



UPM TIMBER
お客様ニュースレター
2016年秋

The Biofore Company UPM

” DEAR CUSTOMER,

GROWN TO SUSTAIN

2016年もUPM Timberにとって成長の年でした。業務の効率性と顧客指向がさらに高まったことで、弊社はさまざまな市場のお客様のニーズに適した対応ができるようになりました。また、工場在庫することにより弊社の納品量は生産量を上回り、以前から評価を受けている製品品質がさらに改善されたことで、弊社の製品への信頼性は非常に高まっています。全般的に見て、UPM Timberセールス部門とサプライチェーンでは、弊社の商業戦略を忠実に実行することができました。一部のセールスエリアでは設定した目標以上の結果を残す事もできました。今年の実績は満足できるものであると、自信を持って言えることを嬉しく思います。しかし、これからも改善を続けていくには、開発作業や新しいアイデアが必要であることに変わりはありません。



「UPM TIMBER」
で検索して下さい。
「いいね!」をお願いします。

お客様に申し上げたいのは、原材料の調達から最終製品の納品に至るまで、弊社の業務はすべて、お客様のニーズに基づいているということです。UPMの目的を要約するために、弊社は、UPMTimberのお客様に向けた新しい誓約、Grown to Sustainというスローガンを掲げました。

GROWN TO SUSTAINという言葉でお客様に伝えたいのは次のことです。

UPM Timberの誓約である「持続のための成長」とは、長期的な提携によって、弊社とお客様双方のビジネスを継続的に発展させるということです。またこの言葉には、弊社の責任ある取り組みと価値という意味も含まれ



ています。

お客様の成功が弊社の成功へ繋がると考えております。弊社はこれを、持続可能な生産体系で安定した品質の製品と、より良いサービスによって実現します。弊社の目標は、お客様にとって将来的に最も信頼できるパートナーとなり得るよう最善を尽くし、お客様が必要となきに必要な製品を供給することです。

それによって、お客様に付加価値を提供し、柔軟性と安心をお届けする事によってお客様と成功を共有できればと思います。弊社は常にお客様にとって最善の選択肢になることを望んでいます。UPM Timberのお客様に向けた新しい誓約およびコアメッセージの詳細は、お客様ニュースレターの2ページ目に掲載されています。

お客様に向けたこの新しい誓約をご紹介しますと共に、UPM Timberを代表して、今年関わった皆様に感謝を申し上げます。また、2017年がTimberビジネスにとって良い年になることをお祈り申し上げます。

Mikko Hyvärinen
セールスサプライチェーンディレクター

提携を深めるための日本 カスタマーデー

日本市場は、非常に重要な戦略市場であり、UPM Timberにとって最大の輸出市場でもあります。弊社は、住宅の構造材に使用するレッドウッドとホワイットウッドの両方を日本に供給しています。先日は、UPM Timberの日本オフィスオープン15周年を記念して、日本市場の戦略顧客に向けたカスタマーデーを開催しました。

11月の初旬に、顧客企業19社の代表を、東京のヒルトンホテルにご招待しました。当日は、プレゼンテーションを行い、夜には、東京湾でディナークルーズを行いました。クルーズ中、お客様はフィンランドに関す

る楽しいクイズに参加し我々の国について数多くのことを知っていただきました。

カスタマーデーにご参加いただいた方々は、UPM Timberビジネスおよび販売戦略、日本市場の重要性、安定した品質の製材供給の重要性、弊社が継続的な改善を実現する方法に関する考えをご理解いただけたかと思います。

その日最も盛り上がったのは、質疑応答でのお客様とのディスカッションでした。イベントはお陰様で成功を収めました。当日参加され盛り上げていただいたすべてのお客様に感謝を申し上げます。



私達がお客様にお約束すること、それは？

UPM Timber

私達はお客様に
価値を創造します

私達の木材は
責任を持って
生産されます



私達は作り続けます
安定した品質を



私達はお届けします
心のやすらぎを



私達社員が
それを実現します

私達はお客様へ
世界で最も信頼される木材を生産します

私達の木材は成
長します
持続的に
管理された
森林で



私達の木材は
フィンランドの森
から作られます



私達の木材は
森林認証
を得た
高品質な製品です



GROWN TO SUSTAIN

私達はお届けします
お約束した商品をお約束した時間に



私達は細やかなサー
ビスを提供します
世界中全てのマーケットで

私達はお客様と
長期的なパートナーシップを築きます

私達はお客様の
事業を後押しします



お客様の
求められる
確かな商品をお届けします



お客様に
信用と柔軟性で
お役に立ちます

なぜなら、
私達は
お客様の
No.1
を目指して
いるからです





2017年販売目標をインターナショナル セールスミーティングで決定

今年もUPM Timberのインターナショナル セールスミーティングが11月末にハメーンリンナのヴァナヤンリンナで開催されました。最も注目が集まったのは、セールスサプライチェーンディレクターの**Mikko Hyvärinen**がUPM Timberのお客様に向けた新しい誓約を発表した時でし

た。2017年の売上目標を設定することも会議のハイライトの1つでした。

1年に1回開催されるこのセールスミーティングの目的は、当期の業績と課題、来期の販売計画、価格戦略、顧客管理について話し合うことです。セールス担当者にとってその年の最も重要なイベントであり、お

客様へのサービスを多面的に改善するために、さまざまな販売オフィスのベストプラクティスを共有し合います。毎年、UPM Timberの経営チーム、フィンランドと海外の販売スタッフ、代理店、製材工場取締役、販売サポート担当者などが出席します。



「私は国際的な舞台での仕事、安全と公平が保証された職場を求めてきました。今の職場はまさにそれです。的確なアドバイスをくれる上司や職場のオープンな雰囲気、改善案や新たなアイデアが生まれることに繋がっています。

JUHA SANTAHOLMA

UPM TIMBER セールスチーム
日本エリアマネージャー

自然を愛するJuha Santaholmaは、1999年に研修生としてUPMでキャリアを開始しました。大学卒業後、Juhaは長い間プロジェクトエンジニアとしてさまざまな役職で働き、2007年にアルホルマ製材工場のプロダクションプランナーに任命されました。その役職を9年間務めたあと、この度エリアマネージャーに任命されました。

JuhaはUPMが最適な職場だと感じています。「私は国際的な舞台での仕事、安全と公平が保証された職場を求めてきました。今の職場はまさにそれです。的確なアドバイスをくれる上司や職場のオープンな雰囲気が、改善案や新たなアイデアが生

まれることに繋がっています。これからもそれは変わらないと思います」と、Juhaは述べています。

Juhaは、現在、エリアマネージャーとして日本市場を担当していますが、来年の始めからは、デンマーク、スウェーデン、ノルウェー市場も担当する予定です。「私は、お客様・セールスオフィス、そして生産業務との間、この価値ある連携をさらに強化するため更なる努力してまいります。また、新しく担当する市場で得られるチャンスにもとても興味があるので非常に楽しみです」と、Juhaは興奮した様子で語りました。

コルケアコスキ製材工場はパインの丸太を良質な パイン製品に製材して世界に提供

UPMのコルケアコスキ製材工場は、フィンランド中央部のユーパヨキ町にある国内で最新鋭の製材工場であり、年間33万 m³の良質なパイン製品を生産して世界中に供給しています。この工場では、責任を持って管理されている周辺の森から良質の丸太を調達しています。この丸太こそが良質の製品を生産する秘訣です。この工場が製材調達を地元で行うことができるのは、この土地のおかげです。「この地域で採れる原料調達は、平均的に非常に強く

高品質です」とUPMのフォレストエリアディレクターの**Matti Toivakainen**は述べます。

高品質の製材を確保するために、生産チェーン全体で品質管理を行っています。「製材過程では、製品の寸法の精度を自動測定装置で継続的に監視しています。品質管理者が品質の等級と、分類カメラによる分類作業を監視します。分類作業を行うすべての職員は、担当場所で品質を監視し、何かあれば即座に管理者に報告します。これにより、お客様

は最高のパインの丸太で作られた最高の製品を受け取ることができます」と、コルケアコスキ製材工場長の**Sami Kotivuori**は述べます。「また、毎週グレーディング会議を行い、最終製品パッケージを開いてカメラによる分類の結果を確認しています。もし誤りが見つかり、製品が条件を満たしていない場合は、必要に応じてその分をグレーディングし直します。その製品がお客様に提供されることはありません」とSamiは述べます。

コルケアコスキ製材工場は、その

製品の4分の3を輸出しています。最大の単一市場は英国です。英国の建具産業では製材を窓枠や扉、戸枠、内装パネルなどに加工しています。他の地域でも、ユーパヨキ産の製材品は建築現場で使用されています。モロッコでは国産の扉や窓枠を作るのに使用されていますし、フィンランドではログハウスを作る人の多くが固定客となっています。

「英国では、木材の原産地証明や持続的管理の責任に関して長年議論されてきました。特にエンドユ

ーザーの間で最も知られている認定はFSC®ですが、PEFC™認定の木材が、今後も供給量において大きな割合を占めるでしょう」と、Sami Kotivuoriは製材工場のお客様とのやり取りについて説明します。「弊社のお客様は、責任ある業務を重要視しています。FSC®とPEFC™は、森林での伐採からサプライチェーンのあらゆる段階に至るまでの業務が適切であることを保証してくれます」



ヨーロッパ全体における 木材産業のプロ意識

お客様紹介 Protac社とPuidukoda社

ヨーロッパはUPM Timberにとって大きく、歴史的にも非常に重要な市場です。弊社にとって最も重要なお客様の1つであるProtac社は、ヨーロッパ全体に事業を展開し、同地域の専門知識を持ち、家具、インテリアやエクステリア用の製材製品の製造を専門とするフランスの会社です。また、その子会社であるPuidukoda社はエストニアで急成長中の木材工場です。ヨーロッパ全体で事業展開するこのユニークなお客様からは、ヨーロッパの建設業に関する興味深い洞察が得られます。両社ともにフランスの同族会社であるRose Groupの一部です。

1996年にフランスで設立されたProtac社は、Rose Groupが進めてき

た多角化の中で生まれました。Protac社は二次木材加工を専門とする会社です。ラフ原板を購入し、乾燥、平削り、保護処理、仕上げなどを行っています。原料として、PEFC™やFSC®認定を受け、持続可能な方法で管理された森林から伐採された、高品質の北欧産木材を幅広く使用しています。Protac社の購入担当者である**Claude Langlais**氏は、「品質は私たちとお客様にとってきわめて重要です。同時に、常に製品歩留まり意識しています。それは私にとって最も重要な要因なのです」と述べています。

Protac社はUPMと密接に提携しており、Protac社の代表者はセイク製材工場をこれまで2度訪問しています。近い将来には、セイク製材工場の生

産スタッフがProtac社の工場を訪問し、Protac社の生産範囲に関する知識を深め、UPMがProtac社の製品歩留まりの改善を支援する方法を提案する予定です。また、Protac社は、日常業務におけるUPM Timberのプロフェッショナルなセールス担当者との密接な協力関係も評価しています。

Protac社は、国際的に発展し、原料の供給元により近づくために、2013年にPuidukoda社を買収しました。前述のとおり、Puidukoda社は、1997年に南エストニアに設立された急成長中の木材工場です。Puidukoda社は、北欧産針葉樹とシベリアカラマツからプレナー品やプロファイルパネルを生産

しています。原料の約90 %はロシアとフィンランドから輸入しています。Puidukoda社のプレナー品やプロファイルパネルの年間販売総量は約10万 m³です。UPM製材は、Puidukoda社にとってフィンランド最大およびトップ3のサプライヤーの1つです。今年の原料の総使用量の約15 %はUPMの製材工場からのものになる見込みです。

UPM TimberとPuidukoda社の提携は数年前に始まりました。それ以来、Puidukoda社の生産量が増加したため、非常に短期間のうちに提携業務が増え、UPMがトップサプライヤーの1つになる大きなきっかけになりました。現在、Puidukoda社は高意匠材や塗装品に注力しているので

より品質の高い原料の需要が高まっています。

「UPM Timberが私たちの主要サプライヤーの1つである理由は、弊社が製品とサービスでお客様に提供したいと考える3つの要素を共有していることです。1つは品質です。UPM Timberは常に高品質の製材を販売しています。2つ目はサービスです。販売と物流において優れたサービスを提供し、お客様に常に最新情報を伝えている。そして3つ目は柔軟性です。特殊な寸法やカスタマイズされた長さの製材を提供することができ、大量の生産量にもかかわらず高い柔軟性を維持しています」と、Puidukoda社の営業取締役の**Kristjan Saks**氏は述べています。

2016年顧客満足度調査

弊社は9月に顧客満足度調査を実施し、UPMが提供する製品およびサービスの品質に関してフィードバックを求めました。対象領域は、顧客サービス、製品の品質、納品の信頼性、顧客満足体験、

および提携でした。

調査への回答率は高く、自由回答形式の質問では数多くの興味深い回答やアイデアが得られました。顧客満足度調査の結果は、全般的に非常に肯定的なものでした。

91 %を超える回答者が弊社の製品とその納品に満足しており、97 %を超える回答者が顧客サービスに満足していると回答しています。また、94 %の回答者が、お客様の会社と弊社との関係性を非常に良好

または良好であると評価しました。

UPM Timberの業務および顧客サービスの発展に繋がる貴重なご意見をいただいたすべてのお客様に感謝を申し上げます。皆様の回答とご意見は、弊社とお客様との関係

およびUPM Timberの業務を発展させる上で非常に重要なものとなるでしょう。UPM Timberの経営陣は、すべての回答に目を通し、さらにビジネスを発展させ、お客様との関係を改善するために活用して参ります。

UPM TIMBERの品質 それは森林から始まる

高品質の製材は森林から生まれます。弊社はUPMの森林部門と木材調達部門との密接な連携を維持し、定期的に森林所有者を招待して製材工場のことを知っていただき、お客様の品質要件について議論しています。

「木材を購入するUPMの森林部門担当者たちは、製品の品質要件を把握しているため、弊社にとって最適な木とは何かを特定することができます。彼らを通じて、情報は森林所有者に伝えられます」と、コルケアコスキ製材工場長の**Sami Kotivuori**は述べます。「弊社は、喜んで森林所有者に製材工場をお見せし、弊社製品やお客様の注文用件についてお伝えしています。このような話し合いにより、森林管理と木材品質の重要性が明確になります」

この秋に2つのイベントをフィンランドの中央部で開催し、森林所有者に製材工場や製品、最終用途について紹介しました。その訪問のテーマは「自分の丸太が世界のどこで使われているか?」でした。

コルケアコスキ製材工場から約11 km離れた場所で、森林を所有する**MikkoとTeija Lindell**夫妻は、農場と森林ツアーの会社を運営しています。Lindell夫妻はほぼ毎日、製材工場の近くをドライブしています。そして彼らは工場を訪問して製材ラインを見学する機会を得ました。彼らの農場で伐採した立派なパインの丸太は、その製材工場に供給されています。「製材ラインを通過する木材の量は大量です」とLindell夫妻は驚いた様子で述べました。「そして、丸太が製材ラインで製材される様子を自分の目で見られたことが印象的でした」

「また、私たちの森林で育った木材の納品先や最終製品に関する話も聞けて、とても面白かったです」。同地域の森林所有者が育てたパイン材は、英国の家の窓枠や扉、家具に加え、フィンランドの湖岸に建てられた夏の別荘の構造部分や家具にも使用されています。

製材工場を運営するために、弊社は年間に300万立方メートルの木

を必要とします。その半分以上が民間の森林所有者によって供給されています。フィンランドの2620万ヘクタールの森林の60 %は、民間の個人によって所有されています。

UPMはフィンランドの主要な森林所有者であり、70万ヘクタールの森林を所有しています。UPMの工場の年間の木材消費量は約1800万立方メートルです。その約10 %はUPM自社林から供給されています。

弊社は持続可能な森林管理の原則に従い、政府の規制や認定基準を順守しながら、自社が所有する森林を管理しています。さらに、弊社はその自社林で森林管理の新しい方法を開発し、このノウハウを民間の森林所有者に提供しています。現在、この新しい方法で管理されている個人所有の森林は100万ヘクタールにおよびます。

フィンランドの林業の詳細は、
www.forest.fiでお読みください。

