MIC 情報通信 vol.29

（2010年7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 食品の安全性確保に向けて

2 特集
3 「これからの農業とJGAP」
- JGAPが日本の農業を変える
- 事例紹介（ハラダ製茶株式会社）

4 PickUp ～環境法の解説～
- 改正省エネ法による「管理標準」と「判断の基準」について
- Q&A

5 審査の現場から
- お客様紹介（株式会社スリーエフ）
- 連載よみもの「審査員の心理」（環境編）

6 連載よみもの
- MICリレーエッセイ「その町の文化や生活に触れる楽しみ」（審査員 藤村 光司）
- 環境よみもの「環境とISO14001」

7 お客様からのお便り
- 「看板診断システム『看板ドクター』で『安全・安心』を提供します」（アオイネオン株式会社）
- 「やすらぎと真心をこめて」（株式会社ジェイエイいわき市協同サービス）

8 研修コースのご案内
- Information―ISOお客様相談室
- コースのご紹介/受講生からのお便り

食品の安全性確保に向けて

食品認証部マネジャー 内田 修一

ここ10年来、食の安全に関する問題が日常的な話題になることが増えてきています。誰もが記憶している大きな事件として、‘00年の「雪印集団食中毒事件」、‘02年「中国産冷凍ホウレンソウの残留農薬基準値違反」、‘06年「不二家の賞味期限切れ原料使用問題」、‘07年「ミートホープの肉偽装事件」、‘08年「中国産の餃子の農薬混入事件」や「三笠フーズの汚染米事件」などがあります。このような食品の安全に関わる問題は一向に減少していません。

このような食品に関する事故や事件の特徴として、発生源の企業のみの問題にとどまらず、それ以降のフードチェーン全体に影響するということが挙げられます。つまり、一度問題が発生すれば、影響は業界の多方面に及ぶことになります。そして、発生源がフードチェーンの川上に近いほど、影響を被る企業や業種の範囲は広がり、数も多くなるのです。例えば、フードチェーンの最も川上から生産される農産物は、そのまま生鮮物として消費されることもありますが、多くは様々な加工食品やジュースや健康食品などの原料に姿を変えていきます。そして、色々な工程や企業を経て、ありとあらゆる最終製品となって消費者に供給されることになります。もしも、この農産物に農薬が残留していたり、何かの危害物質に汚染されていた場合、それを扱う加工業者はもとより、流通、卸売り、小売業者まで、フードチェーン全体にかかわる大きな問題になってきます。このような状況下で、食品業界では、国内のみならず様々な世界情勢や地球環境の変化にまで、食品の安全に対する意識を広げる必要があるのです。

食品の安全確保はフードチェーンのすべての事業者の責務であり、どの事業者においても、その責務に対する認識が欠如すれば最終消費者への食品の安全性は担保することができません。From Farm to Table（農場から食卓まで）における安全を確保するためには、各事業者が自らの責任として、安全を確実にするための仕組みを整備していくことが重要なのです。ISO22000やJGAPなどのマネジメントシステムや認証制度の導入はリスクマネジメントを強化することができ、有効なツールとなるでしょう。

また、私どもMICの食品に関する審査・認証業務も、広義に解釈すれば食品関連業務の一部であり、私どもも皆様と同様の責務を負っているものと思っています。事業者の皆様にとって有効な審査をさせて頂き、厳しさを増す食品業界の中でますます発展していかれるようお手伝いをすることが、私どもの務めであると考えています。

特集

～食の安全性確保のために～

これからの農業とJGAP

食品の安全性と品質に対する消費者の関心はますます高くなっています。今号の特集は、表紙に続いて食の安心・安全について考えます。食品業界の最も川上に位置する農業分野で注目を集めているJGAPと、更に取得事例として、緑茶業界では日本初となるGLOBALGAP・JGAPの認証取得をされたハラダ製茶株式会社様をご紹介致します。

特集1 JGAPが日本の農業を変える

MIC食品認証部マネジャー　内田 修一

GAPとはなにか

今、食品業界全体にとって安全・安心が大きな課題となっています。相次ぐ食品事故により、食品業界では、ISOシステムや認証制度を導入することによる製品の安全性確保が加速しており、その傾向は食品業界の最も川上に位置する農業分野においても同様です。

農産物の安全性を確保するための農場管理手法として、最も注目を集めているのがGAP（Good Agricultural Practice）です。GAPが普及し始めたのは90年代で、欧州小売業組合が農業生産者に対する取引基準である現在のGLOBALGAPを策定してからです。以降GAPを導入している農場は世界各国に広がっており、日本でも、農林水産省が2011年までに日本全国約2,000の産地に導入を呼びかけるなど、今では官民挙げての取り組みになっています。

現在日本には、イオン㈱や生協、都道府県など、GAPの考え方を取り入れた色々な基準がありますが、どの生産者でも導入・運用が可能で、更に第三者認証制度を備えたオープンなGAPとしてJGAP（Japan Good Agricultural Practice）が注目されています。

JGAPは良い農場管理の手法

JGAPを直訳すると、「日本の良い農業のやり方」になります。JGAPは、良い農業を実践するために必要なこととして、①安全な農産物の生産と出荷 ②環境に配慮した持続的な農業 ③生産者の労働安全と福祉 ④信頼できる販売管理体制の構築が必要であるとしています。とかく食べ物になると、安全・安心の話が前面に出て来やすくなりますが、JGAPは環境や労働安全衛生にも重点が置かれている農業経営を総合的に改善する手法になっています。

農場には、播種、育苗、農薬散布、収穫や出荷調製など様々な栽培管理作業が必要ですが、これらの作業を、栽培する農産物の安全性が損なわれることがないように進めるためのポイント（管理点）がチェックリストになっています。例えば、農薬散布作業の項目については、①農薬は鍵を掛けて専用の保管庫で管理すること ②農薬散布が必要かどうかの判断と効果的な農薬の選定をすること ③農薬の使用時期と倍率、散布量を確認して準備すること ④点検・整備した農薬用散布機で散布をし、作業後には洗浄をすること ⑤これらの作業の記録を作成すること、などです。このようにJGAPチェックリストは、栽培から環境への配慮、労働安全、経営にいたるまで、生産者が守らなければならないことと、それを証明するための記録や根拠を作成することが、100余りの項目で構成されています。

JGAPは農場管理の良さを販売に活かす方法

JGAPは、GLOBALGAPと同様に第三者認証制度を持っています。これは2007年11月から開始され、JGAP審査・認証機関第1号が私どもMICです。上述の通り、日本には数々のGAPがありますが、その殆どが認証制度を持っていません。そんな中、完全な第三者認証制度を取り入れているのがJGAPなのです。

農場はJGAP審査員による審査を受け、JGAP認証基準を満たす管理が実践されていることが確認されると認証書が発行されます。生産者はこのJGAP認証書をもってバイヤーと取引交渉をし、またバイヤーは、JGAP認証書を取得している生産者を優先的な取引対象とすることにより、これまで自らの足で産地確認をしていた手間を省くことができるようになるのです。今年3月に

開催されたFOODEXでは、昨年に引き続きJGAP認証農場と農産物バイヤーとの商談会が開催されています。この動きはますます活発化し、今やJGAPは、選ばれる農場になるためのビジネスツールと言ってもいいでしょう。

JGAPの今後の展望について

JGAPチェックリストは、青果物（野菜類、果物、キノコ類）、穀物（米、麦、豆類）、日本緑茶（緑茶）の3種類があり、今や認証生産者数は日本全国で900戸を超えています。現在、日本GAP協会に認定されたJGAP審査・認証機関は3社ありますが、900戸の認証生産者のほとんどはMICのお客様です。またMICは、日本GAP協会に設置されている審査・認証の枠組みを作るための技術委員として参加するなど、協会の中心的役割を担っています。

農林水産省が日本全国にGAPの普及を呼びかけていると言いましたが、その一環として、導入のための費用を補助する制度も整備されていますので、今後ますます認証農家数は増えていくもの考えられます。そして、農産物の安全、環境汚染、労働安全衛生に対するリスクを軽減し、経営を健全化する武器となるJGAPは、日本の農業を変える触媒として重要な位置を占めていくことになるでしょう。

筆者紹介
内田 修一（うちだ しゅういち）
MIC食品認証部マネジャー。
外食産業で20年、自社農場・工場の生産・製造部門、加工食品のバイヤーとして勤務。その後、検査会社で有機JASの検査員として農場と加工食品工場の検査を3年間担当。2005年より現職。

特集2 事例紹介

安心・安全と喜びを茶園からお届けするために

ハラダ製茶株式会社
品質管理室　田實 菜穂子

ハラダ製茶株式会社は、1917年（大正6年）の創業以来、90年以上にわたって茶の製造販売を手がけています。静岡県の製茶工場のほかに、屋久島と静岡では直営農園と荒茶製造工場も運営しており、2008年には屋久島の農場がJGAPの個別認証を取得、翌2009年には静岡の農園で協力農家と一緒にJGAPの団体認証を取得しました。

また、当社には、本社のある静岡県のほか、岐阜県や鹿児島県にも多数の協力生産者がおり、原料を調達する圃場面積は2,000haを超えています。自社農園にとどまらず、こうした全国の協力生産者にJGAP団体認証への取り組みをすすめ、協力生産者の団体認証の取得圃場面積は今春400haを超えました。

製茶業界では、複数の小規模生産者から原料を集めることが多く、当社ではJGAP発足以前から、トレーサビリティシステムの導入にいち早く取り組み、製品から圃場における農薬の使用までを追跡できるようにしてきました。そうした自分たちの取り組みをより確実に浸透させ、かつ検証するという点でもGAPは有効であると考えています。生産者の工程の標準化、データの蓄積、作業の効率化によるコストダウンなど、GAPのメリットは多様です。また、各地でさまざまな規格のGAP手法がありますが、JGAPのように第三者認証機関による審査認証制度を設けているGAPでなければ検証の効果はないと考えています。

当社ではJGAPの普及にも力を入れ、社内でのJGAP指導員、JGAP審査員補を養成し、各地の茶農協や生産組合を対象に啓蒙活動を行うと同時に、各団体の中でJGAP指導員を育成してもらい、JGAPの団体認証を増やしていく予定です。将来的には当社のグループでJGAP団体認証圃場の規模を1,000haまで拡大したいと思っています。

これから海外の農産物と戦っていくには、日本の農業も合理化していく必要があります。未利用農地の有効活用、集約による大規模化など、合理化にはさまざまなリスクが伴います。JGAPは、これらのリスクを低減するツールであり、これからの農業経営にとって必要不可欠な手法だと思います。

屋久島農場の摘採風景

http://www.harada-tea.co.jp/

改正省エネ法による「管理標準」と「判断の基準」について

エネルギーの使用の合理化に関する法律（省エネ法）が平成21年3月31日に改正され、平成22年4月1日から施行されていますが、年間エネルギー使用量が1,500kℓ以上の特定事業者に該当する組織では、既に対応済みかと思います。

ここで、経済産業省資源エネルギー庁のパンフレット「改正省エネ法の概要 2010」（http://www.enecho.meti.go.jp/topics/080801/panfu2.pdf）のP7に、以下のような表で事業者の義務が示されています。この表より、エネルギー使用量が原油換算1,500kℓ未満の事業者にも、「判断の基準の遵守」と「エネルギー消費原単位の低減」が要求されています。これは、省エネ法のどこで規定されているのでしょうか？

省エネ法第4条にて、「エネルギーを使用する者は、基本方針の定めるところに留意して、エネルギーの使用の合理化に努めなければならない。」となっていますが、この基本方針の中で、管理標準を定めて管理することが要求されています。
- エネルギーの使用の合理化に関する基本方針（平成21年経済産業省告示第57号）：（http://www.enecho.meti.go.jp/topics/080801/kihonhoushin.pdf）

また、省エネ法第5条では、「経済産業大臣は、･･･エネルギーを使用して事業を行う者の判断の基準となるべき事項を定め･･･」となっていますが、この判断の基準とは、以下の告示になります。
- 工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する事業者の判断の基準（平成21年3月31日 経済産業省告示第66号）：（http://www.eccj.or.jp/law06/pdf/topics_080801_handankijyun.pdf）

この判断の基準の中で、「エネルギー消費原単位を中長期的にみて年平均1パーセント以上低減させることを目標として、･･･」と規定されています。

環境管理システムを運用している多くの組織では省エネ活動に取り組まれていますが、年間エネルギー使用量が1,500kℓ未満なら省エネ法は責務（努力）規定のように解釈されている例をみかけます。責務規定ではありますが、管理標準（マニュアル）で管理し、エネルギー削減に努めなければなりません。

日頃の省エネ活動について、省エネの手順が法の要求に適合したものであるか、上記「基本方針」と「判断の基準」の原文を参照されることをお薦めします。

年間エネルギー使用量（原油換算kℓ）		1,500kℓ/年以上	1,500kℓ/年未満
事業者の区分		特定事業者又は特定連鎖化事業者	ー
事業者の義務	選任すべき者	エネルギー管理統括者・エネルギー管理企画推進者	ー
	遵守すべき事項	判断基準の遵守（管理標準の設定、省エネ措置の実施等）	
事業者の目標		中長期的にみて年平均1%以上のエネルギー消費原単位の低減	
行政によるチェック		指導・助言、報告徴収・立入検査、合理化計画の作成指示（指示に従わない場合、公表・命令）等	

Q&A

Q ISO14001を構築中です。現在、環境に関する法規制を調査中です。環境に関する法規制は多数あって、どこまで採り上げたらいいのかわかりません。判断基準のようなものがあったら教えてください。

Answer

判断基準は特になく、最終的には組織の判断に委ねられますが、地域や社会を含む利害関係者はISOを取得した組織が法規制を完璧に順守することを期待しています。それゆえ、社会の期待に背く法違反があってはなりません。

それでは、どこまで特定すればよいのでしょうか。まずは、PDCAドライブにおける法規制要求事項特定の位置づけを知ることです。「法的及びその他の要求事項を特定する」ことは「4.3計画」として位置づけられています。そのことは、特定した要求事項の結果である一覧表（登録簿）は法規制を調査した結果として終わるのではなく、組織がこれを実行（順守）するためのスタートポイントであるということです。

このことから、法規制等を順守するという実行計画にそぐわない要求事項は特定しなくても良いということになります。例えば、理念法と呼ばれる○○基本法の類の要求事項は「～に努めなければならない」といった責務規定だけで、順守すべき中味を具体的に示していないことがあります。そのような場合、要求事項がそもそも明示されていないので無理に取り上げる必要はないでしょう。また10年に一度あるかないかの冷蔵庫やエアコンの更新に伴って関連がでてくる「家電リサイクル法」などはそれらの更新計画がある年だけ特定すれば良いことです。

次に、規格では、特定すべき要求事項は「組織の環境側面に関係したもの」と規定しています。道路交通の安全と円滑化を規定した「道路交通法」は通常では特定の必要はないでしょう。労働安全法及び関連規則については「安全」だけなら取り上げる必要はないでしょう。ただし、「作業環境」と関連するもの、例えば、有機則（有機溶剤中毒予防規則）、特化則（特定化学物質等障害予防規則）、石綿則（石綿障害予防規則）は業務に関係がある限り特定すべきでしょう。これらは4.3.2(b)項で規定している「要求事項を環境側面にどう適用するか決定する」ことでより明確になると思われます。

法令・条例以外の要求事項についてはどうでしょうか。しばしば忘れられているのが自治体との協定、業界規約、工業団地組合の規約、特定町内会との取り決め、特定顧客の要求事項です。これらは「その他の要求事項」として、順守すべき事項を明確にする必要があります。ただし、顧客要求事項まで採り上げると際限なく広がる可能性がありますので、どこまで広げるかは組織の裁量に委ねられるわけです。

法規制等要求事項の特定はEMSの構築上、運用上面倒ですが、その完全順守を社会が期待していることから慎重に取り組むべき事項であることは間違いありません。

審査の現場から

株式会社スリーエフ 様

（ISO14001：2004 認証登録）

MIC審査員　美濃 英雄　*Hideo Mino*

株式会社スリーエフ様は、関東地方に約650店を展開するコンビニチェーンです。審査対象人数は約9300人です。2000年に他審査機関でISO14001取得、2008年MICに審査機関変更をされました。環境方針「規制を上回る独自のスリーエフ基準の策定」に沿って取り組まれています。

昨年、冷蔵庫を含めた照明全てにLEDを採用した、横浜市庁舎店をオープンされました。その他建築、設備関係では、ゼロエミッション建築、インバータ設備、太陽光センサー感知照明調光システム、人感センサー、等様々なエコ仕様を導入されています。また、資源エネルギー庁による地球温暖化対策として、電気自動車普及環境整備実証事業に参画されています。事業の一環として、栄鍛冶ヶ谷店に充電施設を設置されると共に、社用車として電気自動車を導入し、その走行状況と充電施設の設置状況を検証することで利用形態などの情報収集を行いインフラ作りの実証に協力されています。

さらに、食品廃棄物飼料化、カーボンオフセット付きギフト、グリーン電力証書購入、天然ガス配送車導入、加盟店様向け情報誌「スリーエフNews」や、環境情報紙「エコネット」による環境教育などを行われています。また、エコキャップ活動（累計約450万個）で、CO_2削減はもとより、累計約6000人分のポリオワクチンを発展途上国に贈られています。

今年で創業30周年、地域から必要とされるコンビニエンスストアとして、益々発展されていかれることと思います。

http://www.three-f.co.jp/

連載読み物

審査員の心理

第3回（環境編）

「事前訪問　その3」

MIC 品質管理室長　大村 敏夫　*Toshio Omura*

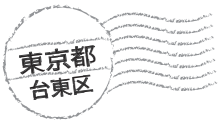
次に、サイトの確認に入ります。このサイトを審査員の目で視ることが、環境の事前訪問の主目的となります。実際の審査でもサイト視察は行いますが、事前訪問では、サイトを概観して、廃棄物置場や危険物置場などの環境面でのチェックポイントがどれだけあるかを確認し、審査時のサイト視察にどれだけの時間を要するのかを確認します。

事前訪問でサイトを見ても、指摘をしてはいけないことになっています。サイトを視察しますと、色々と気にかかることが見えてくることがあります。指摘はできませんが、審査の時には問題になりそうなことは、お話しすることはあります。このような場合も指摘ではありませんので、改善を急ぐことはありません。審査までにサイトを綺麗にすることは問題ありませんが、廃棄方法に注意が必要なものについては、審査の時に、どのように処分したかを確認しなければならないこともあります。例えば、使用停止した焼却炉があった場合には、安易に処分しないようにお伝えすることがあります。焼却炉はダイオキシンが付着している可能性があり、ダイオキシンの有無により適正な処理方法が異なりますので、不用意に処分したことを審査で指摘しなければならないこともありました。

サイトの視察をすると、事前の情報では明示されていなかったこと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。また、報告された業務以外の活動が存在することもあります。サイト内で行われている活動を除外するのにも正当な理由が必要になります。どうしても除外したいサイトや活動がありましたら、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。

MICリレーエッセイ㉗

審査員からのエッセイをお楽しみください。



From 東京都台東区
藤村 光司
（ふじむら こうじ）

PROFILE

専門分野	ISO9001･14001 - 外食産業、食品加工、アミューズメント、不動産管理、福祉サービス
経歴	藤直商事株式会社、株式会社フジタ、宗教法人池上本門寺、ヤマト運輸株式会社、MIC審査員（現職）

「その町の文化や生活に触れる楽しみ」

審査で日本各地を訪ねたときの楽しみは、その町の生活に触れたときです。審査での滞在は、限られた時間ですから、中々その町の生活や文化に触れる機会を見つけることは困難です。しかし、困難な中でも身近に触れることは可能です。それは、その町のマーケットを訪れることです。私は町に降り立つと、先ず地元スーパーマーケットやデパート、全国展開をしている専門店に行きます。最近は、終夜営業のスーパーマーケットも多くなりましたので、夜遅くに到着しても困ることがありません。

過日、午後11時過ぎに行った新潟県村上市のスーパーでは、帰宅途中に夕食の買い物をされている方の多さに驚きました。食品売り場を回っていると全国展開をしているスーパーマーケットでも、地元の特産食品や全国ブランドのご当地味インスタント麺など、東京では絶対に手に入れることのできないご当地限定品に出会うこともあります。福岡市では和風麺○○兵衛九州味を発見し、早速ホテルで試食しました。普段関東の醤油味に慣れた舌には、塩味ベースが新鮮に感じました。また、生鮮品を見ていると、地元の方の食卓が目に浮かんできます。沖縄県那覇市の食品スーパーでは、青色や黄色の鮮やかな色の魚たちが並んでいました。普段見慣れている魚たちとあまりにもかけ離れた色具合に、調理法も味も想像できないまま、その晩に地元のお店で頂きました。想像したよりも淡泊な味で、ぽん酢とも相性が良いようでした。お陰様で泡盛を美味しく頂くことができました。

スーパーマーケットやデパートは、地域生活を表現しているスタジオではないでしょうか。ナショナルブランドの価格、店舗のクリーンリネスや従業員の接客風景を観察していると、その町の文化や元気さを感じます。訪問先の企業様が営まれている町、その町の生活感を少しでも感じることができればと願って、今日もスーパーに向かいます。

連載「環境とISO14001」㉗

第27回 「生物多様性（1）」

MIC環境審査員顧問　郷古 宣昭　*Nobuaki Goko*

1. 生物多様性とは何か

生物は約40億年に及ぶ進化と分化を繰り返し、多種多様な生物として食物になったり、棲みかになったりして相互関係を築き、微妙なバランスを保って今日のような豊かで多様な世界を創造して来ました。それを「生物多様性」と称しており以下のように分類されます。

①種（シュ）間の多様性

国際自然保護連合（IUCN）が確認している生物種は164万種であり、未確認の種も含めると1000万～3000万種は存在すると言われています。それぞれの生物が基本的に自分を守って、限定された決まったものを食すことにより動的平衡を保ち、地球に多様な生物の繁栄をもたらしています。

②生態系の多様性

生態系とは「生物と非生物的環境との相互作用のシステム」を言い、森林や草原、里山、湿原、干潟、河川、サンゴ礁等があります。

③遺伝子（種内）の多様性

同種の生物でも、たとえば同じ「ヒト」でも一人一人はさまざまな身体的な特徴に違いがあるのは遺伝子の多様性のためです。

2. 生態系サービスとは何か

生態系にはエネルギーや物質の循環、生物の生命活動を基本とする多様な機能があり、その中で人間が受ける恩恵を総称して「生態系サービス」と言います。直接的には食料（海の幸、山の幸）や薬（医薬の40％は自然物由来）であり、間接的には酸素吸収、二酸化炭素吸収、水源涵養、気候調節、排水浄化、昆虫受粉などです。国連環境計画（UNEP）は2005年に発表した「ミレニアム生態系評価」の中で生態系サービスを、①供給サービス（食料、燃料、木材、繊維、水、薬品等）②調整サービス（気候･水資源･疾病･土壌浸食の制御、受粉媒介）③文化サービス（美的資源、癒し）③基盤サービス（光合成、栄養塩循環、水循環）に分類しています。

3. 生物多様性の喪失と生態系の劣化

過去、地球は5回の種(シュ)の絶滅を経験していますが、IUCNの報告では現在進行中の種(シュ)の絶滅速度は過去の絶滅速度の100～1000倍であり、哺乳類の21％、鳥類の12％、両性類の30％、魚類の37％、顕花植物の73％が絶滅の危惧があると警告しています。過去5回の絶滅は隕石の衝突や、海水位の低下が原因でしたが、現在進行している種の絶滅原因は①開発や乱獲、②里山･里地などの自然の手入れを怠ったことによる自然の劣化、③外来種の持ち込みによる生態系の攪乱、④地球温暖化であり、いずれも人為的な影響です。

また、「ミレニアム生態系評価」では生態系の劣化は過去数十年間で24種類の生態系サービスのうち15種類が低下していることを報告しています。今が第6の生物絶滅期であるとしても人類は生き延びるでしょう。だが、生態系サービスの著しい低下は人類に無残な影響と多大なコスト負担を強いることになるでしょう。

次回はこれらに対し、国や国際社会はどのように対応しようとしているのか解説します。

お客さまからのお便り

看板診断システム「看板ドクター」で「安全・安心」を提供します

アオイネオン株式会社（ISO9001:2008、ISO14001：2004 認証登録）
静岡本社 管理部課長　荻野 隆

弊社は静岡、浜松、東京、大阪を拠点に全国の現場を手がけている看板類の企画製作会社です。表札からビルの屋上の看板まで、街で見かけるサイン、看板はすべて扱っています。有名なものでは六本木ヒルズ「森タワー」のLEDサインがあります。地上230mのところに「M」のロゴマークが付いているのですが当社で製作施工させて頂きました。

ISOの認証は2001年に浜松支店でISO14001、9001を取得。その後静岡、東京両本社に認証範囲を拡大し、昨年新たに大阪支店を加え全拠点全工場での認証取得を実現しました。現在はISO27001（情報セキュリティ）の取得に向けて準備を進めています。

いま当社が最も注力しているのは「看板ドクター」というシステムです。人間も中高年になると、人間ドックで検査して、病気の早期発見、早期治療に努めますが、看板も同じように、安全･安心のために検査して、事故を未然に防ごうというものです。本当に人間と同じように胃カメラのような内視鏡を使って、看板の中が錆びていないか、腐っていないかを調べていきます。その他にも様々な検査機器や特許取得の検査方法により、悪い部分を早く発見し、修繕して万一の事故や災害に備えようというのが「看板ドクター」の狙いです。

昨年10月には東京ビッグサイトで開催された「危機管理産業展2009」に「看板ドクター」を出展し、大きな反響を頂戴しました。今後も看板診断システムで安全性を確保するとともに、既存の看板をより長期間に使用することで環境保全や資源の有効利用を実現し、ストック型社会への貢献にも寄与していきたいと考えています。

下）看板裏側から内視鏡で内部の状況を検査中

▶http://www.aoineon.com

やすらぎと真心をこめて

株式会社ジェイエイいわき市協同サービス（ISO9001：2008認証登録）
ISO事務局フロントアドバイザー　安孫子 久美

ここ福島県いわき市は、先頃の映画『フラガール』のモデルとなった“スパリゾートハワイアンズ”や、美空ひばりさんの『みだれ髪』の歌にある“塩屋崎灯台”などがあり、夏には海水浴やサーフィンで“いわき七浜”が賑わいます。

JAグループである我が社は、「安心と信頼のJA葬祭」として地域の葬儀社では唯一、ISO9001を取得し、生涯において最期のセレモニーを全力でサポートさせていただいております。2007年よりMIC様にお世話になり4年目になります。ようやく規格の内容が少しずつ理解できるようになってきたところですが、まだまだ審査の1か月前には胃がキリキリと痛み出します。

システム導入と同時に、葬儀後の「お客様アンケート」の回収をスタートしましたが、お葬儀という特殊な場面において、精神的にも不安定になっているお客様にはどのようなものかと、戸惑いもありました。しかし、予想以上に私たちが何よりも優先するお客様の生の声がたくさん届くようになりました。必然的に要望はもちろん、クレームもたくさん･･･。ですが、それらがすべて私たちの働く目的である単なるサービス提供にとどまらない「お客様に満足していただくこと」への改善へと繋がってきております。以前は、その時々でクレームに対応するだけにとどまっていたものが、是正処置を実施し記録を残すことで、改善活動が確実に社内全体に広まるようになったので、当初は面倒に感じていた記録の作成や管理は、システムが有効利用された証拠なのだと感じております。

葬祭業という仕事は、まだまだ一般的には御理解が難しいかもしれませんが、映画『おくりびと』がヒットした影響で世間の葬儀に対する意識が変わりつつある上、少子化に伴い、お客様のご要望も多様化してきております。それらに柔軟に対応するためにも、CS（顧客要望）とホスピタリティ（心のこもったおもてなし）精神を基に、「ノー」を言わない会社を目指し、今後も日々システムの有効利用と改善に取り組んでいきたいと考えます。

▶http://www.ja-iwakishi.or.jp/ja_kyodo/index.html

information
◆◆◆ ISOお客様相談室のお知らせ ◆◆◆

昨年10月～12月末まで開設しておりました、経営者の方、管理責任者の方、マネジメントシステムをこれから取得される組織様からマネジメントシステムに関する相談をダイレクトにお聞かせ頂くお客様相談室を再開致します。

- マネジメントシステムの適用範囲（業務内容、事業所数）が変更になるが手続きはどうすべきか？
- 管理責任者になったが次回の審査に不安がある
- 現在取得しているマネジメントシステムとは別のマネジメントシステムの取得を検討中
- 知り合いの組織がマネジメントシステムの返上、審査機関の変更を検討している
- その他マネジメントシステムに関する相談

ご連絡は是非ISOお客様相談室へ！

携帯・PHS OK 0120-965-319

【フリーダイヤル受付時間】
月～金曜日 10:00～17:00（土日祝はお休みさせていただきます）
※ 当社都合により、一時休止する場合がございます。予めご了承願います。

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薦めです。

- 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薦めです。

- 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]
- ●審査員の目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～

ISO14001内部監査員コースを受講して

環境内部監査員コース（2008年5月）受講
友田セーリング株式会社　武良 美知子

私が勤務している友田セーリング株式会社は、水産物の加工・販売をメインに環境に優しい食品作りを目指し2004年にISO14001を取得しました。当初は別の審査機関でしたが、審査の方法に疑問を感じ、第1回目の更新審査の際に審査機関を変更することになり、たくさんの審査機関の中からMICさんにお世話になることにしました。

審査していただいた感想としては、実際の業務に沿った的確な指摘に大変驚き、今までの審査とは別もので、とても役に立つ審査となりました。そして、MIC情報通信と一緒に届けられる内部監査員コースの受講案内を見て、MICさんの講習であれば大丈夫だろうということで、参加させていただきました。実際講習を受けて、ISOの基本的な内容から始まり、実践型のグループワーク等わかりやすく、丁寧な指導のおかげで中途半端だった理解度もUPしました。

先日第2回目の更新審査がありました。毎回そうですが、いつも実践に沿った指摘をしてくださいます。「あ、本当だ。その通りだ。」と納得のいく説明もして頂き本当に助かっています。今後もISOという枠だけにとらわれず、ISOのシステムをフル活用し、会社全体を良いものにしていきたいと思います。

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

MOODY INTERNATIONAL

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