

お客さまに関わる責任

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。



御茶ノ水ペーパーギャラリー

評価指標	目標	達成状況(2015年度)
● 重要課題 環境と社会に配慮した製品の提供		
森林認証取得率(森林認証製品の提供)	自社林森林認証取得 100%	100%(→P.28-29)
	輸入広葉樹チップを森林認証で認められた材とする 100%	100%(→P.28-29)
古紙利用率	洋紙40%以上、板紙88%以上	洋紙38%、板紙89%(→P.47)

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

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	55
社会課題の解決につながる製品の提供	56

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

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。

それら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。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。

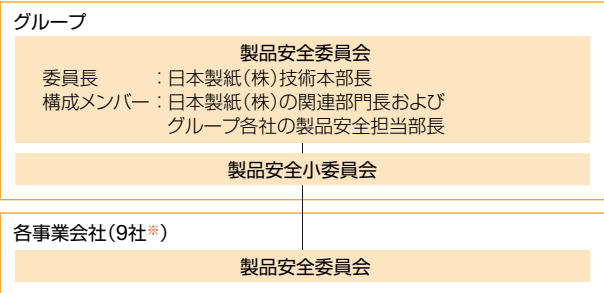
■ 製品安全マネジメント推進体制

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(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、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、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



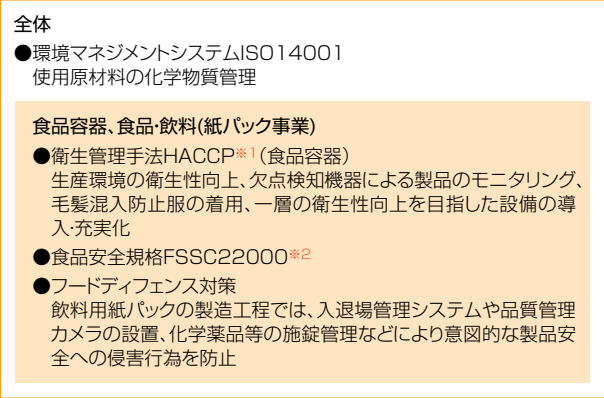
※ 日本製紙(株)、日本製紙クレシア(株)、日本製紙パピリア(株)、日本製紙木材(株)、北上製紙(株)、日本製袋(株)、日本紙通商(株)、日本製紙総合開発(株)、秋田十條化成(株) (2016年3月末現在)

■ 製品安全への取り組み

法規制を順守し、管理手法を構築しています

日本製紙グループは、化審法、PRTR法、食品衛生法などの法規制を順守し、事業・製品の特性に応じた管理手法を用いて製品安全に努めています。

製品安全管理手法



※1 HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)
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
HACCPの衛生管理手法を取り入れた食品安全マネジメントシステムの国際規格であるISO22000と、食品安全の前提条件プログラムであるISO/TS 22002および追加要求事項で構成されている

FSSC22000の取得状況(2016年3月末現在)

社名	工場、事業部門、生産会社
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)、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*

※ CMC、セルロースパウダーおよびステビア・カンソウ甘味料(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(2016年3月末現在)

社名	工場、事業部門、生産会社
日本製紙(株)	秋田工場、勿来工場、足利工場*1、草加工場*1、富士工場(古永)、大竹工場
(ケミカル事業本部)	江津事業所*2、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
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, Preston
十條サーマル	Kauttua
サイアム・ニッポン・インダストリアル・ペーパー	

※1 2016年4月に統合し「関東工場」に改称
※2 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(SE)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、SEとして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、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しました。一方、定期的に開催される品質情報会議などを通じて営業部門と技術部門との連携を図り、お客さまからの多様なニーズに迅速に応えています。

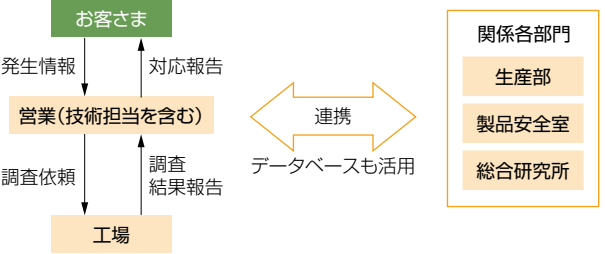
● 製品の不具合発生時の対応

日本製紙グループでは、出荷した製品の不具合が判明した場合、製品の種類に応じてグループ各社で独自の対応を取っています。

日本製紙(株)紙・板紙部門では営業技術担当が窓口となり、品質事故情報データベースなども活用して工場、本社関連部門と連携し、対応しています。

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。

製品不具合発生時の対応体制(紙・板紙部門)



お客さま相談窓口での対応(日本製紙クレシア(株))

● 古紙パルプ配合率および間伐材利用の保証と監査

日本製紙(株)では管理システムを確立し、お客さまに古紙パルプ配合率および間伐材利用を保証しています。

工場では、環境マネジメントシステムISO14001に組み込んで生産手順の管理・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

●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4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。



品質監査(草加紙パック(株))



カートン品質の検証

※「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

■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。



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されています。

●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、マニュアルを見直しました。

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である木材の種類・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(持続可能な木質資源調達の仕組み→P.29)で、ご要望に込えていることを説明しています。

そのほかにも、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。

●日本製紙(株)紙パック事業本部

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。

●日本製紙クレシア(株)

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。

環境と社会に配慮した製品の提供

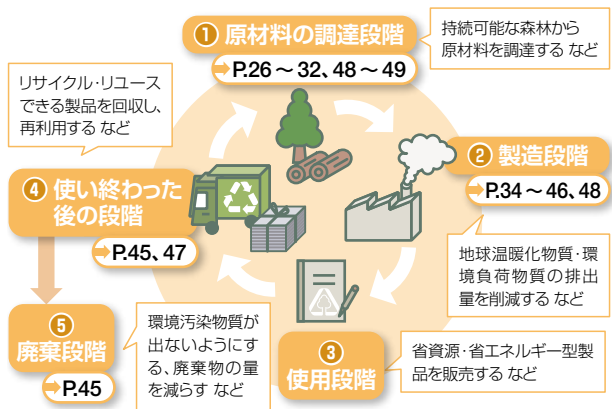
森林認証製品など、お客さまの要望に合う製品を提供していきます

■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であることから、環境負荷が低いという特長があります。その上でさらに、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(2016年3月末現在)

社名	FSC®	PEFC
	工場、生産会社(ライセンス番号)	工場、生産会社
日本製紙(株)	釧路工場(FSC®C129049)、北海道工場(勇払・白老)(FSC®C009592)、勿来工場(FSC®C020977)、岩国工場(FSC®C115436)、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)(FSC®C128733)	北海道工場(白老)・秋田工場・石巻工場・富士工場・大竹工場・岩国工場・八代工場・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)
日本製紙パピリア(株)	原田工場・高知工場(FSC®C005984)	原田工場・高知工場
日本製紙クレシア(株)	開成工場(FSC®C124287)、興陽工場(FSC®C095114)	—

②製造段階での環境配慮

事例

低坪量の片面コートカード(日本製紙(株))

日本製紙(株)は、軽量片面コートカード「ピライトカード(Be Light Card)」を2015年7月に発売しています。当社が持つ高技術によって可能な限り低密度化し、従来の片面コートカードと比較して7%~10%の軽量化を実現しました。蛍光染料を配合しておらず、食品・医薬品・化粧品などのパッケージ、絵本など、さまざまな用途でお使いいただけます。



「ピライトカード」

③使用段階での環境配慮

事例

軽量化可能なIJフォーム用紙(日本製紙(株))

日本製紙(株)は、高速インクジェット印刷機の進化にともなってますます高まるインクジェット用紙への品質要求に、高いレベルで応える新製品「NPiフォームNEXT-IJα」を開発しました。同一の印字条件下では、従来品と比べて裏抜け*がしにくいことから坪量を最大20%減らすことができ、大幅な軽量化を可能としました。また、従来品と比較して最大20%濃く印字でき、インク使用量も削減できます。

※表面の印刷が裏から透けて見えてしまうこと

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

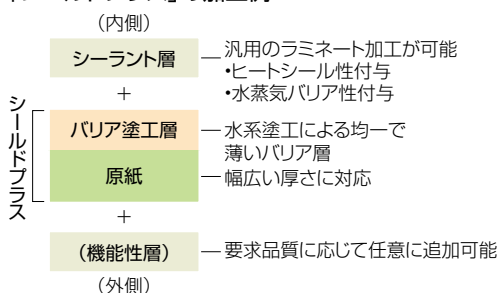
事例

紙なのに酸素やフレーバーを通さない バリア包材「シールドプラス」(日本製紙(株))

日本製紙(株)は、紙を素材としたバリア包材「シールドプラス」を開発しています。原紙製造技術と水系塗工技術を活用して、紙素材に酸素やフレーバーに対するバリア性を付与。複数層のプラスチックでつくる既存のバリアフィルムと比較して、製造から廃棄までの過程でのCO₂排出量を抑制できます。また、製造時に有機溶剤を使用しないことから環境適合性が増す上、紙として再利用することも可能です。

「シールドプラス」は、各種バリアフィルムに匹敵するバリア性と耐油性を有しています。加工適性もあり、さまざまなパッケージへの展開を進めています。

「シールドプラス」の加工例



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)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。人体に無害、緩やかな生分解性で焼却が容易といった特性から、食品、化粧品、ろ過助剤などに幅広く利用されています。

ろ過助剤では、従来品である珪藻土が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自然由来の断熱材「スーパージェットファイバー」を製造・販売しています。吹き込み用断熱材として高い断熱性能を持つ



「スーパージェットファイバー」

同商品は、低環境負荷と高い断熱性能の両立が要求される高性能住宅「ZEH(ネット・ゼロ・エネルギーハウス)」への採用も増えてきており、関心度も高まっています。

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
紙パンツ用尿とりパッド」



「スコッティ®
フラワーバック
3倍長持ち」



「スコッティ®
ウェットティッシュ
除菌/ノンアルコール
タイプ」

事例

ファインケミカル製品の「ifia JAPAN」出展 (日本製紙(株)ケミカル事業本部)

ケミカル事業では、食品や健康食品、飲料向けの用途に注力しています。国内最大級の食品添加物展である「ifia JAPAN2016」では、木材由来製品であるCMCや



出展の様子

粉末セルロース、微結晶セルロース、天然系甘味料であるステビアを紹介しました。また、酵素処理ステビアの利用についてプレゼンテーションを行いました。