

# 事業活動と 社会的責任



「金属」「機械・インフラ」「化学品」「エネルギー」「生活産業」「次世代・機能推進」。  
三井物産は、これら6つの事業分野において事業活動を行っています。事業活動を通じて社会的責任を果たしていくために、当社ではISO26000\*における中核主題のうち「人権」「環境」「消費者課題」「コミュニティ参画・発展」という4つの主題が重要であると考えています。

\* ISO26000: 組織の持続可能な発展への貢献を奨励するために国際標準化機構が定めた社会的責任に関する国際規格。「組織統治」「人権」「労働慣行」「環境」「公正な事業慣行」「消費者課題」「コミュニティへの参画および発展」といった7つの中核主題から構成されています。



## 事業活動と社会的責任

社会的責任に関する主題「人権」「環境」「消費者課題」「コミュニティ参画・発展」に則した、具体的取り組み事例をご紹介します。

### 三井物産の事業活動 1



#### 300万人が安心して暮らせる都市づくりへの挑戦

- 10年後のCO<sub>2</sub>排出量を見すえたメトロポリスづくり
- 経済性を兼ね備えたスマートシティを実現する
- 人口の増加に則した環境都市の進化
- 誰もが安全だと思える都市づくりのために
- 魅力と価値をさらに高めて地域を発展させる
- 多様な価値観へ対応した国際都市を目指して

### 三井物産の事業活動 2



#### プロフィールを語れる品質をお客さまへ

- 優良茶園をパートナーに、安全で良質な原料を調達
- 「プロフィールを語れる品質」を実現するバリューチェーンづくり
- ティーテイスターが変わらない美味しさをお届け
- 食品から医療領域まで、お茶の可能性を広げる食品機能研究
- 環境との調和を図る生産体制
- 茶葉残さのリサイクルを積極的に推進
- 日本の紅茶文化とともに

### 三井物産の事業活動 3



#### 新たな決済・送金サービス手段で、新興国にさらなる利便性を届ける。

- すべての人々に開かれたスピダ社のサービス
- 銀行口座を持たない消費者に送金の道を拓く
- 電力が不安定な地域に携帯電話を利用したサービスを提供
- つねに「利用者の声」を収集し、サービスを改善する
- 地域経済の活性化と発展を促進する
- 他の新興国の消費者にも、電子決済がもたらす恩恵を
- 環境負荷を低減するスピダ社のサービスモデル

# 300万人が安心して暮らせる 都市づくりへの挑戦

## 【社会からの期待】

“スマートシティが現実になる”のは、いつなのか？

## 【三井物産の実現力】

三井物産は、2025年に300万人が住まう  
持続可能な環境配慮型都市(スマートシティ)の開発に  
マレーシアで参画しています。



## 環境への取り組み

### 10年後のCO<sub>2</sub>排出量を見すえたメトロポリスづくり

マレー半島の南端に位置するイスカンダール地域。東京都と同規模の面積を占めるこの地域を、マレーシア政府は「東南アジアを代表する経済圏」へ成長させるべく、国威をかけて総合的な地域開発を進めています。この開発計画では、単に経済成長を追い求めるだけでなく、低炭素社会のモデルとなる環境配慮型の都市づくりを目指しています。現状のまま経済発展を続けると、同地域のCO<sub>2</sub>排出量は2025年に約31.3百万トン(2005年比約3倍)にまで増大することが予測されることから、マレーシア政府はBaU(Business as Usual)ペースで約40%の温室効果ガス削減、という高い目標を掲げて開発に取り組んでいます。三井物産は、マレーシア国策投資会社カザナ・ナショナル社の要請を受け、2013年からイスカンダール開発計画に参画。開発の心臓部「ハート・オブ・イスカンダール」と呼ばれるメディニ地区のマスターデベロッパー\*として、同国とともに持続可能な都市づくりに挑戦しています。

現在、都市計画の全体構想を検討している段階ですが、1) ICTを駆使した安心・安全で利便性の高い生活サービス、2) スマートグリッド等を活用した効率的なエネルギー管理システム(EMS)の導入や、3) 環境に配慮した交通システムの整備等、都市機能全般にわたる総合的な取り組みを通じて、地球環境にやさしい快適な都市環境を現実にしていく予定です。



メディニ地区で実現されるスマートシティの構成要素(イメージ図)

\* 三井物産はメディニ地区のマスターデベロッパーであるMIM社(Medini Iskandar Malaysia)への出資を通じて経営に参画。インフラを含めた都市機能全般の提供を担っています。

## 経済性を兼ね備えたスマートシティを実現する

三井物産は、これまでも電力消費を平準化するエネルギー管理システムの構築や、太陽光発電で自活するコミュニティづくり支援等、数々のスマートシティ実証事業に携わり、知見やノウハウを蓄積してきました。

例えば、スマートグリッドの実証事業では、無駄なエネルギー消費がどこにあるかを各家庭で認識できるようになり(電力消費の可視化)、住民の省エネ意識が高まることで、確実に電力消費が削減できることがわかりました。また、デマンドレスポンス\*\* 導入による電力消費の削減効果により、発電所が電力逼迫時(年間 8,760 時間のうち数時間程度)のためだけに稼働あるいは保有している多額の設備投資コストの削減にもつながります。

スマート化の実現には、コストを度外視して最先端技術を集めればよいわけではなく、事業としての継続性や消費者に受け入れられやすいサービス価格の実現といった、経済性を兼ね備えた都市づくりが不可欠です。世界中で数多くのスマートシティ実証事業が行われていますが、経済性を兼ね備えた商業案件としての取り組みは非常に限定的であり、このプロジェクトを「持続可能なスマートシティ開発」のモデルとして、その知見やノウハウ等を世界へ還元していきたいと考えています。

\*\* デマンドレスポンス:ピークタイムの電気料金を高く設定することで同時間帯の電力消費を抑えるなど、電力の需給バランスを一致させる仕組み。

## 人口の増加に則した環境型都市の進化

現在、マレーシアが抱える都市問題で最も深刻なもののひとつは交通渋滞です。そのためイスカンダール開発計画においては、マレーシア政府と計画地の対岸にあるシンガポール政府とが共同で、両国をつなぐ高速鉄道の建設、出入国審査の簡素化等、二国間経済のアクセシビリティを高める施策を進めています。

こうした国家プロジェクトと連携を図りながら、メディニ地区では環境配慮型の交通システムの整備に取り組んでいきます。電動バス、トラム(路面電車)、モノレールといった利便性の高い公共交通機関の建設や、EV(電気自動車)のシェアリング等の仕組みを導入することで自家用車の使用を減らし、渋滞解消に繋げることを検討していきます。

しかし、最初からすべてのサービスを導入してもニーズがなければ経済的に成立しません。そのため初期段階ではEVバスを導入し、人口が増え対応しきれなくなったらトラム(路面電車)を導入、さらに人口が増えたらモノレールを導入する等、都市の成長に合わせて段階的に公共交通機能を進化させることを考えています。

### 消費者課題への取り組み

## 誰もが安全だと思える都市づくりのために

生活サービスにおいては、安心して暮らせる快適な都市づくりを、セキュリティ、医療、ショッピング、教育ほか、あらゆる生活領域で実現していきます。

とりわけ、これからのイスカンダール地域は対岸のシンガポールと一体化した経済圏として発展していくことを想定しています。このような都市のインフラを支えるためには、そこで生活している人々のみならず、海外からの旅行者も意識した高度なセキュリティシステムを備える必要があります。

例えば、都市のいたるところにセキュリティカメラを設置し、中央管理センターでセキュリティの一元管理を行いながら緊急事態にも対応できる仕組みや、高齢者の住民が自宅で倒れたときに電化製品の電力使用状況からそのことをすぐに察知し、救急隊が駆け付けられる仕組みといった、ICT ネットワークやエネルギー管理システム等とセキュリティを連動させて先進の生活サービスを提供していく予定です。

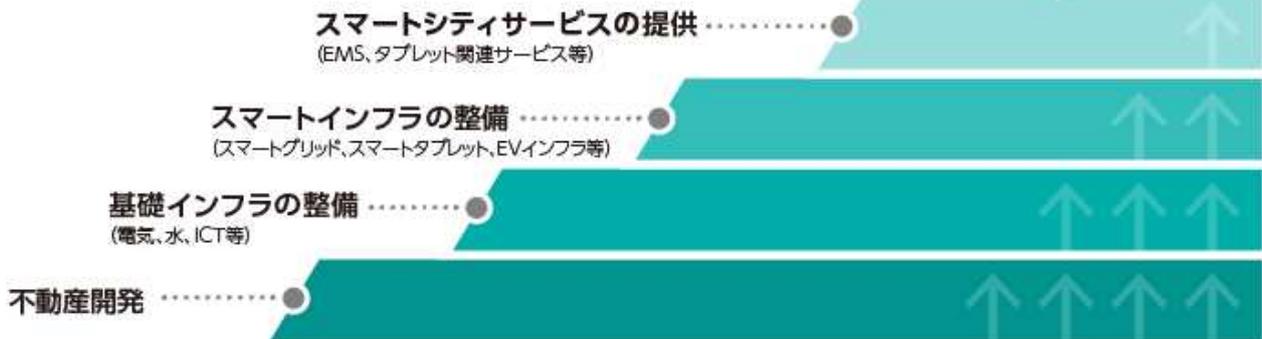
## イノベーション推進案件\*として、 安心・安全を積み上げるための 三井物産のアプローチ

### ※イノベーション推進案件

三井物産では、「次世代ビジネスの創造」に向けた施策として、通常の事業投資案件とは異なる視点から審査を行う「イノベーション推進案件」制度を設けています。その目的は、長期的な視点で次代の価値創造につながるビジネスを創造していくことにあり、「イスカंदール計画」はその第2号案件となります。

新たなアプリや  
サービスの開発

居住者、労働者、  
旅行者が集まる



## コミュニティ参画・発展への取り組み

### 魅力と価値をさらに高めて地域を発展させる

メディニ地区が長年にわたり魅力ある都市であり続けるためには、行政と連携し、先進的な都市経営を実践していくことも必要だと考えています。米国では、ごみの回収・処理事業の民営委託によって公共サービスの質が向上し、清潔な都市イメージが醸成されたことで、周辺からの人口流入や地価の上昇が起こる等、新しい公共サービスの取り組みが都市の価値向上につながった事例が報告されています。

メディニ地区においても、行政と民間事業者をつなぎ、生活者ニーズに適合したサービスを効率的に提供できる新しい公共サービスの創造によって、地域経済の活性化、新たな雇用の創出につなげる考えです。

## 人権への取り組み

### 多様な価値観へ対応した国際都市を目指して

メディニ地区は、世界に開かれた都市づくりを目指しており、外国資本の参入規制が緩和されています。あらゆる企業や国籍の人々が、自由かつ快適に事業活動や生活を営むことができる都市づくり。これが前提となる、マレーシアにおいても特別な地域です。加えて MIM 社ではメディニ地区内にモスクを寄付することを決めており、イスラム教を国教とするマレーシア国民の文化的権利も尊重しながら、多様な価値観へ対応した国際的な都市づくりを推進していきます。

# プロフィールを語れる品質を お客さまへ

## 【社会からの期待】

食の安全に対する、三井物産のこだわりは？

## 【三井物産の実現力】

三井物産の食品事業のなかで、茶類原料・製品製造事業を担う三井農林株式会社では、食に対する確固たる信頼を築くために、「プロフィールを語れる品質」を追求しています。



## 人権への取り組み

### 優良茶園をパートナーに、安全で良質な原料を調達

「日東紅茶」ブランドで日本人に馴染みの深い三井農林。同社は紅茶の原料となる茶葉を、インド・スリランカ・ケニア・インドネシアをはじめ9カ国約450茶園から調達しています。レインフォレストアライアンス、フェアトレード、HACCP、有機栽培といった自然環境や労働環境への配慮、品質や安全性向上への取り組みを行う茶園を優先的に指定茶園とし、こうした茶園から買付けを行っています。

例えばインドのダージリン地方のある生産者は、茶園労働者の環境改善や収益改善のために、茶園内に小型水力発電を導入し、その管理と運営を労働者に委託、有機栽培でジンジャーやオレンジ、ハチミツを生産・販売、茶園内で牛を飼いミルクは子どもたちに、糞は有機栽培の肥料として利用する等、さまざまな改善努力を続けています。三井農林では、このように適切な労働環境維持に取り組むサプライヤーを高く評価し、原料の買付けを行っています。



三井物産、三井農林、茶園製茶工場の関係スタッフ

## 消費者課題への取り組み

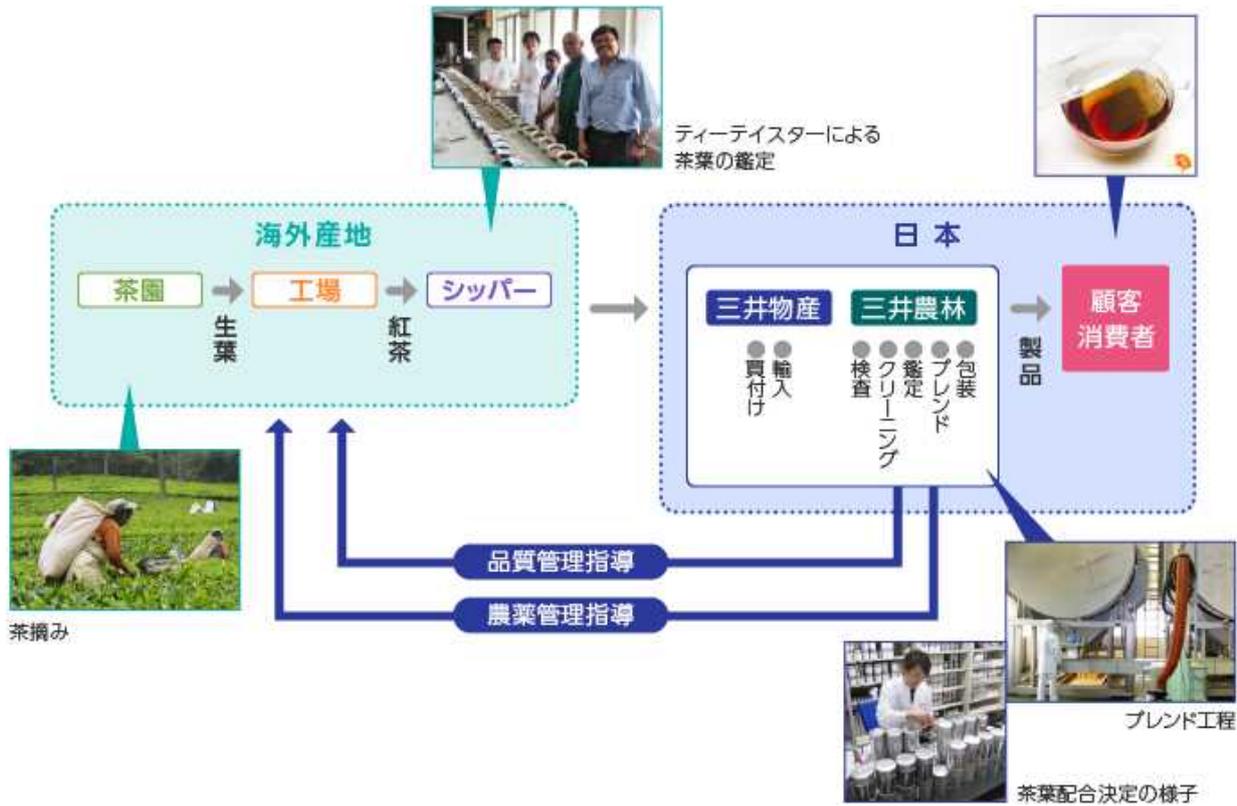
### 「プロフィールを語れる品質」を実現するバリューチェーンづくり

食に対する信頼を確保するために、三井物産と三井農林はバリューチェーンのあらゆる段階で、徹底した品質管理に取り組んでいます。原料の受け入れから製造、検査、出荷、納品まで、製品に係わるすべての段階を追跡・遡及できるよう、トレーサビリティシステムを確立しています。産地では茶園に足を運び、生産の様子を確認し、育成環境、品質管理、農業管理について定期的なチェックを実施しています。生産工程では、充実した設備と高い品質管理技術を導入し、原料茶のブレンド加工から出荷までの一貫したラインで、リーフ、ティーバッグ、粉末、液体、濃縮エキス等、ライフスタイルの変化や多様化するお客様のニーズに応えるさまざまな形態の製品を生産しています。

また、品質マネジメントシステム ISO9001 認証を本社および工場で取得し、食品安全マネジメントシステム FSSC22000 認証を藤枝工場の飲料工業用茶葉製造と須玉工場で取得するなど、国際基準を導入し、お客さまの信頼に応える品質とサービスを提供しています。このように、どの国のどの茶園でいつ頃摘まれたかはもちろん、買付け、輸入、ブレンド、包装、出荷といったすべてを把握し、プロフィールを語れる品質を維持し、安心・安全な商品をお届けしています。



藤枝工場と食品総合研究所



紅茶の製造販売事業におけるバリューチェーン

## ティーテイスターが変わらない美味しさをお届け

三井農林では、高度な鑑定技術を持った「ティーテイスター」が世界中の産地から送られてくる茶葉を鑑定し、基準を満たす良質な茶葉だけを選び、買付けを行っています。工場入庫後も、茶葉を厳選し、10~20種類の原料茶をていねいにブレンドして、味わい深く、美しい水色と豊かな香りを持つ、バランスの取れた紅茶を生み出しています。確かな品質の紅茶を安定供給し続ける「ティーテイスター」は、同社で重要な役割を担っており、その人材育成や経験・ノウハウの世代間継承に積極的に取り組んでいます。また、製品開発を支えるツールとして、紅茶の特徴を分類・体系化した「Black Tea Character Wheel」を世界で初めて開発しました。紅茶は産地やグレード、製法等により、特徴が大きく異なるうえ、ブレンドによってさらに複雑な味や香りが生まれることから、香味のすり合わせは容易ではありません。そこで、三井農林は、紅茶の「香り」「味」「水色」の特徴を詳細に分類し、これを体系化することで、誰もが共有できる言葉で的確に紅茶の特徴を表現するコミュニケーションツールを開発し、顧客ニーズの的確な把握と迅速かつ正確な商品開発につなげています。

## 食品から医薬領域まで、お茶の可能性を広げる食品機能研究

三井農林食品総合研究所は、製品開発に取り組むとともに、お茶の有用性に関する研究を行い、その成果を社会に発信しています。今日知られている茶カテキンの生理活性機能は、食品総合研究所での基礎研究と、世界の研究機関とのネットワークによって解明されました。茶カテキンには優れた抗酸化作用や抗菌作用など多くの保健作用があり、さまざまな分野での応用開発が社会から期待されています。例えば、三井農林が精製・開発した超高純度カテキン「ポリフェノンE」は、2006年10月、米国食品医薬品局(FDA)に認可された医療用軟膏の有効成分となっています。さらに海外では、大腸や前立腺等のがんの予防薬・治療薬の臨床試験にポリフェノンEが使用され、さらなる新薬開発の治験が行われています。



緑茶ポリフェノール「活緑(かつりょく)カテキン」

## 環境への取り組み

### 環境との調和を図る生産体制

食品安全・労働安全・品質・環境と生産性を追求する中で、三井農林は特に省エネルギーと廃棄物の削減等、環境との調和を考えた生産体制の構築に努めています。中核工場となる藤枝工場では、2007年に環境マネジメントシステム ISO14001の認証を取得するとともに、省エネ性能の高い生産設備や電気使用量マネジメントシステムの導入により、環境性能の高い生産体制を実現していきま

### 茶葉残さのリサイクルを積極的に推進

三井農林では、生産工程から出た茶葉残さを産業廃棄物として廃棄せず、堆肥としてリサイクル活用しています。例えば須玉工場では、生産工程で排出される年間1,000トン余りの茶葉残さを、2つの方法でリサイクルしています。ひとつは、20軒余りの周辺農家に堆肥原料として提供し、地域特産の果物生産に利用されています。もうひとつは、1995年より養鶏場と契約し、茶葉残さと鶏糞を原料として自社プラントにて特殊肥料の生産を行っています。この完熟肥料は、無臭で栄養分にも富むことから、農業生産者にも多大なメリットを提供しています。

## コミュニティ参画・発展への取り組み

### 日本の紅茶文化とともに

日本で初めて国産ブランドの紅茶を発売した三井農林は、紅茶の美味しさ、家庭での楽しみ方を積極的に発信し、日本の紅茶文化の礎を築きつつ、その発展に貢献してきました。現在も、日本紅茶協会認定ティーインストラクターの資格を持つ同社社員による「紅茶の基礎知識とおいしいいれ方」セミナーをはじめとする紅茶教室等、さまざまな活動を行っています。これらの活動を通して、あらゆるステークホルダーに対して紅茶の魅力と価値の普及・啓発に努めています。



紅茶のいれ方・基礎知識をまとめた小冊子「紅茶の本」

## 新たな決済・送金サービス手段で、 新興国にさらなる利便性を届ける。

### 【社会からの期待】

都市と農村、地域格差を減少させるには？

### 【三井物産の実現力】

三井物産がスピダ・インフォサーブ社(以下、スピダ社)を通じて取り組んでいるオンライン決済事業は、あらゆる人々が、暮らしに欠かせないサービスへ簡単にアクセスする手段を提供します。



## 人権への取り組み

### すべての人々に開かれたスピダ社のサービス

世界経済におけるインドの存在感は、年々高まっています。その一方で、経済発展に遅れをとった地域や人々も多数存在し、その格差が社会的な課題となっています。

例えば、銀行のサービス網が行き届いていない農村部の人々は、公共料金を支払うためにわざわざ仕事を休み、数キロ～数十キロ離れた街の銀行まで出かけ、支払窓口では長い時間順番待ちをしなければなりません。

三井物産が出資するスピダ社のオンライン決済事業は、そのような不便な状況の改善に寄与していると考えます。サービス利用者は、公共料金の支払いや鉄道・バス等の交通チケットの予約・購入、出稼ぎ先から農村部の実家への送金を、最寄りのスピダ加盟店で簡単に行うことができるようになったのです。

現在、約75,000のスピダ加盟店にて、300社以上のサービスプロバイダー向けの支払が可能となっています。この加盟店ネットワークをインド全州に張り巡らせることで、スピダ社は、すべての人々が暮らしに欠かせないサービスへ、簡単にアクセスする手段を提供していきます。

このスピダ社のビジネスモデルは、インド国内のみならず海外からも高く評価されており、2011年にはIFC(国際金融公社 世界銀行グループ)の「インクルーシブ・ビジネス・リーダー賞」を受賞、2012年にはFT/IFC(フィナンシャルタイムズ/国際金融公社世界銀行グループ)の「サステナブル・フィナンシャル賞」にもノミネートされました。

## 消費者課題への取り組み

### 銀行口座を持たない消費者に送金の道を拓く

一般に、インドの農村部はビジネスの対象として劣位に置かれていると言われますが、スピダ社は銀行のない地域にも積極的に加盟店ネットワークを拡げています。近年、都市部や産業地区で働く出稼ぎ労働者が、農村部の実家へ仕送りするというケースが増えており、その仕送りの受取窓口等として農村は重要な接点となるからです。

これまでは銀行口座を保有していない消費者が、安全かつ迅速に実家へ仕送りする手段はほとんどありませんでしたが、スピダ社の国内送金サービスは銀行口座を持たない消費者にもその道を切り拓きました。



スビダ社のビジネスモデル

## 電力が不安定な地域に携帯電話を利用したサービスを提供

スビダ社加盟店はパソコンとインターネット回線があれば、簡単にサービスを開始できますが、地域によっては、加盟店がパソコンを持っていない、あるいは電力供給が不安定でパソコンやインターネット回線が使用できないといったケースも存在します。そのため2013年度からは、パソコンではなく携帯電話を利用した収納代行サービスの仕組み(プリペイド携帯電話代金の支払い)も構築し、電力やインターネット・アクセスが限られた農村地域でのサービス利用も可能にしました。

## つねに「利用者の声」を収集し、サービスを改善する

スビダ社は、消費者ニーズに応える新サービスを次々と生み出し続けています。日々加盟店を巡る営業員や、カスタマーサポートセンター等から、「利用者の声」を収集し、サービスの問題点の把握や品質の向上、そして新たな市場ニーズの発掘に努めています。いまやスビダ社のサービスは、先進国における銀行のATMやコンビニエンスストアにおける収納代行の役割を担いつつあります。

### コミュニティ参画・発展への取り組み

## 地域経済の活性化と発展を促進する

銀行のない地域でも、生活雑貨等を販売している小規模な個人商店は存在します。スビダ社は、そうした地域の個人商店を加盟店化することで、消費者に“利便性”を、個人商店に“新しい商品やサービス提供機会”や“新しい収入源”を提供します。

インド各州での加盟店開拓は、地域を熟知する提携代理店(ディストリビューター)が担い、管轄エリアの加盟店の運用支援や新サービス導入時の教育にも積極的に取り組んでもらうなど、地域に根差したビジネスを推進しています。

また、労働者が支払いや送金のために仕事を休む必要がなくなったことで、企業や工場等の生産性が向上するなど、地域経済の活性化や発展に寄与しています。



支払送金窓口に並ぶ人々

## 他の新興国の消費者にも、電子決済がもたらす恩恵を

スピダ社は独自のサービス網以外にも、インド政府や強力なチャネルを持つ企業、低所得者向け金融サービスを提供する代理店等との提携を積極的に進めています。幅広いパートナーシップ精神により構築されたサービス網は、社会生活にとって不可欠なインフラとなりつつあります。

三井物産は、スピダ社への出資に先立ち、ロシアのキウイ社へ資本参画し、同社の価値向上に取り組んできました。インドやロシアのみならず、その他新興諸国にも、オンライン決済・送金サービスがもたらす恩恵を提供し、それぞれの地域や人々が抱える課題解決に貢献していきたいと考えます。

### 環境への取り組み

## 環境負荷を低減するスピダ社のサービスモデル

スピダ社が提供するサービスは、物理的な物流を必要とせず、環境負荷の低いバリューチェーンを実現しています。また、消費者が身近な所で決済できることにより、自動車・二輪車を使っての長距離移動を削減し、支払完了時にはSMS(ショートメッセージ)を送付することで書類の削減にも寄与しています。

