

## Ricoh Europe Nachhaltigkeitsbericht 2008



**Einleitung**

**Integrität bei Unternehmensaktivitäten**

**Harmonie mit der Umwelt**

**Respekt unserer Mitmenschen**

**Harmonie mit der Gesellschaft**

**Matrix der Global Reporting Initiative (GRI)**



**Simon Sasaki**  
**Vorsitzender und Chief Executive Officer**  
**Ricoh Europe PLC**

Willkommen zum ersten Ricoh Europe Nachhaltigkeitsbericht, der unsere Tätigkeiten in 19 Ländern in Europa, im Nahen Osten und in Afrika abdeckt. Der Nachhaltigkeitsbericht stellt eine Zusammenfassung aller wichtigen wirtschaftlichen, sozialen und umweltrelevanten Fragen dar, mit denen sich Ricoh Europe bisher auseinandergesetzt hat.

Mit einem herausragenden Unternehmenserfolg geht auch eine große soziale Verantwortung einher. Wenn unser Unternehmen auch zukünftig weiter wächst und floriert, dann müssen wir danach streben, ein Musterbeispiel für ein modernes, gesellschaftlich engagiertes Unternehmen zu sein. Unsere marktführenden Marken sind dazu bestimmt, den Unternehmen weltweit die hoch entwickelten Produkte und Lösungen zu bieten, die sie benötigen, um ihren Vorsprung in einem wettbewerbsintensiven Umfeld zu wahren. Wir sind gleichermaßen bestrebt, unserer ökonomischen, sozialen und ökologischen Verantwortung nachzukommen, um unsere Koexistenz in den Gesellschaften, in denen wir auf nachhaltige und respektvolle Weise tätig sind, zu gewährleisten.

Es ist unser erklärtes Ziel, die höchsten Standards im Hinblick auf unser gesellschaftliches Engagement sowohl international als auch unter unseren Partnern und Lieferanten weltweit zu erreichen. Wir werden unseren Geschäften auch weiterhin mit Offenheit, Transparenz und absoluter Integrität nachgehen. Nur wenn wir eine komplette Harmonie zwischen Geschäftsaktivitäten und sozialen Bedürfnissen erreichen, können wir als positive Bereicherung in unserer Gesellschaft betrachtet werden. Ricoh Europe ist gemeinsam mit unserer Muttergesellschaft Ricoh Company Limited in höchstem Maß bestrebt, seiner unternehmerischen Sozialverantwortung – der Corporate Social Responsibility (CSR) – umfassend nachzukommen.

Vieles von dem, was in diesem Bericht zusammengefasst ist, ist eine Folge unseres permanenten Dialogs mit Ihnen als unserem Stakeholder. Wir hoffen, dass dieser Bericht dazu beiträgt, dass Sie unsere Tätigkeiten im Bereich der unternehmerischen Sozialverantwortung verstehen und schätzen. Wir freuen uns darauf, gemeinsam mit Ihnen an unserem weiteren Wachstum und an der Entwicklung unserer Geschäftsbeziehungen zu arbeiten und dabei jederzeit zu berücksichtigen, wie wir in Harmonie mit der Gesellschaft im weiteren Sinne kooperieren können.

## Umfang dieses Berichts

Ricoh Europe PLC ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Ricoh Company Ltd. Ricoh Europe PLC vertreibt vom Unternehmen selbst gefertigte digitale Büro-Drucksysteme sowie die zugehörigen Hardware-, Software- und Servicelösungen in Märkten in Europa, im Nahen Osten und in Afrika. Das Unternehmen verfügt über mehr als 400.000 Kunden und ist der führende Anbieter von Büro-Kopiersystemen in Europa.

Ricoh Europe BV (REBV) wurde 1971 in den Niederlanden gegründet und ist sowohl aus sich heraus als auch über Akquisitionen gewachsen. 1995 übernahm Ricoh Europe BV die NRG Group mit Hauptgeschäftssitz in London. Durch diese Übernahme wurde das Portfolio um die Marken Nashuatec, Rex-Rotary und Gestetner ergänzt. Außerdem wurden auf diesem Weg die Ressourcen und Kapazitäten der Direktvertriebsorganisation und des Kundendienstes erweitert. Im Jahr 2001 wurde die Marke Lanier und im Jahr 2007 die Marke Infotec übernommen. Derzeit verfügt das Unternehmen über 14.000 Mitarbeiter in 19 Ländern.

Im April 2007 haben wir die Funktionen der Hauptverwaltungen von REBV und der NRG Group zusammengeführt, um Ricoh Europe PLC zu gründen. Der Hauptgeschäftssitz befindet sich nun in London, UK. Im vergangenen Jahr haben wir die Integration der Geschäftstätigkeiten von Ricoh und NRG in Belgien, Deutschland, Frankreich, Italien, in den Niederlanden, in Österreich, Spanien und im Vereinigten Königreich vollzogen. Die zusammengelegten Unternehmen werden unter dem Namen Ricoh agieren, jedoch ihre Mehrmarken- und Multikanalstrategie beibehalten. Dies ist Teil eines Umstrukturierungsplans, um Ricoh Europe in eine paneuropäische Organisation von Weltformat umzuwandeln, in der sich jede neue Ricoh-Vertriebsgesellschaft auf ihre starke Marktpräsenz stützen kann und gleichzeitig ihre Flexibilität und Reaktionsfähigkeit gegenüber ihren Kunden verbessern wird.

Dieser Bericht deckt den Tätigkeitszeitraum von April 2007 bis März 2008 ab und wird jährlich erstellt.

Die Produktionsstätten von Ricoh sind nicht Bestandteil von Ricoh Europe PLC und sind daher ebenso wie Partner und Joint Ventures nicht in diesem Bericht berücksichtigt. Weitere Informationen über diese Aktivitäten sind im Nachhaltigkeitsbericht der Ricoh Group nachzulesen, der unter [www.ricoh.com](http://www.ricoh.com) als Download verfügbar ist.

## Unser CSR-Lenkungsausschuss

Obgleich Corporate Social Responsibility bei Ricoh schon immer hohe Priorität genossen hat und bereits zahlreiche Maßnahmen im gesamten Konzern durchgeführt wurden, wird die Gründung der CSR Division uns ermöglichen, unsere unternehmerische Sozialverantwortung auf gesamteuropäischer Ebene im Rahmen eines noch koordinierteren Ansatzes zu erfüllen. Um diesen Prozess zu unterstützen, haben wir einen paneuropäischen CSR-Lenkungsausschuss gebildet, um die CSR-Strategie abzustimmen und um ihre Umsetzung zu unterstützen. Die Gruppe setzt sich aus Vertretern sowohl der Hauptverwaltung als auch unserer Vertriebsgesellschaften zusammen, um einen Querschnitt der Ansichten und Ideen unserer Stakeholder zu erhalten und um die Wirkung der vereinbarten Maßnahmen zu maximieren.

Vorsitzender des CSR-Lenkungsausschuss ist Hiroyasu Kitada, Vice President, CSR Division. Er ist Simon Sasaki, Vorsitzender und CEO von Ricoh Europe PLC, direkt unterstellt.

Ricoh Company Ltd. hat als Teil des Verhaltenscodex eine CSR-Charta erarbeitet, die als Richtlinie für die Vorgehensweise bei allen Aktivitäten in Verbindung mit unseren Stakeholdern dient. Form und Inhalt dieses Berichts spiegeln die Maßnahmen wider, die Ricoh Europe PLC entwickelt hat, um die Umsetzung dieser Richtlinien auf der Grundlage der Bedürfnisse unserer Stakeholder, Kunden, Mitarbeiter, Partner und Lieferanten, der europäischen, nationalen und lokalen Regierung und der lokalen Gemeinschaften, in denen wir tätig sind, zu unterstützen.



Das erste Meeting fand am 19. März 2008 in London statt. Die Hauptverwaltung wurde durch Peter van der Kaag und Janice Gibson (Corporate Communications), Cindy Potter (Marketing), Dianne McGowan (Human Resources), Matt Fisher und Brian Garforth (CSR) vertreten. Weiterhin nahmen fünf Vertreter der Betriebsgesellschaften am Meeting teil: Mia Goetvinck (Benelux), Kerstin Thies (Deutschland), Gilbert Colin (Frankreich), James Deacon (UK) und Roberto Ghibaudo (Italien).

Der CSR-Lenkungsausschuss hat folgende Aufgaben:

- Entwickeln von CSR-Richtlinien und -Strategien, die die CSR-Charta von Ricoh sowohl auf europäischer als auch auf lokaler Ebene effektiv umsetzen
- Koordination der Implementierung der CSR-Richtlinien und -Strategien innerhalb von Ricoh Europe
- Abstimmung und Realisierung von Maßnahmen, um über die wichtigsten Initiativen zu berichten

# Corporate Social Responsibility (CSR) - Charta

Um als ein angesehenes Unternehmen zu wachsen, muss die Ricoh Group<sup>1</sup> seine unternehmerische Sozialverantwortung vollständig aus einer beständigen, globalen Perspektive und unter Berücksichtigung jedes einzelnen Aspekts seiner Tätigkeiten ableiten. Um dies zu gewährleisten, müssen die folgenden Grundsätze mit dem richtigen Sozialbewusstsein und -verständnis gemäß dem Wortlaut und dem Geist der nationalen Gesetzgebungen und dem internationalen Verhaltenskodex befolgt werden.

## **Integrität bei Unternehmensaktivitäten**

1. Jedes Unternehmen der Ricoh Group wird nützliche Produkte und Dienste mit hoher Qualität, Sicherheit, Zuverlässigkeit und Benutzerfreundlichkeit entwickeln und bereitstellen und gleichzeitig den Datenschutz wahren und die Umwelt achten.
2. Jedes Unternehmen der Ricoh Group wird einen fairen, offenen und freien Wettbewerb führen sowie normale und intakte Beziehungen zu politischen Institutionen, Verwaltungsbehörden, Bürgern und Organisationen pflegen.
3. Jedes Unternehmen der Ricoh Group wird die Verantwortung für die Verwaltung und den Schutz seiner eigenen Informationen und der seiner Kunden übernehmen.

## **Harmonie mit der Umwelt**

4. Jedes Unternehmen der Ricoh Group wird als Teil der Gesellschaft Verantwortung übernehmen und freiwillig und aktiv an der Erhaltung der Umwelt mitwirken.
5. Jedes Unternehmen der Ricoh Group und alle Mitarbeiter jedes Unternehmens werden versuchen, technologische Innovationen zu implementieren, die Umweltproblemen entgegenwirken, und an fortlaufenden Aktivitäten für den Erhalt unserer Umwelt teilnehmen.

## **Respekt unserer Mitmenschen**

6. Jedes Unternehmen der Ricoh Group wird - unabhängig von den Tätigkeiten des Gesamtkonzerns - ein Arbeitsumfeld schaffen und bewahren, das sicher ist und es dem Personal erleichtert, seinen Pflichten nachzukommen. Dies erfolgt unter Berücksichtigung der vielfältigen Eigenschaften jedes einzelnen Mitarbeiters und bei gleichzeitiger Förderung ihrer Selbstständigkeit und Kreativität.
7. Jedes Unternehmen der Ricoh Group wird die Rechte aller mit dem Unternehmen verbundenen Personen respektieren und danach streben, eine angenehme, von Diskriminierung freie Arbeitsumgebung zu schaffen.
8. Kein Unternehmen der Ricoh Group wird Zwangs- oder Kinderarbeit zulassen und die Verletzung von Menschenrechten tolerieren.

## **Harmonie mit der Gesellschaft**

9. Jedes Unternehmen der Ricoh Group wird als ein verantwortungsbewusst handelndes und sozial engagiertes Unternehmen aktiv an Initiativen teilnehmen, die der Gesellschaft dienen.
10. Jedes Unternehmen der Ricoh Group wird die Kultur und Gebräuche des jeweiligen Landes oder der jeweiligen Region respektieren und deren Entwicklung im Rahmen seiner Tätigkeiten fördern.
11. Jedes Unternehmen der Ricoh Group wird soweit wie möglich mit der Gesellschaft kommunizieren und aktiv versuchen, Unternehmensinformationen wahrheitsgetreu und unvoreingenommen zu verbreiten.

<sup>1</sup> Die Ricoh Group umfasst alle von der Ricoh Company Ltd. betriebenen Unternehmen.

## Unser Business Excellence-Programm

Zu Beginn des Geschäftsjahres 2005 haben wir uns das Ziel gesetzt, bis Ende 2007 die Auszeichnung „Recognised for Excellence“ der European Foundation for Quality Management (EFQM) für alle Vertriebsgesellschaften von Ricoh Europe zu erhalten.

### Ansatz

Ricoh Europe hat seit 2000 das EFQM Excellence-Modell als ein Mittel zur Selbstbewertung eingesetzt und bis Ende 2004 einen jährlichen Bewertungszyklus in allen bedeutenden Vertriebsgesellschaften eingeführt. Um die konsistente Entwicklung und Anwendung unserer Schlüsselprozesse zu gewährleisten, hat unser Vorstand beschlossen, ein strukturiertes Konzept zu entwickeln, um die Auszeichnung „Recognised for Excellence“ für alle Unternehmen von Ricoh Europe zu erhalten.

### Was bedeutet „Recognised for Excellence“?

Die EFQM wurde im Jahr 1989 durch eine Gruppe von CEOs aus führenden europäischen Unternehmen gegründet, um die Grundsätze der Business Excellence innerhalb von Europa zu fördern. Das EFQM-Excellence-Modell bietet ein Gerüst, das es jeder Organisation unabhängig von deren Größe oder Branche ermöglicht, ihre aktuelle Position gegenüber den Grundsätzen der Business Excellence zu ermitteln. Dieses Gerüst kann genutzt werden, um eine umfassende Übersicht darüber zu erhalten, wie eine Organisation seine strategische Ausrichtung auf der Grundlage der Bedürfnisse ihrer wichtigsten Stakeholder entwickelt und überprüft und wie effektiv die Organisation die verfügbaren Mitarbeiter, Prozesse, Ressourcen und Partnerschaften zur Verfolgung dieser Ziele einsetzt.

Die Auszeichnung „Recognised for Excellence“ (R4E) wird an Unternehmen vergeben, die sich hinsichtlich der Business Excellence auf einem guten Weg befinden. Die Auszeichnung honoriert die erfolgreichen Bemühungen, die das Unternehmen unternommen hat, um die Grundsätze der Business Excellence umzusetzen. Es gibt drei Ebenen der Anerkennung: 3 Sterne, 4 Sterne und - die höchste Ebene - 5 Sterne. Diese werden aufgrund der Ergebnisse einer umfassenden Bewertung durch ein Team unabhängiger EFQM-Assessoren vergeben.

### Umsetzung

Im Jahr 2005 haben wir begonnen, einen Plan für die externe Bewertung zu entwickeln, der auf dem Reifegrad beruht, der anhand der bereits durchgeführten Selbstbewertungen ermittelt wurde.

Wir haben außerdem die Zahl der Mitarbeiter erhöht, die zu EFQM-Assessoren geschult werden und als Assessoren bei den EFQM European Excellence Awards teilnehmen, um so von einigen der führenden europäischen Unternehmen zu lernen.

### Wichtigste Maßnahmen

1. Erhöhung des Anspruches des Selbstbewertungsverfahrens mittels des EFQM Excellence-Modells
2. Erweiterung des externen EFQM-Bewertungs-Know-hows innerhalb von Ricoh Europe
3. Entwicklung eines externen EFQM-Bewertungsprogramms

## Ergebnisermittlung

Wir messen den Erfolg unseres Business Excellence-Programms anhand der Anzahl der Vertriebsgesellschaften, die die EFQM-Auszeichnung „Recognised for Excellence“ (R4E) erhalten haben, und anhand der Anzahl der Mitarbeiter, die jedes Jahr als Prüfer an den EFQM European Excellence Awards teilnehmen.

Bemessungsgrundlage	2005	2006	2007
Anzahl der Unternehmen, die die R4E-Auszeichnung erhalten haben	6	13	15
Ziel	4	10	15

Dieses Verfahren hat zu einer einzigen Anwendung für Ricoh Europe geführt, die all unsere Tätigkeiten in Europa, im Nahen Osten und in Afrika abdeckt. Wir haben nach einer im Dezember 2007 durchgeführten Bewertung die 4-Sterne-Auszeichnung „Recognised for Excellence“ erhalten. Wir sind das größte und komplexeste Unternehmen, das die Auszeichnung dieser Ebene von der EFQM erhalten hat.



**Von l. nach r.:** Steve Saito, President und Chief Operating Officer, Ricoh Europe; Matt Fisher, Business Excellence Group Manager, Ricoh Europe, und Simon Sasaki, Vorsitzender und Chief Executive Officer, Ricoh Europe mit dem EFQM-Zertifikat „Recognised for Excellence“ (Dezember 2007).

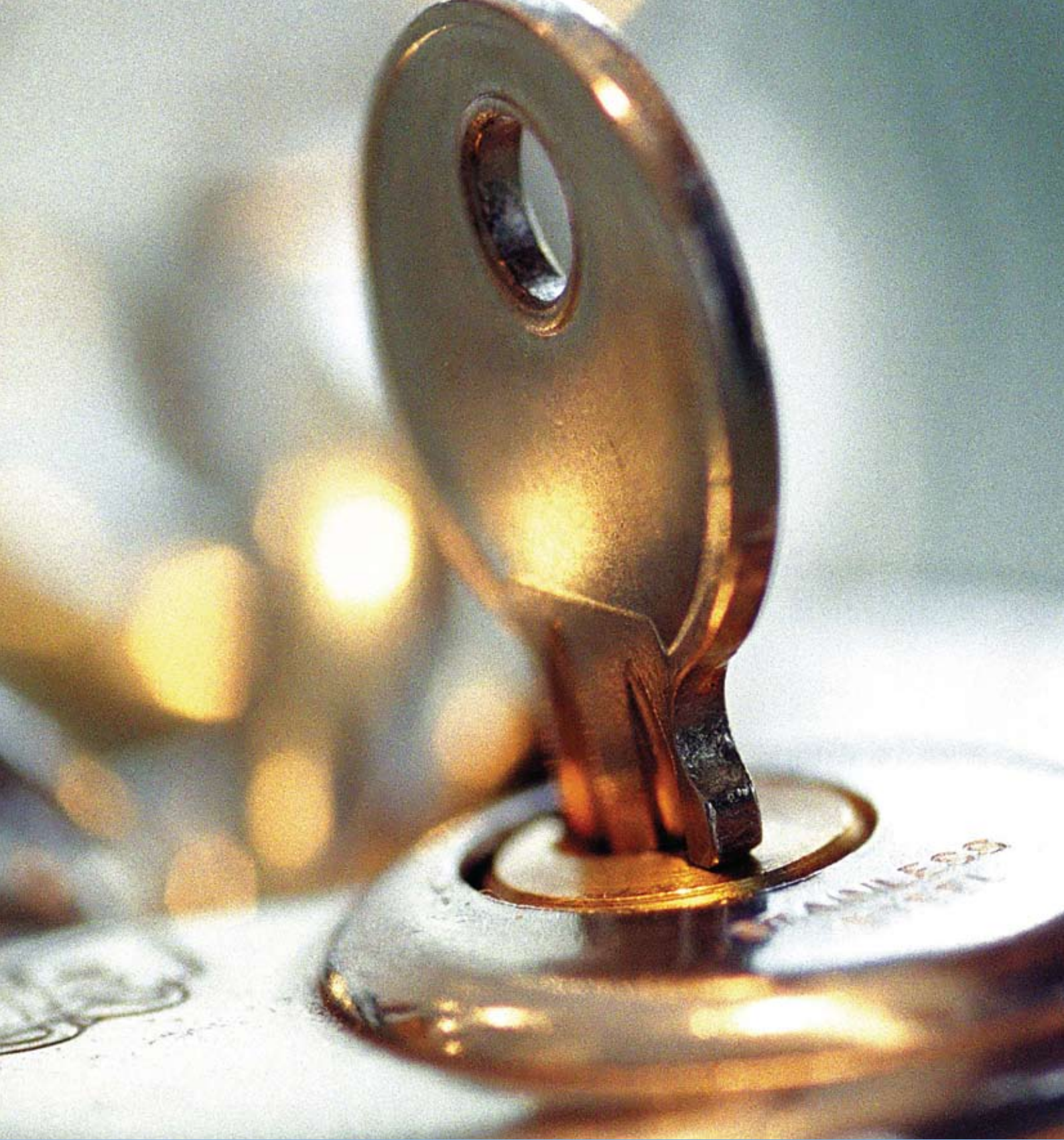
In 2007 hat Ricoh/Nashuatec Benelux bei den EFQM European Excellence Awards zum zweiten Mal in Folge den Status als „Finalist“ erreicht.



**Von l. nach r.:** Michel De Bosschere, Vorsitzender und Chief Executive Officer, Ricoh/Nashuatec Benelux; Mia Goetvinck, Business Excellence Director, Ricoh/Nashuatec Benelux, und Steve Saito, President und Chief Operating Officer, Ricoh Europe mit der Auszeichnung als EFQM European Excellence Award Finalist (Oktober 2007).

## Nächste Schritte

Wir entwickeln im Rahmen unseres strategischen 3-Jahres-Plans Verbesserungsvorhaben, um die im Feedback-Bericht des Assessors für Ricoh Europe ermittelten Schwachstellen zu beseitigen. Wir sind bestrebt, in 2009 eine 5-Sterne-Auszeichnung „Recognised for Excellence“ für Ricoh Europe zu erhalten.



**Integrität bei Unternehmensaktivitäten**

## Konformität mit dem Sarbanes-Oxley Act

Anfang des Geschäftsjahres 2005 erklärte die Ricoh Company Ltd., dass alle Tätigkeiten mit dem Sarbanes-Oxley Act konform sein müssen. In Übereinstimmung mit dieser Richtlinie wurden alle Unternehmen von Ricoh Europe aufgefordert, bis zum Ende des Geschäftsjahres 2007 die Konformität mit dem Sarbanes-Oxley Act zu erreichen.

### *Was ist der Sarbanes-Oxley Act?*

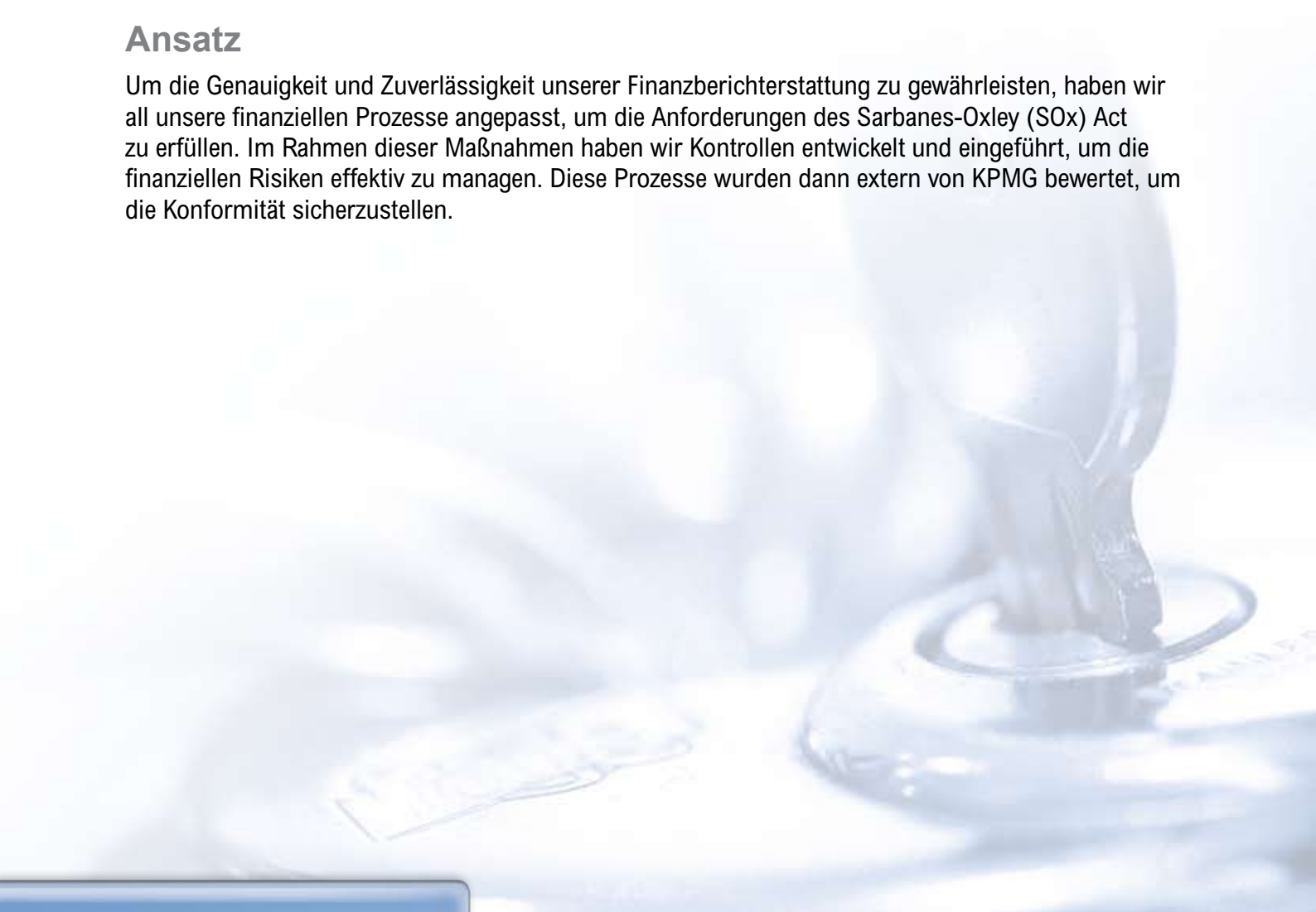
*Der Sarbanes-Oxley Act, allgemein unter dem Kürzel SOx bekannt, wurde im Jahr 2002 als Reaktion auf die Bilanzskandale von Enron und WorldCom erlassen. Er hatte zum Ziel, das Vertrauen der Öffentlichkeit in die gesellschaftliche Verwaltung durch die Verbesserung der Richtigkeit und Verlässlichkeit der von Unternehmen veröffentlichten Finanzdaten wiederherzustellen.*

*Das Gesetz führte neue und strengere Strafen für unternehmerisches Fehlverhalten einschließlich Scheingeschäfte und Betrug ein und betont die Wichtigkeit der Vorlage von präzisen und zuverlässigen Abschlüssen. Die Geschäftsführung des Unternehmens ist dafür verantwortlich und haftbar für die Genauigkeit dieser Berichterstattung und muss gewährleisten, dass ausreichende interne Kontrollen verfügbar sind, um dies zu garantieren und zu belegen.*

*Die Präzision und Integrität unserer Finanzberichterstattung beeinflusst nicht nur unsere Anteilseigner, sondern auch andere Stakeholder einschließlich der Mitarbeiter, Kunden, Partner, Lieferanten und Rentenfonds.*

### **Ansatz**

Um die Genauigkeit und Zuverlässigkeit unserer Finanzberichterstattung zu gewährleisten, haben wir all unsere finanziellen Prozesse angepasst, um die Anforderungen des Sarbanes-Oxley (SOx) Act zu erfüllen. Im Rahmen dieser Maßnahmen haben wir Kontrollen entwickelt und eingeführt, um die finanziellen Risiken effektiv zu managen. Diese Prozesse wurden dann extern von KPMG bewertet, um die Konformität sicherzustellen.



## Umsetzung

Alle NRG-Vertriebsgesellschaften und alle größeren Ricoh- und Infotec-Vertriebsgesellschaften haben ihre finanziellen Prozesse gemäß den in der SOx-Gesetzgebung festgelegten Standards im Geschäftsjahr 2006 umfassend dokumentiert. Insbesondere ein Leistungsvergleich zwischen den Unternehmen, der Austausch von Erfolgsmethoden und die Nutzung von Synergien zwischen SOx und dem Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) haben zu einer Verringerung der Kosten und der für den Abschluss dieses Projekts erforderlichen Zeit geführt. Dann wurde das Projekt ausgeweitet, um bis zum Ende des Geschäftsjahres 2007 alle Vertriebsgesellschaften aufzunehmen. Alle größeren Vertriebsgesellschaften und Hauptgeschäftssitze haben die KPMG SOx-Prüfungen erfolgreich abgeschlossen. Der von uns übernommene, strukturierte Ansatz hat in Verbindung mit einem rigorosen internen Programm dafür gesorgt, dass alle Tätigkeiten von Ricoh Europe in Europa, im Nahen Osten und in Afrika als Ganzes SOx-konform erfolgen.

## Nächste Schritte

Nachdem wir die SOx-Konformität erreicht haben, müssen wir nun unsere Systeme pflegen und verbessern, um die Akkreditierung aufrecht zu erhalten. Die Hauptverwaltung von Ricoh Europe wird weiterhin mit unseren Vertriebsgesellschaften kooperieren, um SOx als Teil des Managementsystems in deren Prozesse zu integrieren. Letztendlich wird die fortlaufende Entwicklung und Implementierung gemeinsamer Systeme und Prozesse sicherstellen, dass wir die SOx-Anforderungen innerhalb der Gruppe effizienter erfüllen.



## Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS)

Unser Informationssicherheits-Managementsystem (engl.: Information Security Management System (ISMS)) wurde zum Schutz sowohl unserer Daten als auch der Daten unserer Kunden entwickelt. Die Ricoh Group arbeitet derzeit auf die Zertifizierung unseres ISMS auf globaler Ebene gemäß dem Standard ISO 27001 hin. Innerhalb von Ricoh Europe streben wir an, all unsere Vertriebsgesellschaften, die Funktionen unserer Hauptverwaltung und unser Supply Chain bis zum Ende des Geschäftsjahres 2008 dem Standard ISO 27001 konform zu gestalten.

### Umsetzung

Wir haben eine stufenweise Einführung der Zertifizierung für ganz Ricoh Europe geplant. Zunächst sollen die Funktionen der Hauptverwaltung zertifiziert werden, dann folgt die Supply Chain und anschließend unsere wichtigsten Vertriebsgesellschaften. Darüber hinaus wurden alle Unternehmen am Prozess beteiligt. Sie haben jeweils einen Manager benannt, der für die Entwicklung des ISMS in Übereinstimmung mit der Ricoh-Richtlinie verantwortlich ist. An unserem Hauptgeschäftssitz in London verfügen wir über ein Team, das den Einführungsprozess unterstützt und die konsequente Anwendung der Ricoh-Richtlinie durch den internen Prüfungsprozess gewährleistet.

Bemessungsgrundlage	2006	2007
Nach ISO 27001 zertifizierte Unternehmen	14	21

### Nächste Schritte

Wir setzen die stufenweise Einführung in unseren Vertriebsgesellschaften einschließlich der Infotec-Gesellschaften fort und gewährleisten auch weiterhin die Konformität in den Unternehmen, die bereits die ISO 27001-Zertifizierung erreicht haben.



## Qualitätsmanagementsystem

Ricoh Europe ist stets bestrebt, seinen Kunden hochwertige Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen. Um dies zu gewährleisten, haben wir umfassende Qualitätsmanagementsysteme (QMS) und Umfragen bezüglich der Kundenzufriedenheit eingeführt, um die Kunden besser zu verstehen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

### Ansatz

Alle Produktionsstätten von Ricoh sind gemäß ISO 9001 zertifiziert, und wir sind stolz auf die Qualität unserer Produkte. Wir sind uns jedoch bewusst, dass ein zuverlässiges Produkt nur ein Faktor ist, der die ganzheitliche Erfahrung eines Kunden mit unserem Unternehmen ausmacht. Wir wissen, dass wir in der Lage sein müssen, eine zuverlässige Beratung, Lieferung und Installation sowie einen zuverlässigen Kundendienst leisten zu können, um zu gewährleisten, dass unsere Kunden die richtigen Produkte erhalten, um ihren Anforderungen gerecht zu werden und damit sie an ihrem Arbeitsplatz in vollem Umfang von diesen Produkten profitieren.

### Umsetzung

Über die richtigen Mitarbeiter zu verfügen und sicherzustellen, dass diese gemäß den höchsten Standards geschult werden, ist für das Erreichen dieses Ziels einer der wichtigsten Faktoren. Die Gewährleistung, dass wir eindeutige und einheitliche Prozesse einsetzen, die auf regelmäßiger Basis überprüft und aktualisiert werden, ist ebenso wichtig. Um einen beständigen Kundendienst innerhalb von Ricoh Europe zu leisten, sind all unsere wichtigen Vertriebsgesellschaften gemäß ISO 9001 zertifiziert. Hierzu zählen unsere Hauptverwaltung in London sowie unsere Supply Chain. Unsere Prozesse sind nicht nur dokumentiert, sondern werden auch systematisch überprüft und auf der Grundlage des Feedbacks von unseren Kunden und den Menschen, die mit unseren Kunden zusammenarbeiten, permanent verbessert.

Bemessungsgrundlage	2005	2006	2007
Kundenzufriedenheit, gesamt	77%	78%	81%
Produktqualität	78%	80%	83%
Kundendienst	80%	81%	83%
Würde Ricoh empfehlen	83%	84%	86%

### Nächste Schritte

Derzeit harmonisieren wir unsere Systeme und Prozesse in ganz Europa, im Nahen Osten und in Afrika. Dies wird uns ermöglichen, die Dienstleistungen in allen Unternehmen von Ricoh Europe zu verbessern und deren Konsistenz zu gewährleisten.



**Harmonie mit der Umwelt**

## Umweltmanagementsystem

Unser Umweltmanagementsystem (engl.: Environmental Management System, EMS) wurde in allen Unternehmen von Ricoh Europe eingeführt. Die Systeme ermöglichen uns die Festlegung unserer Umweltpolitik. Das Ziel ist die Verringerung der Umwelteinflüsse unserer Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistung, indem wir versuchen, die von uns ermittelten Umweltaspekte zu kontrollieren und zu beeinflussen.

### Ansatz

Um die Effektivität des EMS zu garantieren, müssen all unsere Unternehmen die ISO 14001 Zertifizierung in Übereinstimmung mit den Richtlinien der Ricoh Company Ltd. erhalten. Diese externe Zertifizierung gestattet Ricoh Europe, die Umwelanforderungen in den Ausschreibungen wichtiger Kunden sowohl im öffentlichen als auch privaten Sektor zu erfüllen. Aufgrund dieser Tatsachen bilden die kontinuierliche Verbesserung unserer Umweltpolitik, unser EMS und die Aufrechterhaltung der ISO 14001 Zertifizierung Säulen unserer Unternehmensstrategie.

### Umsetzung

Die Umsetzung begann 1999 und wurde bis 2005 in allen Ricoh- und NRG-Vertriebsgesellschaften abgeschlossen. Unsere ISO 14001 Zertifikate sind standortspezifisch und decken alle Aspekte unseres Geschäftes ab. Um unsere Zertifikate aufrecht zu erhalten, wird jedes Mitglied der Ricoh Group auf jährlicher Basis überprüft, wobei alle drei Jahre eine vollständige Prüfung zur Verlängerung des Zertifikats durchgeführt wird.

Bemessungsgrundlage	2006	2007
In den Niederlassungen von Ricoh Europe verwendetes Papier (Ries)	181.913	131.160
Allgemeine Abfälle (Tonnen)	3.611	3.454

### Nächste Schritte

Das EMS wird derzeit auf die Infotec-Unternehmen ausgeweitet und in unser ISO 14001 Zertifizierungsprogramm integriert. Wir überprüfen außerdem nach dem Integrationsprozess das EMS, um die Effizienz und Effektivität des Systems zu maximieren.

## Recyclingprogramm

Ricoh Europe ist bestrebt, wann immer dies möglich ist, Geräte, Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien zu sammeln, wiederzuverwenden bzw. zu recyceln. Zu diesem Zweck haben wir ein Recyclingprogramm eingeführt, das sowohl umfassend als auch leicht anzuwenden ist.

### Ansatz

Wir haben ein europaweites Programm entwickelt, um verbrauchte Tonerkartuschen einzusammeln und um sie zu Recyclingzwecken in die Werke in Europa zurückzuführen. Für die Teile und Verbrauchsmaterialien aller Vertriebsgesellschaften von Ricoh Europe haben wir Sammlungs- und Aufbereitungszentren gegründet, um diese Komponenten entgegenzunehmen, zu sortieren und soweit wie möglich zu recyceln. Unser European Green Centre, das Teil der Environmental Management Group ist, koordiniert das Recyclingprogramm europaweit.

### Umsetzung

Alle Vertriebsgesellschaften von Ricoh Europe beteiligen sich an unserem Rücksendeprogramm für recycelfähige Komponenten. Viele der recycelfähigen Güter werden gesammelt und an unser European Green Centre in Schiphol-Rijk in den Niederlanden zurückgesendet. Für das Vereinigte Königreich und Deutschland haben wir National Green Centres gegründet, um dem hohen Bedarf gerecht zu werden, wodurch einerseits die nationalen Sammelstellen kosteneffektiv arbeiten und andererseits die Umwelteinflüsse weiter reduziert werden.

Bemessungsgrundlage	2005	2006	2007
Tonerkartuschen - Recyclingrate	92%	93%	94%
Kopierer / Multifunktionsdrucker - Recyclingrate	97%	98%	97%

### Nächste Schritte

Innerhalb der kommenden 12 Monate werden wir die vollständige Implementierung der Rücksendungen von allen Infotec-Unternehmen abgeschlossen haben. Wir arbeiten außerdem an der Verbesserung des Rücksendeprogramms, insbesondere in Spanien.

## CO<sub>2</sub>-Reduzierung

Eines der wichtigsten umwelttechnischen Ziele von Ricoh Europe in den vergangenen drei Jahren war die Reduzierung des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes um 1% jährlich pro Mitarbeiter.

### Ansatz

Jede Vertriebsgesellschaft von Ricoh Europe sendet alle sechs Monate Daten über das New Environmental Accounting System (NEAS) an unsere Environmental Management Group. Die Leistung wird vom Vorstand überprüft und mit den Zielvorgaben verglichen. Dabei werden der Strom- und Gasverbrauch, die zurückgelegten Flugmeilen, der Kraftstoffverbrauch (Diesel, Benzin und Flüssiggas) und der Verbrauch an neuem Papier innerhalb unserer Niederlassungen berücksichtigt.

Nachfolgend sind die bereits umgesetzten Maßnahmen zur Verringerung unserer CO<sub>2</sub>-Emissionen aufgeführt:

- Umstellung auf Alternative Energiegewinnung
- Umstellung von Benzin auf Dieselmotoren bei der Fahrzeugflotte
- Fahrtrainings mit besonderen Fokus auf Sicherheit und Verbesserung des Kraftstoffverbrauchs
- Vermeidung von unnötigen Dienstreisen durch erhöhte Nutzung von Video- und Telefonkonferenzen
- Voreinstellung aller Kopier- und Drucksysteme auf doppelseitiges Drucken (Duplex)

### Umsetzung

Die Standardmessungen und Berichtsvorlagen werden nun von 28 Unternehmen innerhalb von Ricoh Europe durchgeführt bzw. ausgefüllt. Eine Reihe von Unternehmen hat bereits zu Anbietern von „grüner Energie“ gewechselt, was einen beträchtlichen Einfluss auf unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen hatte.

Bemessungsgrundlage	2005	2006	2007
CO <sub>2</sub> -Ausstoß, gesamt (Tonnen)	67.428	59.469	54.800
Verringerung der CO <sub>2</sub> -Emissionen von Jahr zu Jahr (Tonnen)	-	7.959	4.669

### Nächste Schritte

Im nächsten Jahr werden die Infotec-Unternehmen in das NEAS aufgenommen, was es uns erlaubt, unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen in allen Unternehmen zu managen.



**Respekt unserer Mitmenschen**

### Mitarbeiter-Forum

Um den offenen Dialog mit unseren Mitarbeitern und deren Vertretern aktiv zu fördern, hat Ricoh Europe im Jahr 1996 das European Employee Forum gegründet. Dieses Forum ermöglicht uns, unsere Zukunftspläne mit den Mitarbeitern zu teilen, so dass unsere Mitarbeiter wissen, in welche Richtung wir uns orientieren, und die Möglichkeit haben, ihre Ansichten und Besorgnisse über qualitatives Feedback direkt an das European Senior Management weitergeben zu können. Dieser Ansatz unterstreicht unser globales Ziel, ein „bevorzugter Arbeitgeber“ zu sein, um in hohem Maß qualifizierte und fähige Mitarbeiter an Ricoh Europe zu binden.

### Ansatz

Die Vertreter der Mitarbeiter werden von ihren Kollegen abhängig von den lokalen Anforderungen zu einem Mitglied des lokalen Mitarbeiter-Forums oder Betriebsrat ernannt oder gewählt. Diese Gremien treten in den meisten in der EU ansässigen Vertriebsgesellschaften mindestens zweimal jährlich als ein Forum für den Dialog und die Beratung zwischen dem Senior Management und den Mitarbeitern zusammen. Mitarbeitervertreter aus jedem Land werden zur Teilnahme am European Employee Forum eingeladen, das sich jährlich mit dem Top Management zu Gesprächen trifft.

### Umsetzung

Die Mitarbeiter in jedem Unternehmen innerhalb von Ricoh Europe sind durch Mitarbeiter-Foren auf lokaler und/oder europäischer Ebene vertreten. Da Ricoh Europe expandiert hat, wurden die neu übernommenen Unternehmen aufgefordert, lokale Übereinkünfte zu treffen oder bestehende Gremien fortzuführen und parallel dazu am European Employee Forum teilzunehmen.

Protokolle der Mitarbeiter-Foren werden über verschiedene Kommunikationskanäle einschließlich des Intranets an die Mitarbeiter verbreitet. Das Senior Management schätzt die Möglichkeit und den Wert einer angemessenen Beratung. Aufgrund all dieser Maßnahmen gibt es zahlreiche Beispiele dafür, wie ursprüngliche Pläne aufgrund des Feedbacks durch die Mitarbeiter verbessert werden konnten.

### Nächste Schritte

Der anhaltende Erfolg von Ricoh Europe wird dadurch unterstrichen, dass wir über einen Mitarbeiterstab verfügen, der sich geschätzt fühlt, die Möglichkeit zur Entwicklung seiner Fähigkeiten nutzt und vor allem die Werte erzeugt und bereitstellt, die unsere Kunden erwarten. Während des 16. Mid-term Plans der Ricoh Group wird durch einen neu ausgerichteten Schwerpunkt auf die Personal-Strategie eine Reihe von Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet, die aufgrund der Analyse des Feedbacks aus internen und externen Überprüfungen festgelegt wurden.

## eLearning

Da Ricoh Europe danach strebt, die den Kunden angebotenen Dienste und Lösungen permanent zu verbessern, kommt der Steigerung der Fähigkeiten unseres Personals eine zunehmend wichtige Rolle zu. Zieht man dann noch das Maß der Veränderungen und der Innovation, sowohl bei unserer eigenen Hardware und Software, als auch bei den bereits in den Netzwerken unserer Kunden installierten Produkte hinzu, so ist die permanente Weiterbildung von grundlegender Bedeutung für unseren Vorsprung auf dem sich rasant weiterentwickelnden IT-Markt.

## Ansatz

Da wir über Mitarbeiter in 19 Ländern verfügen, von denen viele im Außendienst arbeiten, ist die herkömmliche Schulung in Klassenform nicht immer die effizienteste Methode. Um diese Herausforderung zu bewältigen, haben wir zwei elektronische Lernplattformen entwickelt. Unser „WICE“-System bietet spezielle Schulungspakete für unsere Mitarbeiter des Technischen Service. Diese Pakete bieten Aktualisierungen und Schulungen bezüglich der neuesten Produkte, Technologien und Softwareanwendungen. Unser „eLinc“-System richtet sich eher an unsere Vertriebsorganisation und vermittelt Produktkenntnisse und so genannte Soft Skills, also menschliche Eigenschaften, Fähigkeiten und Persönlichkeitszüge, die für die Ausübung ihres Berufs auf Mitarbeiter und Kunden bezogen nötig oder förderlich sind.

Wir haben zusammen mit dem Institute of Information Technology Trainers (IITT) unsere Standards entwickelt, zunächst im Vereinigten Königreich, aber mittlerweile in ganz Europa, im Nahen Osten und in Afrika. Aufgrund dieser Partnerschaft haben wir entscheidenden Anteil am Wachstum des IITT gehabt. Wir haben ein Akkreditierungsprogramm in unseren wichtigsten Schulungseinrichtungen eingerichtet.

## Umsetzung

Die WICE- und eLinc-Schulungssysteme bieten Online-Schulungen für Mitarbeiter, insbesondere in den Bereichen Services und Verkauf. Die Systeme werden von Ricoh Europe entwickelt und gepflegt. Das Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter werden durch Online-Prüfungen getestet. In einigen Fällen werden extern anerkannte Bescheinigungen ausgestellt. Die WICE-Systeme stehen auch für unsere Vertriebsgesellschaften und Händler zur Verfügung, um zu gewährleisten, dass deren Servicetechniker über dasselbe Know-how verfügen wie unsere eigenen Mitarbeiter. Die nachfolgend aufgeführten Zahlen beziehen sich nur auf Ricoh-Mitarbeiter.

<b>Bemessungsgrundlage</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Anzahl der registrierten WICE-Nutzer	4.047	4.392	4.614
Anzahl der bestandenen WICE-Prüfungen	14.486	17.847	22.545
Aus- und Weiterbildungsabteilungen mit IITT-Akkreditierung	2	6	8

## Nächste Schritte

Unsere Schulungsprogramme, Kurse und Inhalte werden kontinuierlich überarbeitet und aktualisiert, um den sich ändernden Anforderungen und Bedürfnissen unseres Business, unserer Mitarbeiter und unserer Kunden gerecht zu werden.

## Mitarbeiter-Engagement

Die Vertriebsgesellschaften von Ricoh Europe führen seit einigen Jahren Mitarbeiterbefragungen durch. Obgleich diese sehr nützlich sind, wissen wir um die Notwendigkeit einer gemeinsamen Studie, um einen tiefgreifenden und umfassenden Überblick für ganz Europa zu erlangen. Am Ende des Geschäftsjahres 2007 haben wir die erste zentrale Mitarbeiterbefragung für alle Ricoh-Mitarbeiter in Europa, im Nahen Osten und in Afrika durchgeführt. Dies war das erste Mal, dass wir allen Ricoh-, NRG-, Lanier- und Infotec-Mitarbeitern gleichzeitig denselben Fragekatalog gestellt haben. Wir haben diese Befragung durchgeführt, um unsere aktuelle Position zu Beginn des Integrationsprozesses zu ermitteln und um einen klaren Überblick darüber zu erhalten, was für unsere Mitarbeiter wichtig ist. Die Umfrage wird jährlich durchgeführt, um es uns zu ermöglichen, die Veränderungen des Engagements innerhalb des Konzerns zu verfolgen.

### Ansatz

Wir haben einen Fragenkatalog mit 25 Fragen erarbeitet, der Themen wie etwa Führungsqualitäten, Kommunikation, Arbeitsbedingungen und persönliche Entwicklung abdeckt. Es sollte ermittelt werden, wie die Arbeit bei Ricoh wahrgenommen wird. Die Fragen wurden in 13 verschiedene Sprachen übersetzt, um zu gewährleisten, dass jeder in der Lage ist, in seiner eigenen Muttersprache an der Umfrage teilzunehmen.

### ***Was ist der Unterschied zwischen „Engagement“ und „Zufriedenheit“?***

*Die Theorie besagt, dass Mitarbeiter zufrieden sein können, ohne sich zu engagieren. Der Begriff „Zufriedenheit“ impliziert ein gewisses Maß an Zufriedenheit mit der aktuellen Lage, als ein passiver Zustand. Der Begriff „Engagement“ impliziert aktive Beteiligung. Daher werden im Unternehmen „engagierte“ Mitarbeiter aktiv mit neuen Ideen und innovativen Arbeitsmethoden beitragen und so das Geschäft vorantreiben. Sie möchten lernen und verbessern, und zwar sowohl sich als auch ihr Umfeld. Sie möchten die Organisation, für die sie arbeiten, verbessern. Um eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung innerhalb eines Unternehmens zu schaffen, müssen die Mitarbeiter aktiv in diese Tätigkeiten eingebunden werden.*

### Umsetzung

Die webbasierte Umfrage wurde im März 2008 gleichzeitig in all unseren Unternehmen durchgeführt. Derzeit analysieren wir die Umfrageergebnisse und legen die vorrangigen Verbesserungsvorhaben fest.

## Ergebnisermittlung

Während die Befragung bezüglich des Mitarbeiter-Engagements eine Maßnahme zur Ermittlung der subjektiven Wahrnehmung ist, können andere Methoden der Ergebnisermittlung angewandt werden, um das Maß des Engagements innerhalb der Organisation zu ermitteln. Zu den wichtigsten Indikatoren, also solche, die als Trendindikatoren genutzt werden können, zählt die Anzahl der Mitarbeiter, die Leistungsbewertungen erhalten. Zu den negativen Indikatoren, die die Auswirkungen belegen, zählen Kündigungen seitens der Mitarbeiter sowie die Fehlzeiten.

Bemessungsgrundlage	2005	2006	2007
Verständnis der Politik und Strategie	68%	70%	73%
Kündigungen seitens der Mitarbeiter	7%	7%	12%
Mitarbeiter, die Leistungsbewertungen erhalten	70%	75%	91%
Schulungstage je Vollzeitbeschäftigtem	3,2	3,7	4,4
Unfallrate je Vollzeitbeschäftigtem	0,021	0,009	0,015

## Nächste Schritte

In den kommenden 12 Monaten werden wir Verbesserungsmaßnahmen sowohl auf Konzernebene als auch lokaler Ebene festlegen, die auf dem erhaltenen Feedback beruhen.





**Harmonie mit der Gesellschaft**

### Global denken, lokal handeln

Ricoh unterstützt seine Mitarbeiter aktiv, sich in der Gesellschaft zu engagieren. So sind zum Beispiel die Standorte der Ricoh-Vertriebsgesellschaften und der Hauptverwaltung an lokalen Projekten beteiligt, die es den Mitarbeitern ermöglichen, ihre Fähigkeiten einzusetzen, um ihr lokales Umfeld entscheidend zu verändern.

Jedes Jahr fordert der Hauptgeschäftssitz von Ricoh in Japan zur Abgabe von Bewerbungen für seinen globalen CSR Award auf, um „Erfolgsmodelle“ innerhalb der Ricoh Group zu ermitteln, anzuerkennen und mit anderen zu teilen. Die Wettbewerbsbeiträge werden von einer Jury ausgewertet und jedes Jahr werden lokale Projekte ausgezeichnet. Nachfolgend ist nur eine kleine Auswahl dieser Projekte aufgeführt, die innerhalb der Ricoh Group als Musterprojekte ausgewiesen wurden.

### Fallstudie - Team Day

*Ricoh Europe, London, UK*

Das „Team Day“-Konzept wurde entwickelt, um den Mitarbeitern am Hauptgeschäftssitz von Ricoh Europe in London die Zusammenarbeit in Teams zu ermöglichen, deren Ziel das Einbringen eines dauerhaften und wertvollen Beitrags zur lokalen Gemeinschaft ist.

### Ansatz

Wie alle Metropolen verfügt auch London über Gegenden, in denen zahlreiche Sanierungsarbeiten anliegen. Die Hauptverwaltung von Ricoh Europe hat beschlossen, dass sie eine wohlthätige Organisation unterstützen könnte, die sich für die Umgestaltung dieser Gegenden einsetzt. Daher hat sie eine Partnerschaft mit Community Links in London gegründet. Neben der finanziellen Unterstützung einiger Community Links-Projekte bieten wir auch noch etwas viel wertvolleres - die Zeit unserer Mitarbeiter. An einem Tag im Jahr sind alle Mitarbeiter in unserer Hauptverwaltung eingeladen, an dem von uns ausgewählten Projekt mitzuarbeiten. Den Mitarbeitern werden abhängig von ihren eigenen Interessen und Fähigkeiten Aufgaben zugeteilt. So arbeiten sie in Teams gemeinsam mit den Menschen, denen Sie möglicherweise im Büro gelegentlich über den Weg laufen, mit denen sie aber normalerweise nicht zusammenarbeiten.



### **Was ist Community Links?**

*Community Links ist eine innovative, wohltätige und innerstädtische Organisation, die gemeinnützige Projekte im Osten Londons durchführt. Die 1977 gegründete Organisation unterstützt mittlerweile über 50.000 unterprivilegierte Kinder, Jugendliche und Erwachsene im Alltag. Ein Großteil dieser gemeinnützigen Arbeit wird in Newham, East London, durchgeführt, das zu einer der ärmsten Stadtbezirke in Europa ist. Die Erfolge von Community Links beeinflussen sowohl gemeinnützige Organisationen im ganzen Land als auch die Regierungspolitik.*

### **Umsetzung**

Der erste Team Day fand 2005 statt. Am Morgen wurde unser Management Team über wichtige Initiativen, strategische Ziele und die aktuellen Ergebnisse informiert. Am Nachmittag wurden die Mitarbeiter in Teams eingeteilt, in denen sie einfache, freiwillige Arbeiten wie beispielsweise das Einsammeln von Abfällen oder das Streichen und Reparieren von Zäunen durchgeführt haben. Die Resonanz der Teilnehmer war äußerst positiv. Die Mitarbeiter waren jedoch der Ansicht, dass den freiwilligen Arbeiten mehr Zeit eingeräumt werden sollte und dass die Ergebnisse dieser Bemühungen greifbarer sein müssten, als dies bei den voneinander isolierten Tätigkeiten der Fall war. Aufgrund dieses Feedbacks haben wir gemeinsam mit Community Links weitere Möglichkeiten erörtert.



## Oktober 2006 - „The Playhut“

Das „Playhut“ - zu Deutsch etwa die „Spielhütte“ - ist ein Areal in East Ham, London, für die Jugend aus der Nachbarschaft. Es umfasst einen Probenraum, ein Computerlabor und eine große Halle. Im Außenbereich gab es eine große Fläche, die als Spiel- und Sportfläche dienen sollte, was jedoch seinerzeit aufgrund fehlender Finanzmittel nicht realisiert wurde. Im Oktober 2006 haben 131 Mitarbeiter unserer Hauptverwaltung in London den Tag damit verbracht, dieses Areal von Beton und Gestein zu räumen und in eine sichere und Spaß bringende Spielfläche umzugestalten. So entstanden bepflanzte Gärten, bemalte Wände, Bänke und eine Fläche zum Spielen und Toben im Freien.



## April 2008 - „The Playwood“

Beim Playwood-Projekt handelte es sich um eine viel größere Fläche als beim Playhut-Projekt. Der Playwood soll Kindern ein stärkeres Bewusstsein für die natürliche Umwelt vermitteln. Zu diesem Zweck bietet der Playwood den Kindern Zugang zu einem Außenbereich mit Baumhäusern, Schutzhütten und Tier- und Vogel-Beobachtungsposten und Naturpfaden. 176 Ricoh-Mitarbeiter haben den Tag mit der Räumung der Fläche von Unrat, dem Aufstellen und Streichen von Zäunen, der Anbringung von Vogelhäuschen und dem Anlegen von Naturpfaden verbracht.



Bemessungsgrundlage	Ott - 2005	Ott - 2006	Apr - 2008
% Beteiligung	78%	81%	84%
Beteiligte Mitarbeiter	112	131	176
Mannstunden	336	982	1320
Finanzielle Unterstützung (£)	-	28.000	49.000

## Nächste Schritte

Zusätzlich zum jährlich durchgeführten Projekt unterstützen wir Community Links auch bei anderen Aktionen wie etwa dem Sammeln von Weihnachtsgeschenken oder Ostereiern für unterprivilegierte Kinder. Wir planen bereits unser nächstes Vorhaben und hoffen, unsere Beziehung zu Community Links auch zukünftig noch weiter zu intensivieren.

## Fallstudie - Weihnachtskartenwettbewerb

### *Ricoh Europe Supply Chain Management, Niederlande*

Ricohs European Distribution and Configuration Centre (ECDC) befindet sich in Bergen op Zoom, Niederlande. Ricoh beschäftigt dort etwa 60 Mitarbeiter.

Anstatt jedes Jahr eine Weihnachtskarte für die Unternehmenspost zu erwerben, führt das ECDC einen Weihnachtskartenwettbewerb für die Kinder in der Gemeinde durch.



Der Zweck dieses jährlich stattfindenden Weihnachtskartenwettbewerbs ist die Unterstützung der lokalen Bildungseinrichtungen, die Kinder mit Lernschwierigkeiten fördern.

Jedes Jahr wird eine Schule vor Ort eingeladen, am Weihnachtskartenwettbewerb teilzunehmen. Als Belohnung erhält die Schule, aus der die preisgekrönte Weihnachtskarte stammt, einen Ricoh-Drucker oder eine Kamera. Die Zeichnungen und Ideen der Kinder werden in der Ricoh-Niederlassung ausgestellt, und jeder Mitarbeiter wählt seine drei Favoriten aus. Die Ausstellung steigert das Bewusstsein für die lokalen Bildungseinrichtungen und fördert die Beteiligung der Mitarbeiter.

Der Entwurf mit den meisten Stimmen wird zur offiziellen Weihnachtskarte des Ricoh Europe Supply Chain Management (RESCM) ernannt. Die Schule, aus der die ausgewählte Karte stammt, erhält außerdem ein Paket mit 100 Exemplaren dieser Karten. Die WVS Group, eine Organisation, die Jobmöglichkeiten für Menschen mit verschiedenartigen Behinderungen bietet, ist für den Druck der Karten verantwortlich.

Das Personal und die Kinder der örtlichen Schule werden zu einer Werkbesichtigung eingeladen, in deren Rahmen ein Rundgang durch die Büroräume und Lagerhallen durchgeführt wird und sie bei Getränken und Snacks die Möglichkeit haben, Fragen zu stellen.



## Fallstudie - Child Focus

### *Ricoh/Nashuatec Belgium*

1997 wurde auf Ersuchen von belgischen Eltern vermisster oder ermordeter Kinder und auf Initiative des Premierministers die Organisation Child Focus gegründet. 1999 wurde die Organisation erweitert und das International Centre for Missing and Exploited Children (ICMEC) wurde gegründet. Im Jahr 2001 übernahm Ihre Majestät, Königin Paola von Belgien, die Position als Ehrenvorsitzende des ICMEC. Im gleichen Jahr wurde die European Federation for Missing and Sexually Exploited Children vom Europäischen Parlament ins Leben gerufen. Am 25. Mai 2002 war der Internationale Tag vermisster Kinder in Europa. Child Focus unterstützt rund um die Uhr und an sieben Wochentagen aktiv all diese Initiativen, sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene. Die Organisation unterstützt Nachforschungen nach vermissten Kindern sowie Ermittlungen bei Entführungen oder sexuellem Missbrauch von Kindern und hat sich die Vorbeugung und den Kampf gegen solche Phänomene auf die Fahnen geschrieben.

## Unsere Beteiligung

Seit einigen Jahren erstellt Ricoh/Nashuatec Belgium die Poster vermisster Kinder für Child Focus. Während dieser Zeit ist die Wertschätzung der Arbeit von Child Focus gewachsen. Das Unternehmen beschloss mehr zu tun und hat seine Mitarbeiter ermutigt, selbst aktiv zu werden.

Eines der Hauptziele von Child Focus ist die Steigerung des Bewusstseins unter den Kindern. Dies soll durch entsprechende Präventionsprogramme erreicht werden. Für die Durchführung der Programme in den Schulen sind Freiwillige erforderlich. Ricoh hat in enger Zusammenarbeit mit Child Focus eine interne Bewusstseinskampagne durchgeführt, um Freiwillige für das Vorhaben zu gewinnen und entsprechend zu schulen, um den Kindern die Kernbotschaften zu vermitteln.

Die Mitarbeiter von Ricoh haben sich an Schulen ihrer Wahl gewandt und einen Besuch in dieser Schule vereinbart, um die wichtige Botschaft zu verbreiten und das Bewusstsein der Kinder für das Problem zu schärfen. Darüber hinaus wurde ein Wettbewerb unter den Schulen durchgeführt. Die Kinder wurden aufgefordert, das Bild einer idealen, friedlichen und sicheren Welt zu entwerfen. Zwei Vertreter von Child Focus und vier Ricoh-Mitarbeiter fungierten als Jury.



In 2007 haben 30 Mitarbeiter mit 2500 Kindern in 30 Schulen gesprochen. Acht Schulen wurden für ihre Teilnahme am Malwettbewerb ausgezeichnet. Darüber hinaus wurden durch den Verkauf von Stofftieren und Schlüsselanhängern mit dem Child Focus-Maskottchen in der Kantine von Ricoh 1.865 Euro gesammelt.



## Zukunftspläne

Aufgrund der positiven Reaktionen der Schulen und Ricoh-Mitarbeiter plant Child Focus nun, sein Konzept durch die Beteiligung von mehr Schulen zu erweitern. Dieses Projekt wird in Belgien zu einem CSR-Musterprojekt, also einem Musterbeispiel für unternehmerische Sozialverantwortung.


## Global Reporting Initiative

Die Global Reporting Initiative (GRI) ist eine nicht gewinnorientierte Einrichtung, die mit dem Ziel der Verbesserung der Transparenz und der Vergleichbarkeit des globalen Berichtswesens von Unternehmen gegründet wurde. Diese Institution hat die Vision, dass die Berichterstattung über die wirtschaftliche, umwelttechnische und soziale Performance durch alle Organisationen so routinemäßig und vergleichbar wird wie die Finanzberichterstattung.

Die GRI hat über ihr globales Netzwerk die Entwicklung des weltweit am häufigsten genutzten Rahmenwerks für Nachhaltigkeitsberichte angeführt und sich zum Ziel gesetzt, diesen Rahmen weiterhin zu verbessern und seine weltweite Anwendung zu fördern. Das Rahmenwerk legt die Grundsätze und Leistungsindikatoren fest, die die Organisationen für die Messung und die Berichterstattung über ihre wirtschaftliche, umwelttechnische und soziale Performance nutzen können.

## Selbstbewertung des Berichts

Im Rahmen dieser Richtlinien haben wir diesen Bericht einer Selbstbewertung unterzogen und festgestellt, dass es dem GRI-Standard „C“ entspricht, da er mehr als 10 relevante Leistungsindikatoren umfasst.

		C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorisch	Selbst verfasst		Bericht extern verbürgt		Bericht extern verbürgt		
	Von Dritten geprüft						
Optional	GRI-geprüft						

Die vollständige Bewertung anhand der GRI-Leistungsindikatoren ist auf der Webseite von Ricoh Europe oder auf Anfrage bei der CSR Division, Ricoh Europe, 66 Chiltern Street, London, W1U 4AG, United Kingdom, verfügbar. Die nachfolgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung dieser Bewertung:

GRI-Indikator	Abschnitt	Gegenstand	
EC8	Harmonie mit der Gesellschaft	Fallstudie - Team Day	Ja
EN1	Harmonie mit der Umwelt	Umweltmanagementsystem	Ja
EN2	Harmonie mit der Umwelt	Recyclingprogramm	Ja
EN16	Harmonie mit der Umwelt	CO <sub>2</sub> -Reduzierung	Ja
EN18	Harmonie mit der Umwelt	CO <sub>2</sub> -Reduzierung	Ja
EN22	Harmonie mit der Umwelt	Umweltmanagementsystem	Teilweise
LA2	Respekt unserer Mitmenschen	Mitarbeiter-Engagement	Teilweise
LA7	Respekt unserer Mitmenschen	Mitarbeiter-Engagement	Teilweise
LA10	Respekt unserer Mitmenschen	Mitarbeiter-Engagement	Teilweise
LA11	Respekt unserer Mitmenschen	eLearning	Teilweise
LA12	Respekt unserer Mitmenschen	Mitarbeiter-Engagement	Teilweise
LA13	Einleitung	CSR-Lenkungsgruppe	Teilweise
S02	Integrität bei Unternehmensaktivitäten	Konformität mit dem Sarbanes-Oxley Act	Ja
PR5	Integrität bei Unternehmensaktivitäten	Qualitätsmanagementsystem	Teilweise

Bitte senden Sie jegliche Kommentare und Fragen zu diesem Bericht an:

CSR Division  
Ricoh Europe PLC  
66 Chiltern Street, London W1U 4AG, United Kingdom  
Phone: +44-20-7465-1000  
E-mail: [csr@ricoh-europe.com](mailto:csr@ricoh-europe.com)  
<http://www.ricoh.eu>



Dieser Bericht fasst die Performance von Ricoh Europe während des zum 31. März 2008 beendeten Geschäftsjahres und der zurückliegenden Berichtszeiträume zusammen. Das Unternehmen hat alle Maßnahmen ergriffen, um die Richtigkeit der enthaltenen Daten zu gewährleisten, verpflichtet sich jedoch nicht zur Aktualisierung dieser Daten nach dem Datum ihrer Veröffentlichung.