

MIC

情報通信 vol.15

(2007年1月発行)

M 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 大阪府大阪市淀川区宮原4-1-14
住友生命新大阪ビル13階
TEL:(06) 6150-0571 FAX:(06) 6150-0575

CONTENTS

- 1 新年ご挨拶
- 2 特集
3 『マネジメントシステム =
運営』+ 『管理』?』(2)
- 4 M IC ニュース
京都議定書締約国会議閉幕
インドで第3位の認証機関に
国際フラワーエキスポ & 産業交流展 出展
Q & A
- 5 審査の現場から
お客様紹介
(アルフレッサ ピップトウキョウ株式会社)
連載よみもの
『審査員の心理』
- 6 連載よみもの
M IC リレーエッセイ
『改善のもと』の『見つけ方』
(審査員 向田 照彦)
環境よみもの
『環境と ISO 14001』
- 7 お客様からのお便り
認証取得後の操業アップと電気使用料削減
(株式会社東部開発)
『更なる顧客満足を目指して』
(社会福祉法人幸樹福祉会青葉保育園)
- 8 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

新年ご挨拶

代表取締役 坂井 喜好

新年明けまして
おめでとうございます。

昨年中は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。2007年の幕開けに際し、ここにご挨拶申し上げます。

今更申し上げるまでもなく、今日私共ムーディーが在るのはこれまで弊社を支え応援して下さったお客様各位、アライアンスの皆様、審査員の皆様、派遣スタッフの皆様、弊社から飛び立たれた皆様、困難に遭遇したときに手を差し伸べて下さった皆様など多くの方々のお陰です。この機会をお借りして心より感謝申し上げます。次第です。

弊社は今も従業員が創意工夫をこらして皆で築いている会社です。業界との強い繋がりを持たない私共にとって、一人一人の従業員の主体性が命で、毎日が地味な努力の積み重ねと覚悟しています。

さて、日本の ISO 市場はここ数年来、大きく地殻変動を繰り返し、M&Aを始め業界で熾烈な新規顧客の争奪戦が、待たなしで、まさに食うか食われるかの生き残りをかけて、繰り返されています。

弊社はこの目まぐるしく変化する事業環境の中で生き抜くために、様々な商品を開発し、ビジョン/ミッションに基づき、継続的改善を促す触媒となって大切な顧客の更なる成功に尽くすことを理念として、日本を支える小規模企業の目線に立ち、顧客の真のニーズに焦点を当て、最もリーズナブルな価格で創立以来サービスの提供に努めてまいりました。

また、他の審査登録機関を凌ぐ頻度で審査員教育訓練実習を開催して、審査の質や付加価値審査の向上に努めてまいりました。

お蔭様で2004年度に設定した本年末までにBest4になる目標もこのままいければ達成できると考えております。本年度も顧客獲得数1,000社を目標に、最大の目標である、業界No.1のジャイアנטを抜き、シェアNo.1のBest1を2009年度までに目指します。

今後も、経営戦略の品質を見直し、プロセスの品質向上、内部統制環境の強化などの企業努力を怠ることなく、常に組織を整え、また、おごり高ぶることなく皆様との長期的な関係を維持し、相互依存の心構えを確かに、すべてのお客様により満足いただける最高のサービスで貢献できますよう一層の努力を重ねて参る所存でございます。変わらぬお引き立ての程何卒よろしくご願ひ申し上げますと共によろしくご指導ご鞭撻の程お願ひ申し上げます。

皆様のご健康とご多幸を心よりお祈り申し上げます。新年のご挨拶とします。



マネジメントシステム = 「運営」 + 「管理」？ (2)

前号に引き続き、マネジメントシステムについて考えてみましょう。今号では、より理解を深めて頂くため、具体的な事例を取り上げて、クイズ形式にしてみました。是非挑戦してみてください。
次号はマネジメントシステム特集の最終回となります。



MIC認証一部 テクニカルマネージャー 石嶺 行英 Yukihide Ishimine

前回のおさらい - マネジメントシステムとは

おさらいをしましょう

前号では、会社の運営管理の仕組み (マネジメントシステム) = 「運営プロセス注1)」+ 「管理プロセス注2)」と考えることができると書きました。

注1) 運営プロセスとは、組織をとりまく状況を理解し、その状況にうまく対応して組織を目指す目的・方向に向かって動かし、そのために必要な業務の大きな決め事、業務の目的・目標も含まれます。を作る一連の活動を指します。

注2) 管理プロセスとは、業務が決め事通り行われ、業務の目的や目標から外れないように、結果を実現する一連の活動を指します。

運営プロセスと管理プロセスを考える

さてここに、ある会社の社長様の話を取り上げます。話の中ででてくる様々な活動には、番号がついています。それぞれの活動が「運営プロセス」なのか「管理プロセス」なのかを考えて、番号を振り分け、この項の最後にある答えと比べてみてください。

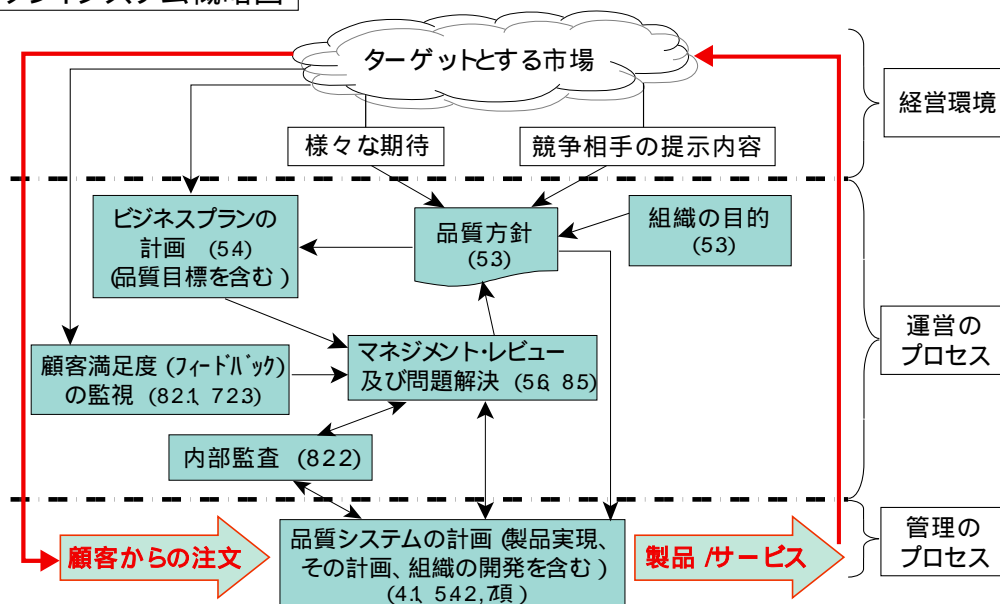
~ 異業種参入 大場社長談話 ~
- 大場きのご栽培所 (仮称) の立ち上げを振り返って -

私がえのき苺の栽培を始めたのは、いまから10年以上前になります。当時、私どもの会社は各種産業向け省力機械・自動機を専門としていました。専門メーカーとして顧客の信頼は得ていましたが、当時の景気の冷え込みとともに、注文は徐々に減り、このままでは将来会社が続けられなくなり、従業員、下請け、そして自分自身の生活も立ち行かなくなると不安になりました。そこで思い切ってこれまでの2工場 (機械工場と制御・組立工場)を一箇所

にまとめ、業務の効率化を図りました。改革は大変でしたが、従業員の改善努力もあり、目標とした「売り上げが20%減ってもどうにかやっていける体制」を整えることができました。ただ新たな問題が出てきました。閉鎖した工場をどうするかということでした。売ることも考えましたが、立地条件が悪く買い手が見つからず、どうにか利用していくかありませんでした。そこで選んだのがえのき苺でした。実家が農家で、えのき苺栽培の経験があったこと、高圧殺菌釜をはじめとする専用設備が格安の値段で売り出していたこともきっかけとなりました。比較的近場に大小さまざまなスーパーマーケットが多くあったことも魅力的でした。

えのき苺栽培工場の立ち上げは計画通りにすすみ、試験栽培も成功しました。見た目も悪くなく、このままビジネスが軌道に乗れば、効率も上がり価格的にも他社にひけをとらないものを作る自信がありました。営業活動でも、スーパーマーケット数社の担当者から「ものも悪くないし、他社と同じ卸値であれば、店頭に並べて様子を見てみましょう」という寛大な返事を頂きました。全てが順調に思えました。しかし実際には結果は惨憺たるものでした。店頭での売上げで、他社製品との差が歴然としていたのです。これに追い討ちをかけたのが、販売担当者の言葉でした。「えのき苺売り場全体の売上げが落ちている。弊社のえのき苺は、発泡スチロールのトレイに上からラップをかぶせた形で店頭に並べていました。あまり売れなかったことに加え、トレイ入りなので、他社製 (ビニール袋のみの包装) に比べ陳列スペースを多くとり、陳列スペース当たり売上げが他社製の3分の1となっている」と言う事でした。

マネジメントシステム概略図



ショックでした。もの(えのき茸の品質)は他社と同等の自負はある。価格も当面の赤字は覚悟して他社よりいくら安い値段にした。でも売れない。売れなければ、いずれスーパーも取引を停止するだろう。目の前が真っ暗になりました。どうかしないといけない。でもいい知恵がない。

当時4人しかいない従業員を集めて事情を説明したところ、すぐさま従業員からいろいろな意見が出てきました。

「ビニール袋に詰めればいい。手で詰めて袋の端を機械で溶着すればいい。手間も値段もほとんど変わらないはず。トレイは使用後のゴミ増えるのでイヤ。」今の包装は、石づき根っこ部分まで見えるから、他社製と比べてきたなく見えて買いたくないのでは。」でした。一般のお客さんの声を調べてみると、いずれもその通り、買い物客にとっての品質は、えのき茸の質だけではなく、店頭で並んだときの見栄え、使った後のゴミの扱いまで含めたものだったのです。早速、仕事のやり方を見直し、根っこが見えないように工夫した袋包装でえのき茸を出荷したところ、売り上げもほぼ当初の目標まで上がりました。それからは、従来の省力機械メーカーとしての専門性を生かし、梱包を始めとするさまざまな工程の自動化をすすめ、順調に生産効率も向上し、今では顧客数、生産数も大幅に増えました。今も立ち上げの時のことは良く思い出します。作る側としてえのき茸の質しか考えなかった私に、買い物側が見る質の大切さを教えてくれました。「買い物側が見る質」を向上させる」は、いまでは我が社の方針の

一つとなっています。いい勉強になりました。

注：この話は教材として作成されたフィクションです。）

答え

答えの解説をマネジメントシステム概略図(上図)に当てはめてみると、よりイメージしやすくなります。

運営プロセス:

会社の目的(5.3を「会社の存続(利益をあげること)」)として明確にし、生き残りの為業務の効率化が必要と判断することで、会社が進むべき方向性を明示している。(5.3, 5.4, 5.6) 新たな業種に参入することを決定し、会社が進むべき方向性を明示している。必要な設備の検討、市場参入への可能性、技術的な検討を加え、将来的な見通しを立てた上で判断したことが伺える。(5.6 [8.4に該当する可能性あり]) 一種の顧客満足度の監視活動と考えることができる。(8.2.1, 7.2)

一種のマネジメントレビュー。インプット顧客からのフィードバック、改善提案、アウトプットプロセスの有効性改善指示や製品の改善指示。

顧客からのフィードバック:単にプロセスの見直しに利用する情報であれば、管理プロセスと考えることができるが、このケースでは、品質方針の見直しにつながっているため、運営プロセスと考える方がよい。(7.2.3[場合によっては8.4]) 品質方針の見直しを実施している。(5.3及び5.6)

管理のプロセス:

会社の示した方向性(目標)を達成するために、仕事のやり方(管理の仕組み)を見直している。(7.1, 7.5.1, 8.5.1)

新たな仕事のやり方を決め、その妥当性を確認している。(7.1)

及び製品実現の計画(見直し)を実施している。その指示は、マネジメントレビュー等の運営プロセスから出ているはずである。



京都議定書締約国会議が閉幕

地球温暖化を防止するための京都議定書の第2回締約国会議が昨年11月にケニアの首都ナイロビで開催され、最重要議題であった次期枠組み作りに向けた2013年以降の議定書の見直しについて、2008年の第4回会議で協議する作業計画を採択し、閉幕しました。

温室効果ガス削減目標を初めて定めた京都議定書は、日本、カナダなどの批准先進国に温室効果ガス排出量の削減が義務付けられていますが、その排出量が世界全体の総排出量の3分の1にすぎないことから、経済成長の著しい途上国での削減義務を求める見直しが大きな課題となっており、また、その削減対象となる第一約束期間(2008~2012年)以降の次期削減計画についての枠組み作りが求められていました。

会議では最後まで、途上国を含めた包括的な仕組みの見直しを

提案する先進国側と、見直しは先進国の削減義務などに絞る新たな削減義務導入をすべきでないとする途上国側との間で対立が続きましたが、最終的には2013年以降の取り組みに向けての議定書の見直し協議を2008年の第4回締約国会議にて行うことで一致しました。ただ、具体的な内容については先送りされており、今後、離脱している最大排出国である米国、経済躍進が著しい排出量2位の中国を含めた途上国をどう取り組みに巻き込んでいけるかが大きな課題となってくるでしょう。次回会議は、来年12月にインドネシアで開催される見込みです。

尚、6%の削減が求められている日本の排出量は、環境省による2005年度速報値で、基準年の1990年比8.1%増となっており、14%の削減が必要な状況となっています。

インドで第3位の認証機関に

ムーディー・インターナショナル(インドア)は、この度インドの主要11都市にて業務を展開しているCLサーティフィケーションの買収手続きを完了致しました。これにより、インド国内で4000件を超え

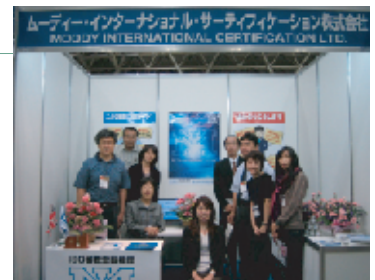
る認証実績を有する業界3位の認証機関となります。今後グローバル企業として、更なるサービス展開を目指してまいります。

国際フラワーエキスポと産業交流展に出展

MICは、昨年10月19日~21日に幕張メッセで開催されました国際フラワーエキスポ(IFEX)並びに同時期に東京ビッグサイトで開催された産業交流展に出展致しました。

IFEXは、花卉業界で国内最大の商談展で、前年に引き続きの出展、産業交流展も中小企業による国内最大級のトレードショーで、どちらも多くの来場者で賑わい大盛況でした。

今後も機会がありましたら様々な分野の企業の皆様にMICを知って頂き、ISOマネジメントシステム審査を通して、お客様の付加価値を高めるお手伝いをさせて頂きたいと考えております。



Q&A ?

Q

ISO 9001取得後3年が過ぎ、システムの定着を実感できるようになりました。新たなステップとして、社内での環境問題に対する意識向上を高めるため、ISO 14001の取得を検討しています。導入に向けての準備として、アドバイスをお願いします。

Answer

ISO 9001とISO 14001は共通点が多い規格です。環境と品質の統合マニュアルを作成するには、対比表をご参照頂くと思います。ISO 14001:2004規格の附属書Bは、ISO 9001:2000とISO 14001:2004の対応表となっておりますので、ご参照下さい。

環境と品質には密接な関係があります。不良品を減らせれば廃棄物が減り、資源やエネルギーの無駄も減らせます。コスト面から不良品を減らすという従来の観点から、環境に配慮して不良品を減らすという観点に変えてみてはどうですか。従業員や購買先にも支持されるでしょう。

現在では環境を意識しない会社はほとんど無く、廃棄物の分別収集への協力などどこでも取り組んでおられると思います。さらにもう一歩進めるためにはISO 14001は有効なツールとなります。

ISO 14001は資源やエネルギーの無駄を無くすことを含めて、環境汚染を防止すること、及び法的要求事項を順守することが大きな

特長で、マネジメントシステムを継続的に改善していく力となります。

一昨年京都議定書が発効され、環境への関心も高まりつつあります。欧州委員会環境総局によると、2006年11月時点で、EU25カ国では京都議定書目標を超え、約11%削減を達成できる見込みと発表されています。逆に日本は削減どころか、基準年のプラス約8%という状況です(MICニュース参照)。議長国として京都議定書を取り纏めた日本の公約達成に向けての実行力が、国際的に注目されています。

企業レベルの資源やエネルギーの無駄を無くす取り組みの積み重ねが、公約達成への大きな推進力になるでしょう。一方、環境に配慮した企業経営や新技術の先行開発は、企業の社会的なイメージと信頼性を高める上で大きな力になると思います。

地球規模の環境保全を意識しつつ、企業の社会的なイメージアップのため、効果的なISO 14001を導入してみたいかがでしょうか。

アルフレッサ ピップトウキョウ株式会社 様



アルフレッサ ピップトウキョウ株式会社様は、SPD事業における日本のトップ企業の一つです。SPD (Supply Processing and Distribution)事業とは、医療機関内の医薬品や医療材料などを対象に、購入から物流・消費までの管理を一元的に行い、合理化・効率化を図る事業です。近年、医療機関に求められる経営の効率化の中で、物品管理を外部業者に委託 (SPD事業の委託)する医療機関が増加しています。

同社は、アルフレッサ ホールディングス株式会社とピップトウキョウ株式会社の合併会社として、2004年12月に設立され、2005年4月に開業したばかりの若い会社です。対象エリアはアルフレッサグループ各社と連動の上、全国規模への展開を視野に事業拡大を目指しております。SPD事業と医療材料卸事業を本社の柱とし、SPD事業においては得意先への医療材料及び医薬品のトータルSPD業務の提供を、医療材料卸事業においてはアルフレッサグループ内企業の医療材料の仕入一元化の窓口としての役割を担い、得意先との取組みを通じて、より良い医療の提供へ役立てる企業を目指しております。

このような状況の中、SPD事業に焦点を当てた品質マネジメントシステムを構築し、得意先へのより高度なSPDサービスの提供が社会的使命であると捉え、ISO 9001の認証

に挑戦され、2006年8月に認証を取得されました。導入に当たり、従来からのマネジメントシステム及びSPDマニュアルの総点検を実施して重要なポイントを抽出し、効率の良い、ムダを省いたシステムを目指しました。

その結果、管理プロセスの改善、システムの弱点の見直しが行われ、方針及び目標のフォローアップの改善、データ分析のレベルアップ、社員の目標達成に向けての意識改革等、具体的に見えるシステムの改善が行なわれ、今後の事業発展につながる大きな成果を上げられました。

そして、今後、『お客様のお役に立つために当社は何をすべきか』を真剣に考え、ソリューションビジネスに徹するとともに、医療分野におけるトータルSPD事業を通じて、安全な医療の充実と人々の健康に貢献する企業を目指すことと、さらに、全従業員ひとひとが、得意先への理解を深め、継続的な信頼関係の構築に努めるとともに、地域社会の一員として、広く社会に貢献してゆくことを、経営の重要な柱として、事業に邁進されること。

改善の成果をあげて、ますますのご発展をご期待申し上げます。

<http://www.alfresa-piptokyo.co.jp/>



第2回

「開始ミーティング後の事務所、社内視察」

連載読み物

MIC品質審査部長 成毛 秀雄 Hideo Naruke

開始ミーティングが終わり、審査プログラムにしたがい、事務所、社内、工場、倉庫、資材置き場などを視察します。ここでは、審査員は目を使い様々なことを観察しようとしています。事務所では、書類、ファイルなどがよく整理されているだろうか。品質方針、品質目標が掲示されていればそれを目に留め、また、社訓、社是などあればできるだけそれも頭に入れようとしています。会社の雰囲気を感じ取りようとしています。事務仕事や作業をしている人は、審査員が来たということ、緊張する人もいます。また、リラックスしている人もいます。丁寧に挨拶をさせていただくこともあります。

工場、倉庫、資材置き場での視察は、作業環境、材料・資材の保管、識別、全体の整理・整頓などを見ます。整理・整頓された状態を見るのが目的ではありませんが、整理・整頓され、清潔に維持された状態というものは、管理された状態であるということを感じ取ります。これは、その後、実際の審査のときにさらに検証します。感じた雰囲気、目

で見た状態は主観的なものであるし、あくまでも印象です。ですから、審査員としては、それがいいのか、よくないのかということについては大きな関心を抱きません。

審査員はこのようにして「目」を使ってなにかを見ようとしています。審査という仕事は、事実を見つけ、システムを評価するのが目的であり、印象やイメージでなにかを決めるものではありませんが、視察が終わるころには、なんらかのイメージのようなものができます。また、緊張感もいくぶん解けてきます。案内していただく社内の人とのさりげない会話が緊張感をさらに和らげる効果もあります。審査員は、「目」で観察しながら、自分自身の行動がまた、組織の人たちから見られていることも感じ、自分が審査員という職業人としてみられているのだろうかという気持ちにとらわれることもあります。このようにしてなんらかのイメージをもち、これからすぐに始まる審査のためにまた部屋に戻ります。

今回は、これを考えてみたいと思います。



MICリーエッセイ

審査員からのエッセイをお楽しみください。

神奈川
横浜市

From 神奈川県横浜市

向田 照彦

(むこうだ てるひこ)



PROFILE

専門分野 ISO 9001-自動車部品設計 製造
経歴 いすゞ自動車株式会社

「改善のもと」の見つけ方

品質マネジメントシステムの八原則に優先順位をつけるとしたら、皆さんはどうされるでしょうか。私は躊躇することなく「継続的改善」を第一位に推します。何にも増して、これなくしてはISO 9001認証取得の意味が無いと思うからです。

私は実施された改善の件数をシステム成熟度を測る一つの物指にしていますが、更新審査を過ぎても件数が殆どないという組織があります。しかし、これらの組織の経営者、管理責任者の方と話をしてみると、改善意欲が乏しいわけではなく、ただ、改善のもと（以後「問題点」）の見つけ方がよく分からないという場合が多いように思われます。私は問題点は空気中の塵のように無尽蔵に存在していると考えています。眼

鏡が曇っていると塵が見えないのと同じ理屈で問題点として確認されないのです。ISO 9001には問題点「あぶり出し」の様々の仕掛けが組み込まれています。

まず仕事の進め方を約束事として文書にします。結果をうやむやにしないために記録を残します。約束破りは全て問題点としてあぶり出されます。次に品質目標を設け、達成できなければそれが問題点です。監査での指摘、工程内での不適合、顧客クレームは問題点です。生産計画、教育計画、内部監査計画、設計・開発計画等々の計画がうまく進まない場合、顧客要求の傾向変化などの周辺状況の変動も問題点になり得ます。

皆で頑張っって上記の問題点をなくして一息入れてはいけません。品質目標のハー

ドルを少し高くするだけでも新たに問題点を「創出」することが出来ます。仮にこれらを是正して全て処理したとしても、「予防処置」という手が残っています。改善のもと「は永久に不滅です。しかし、改善のもと「を改善に繋げるのはやはりひとです。そのためには改善意欲と同時に上記の仕掛けであぶり出された問題点を確かに自分の問題点として認める度量と謙虚さが求められるのではないのでしょうか。

このことは継続的改善を支援する立場の審査員についても全く同じことが言えます。継続的改善の実践は組織を改善するだけでなく、これに関わる人々の人間性をも改善する…そんな事を感じているこのごろです。

連載「環境とISO14001」

第13回「環境パフォーマンス評価」

MIC環境主任審査役 郷古 宣昭 Nobuaki Goko

今回は前回のライフサイクルアセスメント(LCA)に引き続いて環境評価のツールとしての環境パフォーマンス評価(EPE)についてお話しします。

パフォーマンスとは芸人や芸術家が観客の前で示す演技を連想しますが、一般には「人や物から表現されて見えてくるもの」を言います。ISO 14001では環境パフォーマンスを「環境側面についてのマネジメントの測定可能な結果」と定義しています。つまり「管理や活動の結果」と考えてよいでしょう。

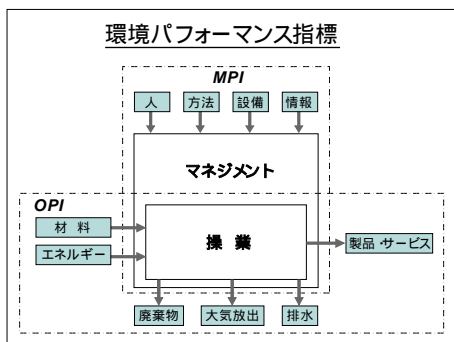
環境パフォーマンスを評価する方法として、環境パフォーマンス評価法(EPE)の指針がISO 14031に示されています。これはISO 14001の適合、不適合を問わず、環

境パフォーマンスを継続的に改善していくために自主的にその評価プロセスを設計し、実施する内部管理の手法であり、指標を選定し、データを収集し、解析し、その結果を報告するプロセスです。

EPEのための指標は環境パフォーマンス評価指標(EまたはEPE指標)と呼ばれ、環境状態指標(ECI)と環境パフォーマンス指標(EPI)からなります。ECIは地域の気象、水質、土壌、特定の動植物種の特性であり、組織の活動と環境状態との関係を示すバックグラウンドデータになります。これは法規制の要求事項として特定されることもあります。一方、EPIは操業パフォーマンス指標(OPI)とマネジメントパフォーマンス指標(MPI)からなり、OPIは投入する原料の量、エネルギー量、製品・廃棄物の量、騒音・振動の大きさや発生件数、設備・ロジスティックに関わる稼働率、輸送エネルギー量など、組織のメインプロセスの操業によってもたらされる量的指標です。対するMPIはグリーン購入や環境適合設計、EMSに関する達成率や教育訓練への参加率、地域へ提供した環境プログラムの件数、情報開示の項目数などマネジメントの実行と有効性に関わる定量的な指標です。EPEではこれら3つの指標を設定し、デー

タを収集して評価して、内部及び外部の利害関係者に報告し、このプロセスを定期的にレビューして、結果としてパフォーマンスを改善することが要求されます。これらのプロセスは、ISO 14001において環境側面を特定・評価し、目標を設定するプロセスと重なる部分があります。ただ、ISO 14001では、「システム規格」として、目標を設定し、管理するシステムを規定しているだけで、パフォーマンスの評価方法やパフォーマンスの内容には踏み込まないのに対して、EPEでは上記の指標設定から報告に至るプロセスごとに細かな規定があり、かつ、確実にパフォーマンスを出力することが求められます。

さて、ここでISO 14001における環境パフォーマンスを考えてみます。ISO 14001において継続的なシステム改善を目指すものは環境パフォーマンスであることは明白であり、2004年版ではマネジメントレビューでのインプットに環境パフォーマンスがしっかりと組み込まれています。また、ISO 14001の段階的構築の指標として開発が始まったISO 14003においてはEPEの手法が取り込まれようとしています。環境マネジメントシステムにおいてEPEが益々その重要性を増してくるよう思われます。





お客さまからのお便り



認証取得後、操業の効率アップと電気使用量の削減

株式会社東部開発 (ISO 14001:2004認証登録)
固形燃料製造工場 工場長 篠田 一徳



弊社は、1989年9月に創業開始し、建設のはじまり部分である造成工事、基礎工事、埋め立て工事、そして建設の終わりの部分である解体工

事、産業廃棄物処理を主業務として経験と実績を積み重ね、よ豊かな社会環境実現のために努力しています。

産業廃棄物のリサイクル推進が社会的にクローズアップされる状況下と化石燃料の高騰化が推移する燃料状況下から2004年2月に石炭代替燃料であるRPF (Refuse Paper & Plastic Fuel) 製造工場を新規分野として営業運転を開始致しました。この進出は、大手板紙会社の大分工場がRPF専焼ボイラーを設置し、月間12,000トンを使用する事が決定された事と納入先がわずかに7km先という立地条件の優位性を生かして設置致しました。

生産規模は、月間3,000トンを有し、敷地面積14,600m²、建屋面積2,440m²で塩ビ類を除去した廃プラスチック類と紙屑、化学繊維、木屑を原料にして石炭と同程度の発熱量に配合調整して月間2,100トン程度を19名の従業員にて生産しています。

ISO 14001は、2005年7月より運用開始、12月に認証取得致し、1年間を経過したことから活動の総括を現在行っています。ISO 14001の取得は、時間を要し、お金が掛かる割に企業メリットが無い」とい話をお聞きする事があり

また、「取得しなければ大手企業との取引は出来ない」という環境重視社会の状況下で、弊社の固形燃料製造工場では、運用開始前にコストダウン、操業効率、作業効率に関連する物を重視し、作業ごとに環境側面の抽出をインプット・アウトプットして使用量や排出量の調査を行いました。その結果、継続して実行できるものであって環境負荷低減となり、コスト削減に反映できるものをも目的・目標に掲げ数値化する事に致しました。

操業効率では、月間生産量と月間の使用電力料との関係をグラフにプロットして見ると生産量・処理量が高い程、生産量1トン当たりの使用電力料は低下している傾向となり、相関係数が高い事から月間の生産量を掲げて使用電力料の低減に取り組み、昨年同期比の4ヶ月平均で生産量では月間160トンの上昇となり、使用電力料は8,900kwhの減少となり、原単位に於いては20kwh/トンの良化となっています。また、重機車両関係の燃料使用量では、受入量1トン当たり0.10リットルを掲げ目標値を達成致しました。

このように、節電や燃料に対する目的・目標の進捗状況が具体的に数値として表示されると全員の努力が報われた事によって、取り組み意識は更に強くなり改善提案まで出されるようになりました。

環境マネジメントシステムは、経営管理システムの一部であり、PDCAを展開する事で企業の信頼性はもとよりコストダウンの追求に反映でき、企業にとって大きなメリットとなる事も認識している次第です。今後も目的・目標値の達成に更なるシステム改善を推進したいと決意している処です。

QMS導入で更なる顧客満足向上を目指して

社会福祉法人幸樹福祉会 青葉保育園 (ISO 9001:2000認証登録)
品質管理責任者 森田 佳子

お蔭様で、昨年10月に本審査を受け、無事、ISO 9001の認証を受けることができました。徳島県の保育園では初めてです。

当園も開園して32年目を迎え、将来も安定した運営を行うために、ISO 9001の導入を考えました。保育、給食サービスの顧客満足を得る取り組みの中で、保育の基本方針の「健康、安全」の項目を品質目標に掲げ、今年度はリスク管理に重点を置き取り組んでいます。運用期間はまだまだ短いですが、品質目標を達成するために、記録をとり検証することで、今まであいまいであった問題点が明確にでき、保育内容、施設環境の見直しに役立ち、ひいては

顧客満足に繋がっていきます。品質マネジメントシステムを導入したことで、職員の意識改革や、リーダー会での話し合いも増え、コミュニケーションが高まりました。内部監査から、教育訓練の必要性が把握できたように思います。審査まで導いていただきましたコンサルタントの方に感謝しています。今後も更なる顧客満足向上を目指していきたいと思ひます。





今回は、ニュースで取り上げている京都議定書にちなみ、地球温暖化について少しお話をさせていただきます。京都議定書は地球温暖化を防止するための国際条約ですが、そもそも地球温暖化はなぜ起こるのでしょうか？地球は太陽からのエネルギーで温められ、温められた地球からも熱が放射されます。その際、大気中の温室効果ガスがこの熱を吸収して再び地表に向かって放出され、地球の温度が保たれています（温室効果）近年、このガスが増えたために地球の温度が少しずつ上昇しており、これが温暖化と言われるものです。最後の氷河期が終わった約1万年前の平均気温は今よりマイナス5℃だったそうですが、この100年間で約0.5℃も上昇しているとのこと。温室効果がなければ地表は-18℃になるそうなので、温室効果自体が問題ではなく、この急激な気温上昇が問題視されています。最近、洪水や巨大台風など異常気象による被害が増加し、このまま温暖化が進めば、海面上昇による沿岸域の水没、水害や砂漠化、絶滅種の増加などが懸念されています。今年が亥年、十二支で最後の年になります。これまでの年を振り返り、新たなスタートへの準備をする年でもあります。地球温暖化という大きな問題で直接関係ないと思ってしまうがちですが、無駄なアイドリングをやめる、エアコンの設定温度を考慮する、移動には出来るだけ公共交通機関を利用するなど、日常生活でのちょっとした節約の積み重ねで地球温暖化の防止につなげることも可能です。私たち一人一人の取り組みで大きな力にしていく年になればと思います。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

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される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

【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

- 上級内部監査員コース 9001・TS/ISO16949 (3日間)

【開催地】東京・大阪

【対象者】 業務の改善 質向上を目指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 : RCA認定審査員研修コース (5日間)

- ISO14001 : RCA認定審査員研修コース (5日間)

【開催地】東京・大阪

【対象者】 審査員の手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

教育訓練給付対象コースは、審査員研修コースに1日プラスした6日間となり、受講料も異なります。詳細はホームページ、または弊社までお問合せください。

～ 受講生からのお便り ～

システムの効果的運用に向けて

品質審査員コース(2006年5月)受講
株式会社ファーマシィ 参与 井上 幸生

私は、昨年5月に品質審査員研修コースを修了しました。将来的には、審査員活動を行いたいと考え、現在、MICさんのご指導を受け、審査員登録に取り組んでいます。受講のお誘いを受けた際は、研修コースを修了出来るか心配していましたが、ISOマネジメントシステムの本質を理解し易く親身に説明して頂いた講師の方々と受講生仲間のご支援のお陰で、大変でしたが有意義な5日間を過ごさせて頂きました。本当に有難うございました。

私が所属する会社は、理念に「地域に根ざした信頼される薬局」を掲げた保険薬局チェーンですが、患者満足度向上のために仕事の仕組みづくりが重要であると考え、2004年にISO9001の認証を取得しました。現在、全国で53薬局を運営しており、ISO9001の効果的な運用に内部監査チームの質と量の充実が不可欠だと感じています。研修コースの受講が、内部監査チームの質と量の充実、及び個々の薬局の内部監査に非常に役立っています。

ムーディー・インターナショナル・サーティfikेशन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 大阪府大阪市淀川区宮原4-1-14
住友生命新大阪北ビル13階

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