

# お客さまへの責任

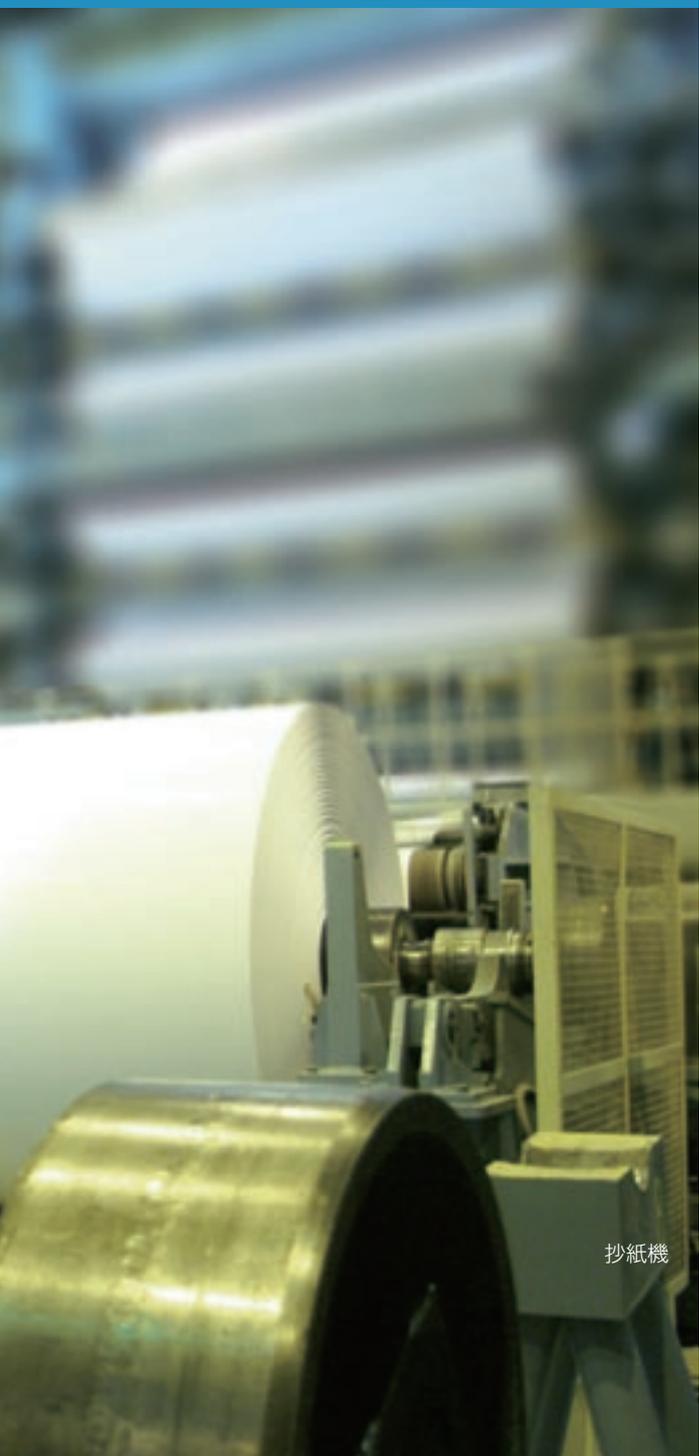
紙は「記録」、「伝達」、「包装」などの用途に幅広く利用されてきました。

人々の暮らしが豊かになり、産業が発達するにつれて紙の消費量が増加することから「紙は文化のバロメーター」と呼ばれ、紙は今や社会生活を送るなかで欠かせないものとなっています。当社グループは、この紙を安定的に供給することで社会の発展に寄与しています。

また、日本製紙グループでは、紙および紙関連製品だけでなく、化成品や木材・建材の製造・販売など多様な事業を営んでおり、そのお客さまは法人から個人まで多岐にわたります。

そこで、各事業会社がそれぞれ製品マネジメントやお客さま対応のための体制を構築して良質でご満足いただける製品・サービスの提供に努めています。





抄紙機

<b>日本製紙グループの取り組み</b> .....	<b>P 76</b>
基本的な考え方と現状認識 .....	P 76
製品安全マネジメントの強化 .....	P 76
基本品質の確保・製品の安定供給 .....	P 77
お客さまへの対応 .....	P 77
技術・製品開発の推進 .....	P 77
<b>日本製紙(株)の取り組み</b> .....	<b>P 78</b>
事業・製品の特徴と基本的な考え方 .....	P 78
製品に関わるマネジメント体制 .....	P 78
製品安全への取り組み .....	P 78
製品の安定供給 .....	P 79
お客さまへの対応 .....	P 79
<b>日本大昭和板紙(株)の取り組み</b> .....	<b>P 80</b>
事業・製品の特徴と基本的な考え方 .....	P 80
製品安全に関わるマネジメント体制 .....	P 80
製品安全への取り組み .....	P 81
製品の安定供給 .....	P 81
お客さまへの対応 .....	P 81
<b>日本製紙クレシア(株)の取り組み</b> .....	<b>P 82</b>
事業・製品の特徴とお客さまへの責任 .....	P 82
製品安全に関わるマネジメント体制の強化 .....	P 82
製品の安定供給 .....	P 83
お客さまの要望に応えた新商品の開発 .....	P 83
お客さまへの対応 .....	P 83
<b>日本製紙パピリア(株)の取り組み</b> .....	<b>P 84</b>
事業・製品の特徴と基本的な考え方 .....	P 84
製品安全に関わるマネジメント体制 .....	P 84
製品安全への取り組み .....	P 85
製品の安定供給 .....	P 85
お客さまへの対応 .....	P 85
お客さまの要望に応えた新商品の開発 .....	P 85
<b>四国コカ・コーラボトリング(株)の取り組み</b> .....	<b>P 86</b>
事業・製品の特徴と基本的な考え方 .....	P 86
製品安全に関わるマネジメント体制 .....	P 86
お客さま満足への取り組み .....	P 87
環境に配慮した製品・容器 .....	P 87
<b>日本紙パック(株)の取り組み</b> .....	<b>P 88</b>
事業・製品の特徴 .....	P 88
マネジメント体制 .....	P 88
製品の品質・安全性確保 .....	P 89
製品の安定供給 .....	P 89
お客さまへの対応 .....	P 89
<b>日本製紙ケミカル(株)の取り組み</b> .....	<b>P 90</b>
事業・製品の特徴と基本的な考え方 .....	P 90
製品安全に関わるマネジメント体制 .....	P 90
品質保証への取り組み .....	P 91
製品の安定供給 .....	P 91
お客さまへの対応 .....	P 91
お客さまの要望に応えた新商品の開発 .....	P 91
<b>日本製紙USAの取り組み</b> .....	<b>P 92</b>
事業・製品の特徴と基本的な考え方 .....	P 92
製品安全に関わるマネジメント体制 .....	P 92
製品の品質・安全性確保 .....	P 93
製品の安定供給 .....	P 93
お客さまへの対応 .....	P 93
環境負荷低減への取り組み .....	P 93

# 日本製紙グループの取り組み

社会に不可欠な紙の安定供給とともに  
お客さまの期待に応える品質や安全性を追求しています

## 基本的な考え方と現状認識

お客さまに安心・満足していただける  
製品・サービスを提供していきます

日本製紙グループは、経営ビジョン(→P22)において、目指す企業像のひとつとして「顧客に信頼される会社」を掲げています。その実現に向けて、行動憲章(→P22)に明記した「社会的に有用かつ安全な製品・サービスの開発・提供を通じて、お客さまの信頼を獲得する」の実践に努めています。

日本製紙グループの主要製品である紙は、社会に広く浸透し、私たちの生活に不可欠な素材です。その紙を安定的に供給することは、お客さまの信頼に応え、社会に役立っていくための基本的な責任であるとともに、収益を確保して多様なステークホルダーへ利益を配分していくための源泉でもあります。このことをふまえて、日本製紙グループでは原材料の調達や流通を含めたサプライチェーンの状況や、市場の需要動向を見据えた計画的な事業活動に努めています。

また、製品・サービスの品質・安全性の確保や、製品における環境への配慮なども重要な責任であると認識しています。お客さまに安心・満足していただけるようニーズに応える製品・サービスを提供します。

## 製品安全に関する理念と基本方針(2004年10月1日制定)

### 理念

私たちは、設計・製造・供給・廃棄の全ライフサイクルを通じて安全性を追求し、社会から信頼される製品・サービスを提供します。

### 基本方針

1. 安全な製品・サービスを提供し、お客さまからの継続した信頼に応えます。
2. 製品・サービスの安全を確保するために関係法規、関係基準を遵守します。
3. 製品の安全性・機能・正しい使用法に関する的確な情報を、お客さまに提供します。
4. 製品・サービスに関する安全管理体制を確立し、グループの全従業員に製品安全への意識を徹底します。

## 製品安全マネジメントの強化

製品安全マネジメント体制の構築・運用

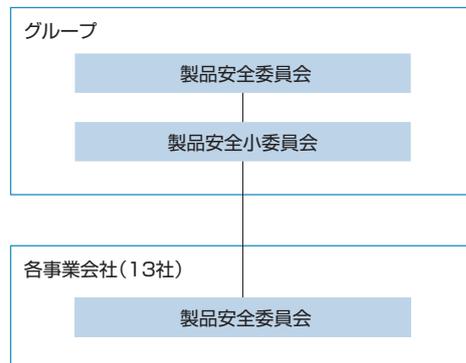
日本製紙グループでは、2004年10月に「製品安全に関する理念と基本方針」を定めています。この理念と基本方針を実践していくにあたっては、(株)日本製紙グループ本社技術研究開発本部長を委員長とする「日本製紙グループ製品安全委員会」と技術研究開発本部が連携し、グループの製品安全に関わる活動を統括していきます。製品安全委員会は、(株)日本製紙グループ本社の関連部門長およびグループ各社の製品安全担当部長で構成し、グループ全体の活動方針や施策などの重要事項を審議・決定します。

製品安全委員会のもとには「製品安全小委員会」を置いて、各社の活動状況を把握・管理するとともに、各社間で情報・意見を交換し、懸念事項がある場合はその対応を協議。それらをもとに製品安全委員会へ報告・答申しています。なお、グループ各社にも製品安全委員会を設置し、それぞれの製品安全活動を推進しています。

2009年度は、日本製紙グループ全体での製品安全体制の強化を重点事項に掲げて、13の事業会社\*で活動しました。

\* 日本製紙(株)、日本大昭和板紙(株)、日本製紙クレシア(株)、日本製紙パピリア(株)、日本紙パック(株)、日本製紙ケミカル(株)、日本製紙木材(株)、興陽製紙(株)、北上製紙(株)、日本製袋(株)、日本紙通商(株)、日本製紙総合開発(株)、秋田十條化成(株)

## 製品安全マネジメント体制



## ● 品質マネジメントシステム認証取得

当社グループでは、品質マネジメントの国際規格であるISO9001の認証取得を各事業会社で進めています。2010年3月末現在、27事業所で認証を取得しています。

### ISO9001の取得状況(2010年3月末現在)

社名	工場・事業部	登録日
日本製紙(株)	勿来工場	1998/ 3/30
日本大昭和板紙(株)	秋田工場	2001/10/ 5
	足利工場	2003/12/12
	草加工場	2003/12/12
	吉永工場	2005/12/ 2
	大竹工場	2004/ 4/ 2
日本製紙クレシア(株)	東京工場	2009/ 2/27
日本製紙パピリア(株)	原田工場	1994/ 4/14
	吹田工場	1992/ 7/24
	高知工場	1997/10/20
日本紙パック(株)	草加紙パック(株)	1998/ 5/29
	江川紙パック(株)	1996/11/22
	三木紙パック(株)	1997/ 3/31
	石岡加工(株)	1998/10/30
日本製紙ケミカル(株)	江津事業所 <sup>※</sup> ・ 勇払製造所	2006/ 2/17
	岩国事業所	1999/12/24
	東松山事業所	1996/ 4/26
(株)フローリック	本社・名古屋工場・ コンクリート研究所	1999/12/28
日本製袋(株)	埼玉工場	2001/ 4/20
	旭川工場	2005/ 8/26
	前橋工場	2008/ 9/19
日本製紙総合開発(株)	緑化事業本部	2002/ 2/15
四国コカ・コーラボラダクツ(株)	小松工場	1999/ 6/ 9
国策機工(株)	勇払事業部・ 旭川事業部・ 機械設備事業部	2003/ 2/28
日本製紙ユニテック(株)	本社4事業部	2001/ 6/ 1
南光運輸(株)		2004/ 8/31
(株)ジーエーシー		2002/ 5/25

※ 日本製紙ケミカル(株)江津事業所では、特定の品種に対して認証を取得しています

## ● 製品の不具合発生時の対応

日本製紙グループでは、市場に出した製品の不具合が判明した場合、グループ各社の品質保証部もしくはカスタマーサービス部が窓口となって、工場および本社の関連部署と連携して迅速・的確に対応することとしています。緊急性・重大性が高いと判断される製品不具合が発生した、または想定される場合は、各社で整備している製品安全危機管理マニュアルに従って対応します。

## 基本品質の確保・製品の安定供給

### 良質な製品・サービスの安定供給に努めています

#### ● 基本品質の確保

主要製品である紙・板紙については、化審法、PRTR法などに基づいて、原材料に含まれている化学物質を管理しています。食品容器に使用される製品については、食品衛生法に準拠して生産しています。また、紙・パルプ製品について、MSDS<sup>※</sup>、環境負荷化学物質の不含有証明、含有化学物質の分析データなどをお客さまの要求に応じて提供しています。

#### ※ MSDS

Material Safety Data Sheet(化学物質安全性データシート)

#### ● 製品の安定供給

あらゆる人々が利用する紙を安定供給していくために、日本製紙グループでは、適切な管理に基づいた持続可能な原材料調達(→P54)を推進するほか、地震などの災害発生に備えて生産拠点を全国に分散しています。その上で、実需に対応できるよう綿密に調整した生産計画に基づいて紙・パルプ製品を生産しています。また、各生産設備を計画的・定期的にメンテナンスすることで故障をできる限り防ぐとともに、突発的な故障が起きた場合は夜間でも修理・復旧できるよう監視・メンテナンス体制を整備しています。

## お客さまへの対応

### 製品・サービスの特性に応じた体制を整えて各事業会社がお客さまに対応しています

日本製紙グループは多様な事業を営んでおり、お客さまも法人から一般消費者まで多岐にわたります。それぞれのお客さまに的確に対応できるよう、事業会社ごとに製品・サービスの特性に応じた体制を整備しています。

## 技術・製品開発の推進

### ニーズに応える製品の開発に努めています

日本製紙グループは「紙あるいは紙に関連するモノづくり」を通じて事業活動を発展させてきました。お客さまに満足され、社会に求められる製品を供給することを最も基本的な使命と認識し、お客さまのニーズに応える製品開発に取り組んでいます。

## 日本製紙(株)の取り組み

お客さまに満足していただける品質とサービスを提供できるよう、品質管理体制の強化を進めます

### 事業・製品の特徴と基本的な考え方

#### 紙の安定供給と環境配慮に力を注いでいます

日本製紙(株)では、洋紙を製造し、主に新聞社・出版社や印刷会社など法人顧客に販売しています。その製品は新聞用紙・印刷情報用紙・包装用紙など多岐にわたり、2009年の生産量は国内生産の約26%を占めています。2008年と比較してほぼ同規模であり、安定した生産実績となっています。多くのお客さまに安全な製品を安定的に供給することは、お客さまから信頼を得るための最も重要な責任のひとつです。

また、環境に配慮した製品に対する関心が高まるなかで、古紙パルプ配合率等の不当表示問題を深く反省し、紙製品の環境配慮については従来以上に積極的な取り組みを進めています。

### 製品に関わるマネジメント体制

#### 「品質・スピード・サービス」を柱として 全社品質体制の強化を進めています

日本製紙(株)では、全国8工場(2010年4月現在)で製品を生産しています。各工場で品質管理体制を構築し、本社技術本部内の品質保証部が全社製品の品質を統括しています。製品が多岐にわたることから、品種ごとの全社品質会議を定期的に開催し、本社・工場・研究所が連携して品質向上対策などを進めています。

#### ● 製品の不具合発生時の対応

お客さまからの問い合わせや製品の不具合発生時には、品質保証部が中心となって対応します。製品に起因する重大な事故が発生した場合は、品質保証部が関連各部門と連携しながら迅速に対処することとしています。事故および対応策に関する情報は直ちに担当役員および社長に報告する仕組みを構築しています。また、事故情報は品質保証部から各工場や社内関連部門に発信して共有化を図っています。

### 製品安全への取り組み

#### 各種法令・基準の遵守を基本に 製品安全活動を進めています

日本製紙(株)の各工場や研究所では、製品安全委員会のもと、ISO14001規格に従って使用原材料の化学物質管理を実施するとともに、化審法やPRTR法などの法規制を遵守しています。また、カップ原紙などの食品容器用途の製品は、食品衛生法や業界自主基準に準拠して生産しています。

#### 森林認証制度PEFC、FSCの認証紙を 生産・販売できる体制を構築

日本製紙(株)では、国際的な森林認証制度※1であるPEFCのCoC認証※2を取得し、チップの調達から生産・販売まで一貫した「PEFC認証紙」の生産体制を2007年に構築しました。この体制のもと、国内メーカーでは初めてPEFC認証紙の生産・販売を開始しました。同認証については、2004年12月に日本製紙(株)原材料本部林材部で木材チップ輸入業務に関して取得し、2007年3月末に本社および石巻工場・岩国工場、2007年10月に北海道工場白老・富士工場、2010年3月に八代工場を取得しています。

PEFCと同じく国際的な森林認証制度であるFSCについても、2003年1月に富士工場鈴川、2007年4月に八代工場、2007年12月に勿来工場、2009年10月に北海道工場勇払でCoC認証を取得しています。

#### CoC認証取得状況

PEFC		FSC	
事業所	取得年月	事業所	取得年月
本社	2004年12月	本社	2003年1月
石巻	2007年3月	富士(鈴川)	2003年1月
岩国	2007年3月	八代	2007年4月
北海道工場白老	2007年10月	勿来	2007年12月
富士	2007年10月	北海道工場勇払	2009年10月
八代	2010年3月		

※1 森林認証制度については、P61をご参照ください

#### ※2 CoC認証

森林認証材が流通・加工段階で非認証材と適切に区分されて管理されていることを認証する制度。流通・加工の各プロセスに携わる事業者が認証を受けている場合、製品に認証マークのラベリングが可能となり、消費者は原料が森林認証材であることを確認することができます

## 製品の安定供給

### 非常時にも新聞発行を可能にするための用紙供給体制を業界全体で構築しています

各種の紙のなかでも、新聞という特に公共性の高い情報媒体に用いられる新聞用紙には、安定供給が強く求められます。このことをふまえて、製紙業界では非常事態に備えた各社共通の緊急非常マニュアルを地区別に定めています。

大規模災害などによって通信・交通網の途絶・遮断などの事態に陥った場合、このマニュアルに従って新聞用紙の円滑な供給を維持することとしています。



製品倉庫での積み込み

## お客さまへの対応

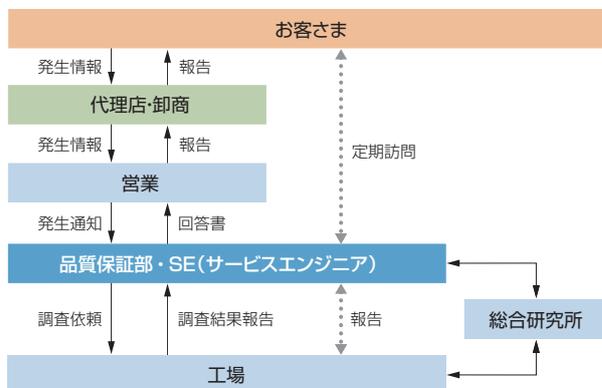
### 品質保証部が中心となって、お客さまへの誠実できめ細かな対応に努めています

日本製紙(株)では、主に営業担当者がお客さまから意見や要望を承ります。得た情報は品質保証部が一括管理し、営業・研究開発・製造といった各部門と連携して対応。個々の対応策とその結果などを品質保証部からお客さまに逐次報告することで、お客さまに納得・満足していただけるよう努めています。また、品質保証部では、印刷会社などのお客さまとの定期的な品質会議の開催や、SE(サービスエンジニア)によるお客さまへの定期的な訪問を行い、品質改善や製品開発に活かしています。



お客さまへの製造工程の説明

## 顧客相談窓口、苦情・クレーム対応体制



## お客さまのニーズに応えた新製品開発

日本製紙(株)では、当社独自の嵩高技術を活用し、お客さまのニーズにお応えした新製品を開発しています。

2009年12月には、用紙の低密度化と印刷再現性を両立させた業界における最低密度の嵩高更(ざら)本文用紙「ノーパックスーパーバルキー」、微塗工紙では業界最低密度の嵩高微塗工紙「ペガサスタフdeライト」、低坪量の嵩高微塗工紙「ペガサスタフdeソール」を発売しました。雑誌、コミック誌、フリーペーパーなどの幅広い用途でお使いいただき、お客さまから好評をいただいています。



新製品を用いた出版物の例

## 日本大昭和板紙(株)の取り組み

食品、飲料、電気・電子機器、医薬品など幅広い用途向けに、安心して使用できる輸送・包装資材を提供しています

### 事業・製品の特徴と基本的な考え方

段ボール原紙を主力に、多種にわたる紙を安全かつ高い品質で提供します

日本大昭和板紙(株)は、生産拠点を全国5工場に配置し、効率的かつ迅速な経営や国際競争力の強化を目指して、板紙事業に総力を結集しています。古紙使用率が高く、省資源型製品である段ボール原紙、白板紙などの板紙事業をメインに、塗工紙、情報用紙、パルプなど幅広い分野に事業を展開しており、主力製品である板紙は国内市場のシェア13.6%を有しています(2009年・暦年ベース)。

お客さまのニーズと信頼にお応えできるよう、高い品質と安全性を備え、環境にも配慮した製品・サービスを安定して提供するとともに、品質表示などの製品情報を正確かつ公正に提供します。

なお、全国5工場全てがISO9001認証を取得しています。

#### ● 段ボール原紙

段ボール原紙(ライナー、中芯)は古紙利用を積極的に進めた製品で、省エネルギーの推進など環境負荷を抑えた最新の技術によって製造されています。輸送・包装資材に加工された後、青果物、飲料、電気・電子機器などの分野で用いられます。安全性、貼合性、加工性に優れ、耐水性、撥水性を必要とするものなど、幅広いニーズに対応する製品を提供しています。

#### ● 白板紙

白板紙は積層した数層で構成される紙であり、その品種は各層で使用する原料の組み合わせによって多様です。最新の技術を結集した豊富な製品ラインナップと高い品質で、出版物、食品・菓子、医薬品、日用品など幅広い分野向けに提供しています。

#### ● 石膏ボード原紙

耐水壁材や天井材など、建材用途に使用される石膏ボードは、2枚の石膏ボード原紙の間に石膏を流し込んでつくられています。日本大昭和板紙(株)の石膏ボード原紙は、接着性や吸水性、寸法安定性などに優れ、高く安定した品質を保っていることがお客さまから評価されています。多彩な素材や風合いなどを取り揃えた製品群から、用途やデザインに合わせてお選びいただけます。

#### ● 色ボール・チップボール

色ボールは、一般紙器・文具用。チップボールは、一般紙器・台紙・各種芯材などに使用され、医薬品箱、菓子箱など、多種多様な商品のパッケージに利用されています。

#### ● 特種板紙

代表的製品は、超耐水性の板紙として開発した「シクラパック」です。その原料のほとんどは段ボール古紙であり、使用後には紙製品へのリサイクルが可能です。

シートパレットや通い箱、海産物のパッケージ、選挙ボードやコンクリートパネルなどに使用され、従来は木製や発泡スチロール製が主流であったこれらの用途分野において、環境への配慮はもとより、その軽量性とリサイクル適性が評価されています。

#### ● 紙管原紙

紙や布、フィルムなどの巻芯や、図面や表彰状などを収容する各種紙筒容器などにも使います。安心して使用していただけるよう、永年の技術を活かし、強度と緻密度に優れた製品を製造しています。

### 製品安全に関わるマネジメント体制

関連法規・基準を遵守した上で安全な製品・サービスを提供しています

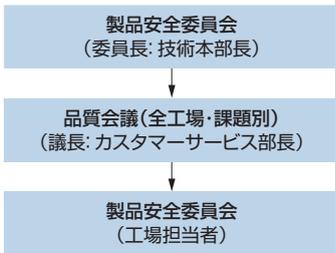
日本大昭和板紙(株)では、製品安全委員会を中心とした製品安全マネジメント体制を構築しています。製品安全に関する責任者であるカスタマーサービス部の部長は、日本製紙グループの製品安全委員会に参加してグループの情報や方針を社内の取り組みに反映するとともに、実務を統括しています。

また日本大昭和板紙(株)では、安全な製品・サービスの提供、関連法規・基準の遵守、製品に関する的確な情報提供に取り組んでいます。

古紙パルプ配合率を保証する製品については、日本製紙連合会が制定した「古紙パルプ等配合率検証制度」に基づいて「古紙配合率保証銘柄管理フロー」を制定し、運用を開始しました。また、お客さまの古紙パルプ配合率の立ち入り調査に対応するガイドラインを制定、調査の受け入れ体制を整えるとともに、製造管理面では、ISO9000またはISO14000のマネジメントシステムの設計・開発規定の適用範

囲へ「古紙パルプ等配合率保証銘柄の管理」の組み込みを進めています。

製品安全マネジメント体制 (日本大昭和板紙(株))



製品安全への取り組み

適切な情報を提供し、技術面の協力を含む対応をとっています

● 適切な製品情報の提供

紙加工製品の製造には、用途に適した原紙の選定が必要になります。しかし近年、コスト対策や省資源、温室効果ガス削減を背景に、グレードの見直し、低坪量品への変更を検討されるお客さまが増えています。これにともなって、原紙の選定や加工・利用方法などについてお客さまへ適切な情報を提供し、技術面の協力を含めた対応をとっています。

また、国民の食に関する安心・安全の意識が高まるなか、紙・板紙製の食品容器包装でも、安全・衛生面の要求がますます強くなっています。

製紙業界では「食品に接触することを意図した紙・板紙の自主基準」を2006年に制定しました。この基準には食品用途の紙・板紙の製造に際し、使用してはならない化学物質とともに製造基準が掲載され、日本大昭和板紙(株)でも、この自主基準に沿って、安全・衛生への取り組みを従来以上に強化しています。

また、日本大昭和板紙(株)の製品は、食品のみならず広範な用途に使用されていますが、近年、各用途別に、関連する法規制やお客さまが自主的に制定した受け入れ基準に対する適合性の確認を求められることが多くなってきました。

時には、紙・板紙の製造に際し、5、6千に及ぶ化学物質について、使用の有無、含有の有無を問われることもあります。日本大昭和板紙(株)では、これらの問い合わせに対し、専任担当者を置いて、的確かつ迅速に対応しています。

さらに、既存の検査方法のみならず、必要に応じ、使用条件に合った安全性の確認を行っています。

製品の安定供給

計画的な生産に基づいた安定供給と正確な情報提供を実践していきます

日本大昭和板紙(株)で製造する板紙製品は、青果物、機械、電気、食品、飲料、薬品など、多様な分野に使用され、包装、物流には欠かすことのできないものとなっています。

品質が良く安全な信頼性の高い原材料・燃料の調達体制と設備のメンテナンス体制を整備し、全国5工場において製品を計画的に生産することで、お客さまの要求に応える高い品質と安全性を備え、環境にも配慮した製品・サービスの安定供給に努めています。同時に、品質表示などの製品情報を正確かつ公正に提供します。

お客さまへの対応

不具合発生時や問い合わせに対応する体制を整えています

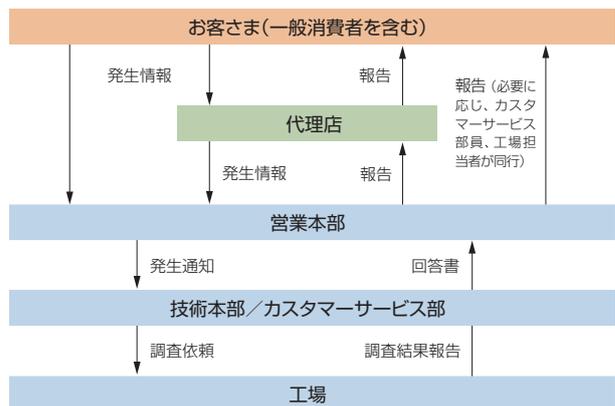
● 製品の不具合発生時の対応

製品クレーム発生の連絡は、営業担当者を通してカスタマーサービス部に入ります。カスタマーサービス部では、各工場に配置した専任の担当者へ連絡して工場場で原因を調査、対策について話し合い、その結果をもとにお客さま宛の回答書を作成します。

また、お客さまへの報告には、必要に応じてカスタマーサービス部員、工場担当者が同行します。

人的被害、多くのお客さまの混乱を招くような重大性の高いクレームと判断した場合には「製品危機管理マニュアル」に沿って的確に対応します。

不具合・クレーム・相談・お問い合わせへの対応体制



## 日本製紙クレシア(株)の取り組み

製品安全マネジメント体制を強化しながら、  
お客さまにとって使いやすい製品の開発に力を注いでいます

### 事業・製品の特徴とお客さまへの責任

#### 清潔で快適な暮らしをサポートする メーカーとして

日本製紙クレシア(株)は、フェイシャルティッシュ(ティッシュペーパー)やトイレットティッシュなどの家庭紙、ヘルスケア(介護・排泄ケア)製品を最終消費者である個人のお客さまに提供しています。また、業務用品や産業用品を法人のお客さまに提供しています。クリネックス®、スコotty®、ポイズ®といったブランドを通じて、日本製紙クレシア(株)の製品の多くは、身近な衛生用品として広く愛用されています。

お客さまが清潔で快適な生活を送れるように、安全で高品質な製品をお届けすることはもちろんのこと、より良い製品をご提供するために、お客さまのさまざまな声に耳を傾けて、ニーズに応える研究開発、製品の改善・開発に取り組んでいます。

### 製品安全に関わるマネジメント体制の強化

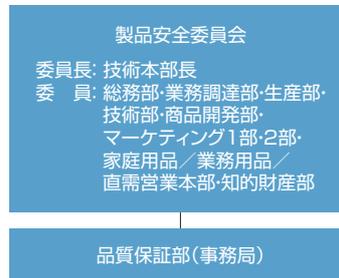
#### お客さまへの迅速、適切な対応を目指した 体制を構築しました

日本製紙クレシア(株)では、ISO9001のマネジメント手法を採り入れた品質管理体制を運用しており、2009年2月に東京工場と同認証を取得しました。

製品安全に関わるリスク管理を行うため、製品安全委員会を設置しています。また、お客さまの苦情がダイレクトに社長に報告されるよう、お客さま相談室は社長直轄とし、苦情に対する危機管理体制をとっています。

2010年7月には、品質保証部を技術本部に編入するとともに工場品質管理室と工場環境管理室を品質環境管理室として統合しました。これにより生産現場がお客さまからの苦情に対してより迅速で効果的な対応を取れる体制となりました。

### 製品安全マネジメント体制



#### 製品安全委員会の役割

- 製品安全に関わる社内の重要事項を検討
- 製品に関わる法規制の動向の把握および社内での遵守状況の監視
- グループ各社との情報交換

### ● 製品の不具合発生時の対応

製品に不具合が発生した場合、品質保証部が窓口となっており、工場および本社内の営業・物流など関連部門と連携しながら迅速・適切に対応します。関連する全ての情報を品質保証部が集約して緊急性・重大性を判断し、対応策を決定します。

緊急性・重大性が高いと判断される場合は、経営層および関連部門長で構成する緊急対策本部を設置して対応にあたります。

### ● 適切な製品情報の提供

製品の表示・広告において不当な表示や誤解を招く表示をしないよう、家庭用品品質表示法や景品表示法などの法令や業界規格を遵守しています。また、これを監視するために、マーケティング本部知的財産部と品質保証部が中心となり、製品の表示・広告の内容を検証しています。また、製品の特徴や使用方法の詳細については、お客さま相談室がお問い合わせなどに直接対応。併せてウェブサイトでも製品の説明ページを設けるとともに、質問を受け付けています。



ウェブサイトでの製品説明

## 製品の安定供給

### 全国4工場から安全な製品を供給しています

フェイシャルティッシュやトイレティッシュは、日常生活に欠くことのできない製品です。日本製紙クレシア(株)では、全国4府県(埼玉・神奈川・京都・山口)に工場を置き、いずれの工場からも安心して使っていただける製品を供給できるようにしています。また、地震などの天災に対しての緊急対応網も整備しています。

## お客さまの要望に応えた新商品の開発

### 高品質で使いやすい製品を開発しています

お客さまの要望に応えるために、製品開発においては品質や付加価値の向上に力を注いでいます。また、使いやすさの追求、環境負荷の低減にも取り組んでいます。

さらに、通常店頭で購入しにくいものについては、インターネットを通じたオンラインショップを開設し、対象商品を増やすなど充実を図っています。

#### 開発製品の例



カシヤキューブタイプ



クリネックス12R  
シャワートイレ用



消毒ウェットタオル  
ボックス40枚

## お客さまへの対応

### 納得・満足していただける 誠実な対応に努めています

製品に不具合や疑問点があった時にお問い合わせいただけるよう、全ての製品にお客様相談室の連絡先を記載しています。また、ウェブサイトでもご質問やご意見を常時受け付けています。自社の製品やサービスが原因でご迷惑をかけてしまった場合には、誠意を持って対応し、お客さまに納得していただけるよう努めます。

## 苦情対応の基本理念・方針

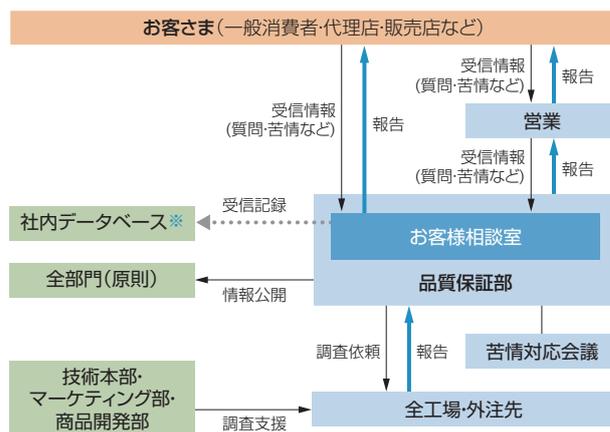
### 苦情対応の基本理念

「お客様からの苦情には最優先課題として、誠実かつ迅速な対応を心がけるとともに、お客様の声を真摯に受けとめ、常に製品・サービスの改善を図ります。」

### 基本方針

1. お客様からの苦情への対応は、当社の最優先の課題であると認識します。
2. お客様の権利を尊重した対応を取ります。
3. お客様からの苦情には、組織をあげて最後まで責任のある対応を行います。
4. お客様の申し出の内容によらず、分け隔てない公平な対応を行います。
5. つねに法令遵守を優先し、不当な要求には、毅然とした対応を行います。
6. お客様の声を、真摯に受けとめ、より良い製品・サービスを提供するための貴重な情報源とします。
7. お客様の個人情報は厳重に保護します。

## 顧客相談窓口、苦情・クレーム対応体制



※ 社内データベース上の受信記録は、社内個人情報管理規程に基づいて厳重に管理され、原則的に全部門に公開されません



お客様相談窓口での対応

## 日本製紙パピリア(株)の取り組み

多品種・小ロットの生産体制を確立し、機能性や品質、安定供給の面で  
お客さまの信頼に応えるべく多様なニーズにスピーディーに対応しています

### 事業・製品の特徴と基本的な考え方

お客さまごとの多様なニーズに  
フレキシブルな生産体制で対応します

日本製紙パピリア(株)は、長い歴史のなかで培った確かな「技」をベースとして、薄葉紙分野で幅広く専門性の高い事業を営んでいます。

製品としては、たばこ関係紙、薄葉印刷紙、複写用紙および加工用原紙などをラインアップしています。また、木材パルプ、非木材パルプ、合成繊維などを組み合わせた抄紙技術に、含浸加工や塗工、熱加工、クレープ加工などを施して新たな機能を付与したユニークな機能紙・特殊紙も多数開発・販売しています。

お客さま本位を基本スタンスとして、運転信頼性に優れ、多品種・小ロット生産に適した設備構成と、高度な自動化とフレキシブルな品種対応性、安全性・作業性を重視したライン設計によって、安定した品質の製品を効率良く生産し、



特殊紙製品

併せてデリバリーの改善を進めています。

### 日本製紙パピリア(株)の主要製品

製品分類	内訳
たばこ関係紙	たばこ用巻紙、プラグ用紙、チップ用紙
薄葉印刷紙	インディアペーパー、約款用紙、能書用紙、超軽量多色印刷用紙、嵩高紙
複写用紙	裏カーボン用紙
加工用原紙	剥離用原紙、ロー紙原紙
機能紙・特殊紙	水溶性紙、吸水・保水紙、耐油紙、耐水紙、化粧紙、各種フィルター紙、ヒートシール紙、テープ原紙、特殊印刷用紙、ワイパー用紙など

### 製品安全に関わるマネジメント体制

製紙業界の先陣を切って  
ISO9001 認証を取得し、  
品質保証体制を強化しています

日本製紙パピリア(株)は、1992年、わが国製紙業界の先陣を切って、吹田工場でISO9001の認証を取得しました。続いて原田工場、高知工場でも取得して、全社レベルでの品質保証体制を整えています。

全社での技術・品質会議を毎月開催して、生産技術と品質保証に関わる課題を審議・決定し、共通認識のもとに品質保証体制を継続して運用しています。

### ● 法令・基準の遵守を基本とした製品の安全管理

日本製紙パピリア(株)は「製品安全憲章」を定めて、製品の品質、特性および廃棄を含む地球環境、並びに作業環境の安全を含めて、総合的な製品安全性の維持、推進を図っています。「製品安全憲章」のなかに製品安全方針を掲げて、製品安全活動の向かうべき基本方針を具体化しています。

製品安全活動全般の推進組織として「製品安全委員会」を設置し、総合施策の立案や推進、進捗管理を行っています。同委員会のもと、各工場と開発研究所では、使用する原材料の化学物質を適正に管理するとともに、化審法やPRTR法などの法規制を遵守しています。また、耐油紙やティーバッグなど食品用途の製品は、食品衛生法や業界自主規制に準拠して生産しています。

また日本製紙グループの一員として、社会からの信頼に背くことなく、期待に応えていくためにコンプライアンス研修を実施して、役員・従業員の意識の向上とコンプライアンスの徹底を図っていきます。

### 製品安全方針(1995年6月30日制定、2004年4月1日改定)

- (1) お客様へ提供する製品の安全性追求を基本理念とし、安全性について欠陥のある製品を流通させないための製品安全基準を策定し、遵守する。
- (2) 製品の安全性を引き続いて維持、追求していくことを基本とし、安全性確保のために、技術力を結集するとともに、製品の欠陥によりお客様に被害を及ぼすことがないよう、事故防止に努める。
- (3) このため、製品安全性についての管理を徹底し、新製品開発、品質、工程の改良に当たっては、製品安全性について確認を行うとともに、監視を行って製品安全の確保を維持する。
- (4) 安全な商品をお客様に提供するとともに、安全性を確保していただくための情報を的確に提供する。

**製品安全への取り組み**

**事故および対策に関する情報は迅速に共有化を図っています**

● **製品の不具合発生時の対応**  
 製品に不具合が発生した場合は「製品苦情処理規程」に沿って対応しています。製品に起因する重大な事故が発生した場合は、営業担当部門と品質保証部門が関連各部門と連携しながら迅速・確実に処理し、お客さまの要求を満たすこととしています。事故および対策に関する情報は、本社の技術・品質保証部から、社長はもとより、担当役員、各工場および社内関連部門に発信して共有化を図っています。

● **適切な製品情報の提供**  
 お客さまからのお問い合わせに対し、日本製紙パピリア(株)では、各製品の担当部署が関係各部署との連携のもと常に迅速に対応するよう努めています。また、日本製紙パピリア(株)のウェブサイトにて製品に関する説明ページを設けるとともに、質問を受け付けて回答しています。

**各種お問い合わせへの対応窓口**

お問い合わせ内容	お客さま対応窓口
たばこ関係紙関連	たばこ・産業用紙部
薄葉印刷紙関連	洋紙営業部
機能紙関連	機能品部
特殊紙関連	特殊紙部
品質全般について	技術・品質保証部

**製品の安定供給**

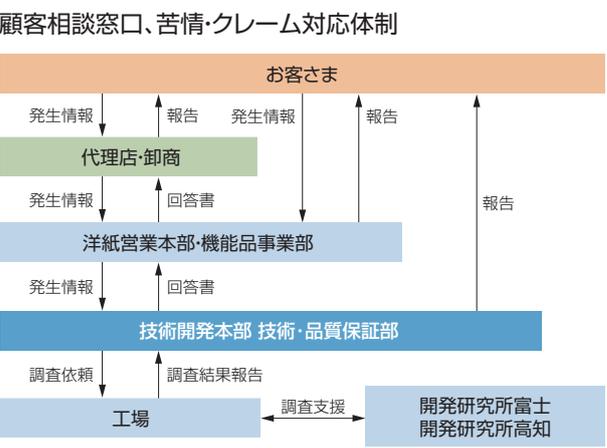
**原材料の安定調達を図るとともに、生産拠点の分散化を進めています**

日本製紙パピリア(株)では、リスク管理の観点から製品を安定的に供給できるよう、主要原材料である木材パルプや非木材繊維を複数の供給元から購入して原材料の安定的確保に努めています。また、機能紙・特殊紙やたばこ関係紙の一部については静岡県(原田工場)と高知県(高知工場)の2カ所で生産できる体制を進めています。

**お客さまへの対応**

**各部門が連携して、お客さまへの迅速な対応に努めています**

日本製紙パピリア(株)では、お客さまからの苦情、調査依頼や問い合わせなどに対して、営業担当者が窓口になり、営業・技術・開発研究所・工場の各部門が連携して迅速に対応・回答しています。  
 また、営業担当者と品質保証担当者が同行して印刷会社などを訪問し、お客さまの使用状況を実地調査して得た情報を品質改善や新製品開発に活かしています。



**お客さまの要望に応えた新商品の開発**

**ニーズの変化に対応して技術サービスの充実を図っています**

日本製紙パピリア(株)の原田工場では、2007年5月にFSCおよびPEFC森林認証プログラムのCoC認証を取得しています。このCoC認証は、木材製品の適正な加工・流通工程について認証する世界的な制度です。  
 日本製紙パピリア(株)ではこれに基づいて適切に管理された森林から資源を調達し、それを利用した製品の開発・供給に努めています。また日本製紙パピリア(株)が得意とする、製品の軽量化による木材省資源を推進するとともに環境配慮商品として対応していきます。

## 四国コカ・コーラボトリング(株)の取り組み

すべては、お客さま満足のために——という考えのもと  
安心・安全をお届けしています

### 事業・製品の特徴と基本的な考え方

「いつでも、どこでも、だれにでも、  
爽やかさをお届けする!」を合言葉に、  
地域とともに成長します

四国コカ・コーラボトリング(株)は、コカ・コーラをはじめとする清涼飲料水を製造し、「いつでも、どこでも、だれにでも、爽やかさを!」を合言葉に、四国4県の皆さまにお届けしています。

四国という地域社会の一員として、清涼飲料を通じて地域の皆さまの健やかで活動的な生活を応援しています。環境保全やスポーツ・文化支援などの社会貢献活動を推進するとともに、情報開示や従業員に対する働きやすい職場づくりなど、多くのステークホルダーの期待に応え、地域社会とともに持続的に成長する「信頼され、必要とされる企業」を目指し、当社グループの社会的責任を果たしていきます。



四国コカ・コーラ本社



四国コカ・コーラプロダクツ小松第2工場



品質検査



製造(フィルター)



危機管理研修



お客さま指摘対応教育(営業所)

### 製品安全に関わるマネジメント体制

ISO活動を推進し、安全で安心できる  
製品の品質保証体制を構築しています

四国コカ・コーラグループでは、品質保証委員会が中心となって製品安全マネジメント体制を構築し、品質を最優先事項として位置づけ、お客さまに安全・安心でフレッシュな商品をお届けするために品質管理の徹底に取り組んでいます。

製品の生産を手がける四国コカ・コーラプロダクツ(株)では、1999年にISO9001を取得したのをはじめ、ISO14001、OHSAS18001、そして2010年7月にはFSSC22000(食品安全)の認証を取得しました。製品づくりのマネジメントシステム運用強化に努めるとともに、当社グループの行動憲章・行動規範に基づいて品質方針を策定。安全・安心できる商品をお客さまに提供するように努めています。

### 四国コカ・コーラプロダクツ(株)品質方針(2010年1月制定)

#### 基本理念

四国コカ・コーラグループの行動憲章・行動規範に基づき、コカ・コーラシステムへの協調と信頼の向上の為、安全快適な職場創造に取り組み、安全・安心できる商品をお客さまに提供するよき企業市民としての活動を展開する。

#### 基本方針

1. 当社は品質・食品安全・環境・労働安全衛生マネジメントシステムを適切に実施し、維持する。また、目的及び目標を定め定期的に見直しを行ないます。
2. 当社は新規設備導入により自製率をアップさせビジネスに貢献します。
3. 当社の事業活動に関わる法規制及び顧客の要求事項を遵守すると共に、必要な自主基準を設け製品品質の維持向上を図り、環境影響、安全・損失リスクの低減を図ります。
4. 従業員と一般の人々の健康と安全の確保は、良好なコミュニケーションのもとで実行されるとの認識に立ち、従業員、地域の利害関係者との協議を定期的に行い、尊重します。
5. 当社で働く全ての人々に対し、品質・食品安全・環境・労働安全衛生マネジメントシステムの活動に必要な訓練を実施します。
6. 品質・食品安全・環境・労働安全方針の実行にあたっては、適切な経営資源を投入し、継続的改善に努めます。
7. この品質・食品安全・環境・労働安全方針は社内外に公表します。

## お客さま満足への取り組み

### 「ISO10002:2004」への適合を通じて苦情への対応体制を確立しています

四国コカ・コーラグループでは、お客さまからの声を真摯に受け止め、誠実、迅速、適切な対応を心がけます。また、お客さまとのコミュニケーションを大切に、安全で安心していただける製品・サービス・情報を提供するとともに、お客さまの声を積極的に企業活動に活かします。

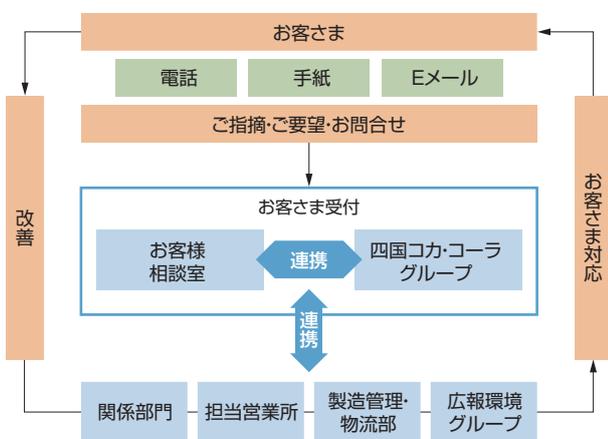
2007年3月には、さらなるお客さま満足度の向上を目指し、苦情対応マネジメントシステムの国際規格である「ISO10002:2004※」へ適合していることを宣言しました。

また、四国コカ・コーラボトリング(株)では、東京海上日動リスクコンサルティング(株)に、苦情対応プロセスのISO10002-2004への適合性に関して、第三者評価をいただき、苦情対応のプロセスとその関連文書が適合した内容になっていることと、実際の苦情対応プロセスがその関連文書に準拠して運用されていると判断していただいています。

#### ※ ISO10002:2004

ISO10002とは、2004年にISO(国際標準化機構)から発行された苦情対応に関する国際規格です。ISO10002は、審査登録機関による第三者認証制度ではなく、苦情対応のためのガイドライン(指針)を示すものですが、企業自らの責任で適合を宣言することにより、国際規格に沿った苦情対応態勢を適切に運用し続けることを社内外に明示することができます。

#### 顧客相談窓口、苦情・ご指摘対応体制



お客様相談室

☎ 0120-308509

(土・日・祝祭日を除く/9:30~17:00)

<http://www.cocacola.co.jp>

## 環境に配慮した製品・容器

### ● 「国内最軽量 eco(エコ)るボトル しぼる」を発売

2009年5月18日、国内最軽量PETボトルに身を包んだ新しいウォーターブランド「いろ・は・す」を発売しました。

#### 最軽量ボトルの特長

##### 国内最軽量の12g、半透明キャップ

- 半透明キャップはコカ・コーラ社製品初
- このサイズでは日本で一番軽いキャップ

##### ネック部分は従来品よりも重量20%減

##### はがしやすい巻きラベル

- 従来のシュリンクラベルではなく巻きラベルを採用
- ミシン目を破ることなく簡単にはがせます
- サイズを小さくして軽量化、樹脂使用量も大幅削減

##### ちょっとお得な520ml

- 「500mlよりも少し多く入っていたほうがいい」というお客さまの声を反映



### ● 国内初の植物由来素材の次世代型PETボトル「プラントボトル」を導入

2010年3月15日から、植物由来の素材を一部に使用したPETボトル「プラントボトル」を採用し、「爽健美茶」「爽健美茶 黒牙」「いろ・は・す」に導入しました。

「プラントボトル」は、サトウキビから砂糖が精製される工程の副産物である糖蜜を、PET樹脂の構成成分に転換して最大で30%使用しています。素材の一部を植物由来とすることで石油への依存を低減し、かつ、既存のPETボトルリサイクル工場での100%リサイクルが可能です。

また、形状・重量・強度は従来のPETボトルと全く同様で、お客さまに安心して製品を飲用いただけるパッケージです。



## 日本紙パック(株)の取り組み

食品安全に対するお客さまの関心が高まるなかで、安全・衛生管理の強化と適切な情報開示に努めています

### 事業・製品の特徴

#### 飲料用紙パックのリーディングカンパニーとして

日本紙パック(株)は、牛乳やジュースなどの容器に使われる屋根型紙パック、レンガ型紙パックに加えて、紙パック用充填機の販売とそのメンテナンスサービスを提供しています。また、ティッシュペーパー用の箱、クッキングペーパー、紙素材のCDケースなどの紙製品や、ラッピングフィルムなどを製造・販売しています。

さらに、紙パックの市場で高いシェアを持つリーディングカンパニーとして、(社)日本乳容器・機器協会、印刷工業会液体カートン部会など業界団体での活動も推進しています。

安全で安心できる製品をお客さまに提供するために、生産工程での品質・衛生管理に万全を期しています。

生産会社4社では、ISO9001の認証を取得しており、同規格に基づいた品質マネジメントシステムを運用しています。これら各社に対しては、年1回、経営層を含む監査メンバーによって品質監査を実施しています。現場の5S※状況も含めた生産現場の実態を把握した上で継続的な改善を推進しています。

※ 5S

「整理・整頓・清掃・清潔・躰」を意味し、職場環境の維持・改善のために用いられるスローガン



品質監査(草加紙パック(株))

### マネジメント体制

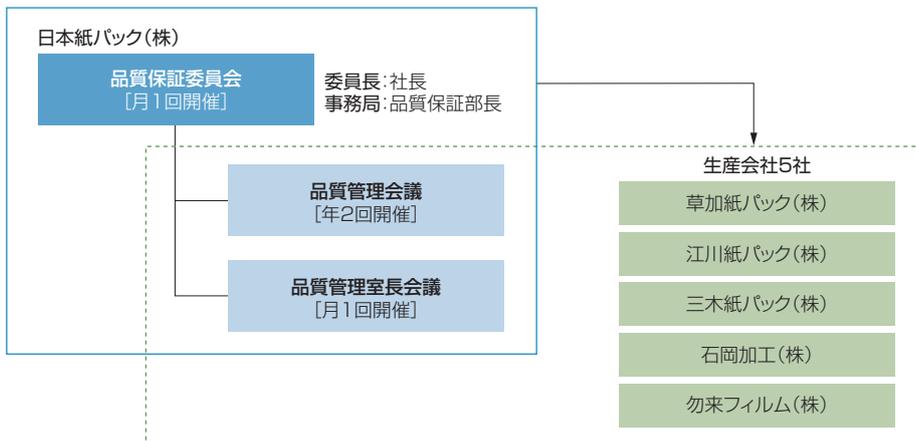
#### 経営層が生産現場を監査して、現状把握と継続的な改善に取り組んでいます

日本紙パック(株)では、社長を委員長とする品質保証委員会を毎月開催し、品質保証に関わる課題の審議・決定、日本製紙グループ製品安全委員会などの情報を共有し、品質保証体制を継続して運用しています。また、生産会社と毎月1回品質管理室長会議を開催し、年に2回は経営層も出席する品質管理会議を開催して、品質向上策などを検討しています。



充填機によるカートン品質の検証(リキッドパッケージングセンター)

#### 製品マネジメント体制



### ● 製品の不具合発生時の対応

日本紙パック(株)では、自社製品に起因して緊急事態が発生した場合を想定した「製品危機管理マニュアル」を制定しています。このマニュアルには、品質に関わる緊急事態が発生した場合に、従業員は担当営業部長または品質保証部長に直ちに報告し、品質保証部長が関連部署と協議した上で各役員が出席する「緊急製品事故対策会議」を設置して、迅速に適切な対応を図ることを定めています。

### 製品の品質・安全性確保

## HACCP※の思想を取り入れた衛生管理を徹底しています

日本紙パック(株)では、食の安全と安心、消費者の信頼を確保するために、食品衛生法をはじめとして、飲料および食品用紙製容器に適用される法令や規格・基準を遵守しています。

また、生産工程の衛生管理にHACCPの思想を取り入れて、生産環境の衛生性の向上、欠点検知機器による製品のモニタリング、毛髪混入防止服の着用などを実践。より安定した品質の確保や、さらなる衛生性向上を目指した設備の導入・充実化も推進しています。

#### ※ HACCP

Hazard Analysis and Critical Control Point(危害分析重要管理点)の略で、米国航空宇宙局(NASA)で開発された衛生管理手法。食品製造工程のあらゆる段階で発生し得る危害を抽出・分析し、その発生防止のための重要管理点を明らかにした上で管理基準を定め、その基準が遵守されていることを常時監視・測定・記録することで製品の安全性を確保しようとするものです



製造区域前室のエアシャワーによる付着物除去

### ● 技術講習会の開催

生産会社の技術力を高いレベルで平準化し継続的改善を図るために、年1回、各社の現場担当者が参加する技能交流会を実施。各現場の現状や取り組みについて情報・意見を交換し、生産に関わる多様な顧客ニーズを共有しています。

これらのほか、紙パック用充填機を適切に取り扱っていただくために、お客さまである乳業・飲料会社の充填機担当者を対象とした技術講習会を開催しています。



技能交流会(石岡加工(株))

### 製品の安定供給

## 原材料調達・製造におけるリスク分散を図っています

製品をいつも安定的に供給できるよう、原材料である原紙・印刷インキを複数のメーカーから購入しています。また、紙パックを製造する生産会社を茨城県(2カ所)・埼玉県・兵庫県の4カ所に置くことで、災害などによるリスクを分散しています。

### お客様への対応

## お客様の信頼を得るために早期対応に努めています

お客さまからの苦情・調査依頼・問い合わせに対しては、営業本部が窓口となり、品質保証部および生産会社が原因を調査して対策を講じています。一方、お客さまによる生産工場の査察、技術講習会参加者へのアンケート調査などを通じて積極的に意見・要望を収集し、対応策を早期に実行してその結果を報告しています。

## 日本製紙ケミカル(株)の取り組み

お客さまに安心してお使いいただけることを第一に  
幅広い分野で使用される製品の安定供給に努めています

### 事業・製品の特徴と基本的な考え方

お客さまの声を聞き、  
お客さまと一体となって  
品質設計、品質改善を進めています

日本製紙ケミカル(株)は、現在では国内唯一となった溶解パルプ生産を中心に、ユニークな機能性製品を生産しており、それらの製品は幅広い分野でさまざまな用途に使用されています。例えば、パルプ製造時に副生物として得られるリグニンはコンクリート混和剤として、溶解パルプを原料としたカルボキシメチルセルロースは粘結剤として、機能性コーティング樹脂は自動車バンパー塗装におけるアンカー剤として、高硬度の塗工層を設けた機能性フィルムは液晶パネルの表面フィルムとして活用されています。

お客さまの声を聞き、お客さまと一体となった品質設計、品質改善が、日本製紙ケミカル(株)の目指す品質活動です。

### 製品の概要

製品	概要
溶解パルプ	セルロースの純度が高く、レーヨンやセロファン、セルロース誘導体などに幅広く利用されています
リグニン製品	モルタル・コンクリート用混和剤や粘結剤、分散剤などとして幅広く利用されています
カルボキシメチルセルロース	食品・医薬化粧品から土木・建材まで幅広い用途に利用されています
セルロースパウダー	食品添加物として認可を受け、食品や健康食品など幅広い用途に利用されています
ステビア・甘草	植物から甘味成分を抽出・精製した天然甘味料で、飲料から漬物まで幅広く利用されています
核酸・酵母・酵母エキス	長年の培養技術により生み出され、調味料や食品、飼料などに幅広く利用されています
機能性コーティング樹脂	主に塗料やインキ、接着剤などに添加され、車体や建物、包装フィルムなどに幅広く利用されています
機能性フィルム	最新のクリーンコーティング技術と厳しい品質管理で生産される光学フィルムは、パソコン・モニター・携帯電話などに幅広く利用されています

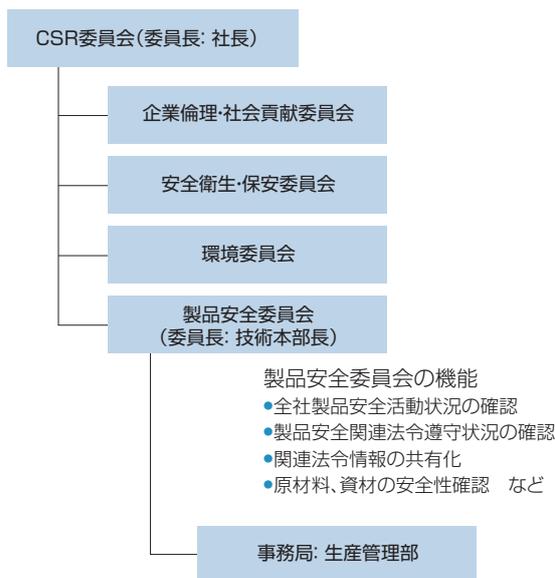
### 製品安全に関わるマネジメント体制

管理組織を活用した製品安全活動を  
進めています

日本製紙ケミカル(株)の各生産工場では、ISO9001の認証を取得し、ISO9001システムを活用した品質管理体制を構築しています。品質の安定化、お客さまの要望に応じた品質の実現に努めることはもとより、製品安全事故を起こさないよう、細心の注意を払っています。

また、製品安全を確保するための内部統制の一環で「日本製紙ケミカルCSR委員会」の分科委員会として発足させた「製品安全委員会」で、法令改正内容の確認や製品安全リスクの抽出と改善検討、他社の事件事例などの社内周知と対策の展開を図っています。

### 製品安全管理組織



## 品質保証への取り組み

関係部署が連携してお客さまへの迅速な対応と正確な情報提供に取り組んでいます

### ● 製品の不具合発生時の対応

お客さまからの苦情・クレームに対しては、営業本部を窓口とし、その製品を製造した工場(事業所・製造所)が中心となって、迅速な解決を目指しています。対策の検討および実施、効果確認は、ISO9001システムを活用して行うことにより再発防止にも取り組んでいます。

また、お客さまの身体と財産の安全確保、製品が原因となる環境破壊の防止に対しては、万全を期していますが、万が一、製品安全事故に繋がる不具合が発生した場合は、臨時製品安全委員会を招集して、速やかに対処する仕組みを設けています。今後は、特に注目されている化学物質管理について強化を図り、化学物質によるリスクを従来以上に低減していきます。

また、製品に関するお客さまからの問い合わせに対しては、正確な回答や情報提供ができるよう、営業・生産・研究および品質保証各部門が連携して対応しています。

## 製品の安定供給

お客さまに、必要な時に必要な量をお届けするよう努めています

お客さまへ製品納入を滞らせず、必要な時に必要な量を供給できるよう、営業部門と生産部門が協調して、フレキシブルで無駄のない生産計画を策定しています。また、適切な製品在庫能力を確保するための投資を行っています。

タイミングと量に加えて、お客さまに満足いただける品質の安定化に対しても配慮しています。内部品質監査、他部門による社内相互品質監査などを通じて、高品質な製品を継続的に生産することを心がけています。

## お客さまへの対応

お客さまの要望に応えるための体制を整えています

日本製紙ケミカル(株)は、お客さまそれぞれの用途や要望に沿えるよう、すでに販売している製品にも日々改良を加えています。

お客さまの要望は、通常の営業活動に加えて、工場の品質保証担当部署や研究所員が直接お客さまを訪問する「テクニカルサービス活動」によって収集しています。また社内では、これまでに培った科学的知見や操業経験などを整理し、収集したお客さまの要望を素早く実現するための体制を整えています。

さらに、お客さまによる品質監査は積極的に受け入れ、お気づきの点を指摘していただくことで、品質安定に繋がっています。

機能性フィルム製品については、お客さまへのアンケートを通じて「顧客満足度」を調査し、これをお客さまへの対応の充実度を図る指標として用いています。

## お客さまの要望に応えた新商品の開発

新開発の機能性フィルム製品が、鮮明でキズに強い液晶画面の実現に貢献しています

機能性フィルム製品は、ノートパソコンや携帯電話などの液晶パネルの表面フィルムに使用されています。

近年、液晶パネルの生産工程における歩留まり向上が求められるとともに、ノートパソコンなどの使用時におけるキズつき防止に対するニーズが高まっていました。

このようなお客さまからのご要望に応えるため、日本製紙ケミカル(株)では、業界最高水準の耐擦傷性能を発揮し、キズが付きにくい機能性フィルム「高耐擦傷性HC」を開発しました。



フィルム製品

今後も、製造工程の徹底したクリーン管理の実践とこれまでの経験に基づく製造技術を駆使して、次世代の液晶パネルを支える製品を安定供給していきます。

## 日本製紙USAの取り組み

米国を中心とする地域で、お客さまやエンドユーザーの声に応えて電話帳用紙の軽量化や、環境負荷低減に取り組んでいます

### 事業・製品の特徴と基本的な考え方

#### エンドユーザーの購買に強い影響を与える電話帳用紙の専門メーカーとして

日本製紙USAは、電話帳用紙を含む非塗工中質軽量紙の専門メーカーです。米国西海岸を中心にメキシコ、オーストラリア、アジアで事業を展開しており、電話帳出版会社や印刷会社に年間15万トン以上の製品を販売しています。

米国における電話帳は、エンドユーザーの生活に直結した広告媒体として幅広く使用されており、環境に配慮した製品を安定的に供給することが用紙メーカーの責務です。

日本製紙USAでは、こうした社会的責任を果たすために、全ての製品に古紙を配合し、CoC認証に適合した原材料を使用するなど環境に配慮した製品を安定供給し、お客さまに安心・満足していただける生産体制を構築しています。

また、環境対策の取り組み状況やその進捗に関する情報開示にも積極的に取り組んでいます。

### 生活の一部として利用される電話帳

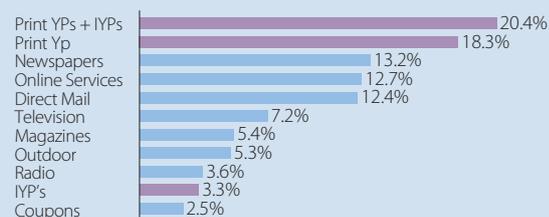
米国において電話帳は、多くのエンドユーザーが必要な時に手軽に利用できる広告媒体のひとつであり、生活の一部として利用されています。

消費者のうち18.3%が冊子のイエローページを利用し、かつ購買に関する影響を受けています。イエローページのウェブサイトを含めると他のメディアを含めトップを占めています。



米国の電話帳

#### 米国におけるメディア別購買意思決定比率



出典: TNS Media Impact Study

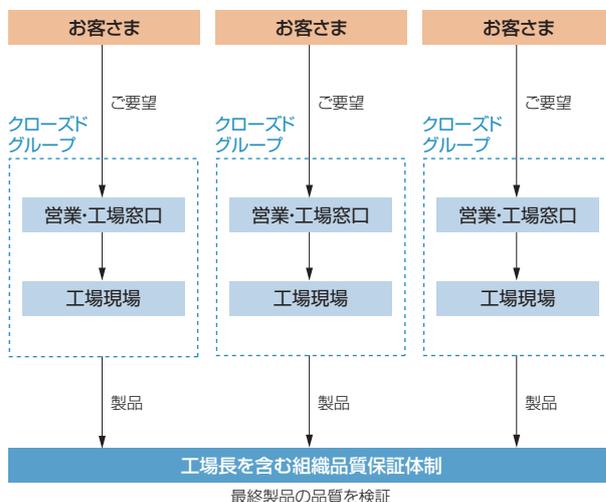
### 製品安全に関わるマネジメント体制

#### 地域・顧客特性に合わせた製品マネジメント体制の構築・実践に努めています

日本製紙USAでは、米国の法令・基準や地域・顧客特性に応じた製品マネジメントシステムを構築しています。また、ISO14001を取得し、環境に配慮した生産体制を構築しています。

電話帳用紙の品質や付帯サービスに対する要求は出版社によって異なり、その違いは出版各社の営業戦略に影響します。当社では出版各社の営業戦略に応じていくために、専任の営業担当者と工場窓口担当者を置いたクローズド・グループを構成して、工場の操業や設備を調整・改善しながら個々の品質要求に対応しています。また、各製品の品質や安全性については、工場長を筆頭とする組織で検証し、お客さまへ納入しています。

### 製品マネジメント体制



#### ● 製品マネジメントに関するグループとの情報共有

製品マネジメントを継続的に改善していく取り組みの一環として、グループ各社との情報交換・共有を密にしています。日本製紙(株)の海外販売本部や技術研究開発本部と品質・サービスに対するお客さまの要求や、お客さまへの製品・サービス提供状況に関する情報を確実かつ迅速に共有しています。

## 製品の品質・安全性確保

顧客重視の品質・サービスを提供できる体制づくりを推進しています

### ● 製品の不具合発生時の対応

お客さまからのご指摘や苦情・クレームなどは、お客さまと直接の接点を持つ営業、顧客サービスおよび技術サービスの各部門が承り、社内の関係部門が連携して対応しています。また緊急性・重要性が高いと判断される製品不具合が発生あるいは想定される場合は、現地に出向いて印刷立ち会いやお客さまとの協議にあたり、早期の原因究明と改善に努めます。

### ● 適切な製品情報の提供

製品や製造工程に使用している化学物質のMSDSを環境課で一括管理しています。また、従来からの製品情報に限らず、日本製紙USAの会社紹介や環境活動についても、積極的にお客さまへ提供しています。

古紙パルプ配合率については、州法でリサイクル率を定めているカリフォルニア州の企業をはじめ、多くのお客さまが下限を設定しています。日本製紙USAでは設定された基準を遵守するとともに、供給する製品の古紙パルプ配合率をお客さまへ定期的に報告しています。

## 製品の安定供給

チップ、古紙の安定確保に努めています

原材料のうち、木材チップは主に近隣の製材所2カ所から購入しており、品質・量ともに安定して調達できる体制を確保しています。また日本製紙USAでは、2009年7月にPEFC、FSCのCoC認証を取得し、原材料から最終製品まで環境と社会に配慮した持続可能な経営を実現しました。

一方、古紙については中国への輸出などの競合が激しい面はありますが、決められた配合率を遵守するため安定確保に努めていきます。



古紙ヤード



チップヤード

## お客さまへの対応

要望に応える製品・環境情報の開示を進めています

日本製紙USAでは、営業、顧客サービスおよび技術サービスの各部門が、定期的な訪問や電話を通じてお客さまからの意見・要望や指摘、苦情・クレームなどを承り、関係部門と連携しながら対応しています。

環境関連情報に対する要望の高まりに応じて、お客さまに日本製紙グループのCSR報告書を提供するほか、原材料や製品に関する情報開示に努めています。

また、お客さまの要望に応じて紙づくりに関する勉強会を開催しています。



お客さまとの打ち合わせ

## 環境負荷低減への取り組み

製品の軽量化、製造工程での環境負荷低減に取り組んでいます

電話帳用紙・カタログ用紙・ダイレクトメールなどには広告媒体としてのカラー印刷適性が要求され、一方で資源消費・配送時などの環境負荷、お客さまの使いやすさや経済性を考慮してさらなる軽量化が進んでいます。日本製紙USAではこうした動向をふまえて、お客さまとエンドユーザーの期待に応える技術・製品開発に取り組んでいます。

製造工程での環境負荷低減のため、さらなる重油の削減に取り組みました。2009年度はメインボイラーなどの改修に取り組んだ結果、2008年度比20%（2002年度比80%）の重油使用量削減を達成しました。



日本製紙USA/PA工場