

# お客さまに関わる責任



## 重要課題(マテリアリティ)

### ● 要請・期待に応える製品開発

ステークホルダーの皆さまからのご意見は、社会と共存し持続可能な成長をしていくための課題への気づきの機会になります。その中でお客さまからのご意見、ご要望を反映させ、社会に受け入れられる製品・サービスを維持、開発していくことや、環境に配慮した製品への関心の高まりに対応していくことは、企業の存続、成長に不可欠です。よって、要請・期待に応える製品開発を重要な項目としました。

## 方針とマネジメント

|                |    |
|----------------|----|
| 基本的な考え方        | 52 |
| 製品安全マネジメント推進体制 | 52 |
| 製品安全への取り組み     | 52 |
| 品質安定化への取り組み    | 53 |
| 製品の安定供給        | 54 |
| お客さまのニーズの把握    | 54 |

## 要請・期待に応える製品開発

|                   |    |
|-------------------|----|
| 環境に配慮した製品の開発      | 55 |
| お客さまのご要望に応えた製品の開発 | 56 |



四国コカ・コーラボトリング(株)のCSRレポートは別途作成されています  
<http://www.shikoku.ccbc.co.jp/environment/environment04.html>

# 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、社会に広く浸透した生活に不可欠な素材である紙および紙関連製品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、フィルム、ヘルスケア製品、化成品や木材・建材、清涼飲料など多様な事業を営んでおり、お客さまは法人から個人まで多岐にわたります。

製品を安定的に供給することは、お客さまの信頼に応え、社会に役立つための基本的な責任であるとともに、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の確保につながります。品質・安全性の確保や、製品ライフサイクルにおける環境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製品・サービスを提供していきます。

#### 製品安全に関する理念と基本方針

(2004年10月1日制定、2014年8月1日改訂)

##### 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。国内法規のみならず、グローバルな視点からの安全性を追求します。
3. 製品の安全性・機能・正しい使用方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。

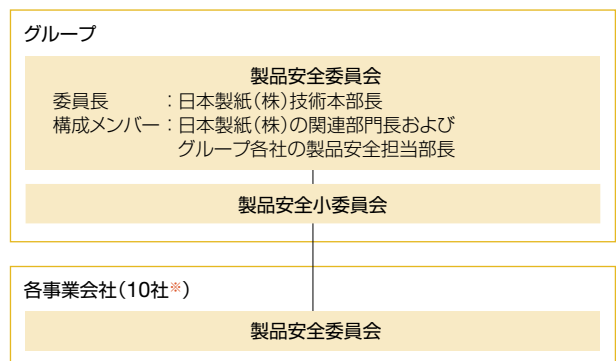
## ■ 製品安全マネジメント推進体制

### 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、日本製紙(株)技術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」が、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、日本製紙(株)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)、日本製紙木材(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) (2014年3月末現在)

## ■ 製品安全への取り組み

### 各種法令・基準の順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、ISO14001のシステムを組み込み、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法などの法規制を順守しています。

また、食品容器用途の製品は、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・基準を順守しています。日本製紙(株)紙パック事業本部では、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。また、他社で発生した最近の農薬混入事件を背景としたフードディフェンスへの強化も含め、食品安全に関する国際規格FSSC22000認証の取得に向け、準備室を設置しました。

#### ※ 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、その基準が順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

● 四国コカ・コーラボトリング(株)小松工場  
「FSSC22000」認証を取得

四国コカ・コーラボトリング(株)小松工場<sup>※</sup>は、2010年12月に、食品安全の指標となるFSSC22000認証を四国の企業として初めて取得しました。

また、日本製紙(株)ケミカル事業本部江津事業所ではカルボキシメチルセルロース、セルロースパウダーおよびステビア・甘草甘味料の製造を対象に、2013年7月にFSSC22000認証を取得しました。

<sup>※</sup> 2014年1月1日付で四国コカ・コーラプロダクツ(株)小松第2工場から四国コカ・コーラボトリング(株)小松工場に組織変更

■ 品質安定化への取り組み

お客さまに安心してご使用いただくために  
品質の安定化に取り組んでいます

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るほか、それぞれの製品の特徴に合わせた品質管理を行っています。

ISO9001の取得状況(2014年3月末現在)

| 社名                       | 工場・事業部門   |
|--------------------------|---|
| 日本製紙(株)                  | 秋田工場、勿来工場、足利工場、草加工場、吉永工場、大竹工場                               |
| (紙パック事業本部) <sup>※1</sup> |   |
| (ケミカル事業本部)               | 江津事業所 <sup>※2</sup> 、岩国事業所、東松山事業所、勇払製造所                     |
| 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  |
| 四国コカ・コーラ<br>ボトリング(株)     | 小松工場  |
| 四国カスタマー<br>サービス(株)       | 本社  |
| 日本製袋(株)                  | 北海道事業所、前橋工場、埼玉工場  |
| 日本製紙ユニテック(株)             | 本社4事業部(建設・電気・制御システム・エンジニアリング)                               |
| 国策機工(株)                  | 本社・機械設備事業部・勇払事業部・白老事業部・旭川事業部                                |
| 南光運輸(株)                  | 石巻事業所(製品作業部・原材料作業部・港運部・陸運部・出荷管理センター)・東京支店・岩沼事業所・勿来事業所・秋田営業所 |
| 日本製紙石巻テクノ(株)             | 本社  |
| (株)ジーエーシー                | 本社・工場、営業本部  |
| (株)フローリック                | 本社、コンクリート研究所、名古屋工場  |
| エヌ・アンド・イー(株)             |   |
| Australian Paper         | Maryvale, Shoalhaven, Preston                               |
| JTOy                     | Kautilia  |

<sup>※1</sup> 日本製紙(株)紙パック事業本部の生産子会社、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)において、ISO9001を取得

<sup>※2</sup> 日本製紙(株)ケミカル事業本部江津事業所では、特定の品種に対して認証を取得

● 紙・板紙部門での品質保証体制の見直し

日本製紙(株)は、お客さまとより密接な関係を築く目的で2013年10月に品質保証体制を見直し、営業部門に技術担当者を配置しました。常日頃から営業担当のみならず技術担当がお客さまと接触することで、品質に対するご要望など多様なニーズに迅速に応えられるようになりました。

● 液体容器生産会社における品質監査

日本製紙(株)紙パック事業本部では、生産子会社5社にて、事業本部長を含むメンバーによる品質監査を年1回実施し、5S<sup>※</sup>を含めた生産現場の実態を把握した上で、継続的な品質改善を推進しています。これに加えて食品衛生の点で特に重要な微生物、異物、防虫対策に関し、年1回の衛生調査を実施し、衛生品質の向上に努めています。またFSSC22000認証の取得にも取り組んでいます。

<sup>※</sup> 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用いられる方法



品質監査(草加紙パック(株))



カートン品質の検証

● 古紙パルプ配合率の保証と監査

日本製紙(株)では古紙パルプ配合率管理システムを確立し、お客さまに古紙パルプ配合率を保証しています。

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、そのシステムの中で生産手順の管理・見直しを実行しています。配合率管理システムが問題なく運用されていることは内部監査と第三者監査で確認し、お客さまにも工場規定通りの配合率で生産していることをご確認いただいています。



SGSジャパン(株)による第三者監査

## 方針とマネジメント

### ● 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担当部門(お客様相談室など)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。

個人のお客さまに製品を提供する日本製紙クレシア(株)では、全ての製品にお客様相談室の連絡先を記載するほか、お客さまの苦情がダイレクトに社長に報告されるよう同相談室を社長直轄としています。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おかけした場合には、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ています。



お客様相談窓口での対応

### ■ 製品の安定供給

#### 製品ごとに適した安定供給体制を整えています

お客さまへ必要な時に必要な量を供給できるよう、原材料の安定確保、計画的な生産設備の整備・更新により安定生産に取り組んでいます。また、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、適切な在庫管理を行い、製品の安定供給に努めています。

### ● 新聞用紙の安定供給

紙の中でも、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。



製品倉庫での積み込み

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。

### ● 自然災害リスク対応

日本製紙グループでは、東日本大震災の教訓もふまえ、地震や津波などの自然災害リスクへの実際的な対応指針をまとめました。その指針を参考に、各工場は個別に進めてきた自然災害対策を点検し、マニュアルの見直しに取り組みました。

日本製紙(株)では、大規模災害による本社ビルの被災もしくはインフラの停止によってその機能を果たせない場合に備えて、バックアップオフィスを設定しています。

### ● 事業継続マネジメントシステム

いかなる時でも飲料品などが消費者に届くよう、日本製紙(株)紙パック事業本部では独自の事業継続ガイドラインを制定して事業継続マネジメントシステムを確立し、緊急時における生産に備えています。特に原紙・印刷インキなどの主要原材料については複数のメーカーからの購入を進めています。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。

### ■ お客さまのニーズの把握

#### 積極的なコミュニケーションを図っています

日本製紙グループでは、日常の営業活動から技術スタッフによる品質パトロールまで、幅広くお客さまのニーズをとらえられるよう積極的にコミュニケーションを図っています。

日本製紙クレシア(株)などでは、お客さまへのアンケートを通じて製品ごとの顧客満足度やニーズを調査し、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。

また、日本製紙(株)紙パック事業本部では、お客さまである乳業・飲料会社の充填機ご担当者を対象とした技術講習会を開催し、紙パック用充填機を適切に取り扱っていただくための情報を提供するとともに、ご担当者のご意見・ご要望に耳を傾け、より良い製品づくりに努めています。

### ● お客さまによる生産現場の見学

日本製紙グループでは、お客さまによる各工場への査察や見学を積極的に受け入れ、生産現場を直接ご覧いただくことで、当社グループの取り組みについてご理解いただいています。

# 要請・期待に応える製品開発

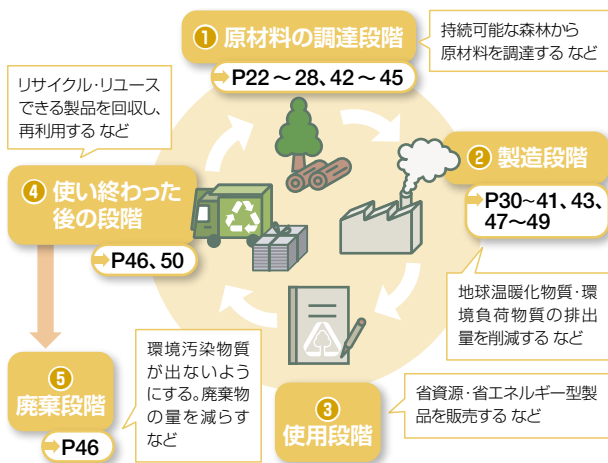
環境負荷の低減や、お客さまの要望に適う製品を積極的に開発しています

## ■ 環境に配慮した製品の開発

### 製品のライフサイクルにおける各段階で環境に配慮しています

日本製紙グループは、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(下図①～⑤)で環境に配慮しています。今後も環境配慮型製品の開発を進めていきます。

製品のライフサイクルから見る環境配慮のポイント



### ① 原材料の調達段階での環境配慮

#### 事例 適切に管理された森林に由来する認証紙を提供(日本製紙グループ)

森林認証制度には、環境・社会・経済的側面から責任ある森林管理を認証するFM認証と、認証された森林から産出された林産物の適切な加工・流通を認証するCoC認証があります。日本製紙グループは主要な事業所で国際的なCoC認証を取得して、認証紙を提供しています。

CoC認証取得状況(2014年3月末現在)

PEFC

| 社名          | 事業所                          |
|-------------|------------------------------|
| 日本製紙(株)     | 北海道(白老)、秋田、石巻、吉永、富士、大竹、岩国、八代 |
| 日本製紙パピリア(株) | 原田、高知                        |

FSC

| 社名(ライセンス番号)              | 事業所                   |
|--------------------------|-----------------------|
| 日本製紙(株)(FSC-C001751)     | 北海道(勇払)、北海道(白老)、勿来、岩国 |
| 日本製紙パピリア(株)(FSC-C005984) | 原田、高知                 |
| 日本製紙クレシア(株)(FSC-C095114) | 興陽                    |

#### 事例 100%国産材原料のSGEC認証MDF(日本製紙木材(株))

日本製紙木材(株)の事業子会社であるエヌ・アンド・イー(株)は、業界で初めて、100%国産材を原料とするSGEC認証を取得したMDF※を2011年から生産・販売しています。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しています。



SGEC認証MDF



商品の施工例

※ MDF Medium Density Fiberboard(中密度繊維板)の略で、木質ボードの一種

### ② 製造段階での環境配慮

#### 事例 低坪量を実現したコートカード(日本製紙(株))

日本製紙(株)では、児童書本文やパッケージなどに使用できる軽量コートカード(フロッシュホホワイトカード)を上市しました。原材料の量を従来比で10%弱削減し、低密度でありながら従来の印刷光沢を維持しています。また、蛍光染料を無配合にしたことで、より安全性に配慮しました。

今後も低坪量化に取り組み、環境配慮型商品を拡充していきます。

### ③ 使用段階での環境配慮

#### 事例 国内最軽量の印刷用紙(日本製紙パピリア(株))

日本製紙パピリア(株)では、印刷用紙で国内最軽量(自社調べ)となる「18g/m<sup>2</sup>」の印刷用紙を開発・販売しています。一般的なコピー用紙の3分の1以下の極薄でありながら印刷用紙としての適性を備えています。

同じ情報量を載せても重量と容積が減ることから、輸送時の負担軽減や保管時の省スペースにつながります。

## 要請・期待に応える製品開発

### 4 使い終わった後の段階での環境配慮

#### 事例 ノンアルミ紙容器 (日本製紙(株)紙パック事業本部)

2014年3月発売の(株)伊藤園「充実野菜」シリーズに、日本製紙(株)紙パック事業本部の「ノンアルミフジパック」が新たに採用されました。同製品はアルミ箔を使用していないため、牛乳パックと同じルートで回収できます。再生可能なバイオマス素材として紙の特性を活かせる環境配慮型の液体用紙容器です。

紙パック事業本部では、フジパックシステムの充実を図り、商品の中身や社会的ニーズに合わせ、幅広い容器の選択肢を提供しています。



ノンアルミ紙容器「ノンアルミフジパック」を採用した(株)伊藤園「充実野菜」シリーズ

### 5 廃棄段階での環境配慮

#### 事例 木材セルロースを微細化した「KCフロック®」 (日本製紙(株)ケミカル事業本部)

日本製紙(株)ケミカル事業本部は、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、焼却が容易といった特性があり、食品、化粧品、ろ過助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助剤では、従来品である珪藻土は焼却困難で産業廃棄物となるのに対し、KCフロック®は焼却が容易で廃棄物を大幅に削減できます。また、レアメタルを含む液をろ過する際に「KCフロック®」で捕集し焼却することでレアメタルの回収が可能になり、資源の再利用にも貢献しています。



「KCフロック®」

### 5 お客さまのご要望に応えた製品の開発 変化する品質要求に応えています

#### 事例 日本製紙クレシア(株)での製品開発

日本製紙クレシア(株)では、お客さまのニーズに対応した商品開発に注力しています。お客様相談室や営業などへお客さまから直接寄せられた声に耳を傾け、旬な話題や機能性を付加した製品づくりに取り組んでいます。



ポイズ®お出かけ  
ショーツ  
肌着ごこち M10枚



ポイズ®パンツ  
肌着ごこち  
男性用 M9枚



スコッティ®ティシュー  
ディズニー  
「アナと雪の女王」5箱パック

#### 事例 日本製紙(株)ケミカル事業本部での 製品開発

**溶解パルプ製品**—— お客さまの要望に応じて、さらに精製を強化してセルロース純度を高めた同製品の生産を開始しました。

**カルボキシメチルセルロース**—— 水溶性高分子である同製品の用途は、従来の土木・建材から食品へ、さらにリチウムイオンバッテリーへと拡大しました。不純物を極めて嫌う用途で、均一な溶解性と特殊な物性が要求され、お客さまの要望に対応しながら品質改善を進めています。

**機能性コーティング樹脂**—— 塩素化ポリオレフィン樹脂を主剤として、ポリプロピレンに高い接着性を有する材料で、自動車用塗料、印刷インキや接着剤などの用途に広く使用されています。お客さまの加工条件の改良や環境負荷軽減要求に対し、非塩素系材料や水分散系の製品を開発し生産しています。

**機能性フィルム製品(液晶パネルに使用)**—— スマートフォンに代表されるように、液晶表示体の画質はますます高精細化しており、ハードコート層には、傷などの欠陥だけでなく、微妙な光学特性の改善も求められるようになり、改良を続けています。



機能性コーティング材料使用例



機能性フィルム製品使用例