

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(2016年度)
重要課題 製品の安全性向上		
製品安全リスクの低減に向けた取り組み	製品安全マネジメント体制の強化	グループ製品安全委員会を開催(2回)し、グループ全体の施策などの決定、各社の情報共有、意見交換を実施 食品用銘柄の管理体制を確立し、対象製品の生産工場に対し、運用状況を確認する監査を実施
	新製品の製品安全管理体制の確立	既存の管理で対応できない新製品について、リスク管理項目を特定
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%
	製紙原料の全てを森林認証で認められた材とする 100%	100%

方針とマネジメント

基本的な考え方	48
お客さまのニーズの把握	48
新製品開発推進体制	48
品質安定化への取り組み	48
製品の安定供給	49

製品の安全性向上

製品安全マネジメント推進体制	50
製品安全への取り組み	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新規開発、安定供給とともに
お客さまの期待に応える品質を追求しています

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、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とともに当社グループの強みを活かしてお客さまに喜ばれる製品を開発することは、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。

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(→P.27)でご説明しています。

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)紙パック営業本部

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(株)パッケージング・コミュニケーションセンター

木質バイオマスをベースとしたパッケージで、豊かな暮らしへの貢献を目指します。開発を進めている紙製バリア素材「シールドプラス®」シリーズは、農林水産省「食品ロスの削減に資する容器包装の高機能化事例集」に製紙業界で唯一紹介されました。こういった開発中のパッケージング用素材や加工技術を、コンバーター(加工業者)、製品メーカーと協同で世の中に提供できるよう取り組んでいきます。

● 日本製紙クレシア(株)

お客さまへのアンケートを通じて顧客満足度やニーズを調査し、お客さま対応の充実を図る指標として用いています。

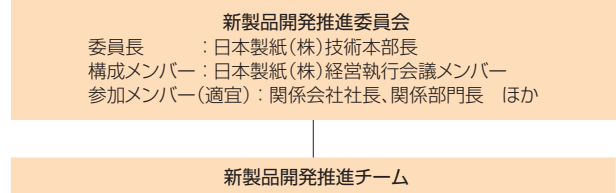
新製品開発推進体制

開発を加速する体制を構築しています

日本製紙グループでは、事業構造転換(→P.10-11)を加速するための「新製品開発推進委員会」を設置しています。同委員会のもとに置いた新製品開発推進チームが研究テーマを発掘し、3カ月ごとに開催する委員会で審議。採用を決めたテーマに人員と予算を付けてプロジェクトを発足します。

委員会は日本製紙(株)技術本部長を委員長とし、当社の社長をはじめとする経営執行会議(→P.16)メンバーで構成。テーマに応じて関係会社社長や関係部門長が出席することで、事業化へのスピードを速めています。

新製品開発推進体制



品質安定化への取り組み

各製品の品質を適切に管理しています

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 取得状況

http://www.nipponpapergroup.com/csr/2017.3_ISO9001.pdf

● 液体用紙容器生産会社における品質監査

日本製紙(株)紙パック営業本部では、生産会社にて、営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・しつけ」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



カートン品質の検証

● 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、定期的に行わ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対応しています。

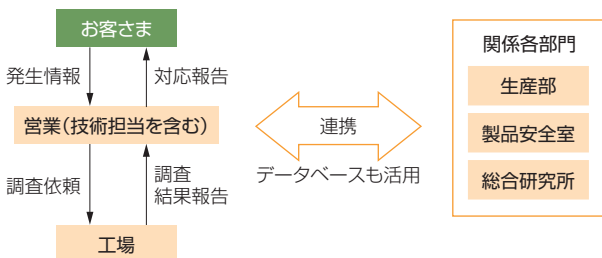
● 製品の不具合発生時の対応

日本製紙グループでは、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、お客さまのご指摘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)



お客様相談窓口での対応(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。内部監査と第三者監査で運用状況を確認し、お客さまにも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。

製品の安定供給

製品ごとの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

新聞という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ており、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



製品倉庫での積み込み

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円滑な供給を維持します。

● 自然災害リスク対応

日本製紙グループでは、過去の震災などの教訓もふまえ、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、各工場が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

日本製紙(株)紙パック営業本部は、事業継続のためのガイドラインを制定してマネジメントシステムを確立し、緊急時の生産に備えています。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、生産拠点を複数有することで、災害発生などのリスクを分散しています。2016年度は、本社各事業所で非常時対応の教育訓練を実施しました。

製品の安全性向上

製品安全管理体制の構築・運用により、安全性を追求しお客さまの信頼に応えていきます

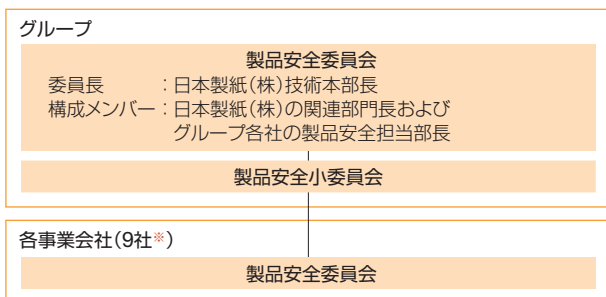
製品安全マネジメント推進体制

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)(2017年3月末現在)

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

全体

- 環境マネジメントシステムISO14001
使用原材料の化学物質管理

食品用銘柄(紙・板紙事業)

- 食品に接触することを意図した紙・板紙のガイドライン
管理対象銘柄および生産設備の特定、設備・管理体制充実による防虫・異物混入防止対策および衛生管理の実施、日本製紙連合会自主基準に基づく化学物質管理、上記運用状況の確認(年1回)

食品容器、食品・飲料(紙パック事業)

- 衛生管理手法HACCP※1(食品容器)
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、一層の衛生性向上を目指した設備の導入・充実化
- 食品安全規格FSSC22000※2
- フードディフェンス対策
飲料用紙パックの製造工程では、入退場管理システムや品質管理カメラの設置、化学薬品等の施設管理などにより意図的な製品安全への侵害行為を防止

※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/TS22002および追加要求事項で構成されている

FSSC22000の取得状況(2017年3月末現在)

社名	工場、事業部門、生産会社
日本製紙(株)	江津事業所(2017年6月に江津工場へ組織改正)※3 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)
日本ダイナウェーブパッケージング	

※3 CMC(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(いずれも食品用)

●ハラール認証の取得

2017年3月、江津工場で生産する核酸(RNA-M)と溶解パルプについてハラール認証※4を取得しました。この認証によりイスラム諸国への輸出が可能となり、さらにCMC(カルボキシメチルセルロース)についても認証取得に向け準備を進めています。

※4 ハラール認証

原材料、製造工程、原料・製品保管状況などを審査し、イスラム法に適合していることが認められた製品に与えられるもので、イスラム諸国へ輸出される製品やその原材料にはハラール認証取得が求められています

環境と社会に配慮した製品の提供

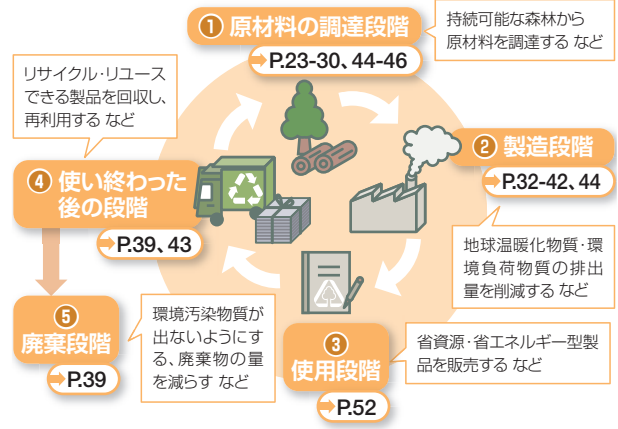
森林認証製品など、お客さまの要望に合う製品を提供していきます

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、持続可能な森林経営がなされていることを認証する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CoC認証を取得して、認証紙を提供しています。

主要な生産拠点におけるCoC認証取得状況(2017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・旭川・白老)(FSC®C009592)、秋田工場(FSC®C133166)、岩沼工場(FSC®C134786)、勿来工場(FSC®C020977)、関東工場草加(FSC®C133163)、関東工場足利(FSC®C133164)、富士工場吉永(FSC®C133678)、大竹工場(FSC®C132226)、岩国工場(FSC®C115436)、八代工場(FSC®C133585)	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
ほか日本製紙グループ	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)、日本製紙パピリア(株)/原田工場・高知工場(FSC®C005984)、日本製紙クレシア(株)/開成工場・興陽工場・京都工場・東京工場(FSC®C124287)、北上製紙(株)/一関工場(FSC®C133225)、日本ダイナウェーブパッケージング(FSC®C131932)、サイアム・ニッポン・インダストリアル・ペーパー(FSC®C125026)、十條サマーラ(FSC®C012566)、オーストラリアン・ペーパー/メアリーベール工場(FSC®C002059)	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・日本ダイナウェーブパッケージング、十條サマーラ、オーストラリアン・ペーパー/メアリーベール工場

⑤ 原材料調達、廃棄段階での環境配慮

事例

「詰め替え」から「差し替え」へ——新たなスタイルを提案する紙容器SPOPS®(日本製紙(株))

日本製紙(株)は、シャンプーなどの商品に使用されている詰め替えパウチに代わる、新たな差し替え容器「スポップス」を2016年度に開発し、商品化を進めています。中身を入れ替えるという作業を省いてカートリッジを交換するだけで補充が完了、この仕組みを実現するために紙パックの製造技術を応用しています。スポップスは詰め替えの手間を省略して生活を快適にするだけでなく、再生産可能な紙素材を最大限活用し、輸送効率の向上にもつながることから、従来のプラスチック製パウチと比較して環境負荷を低減できます。

「スポップス」による差し替え補充(イメージ)



環境と社会に配慮した製品の提供

①～⑤製品のライフサイクル全体での環境配慮

事例

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

日本製紙(株)は、再生可能な循環型素材である「紙」にバリア性を付与した環境に優しい包装材料「シールドプラス」シリーズの開発を進めています。

この包材は、各種バリアフィルムに相当するバリア性を有しており、アルミやバリアフィルムの代替が期待できます。アルミの代替により、検査工程での金属探知機の使用が可能になります。また、バリアフィルムの代替により、枯渇性資源であるプラスチックの使用量が削減でき、プラスチック素材のみで構成された従来の包材と比較して、製造から廃棄までの過程で生じるCO₂の排出量を抑制することができます。

「シールドプラス」シリーズは、優れたバリア性に加えて、環境適合性を有しており、あらゆるシーン、さまざまなパッケージへの展開が期待されています。



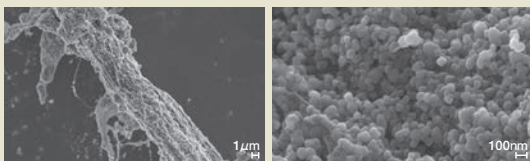
「シールドプラス」展開例

④⑤使用后、廃棄段階での環境配慮

事例

ミネラルを木材繊維に高配合したリサイクル 適性のある新素材「ミネルパ™」 (日本製紙(株))

日本製紙(株)は、木材繊維の表面に無機物(ミネラル)の微粒子を高密度に定着させた新しい機能性素材「ミネルパ」を2017年1月に開発しました。再利用・サーマルリサイクルが可能という木材繊維の特性を保ちつつ、ミネラルのさまざまな機能と特性を付与することに成功しています。今後、難燃性能、放射線遮蔽性能が求められる建築素材、消臭・抗菌機能が必要とされる介護、衛生用品など、多様な分野で用途開発と商品化を進めていきます。



ミネルパの表面

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。



「クリネックス®プレミアム」



「スコッティ®ファイン3倍巻キッチンタオル」



「ボイズ®さらさら吸水パンティライナー肌ケア仕立て」

事例

ファインケミカル製品の「ifia JAPAN」出展 (日本製紙(株)ケミカル営業本部・新素材営業本部)

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。国内最大級の食品素材／添加物展である「ifia JAPAN 2017」に出展し、木材由来の製品である



出展の様子

CMC(カルボキシメチルセルロース)や粉末セルロース、天然系甘味料であるステビアを紹介しました。また新素材であるセルロースナノファイバーについて、プレゼンテーションを行いました。