



## 環境報告書 55期

2009年10月21日 ~ 2010年10月20日

---

## 目次

目次 / 編集方針	1
ご挨拶	2
経営面における取り組み	
会社概要 / 事業概要	3~4
企業理念 / スローガン	5
コンプライアンス / リスク管理への取り組み	5
トピックス	5
・大宮工場廃止	5
・理念実践プロジェクト	5
・ビジョニング・プロジェクトの実施	5
環境面における取り組み	
環境方針	6
環境マネジメント推進体制	7
ISO14001認証取得状況	7
55期の活動内容	8
トピックス	9
・温室効果ガス排出量の削減	
・環境負荷低減商品の拡販を開始	
・環境会計への取り組み	
・業務に則したプラス環境側面への取り組み	
・カーボンフットプリントへの取り組み	
55期の実績	10~17
社会面における取り組み	
お得意先とのかかわり	18~19
従業員とのかかわり	20
その他利害関係者とのかかわり	21
今後の活動について	22

## 編集方針

株式会社カナエの55期環境報告書は、より多くの方々に弊社の環境保全活動の実態をご理解していただきたいという目的で作成いたしました。

報告書の対象となる事業所は、本社、東京支店、名古屋営業所、富山営業所の4事業所と栃木工場、神戸工場、愛媛工場の3工場です。

52期より環境に関する報告だけでなく、弊社の社会的責任に関しても少しずつではありますが、報告して参りました。

55期報告はさらに社会的責任に関する内容を充実させたものと致しました。

今後とも弊社へのご指導、ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げます。

### 【対象期間】

2009年10月21日～2010年10月20日

### 【報告書に関するお問合せ先】

株式会社カナエ 経営企画部

Tel:06-6954-7151 FAX:06-6954-7196

当社も創業以来55年を経過し、来期から新たに策定しました中期3ヶ年計画を基に活動をスタートさせることとなりました。

この中期3ヶ年計画は将来の経営を担っている部長を中心に組織したメンバーが数ヶ月をかけ、10年後の経営ビジョンを明確にするとともに、そのビジョン達成のための中期計画として策定されたものです。

今回の中期3ヶ年計画には、今後の経営においてさらに重要性を増すCSR及び、環境についての達成目標も盛り込んでおります。

さて、2010年の10月名古屋で生物多様性問題のための国際会議COP10が開催されました。我々の生活と密接に関係する生物多様性問題は、人間がこの地球上に現れた500万年～800万年前の当時では、地球環境に与える影響は地球が十分に耐えうるレベルだったことでしょう。

しかし、その後、特に産業革命以降、人間は快適で便利な生活をあくなく追求し、その結果、地球環境を破滅寸前まで追い込んでしまいました。

人間が現状のままの生活を続ければ、地球上の生物はほとんど絶滅するともいわれています。

そして、人間自身も絶滅の危機を向かえることになるでしょう。

そういう危機を克服するため人間は本来、持っている生き抜くための知恵をもう一度、発揮すべき時にきているのではないのでしょうか。

当社も企業活動を通じ、少なからず、地球環境に負荷をかけています。

企業活動による環境負荷を少しでも削減し、社会的責任を果たすためCSR及び環境における中期計画の目標達成を目指し、活動してゆく所存です。

我々、カナエの社会・安全・安心・環境への取り組み及び報告書に関しまして引き続き、皆様からの忌憚のないご意見、ご助言を賜りますようお願いいたします。



代表取締役社長  
岡本 邦昭

# 経営面における取り組み

## 会社概要

### 株式会社 カナエ

設立	昭和31年3月29日
資本金	3億5,381万4,600円
代表取締役社長	岡本邦昭
従業員数	400名(平成22年10月現在)
営業品目	包装資材・包装機械の開発販売、包装受託加工、受託製造

### 本社・支店・営業所・工場所在地

本社	大阪市旭区高殿4丁目16番11号	TEL: 06(6954)7151
東京支店	東京都中央区八丁堀4丁目11番5号	TEL: 03(5566)4811
名古屋営業所	名古屋市北区田幡2丁目5-12	TEL: 052(915)3371
富山営業所	富山市布瀬町南2丁目10番14	TEL: 076(492)8708
流通センター	大阪市城東区今福西6丁目9番27号	TEL: 06(6932)6231
包装技術開発研究所	神戸市中央区港島南町5丁目2番7号	TEL: 078(306)6046
神戸工場	神戸市中央区港島南町5丁目2番7号	TEL: 078(306)6041
栃木工場	栃木県真岡市寺内599-4	TEL: 0285(80)1881
大宮工場	大阪市旭区高殿4丁目15番12号	TEL: 06(6954)7160
愛媛工場	愛媛県四国中央市川滝町下山2326番地の5	TEL: 0896(59)4326

## 事業概要

### 総合包装企業

カナエは総合包装企業として包装に関するあらゆる課題をトータルサポートする、独自のビジネスモデルを有しております。

#### 3つのチカラで、安心を包む

包装材料、包装機械、包装加工。私たちは、この3つが調和してはじめて「商品」が完成すると考えています。

包装材料メーカーとのネットワークや各種情報の分析・提供力に加えて、研究開発部門、受託包装加工の専用工場を保有しているのはそのためです。

また、カナエエンジニアリング、カナエテクノス、カナエシーエスパックとのグループの強みを生かした連携により、包装へのトータルなアプローチを実現しています。

#### 環境包装への取り組み

企業活動そのものが地球環境問題に直結している私たちにとって「環境包装」への積極的な取り組みは使命であると考えています。

カナエでは環境方針を策定し、2002年の関東地区（東京支店、栃木工場）を皮切りに、本社を含む全部門で環境マネジメントシステムを構築、ISO14001の認証を取得しました。

さらに「環境包装プロジェクト」を発足して、新たな環境包装製品の研究開発などを積極的に行っています。

## 事業概要

### 1. 包装材料 ～「包む」をコーディネート～

ニーズを多角的に分析し、最適なパッケージをご提案します。

豊富なケーススタディが身近にあること。包装加工、包装機械を自社で手がけるカナエの強みは、独自のパッケージ対応にも活かされています。

お客様のニーズを軸に、包装材料の設計から包装形態、安全衛生、さらには生産システム適性にいたるまで、包装の全プロセスを多角的に分析。

蓄積した情報とノウハウを活かして、最適なパッケージング提案をおこなっています。

また、国内外500社以上の取引先様とのネットワークにより、多彩な包装材料を安定供給。

オリジナルの新規包装材料・形態の企画提案や、各材料メーカーとの共同開発を通じて、市場にはないユニークなパッケージの創出にも力を注いでいます。



### 2. 包装機械 ～「包む」をバックアップ～

現場の声と「ものづくり」が直結

「使用する立場、視点」に立った提案が、カナエの包装機械事業の大きな特長です。

包装材料との適性や内容物の特性に加え、使用段階で生じやすい不具合や使い勝手を、包装加工事業での経験・ノウハウに基づいて徹底的に吟味。

機械と包装材料の専門スタッフを交え、加工・包装工程を主体とした製造工程に最適なシステムの企画、設計をおこなっています。

有力包装機メーカーの包装機械の販売とともに、独自に企画・設計した包装機製作にも取り組み、システム・エンジニアにおけるトータルサポートを実現しています。



### 3. 包装加工 ～「包む」をカタチに～

独自のノウハウ技術で商品価値を高める包装加工業務

お客様から委託を受け、包装加工をおこなうコントラクトパッケージング（受託包装）と、最終製品まで仕上げるコントラクトマニファクチャリング（受託製造）。

いずれにおいても、カナエの各種業態許可を得た技術力、品質管理力、生産能力が最大限に活用されています。

分野ごとに独立した包装加工工場を保有し、最新の設備と厳しい品質管理のもと、PTP包装、ストリップ包装、三方・四方シール包装、スティック包装、特殊包装など、多種多様な形態の包装加工に対応しています。



# 経営面における取り組み

## 企業理念・スローガン

カナエは企業としてのあり方を示す「企業理念」、「スローガン」を制定しています。

### 企業理念

顧客第一主義に徹する  
健康と豊かな生活を創造し、社会に貢献する  
情報と知恵を活かし、顧客満足を創造する  
社員の人生の充実を重んじ、希望と誇りと働き甲斐のある企業にする  
地球環境保全をベースとした企業活動を行う  
企業の社会的責任を果たしていく

### スローガン

お客様に喜びと感動を感じていただける会社になる

## コンプライアンスとリスク管理への取組の現状

カナエでは5 2期に経営基本方針に「コンプライアンス」を追加、5 3期には企業理念に「企業の社会的責任を果たす」を追加し、企業の姿勢を明確にしました。

コンプライアンスでは法令順守のみでなく、各部門で守るべきルールを決め、「決められたルールは必ず守る」という風土の醸成を行っています。

5 4期以降、リスク管理として、ハード面におきましては、関東地区の栃木工場に加え、関西地区の神戸工場の体制の整備が完了しております。また、ソフト面におきましては現在「HS(健康・安全/衛生)システム」の構築に取り組んでいます。5 6期の春に完成の予定です。又、「新型インフルエンザ対策」としての社内・家庭向けのマニュアルの作成、各種必要備品の備蓄への対応、また社員の安全対策として社員全員への安全靴及びヘルメットの配布も実施致しました。



新型インフルエンザ対策  
(健康チェック)

## トピックス [ 経営面における取り組み ]

### 大宮工場廃止

長年、当社の医薬品包装工場として使用して参りました大宮工場が神戸のポートアイランドへの工場集約に伴い閉鎖いたしました。長い間、PTP包装や坐薬の包装の専門工場としてお客様に利用していただきました。

### 理念実践プロジェクト

カナエの社員数も400名を超えるようになりました。今後カナエが存続し継続していくための施策のひとつに、社員に対し企業理念を浸透させ、ベクトルを合わせることが大切であります。その方法として、現在はもとより将来のカナエを担う管理職より部下に対し企業理念を浸透させることが効果的であるとの考えのもと、理念実践プロジェクトを実施しております。

### ビジョニング・プロジェクトの実施

将来の経営を担っていく部長のメンバーで、外部講師の指導のもと10年後の当社の新規事業を考えるプロジェクトを約1年間実施いたしました。そのプロジェクトを通じて、戦略の考え方や経営者としての心構えなど数多くのことを学ぶことができ、今後の事業運営に活かしていきます。

## 環境方針

カナエの環境に対する考え方を明示した「環境方針」を下記に記載します。

### 環境方針

#### < 環境理念 >

当社は、< 豊かな自然に恵まれた地球 >、その環境を永遠に保っていくことが我々人類の果たすべき使命であると自覚し、環境に配慮した製品造りを行い、良き社会の一員として地球環境の保全に努めます。

#### < 行動指針 >

1) 総合包装企業として包装資材、包装機械の開発販売並びに受託包装加工を事業としている当社は、地球の温暖化、廃棄物による地球の荒廃等の地球環境をとりまく諸問題を真摯に受け止め、当社の企業活動から生じるこうした環境汚染の発生を予防し、環境への影響を可能な限り減少させるための改善に努力します。

省エネルギーの推進

環境配慮製品の拡販と開発

廃棄物の削減とリサイクル化の推進

業務効率化等プラス側面への取り組み

グリーン購買、調達推進

上記事項の改善のため環境目的及び目標を設定し、その実現に向けた改善プログラムを策定、実施します。

そして定期的にその達成度を確認し、その見直しを図り、これにより環境保全のため継続的改善に努めます。

2) 当社は、事業活動に伴い適用されるあらゆる環境関連の法規制及び当社の同意した環境上のその他の要求事項を順守します。

3) 当社は、この環境方針を全従業員又は当社のために働く全ての人に周知徹底させるために教育啓発活動を実施します。

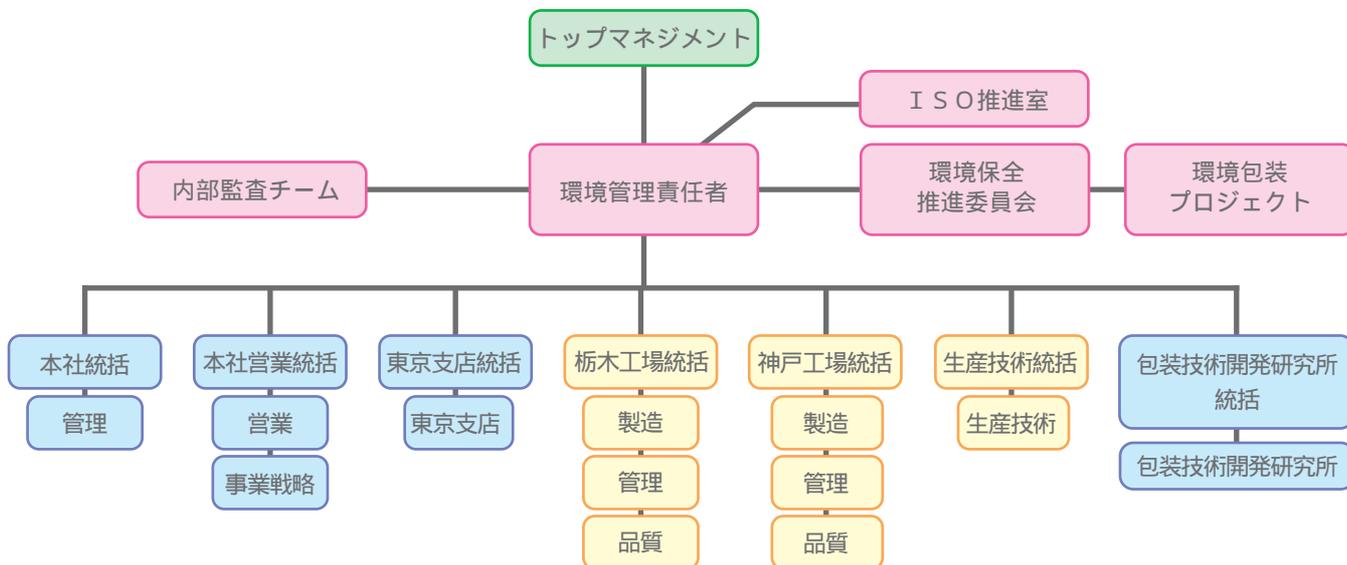
4) 当社は、一般の人からの要求に応じこの環境方針を提供します。

# 環境面における取り組み

## 環境マネジメント推進体制

### 環境保全推進組織

カナエは環境保全推進活動を実施する上でその推進母体となる「環境保全推進組織」を構築しています。



### I S O 1 4 0 0 1 認証取得状況

カナエがI S O 1 4 0 0 1 認証取得を目指して活動を開始したのは2 0 0 1 年5 月でした。

それ以降のI S O 1 4 0 0 1 の認証取得の経緯を次に紹介します。

年 月	経 緯
2 0 0 2 年 3 月	関東地区（東京支店、栃木工場）にて初めて認証取得
2 0 0 3 年 3 月	本社部門（関東地区を除く全部門）にて認証取得
2 0 0 4 年 3 月	関東地区と本社部門を統合し、株式会社カナエのE M S を構築
2 0 0 6 年 3 月	初めての更新審査を受審し、認証継続が承認される。
2 0 0 9 年 2 月	2 回目の更新審査受審し、認証継続が承認される。

# 環境面における取り組み

## 5 5 期の活動内容

### 工場、オフィスの環境保全活動

カナエの工場、オフィスは5 5 期において下記の環境保全活動を実施しました。

#### 工場の環境保全活動

省エネの推進	1. 温室効果ガスの排出量削減 2. 使用電力の削減 3. 省エネ設備の導入推進
廃棄物排出量の削減と リサイクルの推進	1. 環境汚染物質管理 2. 廃棄物の削減
グリーン購入の推進	
プラス側面への取組み	1. 機械稼働効率の向上 2. 資材収率の向上 3. 作業の合理化
法規制その他の要求事項の順守	1. 適用される法規制の順守

#### オフィスの環境保全活動

省エネの推進	1. 温室効果ガスの排出量削減 2. 使用電力の削減
廃棄物排出量の削減と リサイクルの推進	1. 環境汚染物質管理 2. 廃棄物の削減 ・不良在庫金額の削減 ・分別収集の徹底 ・コピー用紙使用量の削減 ・コンピューター用紙使用量の削減
環境配慮製品の拡販と開発	1. 環境負荷低減商品の拡販 2. 環境負荷低減商品の開発
グリーン購入の推進	
環境教育啓発活動の推進	1. 社内環境教育の推進 2. 仕入先、委託先の環境保全活動推進のための教育啓発 3. 運送委託車、仕入先運送車への環境負荷低減要請
プラス側面への取組み	1. 委託先の資材収率向上 2. 環境会計導入への取組み 3. 配送便の効率運搬への取組み 4. 5 S による廃棄物削減啓蒙活動
法規制その他の要求事項の順守	1. 適用される法規制及び利害関係者からのその他の要求事項の順守

### 部門の活動

#### 栃木工場

- ・栃木工場では「エコジャケット<sup>\*</sup>」の設備導入によりガス使用量5%程度の削減が実現できました。又、太陽光発電、高効率蛍光灯の新規導入の検討に入りました。

<sup>\*</sup>「エコジャケット」：ボイラー配管の放熱遮断用カバー

#### 神戸工場

- ・神戸工場では現場従業員からの提案活動により事務所内蛍光灯の省エネ設備導入検討を開始しました。

# 環境面における取り組み

## 5 5 期の活動内容

### トピックス

#### 温室効果ガス排出量の削減

特に省エネ法は今期エネルギー使用量の状況報告書の提出義務年度であり、カナエは第2特定事業者として指定される事になり、5 6期よりエネルギー管理を推進することになります。

#### 環境負荷低減商品の拡販を活発化

昨年より取り組み開始しましたお得意先様に向けた環境負荷低減商品の提案と拡販が活発になり金額において5 4期比実績で約4倍程度向上いたしました。



#### 環境会計への取り組み

前期より取り組みを開始しました環境会計の実施部門拡大の目的で神戸工場への勉強会を実施しました。又、5 5期は栃木工場で活動を開始し、データ収集及び廃棄物管理では選択種類を細分化しました。

#### 業務に則したプラス環境側面への取組

カナエでは環境マネジメントシステムを継続して改善してゆくためには業務に則したプラス環境側面への取り組みが不可欠と考えています。

5 4期は5部門で8件のプラス側面への取り組みを実施し、この5 5期は1 4部門1 9件のプラス側面への取り組みを実施致しました。

工程単位で設備導入を行い効率化、合理化に繋がる改善を実施し、人員削減に効果をあげました。継続的に改善が可能な活動であるためムダ・ムリの排除を継続してゆきたいと考えています。

5 6期は新たに「マテリアルフロー会計」の手法を取り入れ、更なるロス改善の一助に繋げていきたいと考えています。

#### カーボンフットプリントへの取り組み

CO<sub>2</sub>排出量算定のための知識修得を目的に「カーボンフットプリント日本フォーラム」に入会し、情報収集のための総会、セミナーへ積極的に参加し社内への啓蒙を行いました。

# 環境面における取り組み

## 5 5 期の実績

### 活動経過報告

#### ・定期審査

5 5 期は定期審査 1 回目の年で審査を受審しました。

その結果、軽微な不適合事項は無く、「改善の機会」を 1 0 件指摘されましたが、当社のEMSは引き続き、ISO14001規格に適合していると判定され、認証の継続が認められました。

#### ・環境保全推進委員会の開催

推進委員会の構成メンバーは環境管理責任者、統括責任者（7名）、ISO推進室室長、ISO推進室事務局（2名）の計11名です。

5 5 期は 1 1、2、4、9 月の計 4 回開催しました。

主な議案は下記の通りです。

開催月	主議案
2009年11月	<ul style="list-style-type: none"><li>・環境管理組織変更についての打合せ</li><li>・5 4 期活動実績報告</li><li>・5 5 期の目的・目標設定について</li><li>・年末ISO表彰対象事項と表彰基準・金額について</li></ul>
2010年2月	<ul style="list-style-type: none"><li>・全社本目的目標の承認</li><li>・定期審査日程の報告</li><li>・年末ISO表彰対象事項と表彰基準・金額について</li><li>・2009年12月実施の内部監査についての報告</li><li>・法規制定期評価実施のお願い</li></ul>
2010年4月	<ul style="list-style-type: none"><li>・外部審査の「改善の機会」フォロー状況報告</li><li>・ISO組織について</li><li>・年末ISO表彰対象事項と表彰基準・金額について</li><li>・6月内部監査実施スケジュールの件</li><li>・省エネ法対応について</li></ul>
2010年9月	<ul style="list-style-type: none"><li>・トップマネジメントレビュー結果の報告</li><li>・5 6 期目的目標の承認</li><li>・年末ISO表彰対象事項と表彰基準・金額について</li><li>・5 6 期組織改訂について現状案報告</li><li>・主要活動事項の実績報告</li></ul>

#### ・部門長会議の開催

5 5 期も 5 4 期に続き、内部コミュニケーションを充実させるため各部門（本社、東京支店、栃木工場、神戸工場）において月1回のペースで開催しました。

毎回、部門長、副部門長より実績の報告があり、特に工場部門は検討課題も多く活発な意見交換の場としてコミュニケーションも取れた有意義な話し合いができました。

#### ・部門会議の開催

部門長と部員のコミュニケーションを図る場となる部門会議も各部門、月1回のペースで開催しました。

依然としてコミュニケーションがスムーズに行われている部門と不十分な部門があり、来期以降も課題を残すこととなりました。

#### ・教育推進

5 5 期は環境勉強会として「環境汚染の現状とカナエの役割について」実施し、全社員教育啓蒙を行いました。

# 環境面における取り組み

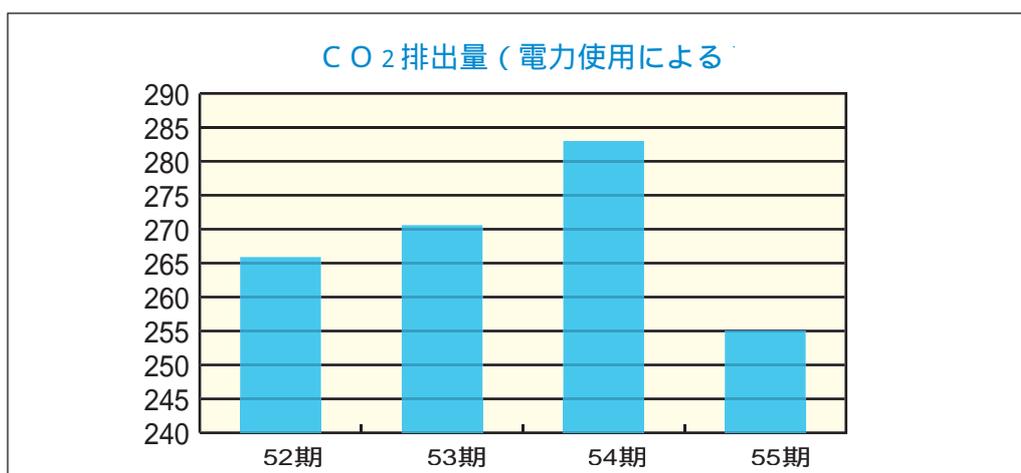
## 5 5 期の実績

### 主な活動の実績

#### - 1 . 電力使用量（工場）

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
5 4 期比 3 %削減	265.9	270.6	283	255	
				-10%	

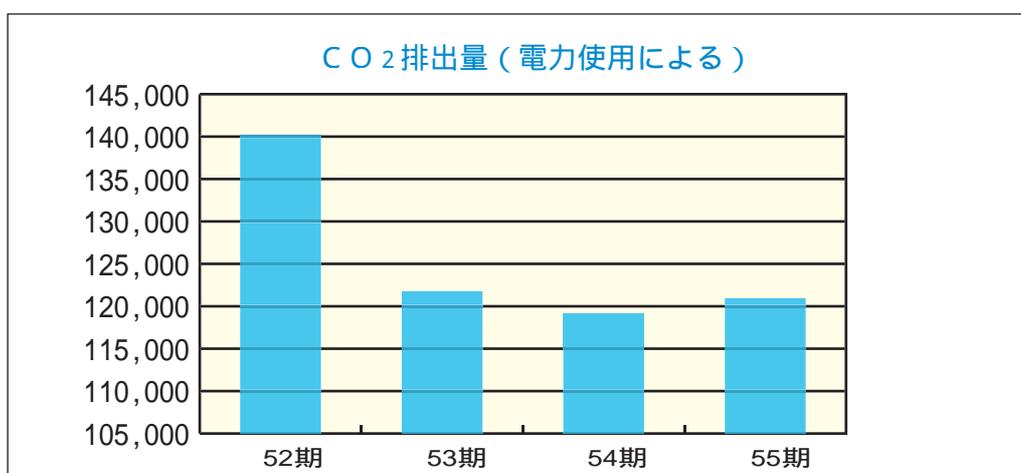
\* 単位：k g ( C O 2 ) / 100 万円 ( 生産額 100 万円 当りの使用電力より発生する C O 2 排出量 )



#### - 2 . 電力使用量（オフィス）

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
5 4 期比 3 %削減	140,239	121,770	119,095	120,951	×
				1% 増加	

\* 単位：k g ( C O 2 )



# 環境面における取り組み

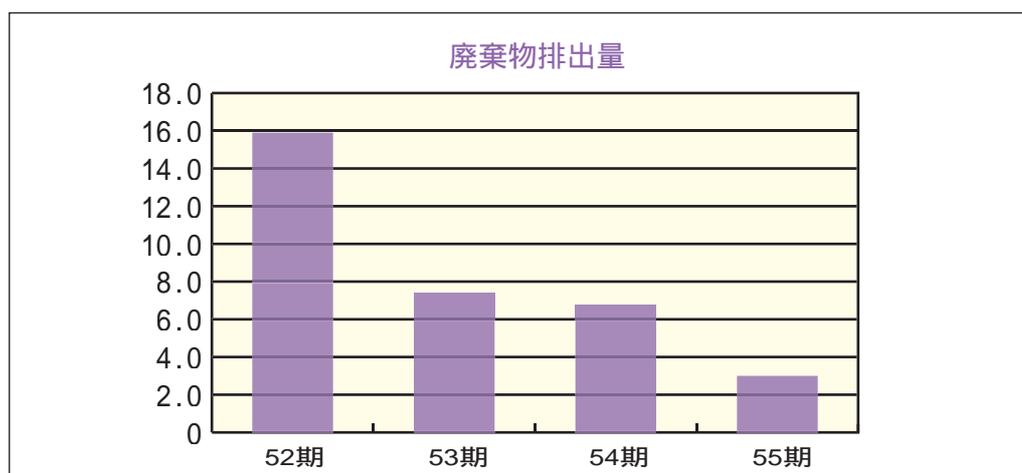
## 5 5 期の実績

### 主な活動の実績

#### ・ 廃棄物排出量 (工場)

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
5 4 期比 2 %削減	15.9	7.4	6.8	3.0	
				-56%	

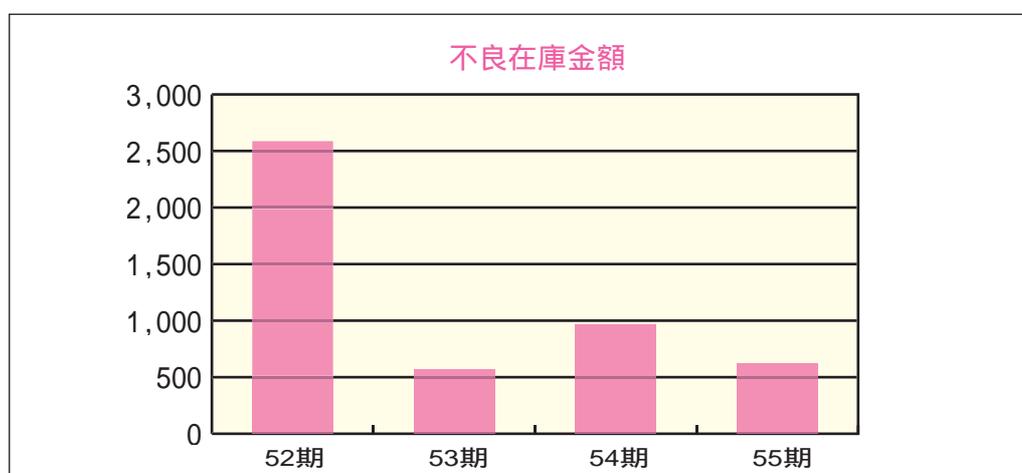
\* 単位：k g /100万円 (生産額100万円当りの廃棄物排出量)



#### ・ 不良在庫金額 (オフィス)

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
5 4 期比 2 %削減	2,587	568	966	625	
				-35%	

\* 単位：万円



# 環境面における取り組み

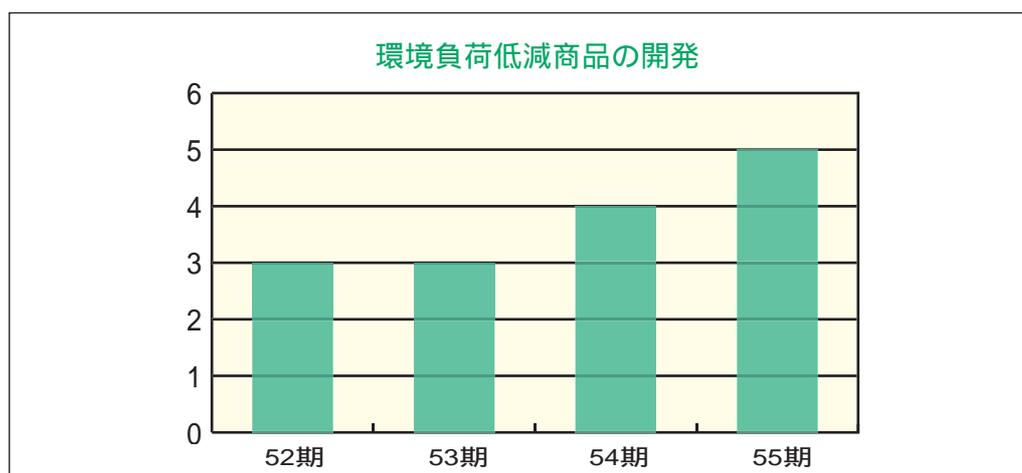
## 5 5 期の実績

### 主な活動の実績

#### ・環境負荷低減商品開発（オフィス）

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
年間5件以上の 開発	3	3	4	5	
		達成率60%	達成率80%	達成率100%	

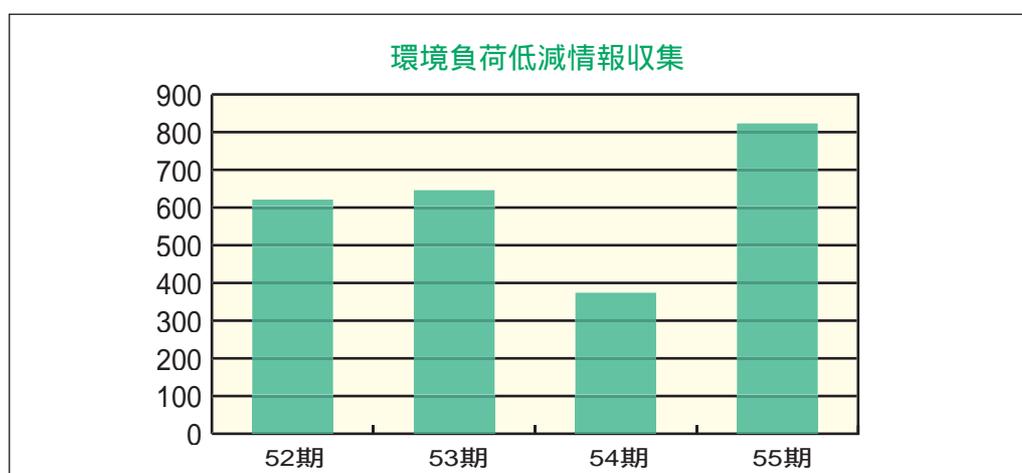
\* 単位：件



#### ・環境負荷低減情報収集（オフィス）

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
年間360件以上の 情報収集	621	646	374	823	
		達成率179%	達成率104%	達成率229%	

\* 単位：件



# 環境面における取り組み

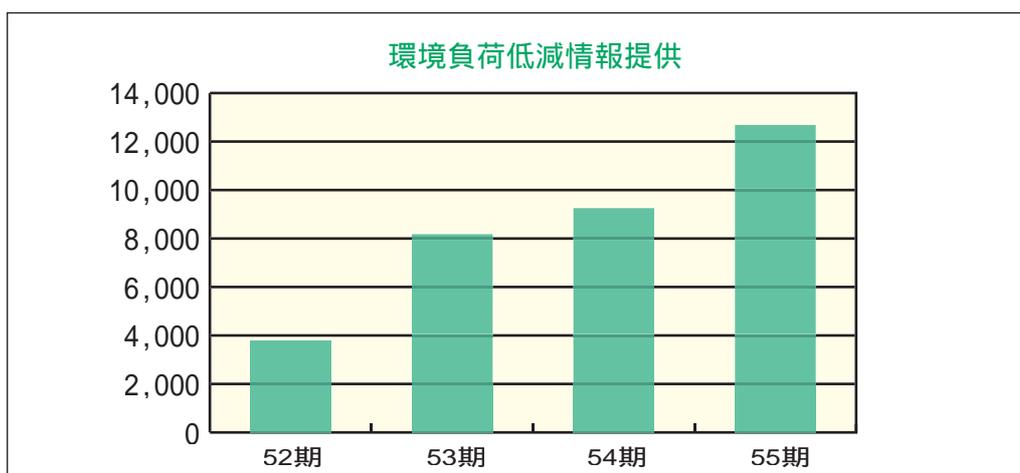
## 5 5 期の実績

### 主な活動の実績

・ 環境負荷低減情報の提供（オフィス）

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
年間5,000件以上の情報提供	3,774	8,178	9,254	12,683	
		達成率164%	達成率185%	達成率254%	

\* 単位：件



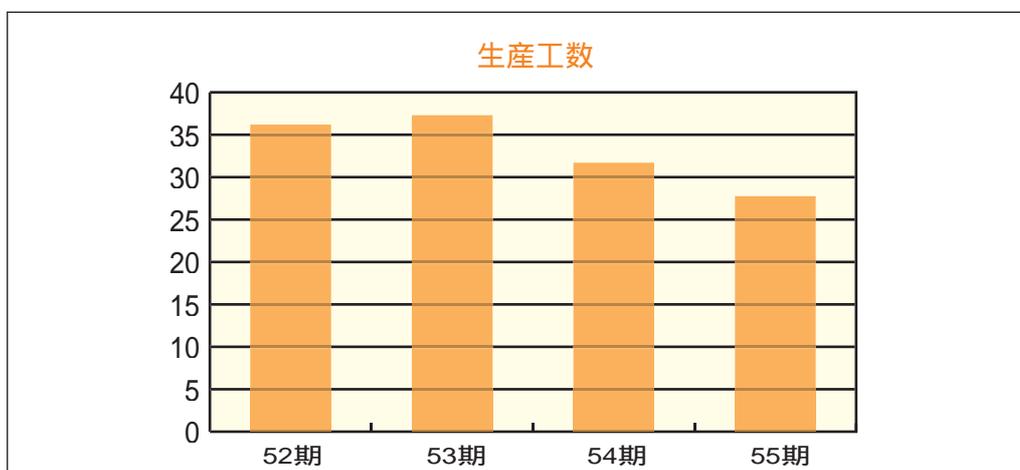
・ 包装機械稼働効率の向上

(1) 生産工数の向上（栃木工場）

・ 1号機

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
30.2時間 / 1,000個以下	36.20	37.30	31.70	27.76	
				達成率109%	

\* 単位：時間 / 1,000個



# 環境面における取り組み

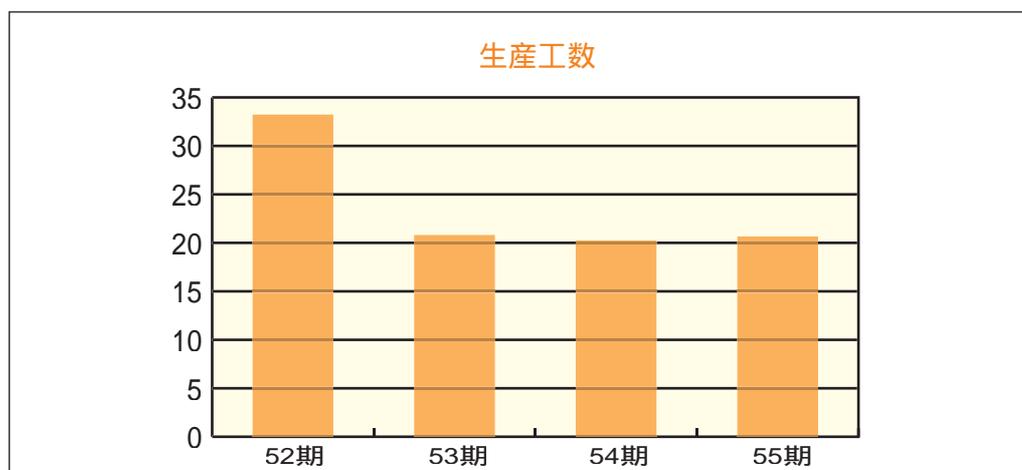
## 5 5 期の実績

### 主な活動の実績

- ・包装機械稼働効率の向上
- ( 1 ) 生産工数の向上 ( 栃木工場 )
- ・ 2号機

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
18.3 時間 / 1,000 個以下	33.23	20.81	20.25	20.66	×
				増加率11%	

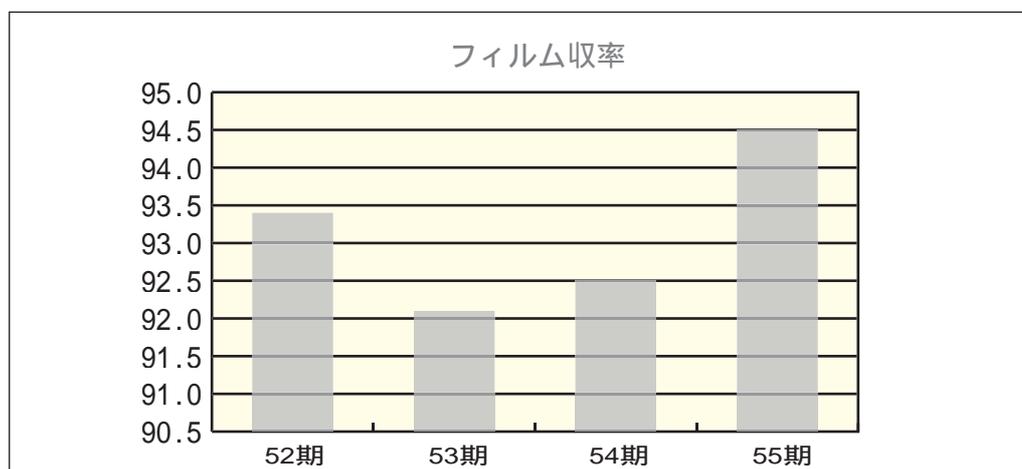
\* 単位：時間 / 1,000個



- ・ 資材収率の向上
- ( 1 ) 1号機用フィルム ( 栃木工場 )

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
93%以上	93.4	92.1	92.5	94.5	達成率102%

\* 単位：%



# 環境面における取り組み

## 5 5 期の実績

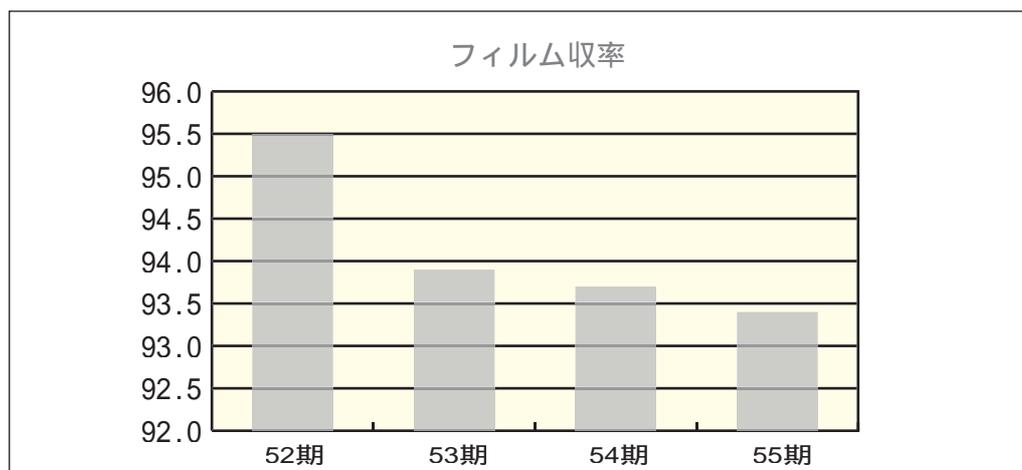
### 主な活動の実績

・ 資材収率の向上

( 2 ) 2号機用フィルム ( 栃木工場 )

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
9 3 %以上	95.5	93.9	93.7	93.4	
		達成率101%	達成率100%	達成率100%	

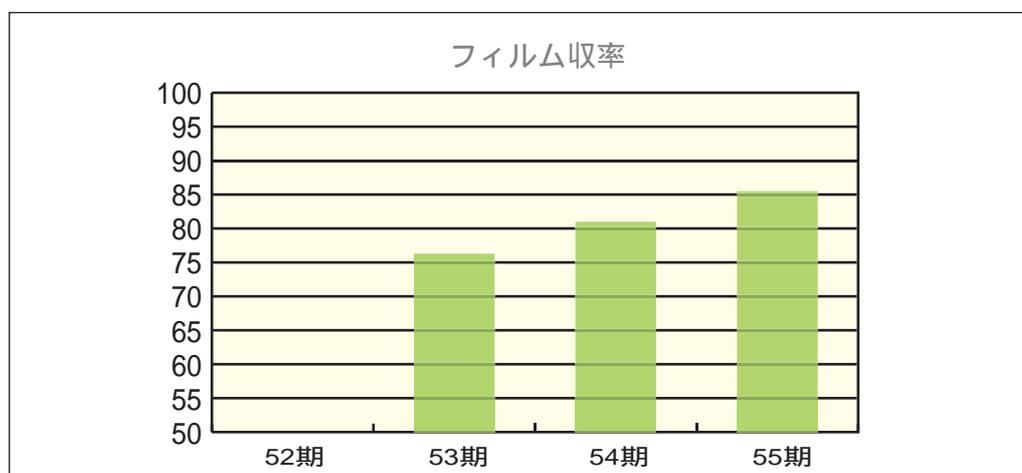
\* 単位 : %



・ グリーン購入の推進 ( 工場、オフィス )

5 5 期目標	5 2 期	5 3 期	5 4 期	5 5 期	目標達成
グリーン購入品目 8 0 %以上		76.3	81.0	85.5	
		達成率117%	達成率101%	達成率107%	

\* 単位 : %



## 5 5 期の実績

### 法令順守

法令の順守は社会に支えられてこそ存続可能な企業にとって最低限の責務といえます。  
当社に適用される法令はもちろん、関連する法令の順守も常に心がけ、5 5 期も活動しました。

カナエに適用される環境関連法令は以下の通りです。

廃棄物関連：「廃棄物処理法」

リサイクル関連：「容器包装リサイクル法」、「家電リサイクル法」、「建築資材リサイクル法」

騒音、振動関連：「騒音規制法」、「振動規制法」

水質関連：「下水道法」、「水質汚濁防止法」、「浄化槽法」

その他「省エネ法」、「消防法」、「工場立地法」、「フロン回収破壊法」

さらに関連の条例も順守対象となります。

環境関連の法規制は世界的な環境保全推進の中で、頻繁に改正が実施されるため改正情報を早急に把握することが必要です。

カナエでは年 4 回、関連法規制改正の最新情報を調査し、順法の定期評価を実施しました。

5 5 期は定期評価の結果、適用される法規制全てにおいて規制順守を確認しました。

# 社会面における取り組み

## お得意先とのかかわり

カナエはお得意先との意思疎通を図るため、種々の活動を行っています。  
ここでは5 5期、特に積極的に取り組んだ活動についてご紹介したいと思います。

### 1. CS（顧客満足）活動

カナエは企業理念・経営基本方針の基軸にある「顧客満足経営・顧客第一主義」の実現イメージをより具体的な表現にしたものをスローガンに掲げ、全社一丸となり、顧客満足を追求しています。

スローガン【お客様に喜びと感動を感じていただける会社になる】

具体的な取り組み内容の紹介

#### お客様の「声」の収集

5 5期、当社では、これまで継続的に実施しておりました「郵送でのお客様アンケート」に加え、「お客様ヒアリング」を実施いたしました。

「お客様ヒアリング」とはその名の通り、日頃、お客様が当社に対して「どのような不満をもっておられるのか」、逆に「どのような点を評価いただいているのか」を当社CS担当者がお客様を訪問させていただき、直接お話をうかがいました。

定量的な郵送アンケートでは、知ることが難しいお客様の生の「声」を収集することができました。

#### お客様の「喜びの声」を全社共有

定期的なアンケートだけでなく、日常業務においても、お客様から頂戴いたしました「喜びの声」をその都度『JOYカード』として全社共有しています。

普段お客様と接する機会の少ない社内のスタッフも、この『JOYカード』を通してお客様からの「喜びの声」を共有化することができ、全社員が「お客様のために」との思いを高め、CS意識の向上に役立てています。

#### CS活動の全社的な展開

上記を通して得られたお客様の「声」から、以下の3項目を「全社CS目標」として掲げて取り組んで参ります。

#### 1. お待たせしない対応 2. プロの仕事 3. CS人材の育成

1. 『お待たせしない対応』とは、お客様での「待ち時間」「手戻り」を削減し、お客様の業務効率化に貢献することです。

2. 『プロの仕事』とは、「包装に関わるプロとしての価値提供」です。

3. 『CS人材の育成』とは、上記2つの目標を達成するためのCSマインドを持った人材の育成です。全社員が「顧客第一主義」の実践者となることを目標とします。

カナエは顧客満足経営を通じて次の3項目を実践しています。

#### 顧客に満足される品質（商品、受託商品、設備、サービス、社員の資質）向上を図る。

お客さまより支持をいただき、選んでいただける質の高い商品、質の高いサービスなどはどのようなものかを明確にし、その実現を図ってゆきます。

#### 顧客第一主義という考え方を組織の最前線まで浸透させる。

質の高い商品、サービスに対し各部門での具体的検討、作業を通じて顧客第一主義の考え方をそれぞれの課員全員が理解し、その視点で常に自分の業務を見直し、遂行できる企業風土を培ってゆきます。

#### 顧客満足活動を通じて社員の力を結集させ、活力ある集団をつくり、縮小均衡からの脱皮を図り、永続的に発展し続ける基盤をつくる。(ES)

顧客満足経営の強化というベクトルの一本化により働き甲斐のある社風を構築するとともに活力ある戦う集団をつくり、飛躍できるカナエをつくり、更なる顧客満足を追求してゆきます。

# 社会面における取り組み

## お得意先とのかかわり

### 2. 情報の提供

5 5 期も前期に引き続き、お客様に対する情報提供を積極的に実施しました。

ひとつは環境関連の情報を掲載した「e情報」、もうひとつは包装関連の情報をまとめた「P情報」です。

5 5 期はe情報の配布件数がトータルで5,589件、P情報は5,249件の実績になりました。

お客様への情報提供、特に包装に関する情報提供は包装を生業とするカナエとしては社会的責任であると考えております。

今後とも、有益な情報発信をお客様をはじめとする利害関係者に実施してゆきたいと考えます。

#### お客さまのご意見・ご要望をお聞きする機会

- \* 営業員による企画提案活動
- \* お客さまの査察への積極的な対応
- \* HP・EX NET（お客さま専用HP）などによる問い合わせ対応
- \* 包装技術開発研究所による共同開発など



# 社会面における取り組み

## 従業員とのかかわり

55期は前期に引き続き従業員に対して総務部門を中心に安全衛生への配慮、社内報によるコミュニケーションの実施及び従業員のスキルアップのための支援を実施しました。

### 1. 安全衛生

安全衛生への取り組みは本社、栃木工場及び神戸工場の3事業所にて、それぞれ安全衛生委員会を設置して取り組んできました。

その主な取り組みは

- 毎月の活動計画に基づく月次巡視の徹底
- 作業環境測定の実施（騒音、照度）
- ヒヤリ・ハットの推進
- 継続的な健康管理（インフルエンザ）対策

でした。

その他の活動として例年実施している消防訓練、産業医の講演、安全運転講習会、応急手当講習会など社員の安全衛生意識向上を啓蒙するための活動も行いました。

また今年度は10月を「健康増進月間」として、セルフメタボチェック、禁煙の啓蒙、健康をテーマとした懸賞論文の募集を実施しました。「健康増進月間」は内容を少し変更し56期も実施予定です。

昨年大流行した新型インフルエンザについては、流行が終息した後も施設入場時の手洗い・うがいの啓蒙を引き続き実施し、毎日の健康状態を健康チェックシートに記入することにより継続的な健康管理に取り組んでいます。

また、栃木工場でのEHSの立上げを進め、今後全社展開できるよう準備を行っています。

54期より始めた三事業所の合同安全衛生委員会を55期も開催し、各事業所の取組を発表しそれぞれの事業所の事情について理解を深めました。

### 2. 社内報の定期刊行

55期は4回/年の定期刊行し、従業員及びその家族の方々とのコミュニケーションを図りました。環境に関しても「身近な環境問題」をテーマとして取上げ、啓蒙活動を実施しました。

55期に掲載した内容は次のとおりです。

活動期間：2009年11月～2010年10月

発行月	掲載内容
2010年1月	「知っていますか？COP15」 2009年12月にデンマークで開催された気候変動に関する国際会議「COP15」について記載しました。
2010年5月	「花粉症は環境問題？」 花粉症の原因の1つに環境破壊が考えられることについて記載しました。
2010年7月	「やってみようエコドライブ」 安全運転とエコドライブの関係について記載しました。
2010年9月	「9月は『オゾン層保護対策推進月間』です」 「オゾン層保護対策推進月間」にちなみ、オゾン層破壊について再度記載しました。

身近なテーマを選定し、だれにも理解できるよう平易な表現をしました。

このため各従業員の環境に対する知識も多いに向上したと思います。

今後とも社内報をツールとした従業員とのコミュニケーションを図ってゆきたいと思います。

# 社会面における取り組み

## その他利害関係者とのかかわり

カナエは、環境保全の重要性を利害関係者に知ってもらうために教育・啓蒙等の活動を継続して積極的に行っています。

### 2010年インターフェックスジャパンへの出展

昨年の2009年に引き続き、2010年6月30日から7月2日まで、東京ビックサイトにて開催されましたインターフェックスジャパンに出展致しました。

環境負荷低減商品を展示し、来場されたお客様に地球環境保全の重要性をPRしました。



展示ブース（イメージ）



環境負荷低減商品の展示

### お取引先、製造委託先への環境保全活動実施の啓蒙

55期も54期に引き続き、お取引先、製造委託先に対しての環境保全活動推進の啓蒙を実施しました。

東京支店では今年10社のお取引先様にご参集いただき、本社では今年9社のお取引先様に訪問し、環境保全活動の重要性を啓蒙し、環境認証取得を促す活動を実施しました。

品質保証部門では54期に引き続き、お取引先、製造委託先の製品の品質レベルアップのための教育啓蒙活動を実施し、特にクレームの多い商材に特化し品質向上に努めました。

製品品質の向上は不良品の発生を防止し、廃棄物排出量の削減に寄与します。

そのため、この活動を来期以降も継続的に実施してゆきたいと考えています。

### お取引先運送車、配送委託先運送車への環境負荷低減の協力要請

生産管理、流通センターでは54期に引き続き、構内に入出するお取引先、配送委託先の運送車に環境負荷低減への協力要請を行いました。

活動の内容としては「アイドリングストップ」の協力要請、「エコカー」導入を継続実施しました。

## 今後の活動について

我が国のCO<sub>2</sub>排出量25%削減対策では近い将来、排出権取引や環境税の施行等、企業に対する負担は今後益々増え、各企業がそれぞれ目標を以って削減努力を続けるのが急務とされております。

カナエは今期が中期3ヶ年計画の最終年度でしたが、この3年間は特に大きな節目の期間となりました。

工場部門では永年活動をしてきた高倉・大宮両工場を閉鎖し、新設された神戸工場への統合により電力削減を実現し、空調関係では重油から天然ガスへ転換、新規設備導入により温室効果ガスの削減と効率化による人員削減を実施しました。

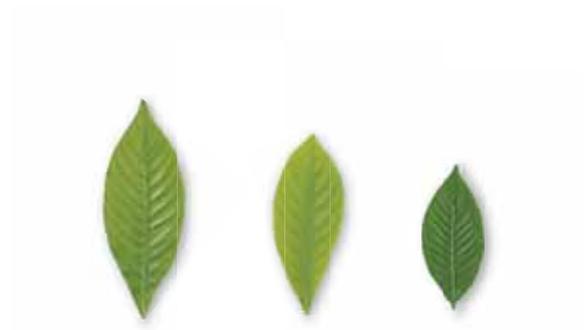
又、オフィス部門ではクールビズ、エコカー導入、社用車の使用削減、リサイクル品の分別回収による産業廃棄物の削減なども実施してまいりました。

来期からは新中期3ヶ年計画の初年度にも当たり、全社員への環境勉強会の開催等社員ひとり一人に環境対応活動を浸透させる意識付けと、更なる改善に向け10年先を見た環境活動構想についても啓蒙を行って参ります。

2010年より施行されました省エネ法ではカナエも第2特定事業者指定され、中長期に渡るエネルギー削減が必要となっています。これまで以上に全社一丸となって削減に努めなければなりません。カナエにおいては自然エネルギーの使用や省エネ機器の導入などの継続検討と社会貢献活動やマテリアルリサイクル、ゼロエミッションなどへの取り組みも行い、56期からは新たなカナエの企業理念である「地球環境にやさしい企業活動を行う」を基軸とし、より外向きに積極的且つ広範囲な取り組みを行い、今後も更なる削減に向けて環境負荷低減活動を推進してまいります。

その活動の成果は今後とも引き続き、環境報告書にて広く、外部に公開させていただきたいと考えています。





## Life Care & Produce