

# MIC

## 情報通信 vol.28

(2010年4月発行)

**MOODY**  
INTERNATIONAL

発行

ムーディー・インターナショナル・  
サーティフィケーション株式会社  
大阪事務所

〒532-0003 大阪市淀川区宮原4-1-14  
住友生命新大阪北ビル13F  
Tel:06-6150-0571 Fax:06-6150-0575

◇ MIC情報通信のバックナンバーは弊社ホームページ  
(<http://www.moodygroup.co.jp>)でご覧頂けます。

## CONTENTS

- 1 企業文化
- 2 特集  
～システム有効活用のための8原則～
- 3 「マネジメントシステムの原理原則」
- 4 PickUp ～新業務紹介～  
「東京都の温室効果ガス排出総量削減義務と排出量取引制度」について
- 5 Q&A特集
- 6 MICニュース  
世界のISO認証件数が発表  
ISO9001認証機関格付け調査でMICが総合1位に  
ムーディーグループ リーダーシップ研修  
UKAS顧客満足度調査結果を公表
- 7 審査の現場から  
お客様紹介  
(株式会社インターフォワードシステムズ)  
連載よみもの  
「審査員の心理」(環境編)
- 8 連載よみもの
- 9 MICリーエッセイ  
・「北海道とISO」  
(審査員 松久 忠彰)  
・「環境ISOと組織の改善の知恵」  
(審査員 西 英隆)  
・「頑張れ! 日本(ニッポン)!!」  
(審査員 中里 賢太郎)  
環境よみもの  
「環境とISO14001」
- 10 お客様からのお便り
- 11 「実践経営手法としてのISO」  
(山田建設株式会社)  
「お客様に安心・安全を提供するために」  
(株式会社道の駅新湊)  
「お客様のビジネスの夢を実現するために」  
(ユーザーサイド株式会社)
- 12 研修コースのご案内  
ちょっといっぱく  
コースのご紹介/受講生からのお便り

## 企業文化

営業部 中島 和彦

営業という職種柄、様々な業種、規模の企業へ営業訪問させて頂いております。初めての訪問先へは緊張、不安、期待などが入り混じった心理状態で伺う事が多いのです。“お会いする方はどんな人だろう?” “事前にホームページを見たけどどんな会社だろう?” といった感じです。



最初の接点は挨拶です。それは約束でお会いする方や通りかかったスタッフの時もあります。「おはようございます」、「こんにちは」、「いらっしゃいませ」...ほんの一言が初めて会う者同士でも心を通わせる事が出来ます。

企業文化、企業風土と言う言葉を聞かれた事があると思います。職場環境や価値観、考え方や行動で組織を一つにまとめ、社員を正しく、より良い方向へ導くものです。企業文化は経営戦略に匹敵するくらい重要であると考える経営層が9割以上という調査結果も出ています。良い企業文化は一朝一夕では到底築くことは出来ませんが、少しずつ積み重ねて築いた良い文化は企業にとってかけがえのない財産であり、強い組織の証となるのではないのでしょうか?

仁・義・礼・智・忠・信・孝・梯( ), 意味は割愛しますが、冒頭の挨拶と合わせて、人としてどうあるべきか? どう接するべきか? を考えさせてくれる良い言葉です。MICも皆様方と末永くお付き合い頂けるビジネスパートナーであり続ける為に、MIC独自の、また認証機関としての企業文化を築いていきたいと考えております。

マネジメントシステムと同様、企業文化も企業の数だけ存在します。皆様のところへ伺った際にはMICへのご指導ご鞭撻に加え、是非、企業文化についてのお考えをお聞かせ願います。これからもMICをどうぞ宜しくお願い申し上げます。

各文字の意味については、「ちょっといっぱく」(P12)で紹介していますのでご参照ください。

# マネジメントシステムの **原理原則**

- システム有効活用のための8原則 -



「認証取得後、活動がマンネリ化している」「システムを効果的に運用できていない」など、取得はしたものの、その活用法に悩まれている管理責任者や経営者の方の声をよく聞きます。今回取り上げる8原則は、システムを活きた仕組みにするための手引きとなるもので、品質マネジメントシステムに限らず広く適用できるものです。現在のシステムの見直しや、活性化への新たな発見、ヒントにして頂ければ幸いです。

## 原理原則に基づいたマネジメントシステム

三村 聡

### はじめに

マネジメントシステム(ISO)は、「ルールを決め、それを守り、守られているかどうかを監視し、それらを継続的に行っていく」というものです。しかし、とすればマニュアルだけを整えた、形だけのシステムになってしまうこともあります。特に認証取得だけを目指した組織では、ISOを取得しても「意味がない」「役に立たない」と感じるようなことがあります。それらを解決するヒントになるツールが「品質マネジメント8原則(以下「8原則」)」です。8原則とは、その名の通りマネジメントシステムを構築するための「原理原則」となるものを8つの項目でまとめたものです。

### 原理原則に基づいたマネジメントシステム

原理原則とは、マネジメントシステムを構築しシステムに沿って仕事をするだけでなく、組織で働くひとりひとりが「何のためにこの仕事をしているのか」「自分の仕事が最終的にはどこに向かっていくのか」という目的意識を持つことです。すなわち、単に効率よく人が動く仕組み、顧客によりモノ、コトを提供するための仕組みではなく、組織として目指す方向に向かって進んでいくための仕組みです。単なる「仕組み(システム)」ではなく、「うまくいくための仕組み」としてISOを構築、運用し、経営改善やレベルアップに向けて成果を上げていくことを目的として、8原則は誕生しました。

ISO要求事項に従うだけのシステムは、『適合性』は満たしていることにはなりますが、システムが会社にとって有効に機能している(役に立っている)とは言いがたいため、『有効性』を満たしていることにはなりません。単に日常の業務をこなす、与えられた仕事だけをやるという仕組みでは、何かトラブルが生じたり、昨今のような不況に

直面したり、社会の動きに変化が見られたときに対応できなくなることもあります。「顧客にとっては満足できる会社だが、労働者にとっては不満足な会社」「技術は優れているが環境に悪い影響を与えている」など、どこかバランスが欠けた経営にもなりやすくなります。さらに、「情報流出」「隠ぺい工作」「表示偽装」といった大きな問題にまで発展していくこともあります。

しかし、組織の中に確固とした「原理原則」を構えていれば、どんな状況に陥っても組織が歩むべき道を見失うことはありません。組織の中に原理原則を構えた状態とは、組織、すなわちリーダー(経営者)が「組織のあるべき姿」を明確に描き、組織全体でそれに向かっていく状態のことです。従業員は「あるべき姿」を実現するために、ひとりひとりが「自分には何ができるか」を自覚する「気づきの視点」を持ちます。

つまり、全員が「原理原則」に基づいた存在であることを認識することで、組織という大きな船を順調に走らせていくことになるのです。

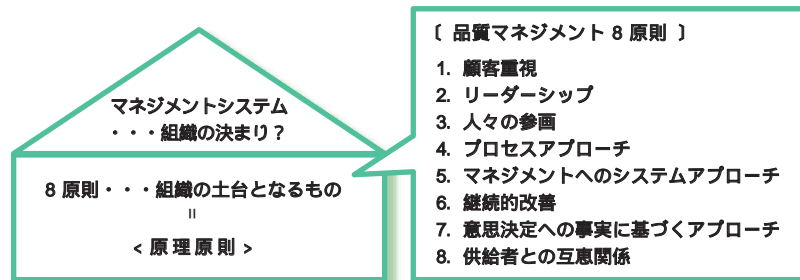
### 品質マネジメント8原則とは

ISOなどのマネジメントシステムを構築すると、業務の流れがスムーズになる、各人の権限や役割が明確になるなど、会社の足並みが揃います。8原則を取り入れたシステムは、揃った足並みがどこに向かうべきかを示してくれます。



三村 聡 氏  
(みむら さとし)

九州大学大学院農学研究科修士。農学修士 / CEAR環境審査員 / JRCA品質審査員 / エコステージ評価員。専門の農業・食品分野を中心に活動。



品質マネジメント8原則

単に規格要求事項に適合したシステムではなく、組織の目的に向かった仕組みを作ります。例えば、ISOでは従業員の管理について「力量の明確化」という要求事項が設けられていますが、実際には当たり障りのないルールが定められていることがほとんどです。しかし、「人の管理」とは本来、会社の利益を上げるために人材を配置し活用していくことです。8原則では「人事評価制度」と結びついた力量評価の導入や、適切な人事配置について求めているため、効果的で具体的な力量管理を行えます。品質マネジメント8原則は、以下の8つの原則から成っています。

### 顧客重視

単に「モノ・サービスの提供先」として顧客を位置づけるという発想から一歩踏み出し、顧客も含めてひとつのマネジメントシステムとして位置づけ、組織内だけでなく社外も含めたプロセス管理を行う。

### リーダーシップ

リーダーはあるべき姿を明確にし、従業員がそれを実現できるような場を提供する。従業員の力量を考える際、一人ひとりの能力ではなく、「組織が必要とする能力」を明確にする。

### 人々の参画

全員が「自分には何が出来るか」という問題意識を持って組織に参加し、トップと従業員が円滑なコミュニケーションをとれるようにする。

### プロセスアプローチ

業務の効率化だけではなく、自分が担当している仕事は「あるべき姿」を実現するために行われているかを、ひとりひとりが管理していく。

### マネジメントへのシステムアプローチ

どんな小さな作業、プロセスでも、組織としての仕事という大きな流れの中にあることを意識し、「部分最適」ではなく「全体最適」を目指す。

### 継続的改善

「達成するための目標」ではなく「あるべき姿に向かった目標」を定める。「失敗0」を目指すのではなく、「成功100」に向けた高い目標を持ち続ける。

### 意思決定への事実に基づくアプローチ

組織としての目標が単なるスローガンに終わらず具体的に明確なものになるよう、データを存分に活かし「あるべき姿」を明確に描いていく。

### 供給者との互恵関係

供給者と組織は対等の立場にあり、平等であるということ認識し、双方が切磋琢磨しあいながら、組織の価値を上げていく。互恵関係とは、顧客に満足してもらうことを最終目標として、モノ、サービスに関わるみんなが協力して、気持ちのよい関係で仕事をして価値実現を図ることをいう。

## マネジメントシステムの今後

2000年にISO9000シリーズが改訂されたとき、最も大きな改訂ポイントとなったのは、8原則の考え方が導入されたことでした。2000年版ISO9000では、ISO14000シリーズの考え方を9000シリーズにも組み込み、どんな業種でも、どんな規模でも、どんな製品・サービスにも適用できるようになりました。8原則は、既存のマネジメントシステムのみならず、今後登場するすべてのマネジメントシステムにも適用できるものだとも言えるでしょう。

品質マネジメント8原則を取り入れたマネジメントシステムは、単なるシステム構築に終わるだけでなく、「顧客や地域に信頼され、愛され、継続できる企業作り」「経営者のやる気」「社員の向上心」といった組織の「原理原則」となる部分にまで及ぶため、芯から強い会社へとなっていきます。

## 東京都の「温室効果ガス排出総量削減義務と排出量取引制度」 概要と検証の流れ

京都議定書が発効し、日本でも多くの企業が温室効果ガス(GHG)削減に取り組んでいる中、GHG削減の制度化で先行する東京都の取り組みが注目を集めています。MICでは、東京都より温室効果ガス排出総量削減義務と排出量取引制度における検証機関として登録を受け、検証業務を開始いたしました。今号では、その概要とMICが開始しました検証業務の流れについてご説明致します。また、環境読み物(P9)でもこのトピックを取り上げていますのでご参照ください。

### 温室効果ガス削減義務化スタート

東京都では本年4月から、大規模事業所に対してCO<sub>2</sub>排出量(以下、排出量)の削減を義務化する制度がスタートしました。対象事業所は、自ら排出量を算定し、検証機関による検証を受けて都に報告する必要があります。MICは昨年12月に都から検証機関として登録を受け、排出量検証業務をスタートさせました。

すでに2002年から、都では大規模事業所に排出量の報告と自主的な目標設定を求める制度が実施されています。新制度はこれを強化し、排出量の報告は検証を必須とし、違反には罰則を課すなど、負担を大幅に増すものです。

### 検証手続きについて

初年度の今年、対象事業所は次の手続きが必要です。

1. 検証機関を選定し、2002～2007年度の任意の連続する3年度分の排出量の検証を夏頃までに受ける。
2. 9月末までに上記の排出量を都に申請し、基準排出量、削減義務率(8%又は6%)、削減義務量を確定させる。
3. 11月末までに、2009年度分の排出量の検証を受け、都に削減対策の計画と実施状況を報告する。

検証では、検証チームは次のポイントを確認します。

算定ガイドラインに沿って排出量が算定されているか  
事業所自身による算定結果が間違っていないか

は、算定すべき事業所の範囲やエネルギー監視点は把握されているか、算定体制は整っているかといった点を、視察や図面、各種届出書類等で確認します。は、購買伝票などでエネルギー使用量をチェックします。不備が見つからなければ、検証終了後2週間程度で報告書を発行します。

事業所内での検証にかかる時間は、多くの場合1日を見込んでいますが、建物等の広さ、使用するエネルギーの種類、エネル

ギー監視点の数により異なります。また、ISOマネジメントシステムの認証を受けている場合には、必要書類が適切に揃い、効率よく審査が出来ると推測し、見積算出時に考慮しています。

来年度以降も、対象事業所は毎年検証を受けなければなりません。ただ、削減義務の履行期限は、5年間の削減計画期間(第一期は2010～2014年度)後、1年間の整理期間を経た2016年3月末です。削減計画期間中に自らの努力だけで削減義務量が達成できなかった場合には、取引による削減量の取得も認められていますが、関連するガイドラインはこれから公表されるので、排出量取引が本格化するのは来年以降になるでしょう。

また、東京都は中小規模事業者に対しても規模に応じた報告義務・努力義務を課しています。所定の報告書を提出し、削減量の検証を受けた都内の中小規模事業所は、大規模事業所に削減排出量を売ることが出来るので、中小規模事業所の省エネも促す仕組みとなっています。なお、都のホームページでは、対策事例集やエネルギー管理支援ツールが公開されています。対象事業者以外の組織がエネルギー削減計画を立てる際にも、参考になるものです。(東京都環境局地球温暖化対策ホームページ <http://www2.kankyo.metro.tokyo.jp/sgw/>)

### 今後の展開

本制度の対象事業所は、約1,400ヶ所で、都内約69万事業所のごく一部ですが、他の地方自治体へ普及する動きがあります。政府は2020年までに1990年比25%削減とする方針を表明しており、この動きは更に加速するものと思われます。MICはISO審査機関としての実績を活かし、信頼性・公平性の高い検証機関として、お客様の負担を最小限に抑えた排出量検証サービスに取り組んでまいります。ご興味ございましたら、お気軽に弊社EMS & OHSAS 認証部 (03-3669-7408) までお問合せください。

対象	東京都内の建物・施設のオーナー(対象事業所内の一定規模以上のテナント事業者にも別途義務あり)		
規模	3年連続で原油換算エネルギー使用量が年1,500kl以上(電気使用量に換算して年間600万kWh、1kWh = 14円とすると8,400万円超)		
義務	エネルギー起源CO <sub>2</sub> 排出量の削減	その他ガス(非エネルギー起源のCO <sub>2</sub> 、CH <sub>4</sub> 、N <sub>2</sub> O、PFC、HFC、SF <sub>6</sub> )排出量の報告 推進体制の整備(統括管理者・有資格の技術管理者の選定)	
基準排出量	2002～2007年度までの間のいずれか連続する3か年度の平均排出量		
削減義務率	基準排出量の8%(工場や地域冷暖房を多用するオフィスビルなどは6%)		
削減方法	自らの削減努力 排出量取引(都内の中小規模事業所、都外の大規模事業所の省エネ対策による削減量、再生可能エネルギーの利用)		
履行期限	2016年3月末(2010～2014年度の計画期間の削減義務量をその後1年間の整理期間内に達成)		
削減義務未達成の場合	義務不足量の1.3倍の削減命令		
命令違反の場合	罰金(上限50万円)	違反事実の公表	知事が命令不足量を調達しその費用を請求

## Q&amp;A

毎号一つずつご紹介している皆様からのご質問について、今号ではお問合せの多い内容についてまとめてご紹介致します。



## ISO9001

## Question

当社は3年前にISO9001を取得し、当初より私はISO管理責任者を任されています。最近、通常業務が増えてきたこともあって、ISO関連の書類作成が負担になり、審査前に書類を作る時間がありません。できれば作成する書類を減らしたいと考えていますが、1人で対応しているのどこから手をつけたいのかわかりません。何か方法はありますか？



組織規模や事業所数、業種によって状況は変わってきますので一概には言えませんが、仮に小規模組織で管理が複雑でない場合を想定してみます。この場合の書類作成は恐らく記録の作成と思われるので、手順書を新たに作成する負担ではなく、書式などに文字を書き込む作業負担であると考えられます。記録は多くの場合「書式」に書き込みます。「書式」とは、ある業務・プロセスの結果を記すために、業務・プロセスを濃縮した情報を定式化しあらかじめ白紙に書き込み、使用者が記録し易くした書類と言うことができるでしょう。しかしながら、初回審査の準備段階で必要以上に多くの種類の書式を作り過ぎたり、定式化した情報が必要以上に多過ぎてしまうケースがよくあります。書式が以下のような場合には、記録作成の意欲が低下し、事務作業の負荷と感じます。

- ・ 書式の内容が実用に適さない
- ・ 書式の内容が複雑すぎる
- ・ 書式の内容が意義を感じない場合
- ・ 書式の内容が現実と乖離している

システムの中でどのような「書式」があるのか、一度出力し、内容を再度調べてみてください。その記録がISO9001のシステムの中でどのような部分、規格の節4、5、6、7、8に関わるものなのかをまず把握してみましょう。そしてこれが本当に必要なかどうか

を見てみるのです。必要かどうかの判断基準として、「それがなければどのような影響が起こりうるか」について考えてみます。

初回認証の前には、ISOの仕組みを取り入れるため、品質マニュアル、手順書、多くの書式などを作成したことでしょう。認証後3年経ち、現状どうでしょう。殆ど読まれていない手順書や使用されていない書式の存在が明らかになってくる場合があります。初回認証のための審査に対抗するため、いくなれば筋肉をつけすぎたということがよくあります。これを少しづつしなやかにしていかなければなりません。また、複雑な「書式」があれば、記録を作成するのにどのような情報があればいいのかを吟味することです。例えば、規格の7.2について契約内容確認記録とか契約内容変更記録などの書式を作り、それぞれ顧客名、日付、製品の肉、記入者の名前などを逐一書き込んでいては、誰でもうんざりしてくるでしょう。組織の規模、一回あたりの契約内容の金額やその複雑さにもよりますが、小規模の組織において小口の注文に契約内容確認や変更の確認などその度ごとに書式を使って記録を作成していたら、大変労力のいる作業となってしまいます。内容確認は、変更確認のためであれば、顧客からの注文書自体に担当責任者が必要な情報を記述すればいいでしょう。このような方法を取ったとしても、確認作業の効果は同じです。また、顧客からの注文書に何らかの記述を入れることにより、それが記録にもなります。

## ISO14001

## Question

当社はISO14001を認証取得して4年になります。環境管理責任者を中心に審査対応を任せてきたので、それ以外の社員はISO関係の書類を見たこともあまりないほどです。そんな中、次の審査まで後3ヶ月というところで、環境管理責任者が諸事情により急に退職してしまい、私(社長)を含め残された者は困っています。どうすればいいでしょうか？



環境管理責任者1人に任せてこられたことは、社長様として問題だったと言えるでしょう。3ヶ月後の審査に向けて、新しい環境管理責任者を早急に探して頂きたいところです。小規模組織であれば、社長様自らでもかまいません。ISOマネジメントシステムを運用する責任は社長様にあります。社長様が先頭に立って、社長様の思いを社員に実行させているような組織になれば、ISO関係の書類に多少の不備があっても、審査では大きな問題にはなりません。審査までに残さ

れた時間は少ないため、完璧な審査準備はできないかもしれませんが、3ヶ月でやれることをやってみて下さい。ISO14001では記録として残さなければならない書類は、そんなに多くは無いです。マネジメントレビューや内部監査などは、貴社で決められたスケジュールで実施していれば問題ありません。

その他お困りでしたら、とりあえず、弊社まで電話でお問い合わせください。

## ISO27001

## Question

取引先からPマーク(プライバシーマーク)がISMS(ISO27001)のどちらかを取るよう言われたのですが、迷っています。助言を頂きたいと思います。



どちらも「情報セキュリティ」に関わる認証制度ですが、保護する資産が違います。プライバシーマークは「個人情報」を保護するしくみであり、ISO27001は「情報資産全般」を保護するしくみです。ですから、ISO27001では個人情報に加えて、自社の情報、取

引先企業の情報、ハードウェア資産等も保護の対象としています。このことから、セキュリティを確保していることをアピールする対象も、プライバシーマークでは消費者等の個人であるのに対して、ISO27001は取引先企業である場合が多いです。



## 世界のISO認証件数が発表

ISO(国際標準化機構)中央事務局は昨年12月、世界のISOマネジメントシステムの認証件数について集計・調査した“The ISO Survey - 2008”を公表しました。この調査はISO中央事務局が1993年から実施しているもので、今回は、2008年末時点でのISO9001(品質)、ISO14001(環境)、ISO/TS16949(自動車産業)、ISO13485(医療産業)、ISO27001(情報セキュリティ)、ISO22000(食品産業)の認証件数について集計されたものです。

調査によると、ISO9001:2000/2008の認証総件数は982,832件(前年比3%増)で、中国(224,616件)、イタリア(118,309件)、スペイン(68,730件)に次いで日本(62,746件)

は第4位となっています。ISO14001:2004は総認証件数188,815件(同22%増)。日本(35,573件)は、中国に次いで第2位です。ISO27001:2005は、認証総数9,246件(同20%増)。前回に続き第2位を大幅に上回る4,425件で日本が第1位となっています。今回より調査に加わったISO22000:2005の認証総件数は8,102件で、前年度比96%増の急成長となっており、ISO27001と共に今後の発展が期待されています。この調査の詳細については、ISOのホームページでご覧頂けます。(http://www.iso.org/iso/survey2008.pdf)



## ISO9001認証機関格付け調査でMICが総合1位に

ISO専門誌『月刊アイソス』(システム規格社)が2004年以来5年振りとなるISO9001認証機関の満足度調査を実施し、総合評価ランキングでMICは第1位を獲得しました。カテゴリー別評価においても、「審査の有効性」「サービス力」「推奨度」「審査の問題指摘力」の4つのカテゴリーで1位にランクされ、特に「サービス力」の項目では、前回の調査と同じく2位以下に大きく差を付けての首位となりました。今回の評価を頂いたことは、MIC発足当初より「継続的改善を

促す触媒となってお客様の更なる成功に尽くす」ことを理念として努力してきたことが評価されたものと思っております。今後もこの評価に慢心することなく、お客様を第一に、審査員・スタッフともども一層精進してまいる所存です。今後ともご支援賜りますようお願い申し上げます。尚、この調査結果につきましては、『月刊アイソス』2月号に掲載されています。また、今号に同封の別紙資料もご参照ください。

## ムーディーグループ リーダーシップ研修

ムーディーグループは検査業務も含めると、世界60カ国以上に合計80以上の事務所があります。各国事務所の提供サービスを同等レベルにするため、昨年よりマネージャークラスを対象にリーダーシップ研修が導入されました。

今年1月25~29日に米国ヒューストンで開催された3回目の研修には日本を含め12カ国より16名が参加しました。財務研修1日を含む5日間の研修は、従来よくある講師による一方通行的な講義のみの静かなコースではなく、受講者も講師も積極的に、セミナー室全ての壁を画面として、3D方式で室内外を活用するような内容でした。

研修内容もさることながら、普段メールでしかやり取りしていない

各国の社員と顔を合わせることで親近感が増し、コミュニケーションの向上にもつながります。当社は国と国の垣根を越えて、共通の価値観を持つためのISOを扱う会社として、今後もこのような社内訓練を通して、切磋琢磨を続けていかなければと考えております。



## UKAS顧客満足度調査結果を公表

UKAS(United Kingdom Accreditation Service:英国認証機関認定審議会)は今年1月に認定サービスに対する顧客満足度調査結果を公表しました。UKASは英国の認証機関で、MICはこのUKASと一部JABで認定を受け、皆様の審査・認証業務をさせて頂いております。UKASでは2005年よりこの調査を実施しており、今回公表されたのは2009年度の第3四半期時点での過去1年間における顧客満足に対する調査結果で、18の質問項目への回答を集計したものです。

調査結果によると、過去1年間におけるUKAS全般的なサービスについては、満足または非常に満足しているが94%となっており、またサービスが前年度と比較し改善または大幅に改善したと感じた

顧客は40%、変わりなしとの回答が51%でした。その他の項目は、ビジネスニーズへの理解度(満足または非常に満足:91%)、認定への認識向上に対するUKAS及びUKAS認定の有効性(満足または非常に満足:94%)、UKAS認定のコストパフォーマンス(満足または非常に満足:79%)などです。

審査・認証機関である私どもMICもお客様に対し、審査、サービスなどについて顧客満足の調査を従来より実施しております。規格ISO9001で規定されている「顧客満足」については、世界中のあらゆる産業において目指すものであるということが実感として感じられます。この調査については、UKASのホームページをご参照ください。(http://www.ukas.com/)

株式会社インターフォワードシステムズ 様 (ISO9001:2008 認証登録)

MIC審査員 美濃 英雄 Hideo Mino

株式会社インターフォワードシステムズ様は、大阪、神戸、東京、横浜、名古屋の日本五大港の税関で通関業の許可を受け、通関業を営まれています。取扱い貨物は、アパレル関連商品、化粧品等の薬事関連商品、加工機械関連商品、家具、キャラクター商品関連、一般雑貨など多岐に亘っています。2005年にISO9001を他審査機関で認証取得され、その後MICに審査機関変更されました。

取得当初は、ISOの意義は解っていても社内への浸透が進まず、担当者だけが資料作成や保管に振り回されていたような状況だったそうですが、MICに審査機関を変更された3年目頃から、少しずつISOのルールが社内の業務ルールに馴染み始め、今では経営指針とリンクするまでになってきたと実感されています。また、業務とISOがうまくかみ合い出した頃には、経費削減のためにISOを止めようかと幹部社員に提案したことがあったそうですが、社員からの継続希望の声があり、現在に至っているとのことでした。

「ISOを継続してきたことで得られたことは、お客様満足度を上げることができつつあること、協力会社の管理ができるようになったこと、そして最も重要な品質を上げることがシステム化して取り組めるようになったこと」とは、同社代表取締役副社長の中本久美氏の言葉です。



左) 本社(大阪市港区)



右) 大阪南港でのデバンニング  
コンテナより商品/貨物を取り出す作業

現在では、品質管理責任者を社員に任せて権限移譲をしながら、ISOシステムの目的をより深く社内に浸透させようとしています。その為に、日常業務 = ISOの仕組みとなるようにし、さらに管理文書などのIT化も進め、社歴に関係なく全社員が共有できるシステム作りを目指されるとのこと。『今日入社した社員でもマニュアルを見れば、高品質な仕事ができる!』を目標に、取り組まれる同社の今後の発展に期待です。

<http://www.i-f-s.co.jp/>

審査員の

心理

第2回 (環境編)

「事前訪問 その2」

MIC 品質管理室長 大村 敏夫 Toshio Omura

事前訪問の当日になりました。事前訪問に限らず、初めてのお客様への訪問では、どのような土地のどんな会社が、想像を膨らませて出かれます。事前訪問は初めての訪問であり、お客様からお迎えいただけることもあります。お客様とは場所と時間を決めて待ち合わせとなりますが、意外と、すぐに判るものです。判らない場合のために、事前にお互いの携帯電話の番号を連絡しておくこともあります。お迎えの方と確認がとれたら、会社まで案内していただきますが、会社の近くになりましたら、周囲の状況が気になってきます。オフィス街、住宅地、工業地帯、田畑や山林など、周囲の状況は様々です。

お客様の会社に到着したら、対応される方とご挨拶して、事前訪問の本題に入ります。初めに、今回は事前訪問であって審査では無いこと、組織の基本情報とサイト(事業所)の確認が主目的であることを説明して、まずは、組織の基本情報を確認します。組織の名称、住所などの確認では、会社名の英文表記や住所の読み方なども確認します。会社

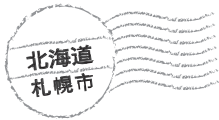
の英文表記など、特に無い場合もありますが、その時は、日本語名のローマ字読みで“Co., Ltd.”などを付けてご提案させていただきます。また、敷地の面積や建物の面積、会社の沿革、従業員数、業務内容、勤務形態、などを確認させていただきます。従業員数については、社員とパートの内訳も確認させていただくこともあります。

基本情報の次にサイトを確認します。サイトの視察をすると、事前の情報では明示されていない要素が発見されることがあります。報告された以外に新しいサイトが存在していることもあります。ISO14001では資材置き場などの無人のサイトでも管理責任はありますので除外はできません。どうしても除外したいサイトがありましたら、除外が妥当であるかという観点で、現地を確認させていただくこともあります。また、事前に報告された業務以外の活動が存在することもあります。次回はこのサイト視察について説明します。



## MICリレーエッセイ ②⑥

今号は3人の審査員からのエッセイをご紹介します。



From 北海道札幌市  
松久 忠彰  
(まつひさ ただあき)



## PROFILE

専門分野 ISO9001・ISO14001 - 素材、研究開発・設計、自動車部品、電子・電気機械器具の製造  
経歴 日本ガイシ株式会社、MIC審査員(現職)

## 「北海道とISO」

30数年余の名古屋での会社生活の後、故郷の札幌に戻り約6年になりました。札幌に戻って一番感ずるのは、食材そのものおいしさです。農産物ではジャガイモ、玉ねぎ、豆類等の他、昔はおいしいとは感じなかったお米まで美味しい。また、カニやウニ、イクラ、いか等の海産物も。さらに、ジンギスカンやラーメン、お菓子・スイーツ類まで数えだしたら切りがありません。全国各地の百

貨店の目玉として北海道物産展が繁盛するのをもっとのことです。

このように、おいしい食材を生産し国内外に販売し、売上、利益を得ることは重要ですが、北海道の弱点はISOに例えると食材というインプットの質は非常に高くとも、それに付加価値をつけ加工食品というアウトプットにする高付加価値化のプロセスが不足し、利益が必ずしも伴わないことです。今後の北海道を占う

キーワードは、「観光と環境」といわれておりますが、その背景にあるのは、北海道の雄大な自然環境の保持、良質な食材の継続的な確保です。夕張市に代表される経済的な危機状態にある各市町村の状況を改善し、発展基調に乗せるため、これを支えるISO9001、ISO14001やISO22000(食品安全)が北海道に定着するのを願っています。



From 神奈川県相模原市  
西 英隆  
(にし ひでたか)



## PROFILE

専門分野 ISO14001 - 用廃水処理、公害防止一般、労働安全衛生  
経歴 栗田工業株式会社、MIC審査員(現職)

## 「環境ISOと組織の改善の知恵」

今まさに世を挙げての“省エネ・省資源”に関心が向けられております。人口に比較して本当に天然資源の少ない日本はまじめな国民性と相まって省エネ活動の推進と省エネ商品の開発と販売合戦は生き残りのために不可欠となっております。電力発電コストが一番安い風力発電の導入量は多くの法律の規制を受けて人口の少ないオランダやデンマークに届いておりません。また、原子力発電の割合も国内全体の需要の1/3程度に留まっております。

さて、審査で訪問する製造会社のお客様は殆どといって良いほど目的・目標に「省エネルギー・省資

源」を挙げておられ、その進捗管理は「監視・測定」として捉えております。そこで使用されるエネルギーの大きな部分は電力であり、経営にも影響があり照明機器などの消灯は励行されているようです。

ある審査の場で感心したことは、“製造機器のエネルギー負荷を最小限に抑える運転”を行っていることでした。大型の機器は一旦止めると再起動時に定常状態になるまで時間と電力を余分に使用するので、生産量が減少した今の時期では特に一定期間の連続運転が不可欠と考え、敢えて会社の労働時間帯や作業ローテーションを変更したとのことでした。その方が炭酸ガス

の排出量が少なく電力量も生産原単位あたり大きく削減出来ているとも言われておりました。

このような工夫は、マネジメントシステムが働く人たちの知恵(改善提案)によって如何に有効的にシステムが機能するか、と真剣に考えた結果だと思えます。省エネの専門家のサジェスションでないところに価値があります。

翻って、自分の体力維持のためにやっている「マラソントレーニング」では摂取したエネルギーを如何に無駄なく使用して走れ、本番で“ガス欠”(?)にならないで済むかの方法をトライしているところです。



## MICリレーエッセイ ②⑥



From 東京都昭島市  
中里 賢太郎  
(なかざと けんたろう)



## PROFILE

専門分野 ISO9001・ISO14001 - 教育、産業廃棄物処理  
経歴 東京都立学校、進研社、エナジー、MIC 審査員(現職)

## 「頑張れ！日本（ニッポン）！」

今年、2月に冬季オリンピックが開催された。また、サッカーの世界カップが6月に開催予定であり、昨年のWBC（ワールドベースボール）に引き続き、日本を応援する機会が多い。

祖国を背負って、名誉のために闘う事が出来るのは何と羨ましい事かと、私は常々思っている。隣国と海を隔

てた地に生まれ、民族・言葉・習慣の違いを感じない地に生まれたため、子供の頃は日本に対し、何の意識もなかったのであるが、縁有って米国系企業に就職したのを機に変わっていった。有る時、米国本社で行われた会合で、北中南米・EUのメンバーと共に仕事をしたが、それぞれ、自国に誇りを持ち、国に貢献する事に名誉を覚えてい

るようであった。これまでの私には無い感覚で有った。

今、日本は政治・経済・教育共に重度の病にかかっている。もう一度わが祖国日本を世界に冠たる国にするために、勇気と知恵を振り絞って日々前進したいと、決意を新たにしました次第である。

## 連載「環境とISO14001」②⑥

## 第26回 「東京都の温室効果ガス削減規制と排出量取引」

MIC環境審査員顧問 郷古 宣昭 Nobuaki Goko

東京都が排出権取引制度を取り入れた温室効果ガス(GHG)の排出削減規制を本年4月から開始しました。MICも検証機関として登録が受理され、GHGの検証事業に乗り出すこととなりました。この制度の仕組みについては本誌の特集記事を参照願ひ、ここでは排出権取引について概説し、それが事業者にとってどのような意味を持つかを考えてみます。

## 1. 排出権取引とは？

排出権取引とはGHGを排出する権利を割り当て、その「排出権」を市場で売買することです。「排出権」を「汚染物を排出してよい権利」と受け取られかねないことを考慮して国や自治体は「排出量」と呼んでいます。

売買はGHGの削減割当量が達成できなかった場合、削減不足量を「排出権」として、割当て以上に削減した企業から余剰削減分を購入します。この制度により、削減割当量未達成の企業は更なる高いコストを掛けて自力で削減するのか、市場価格で排出権を購入するかを選択することが可能となり、削減割当量を超過達成した企業は超過分を売って事業の収支に加えることができます。

そして全体の削減量は低コストで達成されることになります。

## 2. 排出量取引の種類

## 2.1 キャップアンドトレード方式

GHGの総排出量を予め決め、それらを該当事業所に排出枠として配分し、その一部を取引する方法です。排出枠の割当ては過去の排出実績を基に決める方法(グランドファザリング)と公開入札で販売する方法(オークション)があります。東京都はオフィスビル(学校、ホテル、病院、庁舎、ショッピングモールを含む)に対して過去3年間の実績平均を基準として8%、工場に対しては6%の削減義務を設定しました。

## 2.2 ベースラインアンドクレジット方式

省エネプロジェクトが実施された場合、それが実施されなかった場合の排出予想量と比べて、削減量として取引する方法。東京都内の中小規模事業所が東京都が提示した省エネ対策によって生じた削減量を売ることができます。ただし、上記ベースラインを確定するために都が定める様式で予めGHG排出実績値を報告しておく必要があります。

## 3. 東京都のGHG排出量取引制度の意味

東京都の制度は以下の点で重要な意味があります。

GHG排出について、原単位ではなく「総量」での削減を、また、自主的ではなく罰則を伴う「義務」として課していること。

GHG排出削減率は既に都が宣言している目標「2020年に2000年比25%削減」を視野に入れて設定していること。

日本最初の本格的な排出権取引であること。将来的には国外のEU - ETS(EU域内排出権取引制度)との連携も視野に入れていること。

都内の中小規模事業所も要件を満たせば排出権の売り手になれること。

GHG排出量は金額換算されることから、事業と同次元でGHG排出を管理し、努力する必要が出てきたこと。

これはやがて全国に波及し、中小規模の事業所にも大きな影響をもたらすものと思われます。

今回は「生物多様性」について解説します。





# お客さまからのお便り



## 実践経営手法としてのISO

山田建設株式会社 (ISO9001:2008 認証登録)  
代表取締役社長 山田 義勝



弊社は大阪市北区に本社を構え、鉄道軌道工事を中心に土木・建築の建設工事業を展開しております。取引先が私鉄各社や地下鉄等の優良企業であること、そして更なる技術力の研鑽

と工物品質の向上を目指し、2000年12月18日にISO9001の認証を取得しました。当初、ISOシステムを経営のツールとして使いながら悪戦苦闘を続けてきました。効果が上がらず、上がらないばかりか煩雑で非能率のとばかり、一時は本当に認証辞退まで真剣に考えたほどです。

世に経営学と称される考え方は多くありその著書には枚挙に暇がありません。しかし、そのどれもこれもが学問としては成立してもなかなか経営者が実際に実践するには難し過ぎたり実用的でない戸惑いが経営者側にはあるように思います。経営学を学んで成功した経営者を私は寡聞にして知りません。「勝ちに不思議の勝ちあり。負けに不思議の負けなし」とは前楽天の老将、野村克也監督の名言です。

たまたまいい製品ができた。これはよくある話です。たとえば「たまたま」であれ、いい製品ができたのは嬉しい限りです。しかし、そうそう喜んでばかりいないで、今回うまくいったことに安住することなく、何故いい製品になったのかを調べる。これからもうまくいくように研究する。それも、人やモノといった経営資源から会社全体の仕事の流れ・システムに到るまでトータルに。果てはそれをいい意味での予防処置につなげる。

またまた粗悪品が出た。これもよくある話かもしれません。粗悪品ができたのは何故かを調べる、研究する。やっと抽出してきた究極と思われる原因に対して是正処置を施す。決めたことがちゃんと行われ、しかも経済的効率的な効果をあげているか。ひとつひとつのプロセスが確実に行われ、かつそれら相互の関係において着実に積み上げられているか。そうした目をもって内部監査をする。データを分析し、現場の品質を管理して、会社全体の経営を科学的な視点からレビューする。そうした意味で、まさにISOというのは現場において品質管理という立場から産声をあげ、やがて会社全体を巻き込んだ実践経営手法に成長したマネジメントシステムのような気がします。

経営は継続されなければ何の意味もありません。ところがこの継続が難しいのです。それは何故か、変化からです。会社は生き物です。変化します。時に素早く時にゆっくり。たとえ止まっているように見えてもその実、我々を取り巻く環境は社内的にも社外的にも刻一刻とどんどん変化しています。我々もまたそれに合わせて継続的改善を加えて変化しなければなりません。その変化への対応を誤ると破滅の坂を転げ落ちることになります。対応がトンチンカンだったり、遅すぎてもいけないし、かといって変化への対応が早すぎるともまたダメな場合もあります。経営理念(戦略)は不動で、戦術は変幻自在 / 臨機応変 / 時機即応であらねばならないところに難しさがあるように思います。ISO導入で成功したなんて、我々が今日か明日、店を閉じるならそうも宣言しましょう。しかし永続的に会社が続く限り成功という終わりはありません。企業経営は果てしない旅なのです。弊社もまた皆さんと同じくISOという経営ツールを利用して日々悪戦苦闘している一企業に過ぎません。

私は最近ISOというシステムは、“of the management, by the management, for the management”ではないのかという気がしています。これは言うまでもなく、米国第16代大統領アブラハム・リンカーンの名言を少しもじって引用したのですが、つまりISOは管理責任者や社員従業員に対するものではなく、経営者自身のもの(of the management)であり、経営者自身の手によって行うあるいは行われるべきもの(by the management)であり、経営者の味方となって経営者を助けるためのもの(for the management)のような気がしています。まさにISOシステムは経営者にとっての虎の巻であり秘密兵器なのかもしれません。

今後も業種は違ってもMIC会員の皆様と共にISOシステムをツールとして経営に活用し、邁進して参りたいと願っています。



現場風景



▶ <http://www.yamadakensetsu.co.jp/>



## お客様に安心・安全を提供するために

株式会社道の駅新湊 (ISO14001:2004 認証登録)  
取締役支配人 竹田 修

道の駅新湊は、射水市(旧新湊市)に1998年9月富山県での道の駅としては、11番目に設立された施設です。お客様のニーズに応えるべく努力をし、十分な満足を感じてもらえることが事業の中枢だという考えの下、ISO14001の導入に着手し、2008年10月27日に取得致しました。

地産地消に取り組み、富山県名産のズワイガニ・ほたるいか・白エビの食材を使用した料理、土産など広く販売しています。特に世界でも、ここ富山湾でしか漁が行われないと言う珍種のエビ、「白エビ」に力を入れています。「富山湾の白い宝石」と称されるこの白エビを中心にした、新湊特産の食材製品を開発しています。春から秋にかけて旬を迎え、甘えびを凌ぐ上品な甘さの味わいが特徴です。また、展示コーナーでは、深海に生息しているこの白エビの世界初となる常設展示をしております。

今年1月には、東京ドームで開催された「ふるさと祭り東京」のイベント「ご当地どんぶり選手権」に出場し、当社レストランでダントツ人気No.1メニューである『白エビかき揚丼』

が全国1位の名誉を頂きました。テイクアウトの人気商品である白エビバーガーとともに多くのお客様よりご好評頂いております。

今後も、ISO14001を継続運用していくことで、社員の環境衛生に対する意識を一層高め、お客様への安心・安全の提供、そして多くの皆様に楽しんで頂けるコミュニティーを目標として、取り組んでまいります。



(左より) 同社 中野義春氏、宮崎健氏  
(手には大賞受賞の「白エビかき揚丼」)

<http://www.shinminato.co.jp/>

## お客様のビジネスの夢を実現するために

ユーザーサイド株式会社 (ISO27001:2005 認証登録)  
代表取締役社長 那須 伸二

ユーザーサイド株式会社は、2005年2月設立の札幌市に本社を置く総合ITサービス企業です。「使えるIT」をキーワードに、お客様視点から費用対効果の高いソリューションを提供し、企業のIT活用、IT投資の成功を全面的にサポートします。

システムの企画・設計・構築から運用・保守、廃棄まで。ハードにアプリケーション、インフラやデータセンターなど。メーカーやキャリアにこだわらない立場でITに関わる幅広い分野を一括して手掛け、お客様の環境に合わせたワンストップ・サービスを提供しています。アイデアの柔軟性を生かし、ネットワーク設計では日本初を実施した実績もあります。また、SaaSやクラウドサービス、グリーンデータセンター設立の活動などにも取り組んでいます。

当社の想いは、企業がもっと元気になる、ビジネスが発展するお手伝いをしたい、そして、地元北海道の経済に貢献したいというものです。おかげさまでお客様には恵まれ、取引先は大手・中小・老舗企業や元気企業など全国

に多数で、多彩な顔ぶれです。今回のISMS取得は、お客様の信頼にお応えするためにも当社にとって必須なものでした。今後は運用面での改善、ブラッシュアップに日々努めていきたいと考えています。

IT活用に関するお困りごとがありましたら、一度当社をお試しください。ビジネスの夢を実現するために、ユーザーサイドはきっとお役に立ちます。



<http://www.userside.co.jp/>



今号はトップ記事本文中に出てきた八徳について取り上げてみます。それぞれの文字は次のような意味とされ、滝沢馬琴の作品「南総里見八犬伝」の中に出てくることでも有名です。

- ・仁(じん) - 誰それと隔たりなく慈しむ心
- ・義(ぎ) - 義理人情を尽くす心
- ・礼(れい) - 礼儀を重んじ感謝する心
- ・智(ち) - 物事を知り善悪を見分ける心
- ・信(しん) - 信頼し欺かない心
- ・忠(ちゅう) - まごころで仕える心
- ・考(こう) - 先祖を大切にすること
- ・悌(てい) - 仲良くすること

八徳は、儒教の五常の徳(仁・義・礼・智・信)を基本に滝沢馬琴が三つの徳(忠・考・悌)を追加したものといわれ、物語の中では、これら8つの文字が浮かび上がる水晶の玉を持つ八犬士が大活躍します。映画やドラマ化も多くされている作品ですのでご覧になった方も多いかと思います。

この五常とともに道徳の基本とされているのが五倫の徳と呼ばれるもので、基本的な人間関係を規律する五つの徳目になります。父子の親(親愛)、君臣の義(忠誠)、夫婦の別(役割)、長幼の序(秩序)、朋友の信(信義)を指し、人が常に守るべき五つの徳目 = 五常の徳を磨くことで五倫の関係も維持すると儒教は教えています。ちなみに、剣道袴の前には5つのひだがあり、この五倫五常の教えを表しているそうです。道徳とはいつの時代にも必要なものだと思いますが、人間関係が希薄といわれている現代には特に必要な観念なのかもしれません。いま一度これらの言葉の意味を見つめ直してみたいかがでしょうか。

余談ですが、8は漢数字の八の字形から末広がりという意味で日本では縁起のいい数とされていますが、更に横向きにすると無限大を意味する となることから大きなパワーがあるとも言われています。特集記事で8原則を取り上げている今回の号数は28号。8が多く集まっている今号をご覧の皆様には幸運が訪れますようお願いいたします。

## 研修コースのご案内

### 内部監査員研修コース

マネジメントシステムの維持・改善のために必須の内部監査。その知識とスキルを身に付けます。これから導入を予定されている企業や、既に導入され更に効果的な運用を目指す組織の皆様方にもお勧めです。

- 内部監査員コース 9001/14001/18001 (2日間)

【開催地】 東京・大阪・名古屋・富山・金沢・静岡・他

【対象者】 品質/環境/労働安全衛生マネジメントシステムの導入を予定/検討しているシステムをより効果的に運用したい効果的な内部監査を行いたい

### 審査員研修コース

審査員への最初のステップです。合格すると、審査員補になる資格が得られます。内部監査リーダーの方にもお勧めです。

- ISO9001 : IRCA認定審査員研修コース (5日間)
- ISO14001 : IRCA認定審査員研修コース (5日間)

【開催地】 東京

【対象者】 審査員のみで内部監査を行いたい内部監査グループのリーダーに任命された将来審査員を目指している

### ～ 受講生からのお便り ～

ISO9001内部監査員コースを受講して

品質内部監査員コース(2009年10月)受講  
株式会社アイソックスプラサ 松本 知子

弊社は、様々な業態の企業様に向けて、「品質・環境・情報セキュリティマネジメントシステム」の認証取得をご支援させていただいております。

入社半年の私は弊社コンサルタントの後方支援を担当しており、製造現場に関連する法規・ISO規格理解・内部監査の仕方等々、日々勉強中の身であります。

このたびは、講座に参加させていただき誠にありがとうございました。講座全体で「講義」と「実習」のバランスをとりながら、効果的に進行運営されていたと感じました。

「講義」では、現場の実務に沿いながら、規格内容について体系的に学ぶことができました。「実習」でのグループワークやロールプレイングでは、講師の方やメンバーの方のご意見を伺うことによって、知識の確認と理解を深めることができました。今回の講座で学んだ内容を、今後の業務に活用できるよう努力していきたいと存じます。

あらためて、講師の方、並びにMICスタッフの皆様には厚く御礼申し上げます。大変有意義な時間を過ごさせていただきありがとうございました。

ムーディー・インターナショナル・サーティフィケーション株式会社  
<http://www.moodygroup.co.jp>

#### 東京本社

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町1-4-2  
日本橋Nビル4F

TEL: (03) 3669-7408 FAX: (03) 3669-7410  
E-mail: mi-certification@moodygroup.co.jp



#### 大阪事務所

〒532-0003 大阪市淀川区宮原4-1-14  
住友生命新大阪北ビル13F

TEL: (06) 6150-0571 FAX: (06) 6150-0575  
E-mail: mic-osaka@moodygroup.co.jp