

intertek news

Vol.84

ISO関連季刊情報誌(年4回発行)

CONTENTS

01 審査を取り巻く食環境を知る心掛け

02 特集 03 顧客満足(苦情)対応と ISO規格・企業マニュアル

04 News&Topics

- ▶ RSPO認証(持続可能なパーム油のための円卓会議)開始
- ▶ ISO 9001/ISO 14001 統合内部監査員コースのご案内
- ▶ JRCA講演会開催
- ▶ Information:ISCC認証(国際持続可能性カーボン認証)のご紹介

05 審査の現場から

- ▶ お客様紹介
(鹿島ポリマー株式会社)
- ▶ 連載よみもの「審査員の心理」(環境編)
「緊急事態への準備及び対応(2)」

06 連載よみもの

- ▶ 審査員リレーエッセイ
「審査の醍醐味」
(審査員 浅田 泰晴)
- ▶ 環境とISO14001
「COP28/化石燃料からの転換を合意」

07 お客様からのお便り

- ▶ 「合格！10代で2級建設業経理士に」
(株式会社田邊工務店)
- ▶ 「環境に配慮し、地域と共存する食肉市場へ」
(名古屋市経済局 中央卸売市場南部市場管理課)

08 研修コースのご案内

- ▶ Information:東京事務所移転のお知らせ
- ▶ 研修コース案内
- ▶ 受講生からのお便り
(ハリタ金属株式会社)

審査を取り巻く 食環境を知る心掛け

サステナビリティ アシュアランス すぎもと みなこ
杉本 美菜子

平素より弊社インターテックのサービスをご愛顧賜り、誠にありがとうございます。

2021年に創設されたサステナビリティ アシュアランスチームで、食品に関する事業開発と共に、食品安全マネジメントシステムのISO 22000、FSSC 22000の審査を担当しております。



2024年が明けて、あっという間に新学期、新年度がスタートする4月を迎えました。食品業界では、食品安全マネジメントシステムのFSSC 22000が昨年改訂発行され、Version 6の移行審査がこの4月より開始される等、規格を取り巻く環境は変化しております。

私は審査を通じて、全国各地を訪問する機会が多いのですが、その際に心掛けていることは、審査先の地場のスーパーマーケットや道の駅などに出向き、その土地ならではの食材や食品を通して、審査先を取り巻く食環境を知ることです。昨年のことですが、ある食品会社の審査を担当した際、審査前日にスーパーマーケットに出向き、地場のお惣菜や和菓子、生鮮食品等と、審査先で製造されている商品の品揃えを確認して審査を実施しました。余談ですが、その審査先は、縁起のいい初ものを食材として使った地元の食品を販売されており、先日購入して食したところ、いつもスーパーマーケットで購入する一般的なその食品とは香りや味が格段に異なり、今まで味わったことのない味にお腹も心も満たされました。

人間が生きていく上でなくてはならない、生活に密着している食品だからこそ、安心安全を確認する各種認証制度は大きな役割があります。今後も様々な食品に出会い、各地域の特色ある食品の知見を深めつつ、消費者の立場も踏まえた審査を通じて皆様のお役に立てるよう、これからも精進して参りますので、何卒宜しく願い申し上げます。

インターテック・サーティフィケーション株式会社

発行 大阪事務所

◆バックナンバーは、弊社ホームページにてご覧いただけます。

<https://ba.intertek-jpn.com/>



顧客満足 (苦情) 対応 と ISO規格・ 企業マニュアル

インターテック
品質・環境・労働安全衛生主任審査員
美濃 英雄

0

はじめに

インターテック・サーティフィケーションでは、定期的に審査員会議を行っており、本年最初の審査員会議で2024年の審査方針として「お客様とともに～WORKING WITH CUSTOMERS～」が発表されました。社員一同気持ちを新たに「顧客満足・優れた審査品質」に向けて、取り組んでまいり所存です。

顧客満足は全ての組織に共通することです。弊社をはじめ、全ての組織では、顧客(利害関係者)に満足してもらいような取り組みをされていることと思います。昨今の情報社会では、インターネットを含め様々な媒体で口コミや評価など、お客様やユーザーの声がタイムリーに届きます。これらの情報は、組織の気付きや励み、改善につながることもある一方で、誤解や不正確な情報による混乱や攻撃被害などのトラブルに発展するケースも聞かれ、担当者への負担やストレス増大になっている組織もあるかもしれません。ここでは、顧客満足対応の中でも「苦情」に注目し、関連する品質シリーズ規格と企業マニュアルについてご紹介いたします。

1

顧客満足対応とISO規格

(1) ISO 9001:2015 品質マネジメントシステム

ISO 9001:2015は、顧客満足を向上させるためのマネジメントシステム規格で、品質マネジメント7原則の1つ目

近年、クレームに対する企業の姿勢がより一層問われるようになり、苦情対応は、顧客満足を左右する重要な要素となっています。顧客のニーズの多様化に伴いクレームも複雑化してきている中、組織全体の課題としての取り組みが求められます。今号では、苦情対応に強い組織づくりにお役立ただけのよう、関連する規格情報等をご紹介します。アプローチの一つとしてご参考にしていただけましたら幸いです。(編集部)

が「顧客重視」です。ISO 9001規格を意識して読み返すと、「顧客」という言葉が、想定以上に多く出てくることが再認識できます。代表的な顧客関連の規格要求事項としては、以下2つがあげられます。

・箇条8.2.1「顧客とのコミュニケーション」: 顧客とのコミュニケーションに必要な5項目(a～e)があげられています。その内の8.2.1eでは、「不測の事態への対応に関する特定の要求事項の確立」が、求められています。

→例えば、製品リコールや欠品、通信障害や天災、また、主要メンバーの突然の退職など、自社の製品・サービスにおいてどのような不測の事態が発生しうるかを想定し、その事態での顧客とのコミュニケーションの初期対応を誤らないよう明確にしておくことで(場合によってはマニュアル化し)、さらなるトラブルを防止することが重要です。

・箇条9.1.2「顧客満足」: 顧客満足度情報の入手、監視、レビューの方法を、決めておくことが必要です。

→顧客の不満足情報も、水平展開、未然防止対応することで、再発防止につながります。例えば弊社では、審査終了後、メールでのアンケート調査にご協力いただいております。また、サンプリング調査として、「弊社をお知り合いに推奨いただける程度」についても個別に電話でお伺いしております。調査結果など審査先からのフィードバックは、審査員会議で顧客名を伏せて紹介するほか、その情報を審査員に共有し、よりよい審査のために役立てています。

(2) ISO 9000:2015 品質マネジメントシステム-基本及び用語

QMS規格の基礎になる規格です。同3.9.2「顧客満足」注記2では、「苦情は顧客満足が低いことの一般的な指標であるが、苦情が無いことが必ずしも顧客満足が高いことを意味するわけではない」があります。例えば、トラックに書いてある会社名やドライバー名、弁当の割り箸袋の連絡先を消したら苦情が減った、電話対応に

自動音声ガイダンスによる番号選択を導入したら苦情が減った、などは当注記に該当する例になるでしょう。

(3) ISO 10001:2019 品質マネジメント-顧客満足-組織における行動規範のための指針

ISO 10001は、審査機関が認証するものではなく、自組織で参照されたり、適用を宣言できるガイダンス(指針)規格です。序文0.1では、「高いレベルの顧客満足を維持することは、多くの組織にとって重要な課題である。この課題を満たす一つの方法は、顧客満足行動規範を導入及び実施することである」と、珍しく断定的に表現されています。ここで言う「顧客満足行動規範」の例が、附属書Aに約束事項として、業種別(ピザ宅配、診療所、小売店、ホテル、鉄道)に記載されています。例えば、ピザ宅配業例として、「熱々のピザを30分以内に配達できない場合はピザは無料」とあり、実際に、「満足できなければ返金する」などの事例はよくあるかと思えます。

当規格は「顧客向けに約束、達成して、顧客満足を得るためのマネジメントシステム」のように感じられます。

(4) ISO 10002:2019 品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針

同規格の冒頭の箇条1適用範囲aでは、「苦情を含むフィードバックを積極的に受け入れる顧客重視の風土を作り、受け取った様々な苦情を解決し、組織が、顧客サービスを含む、製品及びサービスを改善する能力を高めることによって、顧客満足を高める」とあります。また、基本原則箇条4.5「アクセスの容易性」では、「苦情対応プロセスは、全ての苦情申出者が容易にアクセスできることが望ましい」と、定められています。つまり、この規格は、「苦情は改善の種であるから、多くの苦情を拾い集め、改善につなげるための、苦情対応マネジメントシステム」になります。但し、性善説に基づく規格のようで、昨今の悪質なクレマーなどは想定されていないため、物足りなさが残ります。

が、2022年に厚生労働省(以下厚労省)から発行されています。(https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer_hara_index)

カスハラ(顧客からのクレーム・言動のうち(一部略)当該要求を実現するための手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの)になっています。また、カスハラの判断基準として、①顧客等の要求事項の妥当性、②社会通念上の相当性があげられ、妥当であっても「顧客等の言動が、暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的、性的な場合、カスハラに該当し得る」と、規定されています。

令和2年厚労省告示第5号からの抜粋として、組織が行うことが望ましいカスハラ対策として、以下が示されています。

- 1) 相談に応じ、適切に対応する為に必要な体制の整備
- 2) カスハラ被害者への配慮のための取組(1人で対応させないなど)
- 3) カスハラなどを防止する取組(マニュアル作成や、研修実施など)

また、カスハラに伴う法改正として、昨年12月、旅館業法が改正されました。カスハラは、宿泊業に限らず深刻化しており、これを契機として他業種へも抑止・抑制の展開が期待されています。

3 おわりに

苦情対応は、顧客満足向上には欠かせないものです。ISO 9001に、ISO 10001(行動規範指針)やISO 10002(苦情対応指針)などのガイダンス規格を併用して有効活用し、さらに状況に応じてカスハラ対策マニュアルも取り入れて事前に備えておくことが、リスク管理としても効果的でしょう。ISOを活用した苦情・クレーム対応への取り組みや体制づくりをご検討いただければと思います。

筆者紹介

美濃 英雄 (みの ひでお)

大手外食チェーン店にて新規4店を含む8店の店長経験。2001年入社。現在年間200日以上の審査業務に従事。長崎大学大学院生産科学研究科環境科学専攻博士課程修了。公害防止管理者、建築物環境衛生管理技術者、産業カウンセラー。



2 苦情対応と企業マニュアル

近年、特に職場環境に悪影響を及ぼすことがある、カスタマーハラスメント(以下カスハラ)の対策企業マニュアル

RSPO 認証(持続可能なパーム油のための円卓会議)開始



この度、持続可能なものづくりへの貢献を目指して、RSPO 認証(持続可能なパーム油のための円卓会議)を開始いたしました。

RSPO(Roundtable on Sustainable Palm Oil)認証は、持続可能なパームオイルの生産と利用を促進するために、世界自然保護基金(WWF)などが中心となり設立された、国際的な認証制度です。

パームオイルは、様々な食品製品や消費財製品に使用されており、その需要が増加する中で、持続可能な方法で生産・利用されることが求められています。グローバル展開するメーカーも本認証に加盟していることから、SDGs・サステナビリティに関しての企業価値向上・PRとして活用、自社製品の信頼性担保や、自社商品の販路開拓などにて、認証取得のメリットを享受できます。

RSPO認証にご興味ございましたら、弊社サステナビリティ アシユアランス部門(Email: info.ba-japan@intertek.com)までお気軽にお問い合わせください。また、弊社ホーム

ページも合わせてご参照ください。
(<https://ba.intertek-jpn.com/service/standard23/>)

ISO 9001/ISO 14001統合内部監査員コースのご案内

これまでオンサイト研修(講師派遣型)で提供していましたISO 9001/ISO 14001統合内部監査員養成コースを、パブリックセミナー(対面形式2日間)として、5月に開催することになりましたので、ご案内いたします。

本コースは、2日間で、品質・環境マネジメントシステムの各規格要求事項、内部監査の方法をはじめ、品質・環境マネジメントシステムの内部監査に必要な基本的知識やスキルを習得することを目的としています。コースは、講義に加え、模擬監査を含むケーススタディーやグループワークなどの演習を通して実践的に学んでいただく内容になっています。

品質もしくは環境のいずれかの内部監査員や内部監査に携わる予定の方のほか、統合マネジメントシステムを構築されている組織の管理責任者、これから統合化を検討・予定されている組織のご担当者・事務局の方にもおすすめのコースです。

開催日程などコース詳細につきましては、

弊社ホームページ、または、インターテックアカデミー&トレーニング(Tel:03-4510-2767)までお気軽にお問い合わせください。
(<https://ba.intertek-jpn.com/study/>)

JRCA講演会開催

弊社審査員も審査員資格を登録している、一般財団法人日本要員認証協会マネジメントシステム審査員評価登録センター(JRCA)主催の講演会が、今年2月に講演動画の公開という形でオンライン開催されました。今年度の講演テーマは、「QMSの有効性に着目した内部監査の進め方と効果的な審査活動の方法」、「企業のカーボンニュートラル・脱炭素経営の実務」、「ヒューマンエラーの理解と対策の考え方〜ヒューマンエラーは原因ではなく結果である〜」の3つでした。

同様の講演会はIRCAなど他の審査員資格登録機関でも、ほぼ毎年開催されており、弊社審査員も参加しています。審査員資格の維持・更新には、各審査員登録機関が定めるCPD(継続的専門能力開発)実績の記録提出が求められます。審査員資格者は、CPD実績として、こういった講演会やセミナーなどへの参加を通して、情報更新や力量・審査技術の向上に努めています。

INFORMATION

～認証サービス紹介～

ISCC認証(国際持続可能性カーボン認証)のご紹介 ～持続可能なものづくりへの貢献を目指して～



サービス開始以来、年々認証取得組織数が増加しているISCC認証について、ご紹介いたします。

◆なぜ、インターテックがISCC認証に取り組むか

ISCC認証(International Sustainability and Carbon Certification: 国際持続可能性カーボン認証)は、原料や製品が持続可能かつ追跡可能であり、サプライチェーン上で管理・担保する第三者認証制度です。ISCC認証は、ISCC CORSIA、ISCC EU、ISCC PLUS認証で構成されています。

ISCC EUは、EU域内のバイオマス燃料を対象としています。ISCC CORSIAは航空業界向けのカーボン・オフセットおよび削減スキームです。3つのプログラムのうち最も認証取得実績が多いISCC PLUSはEU域外を含む全世界のバイオマス原料・製品やリサイクル原料・製品を対象としています。具体的に、ISCC PLUSではサーキュラーエコノミーとバイオエコノミーに貢献するあらゆる種類の農林業原料、バイオ廃棄物・残留物、また化石材料が認証対象となります。

日本企業においても、化学メーカーを中心に ISCC PLUS認証の取得が進みサプライチェーン管理の透明性を高めようと取り組み

が進んでいます。2024年1月現在で、日本においては約300組織がISCC認証を取得されています。インターテックはこの制度に参画し、サステナブルな原材料を使用した製品であることを認証するISCC認証審査を行っています。

◆認証取得が求められる企業・団体様

認証品を取り扱うサプライチェーンの各企業・団体様にて、取得が求められています。具体的には、認証品を製造される加工所や、販売される商社などが主な対象業種となります。貴社の現状や、今後の事業計画に即して、ぜひご検討ください。

◆お問い合わせ

ISCC認証取得に際してのご不明点、技術的なお話や、認証取得のメリット、その他お見積依頼等につきましても、お気軽に担当:西園(atsunori.nishizono@intertek.com)まで、お問合せください。

* 弊社ホームページもご参照ください。
<https://ba.intertek-jpn.com/service/standard22/>

お客様紹介

鹿島ポリマー株式会社 様

(ISO 9001:2015、ISO 14001:2015認証登録)

〔取材者〕 審査員 美濃 英雄
Hideo Mino



工場全景（茨城県神栖市）

鹿島ポリマー株式会社様は、1988年に三菱ガス化学株式会社鹿島工場内に設立されたポリカーボネート樹脂ペレットの製造メーカーです。ポリカーボネート樹脂は、透明性、耐衝撃性、耐熱性に優れ、日常生活の身近なところや産業用で使用されています。

1997年にISO 9001、2003年にISO 14001を認証取得され、現在統合システムとして運用されています。すでに20年以上運用されていますが、当初よりISO活動に対する社内のモチベーションが高く、組織全体で品質・環境システムを積極的に展開され、その後の有効活用にも繋がられているかと思えます。

直近の審査では、全社的に実施されている作業標準での品質の作りこみ活動が同社の強みとしてあげられていました。特筆すべき点として、①作業標準を常にアップデートし、製造の現場管理やノウハウを集約。②各現場で作業標準を毎月読み合わせて手順を再確認し、作業手順の順守徹底の教育を実施。③不適合1件ごとに技術部が発生原因解析と再発防止対



イニシャルである「KPC」を前面に出し、鹿島灘の波のイメージを加えたロゴは、清潔感、誠実な印象を与える海の青をメインカラーとし、中心を流れる一筋の白いラインは初心を忘れずためめ努力をイメージされています。

策の報告書を作成。④録画による客観的なデータで発生原因を確認・分析し、対策や改善について技術部と現場の担当が協議して策定。などにより成果を出されており、高く評価されています。また、製造現場での行き届いた清掃の他、ライフサイクルの視点を考慮した活動も確認されています。

同社のペレット製品は、自動車部品、ノートパソコン、OA機器など身近な製品のパーツに使用され、その用途は現在も拡大されているとのことで、今後のさらなる展開が期待されます。

<https://www.k-polymer.co.jp/>

連載
よみもの

審査員の心理

第39回（環境編）

「緊急事態への準備及び対応（2）」

環境主任審査員 大村 敏夫

Toshio Omura

前回は、緊急事態をどのように想定するかについて述べましたが、審査の際、組織で特定した緊急事態として、火災や自然災害であると説明されることがあります。

ISO 14001でいう緊急事態とは、有害な環境影響が発生する環境事故を想定していると理解しています。火災も環境に影響する側面もありますが、「有害な環境影響を緩和するための処置」より、(対応を放棄して)安全に避難することが対応となっていることが多いと感じます。緊急事態として地震などの自然災害を想定している場合でも、人の安全の確保が対応手順になっています。安全を優先することについては、社会からは当然のこととして理解されるでしょう。ただ、火災や自然災害に伴い発生する環境影響に備えることが必要な場合もあります。

火災時の放水や水害などでの有害な物質の流出、地震などでの設備の倒壊や電源喪失などに伴う有害物質の放出などが発生したら、企業の社会的責任が問われることがあります。このような二次災害も想定して、設備の対策をすることも緊急事態への備えでしょう。

規格では「計画した対応処置を定期的にテストする」という要求事項もありますが、ここでの“テスト”を“訓練”と解釈していることを見かけます。計画した対応処置が完璧なものなら、計画通りに行動する訓練も考えられますが、多くの場合、緊急事態は想定までで、経験したことは希かと思えます。対応処置も想定のもとで作成された机上の計画でしょう。そのような対応処置を、可能な形で予行演習することがテストであると解釈しています。対応処置手順に従い実施してみると、手順や用具に不備が発見されるかもしれません。規格では「緊急事態の発生後又はテストの後には、プロセス及び計画した対応処置をレビューし、改訂する。」とテスト後の手順の見直しが要求されています。

緊急事態が適切に想定され、対応手順や設備の対策が整備されることが重要であることを理解いただけるように審査しています。



審査員リレーエッセイ ⑧

From

静岡県掛川市
浅田 泰晴
(あさだ やすはる)

Profile

専門分野：ISO 9001—金融、統計調査
経歴：株式会社清水銀行、アイク株式会社、インターテック審査員（現職）

審査員からのエッセイをお楽しみください。

「審査の醍醐味」

静岡県の浅田です。普段は地元の経営コンサルタント会社に勤務しています。最初に審査をさせていただいたのが2009年です。15年近く続けていると、徐々に審査に訪れた企業の事務所や工場が清潔になったり、従業員の意識が高まっているなど、明らかに変わった



など思うようなことがしばしばあります。そのような企業でのトップインタビューでは、大口の取引先の喪失、経営者の代替わり、信用を失うような事故など、転機となる出来事があり、それに対して組織が丸となって取り組んだことで大きな変化や成長に繋がったという話を聞きます。「災い転じて福となす」を体現する企業の経験を教訓とできることが審査の醍醐味かなと思います。

連載「環境とISO 14001」⑧

「COP28/化石燃料からの転換を合意」

環境主任審査員 郷古 宣昭 Nobuaki Goko

国連気候変動枠組条約第28回締約国会議(COP28)が2023年11月30日から約2週間アラブ首長国連邦(UAE)のドバイで開催され、「ガス・石油を含む化石燃料からの転換」という歴史的な合意がなされました。

■ 各国の自主的取り組みの進捗評価

COP28の最終合意文書に現在の取り組みでは産業革命前からの気温上昇を1.5℃に抑えるパリ協定の目標は実現不可能であり、世界全体の温室効果ガス排出量を2030年までに2019年比で43%削減し、2035年までに60%削減する必要があります。そのためには2030年までに世界の再生可能エネルギーの設備容量を3倍に、エネルギー効率を2倍に、二酸化炭素処理のないエネルギーシステムからの化石燃料の転換を加速することにより、2050年までに温室効果ガスの排出ネットゼロを達成すると明記されました。「ネットゼロ」とは排出量から森林・海洋の吸収量を差引いた値をゼロにすることを意味します。

次回の進捗評価は2026年からの5年間の活動が対象になりますが、今回の合意文書に基づく修正はすぐにも必要でしょう。また、2025年は各国の2035年目標の提出年ですが、2024年中に事前レビューで各国間の公平性を図ることが提案されています。

■ 「適応」のグローバル目標に関する枠組み

温室効果ガスの排出削減は気候変動の原因を低減する「緩和策」に対して、災害に備える「適応策」も重要です。近年、気候変動災害が激甚化・広域化している状況で、各国が協調して取り組むための7分野(水資源・水災害、食料・農業、健康、生態系・生物多様性、インフラ、貧困、遺産保護)に及ぶ「適応のグローバル目標2030年」が設定されました。今後2年かけて現状評価と資金支援ルールを検討する計画です。

■ 損失と損害

これまで、先進国の温室効果ガス排出の責任と途上国が受ける気候災害をめぐって補償問題が30年以上にわたって議論されてきました。2015年のパリ協定には「損失と損害」は補償の根拠を含まないことが明記され、気候変動の被害は適応策の強化での対応を原則としました。しかしながら、激甚化する気候災害は適応策だけでは対応できなくなり、2022年のCOP27では被災による「損失と損害」に対する新たな基金の設立が決定されました。

COP28では基金の運用細目の決定が予定されていて、難航することが予想されていましたが、特別委員会による原案が策定されていて、会議初日に合意が成立しました。活動資金に

についても議長国UAEが1億ドル、ドイツ1億ドル、英国6000万ポンド、米国1750万ドル、日本1000万ドルの拠出が即日表明され、その後もフランス等EU諸国が名乗りを上げ、会期中に7億ドルを超える額に達したそうです。

■ 日本はどうする

岸田首相はCOP28のスピーチで自然エネルギーの設備容量を3倍にする誓約に賛同しており、2023年5月のG7サミットでは2035年までに電力部門の完全または大部分を脱炭素化するという合意を確認しています。日本の現状(2022年)は、自然エネルギーが22.7%、太陽光と風力のみでは10.8%ですので、まずはCOP28の合意に向けて最大限の努力をすることが必要です。

政府は石炭火力を活用して「二酸化炭素回収・貯留・化学品への転換利用」と「アンモニア燃焼」を2050年に完結する国家戦略として進めてきましたが、技術は開発途上にあり、COP28で合意した2030年目標には到底対応できません。

2024年は国のエネルギー基本計画の改定(第7次)の年です。国家戦略を見直し、国連に提出する2035年目標と整合させて計画すること、そして、2035年脱炭素化を宣言する国も増えている中、早い時期に石炭火力からの転換を宣言することを期待します。



お客様
からの
お便り

No.01
Letter

合格！10代で2級建設業経理士に

株式会社田邊工務店 (ISO 9001:2015、ISO 14001:2015 認証登録)

取締役 田邊 千香子



本社内風景

当社(高知県吾川郡いの町)は平成7年創業の建築工事業、建築物の設計・監理事業を営む会社です。ISO 9001及びISO 14001認証を取得し、「信頼、安心、迅速をモットーに感動的価値の創造を」を理念に掲げ、品質・環境管理に努めております。

今年で創業29年目となる当社は、昨年初めて工務部に10代の社員を採用致しました。彼女が入社した時期、現場での研修が難しく、社内研修ばかりでは手持ち無沙汰になってしまうため考えたのが資格試験への挑戦でした。2級建設業経理士とは建設業版簿記資格で、一見工務部配属となる彼女には関連がないように思えますが、業務上の金銭の流れを理解することはとても重要なことです。マンツ-

マンでの講義をスタートし、9月の試験まで約1ヶ月半の間、1日3時間のペースでほぼ毎日勉強時間を設け、簿記知識ゼロ・社会人1年目の19歳で見事合格しました。

「はじめは毎日勉強するのが憂鬱でした。」と笑う彼女でしたが、「でも合格できた事で自信に繋がり、学ぶことの楽しさを教えていただきました。次は1級建築施工管理技士補を目指して頑張りたいです。」と新たな挑戦に前向きです。

技術者不足が深刻な状況である昨今、若手の育成カリキュラムマネジメントは必要不可欠だと考えます。未来の業界繁栄を願い、サポート体制をより一層整備して参りたいと思います。



2級建設業経理士合格社員

[▶ http://tanabe-c.jp/](http://tanabe-c.jp/)

環境に配慮し、地域と共存する食肉市場へ

名古屋市経済局 中央卸売市場南部市場管理課 (ISO 14001:2015 認証登録)

市場長 大野 壽久

名古屋市中央卸売市場南部市場は、名古屋圏における食肉の拠点市場として、2007年に現在の名古屋市港区船見町に開設されました。

と畜場を併設する食肉市場として、周辺地域の環境には十分配慮し、建物の密閉構造化による防音・防臭の強化や、排水の高度浄化処理などの環境対策を徹底しています。2014年にはISO 14001を認証取得し、適切な環境対策の実施・継続に取り組み、毎年定期的実施している騒音・臭気・水質などの環境モニタリング調査では、「地域住民との協定に基づく順守義務の不履行ゼロ」を達成し続けています。



親子食肉市場見学会 (R5年度)

また、HACCPによる食肉処理工程の衛生管理

や、コールドチェーンによる品質管理に努め、安全・安心な食肉の安定供給という役割を果たすとともに、夏休み親子食肉市場見学会や、食肉・花き市場まつりの開催を通して、地域の皆様に親しまれる食肉市場として、今後とも事業活動に取り組んでまいります。



上) 南部市場全景 下) 南部市場外観

[▶ https://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/19-18-7-0-0-0-0-0-0-0-0.html](https://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/19-18-7-0-0-0-0-0-0-0-0.html)

No.02
Letter

＝ 東京事務所移転のお知らせ ＝

弊社は、2024年3月に、東京事務所を以下に移転いたしましたので、ご案内いたします。移転を機に、社員一同、なお一層のサービス向上を目指し、皆様方のご期待にお応えするべく努めてまいります。あらためて日頃のご愛顧に感謝申し上げますとともに、今後とも変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

- 新住所 : 〒105-0001
東京都港区虎ノ門4丁目3番13号 ヒューリック神谷町ビル4階
 - 新TEL番号 : 03-4510-2784(代表)
※各部門の電話番号はホームページの「お見積り・お問い合わせ」ページをご参照ください。
(<https://ba.intertek-jpn.com/contact/>)
 - 新FAX番号 : 03-6432-4040
- ※ 移転に伴い、TEL・FAX番号とも変更になっております。

Information on training courses

研修コースのご案内

開催日程・開催地等、研修に関する詳細は弊社ホームページにてご確認ください。(<https://ba.intertek-jpn.com/study/>)

審査員養成コース

審査員養成コースは、審査員を目指される方だけでなく、最近では企業様から、品質管理体制の改善や、内部監査員のさらなるスキルアップを目指してご参加いただくことが増えております。業務改善や力量向上を目指している皆様のご参加をお待ちしております。

- ISO 9001 (5日間) / ISO 14001 (3日間) / ISO 45001 (3日間)
※ISO 14001/45001の3日間コースは受講要件がございます。
詳細は弊社ホームページにてご確認ください。

開催地 東京(弊社東京事務所)

- 日程**
- ISO 9001・・・10/11(金)～15(火)
 - ISO 14001・・・5/17(金)～19(日)
 - ISO 45001・・・6/14(金)～16(日)

ISO 27001:2022コース

ISO/IEC 27001:2022 版への移行対応コースを各種開催しております。活動状況・内容に合わせてご活用ください。

- 規格解釈コース (オンライン・1日)
日程 6/28(金)、10/25(金)
- 内部監査員養成基礎コース (オンライン・1日)
日程 5/10(金)、11/11(月)
- 内部監査員養成コース (対面・2日間)
開催地 東京(弊社東京事務所)
日程 6/10(月)～11(火)、10/3(木)～4(金)

※各コースの詳細については、弊社ホームページをご参照ください。

*弊社ホームページよりお申込みいただけます。FaxまたはEmailでのお申込みの場合は、ホームページより申込書をダウンロードいただき、必要事項をご記入の上、ご送付ください。

受講生からの
お便り

ISO 14001 内部監査員養成コースを受講して

環境内部監査員養成コース(2023年12月オンライン)受講

ハリタ金属株式会社 総務グループ総務ユニットリーダー 室崎 早紀子

弊社は金属リサイクルや産業廃棄物処理を主たる事業としており、環境や安全、情報管理のマネジメントシステムとして、2003年にISO 14001、2022年にISO 45001、2023年にISO 27001の認証を取得し、お客様に安全・安心をお届けしています。

今年度はISO 14001・ISO 45001統合審査を控え、初めて内部監査員を務めるため、本コースを受講しました。受講前は何かから手を付け

ればよいか解らず困惑しておりましたが、講師の方のイラストや実例を交えた解りやすい説明のおかげで監査の要点をつかむことができましたので、講習で学んだポイントを活かした監査ができるよう努めます。

今回のコースを通じて、監査の重要性や方法について理解を深めることができました。今後も継続的な学びと実践を重ね、企業の品質向上に貢献していきたいと思っております。

インターテック・サーティフィケーション株式会社 <https://ba.intertek-jpn.com/>

東京事務所 〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13 ヒューリック神谷町ビル4F

E-mail: info.ba-japan@intertek.com

大阪事務所 〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原3-5-24 新大阪第一生命ビル5F

E-mail: info.ba-osaka@intertek.com