

りらいあコミュニケーションズ サステナビリティレポート 2022

The logo consists of two overlapping circles. The left circle is a light teal color, and the right circle is a darker teal color. The text "Reliable Ring" is written in white, sans-serif font, centered within the right circle.

Reliable
Ring

Contents

トップコミットメント

社長メッセージ	03
サステナビリティ担当役員メッセージ	04

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針	06
サステナビリティ推進体制	06
マテリアリティ	07
賛同するイニシアチブ	15

Environment／環境

環境方針	17
気候変動	18

Social／社会

健康と安全	23
人権	26
ダイバーシティ&インクルージョン	27
人財マネジメント	33
地域社会への貢献	38

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス	41
株主との対話	45
内部統制	45
コンプライアンス	45
リスクマネジメント	46

データセクション

財務ハイライト	51
非財務ハイライト	52

本レポートは、対象期間2021年4月～2022年3月（2021年3月期）の取り組みを中心に、2022年7月まで（2023年3月期）の方針や活動についても一部報告します。

トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティ

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト



社長メッセージ

当社は、「より多くの人や企業と感動を共有し、会社の成長を通じ、従業員とその家族の幸福及び社会の発展に貢献します」という“使命感”と「すべてのステークホルダーの皆様を信頼の環（Reliable Ring）で繋ぎ、ともに創造的な価値を生み出す」という“グループビジョン”を企業理念に掲げています。当社にとってのサステナビリティとは、使命感やグループビジョンの実践、そのものです。

当社は持続可能な社会を実現するため、E.S.G. 経営を重視し 2021 年に5つのマテリアリティを特定、中期経営計画 2023 と連動させ、具体的なアクションプランを策定しました。マテリアリティの解決への対応を通じて SDGs に貢献し、社会課題の解決に取り組んでまいります。

新型コロナウイルス、世界各地での紛争など予測困難な時代において、今、あらゆる企業が自らの存在意義の再認識を求められています。当社は世の中のコミュニケーションをよりよくすることで、信頼・安心できる社会「Sustainable & Reliable Society ～持続可能で信頼し合える社会～」を実現するという想いを一層強めています。

当社は、財務および非財務の両面から事業活動を推進し、企業価値の向上を目指してまいります。ステークホルダーの皆様には、今後も変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役社長
網野 孝

トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティ

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト



サステナビリティ担当役員メッセージ

当社は、2021年5月にサステナビリティ方針を発表以降、マテリアリティ毎に具体的な目標として掲げた各アクションプランの進捗状況を、定期的にモニタリングすると共に、各現場でのマテリアリティの一層の実践を目指し、様々な取り組みを行っています。

▶「環境」の領域では、2022年5月に当社グループの環境方針を策定し、TCFD（気候関連財務情報開示タスクフォース）提言への賛同を決議しました。その中で、当社が事業活動で排出する温室効果ガスを2030年迄に実質50%減、2050年迄に実質ゼロとする目標を掲げ、サプライチェーン全体でのカーボンニュートラルの実現も視野に入れて積極的に取り組んでいます。

▶「社会」の領域では、当社従業員が“挑戦と創造”の志を持ち、サステナブルな未来を切り開く人財を育成するため、2022年4月より新人事制度をスタートすると共に、「りらいあオペレーションスクール」の開設を含めた人財開発への投資にも積極的に取り組んでいます。また、国際基準に則った人権に対する配慮は、サステナビリティ経営の基盤であり、りらいあグループコンプライアンス基準に人権の尊重を謳い推進していますが、当社の人権に関する考え方をより明確にしグループ全体で推進すべく、包括的な取り組みを検討中です。

▶「ガバナンス」の領域では、2022年4月にサステナビリティ推進委員会を新たに設置し、従前のCSR活動も包括したうえで、環境・社会・ガバナンスの3つの領域に関するサステナビリティ推進体制の強化を図っています。

今後も、従業員一人ひとりのサステナビリティに対する理解浸透を図り、また全てのステークホルダーの皆様との対話を通じ、「Sustainable & Reliable Society～持続可能で信頼し合える社会～」の実現に取り組んでまいります。

取締役
サステナビリティ担当
サステナビリティ推進委員長
古賀 博之

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

サステナビリティ経営



Reliable
Ring



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment/環境

環境方針
気候変動

Social/社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance/ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

サステナビリティ方針

当社は、会社の成長を通じ従業員とその家族の幸福および社会の発展に貢献することを使命としています。今後、当社がより社会に求められ、持続的な成長を目指すため、サステナビリティ方針を定めております。

当社は、事業活動を通じ、あらゆる人々が互いに信頼し合い、それが将来にわたって持続される社会、「Sustainable & Reliable Society ～持続可能で信頼し合える社会～」の実現を目指します。環境（E）や社会（S）、ガバナンス（G）の観点から持続可能なオペレーションを追究するとともに、お客様企業とそのお客様のエンゲージメントを高めるサービスを提供することにより新たな価値を創造し、事業活動を通じて、持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

Sustainable & Reliable Society

持続可能で“信頼”し合える社会

あらゆる人々が互いに“信頼”し合い、それが将来にわたって持続される社会、
そうした社会の実現に、当社は事業活動を通じて貢献して参ります

サステナビリティ方針の位置づけ

当社のサステナビリティ方針は、当社企業理念（MVV）とグループ行動指針のもと、中長期～短期に取り組みべき事業方針・戦略の一環として位置づけています。当社が事業活動を通じて持続可能な社会の実現を目指すにあたっての方針であり、これをもとに中期経営計画を策定しています。



- 企業理念・行動基準

- -コンプライアンス基準

-中期経緯計画

-信頼回復への取り組み

サステナビリティ推進体制

当社では、サステナビリティの視点を踏まえた経営を促進しています。その推進を図るため、サステナビリティ担当役員を委員長とするサステナビリティ推進委員会が社内のリスクマネジメント部門と連携しながら、そのリスク管理や業務遂行、活動進捗の報告を行います。経営上の重要事項の審議機関である経営会議では、サステナビリティ経営に関する諸課題を審議し、具体的な取り組み施策を協議し、決定します。取締役会は原則として四半期毎にこれらサステナビリティ推進に関する取り組み施策の進捗の報告を受け監督します。

また、代表取締役社長は、経営上の重要事項の審議機関である経営会議の議長として、サステナビリティ担当役員並びにサステナビリティ推進委員会からの報告を受け、経営会議におけるサステナビリティ経営に関する諸課題の審議や決定に関し、最終的な責任を負っています。



会議体および体制	役割
取締役会	業務執行において協議・承認されたサステナビリティ推進に関する取り組み施策の進捗を監督。原則として毎月開催。
経営会議	サステナビリティ推進に関する具体的な取り組み施策を含む全社的な経営に係る施策について協議。決議事項は取締役会へ報告。原則として毎月2回開催。
サステナビリティ担当役員	サステナビリティ推進全般への意思決定及び全社的な視点で整合性の調整や監督。
サステナビリティ推進委員会	気候変動関連リスクや人権等の管理及び業務遂行並びにサステナビリティ担当役員の補佐と活動進捗の報告や各部門に情報伝達。四半期毎開催。
リスクマネジメント部門	包括的なリスクを管理。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

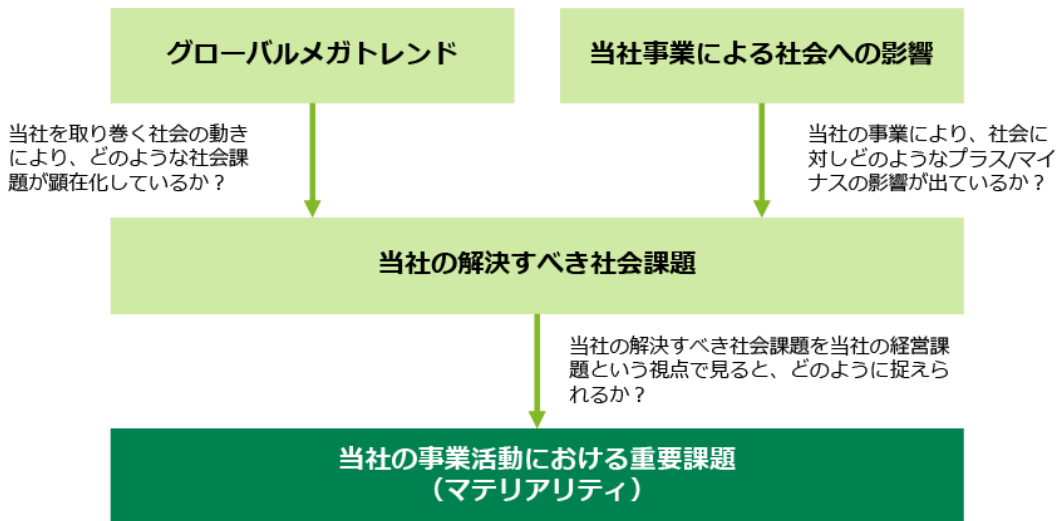
データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

マテリアリティの特定

マテリアリティの特定にあたっては、当社の企業理念（ミッション、ビジョン、バリュー）や社内の各方針、グローバルメガトレンド、当社事業による社会への影響の視点から考慮し、経営陣での議論および取締役会の決議を経て、当社が解決すべき重要課題として5つのマテリアリティを特定・決定しました。

当社マテリアリティの抽出プロセス





トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

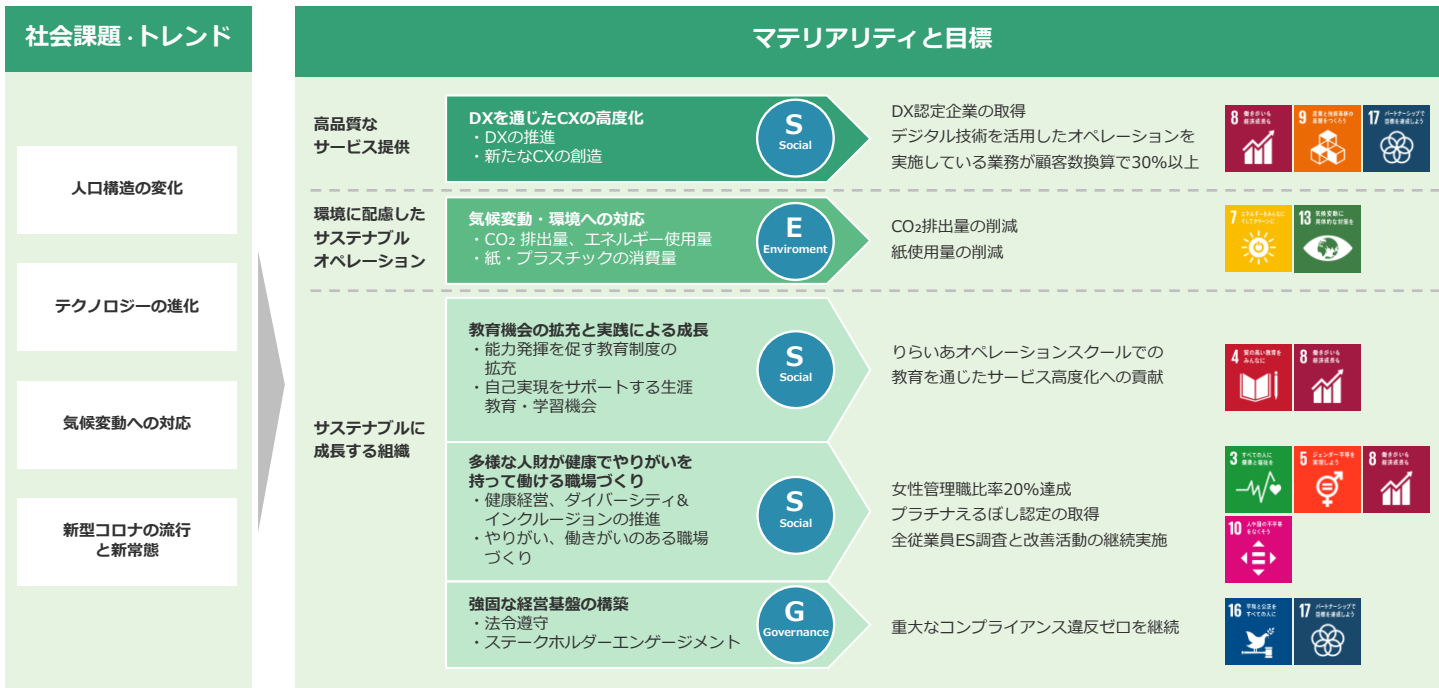
データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

マテリアリティ（事業活動における重要課題）

事業活動の礎となる「強固な経営基盤」の上で、すべての従業員が「教育機会の拡充と実践による成長」により常にスキルアップの機会を持ち、さらに「多様な人財がやりがいを持って働ける職場づくり」によって、いきいきと充実した働き方ができることを目指します。また、環境に配慮したサステナブルなオペレーションに取り組むことで「気候変動・環境への対応」に貢献し、「DXを通じたCXの高度化」により、新たなCXを消費者に提供し続けていくことを目指します。

なお、国連の「持続可能な開発目標（SDGs）」の目標に取り組むため、マテリアリティとSDGsを関連付け事業活動を行っています。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment/環境

環境方針
気候変動

Social/社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance/ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

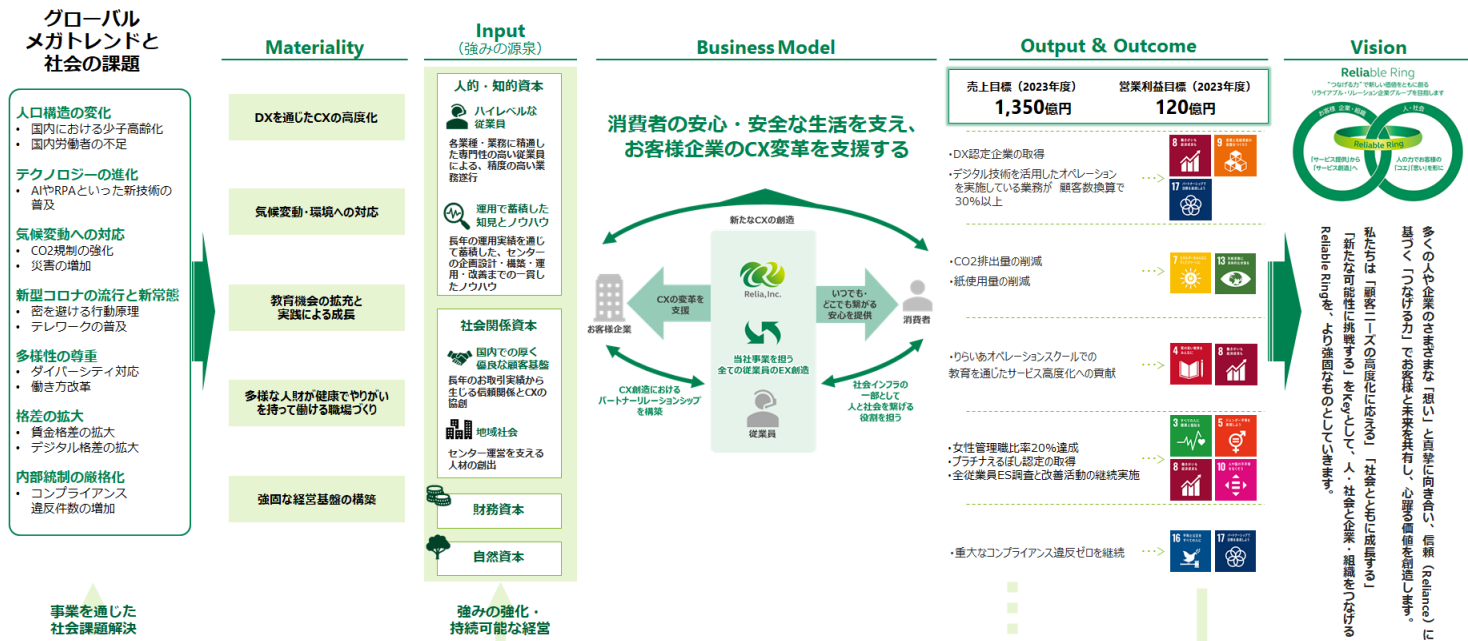
財務ハイライト
非財務ハイライト

価値創造プロセス

当社が特定した5つのマテリアリティの解決に向けて、当社の事業活動を通じて、財務及び非財務のKPI目標の達成に取り組みます。これにより、当社が掲げるビジョンである信頼の環「Reliable Ring」の実現を目指し、「Sustainable & Reliable Society〜持続可能で信頼し合える社会〜」の創造を推進します。

りらいあの実現したい社会

Sustainable & Reliable Society



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト



DXを通じたCXの高度化

中期経営計画2023ではCX/EXの創造と経営基盤の強化を重点テーマとし、DX推進を具体施策のひとつとして掲げています。当社は「サービス」「オペレーション」「コーポレート」の3つの領域でのデジタルテクノロジーの活用により、顧客接点のあり方を見直し、新たなCXを創造します。

KPIと進捗状況

中期経営計画2023 期間中のKPI	年度末時点での取り組みおよび実績	
	2021年度	
DX認定企業に登録	- 経済産業省が定める「DX認定企業」に選定 - DXのさらなる推進を目的にDX戦略本部を新設 - 当社のデジタルトランスフォーメーションを具体化するための「りらいあDX戦略」を発表	
デジタル技術を活用したオペレーションを実施している業務が、顧客数換算で30%以上	- 顧客数の23.8%でデジタル技術を活用したオペレーションを実施 - 社が考えるコンタクトセンターのあり姿を描いた「CXグランドデザイン」をリリース - 社内営業体制の強化 - オペレーションDXの推進として、コンタクトセンターの基盤にセキュアな通信と認証を実現するCloud HUB(*)を導入 - コーポレートDX推進として、人事手続きの電子化、契約手続きの電子化に着手	

(*)Cloud HUB：テレフォニーと業務システムの双方に一元的にアクセスできるプラットフォーム。セキュアな通信と認証を実現する。当プラットフォームの活用により、在宅オペレーションの推進および音声通話の安全な聞き起こしを可能とするなど、EXおよびCXの向上に寄与する。

関連情報

- ・ [りらいあDX戦略の発表](#)
- ・ [経済産業省が定める「DX認定事業者」に選定](#)



- ・ [CXグランドデザインの発表](#)
- ・ 新規サービスのリリース
[Lペーパーレスソリューション](#)
- ・ 外部からの評価
[L NEXCO東日本様のお客さまセンターが「HDI格付けベンチマーク」10年連続で最高評価の三つ星認定獲得](#)
[L Inspiro、スティービー賞のアメリカン・ビジネス賞部門で受賞](#)
[L Inspiro、スティービー賞のアジア・パシフィック賞部門でダブル受賞](#)
[L Inspiro、Globee®賞のSales and Customer Service Excellence Awards部門で金賞を受賞](#)
- ・ 顧客接点のDXを推進
[りらいあデジタル、一般社団法人サポートデジタル協会」へ幹事企業として参画](#)



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト



気候変動・環境への対応

持続可能な地球環境を次の世代につなぐため、当社事業に関わる環境面での持続可能性を追求し、環境保全に努めます。気候変動に真摯に向き合い、CO₂排出量削減、紙使用量の削減など当社事業を通じた取り組みを実施します。

KPIと進捗状況

中期経営計画2023 期間中のKPI	年度末時点での取り組みおよび実績	
	2021年度	2022年度
CO ₂ 排出量の削減	- SCOPE1・2におけるCO₂排出量が昨対比91.9% (※電気使用による排出量のみ、2022年2月時点) - SCOPE1・2の可視化、および翌年以降のCO₂排出削減の 具体的アクションプランを策定 - TCFD提言への対応を通じて、当社単体のSCOPE1・2の 可視化と2030年度までのCO₂削減プランを策定	2022年5月、気候関連財務情報開示タスクフォース (TCFD) (*)の提言への賛同を表明
紙使用量の削減	- 紙購入量の可視化、購入量は昨対比89% - 社内システムの見直しを実施し、一部システムの導入を 完了。コーポレートDXを推進	

(*)Task Force on Climate-related Financial Disclosures：2015年に金融安定理事会（FSB）により設立された、気候変動が事業に与えるリスクと機会の財務的影響に関する情報開示を企業に推奨する国際的イニシアチブ。

関連情報

- ・気候変動
- ・環境データ

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト



教育機会の拡充と実践による成長

企業が競争力維持や持続的成長を実現するためには、ビジネスパーソンとして求められる知識の習得は当然のこと、変化・進出し続ける社会やビジネスに柔軟かつスピーディーに対応できる人財が不可欠です。当社では「挑戦と創造」の志を持ち、未来へと進んでいく人財の育成に必要な教育機会を用意します。

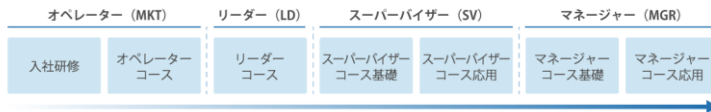
KPIと進捗状況

	年度末時点での取り組みおよび実績
中期経営計画2023 期間中のKPI	2021年度
りらいあオペレーションスクール(*)での教育を通じたサービス高度化への貢献	- カリキュラムの整理とコンテンツの整備が完了 ※オペレーターコースおよびマネージャーコース(応用)は2022年度に完成予定 - 研修システムとの連携による受講状況の一元管理化を実施

りらいあオペレーションスクール (*)

りらいあオペレーションスクールとは、オペレーターからセンターマネージャーまでの一貫した教育体系。オペレーション現場に必要な教育を必要なタイミングで提供し、所属やエリアを問わずに同質の教育を提供します。また、キャリアの変遷に応じ計画的に成長をサポートします。

りらいあオペレーションスクールの概要



りらいあオペレーションスクールのカリキュラム

コース名	対象者	目的
オペレーター入社研修	入社直後のオペレーター	会社方針・事業内容の理解
オペレーターコース	オペレーター	電話スキルのフォローアップおよびブラッシュアップ
リーダーコース	リーダー登用予定者	管理者をサポートするうえで必要なマインドセット、リーダーの期待役割の理解
スーパーバイザーコース(基礎)	スーパーバイザー登用予定者	スーパーバイザーとしての業務知識・管理者思考の習得
スーパーバイザーコース(応用)	スーパーバイザーコース(基礎) 修了者	スーパーバイザーのプロフェッショナルとして、育成・業務管理を中心とした専門的業務スキルの習得
マネージャーコース(基礎)	マネージャー登用予定者	マネージャーとして、センター管理を運営するための業務知識・マネジメント思考の習得
マネージャーコース(応用)	マネージャーコース(基礎) 修了者	マネージャーのプロフェッショナルとして、組織を成長・強化・活性化させるための組織マネジメントスキルの習得

オペレーターコースおよびマネージャーコース(応用)は2022年に完成予定

関連情報

・人財マネジメント



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティー
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト



多様な人財がやりがいを持って働ける職場づくり

高度な専門性と幅広い視野を持つ社員がそれぞれの個性を発揮し、多様な人財が活躍する組織になることで、持続可能で信頼し合える社会を目指します。

KPIと進捗状況

中期経営計画 2023 期間中のKPI	年度末時点での取り組みおよび実績	
	2021年度	2022年度
女性管理職比率20%達成	- 女性管理職比率14.7%（2022年4月1日時点） - 全管理職を対象としたアンコンシャス・バイアス研修実施	
ブラチナえるぼし (*)認定の 取得	- ダイバーシティー&インクルージョンの理解浸透を目的に、社内ポータルサイトを立ち上げ啓蒙活動を実施 - 既存研修へのダイバーシティー&インクルージョン研修を組み込み、外部講師を招いたイベント、研修を実施	
全従業員を対象とした従業員満足度調査（ES調査）、改善活動の継続実施	2021年9月、正社員および一部契約社員向けにES調査を実施。調査結果を踏まえたアクションプランを策定。 2022年2月、調査結果を踏まえてのアクションプランの効果測定（フォーカスサーベイ）を実施	2022年5月、正社員および一部契約社員向けにES調査を実施

(*)ブラチナえるぼしは、女性活躍を推進している企業を厚生労働省が認定する制度です。「女性活躍推進法」に基づいて厚生労働省が実施している「えるぼし」認定企業のうち、取り組みの実施状況が特に優良である等の、一定の要件を満たした場合に認定されます。

関連情報

・ダイバーシティー&インクルージョン

・多様な人財がより活躍できる新人事制度を導入

・人財データ



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト



強固な経営基盤の構築

法令遵守は、企業経営における根幹です。これを徹底するとともに、ステークホルダーとの継続的な対話を通じ、社会に信頼される企業統治を行います。

KPIと進捗状況

中期経営計画2023 期間中のKPI	年度末時点での取り組みおよび実績
	2021年度
重大なコンプライアンス 違反ゼロを継続	- 重大なコンプライアンス違反はなく、信頼回復に向けた取り組みを継続。 - 社内においてコンプライアンスに関する一定の認識、知見が深まったことから、全社的なコンプライアンス向上を目的とした諮問委員会を解散し、その機能を取締役会に承継。

<参考情報>

信頼回復への取り組み

<https://www.relia-group.com/trust/index.html>

関連情報

- ・コーポレート・ガバナンス報告書
- ・ディスクロージャーポリシー
- ・りらいあグループ コンプライアンス基準
- ・プライバシーポリシー
- ・情報セキュリティ方針



トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティー

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト

賛同するイニシアチブ

持続可能な開発目標（SDGs）

国連「持続可能な開発目標（SDGs）」は、2030年に向けた長期的な開発目標の指針として、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現を目指し「17の目標」と「169のターゲット(具体目標)」を掲げています。

当社グループは、日本国内に留まらず世界の国々で事業を展開しており、グローバル規模でこの目標への貢献ができると考えており、当社マテリアリティは17の目標と関連付け事業活動を行っています。



TCFD（Task Force on Climate-related Financial Disclosures）

当社は、「気候変動・環境への対応」をマテリアリティとして特定しています。また、中期経営計画2023における非財務目標として「環境に配慮したサステナブルオペレーション」を掲げ、「CO₂排出量の削減」「紙使用量の削減」に取り組んでいます。当社は、2022年5月に気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）の提言への賛同を表明しました。気候変動に真摯に向き合い、事業に影響する機会・リスクの理解を深化させ、TCFD提言に基づく気候変動関連の積極的な情報開示に努めてまいります。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティー
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

Environment／環境

Reliable
Ring



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

環境方針

りらいあグループは、使命感として「より多くの人や企業と感動を共有し会社の成長を通じ従業員とその家族の幸福及び社会の発展に貢献する」を掲げています。この使命感の実現に向け、「気候変動・環境への対応」を当社のマテリアリティ（経営の重要課題）の一つとして位置づけ、事業活動で生じる環境負荷の低減に向けた最大限の取り組みを行うとともに、持続可能な社会の実現に向けた責務を果たすための指針として、環境方針を以下のとおり定めます。

基本的な考え方

りらいあグループは、グローバルでの事業活動を通じ、あらゆる人々が互いに“信頼”し合い、それが将来にわたって持続される社会―「Sustainable & Reliable Society ～持続可能で信頼し合える社会～」―を実現し、未来世代へ引き継いでいけるよう、環境保全活動の効果的な仕組み作りと継続的な改善に努め、持続可能な社会の継続的發展に貢献してまいります。

環境行動指針

- ・ 事業活動の推進にあたっては、環境関連法規及びその他の必要事項を遵守します。
- ・ 事業活動の中で、気候変動対策や資源枯渇などの課題解決のため、温室効果ガス排出量削減の環境目標を設定し、エネルギー・資源・水の効率的な活用、廃棄物発生を抑止や再利用・リサイクルの徹底と適正な処理を行い、継続的な改善に取り組みます。
- ・ 環境負荷低減に資するBPOサービスの提供等に努め、技術的・経済的に可能な範囲で、最大限の環境への配慮を行います。
- ・ 従業員一人ひとりの環境意識向上に向け、環境教育を推進するとともに、本指針の内容および当社の環境に関する情報を社内外へ公表し、ビジネスパートナー・サプライヤーをはじめとするステークホルダーの皆様と環境への負荷低減に取り組みます。

2022年4月策定

取締役
サステナビリティ担当
サステナビリティ推進委員長
古賀 博之



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

気候変動

TCFD提言への賛同

りらいあコミュニケーションズ（以下、当社）は、「気候変動・環境への対応」をマテリアリティとして特定しています。また、中期経営計画2023における非財務目標として「環境に配慮したサステナブルオペレーション」を掲げ、「CO₂排出量の削減」、「紙使用量の削減」に取り組んでいます。当社は2022年5月に気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）（*）の提言への賛同を表明しました。気候変動に真摯に向き合い、事業に影響する機会・リスクへの理解を深化させ、TCFD提言に基づく気候変動関連の積極的な情報開示に努めてまいります。

（*）Task Force on Climate-related Financial Disclosures：2015年に金融安定理事会（FSB）により設立された、気候変動が事業に与えるリスクと機会の財務的影響に関する情報開示を企業に推奨する国際的イニシアチブ。



TCFD提言が推奨する情報開示項目

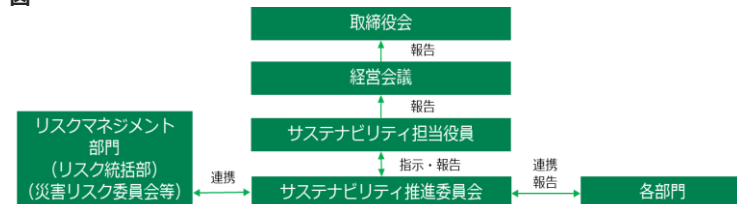
TCFD提言は、気候変動に伴うリスクと機会が財務を含む会社経営にどのような影響を及ぼすかを的確に把握すべく、4つの開示要素である「ガバナンス」「戦略」「リスク管理」「指標と目標」に沿って情報開示することを推奨しています。当社は、TCFD提言が求める4つの情報開示項目に基づいた情報開示の更なる拡充に取り組んでまいります。

i. ガバナンス

当社では気候変動・環境への対応を経営上の重要課題と認識しています。その諸課題についてはサステナビリティ担当役員を委員長とするサステナビリティ推進委員会が社内のリスクマネジメント部門と連携しながら、そのリスク管理や業務遂行、活動進捗の報告を行います。経営上の重要事項の審議機関である経営会議では、気候変動・環境への対応に係る諸課題を審議し、具体的な取り組み施策を協議し、決定します。取締役会は原則として四半期毎にこれらサステナビリティ推進に関する取り組み施策の進捗の報告を受け監督します。

また、代表取締役社長は、経営上の重要事項の審議機関である経営会議の議長として、サステナビリティ担当役員並びにサステナビリティ推進委員会からの報告を受け、経営会議における気候変動・環境への対応の諸課題の審議や決定に関し、最終的な責任を負っています。

環境マネジメント体制図



環境マネジメント体制における会議体および役割

会議体および体制	役割
取締役会	業務執行において協議・承認されたサステナビリティ推進に関する取り組み施策の進捗を監督。原則として毎月開催。
経営会議	サステナビリティ推進に関する具体的な取り組み施策を含む全社的な経営に係る施策について協議。決議事項は取締役会へ報告。原則として毎月2回開催。
サステナビリティ担当役員	サステナビリティ推進全般への意思決定及び全社的な視点で整合性の調整や監督。
サステナビリティ推進委員会	気候変動関連リスクや人権等の管理及び業務遂行並びにサステナビリティ担当役員の補佐と活動進捗の報告や各部門に情報伝達。四半期毎開催。
リスクマネジメント部門	気候変動課題を含む包括的なリスクを管理。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティー
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

ii. 戦略

(a)気候変動のリスク及び機会および組織のビジネス・戦略・財務計画に及ぼす影響の評価
当社の主要なビジネスであるコンタクトセンター事業及びバックオフィス事業を対象として、中期的及び長期的な気候変動に関連する物理的リスク、移行リスクを適切に把握し、事業機会を特定しました。気候変動がもたらす異常気象等の物理リスク、政府による政策規制の導入、および市場ニーズの変化等の移行リスクの検討を行い、その結果、特定したリスク・機会は、当社の戦略に反映し、対応しています。

2030年時点を想定した1.5℃シナリオおよび4℃シナリオにおける当社事業および財務への影響

事業及び財務への影響の大きさは表中の大・中・小という3段階で定性的に表示しています。	大：事業戦略への影響または財務への影響が非常に大きくなることが想定される。 中：事業戦略への影響または財務への影響がやや大きくなることが想定される。 小：事業戦略への影響または財務への影響が軽微であることが想定される。
--	---

リスク一覧

リスクの種類			事業及び財務への影響	
			1.5℃	4℃
リスク	政策・法規制	温室効果ガス排出に関する情報開示の厳格化または義務の拡大により、対応コストの増加	小	- *1
		温室効果ガス排出に関する政策導入や規制強化による炭素税が導入され、税負担の増加	大	- *1
	技術	なし（影響度が極めて小さいため、当該対象はないと判断）	-	-
	移行 リスク	市場	大	- *1
		脱炭素経済への移行に伴い、気候変動課題への対応の遅れによる既存取引の剥落または取引機会の喪失	大	- *1
	評判	気候変動への対策が不十分な場合、投資家の評判悪化、資金調達が困難となる	中	- *1

リスクの種類			事業及び財務への影響	
			1.5℃	4℃
リスク	物理 リスク	急性	中	中
		慢性	小	小

機会一覧

機会の種類		機会の内容	事業及び財務への影響	
			1.5℃	4℃
機会	製品及びサービス	環境課題に対する消費行動の多様化や顧客意識の向上に伴う、事業ポートフォリオの再構築と、環境関連製品・サービスニーズの増加による収益性向上	大	- *1
		気候変動に起因する感染症等のリスク増加に伴い、非対面対応ニーズの増加による成長機会の拡大	- *2	- *2
	市場	気候変動課題への対応に伴う、アウトソーシング市場の拡大やBCP対応ニーズ増加による成長機会の拡大	- *2	- *1
	レジリエンス	気候変動による自然災害が頻発した場合、顧客と共に社会インフラ機能の維持・復旧への貢献による信頼性と収益性向上	- *2	- *2

*1 4℃シナリオでは当該事象は起きないと想定

*2 事業及び財務への影響度を評価するうえでのデータ入手が現段階では困難



トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティー

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト

(b)気候変動に関するシナリオの策定

当社はTCFD提言に基づき、当社単体を対象とした気候変動リスク・機会による事業インパクトの把握を目的にシナリオ分析を行いました。シナリオ分析では、国際エネルギー機関（IEA）や国連気候変動に関する政府間パネル（IPCC）等の科学的根拠等に基づき1.5℃シナリオと4℃シナリオ、それぞれの気温上昇時の世界観を定義し、2020年度より将来までの間に事業に影響を及ぼす可能性がある気候関連のリスクと機会の重要性を評価しました。

シナリオ群の定義

設定シナリオ		1.5℃シナリオ（2030年）	4℃シナリオ（2030年）
世界観		気候変動に関する積極的な国内政策・法規制が進み、カーボンプライシングの導入や温室効果ガス削減が受託要件になるなど、温室効果ガス削減の対応コストがかさむことが想定される。一方で気候変動に関連する新たなビジネス機会が生まれることで、顧客の事業拡大になり、ひいては当社のビジネス機会にもつながると想定する。	気候変動に関する国内政策・法規制が進まず、自然災害が増加。当社の拠点が水災害等により被災し業務遂行が困難になることや、顧客のサプライチェーンへの甚大な影響が想定される。物理的リスクの増加に伴い、業務遂行が困難な拠点の機会損失や、拠点の復旧にかかるコストが増大することが想定される。
参照シナリオ	移行面	IEA WEO NZE2050	参照対象なし
	物理面	「SSP1-1.9」（IPCC AR6）	「RCP8.5」（IPCC AR5）
リスク及び機会		移行面でリスク及び機会が顕在化しやすい	物理面でのリスク及び機会が顕在化しやすい

(c) 関連するシナリオに基づくリスク・機会および財務影響とそれに対する戦略・レジリエンス
当社が事業活動により排出する温室効果ガスは、主に営業拠点におけるエネルギーや電力消費に伴う二酸化炭素です。そのため、当社は既存の営業拠点における再生可能エネルギー導入を働きかけるほか、新設する営業拠点の検討において再生可能エネルギー導入可能な物件を優先的に選定することを進めてまいります。また、再生可能エネルギー導入が困難な拠点においては、J-クレジット導入などによる温室効果ガス削減を検討してまいります。このような前提条件の下、2030年時点を想定した2つのシナリオにおける事業および財務への影響のうち、1.5℃シナリオでは、日本国内における炭素税(*)の導入およびJ-クレジット（再生可能エネルギー発電由来）価格の変動が事業に一定の影響を与える結果となった一方、気候変動関連に伴うサービスニーズ増加や市場成長の機会が特定されました。また、4℃シナリオでは、特に物理的リスクにおいて、異常気象の激甚化への対応や自然災害等が顕在化し、水災被害によるリスクが事業に影響を与える結果となりました。その中で当社は、世界的に気候変動影響をより厳しく抑止しようとする動きが加速化かつ潮流になりつつあることを踏まえ、1.5℃シナリオにおける2つのパラメータについて、当社の財務への影響額を定量的に試算しています。(*) 気候変動の主な原因である温室効果ガスの排出に課される税

2030年時点を想定した当社への財務影響

種類	項目	財務影響
移行リスク	炭素税負担によるコスト増	66百万円
	J-クレジット調達コスト増	114～130百万円

※物理リスクについては拠点の水災が考えられ、業務中断及び拠点の移転により業績に悪影響が及ぶ可能性があります。災害規模の予測は困難であり財務影響額の算定は行っておりません

(2030年時点を想定されるパラメータ)

- 先進国の炭素税価格：\$130/t-CO₂（IEA WEO NZE2050シナリオ参照）
- J-クレジット価格：6～65千円/t-CO₂（2021年4月J-クレジット落ち価格の平均値を基に試算）
- 当社が削減すべき温室効果ガス排出量：約4,410t-CO₂（対2019年度比50%削減）

以上の通り、当社における財務影響は限定的であることが確認できました。一方、今回の定量的な財務影響の試算は、一定の仮定に基づく当社単体を対象とした試算であることから、今後さらなる精度向上に向け前提条件の精緻化を図ると共に、レジリエンスの評価と向上に努めてまいります。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

iii. リスク管理

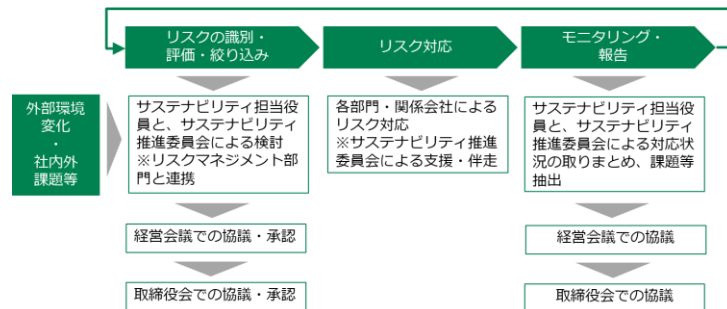
(a) 気候関連リスクの特定・評価プロセスの詳細、重要性の決定方法

当社は、コンタクトセンター事業の運営活動における「拠点戦略」「人的リソース」「顧客要請」「市場の変化」などを対象に、気候変動に伴うリスクと機会を網羅的に抽出しました。次に、網羅的に抽出した気候変動に伴うリスクと機会の中から、当社にとって重要な気候変動に伴うリスクと機会を特定しました。最後に、特定した気候変動に伴うリスクと機会について、発生の可能性とその影響に基づき、その重要性を評価しました。

(b) 重要な気候関連リスクの管理プロセスの詳細、全社リスク管理の仕組みへの統合状況

当社は、リスクを全社的に管理する体制を構築することが重要であることを踏まえ、「リスク・マネジメント規程」を制定し、これに基づき経営リスクに関する諸委員会を設置しており、気候変動課題を含めたサステナビリティ全般に対応するため「サステナビリティ推進委員会」を設置しています。当社は、環境課題に係るリスクについて、サステナビリティ推進委員会の支援・伴走の下、関係部門が気候変動に対する取り組みについて実行計画を作成し、サステナビリティ推進委員会がその進捗確認を行います。その内容については、サステナビリティ担当役員から経営会議に報告され、経営会議は報告を受けた重要事項について、その対応について審議、決定し、最終的には取締役会に報告します。当社は、上記のプロセスを経て、特に重要と評価された気候変動に伴うリスクと機会について、取締役会による監督体制の下、当社における企業リスクとして当社の戦略に反映し、対応しています。

リスク管理プロセス



iv. 指標と目標

(a) 気候関連リスク・機会の管理に用いる指標と目標

当社は、気候関連リスク・機会を管理するため、以下の通り指標と目標を定め、カーボンニュートラルの実現を目指してまいります。

気候関連リスク・機会の管理に用いる指標と目標

指標	目標年度	目標内容
温室効果ガス排出量 (Scope1・2)	2030年	温室効果ガス排出量を実質50%削減 (2019年度比)
	2050年	温室効果ガス排出量実質ゼロ

(b) 温室効果ガス排出量 (Scope1・2)

当社における温室効果ガス排出量実績は以下の通りです。

実績	排出量 (t-CO ₂)			
	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
Scope1・2合計	8,784	8,819	8,063	6,687
Scope1	600	641	683	653
Scope2	8,184	8,178	7,380	6,034

参考情報

・環境データ

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

Social／社会



Reliable
Ring



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

健康と安全

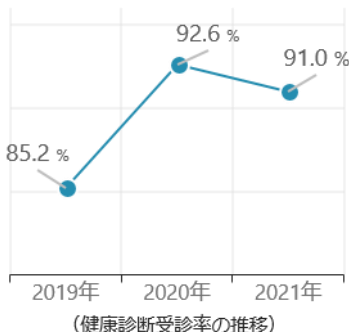
考え方

従業員一人ひとりが持つ能力や可能性を最大限発揮するためには、従業員の健康を保ち、安心して就業できる職場環境の整備が必要です。当社は従業員の健康を経営視点で捉え、安心安全で風通しがよく活性化された環境を目指します。この活動の推進により、企業の社会的責任を果たすとともに、従業員一人ひとりの働きがいと幸福度の向上を実現します。

具体的な取り組み／社員の健康増進

健康診断および各種検診補助

労働安全衛生法第66条に基づき、従業員に対し健康診断を実施しています。生活習慣病を含む疾病の予防や早期発見につながっています。また、40歳以上を対象とした人間ドックや、女性特有の健康リスクを早期発見する婦人健診の費用を補助し、従業員が自身の健康状態を把握し、健康への意識醸成をする機会を設けています。
対象健診：生活習慣病健診、日帰り人間ドック、婦人健診、巡回レディース健診、特定健診



感染症対策

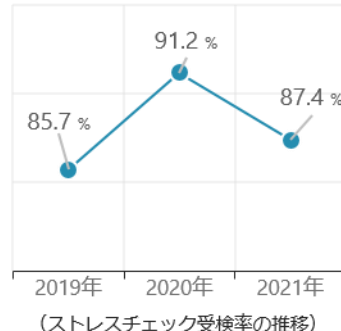
健康保険組合と協働して、インフルエンザ予防接種への費用補助を行っています。また、希望者が円滑に予防接種を受けられるよう職場接種を実施しています。
新型コロナウイルスに関しては、災害対策本部を設置し、従業員の安全確保を第一に、各拠点の環境や業務に応じた感染防止・予防に向けた取り組みを行っております。派遣スタッフも含めた全職種およびその家族を対象にワクチンの職場接種を実施し、安心・安全な職場づくりに取り組んでいます。

喫煙対策

禁煙や受動喫煙の防止など、喫煙対策に関する意識が高まっていることから、当社では、健康保険組合と協働し、禁煙外来治療費の補助をしています。また、外部機関が提供するオンライン禁煙プログラムなども導入し、従業員の禁煙を支援しています。

メンタルヘルスケア

従業員のメンタル不調を早期発見し予防につなげる「セルフケア」と、職場内の潜在的な問題発見やその改善につなげる「ラインケア」を目的に、全職種を対象として、ストレスチェックを毎年実施しています。
また、当社では従業員が安心して悩みを相談できる窓口や制度を設けています。従業員が一人で抱え込まず、いつでも話せる、相談できる環境を社内外に整備することで、余計なストレスから解放され、健やかに業務に集中できるよう努めています。



・マインドサポーター制度

マインドサポーター制度は、直属の上司ではない第三者の立場の支援者が現場のスタッフの話を聴き、寄り添いながら仕事の悩みや本音を受け止め、問題解決をサポートする取り組みです。これにより、職場環境の改善を図っています。

・コンプライアンス通報（内部通報）

内部通報の窓口として、法務部/人事本部/担当取締役/監査役/外部の専門家など、複数の窓口を設置しています。

・ハラスメント相談

ハラスメントに関しては、女性に対応する窓口と男性に対応する窓口をそれぞれ設置し、相談しやすい環境を整えています。

・外部EAP（従業員援助プログラム）

メンタルヘルスに関して、専門家に相談できるよう、外部EAP（従業員援助プログラム）機関の窓口を設置し、悩みの解決の支援や心の不調の早期発見に努めています。

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
内部統制
リスクマネジメント
コンプライアンス

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

健康と安全

具体的な取り組み／働きやすい職場環境の整備

労働環境の整備

従業員が快適に過ごすことができるよう、事務所やオペレーションセンターへ休憩室の設置をおこなっています。自動販売機や無料のドリンクコーナーが設置されている拠点もあり、リラックスできる環境となっています。また、心身のリフレッシュ、および障がいのある人の雇用促進の観点から、マッサージルームを設けており、就業時間内にあん摩マッサージ指圧師による施術を受けることができます（本社のみ）。

パンデミック下での従業員の安心・安全の確保

- 国内での取り組み

・災害対策本部の設置

新型コロナウイルスの感染拡大当初から、従業員の安心安全を守ることを最優先に代表取締役社長のもとで災害対策本部を設置しました。災害対策本部では、海外グループ会社を含む全グループの感染状況を管理、また従業員が安心して就業できるようガイドラインを設けるとともに、感染拡大の防止に必要な備品などの手配を実施しています。

・非接触温度計による出勤時の検温

安心安全を確保するため、原則当社のオペレーションセンターでは、出勤時に全員検温を実施しています。検温時に発熱が確認された場合は、就労をせず、帰宅するよう指示しています。

・感染拡大防止への対応

安全衛生対策として、マスクや消毒の他、各席の前面・両サイドに飛沫防止パーテーションを設置することを標準としました。また、菌やウイルスを分解・除去する抗菌コーティングを休憩室やロッカールームで実施。ウイルスの脅威から身を守り、感染リスクの軽減に取り組んでいます。



（検温の様子）

・テレワーク勤務の活用

当社では全国での感染状況や国の指針を鑑み、それまで月の利用上限回数を設けていたテレワークによる勤務を無制限へと一時的に変更する措置を講じ、コロナ禍での通勤による不安や感染拡大の防止を図りました。

- 海外グループ会社での取り組み

フィリピンを拠点に展開する当社グループ会社のInspiro Relia, Inc. では、新型コロナウイルスによるパンデミックで交通手段が制限される中、夜勤の従業員が安心・安全に通勤できるよう、自宅とオフィスを行き来するシャトルバスサービスを導入しました。2021年4月の導入以来、のべ80,000回以上乗車され、対象の従業員の98%が毎日定刻にオフィスに到着し、お客様企業のサービスレベルの維持に貢献しています。また、車両の利用が導入前と比較し最大70%削減され環境保護にも寄与しています。



（シャトルバスサービスを導入）





トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティ

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト

健康と安全

具体的な取り組み／職場における健康、安全意識の醸成

従業員満足度調査（ES調査）

当社は中期経営計画2023の重要戦略として、CX／EXの創造を掲げており、これらの向上こそが継続的な成長にとって重要と考えています。従業員の働きがいが高めるため、当社では広く意見を集める手段として、従業員のモチベーションにフォーカスした調査を定期的に実施しています。調査実施後の課題抽出・優先順位付け⇒全社へのフィードバック⇒施策の実施と検証とPDCAサイクルを回すことにより、従業員視点での職場環境の整備を図り、EX向上を目指しています。

衛生委員会の開催

当社は全国に複数の支社支店やオペレーションセンターを構えています。本社や支社支店だけでなく、事業所単位で毎月衛生委員会を開催し、従業員が健やかに就業できる環境整備について討議しています。健康増進や生活習慣病予防対策、感染症予防対策、長時間労働の防止や有給休暇の取得促進、メンタルヘルス、禁煙といった幅広いテーマを取り上げ、従業員の健康と安全を守るための活動を行っています。

また、衛生管理者の資格取得も推奨しており、日々の業務内でも活用しています。

衛生管理者資格保有者数：314名（2022年2月末時点）

災害時の安全確保に向けた対策、訓練の実施

消防法第8条2の5に基づき、火災および地震等の災害時の初期活動や応急対策を円滑に行い、建築物の利用者の安全を確保するために自衛消防隊を設置しています。加えて災害時にはメールを通じて全従業員の安否確認を行えるよう、情報連絡網を整備しています。さらに、従業員が災害時に適切な初期動作が行えるよう、実際の災害を想定した訓練を定期的に実施しています。

自衛消防隊人数：945名（2022年2月末時点）

労働関連の死亡者と負傷者

	死亡者数	負傷者数
2019年度	0名	12名
2020年度	0名	10名
2021年度	0名	10名

参考情報

・人財データ



トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティ

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト

人権

人権尊重への取り組み

当社は職場環境の整備や労働安全衛生への配慮、児童労働や強制労働、差別など人権の侵害にあたる労働慣行の排除、結社や団体交渉の自由を含め人権尊重に取り組んでいます。また、従業員が内密に問題を提起するための、匿名通報にも配慮したシステムおよびプロセスを設け従業員への周知をはかっています。

（公表日：2017年5月12日）

（更新日：2018年6月21日）

コンプライアンス基準

りらいあグループの使命は、会社の成長を通じて社会の発展に貢献することです。人と社会をつなぐインフラ企業としての社会的使命および社会的責任を常に認識し、法令等のルールや社会規範および企業倫理に則った適正な企業活動を通じて、社会から信頼される企業グループを目指します。

「りらいあグループ コンプライアンス基準」は、当社およびグループ会社全ての役職員に適用される指針です。対象職種別に作成し、出向社員・嘱託、受入派遣社員及び受入れ業務委託先社員にも準用されます。また、携帯可能なカードとして全役職員へ配布し、社内研修など様々な取り組みを通じ、社員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上を図っております。

・[りらいあグループ コンプライアンス基準](#)

ハラスメント対策

・ハラスメント防止研修

職場におけるハラスメントを未然に防止するため、役職者に留まらずセンターマネージャーやリーダーなどオペレーターをマネジメントする層まで対象を広げ、ハラスメント研修を実施しています。ハラスメントの正しい理解・啓発を通じ、ハラスメントのない健全な職場環境の維持に努めています。

・ハラスメント相談窓口

ハラスメントに関する相談窓口として、社内に複数の連絡・相談先を設けている他、社外の専門機関にも専用の相談窓口を設置し、相談者がより安心して相談できる環境を整えています。

通報制度

当社では、ハラスメントおよびコンプライアンスに関する違反の未然防止・早期発見・違反事象の解決・再発防止のため、ハラスメント相談窓口とコンプライアンス通報窓口を社内外に複数設置しています。窓口の利用方法は、電話・電子メール・FAX・書面など複数用意しています。また、通報内容については、当社CCO（Chief Compliance Officer、コンプライアンス担当役員）の管轄のもと、法務部で事実確認の調査を実施し、調査の結果、不正行為や改善すべき事項が明らかになった場合には速やかには是正処置を講じます。

なお、通報者の匿名性は守られ、公益通報者保護法や社内規定などで保護されており、通報者が不利益を被ることはありません。



トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティ

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト

ダイバーシティ & インクルージョン

考え方

当社は、お客様企業と顧客のCXを創造する企業として、新たな価値を創出し続けるためには人財が大きな原動力となると考え、ダイバーシティ&インクルージョンは重要な経営戦略の一つと位置付けています。国籍や性別、年齢、障がいの有無、雇用形態などにかかわらず、一人ひとりの能力や適性に応じた配置や育成の機会を提供し、様々な働き方への支援を行うことで、多様性による企業の持続的な成長と競争力の強化を図ります。

具体的な取り組み／多様な雇用形態の導入

当社では、従業員のキャリアプランやライフスタイルに合わせた働き方を実現するため、アルバイト、契約社員、正社員など様々な雇用形態を導入しており、学生から70代のシニア層まで国内で約22,000名の幅広い従業員が活躍しています。

また、正社員の新卒採用、キャリア採用だけではなく、契約社員から正社員への社内登用を積極的に行っています。アルバイトで入社し、契約社員を経て正社員に登用され、活躍している従業員が多く在籍しています。社内に様々なキャリアを経験した従業員が存在することで、異なる視点での発想が相乗し、イノベーションを生んでいます。

参考情報

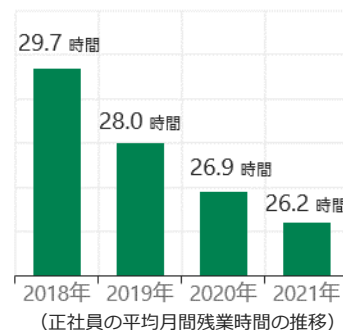
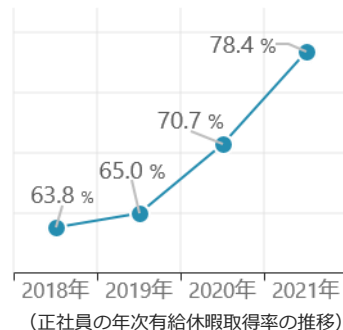
・人財データ

具体的な取り組み／ライフイベントやライフプランに合わせた働き方の支援

仕事と生活の両立（ワークライフバランスの推進）

仕事とプライベートの双方を充実し、いきいきと活躍するため、年次有給休暇の100%取得を目指しています。部署毎に目標達成に向けた取り組みを検討し、取得率や良い取り組みを社内で共有しています。このような取り組みの結果、2018年の年次有給休暇の取得率は64%だったのに対し、2021年には78%と14pt上昇しています。また、残業時間の削減にも積極的に取り組んでいます。具体的には、定期的なモニタリングやノー残業デーなどの施策の実行、社内のDXを推進することで、残業時間の削減を実現しています。

その他、多様な働き方に対応できるよう、勤務形態の拡充を図り、働き方の選択肢の一つとしてテレワークを導入、推進しています。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

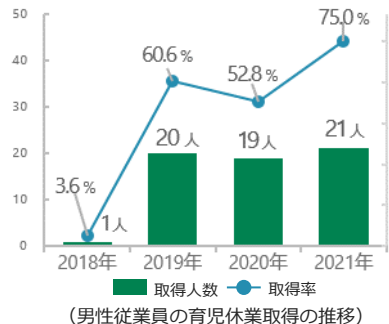
ダイバーシティ & インクルージョン

仕事とライフイベントの両立

・出産・育児休業支援

当社ではアルバイトを含めた全職種の社員が取得できる有給での育休取得制度や、育児時短勤務および子の看護休暇について法定を上回る小学4年生の始期まで取得を可能とするなど、仕事と生活の両立を実現しやすい環境づくりに努めています。さらに、産前や産後、育児での休業取得や復帰後の不安を解消するため、取得前後でフォローアップを実施しています。産児・育児休業期間がキャリアロスにならないよう、休業取得前後で面談を行い、不安の解消に努めています。

また、ライフスタイルの変革により、積極的に子育てをしたいと考える男性が増えています。これを支援することで、育児の負担軽減に伴う女性の出産意欲や継続就業を促進し、企業全体の働き方改革が推進されています。当社は、男性従業員の育児に対する理解や継続的な育児参加を図るため、男性従業員の育児休業取得を推進しています。2019年度以降、男性の育児休業取得率は50%を超えています。



(育児休業取得者とそのお子様)

・介護支援

高齢化社会を迎え、家族の介護も大きな社会問題のひとつです。当社では介護に関するセミナーなどを通じ、仕事と介護の両立に必要な情報を提供するとともに、両立する従業員への理解を深めています。また、介護休業・介護休暇や介護に伴う時短勤務などの就労制度を整備し、支援しています。

【過去開催のセミナー】

介護セミナー ～仕事をやめずに介護をするために～

次世代育成支援対策推進法に係る行動計画

りりあコミュニケーションズでは、社員が仕事と子育てを両立させることができ、社員全員が働きやすい環境を作ることによって、すべての社員がその能力を十分に発揮できるようにするため、次のように行動計画を策定致します。

1. 計画期間

令和3(2021)年4月1日～令和5(2023)年3月31日(2年間)

2. 計画内容

【目標①】全男性従業員の育児休業取得率について、55%以上を目指す。

対策

令和3年度～育児休業を拡充した育児休業の一部有給化の取得促進施策として、
育児休業取得可能者とその上長に対して、取得促進メールの送付(継続施策)
令和3年度～育児休業の理解を深めるため、取得経験者の経験談や取得状況を社内報や
イントラネット、メール等にて共有(継続施策)
令和3年度～取得促進メールの送付タイミングの見直し、送付対象範囲の拡大

【目標②】年次有給休暇取得率 100% に向け、全従業員の平均取得率が行動計画初年度を
起点とし前年実績を継続的に上回るよう、取得促進活動を行う。

対策

令和3年度～ポスターや社内報により取得促進を促す周知活動を開始(継続施策)
令和3年度～部署ごとに取組内容を検討し、取組内容を社内にて共有(継続施策)
令和3年度～会議体やイントラネットにて取得率の定期報告を実施(継続施策)

【目標③】多様な働き方の促進に向け、社員の意識改革を目指すための活動および情報の
周知を行う。

対策

令和3年度～社員の意識改革に向けた活動(イベント・セミナー等)の実施(継続施策)
令和3年度～社内報、イントラネットで多様な働き方をする社員紹介や当社制度など
意識改革のための情報発信を定期的に行う(継続施策)
令和3年度～育児を行う女性社員が就業を継続するための取組の検討、実施
令和4年度～所定外労働削減のための施策検討・実施



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

ダイバーシティ & インクルージョン

具体的な取り組み／女性の活躍推進

当社では、企業経営において人財が最も重要な資産であり、従業員一人ひとりの多様性を尊重し互いに受け入れることが、持続的な成長には不可欠と考えています。女性従業員が長期的にキャリアを築き、活躍できる環境の整備に向け、以下のとおり行動計画を定め推進しています。

女性活躍推進法に基づく行動計画

りらいあコミュニケーションズでは、ダイバーシティ推進を重要な経営戦略の一つとして位置づけ、多様な人財の活躍が当社のさらなる飛躍につながることを目指し、次のように行動計画を策定する。

1. 計画期間

令和 3 (2021) 年 4 月 1 日～ 令和 6 (2024) 年 3 月 31 日 (3年間)

2. 計画内容

【目標①】女性管理職比率について、令和 6 年 3 月末時点までに 20% を超える。

【取組 1】管理職層の意識変革

取組

令和 3 年度～ 新任室長向け研修にアンコンシャス・バイアスについて実施 (継続施策)
令和 3 年度～ 全管理職向けにアンコンシャス・バイアス研修の検討・実施

【取組 2】一般社員の意識改革・意識づけ

取組

令和 3 年度～ ダイバーシティイベントの実施 (継続施策)
令和 3 年度～ 社内報、イントラネットが多様な働き方をする社員紹介や当社制度など意識改革のための定期的な情報発信の実施 (継続施策)
令和 3 年度～ 女性社員向けキャリア研修の実施

【取組 3】女性のキャリア支援およびそれに資する働き方の見直し

取組

令和 3 年度～ 産 休・育 休、介護ハンドブックの公開・配布 (継続施策)
令和 3 年度～ 育 休・産 休取得社員との休職前・復職前の人事面談を実施 (継続施策)
令和 3 年度～ 育 休・産 休取得社員の休職前面談への上長同席 (継続施策)
(双方の認識・心構えを共有しスムーズな復帰を支援)
令和 3 年度～ 両立支援を目的とした男性育児参加のため育児休業取得促進の実施 (継続施策)
令和 3 年度～ 女性のキャリア支援のためのダイバーシティ研修の実施
令和 3 年度～ 次世代リーダー向け研修の 検討・実施

【目標②】全男性従業員の育児休業取得率について、55 %以上を目指す。

取組

令和 3 年度～ 育児休業を拡充した育児休業の一部有給化の取得促進施策として育児休業取得可能者とその上長に対して、取得促進メールの送付 (継続施策)
令和 3 年度～ 育児休業の理解を深めるため、取得経験者の経験談や取得状況を社内報やイントラネット、メール等にて共有 (継続施策)
令和 3 年度～ 取得促進メールの送付タイミングの見直し、送付対象範囲の拡大

【目標③】年次有給休暇取得率 100% に向け、全従業員の平均取得率が行動計画初年度を起点とし、前年実績を継続的に上回るよう、取得促進活動を行う。

取組

令和 3 年度～ ポスターや社内報により取得促進を促す周知活動を開始 (継続施策)
令和 3 年度～ 部署ごとに取組内容を検討し、取組内容を社内にて共有 (継続施策)
令和 3 年度～ 会議体やイントラネットにて取得率の定期報告を実施 (継続施策)



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

ダイバーシティ & インクルージョン

女性の活躍に関するデータ

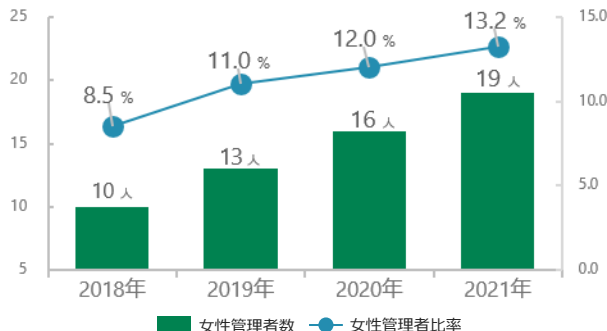
「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」（女性活躍推進法）に基づく指標

女性活躍の各種指標

	女性活躍の各種指標	比率
1	女性従業員比率	75.8%
2	女性正社員比率	30.5%
3	女性管理職比率	13.2%
4	女性役員比率	16.7%
5	女性正社員平均勤続年数	6.1年

(2022年3月時点)

女性管理者数と比率の推移（正社員）



女性の健康維持と理解

当社では多くの女性従業員が働いており、女性特有の病気への理解が不可欠なため、従業員がいきいきと働き続けられることを目的に毎年セミナーを開催しています。女性従業員のみならず、男性従業員も部下や同僚への理解を深めるため多数参加しています。

【過去開催のセミナー】
女性のがん啓発セミナー
女性の健康特性を学ぶセミナー

また、女性の活躍を支援するため、乳がんの啓発を推進する「ピンクリボン活動」にも取り組んでいます。全国の拠点にピンクリボン自動販売機を設置し、売上の一部を北海道対がん協会や日本対がん協会、J.POSHへ寄付しています。



（オペレーションセンター拠点に設置されているピンクリボン自販機）

トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティ

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト

ダイバーシティ & インクルージョン

具体的な取り組み／シニア人材の活躍推進

経験やスキルが豊富で、多様な働き方への意識や価値観を持つシニア従業員の活躍推進に取り組んでいます。当社は定年を60歳としていますが、60歳以降も高齢者雇用安定法に基づき、継続雇用を行っています。継続雇用にあたっては、本人の希望を考慮した上で、これまでのキャリアが生かせるような配置をしており、2021年度の再雇用率は100%となっています。

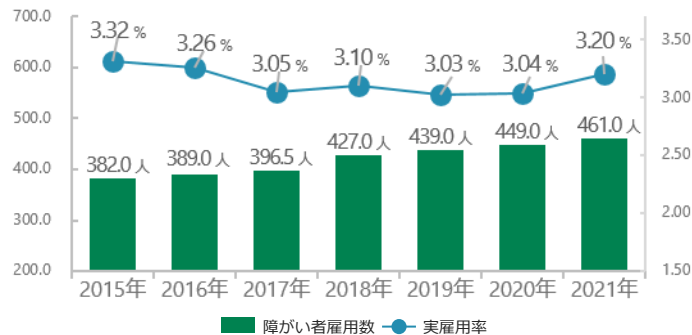
【再雇用者実績】

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
定年再雇用者数 (定年退職者数)	2名 (4名)	6名 (6名)	6名 (7名)	3名 (3名)

具体的な取り組み／障がいのある従業員の活躍

当社は、ノーマライゼーション（障がいのある人と健常者が互いに区別されことなく、社会生活を共にすること）と自立支援を推進するため、特例子会社として株式会社ビジネスプラスを設立し、465.5名(*)の障がいのある従業員が活躍しています。株式会社ビジネスプラスでは、障がいのある人を正社員として雇用していますが、2013年から9年連続で当社グループの障がいのある人の雇用率は3%以上、採用1年後の定着率は91%を達成しています。

(*) 2021年6月1日時点、法定計算式によって算出



(布ぞうりの製作技術を習得し、販売に至ったビジネスプラスの正社員)

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

ダイバーシティ & インクルージョン

具体的な取り組み／従業員への啓蒙活動

ダイバーシティ事務局による情報発信

当社では、ダイバーシティ&インクルージョンの積極的な推進と従業員の理解浸透を図るため、「ダイバーシティ事務局」を設け活動を行っています。ダイバーシティ事務局では、ポータルサイトやメールマガジンを活用し、ジェンダーギャップやシニアの活躍、育児・介護に関する情報発信を行っています。また、研修やイベントなどを開催し意識改革に努めています。

【過去の研修・イベント（一例）】

2020年10月開催「女性のがん啓発セミナー」

2021年10月開催「アンコンシャス・バイアス研修」

2022年1月開催「業績とモチベーションが向上する働き方改革～ダイバーシティを実現する働き方改革事例を徹底紹介～」

2022年3月開催「安心できる介護のための備え～仕事をやめずに介護をするために～」

社内の情報媒体を活用した発信

社内報やイントラネットを通じ、全国各地で多様な働き方をする従業員紹介や育児休業から復職した従業員の体験談紹介、その他、当社制度や取り組みの紹介を積極的に行っています。



（当社の社内報「りらいあの木」）

女性活躍、ワークライフバランスに関する社外からの評価

「えるぼし」最高位の取得

当社および当社グループの株式会社マックスコムは、女性活躍推進法に基づく認定「えるぼし」の最高位を取得しました。本認定制度は、2016年4月1日から施行された女性活躍推進法に基づき、厚生労働大臣が女性活躍推進に関する取り組みの実施状況が優良な企業を認定するものです。5つの項目の基準達成度に応じて3段階あり、当社およびマックスコムは採用、継続就業、労働時間等の働き方、管理職比率、多様なキャリアコースの5つの項目のすべてにおいて基準をクリアしていることから、最高位である「認定段階3」と評価されました。



（えるぼし認定マーク）

女性活躍、ワークライフバランスに関する評価

女性の活躍とワークライフバランスを積極的に推進する企業として、各自治体よりこれまで10件以上の認定を受けています。

【自治体認定・登録実績（一例）】

2021年11月 佐賀県「さが子育て応援宣言事業所」

2021年12月 熊本県「女性の社会参画加速化宣言」

2022年3月、鹿児島県が推進する「女性活躍推進宣言」を実施



（自治体認定・登録拠点）

障がいのある人に関する社外からの評価

「障害者雇用に関する優良な中小事業主に対する認定制度（もにす認定制度）」の認定

株式会社ビジネスプラスは、「障害者雇用に関する優良な中小事業主に対する認定制度（もにす認定制度）」の認定企業に登録されました。もにす認定制度は、障がい者雇用の促進および雇用の安定に

関する取り組みの実施状況などが優良な中小事業主を、厚生労働大臣が認定する制度です。ビジネスプラスでは、障がいのある者の長期就労や新規に採用した精神障がい者の定着を目的とした取り組みを実施しており、これらの取り組みが評価され認定登録されました。

他にも様々な受賞や認定を受けています。



（もにす認定マーク・障がい者活躍企業認定マーク）

参考情報

・人財データ



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

人財マネジメント

考え方

当社が目指すのは、お客様企業や人、社会を信頼の輪（Reliable Ring）でつなぎ新しい価値を創造する、リライアブル・リレーションな社会の実現です。そのため、高度な専門性と幅広い視野を持つ社員がそれぞれの個性を発揮し、多様な人財が活躍する組織になることを目標としています。

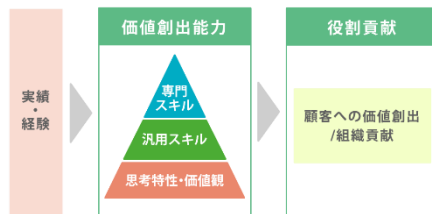
具体的な取り組み／人財育成と公正な評価

当社は、人財戦略として「会社および従業員自らの継続的な成長と発展のために、自律的に挑戦と進化をし続ける従業員の育成」を掲げています。企業が競争力維持や持続的成長を実現するためには、ビジネスパーソンとして求められる知識の習得は当然のこと、変化・進化し続ける社会やビジネスに柔軟かつスピーディーに対応できる人財が不可欠です。当社では「挑戦と創造」の志を持ち、未来へと進んでいく人財の育成を目指しています。

当社のあるべき人財像

当社が考えるあるべき人財像は、「会社および自らの継続的な成長と発展のために、企業理念に基づきお客様に信頼される“誠実さ”を備え、それぞれの専門領域における“プロフェッショナルとして”、新たな価値創出に向けた“チャレンジ精神を持って”、多様性を尊重し“笑顔で”組織内外との協創に取り組む従業員」です。このあるべき人財像を体現できるようになるため、従業員の価値発揮モデルを策定しています。企業にとって、従業員の能力・スキル開発は重要かつ不可欠ですが、それらを

活かし社会へ価値創出してはじめて役割貢献ができるものと考えています。当社では、さらに人財の質を高め、多様な人財が安心していきいきと働く環境を提供するために、2022年に人事制度の全面見直しを行いました。新人事制度は、従業員が持つ多様な価値をより適切に処遇するため、職種の本化をはじめ、年齢・社歴などのバックグラウンドにかかわらず、役割に合致した人財が評価される透明性のある制度です。



（従業員の価値発揮モデル）

多様な人財がより活躍できる新人事制度

当社は、多様な人財が能力を存分に発揮できる環境づくりを推進し、社員と企業が持続的に成長するため、2022年4月に人事制度を改訂しました。

新制度では、社員が輝く人事制度 “Shine（シャイン）” をコンセプトとし、従業員が持つ多様な価値をより適切に処遇するため、従来、総合職と地域限定職に分かれていた職種を一本化したほか、年齢・社歴・職種にかかわらず、役割に合致した人財が評価される透明性のある制度となっています。

■新人事制度のポイント

- 働く場所によらないキャリアの発揮を推進
総合職と地域限定職に分かれていた職種を一本化し、処遇とキャリアパスを統一しました。勤務地の区分によらず、より幅広く活躍できる環境となっています。
- 役職にとらわれず、一人ひとりが価値を発揮できる風土づくり
役職と等級を分離することで、社員がより専門性を高めることを促し、またそれを評価する制度となりました。これにより、これまで以上に一人ひとりが能力を生かし、価値を発揮できるようになりました。
- 倫理観や人間力を備えた人財育成
当社ですでに倫理観や人間力を重視した人事施策を取り入れていますが、専門性の評価に加え、「思考特性・価値観」を評価項目として明確化し、高い倫理観や人間力を持つ人財育成を進めます。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

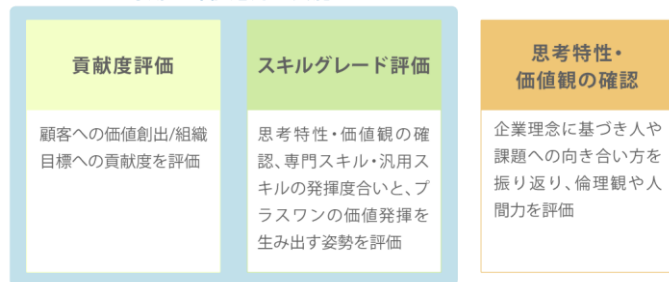
財務ハイライト
非財務ハイライト

人財マネジメント

従業員の成長を促す公正な評価制度

当社では、従業員の価値発揮モデルに対応した評価制度を導入しています。役割貢献は、お客様企業や顧客への価値創出や組織目標への貢献度で評価します。価値創出能力は、企画立案・創造や対人影響力、アサーティブネスなどを評価視点に置く「汎用スキル」、各専門領域に応じた「専門スキル」、遵法精神や企業理念の理解などを評価視点とする「思考特性・価値観」をグレード評価し、従業員一人ひとりの専門性で評価します。

毎期の評価運用で実施



(評価制度の概要)

また、評価および処遇についてルールとガイドラインを定め、公正な評価を行っています。

- ・ 処遇の公正性を確保し、従業員の納得度を追求した人事制度を運営する
- ・ アンコンシャスバイアスを取り除き、客観的事実に基づいた透明性の高い評価を務める
- ・ 役割貢献（成果、貢献）とスキルグレード（能力）に則った評価を実施する
- ・ 評価や昇格等の基準を開示するとともに、評価を従業員へフィードバックする
- ・ 半期に1回以上の評価面談に加え、日々の業務内での対話を通じ支援・育成を行う
- ・ 管理職に就く者に対しては年に1回の360度評価を取り入れ、管理者としての成長機会を提供する

1on1／従業員との対話

当社は、従業員一人ひとりのコミュニケーションを重視しています。従業員とその上長が1対1で定期的に対話する場として、「りらいあんとーク」を毎月実施しています。従業員と上長の日常的な対話こそが、気づきやアドバイスをもらえるものであり、この積み重ねこそが信頼関係の醸成、従業員ひいては組織の成長につながると考えています。また、キャリア形成や能力開発においても、定期的に面談する場を設け、従業員一人ひとりの希望やビジョンに沿った育成支援を行っています。

ジョブローテーション

ジョブローテーション制度により、幅広い専門性を備えたプロフェッショナル人材を育成しています。複数領域の業務経験を積むことで、本人の経験や知見を上げ本人のキャリア形成や方向性を具体化するとともに、常に変化し続けるビジネス環境に適應できる組織形成を目指します。

具体的な取り組み／従業員のスキル開発

自律的キャリア開発への支援

当社は、従業員自身が中長期的なキャリアゴールを描き成長するため、キャリア・ディベロップメントプラン（CDP）を作成しています。半期ごとの目標設定よりも中長期的な視点で、従業員が将来ありたい姿（キャリアゴール）を実現するための活動計画を上長と共有しています。上長は従業員のキャリアゴールを実現するために効果的な業務役割の設定と教育機会を提供します。また、海外駐在員や新規プロジェクトメンバーへの参画など、自らの意思でエントリーできる社内公募制度を設けています。キャリアや職位にかかわらずチャレンジすることができ、従業員の自立と成長を支援しています。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

人財マネジメント

人財育成プログラム

当社の人財育成プログラムは、人事制度と連動しており、あるべき人材像を踏まえた社員の価値創出能力に合わせた体系となっています。「汎用スキル」「専門スキル」「思考特性・価値観」の3つのカテゴリーに従業員一人ひとりのスキルグレード（能力）に合わせ学ぶ機会を用意しています。場所や時間にとらわれず従業員が学びたいときに学べるe-learningと集合型研修と組み合わせることで、必要な能力を身に着け、お客様企業への価値創出と組織への貢献を図ります。また、管理職者にはコミュニケーションスキルや評価スキルを設け、部下の育成と組織力の強化につなげています。そのほか、入社経路に応じた入社時研修、内部統制や情報セキュリティに関する必修研修に加え、任意で受講できるプログラムを豊富に用意し、従業員が成長する機会を広く提供しています。

正社員 向け	入社経路別研修	一般社員			管理職		
		スキルグレードⅠ	スキルグレードⅡ	スキルグレードⅢ	室長	部長	本部長
	必須研修						
	新入社員向け	専門スキル			● 評価スキル ● 面接スキル	● GLOBIS ミドルマ ネジメントプロ ラム ● 日経ビジネス スクール	● 傾聴力
	● ビジネス基礎	● 事業推進	● 営業、営業企画	● オペレーション構築			
	● 社内ルール	● マーケティング	● オペレーション運営				
	● 実務	● サービス開発	● 業務コンサルティング				
	キャリア入社者向け	汎用スキル					
	● 社内ルール	● ビジネススキル					
	● 実務						
社内登用者向け	思考特性、倫理観						
● ビジネス基礎	● 理念教育						
● 社内ルール							
● 実務							
コーポレート部門主催必須研修							
● ダイバーシティ ● キャリア形成 ● 労務管理・ハラスメント ● 内部統制 ● 機密管理							
任意研修							
● 通信教育 ● オンライン研修（GLOBIS） ● 契約書雛形勉強会 ● 印紙税勉強会 ● 各種サービス勉強会							
● オンライン英会話 ● TOEIC ● 契約実務基礎勉強会 ● コミュニケーションデザイン							
オペレーション 従事者向け	入社時研修	りらいあオペレーションスクール					
	・ 自社ビジネスの理解 ・ 社内ルール	オペレーターコース リーダーコース		スーパーバイザーコース （基礎・応用）		マネージャーコース （基礎・応用）	

部門別研修（業務で必要な研修を部門別に実施）

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

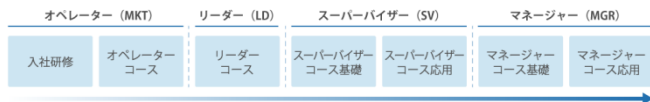
財務ハイライト
非財務ハイライト

人財マネジメント

オペレーション力の向上

・オペレーション教育システム

当社では多くの人材がコンタクトセンターや事務センターなどでオペレーション業務に従事しています。企業価値を高めるには多様な人材が長期的に活躍できる職場環境の整備が必要で、それにはオペレーション業務に従事する従業員のスキル開発が不可欠と考え、それまでの教育体系を見直し、2021年度にオペレーション教育を体系化した「りらいあ オペレーションスクール」を開設しました。オペレーション現場に必要な教育を必要なタイミングで提供し、所属やエリアを問わずに同質の教育を提供します。また、キャリアの変遷に応じ計画的に成長をサポートします。



■りらいあオペレーションスクールのカリキュラム

コース名	対象者	目的
オペレーター入社研修	入社直後のオペレーター	会社方針・事業内容の理解
オペレーターコース	オペレーター	電話スキルのフォローアップおよびブラッシュアップ
リーダーコース	リーダー登用予定者	管理者をサポートするうえで必要なマインドセット、リーダーの期待役割の理解
スーパーバイザーコース（基礎）	スーパーバイザー登用予定者	スーパーバイザーとしての業務知識・管理者思考の習得
スーパーバイザーコース（応用）	スーパーバイザーコース（基礎）修了者	スーパーバイザーのプロフェッショナルとして、育成・業務管理を中心とした専門的業務スキルの習得
マネージャーコース（基礎）	マネージャー登用予定者	マネージャーとして、センター管理を運営するための業務知識・マネジメント思考の習得
マネージャーコース（応用）	マネージャーコース（基礎）修了者	マネージャーのプロフェッショナルとして、組織を成長・強化・活性化させるための組織マネジメントスキルの習得

・応対コンクール

オペレーターが顧客応対力を高めることを目的とし、年に1度電話応対スキルを競う応対コンクールを実施しています。コンクール参加者のみならず、コンクールの動画配信などを通じ、全社で応対スキルについて考える機会となっています。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

人財マネジメント

具体的な取り組み／従業員エンゲージメントの向上

福利厚生 の充実

従業員やその家族の豊かな生活の実現を目指し、労働条件の整備とともに福利厚生 の充実にも注力しています。

- ・従業員持ち株会による、従業員の資産形成の支援
- ・奨学育英資金として当社株式を付与する子女育英制度を設置し、次世代を担う子女の育成を支援
- ・傷病による長期療養時の収入を補償する「LTD保険」を用意
(当社健康保険に加入する全従業員を対象)
- ・確定給付年金制度および企業型確定拠出年金制度を導入

具体的な取り組み／業界の発展と人財育成への貢献

外部機関での講師

当社が加入する日本コールセンター協会が主催する教育プログラムおよびセミナーに講師として数多く登壇しています。業界全体の発展と人財育成に寄与すべく、取り組んでいます。

業界のデジタル推進

当社グループ会社のりらいあデジタル株式会社は、カスタマーサポート業界のデジタル化を推進する一般社団法人サポートデジタル協会（Support DX Initiative）の幹事企業として参画しています。協会での活動を通じたデジタルシフトの促進やデジタルチャネルに精通した人財育成に貢献しています。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

地域社会への貢献

考え方

当社は、事業を通じ世界中の人々にコミュニケーションを提供することに加え、コミュニティの一員として主体的に社会にかかわり貢献すること、企業の重要な使命と捉えています。企業がコミュニティの活性化や課題の解決に積極的に参画することで企業市民としての責務を果たすだけでなく、企業活動にも有益であり、より良い事業環境や持続的に成長する市場を生み出すことにつながると考えています。

具体的な取り組み／地域雇用の創出

当社では全国30カ所以上のオペレーションセンターで、約2万人の従業員がコンタクトセンターやバックオフィスなどの顧客接点周辺のBPO業務に従事しています。

人財の採用に際しては、当社採用センター（ジョブポケット）を地方大都市に開設している他、各地域での採用イベントにも積極的に参画し、全国の支社支店を通じて、地域に密着した採用活動を推進しています。また、オペレーター一人ひとりのキャリアプランやライフスタイルに合わせ業務を行うことで、仕事とプライベートの充実を図っています。



（当社拠点一覧）

具体的な取り組み／社会貢献活動（CSR活動）

地域社会に根差した活動

当社は、1987年の創業以来、大阪、名古屋、福岡、広島、仙台、札幌、沖縄と全国に拠点を拡大、地域に根差した企業活動を行い、地域コミュニティと円滑な関係を築いています。各地のイベントなどに数多く参加している他、本社のある東京ではFC東京のクラブスポンサー（Jリーグ）、支社を置く沖縄では琉球ゴールデンキングス（Bリーグ）のオフィシャルパートナーを務めており、地域の活性化に貢献しています。

また、社会活動の一環として、各地の大学をはじめとする教育機関での講義や中学生の職業体験の受け入れを積極的に行っています。学生の方々に仕事について考えたり、自身の将来を描く機会を提供するキャリア教育支援を行っています。



（大学での講義の様子）



（実業対抗駅伝大会（大阪））

トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティ

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト

地域社会への貢献

働きやすい職場環境の整備（ファミリーデーの開催）

本社および各支社で、従業員の子どもたちや家族をオフィスに招いて交流する「ファミリーデー」を開催しています。従業員の支えとなっている大切な家族の存在を認識し、従業員同士が働きやすい環境の実現を意識する機会としている他、将来社会に出て働く子どもたちには名刺交換や業務体験を通じて社会の一端を垣間見る機会を提供しています。



（ファミリーデーの様子）

美化・森林保護活動

2015年11月に札幌市と道路アダプト制度に基づく道路環境美化活動の覚書を締結し、2015年12月より札幌地区にある当社センター地域内で3ヶ月に1度の道路清掃を行っています。また、北海道や関西にて植栽体験活動「森をつくろう！」を実施しています。自然保護活動を通じ、りらいあグループ社員と家族の交流を図るイベントとなっており、自然の中での共同作業を進めることでグループ内の一体感を醸成する良い機会となっています。



（「森をつくろう！」参加によるりらいあグループ社員と家族の交流）



（道路環境美化活動の様子）

海外での取り組み

フィリピンを拠点に展開する当社グループ会社のInspiro Relia, Inc. では、関連会社、お客様企業とともに、同社のコンタクトセンター拠点でCSRプログラムを実施しています。このプログラムでは清掃活動、リハビリ学校での本の読み聞かせ等の活動を通じ、世界で56,000人以上の子どもたちに支援を行っています。



（Inspiro ReliaによるCSRプログラムの様子①）



（Inspiro ReliaによるCSRプログラムの様子②）

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

Governance／ガバナンス



Reliable
Ring



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
氣候變動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

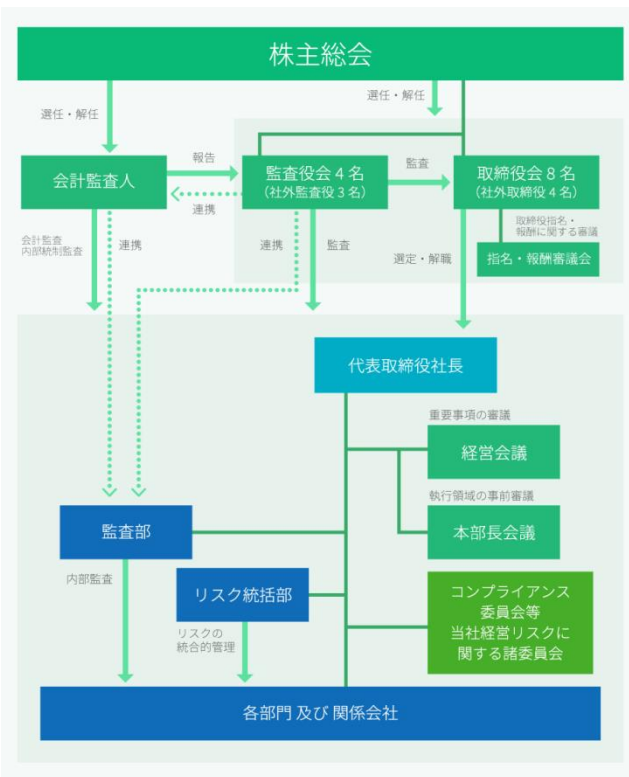
コーポレート・ガバナンス

基本方針

当社グループにおけるコーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方は以下のとおりです。

1. 株主の基本的な権利を最大限に尊重し、既存株主の権利の侵害がないように、かつ平等に扱うように配慮します。
2. ステークホルダーとの円滑な関係の構築を通じ、企業価値や雇用の創造、健全な企業経営を維持するように努めます。
3. すべての重要事項について透明性を確保し、適時適切な情報開示を保証します。
4. 法令遵守を徹底するとともに、取締役会・監査役会等により経営の監視・監督を行い、会社価値の最大化に努めます。

コーポレート・ガバナンス体制





コーポレート・ガバナンス

社外取締役



社外取締役
岸上 順一（きしがみ じゅんいち）
取締役会出席状況：13回/13回

【選任の理由】岸上氏は、長年ICT業界に携わり、今後当社にとって益々重要となるデジタル領域での専門的な知見を有し、取締役会においてDX戦略及び技術的観点から提言・指摘を多く行い、取締役会の議論の活性化や実効性の向上に大いに貢献しております。また、指名・報酬審議会の委員長として、代表取締役社長を含む取締役の指名・報酬決定プロセスの透明性の向上に向けた議論に寄与しました。これらの点を考慮し、今後も、取締役会における専門的見地による適切な助言と監督を行っていただくべく、社外取締役として選任しております。なお、同氏は東京証券取引所の定める独立役員の要件並びに、当社が定める独立性判断基準を満たしていることから、一般株主と利益相反が生じる恐れがないと判断されるため、独立役員に指定しております。



社外取締役
由佐 美加子（ゆさ みかこ）
取締役会出席状況：12回/13回

【選任の理由】由佐氏は、長年にわたり人事業界に携わり、また国内事業会社の経営に直接関与した経験があり、取締役会において特にダイバーシティ及び人財マネジメントの観点から提言・指摘を多く行い、取締役会の議論の活性化や実効性の向上に大いに貢献しております。今後も、取締役会において当社経営において重視する人財マネジメントの観点から専門的見地による適切な助言と監督を行っていただくべく、社外取締役として選任しております。なお、同氏は東京証券取引所の定める独立役員の要件並びに、当社が定める独立性判断基準を満たしていることから、一般株主と利益相反が生じる恐れがないと判断されるため、独立役員に指定しております。



社外取締役
小日山 功（こひやま いさお）
取締役会出席状況：10回/10回

【選任の理由】小日山氏は、三井物産株式会社において長年にわたりエレクトロニクス・ICT関連事業に携わるとともに、国内事業会社での代表取締役社長としての経験があり、現在も、三井物産株式会社においてICT事業本部長及び執行役員を務めるなか、取締役会において社外取締役として特にDX戦略及びビジネス・プロセス・アウトソーシング事業に関する経験と知見に基づき、取締役会における適切な助言と監督を行っていただくべく、社外取締役として選任しております。三井物産株式会社は、当社の主要株主ですが、当社は関連当事者と一定額を超える取引を行う場合は、その妥当性、他の取引先と比して取引条件に問題がないかなどについて社内の案件審査委員会に付議する制度を導入しており、その他の一般の取引先と同様に、当社独自の判断によって取引を実行しております。従って、同社からの事実上の制約はなく、一定の独立性が確保されていると考えております。

【適合項目に関する補足説明】
小日山功氏は、当社の大株主である三井物産株式会社執行役員ICT事業本部長であります。



社外取締役
木村 尚敬（きむら なおのり）
取締役会出席状況：10回/10回

【選任の理由】木村氏は、長年企業経営に携わるとともに、国内外事業会社での取締役としての経験があり、現在も、株式会社経営共創基盤において共同経営者を務めるなか、取締役会において社外取締役として特に経営管理、経理財務及び人財マネジメントの観点から提言・指摘を多く行い、取締役会の議論の活性化や実効性の向上に大きく貢献しております。今後も社外取締役として経験と知見に基づき、取締役会における助言と監督を行っていただくべく、社外取締役として選任しております。なお、同氏は東京証券取引所の定める独立役員の要件並びに、当社が定める独立性判断基準を満たしていることから、一般株主と利益相反が生じる恐れがないと判断されるため、独立役員に指定しております。

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト



コーポレート・ガバナンス

社外監査役



社外監査役
鎌田 伸一郎（かまだ しんいちろう）
取締役会出席状況：13回/13回

【選任の理由】鎌田氏は、これまで培った各会社の役員としての経営に関する豊富な経験や幅広い見識をもとに社外の独立した立場からの視点で監査ならびに当社経営に関するチェック・助言が期待出来るものと判断したため、社外監査役として選任しております。なお、同氏は東京証券取引所の定める独立役員の要件並びに、当社が定める独立性判断基準を満たしていることから、一般株主と利益相反が生じる恐れがないと判断されるため、独立役員に指定しております。

【適合項目に関する補足説明】

東日本旅客鉄道株式会社の常務取締役を経て、現在はセントラル警備保障株式会社の取締役会長であります。



社外監査役
川口 里香（かわぐち りか）
取締役会出席状況：13回/13回

【選任の理由】川口氏は、20数年間に亘る弁護士活動において、労働法制員や東京都労働相談情報センター労働相談員などを務め、昨年度は第一東京弁護士会副会長の要職に就いておられました。この弁護士としての専門的な経験と幅広い見識の下に、社外の独立した立場からの視点を監査に反映させ、特にコンプライアンス面での監査ならびに当社経営に関するチェック・助言が期待出来るものと判断したため、社外監査役として選任しております。なお、同氏は東京証券取引所の定める独立役員の要件並びに、当社が定める独立性判断基準を満たしていることから、一般株主と利益相反が生じる恐れがないと判断されるため、独立役員に指定しております。



社外監査役
斉藤 毅（さいとう つよし）
取締役会出席状況：10回/10回

【選任の理由】斉藤氏は、出身分野である銀行業務を通じて培われてきた豊富な経験をもとに社外の独立した立場から監査ならびに当社経営に関するチェック・助言が期待出来るものと判断したため、社外監査役として選任しております。なお、同氏は東京証券取引所の定める独立役員の要件並びに、当社が定める独立性判断基準を満たしていることから、一般株主と利益相反が生じる恐れがないと判断されるため、独立役員に指定しております。

【適合項目に関する補足説明】

三井住友信託銀行並びに三井住友トラスト・ホールディングス株式会社の代表取締役副社長を経て、現在は三井住友トラストクラブ株式会社の取締役会長および三井住友トラスト総合サービス株式会社顧問であります。

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

コーポレート・ガバナンス

独立社外取締役の独立性判断基準

りらいあコミュニケーションズ株式会社（以下「当社」という）は、コーポレートガバナンスの客観性および透明性を確保するために、社外取締役および社外監査役（以下総称して「社外役員」という）の独立性に関する基準を以下のとおり定めます。以下のいずれかに該当する場合、独立社外役員としての独立性を有しないものと取り扱います。

①当社ならびに当社の子会社（以下総称して「当社グループ」という）の業務執行者または過去 1 0 年間に於いて当社グループの業務執行者であった者
*「業務執行者」：法人その他の団体の業務執行取締役、執行役、執行役員、その他これらに準じる者および使用人をいう。なお、社外監査役の独立性を判断する場合は、非業務執行取締役を含む。

②当社の現在の主要株主またはその業務執行者
*「主要株主」：当社の直近の事業年度末において、自己または他人の名義をもって議決権ベースで 1 0 % 以上を保有する株主をいう。当該主要株主が法人の場合には、その親会社及び子会社を含む。

③当社グループが総議決権の 1 0 % 以上の議決権を直接または間接的に保有している者（その親会社及び子会社を含む）の業務執行者

④当社グループの主要な取引先またはその業務執行者
*「当社グループの主要な取引先」とは、直近事業年度において、当社の年間連結売上高の 2 % を超える支払いを、当社に対して行っていた者。当該主要な取引先が法人の場合には、その親会社及び子会社を含む。

⑤当社グループを主要な取引先とする者またはその業務執行者
*「当社を主要な取引先とする者」とは、直近事業年度においてその者の年間連結売上高の 2 % を超える支払いを当社から受けていた者をいう。当該者が法人の場合には、その親会社及び子会社を含む。

⑥当社またはその連結子会社の会計監査人である監査法人に所属する者

⑦当社グループから役員報酬以外に多額の金銭その他の財産を得ているコンサルタント、弁護士、公認会計士等の専門的サービスを提供する者（当該財産を得ている者がコンサルティングファーム、法律事務所、会計事務所等の法人、組合等の団体の場合は、当該団体に所属する者）
*ここでいう「多額」とは、直近事業年度において得た財産の金額につき、当該財産を得ている者が個人の場合は年間 1,000 万円、また、その者が法人、組合等の団体の場合は、当該団体の連結売上高または総収入の 2 % を超える金額をいう。

⑧当社グループから多額の寄付を受けている者（当該多額の寄付を受けている者が法人、組合等の団体である場合は、当該団体の業務執行者）
*「多額の寄付」とは、その者が直近事業年度において得た寄付の金額につき、個人の場合は年間 1,000 万円、または法人の場合はその総収入金額の 2 % を超える金額をいう。

⑨当社の資金調達において、必要不可欠であり、かつ、代替性がない程度に依存している金融機関その他の大口債権者またはその親会社若しくは重要な子会社の業務執行者

⑩当社グループの業務執行者を役員に選任している会社の業務執行者

⑪上記 2 から 1 0 のいずれかに過去 3 年間に於いて該当していた者

⑫上記 1 から 1 0 までのいずれかに該当する者の配偶者または二親等以内の親族

⑬その他、一般株主との利益相反が生じるおそれがあり、独立した社外役員として職務を果たせないと合理的に判断される事情を有している者

会計監査

・監査法人の名称
有限責任監査法人トーマツ

・継続監査基幹
1996 年以降

・監査法人の選定方針と理由
当社は適正な会計監査を受ける事を目的として、監査法人の独立性、品質管理体制、実施体制、不正 リスクへの対応、適切な報酬設定などの点で、監査法人を選定しております。現在、有限責任監査法人トーマツを選定している理由は、当社の監査役及び監査役会で実施している期末評価の基準を満たしていると判断するためであります。

・監査役及び監査役会による監査法人の評価
当社では、監査役会の定める内規「会計監査人の選定・解任及び評価に関するガイドライン」（2016 年 4 月制定）に則り、各期末に下記 7 項目の評価を行い、同時に社内関係部署から監査実施上の問題点並びに監査人評価を聴取して、再任・不再任の判断をしております。
① 品質管理、② 監査チーム、③ 監査報酬、④ 監査役とのコミュニケーション、
⑤ 経営者との関係、⑥ グループ監査、⑦ 不正リスク



トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティ

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト

株主との対話

本方針は、コーポレートガバナンスコードによる「株主との建設的な対話に関する方針」に基づき、またフェア・ディスクロージャーの観点から当社と株主・投資家の皆様との対話に関する当社の基本的な考え方を示すものです。

①株主・投資家との建設的な対話は、当社の持続的な成長と長期的な企業価値の向上に資するものであり、株主・投資家からの対話の申し込みに対しては、株主・投資家の希望、主な関心事項などを踏まえた上で、合理的な範囲内で、取締役・経営陣が臨みます。

②株主・投資家との対話全般の責任者は社長であり、それを補助する者としてコーポレート・コミュニケーション部が、必要に応じて社内各部門と協力して対話にあたります。

③株主・投資家が当社の長期的な企業価値を判断するために、公正で積極的な情報開示に努めます。そのため、個別面談のほか、決算説明会やホームページの充実など様々な方策によりIR活動の充実を図ります。

④対話で得た当社への意見・要望は、適時適切に取締役へフィードバックすることで、経営の意思決定に活用します。

⑤フェアディスクロージャーの観点から、対話は公開情報に基づく建設的な意見の交換を目的とします。当社では、未公表の重要な内部情報（インサイダー情報）が外部へ漏洩することを防止するため、「りらいあグループコンプライアンス基準」、インサイダー取引防止規定などの社内の諸規定を整備しています。対話に際しては、これら社内の諸規定及び国内外の法令に従います。

内部統制システム

基本方針

当社の内部統制システムに関する基本方針を以下のとおり定めています。

・ [内部統制システムの基本方針](#)

コンプライアンス

りらいあグループの使命は、会社の成長を通じて社会の発展に貢献することです。人と社会をつなぐインフラ企業としての社会的使命および社会的責任を常に認識し、法令等のルールや社会規範および企業倫理に則った適正な企業活動を通じて、社会から信頼される企業グループを目指します。「りらいあグループコンプライアンス基準」は、当社およびグループ会社全ての役職員に適用される指針です。対象職種別に作成し、出向社員・嘱託、受入派遣社員及び受入れ業務委託先社員にも準用されます。また、携帯可能なカードとして全役職員へ配布し、社内研修など様々な取り組みを通じ、社員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上を図っております。

・ [りらいあグループコンプライアンス基準](#)



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

リスクマネジメント

事業等のリスク

【事業等のリスク】

有価証券報告書に記載した事業の状況、経理の状況等に関する事項のうち、経営者が連結会社の財政状態、経営成績及びキャッシュ・フローの状況に重要な影響を与える可能性があると認識している主要なリスクは、以下のとおりであります。

なお、文中の将来に関する事項は、当連結会計年度末現在において当社グループが判断したものです。

(1) 大型スポット業務受託に関するリスク

当社グループが受託する業務は、その多くが継続性のあるサービスですが、期間が限定された業務も例年発生しており、そのうち規模が大きい業務(以下「大型スポット業務」といいます。)を受託した場合、当社グループの業績に影響を与える可能性があります。具体的には、大型スポット業務を受託した場合、一時的に売上高のみならず、当社グループの人員およびスペースの稼働率向上などにより収益性が改善することがあります。また、大型のスポット業務を受託した翌連結会計年度には売上高の剥落のほか、上記稼働率が通常レベルに回帰することによって、収益性の低下が起こる可能性があります。

大型スポット業務は例年発生していますが、その多寡はお客様企業の動向、社会情勢や制度変更などに依拠し、予測することは困難です。当社グループとしては、基礎業務(継続的にサービスを提供する業務)の新規受注を推進するほか既存業務の採算管理の徹底などを通して、大型スポット業務の多寡により経営成績が大きく変動しないように努めてまいります。

(2) お客様企業の環境変化に関するリスク

当社グループが営むアウトソーシングビジネスの性質上、お客様企業における競争環境や営業状況の変化などに起因し、当社グループの業務受託量が大きく変動する可能性があり、その場合、当社グループの収益も少なからず影響を受けることとなります。

当社グループは400社以上のお客様企業と取引があり、当該リスクは常に発生する可能性があると認識しています。当社グループは特定顧客への依存度は低い状況にありますが、顧客ポートフォリオの多様化やお客様企業内の様々な業務を深堀するほか、社会情勢や制度変更など外部環境の変化に対応したサービスやソリューションを迅速に開発し、新たなお客様企業との取引を開拓することで、リス

ク低減を図ります。

(3) お客様企業との契約に関するリスク

当社グループが提供するサービスは、お客様企業のビジネスプロセスの一部を請け負う性質上、その内容は様々ではなく業務ごとに構築して提供しています。そのため、実際の業務構築において業務の難易度や工数などが事前の見込みから乖離する可能性があります。また基礎業務の多くは長期にわたり業務を提供するため、お客様企業の要請や環境変化などにより、サービス提供途中においても業務要件の変更が発生する可能性があります。

当社では、新たに受託する案件において包含するリスクの程度を判定し、一定の条件に該当した案件は、業務難易度、採算性、契約条件などを案件審査委員会において多角的に審査し、リスクの低減を図っています。また、サービス提供途中における業務要件の変更が発生した場合は、品質管理活動による生産性の維持に努めるほか、契約条件の変更をお客様企業と交渉しています。しかしながら、業務の難易度や工数が当初の見込みから大きく乖離した場合、生産性が低下し最終的な採算が悪化する可能性があるほか、受託した業務の遂行に支障を来した場合、損害賠償の請求、業務の打ち切りや当社グループの信用の失墜につながる可能性があります。

(4) 人件費等の増加に関するリスク

当社グループが受託する業務を遂行するためには、一般にその業務に従事する多数のオペレーターの確保が必要となります。そのため、当社では地方拠点の活用や様々な求職者層に向けた採用活動により、優秀なオペレーターの安定確保に努めております。しかしながら、人口減少や少子高齢化、景気好転などにより当社グループに十分な労働力を継続的に確保できない可能性や採用費・人件費などの費用が増加する可能性があります。また、労働関係法令の改正等により従業員に係る費用が増加し、当社グループの収益に影響を及ぼす可能性があります。

近時、最低賃金の上昇や労働人口の減少、景気好転を背景に労働者の時給は上昇傾向にあるほか、いわゆる「働き方改革」関連法の施行や制度改正に伴い、当社グループの人件費は上昇する傾向にあり、当該リスクが顕在化しています。当社グループとしては、オペレーターの定着率の改善施策など生産性改善に向けた取り組みを推し進めるほか、お客様企業とのサービス提供内容も含めた商務条件の変更などを通じ、収益性の維持・向上に努めてまいります。



リスクマネジメント

トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティ

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト

(5) 海外事業展開に関するリスク

当社グループは、中期経営計画に掲げる海外事業の強化を目指しており、2016年9月に主にフィリピンでCRMサービスを提供しているInspiro Relia, Inc.及びInfocom Technologies, Inc.を連結子会社としております。このため、海外各国の顧客動向、為替相場、景気動向、法律・規制の変更、政治・経済状況の変化、税制の変更、テロ及び戦争その他要因による社会的混乱などの潜在的なリスクに対処できないことなどにより事業推進が困難となった場合、当社グループの事業展開及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

当社グループは2019年3月期において、事業環境の変化を踏まえ、Inspiroグループの事業計画の見直しを行い、Inspiroグループを取得した際に生じたのれんについて減損損失を計上しました。今後も、各国の事業が計画通りに進捗しない場合、更なる減損損失の発生など経営成績に影響を与える可能性があります。

当社グループでは、海外子会社の経営体制の刷新や当社に海外子会社の統括部署を設置するなど、現地の実情に沿って迅速に対応する体制を構築し、上記に掲げるリスクが発生した際にも適時適切に対処することで、影響の極小化に努めます。

また、新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大により、海外各国においても社会的隔離措置が行われるなどの影響が続いております。当連結会計年度においては、海外連結子会社での新型コロナウイルス感染症の対策に要する費用が発生しました。当社グループでは、在宅オペレーションの活用等により、コンタクトセンターの安定的な稼働率を維持していくとともに、感染症対策費用の抑制に努めてまいります。

(6) 機密漏洩に関するリスク

当社グループが運営するオペレーションセンターは各種情報が集積する場所であり、機密漏洩事故が発生するリスクに晒されております。当社グループで機密漏洩事故が発生した場合、当該企業からの業務委託打ち切りや損害賠償請求、その他お客様企業の離反等当社グループに少なからぬ損失が発生する可能性があります。

当社グループでは2003年11月から12月にかけて国際情報セキュリティ管理規格およびプライバシーマークを取得し、機密管理体制の構築を行ったほか、2004年8月に制定した「セキュリティ・ガイドライン」をその後の環境変化に応じて改訂し、これに基づいた定期的な社内研修を通じて、機密管理体制の強化を図っております。また、各オペレーションセンターにおいては、様々な物理的なセキュリティ設備の設置等、機密漏洩防止策を講じておりますが、当該リスクを完全に排除することは困難です。

(7) コンプライアンス違反に関するリスク

当社グループは、様々な業界のお客様企業の業務を請け負っており、それぞれに適用される法令等に従って業務運営を行う必要があります。また、当社グループは、労働者派遣事業、銀行代理業等の事業許可を得て業務を行っており、これら関連する法令に従って業務運営を行う必要があります。万一、これらの法令に違反する行為があった場合、監督官庁等からの処分を受けることで事業遂行に大きな影響を与える可能性があります。また、役職員が就業規則や社内規程及びルールに違反して業務を行った場合、各種法令に抵触する事態に発展するほか、当社グループの社会的信用の低下などを引き起こす可能性があります。

当社グループでは、契約締結の際に業法上の特異なリスクの精査を行っているほか、法務部を中心とした専門部署による法令等の動向の調査や従業員に向けた研修を実施することで法令に従った業務運営に取り組んでいます。

2020年に発生したコンプライアンス事案に関しては、同年7月に外部専門家を中心とする諮問委員会を設置し、同年8月に「信頼回復に向けた取り組みの基本方針（大綱）」を策定の上、再発防止と信頼回復への取り組みを着実に推進してまいりました。この間の進捗を踏まえ、2022年4月に諮問委員会の機能を取締役に承継し、諮問委員会を解散いたしました。当社グループは、社会インフラの一部を担う当社の社会的使命を果たすため、信頼回復に向けた取り組みを継続し、「中期経営計画2023」ビジョンである「信頼No.1企業」の実現に全力で邁進してまいります。最新の取り組み状況につきましては、当社ホームページで随時更新しております。

(<https://www.relia-group.com/trust/>)

上記事案に関連して、当社は鹿児島センターにおいて発生したコンプライアンス事案に関連した損害賠償が発生する可能性があり、損害賠償金の支払いに備えるため、現時点において合理的に算定可能な見積額を損害賠償損失引当金として計上しております。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

リスクマネジメント

(8) 労務管理に関するリスク

当社グループは多様な人財を活用して事業を行っていることから、労働法制の遵守にとどまらず、各種ハラスメントの撲滅や互いを尊重し業務運営を行うことが、極めて重要であると認識しています。仮に、法令抵触やハラスメントなどが発生した場合、監督官庁等からの処分、訴訟の提起にとどまらず、社会的信用の失墜により人財の確保が困難になるなど、事業運営に大きな支障を生じる可能性があります。

当社グループでは、経営陣自らコンプライアンス遵守、ハラスメントの撲滅を役職員向け定期的に発信しているほか、役職員向けコンプライアンスハンドブックの配布・研修、内部通報窓口の整備などの取組みを行っております。

(9) 自然災害等に関するリスク

大規模な地震や風水害などの天変地変、感染症の流行などが発生した場合、当社グループの業務運営に大きな影響を与える可能性があります。当社グループの拠点は国内各地に加え、海外各国に広がっていることから、これら災害等に見舞われる可能性は高いと認識しています。

当社グループでは、これらに備え災害対策に関する規程を整備し、事業継続計画書の作成や定期的な見直しを行っております。また、全国に広がる従業員の安否を確認するシステムや定期的な訓練等を実施し、緊急時に迅速かつ確に対処するための体制を確立しています。

しかしながら、想定を上回る規模や地域において、業務運営に大きな影響を与える事象が発生した場合は、本社機能や運営業務が長期間停止するなどの事象により、当社グループの業績に多大な影響を与える可能性があります。



トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

リスクマネジメント

当社の損失の危機の管理に関する規定及びその他の体制

経営者および管理職は、その組織のすべてのレベルにおけるリスクを認識・評価する。また、内外の環境変化に伴う新たなリスクの発生あるいは既存リスクの状況の変化を踏まえて、当該リスクを定期的に評価する。

1. 全社レベルでのリスク管理体制の設計・整備や重要なリスクに的確に対応するため、『リスク・マネジメント規程』を制定し、これに基づき経営リスクに関する諸委員会を設置する。各委員会は、想定される以下の領域における経営リスクについて可能な限り捕捉・認識するとともに、リスクの軽減策を講ずる。
 - ① 営業上重要または経営に大きな影響を及ぼす契約の締結または解除に関すること
 - ② 重要な労務管理または労務紛争に関すること
 - ③ 気候変動要因を含む災害、事故等による被害に関すること
 - ④ ITセキュリティならびに個人情報保護および営業秘密管理等の機密情報管理に関すること
 - ⑤ コンプライアンス違反に関すること
 - ⑥ 上記以外の経営リスクに関すること
2. 『職務分掌・職務権限規程』を制定し、各役職者のリスク対応における権限および責任を明確化する。また『稟議規程』に基づき、リスク管理を徹底する。
3. リスク統括部を設置し、各委員会におけるリスク認識および評価、ならびに全社各部門で把握されたリスク情報を統合的に管理する。また、リスク統括部は経営者および全従業員に対してリスクの周知、リスク意識の浸透をはかり、当社全体のリスク対応能力の向上を図る。

トップコミットメント

社長メッセージ

担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針

サステナビリティ推進体制

マテリアリティ

賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針

気候変動

Social／社会

健康と安全

人権

ダイバーシティ

& インクルージョン

人財マネジメント

地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

株主との対話

内部統制

コンプライアンス

リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト

非財務ハイライト

データセクション

Reliable
Ring

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

		2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
経営成績	売上高	100,484	79,209	74,235	81,500	96,188	109,800	115,750	128,731	127,603	117,884
	営業利益	13,245	5,448	3,669	4,621	4,371	5,290	5,526	11,607	9,672	8,300
	経常利益	13,387	5,605	3,862	4,685	4,371	5,343	5,595	11,772	9,811	8,180
	親会社株主に帰属する当期純利益	7,865	3,452	2,479	3,101	3,264	3,407	-7,283	8,017	7,759	5,439
財政状態	総資産	55,956	50,510	53,320	56,744	66,069	67,123	55,755	65,968	67,127	65,435
	純資産	41,571	42,043	42,697	44,201	47,742	48,248	37,814	42,855	45,275	46,251
	1株当たり純資産（円）	601.66	608.77	618.93	641.34	692.68	699.89	548.62	621.77	677.52	713.28
キャッシュ・フロー	営業活動によるキャッシュ・フロー	11,885	-1,605	6,714	590	4,489	7,296	7,595	11,083	7,914	7,210
	投資活動によるキャッシュ・フロー	-2,696	-2,678	1,109	-7,323	-4,172	-1,968	-3,020	-1,264	372	-1,368
	財務活動によるキャッシュ・フロー	-3,519	-3,065	-1,999	-2,108	1,501	-3,349	-4,248	-3,502	-5,423	-6,040
	現金および現金同等物期末残高	22,711	15,361	21,184	12,343	14,286	16,270	16,659	22,934	25,658	25,746
1株当たりの指標	配当性向（％）	50.8	57.9	80.6	64.4	61.2	72.8	-	33.5	36.4	50.6
	1株当たり配当金（円）	58	29	29	29	29	36	36	39	42	42
	発行済み株式数（千株）	69,503	69,503	69,503	69,503	69,503	69,503	69,503	69,503	66,820	64,838
財務指標	自己資本比率（％）	74.1	83.1	80	77.9	72.3	71.9	67.8	65	67.4	70.7
	時価ベースの自己資本比率（％）	163.4	129.4	169.5	126.4	114.2	136.9	119.3	109.2	142.4	105.4
	キャッシュフロー対有利子負債比率（年）	-	-	-	-	0.8	0.3	0.1	0.1	0.1	0.1
	インタレスト・カバレッジ・レシオ（％）	-	-	-	-	906.5	1839.5	2769.2	112.4	99.5	112.6

※2012年度～2015年度において、当社グループでは有利子負債を所有しておりませんでしたので、キャッシュフロー対有利子負債比率、インタレスト・カバレッジ・レシオについては記載を省略しております。

※2018年度の配当性向につきましては、親会社株主に帰属する当期純利益がマイナスであるため、記載を省略しております。



非財務ハイライト 環境データ（単体）

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

項目		単位	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
エネルギー投入量	電力	MWh	14,337	14,832	14,122	13,327
	うち再生可能電力	MWh	-	-	-	1,751
	都市ガス	m ³	187,277	203,307	216,566	212,536
	A重油	ℓ	4,900	6,129	1,390	1,400
	灯油	ℓ	65,715	68,060	77,502	68,743
	蒸気	GJ	612	629	726	510
	冷水	GJ	4,172	4,146	3,914	2,982
	温水	GJ	508	474	601	621
	熱量	GJ	645	603	646	584
温室効果ガス（GHG）排出量（Scope1、Scope2合計）		t-co2	8,784	8,819	8,063	6,687
	うちScope1	t-co2	600	641	683	653
	うちScope2	t-co2	8,184	8,178	7,380	6,034
廃棄物等総排出量		t	26	69	90	40

2021年度よりデータ記載の方法を以下の通り変更しております

*1 エネルギー別に総量を記載

*2 環境全体に関する中期計画は、「気候関連リスク・機会の管理に用いる指標と目標」に記載



非財務ハイライト 人財データ（単体）

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
項目	区分	単位	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性
社員数	正社員	人	1,077	806	271	1,169	853	316	1,240	875	365	1,248	867	381
		%	-	74.8	25.2	-	73	27	-	70.6	29.4	-	69.5	30.5
	契約社員	人	2,268	972	1,296	2,364	1,016	1,348	2,410	993	1,417	2,424	1,002	1,422
		%	-	42.9	57.1	-	43	57	-	41.2	58.8	-	41.3	58.7
	パートタイム従業員	人	13,734	2,645	11,089	14,721	2,711	12,010	14,167	2,588	11,579	13,160	2,323	10,837
		%	-	19.3	80.7	-	18.4	81.6	-	18.3	81.7	-	17.7	82.3
	派遣社員	人	1,734	305	1,429	1,590	247	1,343	1,376	198	1,178	1,272	184	1,088
		%	-	17.6	82.4	-	15.5	84.5	-	14.4	85.6	-	14.5	85.5
平均勤続年数	正社員	年	8年1ヵ月	8年3ヵ月	7年3ヵ月	7年9ヵ月	8年4ヵ月	6年5ヵ月	8年2ヵ月	8年9ヵ月	6年3ヵ月	8年9ヵ月	9年7ヵ月	6年1ヵ月
平均年齢	正社員	歳	40.4	41	38.7	39.8	40.7	37.4	39.7	41	36.7	40.2	41.7	37.1
平均年間給与	正社員	円	5,728,425	-	-	5,503,451	-	-	5,654,046	-	-	5,675,281	-	-
管理職（課長級以上）	正社員	人	118	108	10	118	105	13	133	117	16	144	125	19
		%	-	91.5	8.5	-	89	11	-	88	12	-	86.8	13.2
管理職（部長級以上）	正社員	人	43	39	4	38	34	4	40	34	6	53	47	6
		%	-	90.7	9.3	-	89.5	10.5	-	85	15	-	88.7	11.3
役員	正社員	人	14	13	1	12	10	2	10	8	2	12	10	2
	正社員	%	-	92.9	7.1	-	83.3	16.7	-	80	20	-	83.3	16.7
新卒採用人数	正社員	人	16	6	10	26	12	14	24	9	15	33	14	19
		%	-	37.5	62.5	-	46.2	53.8	-	37.5	62.5	-	42.4	57.6
新卒採用における競争倍率	正社員	倍	12.1	17.1	9	6.8	8	5.9	3.2	3.4	3.1	4	3.9	4



非財務ハイライト 人財データ（単体）

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
項目	区分	単位	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性
中途採用人数	正社員	人	59	39	20	86	54	32	74	35	39	24	13	11
		%	-	66.1	33.9	-	62.8	37.2	-	47.3	52.7	-	54.2	45.8
中途採用における競争倍率	正社員	倍	20.3	22.9	16.2	19.7	22	16.1	41.9	58.8	29.4	27.6	32.9	21.5
中途採用比率	正社員	%	88	-	-	84	-	-	80	-	-	50	-	-
職種又は雇用形態の転換実績	-	人	63	46	17	65	47	18	31	23	8	16	11	5
		%	-	73	27	-	72.3	27.7	-	74.2	25.8	-	68.8	31.2
離職者人数	正社員	人	59	46	13	67	50	17	56	43	13	72	55	17
		%	-	78	22	-	74.6	25.4	-	76.8	23.2	-	76.4	23.6
1か月あたりの平均残業時間	正社員	時間	29.7	-	-	28	-	-	26.9	-	-	26.2	-	-
年次有給休暇取得日数	正社員	日	-	-	-	-	-	-	13	-	-	14.7	-	-
年次有給休暇取得率	正社員	%	63.8	-	-	65	-	-	70.7	-	-	78.4	-	-
育児休業取得人数	正社員	人	12	1	11	27	20	7	27	19	8	32	21	11
		%	-	8.3	91.7	-	74.1	25.9	-	70.4	29.6	-	65.6	34.4
育児休業取得率	正社員	%	-	3.6	100	-	60.6	100	-	52.8	100	-	75	91.7
労働災害による死亡者数	正社員	人	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0
	契約社員	人	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0
	パートタイム従業員	人	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0
	派遣社員	人	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	-	-	-	-	0	0	-	0	0	-	0	0



非財務ハイライト 人財データ（単体）

トップコミットメント

社長メッセージ
担当役員メッセージ

サステナビリティ経営

サステナビリティ方針
サステナビリティ推進体制
マテリアリティ
賛同するイニシアチブ

Environment／環境

環境方針
気候変動

Social／社会

健康と安全
人権
ダイバーシティ
& インクルージョン
人財マネジメント
地域社会への貢献

Governance／ガバナンス

コーポレート・ガバナンス
株主との対話
内部統制
コンプライアンス
リスクマネジメント

データセクション

財務ハイライト
非財務ハイライト

			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
項目	区分	単位	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性
労働災害による 負傷者数	正社員	人	-	-	-	0	0	0	1	0	1	1	1	0
		%	-	-	-	-	0	0	-	0	100	-	100	0
	契約社員	人	-	-	-	0	0	0	0	0	0	1	0	1
		%	-	-	-	-	0	0	-	0	0	-	0	100
	パートタイ ム従業員	人	-	-	-	9	1	8	4	0	4	5	1	4
		%	-	-	-	-	11.1	88.9	-	0	100	-	20	80
	派遣社員	人	-	-	-	1	0	1	3	0	3	0	0	0
		%	-	-	-	-	0	100	-	0	100	-	0	0
障がい者雇用 ※1	実人数	人	256	-	-	268	-	-	283	-	-	286	-	-
	障がい者雇 用数 ※2	人	439	-	-	449	-	-	461	-	-	465.5	-	-
	実雇用率	%	3	-	-	3	-	-	3.2	-	-	3.3	-	-
定年再雇用者数	正社員	人	2	-	-	6	-	-	6	-	-	3	2	1
		%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	66.7	33.3
定年再雇用率	正社員	%	50	-	-	100.0	-	-	85.7	-	-	100	-	-
ストレスチェック 受検率	※3	%	-	-	-	85.7	-	-	91.2	-	-	87.4	-	-
健康診断受診率	※4	%	-	-	-	85.2	-	-	92.6	-	-	91.0	-	-

※1 当社グループ（国内）

※2 法定計算式によって算出

※3 当社直雇用従業員

※4 社会保険加入者

