

經營者承諾



小林雅春

台灣富士全錄股份有限公司
董事長兼總經理 小林雅春

台灣富士全錄是和客戶一起成長的 Best Partner，我們會持續提供好的服務、好的設備，幫助客戶創造價值，並建立一個讓所有員工都能享受舒適生活、從工作中獲得成就感的卓越企業！

回顧

今年是台灣富士全錄成立 47 周年，感謝所有客戶和 Partner 的支持和認同，因為有你們的幫忙，我們才有今天的成就。多年來，台灣富士全錄一直穩守市場領導地位。根據市調資料，我們在台灣的多功能設備 A3 市場連續三年排列首位。去年儘管經濟環境未如理想，下半年更是挑戰仍頻，但我們仍力保業務成長趨勢。業務能夠持續成長，全賴我們以客為尊的服務。依國際市場研究機構 Market Probe (2012-2014 年) 及 TNS (2015 年) 進行的「競爭標竿滿意度調查」結果顯示，台灣富士全錄滿意度指標在業界排名持續連冠，客戶優先的企業文化可見一斑。

在環境管理面，ISO 14001:2015 於 2015 年 9 月 15 日正式推出後不久，本公司即展開教育訓練，台灣富士全錄在 2016 年 11 月通過 SGS 外部驗證，成為事務機器業界第一家取得 ISO 14001:2015 證書的公司，臻達最新的環境管理體系標準。同時 2016 年為第三度榮獲「第 25 屆中華民國企業環保獎」，成為第一家連續三年獲得此獎的事務機器業者。本公司將堅守對環境保護的承諾，持續遵行環境法令、徹底污染預防、持續改善體制，將環保工作化為公司日常管理的一環，落實減排及綠色銷售；積極進行綠色採購、推進零廢棄活動、建立供應鏈的企業社會責任夥伴關係、傾聽利害關係人的意見，為綠色環保許下一個永續發展的未來。

“Communication” & 員工滿意 No.1

在 2016 年，台灣富士全錄不僅在市場佔有率和客戶滿意度方面雙雙贏得 No.1，“溝通”和“歸屬感”是保持員工的高度滿意度不可或缺的因素，這也可以說是本公司的特長和優勢。每年，台灣富士全錄都要召集全體員工召開動員大會，為平時很少見面的同事提供直接對話的機會，我自己也會經常拜訪客戶並前往銷售第一線，用心保持順暢的溝通交流。台灣富士全錄有很多滿懷熱情投身工作及擁有高度責任感的員工，這也是本公司的優勢之一。在跨組織的專案中，各部門的員工紛紛貢獻自己的專業知識，為實現更高的成果而率先展開活動。在重視溝通的同時，全公司上下一心、向著同一個目標前進，這股強大的團結力量讓我引以為傲。

身處嚴峻的市場環境，每一位員工都必須不斷打破以往的極限，改變自我、推進改革，因此我提出了“Breakthrough, No Limit”的口號。例如，以成為真正的優秀企業為主題舉辦的“To Be an Excellent Company Workshop”正是體現這句口號的活動之一。2016 年 7 月所召開的首屆研討會上，共有 78 名高階主管齊聚一堂，就實現優秀企業應必備哪些要素、本公司的優勢和弱點分析、公司應有的理想狀態等開展了實質性探討。計畫於今年召開的第二階段的研討會將進一步邀請團隊主管的加入，加速推進更大規模的 Change 活動。每一位員

工的意識都發生了切實改變，我堅信這將成為我們達成目標的巨大動力。

全球環境變化及所面臨的社會問題

2015 年，聯合國氣候變遷綱要公約第 21 次締約方會議上簽署了巴黎協議，聯合國也隨之採納了 17 項永續經營目標（Sustainable Development Goals：SDGs），繼 SRI（社會責任投資）和 ESG（環境，社會和管理）之後，全球社會對於企業的要求以及企業活動均發生了巨大的變化。尤其是 SDGs，它是為實現聯合國 2030 年永續發展目標而制定的，針對所有發展水準的國家所提出的重要活動指標，希望能打破企業間的壁壘，加強企業、員工、政府機構、學校、鄰里、NGO 和媒體等所有利害關係人的合作。企業經營管理也因此可能受到巨大的影響，我們應當從根本出發，重新審視對商業機會和風險的認識。

加快自身業務與 CSR 相結合

我一直堅信，CSR 就是企業經營本身，它創造的價值決定本公司及社會的未來。在當前瞬息萬變的世界，CSR 仍將是我們持續的挑戰。根據這個觀點，我深切的思考到目前為止，如何做到「員工滿意？」、「客戶滿意？」、「我們是否能提供價值給社會？」本公司提出的“CSR 就是企業經營本身”這一理念，不僅限

於富士全錄及其關係企業，而是透過貫穿整個價值鏈的業務流程，言行一致地積極致力於說明客戶解決問題並與各利害關係人實現價值共享。要成為客戶無所不談的解決方案服務供應商並贏得客戶信任，必須在公司的經營管理基礎中融入 CSR 理念，推動公司業務的發展，為成為“優秀企業”而努力。

滿足社會需求的解決方案和服務

我自 2014 年 7 月擔任台灣富士全錄總經理一職至今，我們已連續達成計畫目標。這是台灣富士全錄成立以來，前所未有的壯舉。成功的秘訣之一就是台灣富士全錄的“Live Office”導覽，該活動將公司內部實踐的各項解決方案的言行一致活動，真實地呈現在客戶眼前。台灣近年來對企業資訊安全的關注日漸趨高，雖然其他競爭對手公司也正在強化提供資訊安全解決方案，但是客戶能以“Live”的形式親眼目睹本公司的活動，從而成功簽約的案例也不在少數。目前為止共有 1,000 多位既有客戶參訪“Live Office”導覽。這項活動不僅有助於提高富士全錄的品牌形象，並且前來洽談的客戶中有 60% 成功簽約，為本公司的成長做出了極大的貢獻。

成為 GRI Gold Member 所參與的活動

富士全錄亞太總部在 2016 年 5 月成為全球永

續性報告協會 (GRI) 成員。亞太富士全錄也因此出席 2016 年舉辦的第五屆 GRI 全球會議，且更進一步穩固了在亞太地區永續議題的領導地位。作為富士全錄亞太地區的銷售公司之一，台灣富士全錄在 2016 年 11 月舉辦 GRI 大中華區 2016 年度報告者年會，未來將透過永續報告書撰寫的主題為契機，與各企業密切合作，分享撰寫永續報告書的見解和資源，共同建立永續的未來，在台灣引領企業向永續經營的道路邁進。

向利害關係人承諾

為了培養每位員工都能勇於挑戰高目標、並切實體會成長喜悅的企業氛圍，我將積極創造與員工之間的對話機會，進一步致力於工作方式和溝通的改革。為了能深入挖掘社會問題的本質並提供社會所真正需要的價值，我將持續推進經營管理活動，創造一種能讓每位員工盡情發揮實力、不斷創新、從而為客戶和社會做出貢獻的企業文化，為此，我將勇敢地迎接挑戰。

最後，本人謹藉此機會感謝台灣富士全錄利害關係人認同我們的價值觀和願景，支持我們文件管理服務解決方案及服務。本報告是我們鼓勵利害關係人溝通的重要途徑之一，因此我們非常珍惜讀者的寶貴回應或意見，您的建議可促進我們今後不斷改進。