

# お客さまに関わる責任



御茶ノ水ペーパーギャラリー

ステークホルダーの皆さまからのご意見は、社会と共生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。  
お客さまからは、環境と社会に配慮した原材料調達や製品開発に関するご質問が多くなっています。日本製紙グループは、お客さまの関心事項をふまえ、ご要望に応える製品を提供していきます。

## 重要課題(マテリアリティ)

### ● 環境と社会に配慮した製品の提供

## 関連指標

- 森林認証取得率(森林認証製品の提供のため)
  - 自社林の森林認証取得率:100%
  - 輸入広葉樹チップが森林認証材である率:100%
- 古紙利用率
  - 洋紙の古紙利用率:38.2%
  - 板紙の古紙利用率:92.3%

## 方針とマネジメント

基本的な考え方	48
製品安全マネジメント推進体制	48
製品安全への取り組み	48
品質安定化への取り組み	49
製品の安定供給	50
お客さまのニーズの把握	50

## 環境と社会に配慮した製品の提供

環境に配慮した製品の開発	51
社会課題の解決につながる製品の提供	52

# 方針とマネジメント

生活に不可欠な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

### 社会から信頼される製品・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。

その生活に不可欠な製品を安定的に供給することは、社会に役立つための基本的な責任です。また、品質・安全性を確保し、お客さまの信頼に継続して応えていきます。

#### 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

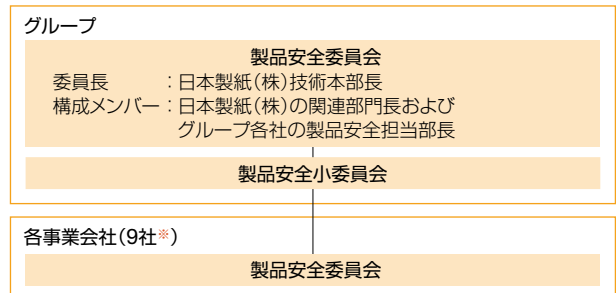
### グループの製品安全マネジメント体制を構築・運用しています

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)、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) (2015年5月末現在)

## ● 製品安全への取り組み

### 各種法規制の順守を基本に活動しています

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、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<sup>※1</sup>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、一層の衛生性向上を目指した設備の導入・充実化も進めています。

食品・飲料に関係する事業では、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であるFSSC22000<sup>※2</sup>認証の取得を進めています。

#### ※1 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

#### ※2 FSSC22000

食品安全マネジメントシステムのひとつで、ISO22000とその他の規格を統合して開発された規格

#### FSSC22000の取得状況(2015年3月末現在)

社名	工場・事業部門、生産子会社
日本製紙(株)	
(紙パック事業本部)	草加紙パック(株)、江川紙パック(株)
(ケミカル事業本部)	江津事業所 <sup>*</sup>

※ CMC、セルロースパウダーおよびステビア・カンゾウ甘味料(いずれも食品用)

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(2015年3月末現在)

社名	工場・事業部門、生産子会社
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)	三木紙パック(株)、石岡加工(株)
(ケミカル事業本部)	江津事業所*、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・コーラボトリング(株)	小松工場
四国カスタマーサービス(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)	本社・石巻事業所・出荷管理センター・岩沼事業所・勿来事業所・秋田営業所・サービス事業部・整備工場・東京支店
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)	
オーストラリアン・ペーパー	Maryvale, Shoalhaven, Preston
十條サーマル	Kauttua

\* CMCおよびセルロースパウダーの製造で認証を取得

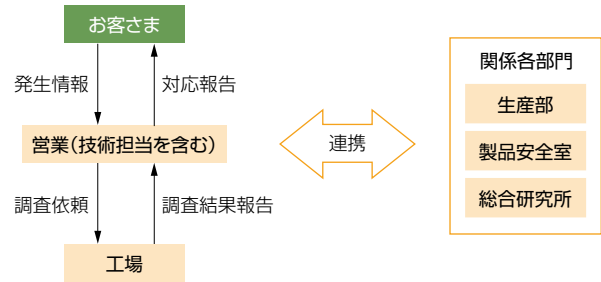
● 紙・板紙部門での品質保証体制

日本製紙(株)では、お客さまと生産現場と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しています。紙の生産に携わる技術スタッフがサービスエンジニア(SE)としてお客さまを訪問し、実際に紙が使用される現場である印刷・加工工程に立ち会う「品質パトロール」などを通じて、お客さまの声を直接伺っています。さらに、お客さまとより密接な関係を築くため、2013年10月に品質保証体制を見直して営業部門に技術担当者を配置。営業担当者のみならず技術担当者、SEが常日頃お客さまと接することで、品質に対するご要望など多様なニーズに迅速に応えています。

また、製品に不具合が生じたとの連絡を受けた場合、その

情報を社内データベースに登録して社内の関係各部門に速やかに伝達し、連携して対応できる体制をとっています。さらに登録内容の集計・解析を行い、再発防止や品質改善にもつなげています。

紙・板紙部門の品質保証体制



● 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\*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。

\*「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、お客さまにも工場で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。

## 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、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。本社機能移転の訓練も実施しています。

### ● 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。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、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。また、お客さまから原材料の樹種・原産国やその合法性に関する問い合わせが多くなっており、自社の取り組みと第三者による評価(森林認証の取得(▶P.25))で、ご要望に答えていることを説明しています。

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。

また、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。

### ● お客さまによる生産現場の見学

日本製紙グループでは、お客さまによる工場見学や査察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。

# 環境と社会に配慮した製品の提供

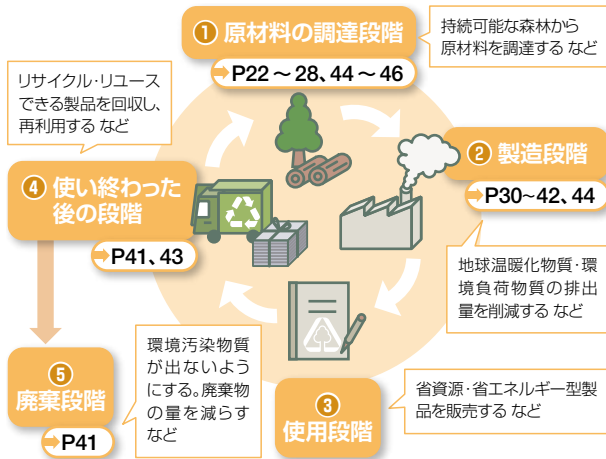
森林認証製品など、お客さまの要望に合う製品を提供していきます

## ● 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

日本製紙グループの製品群は、再生可能なバイオマス資源である木質原材料を使用し、かつリサイクルが可能という特徴があります。その特徴を活かし、原材料の調達、製品の製造、使用、使用後、廃棄などの各段階で環境に配慮した製品の開発を進めています。

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(2015年3月末現在)

PEFC

社名	工場
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	工場(ライセンス番号)
日本製紙(株)	北海道(勇払・白老)(FSC®C00952)、 勿来(FSC®C020977)、 岩国(FSC®C115436)
日本製紙パピリア(株)	原田・高知(FSC®C005984)
日本製紙クレシア(株)	興陽(FSC®C095114)

#### 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

※ 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(フロッシュホワイトカード)を販売しています。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。



フロッシュホワイトカード

### 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。

同じ情報量でも紙の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。

## 環境と社会に配慮した製品の提供

### 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液体用紙容器です。その環境負荷低減への配慮が評価され、第11回エコプロダクツ大賞で優秀賞を受賞しました。

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®」

### 社会課題の解決につながる製品の提供

## 変化する品質要求に応えています

#### 事 例 古紙を利用した省エネ素材 「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「スーパージェットファイバー」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



「スーパージェットファイバー」

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。

#### 事 例 さまざまなシーンに合わせた 製品ラインアップ (日本製紙クレシア(株))

日本製紙クレシア(株)では、お客さまのニーズに応える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、旬の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。



肌ケアアクティ®  
ふんわりフィット  
気持ちいいうす型パンツ



スコッティ®ファイン  
洗って使えるペーパー  
タオルボックス



スコッティ®  
シートウォッシュ  
fort-イレット

#### 事 例 「サンローズ®」ほかメディケアフーズ (日本製紙(株)ケミカル事業本部)

日本製紙(株)ケミカル事業本部では、高齢者食や介護食などのメディケアフーズ用途に注力しています。一例としてメディケアフーズ展に出展し、水溶性高分子(CMC)



出展の様子

の「サンローズ®」、食物繊維である粉末セルロース「KCフロック®」、天然系高甘味度甘味料であるステビア「SKスイート®」を提案しています。