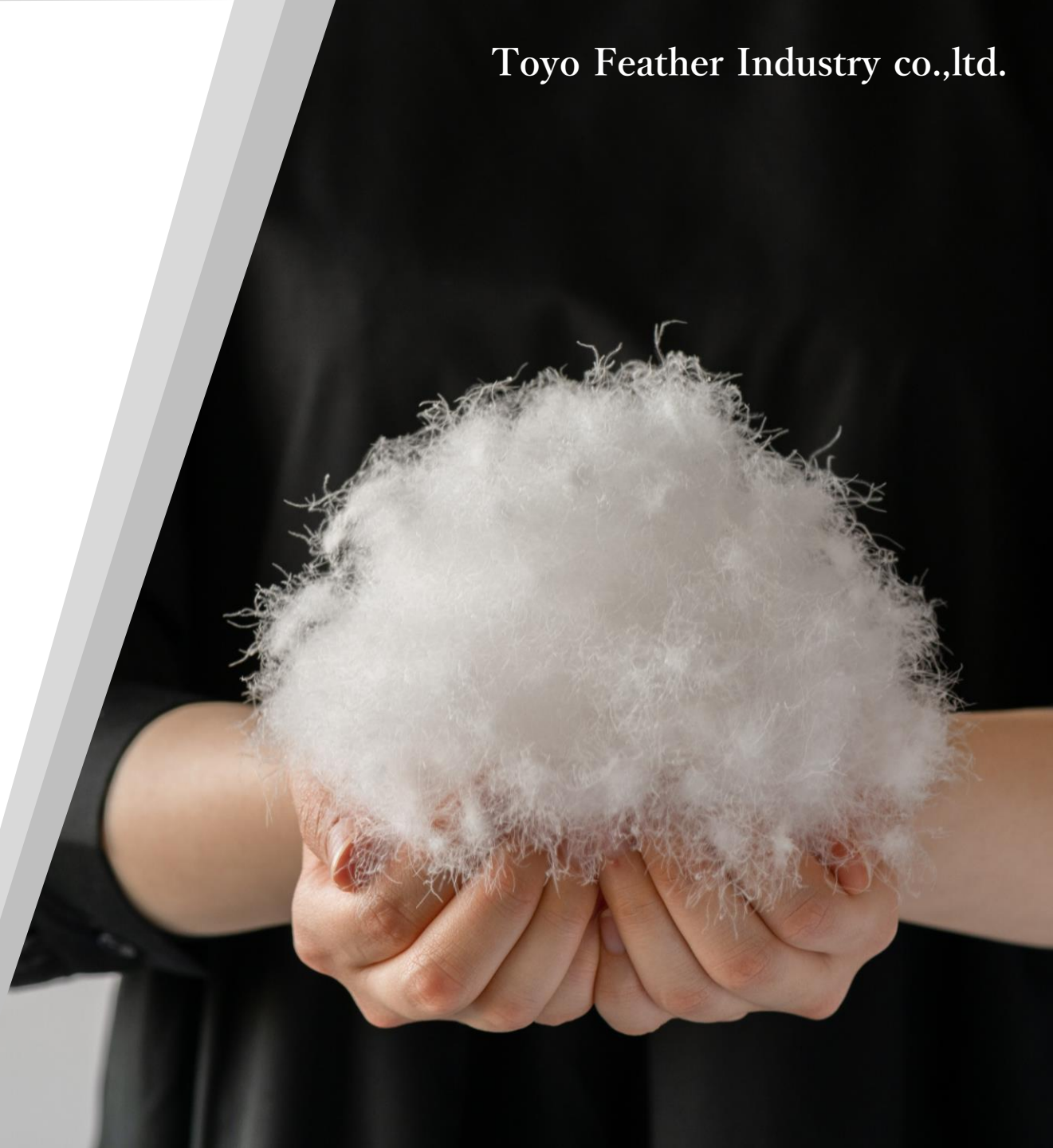
2026.11.18

消費者志向経営に関する連絡会

お客様とのつながりから広がる価値創造

東洋羽毛工業株式会社

常務取締役 茂木 宏充



「東洋羽毛ならでは」をいかした消費者志向経営





東洋羽毛にできることで社会に役立ちたい

Company Profile

会社紹介

index

・会社紹介
・当社の3つの強み
・消費者志向の取組①　羽毛のリサイクル
・消費者志向の取組②　羽毛ケラチン事業

会社概要

社　　名	東洋羽毛工業株式会社
所 在 地	神奈川県相模原市中央区淵野辺2-26-5
設　　立	1954年(昭和29年)8月10日
従業員数	122名(2026年11月現在・グループ合計424人)
工　　場	白河工場・相模原工場
グループ	8社(37営業所)

経営理念

1948年～

共同募金「赤い羽根」の考案・製作





創業者　横田　春夫

防衛施設庁（現防衛省）へ装備用シュラフを納入

マナスル登山隊やエベレスト登山隊に羽毛服や寝袋を納入

第1次南極地域観測隊の羽毛装備品を納入



第1次南極地域観測隊
羽毛服レプリカ

1954年

東洋羽毛工業株式会社設立

1957年

直販・職域販売の開始

医療、福祉、官公庁、市区町村、学校等で働く方々への眠りをサポート







Our Strengths

当社の3つの強み

index

・会社紹介
・当社の3つの強み
・消費者志向の取組① 羽毛のリサイクル
・消費者志向の取組② 羽毛ケラチン事業

当社の3つの強み 1　一貫管理体制

Management System

羽毛調達

買付



Management System

羽毛精製

汚れや不純物の除去、洗浄



Management System

羽毛ふとんの製造

縫製、羽毛の充填



Management System

販売

職域販売



Management System

アフターサービス

クリーニング、リフォーム



この体制があるからこそ、

お客様の声をスピーディーに商品やサービスに反映

当社の3つの強み 1　一貫管理体制　～お客様相談の受付体制～

TUK東洋羽毛



お客様

・お問い合わせ等





お客様相談室

・フリーコール（お客様相談室・営業所）

・メールフォーム

・ダイレクトメール





営業担当者

・職場等への訪問

対応依頼



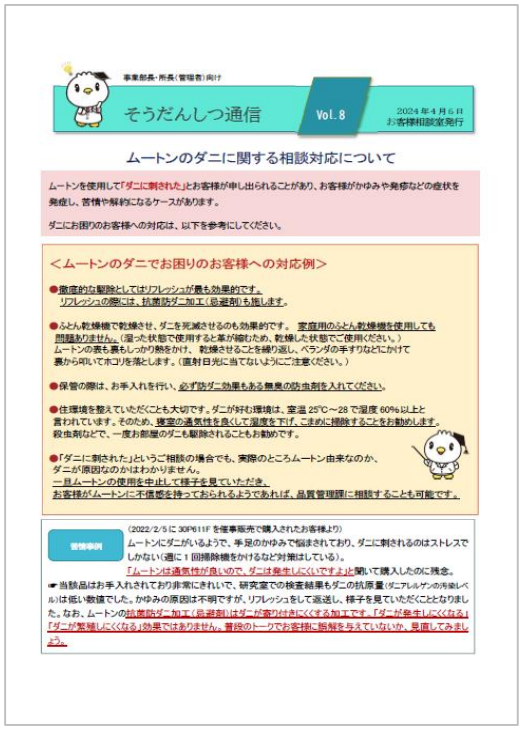
購入履歴や**対応履歴**を
確認しながら対応



当社の3つの強み 1　一貫管理体制　～お客様の声の社内共有～

- 営業に関する苦情は、対応結果を報告書で提出依頼
- 営業所への注意喚起や啓発を掲示
- 幹部会議での報告
- 改善提案と実行

社内ポータルサイトでの掲示文書


事業部長・所長（管理者）向け

そうだんしつ通信　Vol. 8　2024年4月6日 お客様相談室発行

ムートンのダニに関する相談対応について

ムートンを使用して「ダニに刺された」とお客様が申し出られることがあり、お客様がかゆみや発疹などの症状を発症し、苦情や解約になるケースがあります。

ダニにお困りのお客様への対応は、以下を参考にしてください。

＜ムートンのダニでお困りのお客様への対応例＞

●徹底的な駆除としてはリフレッシュが最も効果的です。
リフレッシュの際には、抗菌防ダニ加工（忌避剤）も施します。

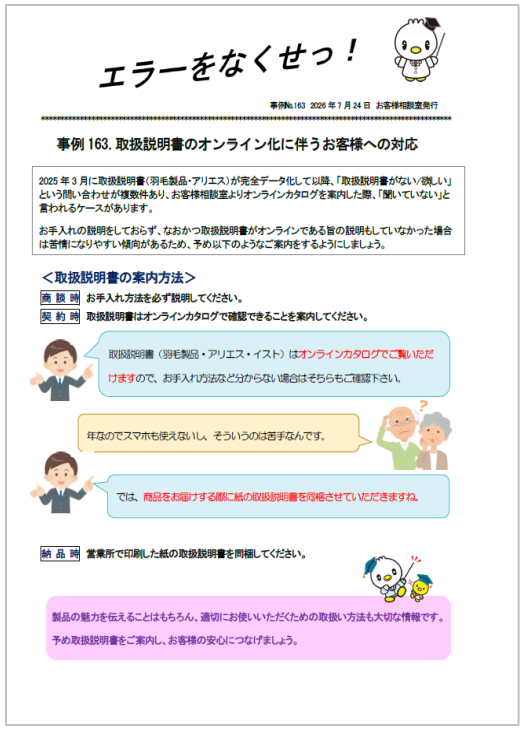
●ふとん乾燥機で乾燥させ、ダニを死滅させるのも効果的です。 家庭用のふとん乾燥機を使用しても問題ありません。（湿った状態で使用すると革が縮むため、乾燥した状態でご使用ください。）
ムートンの表も裏もしっかり熱をかけ、乾燥させることを繰り返し、ベランダの手すりなどにかけて裏から叩いてホコリを落とします。（直射日光に当てないようにご注意ください。）

●保管の際は、お手入れを行い、必ず防ダニ効果もある無臭の防虫剤を入れてください。

●住環境を整えていただくことも大切です。ダニが好む環境は、室温 25℃～28 で湿度 60%以上と言われています。そのため、寝室の通気性を良くして湿度を下げ、こまめに掃除することをお勧めします。殺虫剤などで、一度お部屋のダニも駆除されることもお勧めです。

●「ダニに刺された」というご相談の場合でも、実際のところムートン由来なのか、ダニが原因なのかはわかりません。
一旦ムートンの使用を中止して様子を見ていただき、
お客様がムートンに不信感を持っておられるようであれば、品質管理課に相談することも可能です。

苦情事例
（2022/2/5 に 30F611F を催事販売で購入されたお客様より）
ムートンにダニがいるようで、手足のかゆみで悩まされており、ダニに刺されるのはストレスでしかない（週に 1 回掃除機をかけるなど対策はしている）。
「ムートンは通気性が良いので、ダニは発生しにくいですよ」と聞いて購入したのに残念。
☛当該品はお手入れされており非常にきれいで、研究室での検査結果もダニの抗原量（ダニアレルゲンの汚染レベル）は低い数値でした。かゆみの原因は不明ですが、リフレッシュをして返送し、様子を見ていただくことになりました。なお、ムートンの抗菌防ダニ加工（忌避剤）はダニが寄りつきにくくする加工です。「ダニが発生しにくくなる」「ダニが繁殖しにくくなる」効果ではありません。普段のトークでお客様に誤解を与えていないか、見直してみましょう。


エラーをなくせっ！

事例No.163　2026年7月24日　お客様相談室発行

事例 163. 取扱説明書のオンライン化に伴うお客様への対応

2025年3月に取扱説明書（羽毛製品・アリエス）が完全データ化して以降、「取扱説明書がない/欲しい」という問い合わせが複数件あり、お客様相談室よりオンラインカタログを案内した際、「聞いていない」と言われるケースがあります。

お手入れの説明をしておらず、なおかつ取扱説明書がオンラインである旨の説明もしていなかった場合は苦情になりやすい傾向があるため、予め以下のようなご案内をするようにしましょう。

＜取扱説明書の案内方法＞

商談時　お手入れ方法を必ず説明してください。

契約時　取扱説明書はオンラインカタログで確認できることを案内してください。

取扱説明書（羽毛製品・アリエス・イスト）はオンラインカタログでご覧いただけますので、お手入れ方法など分からない場合はそちらもご確認下さい。

年なのでスマホも使えないし、そういうのは苦手なんです。

では、商品をお届けする際に紙の取扱説明書を同梱させていただきますね。

納品時　営業所で印刷した紙の取扱説明書を同梱してください。

製品の魅力を伝えることはもちろん、適切にお使いいただくための取扱い方法も大切な情報です。
予め取扱説明書をご案内し、お客様の安心につなげましょう。

当社の3つの強み 1　一貫管理体制　～お客様の声からの改善事例①～

TUK東洋羽毛

お問い合わせ



リフォームの際、どのような羽毛が補充されるのか？

改善

羽毛の種類を表示し、選択できるサービスにリニューアル



お問い合わせ

２Ｗａｙ敷きふとんの夏用(冬用)の面はどちらか？



改善

「さわやかキャメル面」「あたたか羽毛面」のタグを縫い付け





Quality Since Our Founding

羽毛精製技術





Quality Since Our Founding

縫製・充填技術





Quality Since Our Founding

品質検査





寝具・羽毛の研究開発

・寝具の開発
・化粧品や工業分野への事業拡大



Keratide®
ケラタイド

睡眠の研究

一般社団法人 JSLI 日本快眠生活研究所 The Japan Sound Sleep & Life Institute

・大学との共同研究
・睡眠セミナー/睡眠講話の実施





当社の3つの強みをいかした「価値の提供」

01 一貫管理体制

×

02 創 業 品 質

×

03 研 究 開 発

お客様への価値

・寝具による睡眠のサポート
・アフターサービス

社会・環境への価値

・羽毛のリサイクル
・未利用資源のアップサイクル

Our Initiatives

消費者志向の取組①
羽毛のリサイクル

index

・会社紹介

・当社の3つの強み

・消費者志向の取組①　羽毛のリサイクル

・消費者志向の取組②　羽毛ケラチン事業

食肉用に飼育されたダック(アヒル)とグース(ガチョウ)

ダック 全長:約50cm



グース 全長:約80cm





社長による現地視察
(ポーランドの農場)

羽毛原料確保の課題

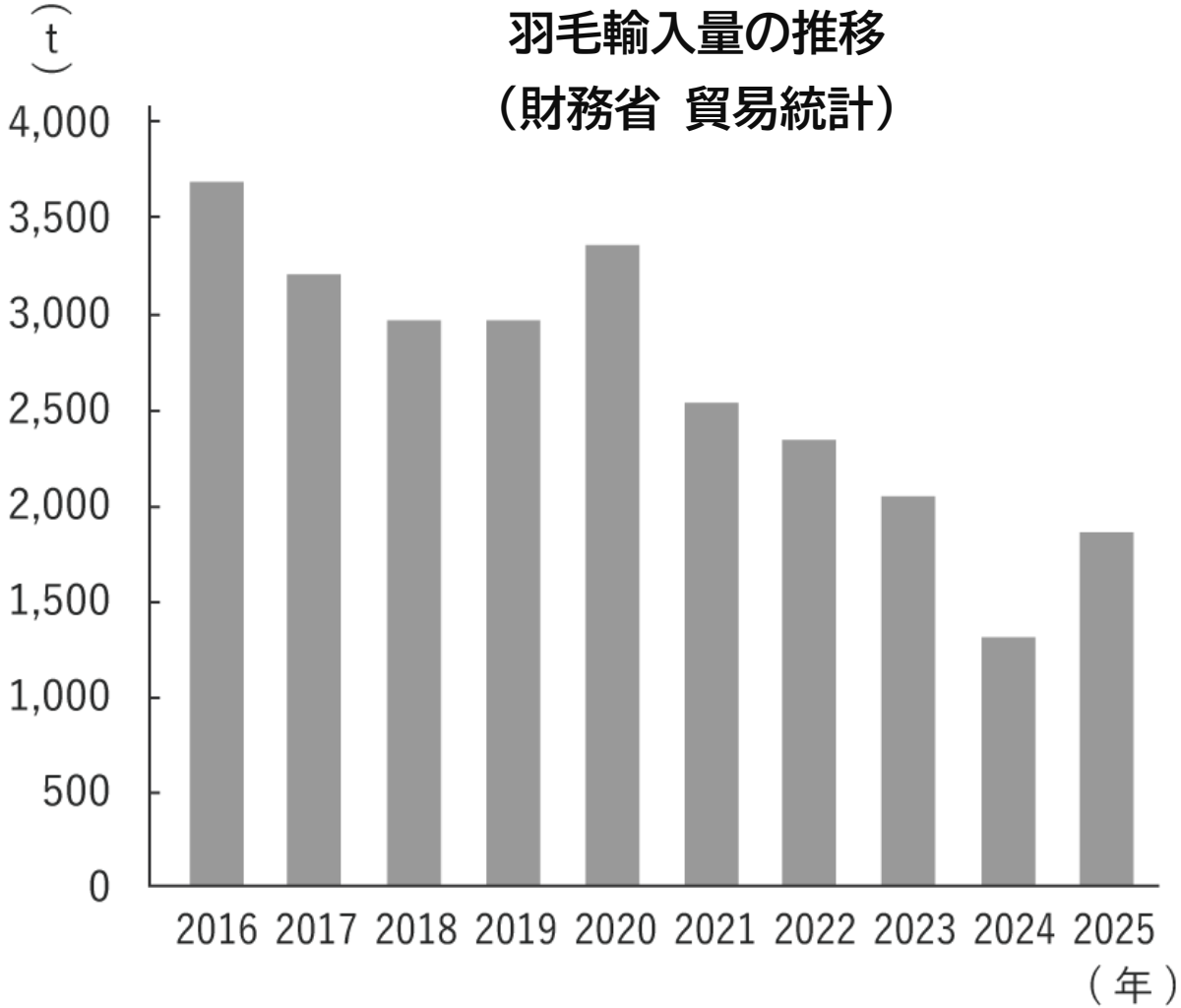
- 輸入原価の上昇
- 飼料の価格上昇によるコスト増
- 食肉としての水鳥の需要減
- 鳥インフルエンザ

課題点

羽毛の供給量が減少

良質な羽毛を確保する方法

羽毛輸入量の推移
（財務省　貿易統計）



ふとんの焼却によるCO_2排出の課題

東京23区の粗大ごみのうち20.8%は「ふとん」

（清掃事業年報（東京23区）令和6年度）

焼　却 ▶ 温室効果ガス発生

羽毛 1kg → CO_2 約1.8kg



課題点

多くの羽毛ふとんが粗大ごみとして廃棄され、焼却処分によりCO_2を排出。どのように焼却処分を削減できるか

2019年3月プロジェクト発足

不要になった羽毛ふとんを引取り、
自社工場で精製し再利用する
羽毛の循環サイクルを構築

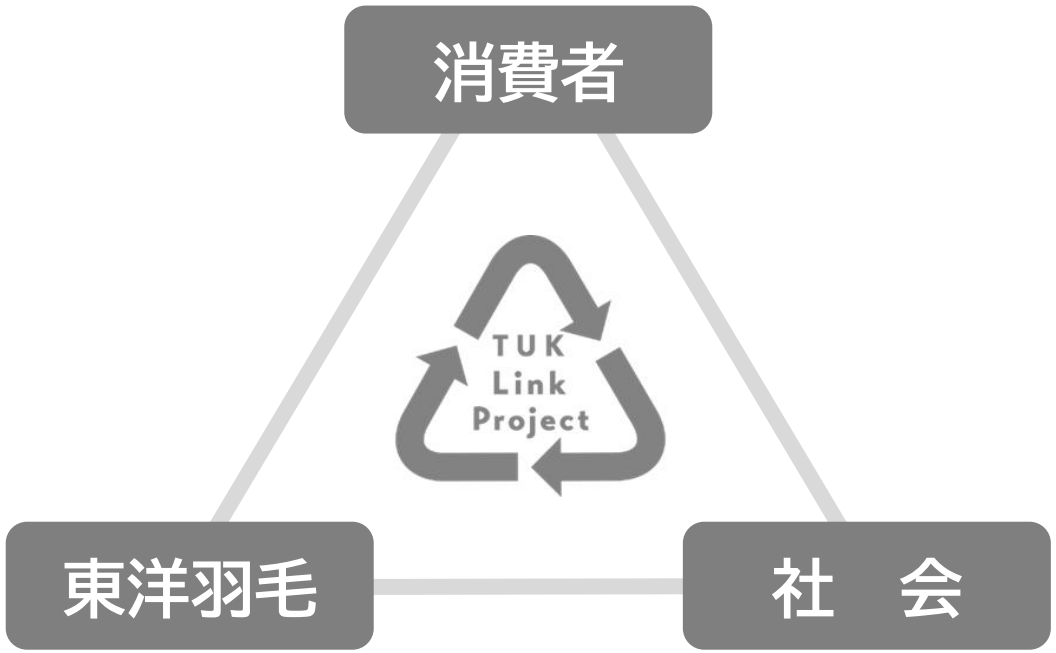


課題点

- 羽毛ふとんの引取り先の確保
- リサイクル羽毛の販路の確保

など

羽毛をリサイクルすることの効果



消費者が得られる効果

- 羽毛ふとんの処分
- リサイクル羽毛製品の選択

社会が得られる効果

- 環境負荷の低減
- 資源循環の促進

東洋羽毛が得られる効果

- 羽毛原料の安定的な確保
- 新たな収益源

羽毛リサイクルの流れ　1.引取り

顧客・一般消費者



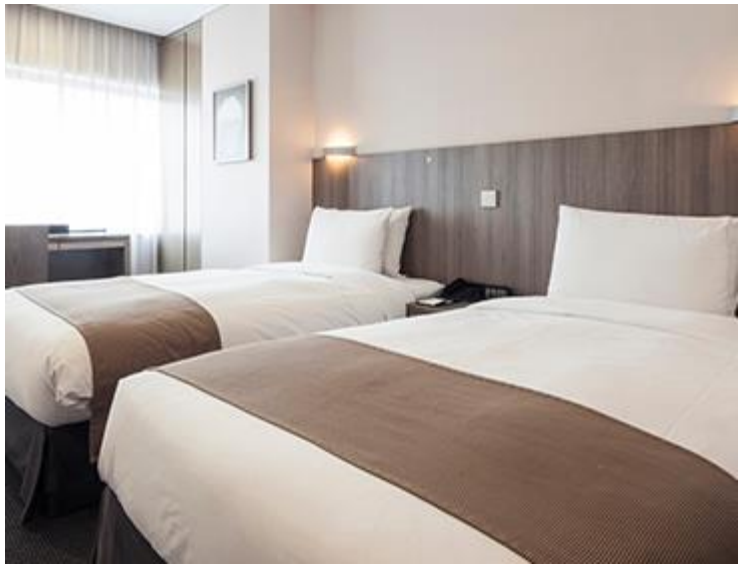
ホームページ・電話
営業社員による受付

自治体



自治体からの引取り

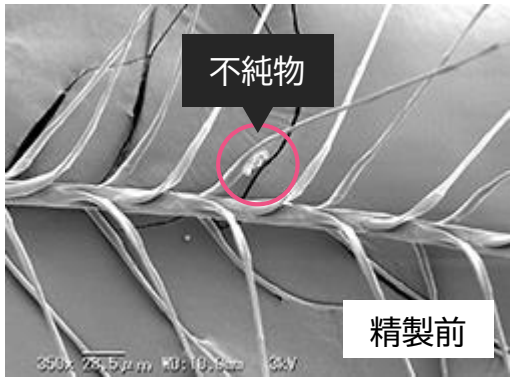
企業・団体

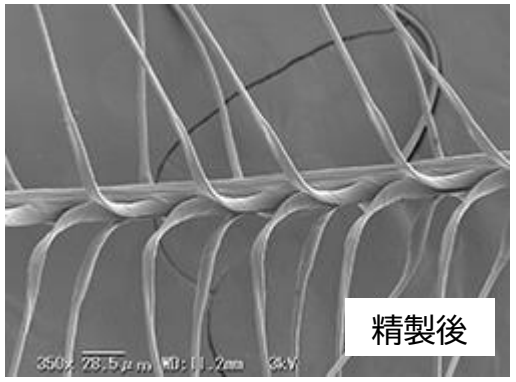


宿泊施設等からの引取り
共同募金会との連携

精製　衛生的で、かさ高アップ

（羽毛を500倍に拡大）







品質検査

検査項目の一例

- 清浄度(すすぎの良否)
- 酸素計数(洗浄の良否)
- 油脂分率(残留油脂分)
- かさ高性(膨らむ力/保温性)





アパレル関連企業への販売

売上の一部を赤い羽根中央共同募金会へ寄付



当社製品に使用









Public Awareness

展示会への出展



Public Awareness

スポーツチームとの協働



Public Awareness

学校での授業



南極地域観測隊への循環型の寄贈

1956年

第1次南極地域観測隊に羽毛服を納入

2022年

羽毛ふとん他寝具一式を寄贈

2024年～

南極地域観測隊で使用された羽毛ふとんの羽毛をリサイクルし、新たな寄贈品の一部に再利用



2026年第68次南極地域観測隊の皆様と撮影



2026年第68次南極地域観測隊に寄贈したアイテム

・羽毛掛けふとん※1　・2Way敷きふとん　・コンフォートピュディー(まくら)
・足首ウォーマー※2　・その他毛布　・各種カバー含め10点 第68次南極地域観測隊(越冬隊)30名分

※1 リサイクル羽毛一部使用 ※2 リサイクル羽毛100%使用
・羽毛掛けふとん、2Way敷きふとん、足首ウォーマーの仕様は販売品の仕様と異なります。

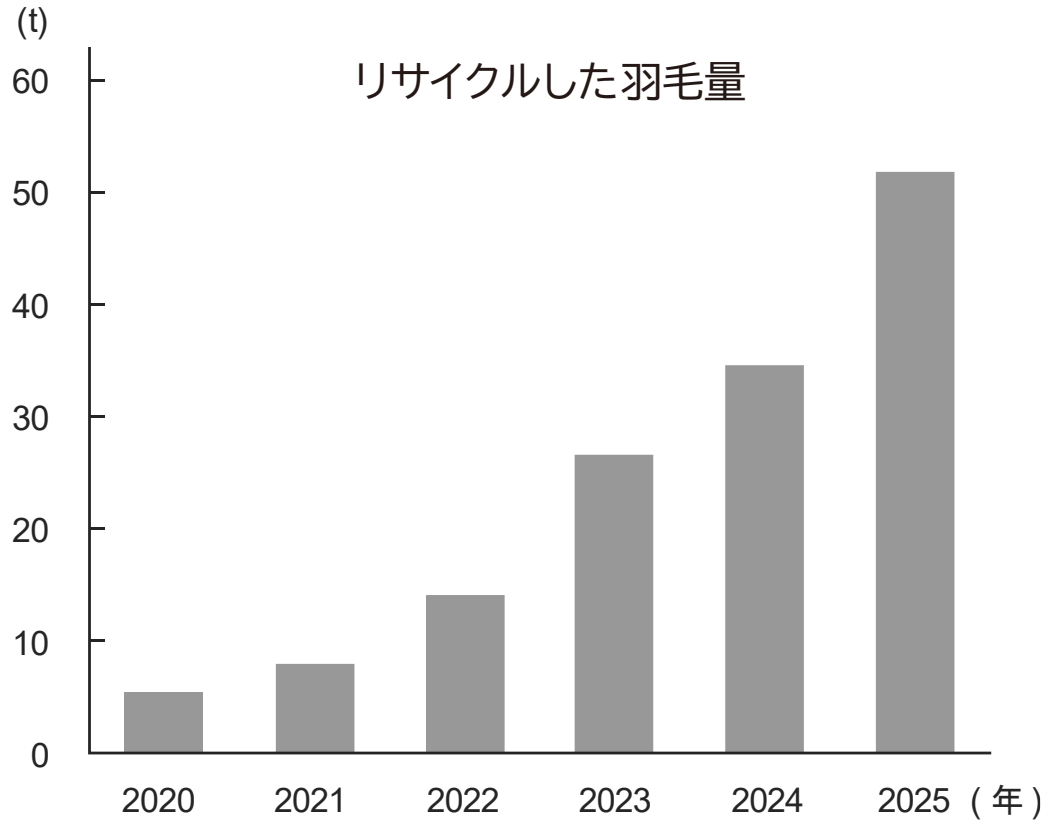
リサイクル羽毛量の推移(期間：2020年1月～2026年8月)

リサイクルした羽毛量 **177t**

羽毛のリサイクルによる
CO_2排出削減量 **319t** ※1

スギの木約**36,200本**が1年間に
吸収するCO2量に相当 ※2

※1 羽毛1kgの焼却につき、1.8kgのCO_2が発生すると換算した場合
※2 スギの木1本につき、1年間に吸収するCO_2量が8.8kgと換算した場合



リサイクル原料の信頼性の担保として
RCS(Recycled Claim Standard)認証企業に登録(2023年1月)

Our Initiatives

消費者志向の取組②
羽毛ケラチン事業

index

・会社紹介
・当社の3つの強み
・消費者志向の取組① 羽毛のリサイクル
・消費者志向の取組② 羽毛ケラチン事業

どこにある？

髪の毛、爪、皮膚表面、羊毛、羽毛
など





どんな役割？

非常に丈夫な繊維状のタンパク質で、
外部からの刺激や乾燥から体や組織を
守る役割を担っている





ケラチン事業の取組のきっかけ

ダウン

軽くて保温性があり、ダウンジャケットやふとんに多く使われる







課題　フェザー

耐久性はあるが、クッションなど使用用途が限られている





利用価値の少ないフェザーを無駄なく使用するため、2004年より羽毛ケラチンの製造方法について東京農工大学と共同研究を開始

2011年　羽毛ケラチン製造方法の国内特許(第4707154号)を取得

フェザーの新たな用途を開発し、実用化

化粧品原料として販売



ヘアケア製品等への採用

当社製品への採用



医療従事者の手荒れニーズに応えるハンドクリームを商品化

課題

TUK Link Projectで収集している
羽毛ふとんにはフェザーも含まれる

課題解決

利用価値の低いフェザーから羽毛ケラチンを作る技術を応用

リサイクル羽毛のフェザーを一部原材料とした工業用羽毛ケラチンを製造

活用方法

工業原料として販売

繊維の改質剤として使用



当社製品の加工に使用

ムートン製品のトリートメント加工に使用



羽毛という素晴らしい資源を
できるだけ無駄なく活用

羽毛資源の
有効活用

新たな価値創造

用途開発の拡大

産学連携

連携大学　・東京農工大学　・神奈川工科大学　・信州大学

東洋羽毛ならではの消費者志向経営



×



＝ お客様と社会への価値創造