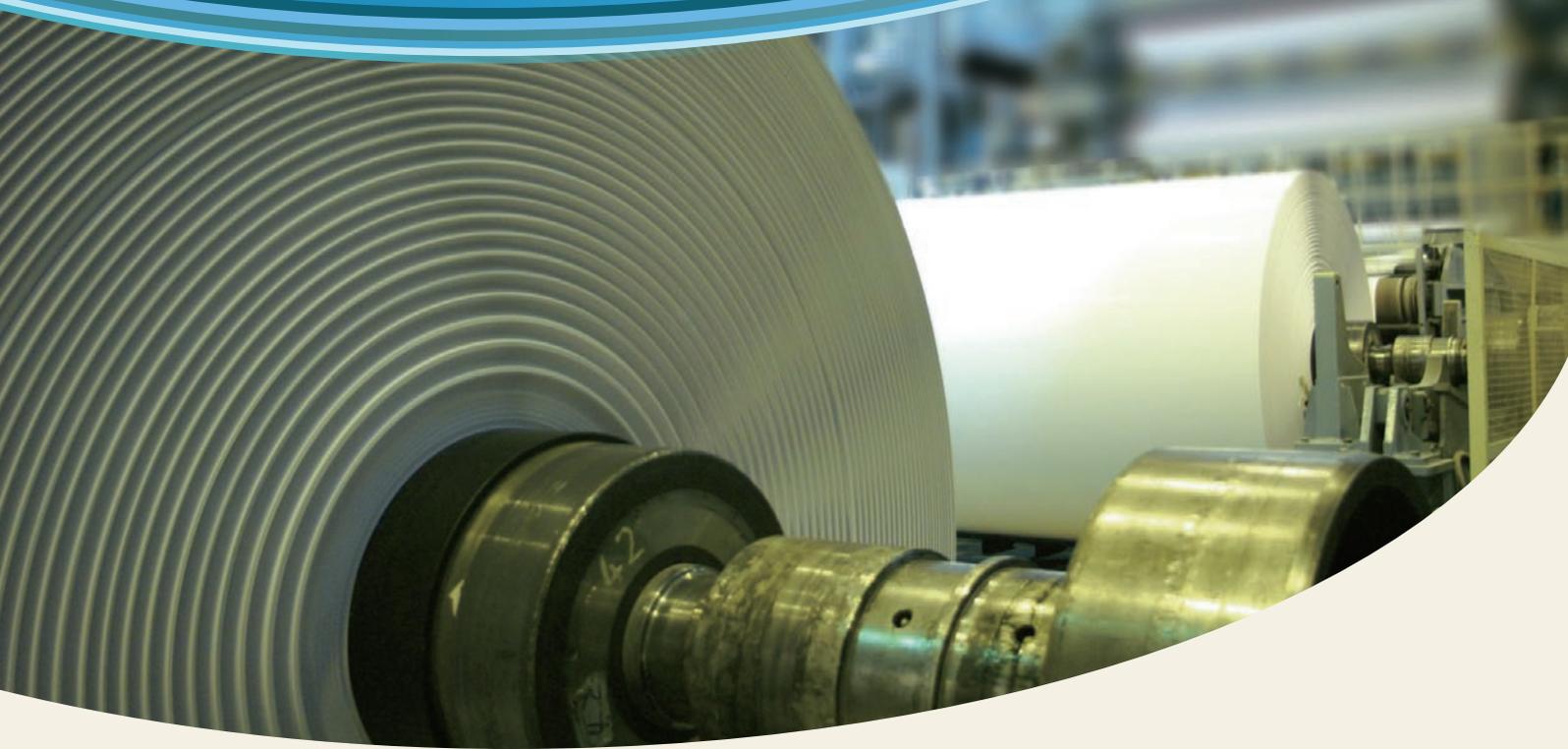


お客さまに関わる責任



マネジメント・アプローチ

方針とマネジメント	66
基本的な考え方	66
理念と基本方針	66
製品安全マネジメント推進体制	66
古紙パルプ配合率の保証と監査	67
課題への取り組み	
日本製紙(株)の取り組み	68
事業・製品の特徴と基本的な考え方	68
製品に関わるマネジメント体制	68
お客さまへの対応	68
製品安全の取り組み	69
製品の安定供給	69
社会の要求に応える商品開発	69
日本大昭和板紙(株)の取り組み	70
事業・製品の特徴と基本的な考え方	70
製品安全に関わるマネジメント体制	70
製品安全への取り組み	71
製品の安定供給	71
お客さまへの対応	71

日本製紙クレシア(株)の取り組み	72
事業・製品の特徴とお客さまへの責任	72
製品安全に関わるマネジメント体制	72
適切な製品情報の提供	72
お客さまへの対応	73
製品の安定供給	73
お客さまの要望に応えた新商品の開発	73
日本製紙パピリア(株)の取り組み	74
事業・製品の特徴と基本的な考え方	74
製品安全に関わるマネジメント体制	74
製品安全への取り組み	75
製品の安定供給	75
お客さまへの対応	75
お客さまの要望に応えた新商品の開発	75
四国コカ・コーラボトリング(株)の取り組み	76
事業・製品の特徴と基本的な考え方	76
製品安全に関わるマネジメント体制	76
お客さま満足への取り組み	77
環境に配慮した製品・容器	77
環境に配慮した製品の開発	78
基本的な考え方	78
原材料の調達段階での環境配慮	78
製造段階での環境配慮	78
使用段階での環境配慮	79
使い終わった後の段階での環境配慮	79
廃棄段階での環境配慮	79

方針とマネジメント

社会に不可欠な紙をはじめとしたさまざまな製品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

社会に役立つ製品・サービスを提供します

日本製紙グループは、社会に広く浸透し生活に不可欠な素材である紙の供給を事業基盤とし、社会とともに発展してきました。また、紙および紙関連製品のみならず、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。

日本製紙グループでは、紙をはじめとしたさまざまな製品を安定的に供給することは、お客さまの信頼に応え、社会に役立つし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、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ると認識しています。

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に努めながら、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。

理念と基本方針

「顧客に信頼される会社」を目指しています

日本製紙グループは経営ビジョン(→P18)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、2004年10月に「製品安

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。

全に関する理念と基本方針」を制定。そのもとで行動憲章(→P18)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。

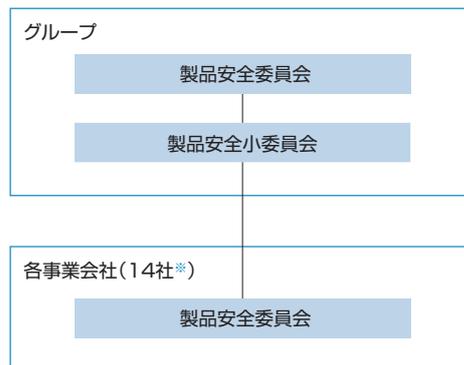
製品安全マネジメント推進体制

グループの製品安全マネジメント体制を構築・運用しています

日本製紙グループでは、(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・意見を交換した上で、懸念事項がある場合はその対応を協議し、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。

製品安全マネジメント体制



※ 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)、四国コカ・コーラボトリング(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)

● 品質マネジメントシステム認証取得

日本製紙グループでは、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。2011年3月末現在、下記の事業所で認証を取得しています。

ISO9001の取得状況(2011年3月末現在)

社名	工場・事業部
日本製紙(株)	勿来工場
日本大昭和板紙(株)	秋田工場、草加工場、足利工場、吉永工場、大竹工場
日本製紙クレシア(株)	東京工場
日本製紙パピリア(株)	原田工場、吹田工場、高知工場
日本紙パック(株)	草加紙パック(株)、江川紙パック(株)、三木紙パック(株)、石岡加工(株)
日本製紙ケミカル(株)	江津事業所 ^{※1} ・岩国事業所・東松山事業所、勇払製造所
(株)フローリック	本社、コンクリート研究所、名古屋工場
日本製袋(株)	北海道事業所、前橋工場、埼玉工場
日本製紙総合開発(株)	緑化事業部
四国コカ・コーラボトリング(株)	四国コカ・コーラプロダクツ(株)小松第2工場、四国カスタマーサービス(株)
日本製紙ユニテック(株)	本社4事業部
国策機工(株)	全事業部
南光運輸(株)	
日本製紙石巻テクノ(株)	全事業部(電装事業部、機械事業部、建設事業部)
エヌ・アンド・イー(株)	
(株)ジーエーシー	本社・工場、営業本部
オーストラリアン・ペーパー	Maryvale, Shoalhaven
DMI ^{※2}	Peace River Pulp Division, Cariboo Pulp and Paper Company

※1 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

※2 持分法適用会社

● 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。

古紙パルプ配合率の保証と監査

社外機関の検証を受けながら適切な業務プロセスを運用しています

2008年1月、日本製紙グループは、一部の再生紙製品において基準を下回る古紙パルプ配合率で製造し、不当な表示をしていた事実について公表しました。その後、原因を徹底的に究明し、再発防止策を構築、運用してきました。また、2009年のステークホルダー・ダイアログで、再発防止策の継続的改善とともに、説明責任を果たすべきとのご要望をいただきました。

現在、継続的改善のために、日本製紙(株)では業務プロセスにおいてパフォーマンス面(手順の妥当性およびその遵守状況)とシステム面(手順の管理およびその見直し状況)の両面から第三者監査を受けています。

第三者監査としては、2008年から2010年まで検査・審査登録機関のSGSジャパン(株)が、製品の受注から生産出荷に至るパフォーマンス面の監査を実施し、配合率管理システムが問題なく運用されていることを確認しています。2011年も同社による監査を計画しています。

工場での生産手順については、環境マネジメントシステムISO14001に組み込み、このシステムのなかで生産手順の管理・見直しを実行しています。

第三者監査を実施するほか、日本製紙連合会の検証制度に基づき、お客さまによる検証も受けています。この検証ではお客さまに生産工程や配合率を工場でチェックしていただき、規定通りの配合率で生産していることを確認していただいています。今後も、社会のニーズを的確に把握しつつ、再発防止策の実施とその継続的改善に努めていきます。



SGSジャパン(株)による監査

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、2010年の生産量は国内生産の約26%を占めています。2009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

● 品質に関わるマネジメント体制

日本製紙(株)では、全国8工場(2011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行い、本社・工場・研究所が連携して品質向上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。

お客さまへの対応

営業活動や定期訪問を通じてご意見・ご要望を伺い、対応しています

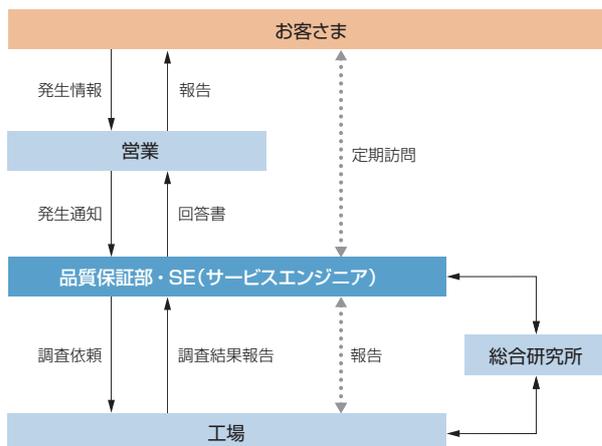
日本製紙(株)は、主に法人のお客さまに対して、新聞用紙や印刷出版用紙、情報用紙を供給しています。営業担当がお客さまの窓口となって意見や要望を承っています。また、お客さまと生産現場の距離を縮めることを目的にサービスエンジニア制度を導入。紙の生産に携わる技術スタッフが、お客さまを定期的に訪問しています。サービスエンジニアは、実際に紙が使用される印刷工程に立ち会う「品質パトロール」などを通じて、お客さまの望む品質改善を的確かつ迅速に進めています。また、お客さまの声を直接伺うことで、品質やお客さま満足への意識を高めています。

お客さまから得られた情報は、社内の関係各部門で共有しています。



印刷現場におけるサービスエンジニアの立会い

顧客相談窓口、苦情・クレーム対応体制



製品安全の取り組み

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。

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

社会の要求に応える商品開発

独自の強みを活かした製品を提供しています

● 森林認証制度PEFC、FSC®の認証紙

日本製紙(株)は、国際的な森林認証制度(→P57)であるPEFCのCoC認証(→P55)を取得し、木材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・富土工場、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月に富土工場鈴川、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		

※ FSCのCoC認証を休止中

● 髙高技術を活用した新製品

日本製紙(株)は、独自の髙高技術を活用して、お客さまのニーズに応える新製品を開発しています。2010年12月には、従来品を上回る質感と軽量化を実現した中質紙の新製品「フロンティアフ」シリーズを発売しました。「フロンティアフ」シリーズは、従来品と同等の紙厚と印刷再現性を維持しながら、たっぷりとした紙厚と柔らかさを持ち、ページ数の少ない作品ではボリューム感を演出することができ、ページ数の多い作品でも開きやすいなどの特長を有しています。白色度70%の「フロンティアフ70」、白色度75%の「フロンティアフ75」、白色度80%の「フロンティアフ80」の3種類を取り揃えました。

紙の厚みと風合いある印刷仕上がりを活かして、コミック用紙をはじめ、書籍、雑誌などの本文用紙はもちろんのこと、ワンポイントのアクセントページにも利用していただけます。

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13.9%を有しています(2010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。

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)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し、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。

特に製品安全については、古紙配合率保証銘柄、グリーン購入法適合銘柄、間伐材マーク適合銘柄の保証体制強化や食品用途の紙・板紙に関する安全性調査・対応の促進などを重点項目としています。古紙パルプ、非木材パルプの配合率保証銘柄については、日本製紙連合会の「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・運用し、お客さまの古紙パルプ配合率の立ち入り調査にはガイドラインを制定、受け入れ体制を整えて対応しています。

近年、食の安心・安全に関する意識が高まるなかで、食品用容器・包装に使われる紙・板紙製品にも国際的レベルの安全衛生面への取り組み強化が求められています。製紙業界

日本大昭和板紙(株)の主要製品

製品分類	内訳
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。また、最近では温室効果ガス削減の取り組みの一環として、軽量化した高強度の原紙が求められる傾向にあります。日本大昭和板紙(株)でも、これらの要求に応えるとともに、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。また、2010年から新たに、古紙パルプ、森林認証材パルプを使用したグリーン購入法適合製品「高級白板紙リバース 70 PEFC」の販売を始めました。
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。

製品分類	内訳
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ング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。
洋紙	印刷用、書籍用、事務用、図面用、包装用など多様な製品を製造しています。上質紙の「日輪A」、上質微塗工紙の「コスモエース」「ニューコスモバルキー」、書籍用紙の「琥珀」「ラフクリーム琥珀」「ニューシフォンクリーム」、純白ロール紙の「白兔」「白銀」、片艶晒の「キャピタルラップ」などの銘柄があります。

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、この中には食品用途の紙・板紙の製造に際し、使用してはならない化学物質や製造面の指針が掲載されており、日本大昭和板紙(株)も、この自主基準に沿って安全・衛生への取り組みを強化しています。さらに、製造工程の使用薬品成分の特定や安全性調査を実施しています。

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

紙加工製品には用途に適した原紙の選定が必要になります。食品用途の紙・板紙に関する安全・衛生面の要求が厳しさを増す一方で、コスト対策や温室効果ガス削減を検討されるお客さまが増えています。特に輸送資材として広範囲用途の段ボール箱に使用される段ボール原紙には高強度・低坪量の原紙を求める声が高まっています。このような要望に対応し、新たな原紙を検討・製造するほか、お客さまには、その加工・利用方法に関する情報を提供し、時には加工立会いを含めて技術面で協力・支援しています。

また、お客さまの作業改善、コスト改善の取り組みの一環として加工段階で発生する問題解決への協力を求められることも増えてきており、紙・板紙に関する適切な情報提供やトラブル原因調査への協力などを行っています。

日本大昭和板紙(株)の製品は、食品のみならず広範囲用途に使用されています。製品に含有する化学物質に関する法規制は用途によって異なり、改正も行われています。また、化学物質成分については受入基準を自主制定する企業が各分野で多くなり、それらに対する適合性の調査・確認を求められることも年々増えています。これらの問い合わせに対し、日本大昭和板紙(株)では専任担当者を置いて的確かつ迅速に対応しています。

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、多様な分野包装、物流に不可欠になっています。

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。

地震などが発生した時にも、工場間のバックアップなどにより、最小限の影響にとどめることができます。

お客さまへの対応

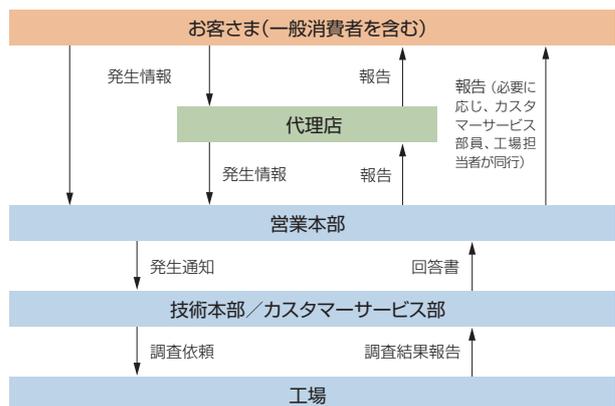
不具合発生時や問い合わせに対応する体制を整えています

● 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は、各工場の専任担当者へ連絡して工場原因を調査、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。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、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

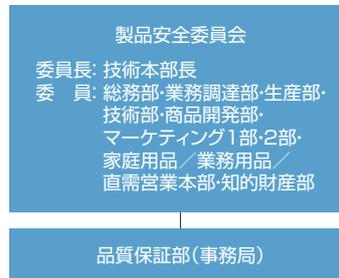
お客さまへの迅速、適切な対応とともに さらなる品質向上を目指しています

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、お客様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。これを機に品質保証部が主体となり、各工場への品質監査を実施するとともに、OEM生産会社への品質確認査察も行い、クレシア製品のさらなる品質向上と安定化に努めています。

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

法令遵守を前提に、適切な表示・広告と 情報提供をしています

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、お客様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

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。



お客様相談窓口での対応

苦情対応の基本理念・方針

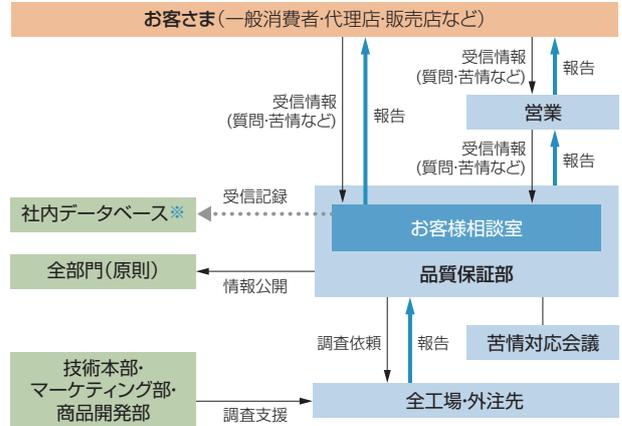
苦情対応の基本理念

「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. お客様の個人情報に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しています

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ットティッシュは、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する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



クリネックス®ティッシュ
至高「羽衣」



クリネックス®
極上のおもてなし
ロール



スコッティ®ファイン
ふんわりピタッとラップ
ロール

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、併せてデリバリーの改善を進めています。



特殊紙製品

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	裏カーボン原紙
加工用原紙	剥離用原紙、ロー紙原紙
機能紙・特殊紙	水溶紙、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、吹田工場では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用紙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に、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、お客様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**
 お客様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	お客様対応窓口
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

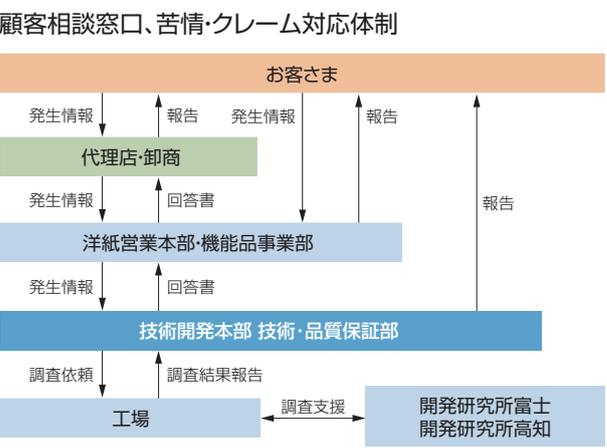
原材料の安定調達を図るとともに、生産拠点の分散化を進めています

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力所で生産できる体制を進めています。

お客様への対応

各部門が連携して、お客様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、お客様からの苦情、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、お客様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。



お客様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)では、2007年5月にFSC®(森林管理協議会)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。
 原田工場・高知工場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。

お客様に関する責任
日本製紙パピリア(株)の取り組み

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、日本製紙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



お客さまご指摘対応教育(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、日本製紙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)

2011年度マネジメントシステム運営方針(2011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、安全快適で明るい職場創りに取り組み安全・安心できる商品をお客様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KOREを核とし、品質・食品安全・環境・労働安全衛生MS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レビューし、見直しを行ないます。
2. 当社は新規設備の垂直立ち上げ生産により効率的に運営し且つ、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. 従業員と当社に関わる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MS及びKOREの活動に必要な教育訓練を実施します。
6. 品質・食品安全・環境・労働安全MS及びKOREの実行に当たっては、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MSの方針は、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。

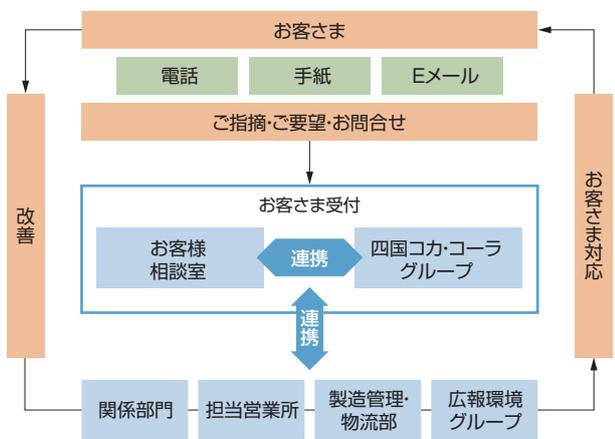
2007年3月には、さらなるお客さま満足度の向上を目指し、苦情対応マネジメントシステムの国際規格である「ISO10002:2004※」へ適合していることを宣言しました。

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555ml

- 「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 黒茶」「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。



環境に配慮した製品の開発

環境負荷の低減に資する製品を積極的に開発しています

基本的な考え方

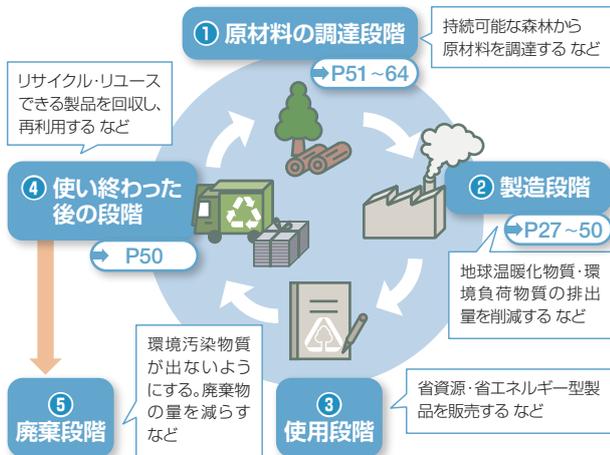
製品のライフサイクルを見据えて 多彩な環境配慮型製品を開発しています

日本製紙グループは、紙の製造を事業の基盤として発展してきました。現在は紙をはじめ、木を原材料としたさまざまな製品を供給し、人々の暮らしを支えています。木は光合成によって再生できる資源であり、それらの製品は持続可能な社会の構築に貢献する環境にやさしい製品です。

また、原材料の調達、製品の製造、使用、使用後、廃棄など製品のライフサイクルにおける各段階(下表①～⑤)で環境に配慮しています。

日本製紙グループでは、今後も環境配慮型製品の開発を進め、環境に配慮しながら豊かな社会づくりに貢献していきます。

製品のライフサイクルから見る環境配慮のポイント



原材料の調達段階での環境配慮

持続可能な森林から 原材料を調達しています

日本製紙グループでは、環境と社会に配慮した持続可能な森林経営が行われている森林から原材料を調達しています(→P54~57)。また、日本の森林の活性化に向けて国産材を積極的に活用するなど、原材料調達を通じた環境配慮を進めています。

事例 100%国産材原料のSGEC認証MDF

(株)パルウッドマテリアルと徳島県にある生産子会社のエヌ・アンド・イー(株)は、業界で初めて、100%国産材を原料とするSGEC認証※1を取得したMDF※2の生産販売を2011年3月にスタートしました。

地元徳島県の県産材を活用することで、地域の森林活性化に貢献。また、日本独自の森林認証制度であるSGEC認証を取得することで、環境に配慮した原材料調達を進めています。



SGEC認証MDF



商品の施工例

- ※1 SGEC認証
Sustainable Green Ecosystem Council(「緑の循環」認証会議)の略で、日本独自の森林認証制度
- ※2 MDF
Medium-Density Fiberboard(中質繊維板)の略で、木質ボードの一種

製造段階での環境配慮

環境負荷物質の排出抑制とともに 使用原材料の削減に取り組んでいます

日本製紙グループは製造段階での取り組みとして、地球温暖化物質や環境負荷物質の排出量削減に努めています(→P36~41、46~50)。また、同等の品質の製品を少ない量の原材料で製造する技術の確立を進めています。

事例 低坪量を実現した段ボール原紙 (日本大昭和板紙(株))

日本昭和板紙(株)では、大手飲料メーカー向け缶コーヒー用段ボールケースなどに使用している段ボール原紙の低坪量化技術(約25%減量)を確立し、少ない原材料で製造することで、省資源・環境負荷の低減を実現しました。

今後、その他の種類の段ボール原紙においても低坪量化に取り組む、環境配慮型商品を拡充していきます。

使用段階での環境配慮

省資源型の商品開発を進めています

製品の使用段階では、使用にともなうエネルギーや資源の節約が大切です。日本製紙グループでは、製品を使うユーザーの皆さまの要望に応えながら、使用量の削減を可能にする商品開発に取り組んでいます。

事例 「クリネックス®ペーパータオル ハイパードライ(ハーフカット)」 (日本製紙クレシア(株))

身近な生活用品である家庭紙を販売している日本製紙クレシア(株)は、従来の2分の1の間隔で



クリネックス®ペーパータオル ハイパードライ(ハーフカット)

ミシン目を入れたペーパータオル「クリネックス®ペーパータオル ハイパードライ(ハーフカット)」を販売しています。お客さまの要望をもとに開発した商品で、調理の際の「ちょっと使い」に貢献し、便利で無駄なく使えると好評をいただいています。

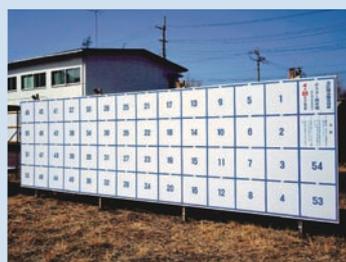
使い終わった後の段階での環境配慮

古紙の利用促進に取り組んでいます

日本製紙グループでは、古紙の利用を積極的に進めています(→P50、64)。商品開発にも力を入れ、古紙を活用した多彩な商品を販売しています。

事例 紙製選挙用ポスター掲示板 (日本大昭和板紙(株))

日本大昭和板紙(株)は、古紙を主原料とした超耐水性の板紙「シクラパック」を開発し、販売しています。



「シクラパック」を利用した選挙ボード

シートパレットや海産物のパッケージのほか、従来は木製が主流だった選挙ボードにも使用されています。

事例 断熱材「スーパージェットファイバー」 (日本製紙木材(株))

日本製紙木材(株)は、新聞古紙を主原料とした住宅用断熱材を製造しています。同製品は、製造に必要なエネルギー量を、一般に使用されているガラス繊維断熱材の約7分の1に抑えることができます。一般的な住宅1軒(40坪)で断熱材を約1.5トン使用しま



スーパージェットファイバー

す。1軒で購読している朝刊に換算すると約20年分の新聞紙をリサイクルしたことになります。

廃棄段階での環境配慮

製品を廃棄する段階では、廃棄物の減量化やリサイクル性の高さ、廃棄処理のしやすさが大切です。日本製紙グループが供給する木材由来の製品は、廃棄段階の環境負荷が総じて比較的少ないといえますが、さらなる環境配慮を進めています。

事例 セルロースパウダー「KCフロック」 (日本製紙ケミカル(株))

製品を廃棄する段階では、廃棄物の減量化やリサイクル性の高さ、廃棄処理のしやすさが大切です。化成品を供給している日本製紙ケミカル(株)は、木材セルロースを微細化しパウダー状にした「KCフロック」を販売しています。セルロースは食物繊維であり、人体に無害であるとともに、緩やかな生分解性、焼却容易といった特性があり、食品、化粧品、ろ過剤など幅広い分野で利用されています。用途のひとつであるろ過剤では、従来品である珪藻土は焼却が困難で産業廃棄物となるのに対し、焼却が容易で廃棄物を大幅に削減できます。また、レアメタルを含



「KCフロック」

む液をろ過して「KCフロック」に捕集・焼却することでレアメタルの回収が可能になり、資源の有効利用にも貢献しています。

化石資源の代替を目指した「木」の高度化利用

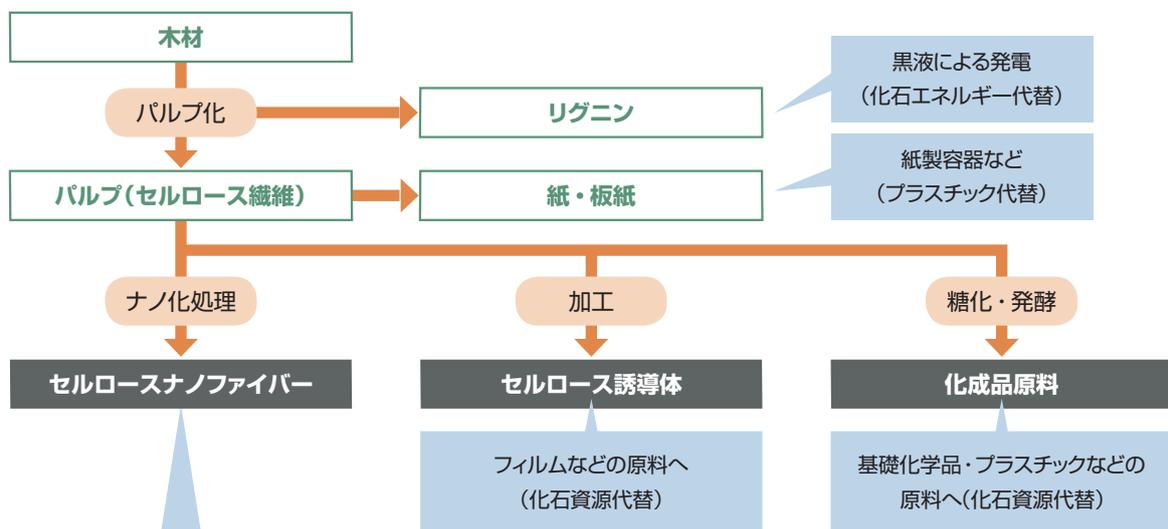
現代社会では、化石資源と呼ばれる石油・石炭などを原材料にした多種多様な製品が利用されています。しかし、化石資源は有限であり、その枯渇と、使用にともなう地球温暖化の進行が懸念されています。この課題の克服に向けて、化石資源の代替が求められています。

そこで有効な資源が、再生可能でカーボンニュートラルの特質を持つ「木」であり、従来の用途にとどまらない高

度化利用が期待されています。すでに実用化が進んでいるバイオエタノールをはじめ、バイオマスを活用してエネルギーや化学製品などを製造する取り組みが進められています。

日本製紙グループは、木の生産・利用について事業を通じて培ってきた技術を活用・深化させ、化石資源に代わる木の高度化利用を図っていきます。

化石資源の代替の概念図



フィルムなどに広く利用できるセルロースナノファイバーを開発しました

セルロースナノファイバーは、木材を構成する繊維の主成分であるセルロースをナノ※レベルまで細かくしたものです。軽量で金属並みの強度を持つ部材や酸素などのガス透過性を抑えたフィルムをつくることができ、幅広い用途が期待できます。

日本製紙グループでは、セルロースナノファイ

バーを低コストで製造する技術の開発を進めています。石油由来のプラスチック製品の代替とすることや、補強材として自動車や建材に使用し、軽量化を図ることで、低炭素社会の構築に寄与すると考えています。

※ ナノ
10億分の1を表す単位

