は、子どもの日々の成長を近くで見守ることができ、何かと大変な時期を妻と協力して乗り越えることができました。取得して本当に良かったと思っています。

もうしばらくすると妻が復職し、共働きをしながらの子育てが始まります。正直不安もありますが、周囲の助けや会社の支援を得ながら、夫婦の働き方はできるだけ自分たちが主体的に選んでいきたいと思っています。



ヤマハ(株) 開発戦略室 野口 崇

## 技能伝承の推進

### コア技能を継承する「技能登録制度」と「From To 運動」

国内工場の製造現場においては、「技術・技能」を持った多くの従業員が今後引退の年齢を迎えることとなります。こうした実情を踏まえ、生産系要員の多能工化を進めているほか、コア技能を次世代に確実に引き継ぐために、技能伝承活動に力を

入れています。その手法として「技能登録制度」と「From To 運動」を推進し、ヤマハの技術と伝統を守り、世界に誇れるモノづくりを実践し続けています。



## 商品・サービスの品質マネジメント

### 品質保証体制の確立と教育の徹底

品質重視の製品づくりを徹底するため、全社品質マネジメントシステムを運用。2011年6月末時点で国内外27部門が品質マネジメントシステムの国際規格ISO9001の認証を取得しています。一方で、品質保証体制や製品品質がヤマハのめざす水準にあるかを監査し、改善に努めています。また、人事教育体系に「品質技術」の専門教育と階層別教育を整備し、品質への意識向上と品質管理のスキル向上を図っています。



品質教育研修の様子



教育用社内ウェブサイト

### 個人情報の保護・管理

ヤマハは「ヤマハ個人情報保護方針」に基づいて、お客様の個人情報の保護・管理に努めています。

2004年には、社内における個人情報取扱いルールである、「個人情報保護規程」を制定し、また、ヤマハにおける個人情報取扱い統括責任者を設置しました。統括責任者のもと、法務室内に個人情報保護推進のための事務局を、また、個人情報

を取り扱う各部門には個人情報管理責任者などを設置し、個人情報保護の推進と事故発生時における迅速な対応に向けた責任・報告体制を整備しました。

例年、事務局を中心に個人情報取扱い部門を対象とした教育・啓発活動および監査活動を実施し、個人情報保護に向けた意識啓発と改善活動を実施しています。

# 透明性の高い経営・取引先との相互理解

ヤマハグループは、透明性の高い経営を追求しています。  
 法令遵守はもちろん、社会規範や企業倫理に則した高いレベルでの  
 コンプライアンス経営をめざすとともに、投資家や株主の皆様へはタイムリーな情報開示に努め、  
 取引先とは相互理解に基づく公正な取引の徹底を図っています。

## 公平でタイムリーな情報開示

ヤマハ(株)は、情報公開ルールとして定めた「ディスクロージャーポリシー」にのっとり、国内外の機関投資家および個人投資家に対して、格差のない公平でタイムリーな情報開示に努めています。国内の機関投資家向けには、四半期ごとに決算説明会を開催するほか、経営方針・個別事業の説明会や工場・施設見学も随時実施しています。海外の機関投資家向けには、国内の投資家向け情報をすべて英文化して発信しているほか、年数回、社長および役員が海外の投資家を訪問し、直接の対話を通じた相互理解の促進に努めています。個人株主向けには、2010年度に地方都市での個人投資家向け説明会を開始し、2011年2月に名古屋市、3月に福岡市と広島市で開催しました。このほか、個人株主の皆様喜んでいただけるような内容の株主優待制度も毎年実施しています。



個人投資家向け説明会

### 2010年度の主なIR活動

#### 定期イベント

- 四半期決算説明会 …… 四半期ごとに1回(年4回)
- 個別面談 …………… 年250回
- 海外投資家訪問 …… 年4回  
(米国 東海岸・西海岸、イギリス、アジア)

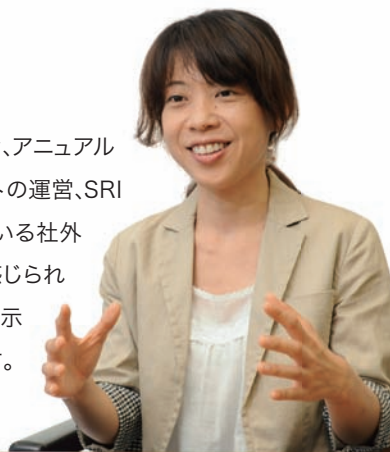
#### 不定期イベント

- 中期経営計画説明会
- 楽器事業説明会
- 施設見学会



## ヤマハのIR担当として、 「信頼」を感じていただける存在でありたい

IR業務全般に携わり、国内外の機関投資家・個人投資家の皆様とのコミュニケーション、アニュアルレポートやウェブサイトなどのIRツールの制作、年4回の決算説明会・投資家向けイベントの運営、SRI(社会的責任投資)関連への対応などを行っています。ヤマハを客観的に見ていただいている社外の方々と日常的にコミュニケーションが取れることや、マクロ経済と当社の関わりを肌で感じられることが、IR業務の魅力だと思っています。今後も、格差のない公正でタイムリーな情報開示に努め、投資家の皆様信頼される存在となるよう、真摯に取り組んでいきたいと思ひます。



ヤマハ(株) 経営企画室 藤原 道世



## コーポレート・ガバナンスの強化

### 取締役と執行役員による経営体制を構築

ヤマハ(株)の取締役は、2011年6月24日現在で5人(うち社外取締役2人)です。取締役会は、原則として毎月1回開催されており、ヤマハグループの戦略立案、部門執行のモニター・指導など、グループ経営機能を担っています。なお、取締役の経営責任を明確にするために、その任期を1年にしています。

また、ヤマハ(株)は、業務執行の最高責任者である社長をサポートすべく、経営上の主要テーマを担う部門に執行役員を配置しており、2011年6月24日現在で16人(うち、常務執行役員2人)が就任しています。

### 適正な監査実施による公正性・透明性の確保

ヤマハ(株)は、監査役設置会社です。2011年6月24日現在で4人の監査役(うち社外監査役2人)を設置し、執行役員制度の導入、全社ガバナンス委員会の設置、内部監査体制の整備

などを通してガバナンス機能の強化を図っており、監査役の常勤監査体制による日々の業務監査と相まってガバナンスの実効性を高めています。

### コンプライアンス経営の推進

ヤマハグループのコンプライアンス推進活動は、2003年に取締役会長(以降は代表取締役社長)を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設置すると同時に「行動規準」を定め、日本国内の取り組みをスタートさせました。

2006年度からは、行動規準に「強制労働・児童労働の禁止」などの、海外で事業を行う上で留意すべき項目を追加し、グローバルな事業展開にふさわしい体制づくりを推進。ほとんどの海外グループ企業において、それぞれの現地法を加味した「行動規準」の制定を2008年までに完了しました。

2011年4月には、法制度の改変や社会環境の変化を踏まえ

て「コンプライアンス行動規準」を刷新。消費者関連、独禁関連、労働関連の法改正、社会の企業を見る眼の厳しさと期待感、内部告発の増加などに対し、解説を詳細に加えました。このようにヤマハグループ全体で統一された理念・規範のもとに推進活動を展開しています。



コンプライアンス  
行動規準冊子

## 取引先との相互理解

### 公正な取引の徹底

ヤマハグループは、取引先・外注先を、企業理念の実現に向けてともに歩むパートナーであると考え、公正な取引の徹底による信頼関係の維持に努めています。

優越的地位の濫用防止も含め、法令や社会規範に沿った

公正な取引を徹底するため、取引先などへの理解も得ながら、コンプライアンス行動規準にその旨を定め、従業員への教育を実施し、周知・徹底を図っています。

### CSR調達

材料・部品の調達方針についてご理解いただくため、「ヤマハ材料・部品調達方針」「グリーン調達基準書」「ヤマハ木材調達・活用ガイドライン」を公開し、取引先にご協力をお願いしています。

また、取引先には新規契約の都度、CSRに関する取り組み状況についてアンケート調査を実施し、取り組み状況に改善の必要があると判断された取引先に対しては、改善要請を行っています。

**ヤマハグループでは、さまざまなCSRの諸課題への対応を進めるためには、ステークホルダーの皆様とのより良いコミュニケーションが重要であると考えています。**

**今後の改善を図るため、佐藤博明様に第三者意見を頂戴しました。**



静岡県地球温暖化防止活動推進センター長  
(静岡大学名誉教授・元学長)

佐藤 博明 様

### 東日本大震災への対応

3.11 東日本大震災に対する、グループをあげたいち早い義援金や物資の支援、休日シフトなどによる節電対応、チャリティコンサートや梅村充社長が発起人代表の「こども音楽再生基金」による、被災地の幼稚園、小中高校の楽器点検・修理などでの、楽器業界と連携した復興支援活動に、「感動をともに・創る」ヤマハらしい、感性と行動力の冴えをみることが出来ます。

### グローバル・コンパクトとともに

2011年6月、CSRに関する国際的イニシアチブとして知られる国連の「グローバル・コンパクト」に署名、参加企業となったことは画期的です。人権、労働基準、環境および腐敗防止の4分野にわたる10項目の自主行動原則を支持し、事業活動の中で自発的に取り組んでいく姿勢を内外に表明した

ものです。2010年に制定された「ヤマハグループCSR方針」は、グローバル・コンパクトの主旨にも沿っており、地域社会が抱える諸課題とともに、地球温暖化・生物多様性など地球規模の課題の解決に取り組みつつ、グローバルな事業展開を図る、ヤマハ理念のさらなるバージョンアップということができます。

### スマート経営に向けて

従来、各事業所単位であったISO14001・環境マネジメントシステムを、国内グループの統合認証として取得することにより、グループ丸となった環境指向の経営推進が期待されます。これを受けて新たに制定された「ヤマハ環境方針」は、「未来に続け、地球とともにヤマハが奏でる協奏曲(コンチェルト)」をスローガンに、グローバル企業としての責任とより良い地球環境への貢献をめざす、グループ全体の方針となっています。まさに、持続可能な地球と社会の実現に向けた、音色あざやかな環境配慮型経営への進化を示す、21世紀のスマート経営です。

環境負荷の少ない技術の開発と商品の提供を掲げて、材料調達から製造、輸送、使用、廃棄に至る製品ライフサイクル全体を見通す環境評価手法・LCAの徹底に、「音・音楽」を原点としたヤマハならではのスマート経営の精髓が窺われます。

### PDCAサイクルによる着実なCSR推進を

大切なことは、グローバル・コンパクトにシフトした諸原則や方針・ガイドラインの遵守状況を常にモニタリングし、「奏でられたコンチェルトの音色」・CSR活動をしっかりレビューして、取り組みの成果を可視化し、「PDCAサイクル」を現場目線で着実に回すことです。そこにこそヤマハの本気度が示されると思います。

## 第三者意見を受けて



ヤマハ株式会社  
 上席執行役員  
 コーポレートリソース統括  
**佐々木 勉**

今年は昨年に引き続き、当社本社を置く静岡県において「地球温暖化防止」の取り組みを推進されている佐藤博明様に第三者意見をいただきました。心より感謝申し上げます。

その中で、当社の震災対応やグローバル・コンパクトへの署名について取り上げていただきました。またISO14001統合や、環境負荷低減に向けてのLCAへの取り組みについても高いご評価をいただき、大変うれしく思います。

これまで音楽普及活動をはじめ地域貢献、植林活動など、自社の特徴を活かした、また身の丈に合った活動に取り組んでまいりました。今後も当社CSR方針やグローバル・コンパクトの主旨の通り、これらの活動を地道に継続してまいります。

一方、グローバル・コンパクト原則、各方針・ガイドライン遵守状況のモニタリング、CSR活動の取り組み成果の可視化の重要性をご指摘いただきました。CSR活動の進捗・成果を、より明確なカタチで示し、レビューすることによりPDCAサイクルを着実に回すことが重要であるとの趣旨を踏まえ、一連の仕組みづくりを今後の課題として捉えてまいります。

## ウェブサイトのご案内

<http://www.yamaha.co.jp/about/csr/>

さまざまなテーマを網羅し、詳しく報告しています。

ステークホルダーの皆様にはヤマハグループのCSR経営に対するご理解を深めていただけるよう、CSR報告用のウェブサイトを開設しています。

このサイトでは、CSRレポート(本冊子)に掲載している項目に加えて、より幅広いテーマを網羅し、それぞれについて詳しく報告しています。例えば環境パフォーマンス報告の詳細データを掲載しているほか、CSRに関する最新のトピックスなども随時公開するなど、ステークホルダーの多様な関心に応えるよう、努めています。



### 主な開示・報告内容

#### CSRを重視した経営

- ごあいさつ**
  - ごあいさつ
  - 東日本大震災に関するヤマハグループの状況
- CSRを重視した経営
- ヤマハグループCSR方針
- マネジメント体制
  - コーポレート・ガバナンス
  - コンプライアンス

#### お客様とのかかわり

- 品質保証
- 製品の安全確保
- 製品情報の開示
- お客様満足の向上
- お客様への対応・サポートとお客様の声の反映
- 個人情報の保護

#### 株主とのかかわり

- 株主還元と内部留保に関する方針
- 企業理解を促す積極的なIR活動
- 社会的責任投資(SRI)インデックスへの組み入れ

#### ともに働く人々とのかかわり

- 従業員とのかかわり**
  - 採用・雇用に当たったの基本方針
  - 目的や対象に応じた教育・研修制度
  - モノづくりを支える環境と技能伝承活動の取り組み
  - ワークライフバランス推進への取り組み
  - 女性活躍推進への取り組み
  - 嫌がらせ(ハラスメント)防止の取り組み
  - 安全と健康
- 取引先とのかかわり**
  - 取引先との相互理解
  - CSR調達への取り組み

#### 社会とのかかわり

- 音・音楽を通じた取り組み**
  - 音楽普及への取り組み
  - 音技術によるソリューション提案
- 地域社会とのかかわり**
  - 事業拠点における貢献活動
  - スポーツを通じた地域活動
  - 次世代育成への支援
- 福祉・災害支援の取り組み**
  - 福祉への取り組み
  - 災害支援への取り組み

#### 環境への取り組み

- 環境マネジメント**
  - 環境経営の推進
  - マテリアルバランス
  - 目標・実績一覧
- 環境会計**
  - 環境リスク管理
  - 環境教育・啓発

#### 製品における環境配慮

- 製品における環境配慮
- 製品の省エネルギー化の取り組み
- 製品の省資源化の取り組み
- 木材資源の維持と有効活用
- 環境負荷物質の低減
- 環境サポート製品
- グリーン調達活動
- 事業活動における環境配慮**
  - 地球温暖化対策
  - 廃棄物の排出削減と再資源化
  - 化学物質管理と排出削減
  - 水資源の節減と再利用
  - オフィスでの取り組み
- 環境貢献活動**
  - 森林・生物多様性保全への取り組み
  - 地域における取り組み

#### 環境パフォーマンスデータ

- 環境会計**
  - ヤマハグループ
  - リゾート施設
  - 海外生産系グループ企業
- 環境データ**
  - ヤマハグループ(1)
  - ヤマハグループ(2)
  - リゾート施設
  - 海外生産系グループ企業
- サイト別環境データ**
  - 国内生産系(1)
  - 国内生産系(2)
  - リゾート施設
  - 営業・海外

- ISO14001認証サイト
- ヤマハグループ環境活動の経緯





## ヤマハ株式会社

総務部 CSR推進室

TEL: 053-460-2834

URL: <http://jp.yamaha.com/>



このパンフレットは水なし印刷を採用し、FSC認証紙とベジタブルオイルインキ、VOC (揮発性有機化合物) FREEインキを使用しています。