MIC 情報通信 vol.36

（2012年4月発行）

Intertek 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 「伴に歩んで」

2 特集
3 「東日本大震災から1年」

4 MICニュース
- ●世界のISO認証件数が発表
- ●アグロ・イノベーション2011に出展
- ●世界の風力発電市場拡大
- ●Q&A

5 審査の現場から
- ●お客様紹介（日本製紙株式会社）
- ●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「人の釣り見て、我が釣り直せ」（審査員 福嶋 槇郎）
- ●環境よみもの「環境とISO14001」

7 お客様からのお便り
- ●「システムとしての顧客満足づくり」（鶴雅グループ）
- ●「工事評価点90点以上3連続取得達成」（株式会社和田エンジニアリング）

8 研修コースのご案内
- ●ちょっといっぷく
- ●コースのご紹介/受講生からのお便り

「伴（とも）に歩んで」

経営企画部 部長 重田 孝次

そろそろ学校では新学期のスタートを迎え、新たな仲間との出会いがある時期ですが、MoodyもIntertekと統合して1年が経過し、多くのお客様との出会いの機会をいただくことができました。お客様とはビジネスパートナーとして伴に歩み、また新たなブランドマークのもとで伴に働く社員も増えました。

アフリカ大陸には伴に生きる証として、大量の首飾りをつける民族がいるそうです。ナミビアのカラハリ砂漠に住む民族のサン人は、今でも狩猟採集を主として移動生活を続ける民族ですが、狩猟採集の合間に首飾りを作ることを大事な日課にしています。サン人の大量の首飾りは、その全てが家族や仲間からもらったもので、首飾りを贈り合うこと、同じ化粧をすることが協力して生きていこうという証であり、首飾りが多いほど助けてくれる仲間が多いそうです。野生動物からの脅威、食料不足等のアフリカの過酷な大自然では、仲間であるという証を確認しあいながら生き抜いていきます。人類は氷河期等による環境の変化で食料が減少した時にも、人間同士が奪い合うのでなく、お互いに分け与えるという協力行動により伴に生き抜いてきたそうです。

昨年3月に発生した東日本大震災の被災地はいまだ大変厳しい状況にありますが、世界中からの被災地への支援の申し出は、みんなで協力し伴に生きていこうという人間の習性からなのでしょう。繰り返される生活の中では見過ごしてしまいがちですが、気がつかないところにも誰かからの助けがあるのかもしれません。

この時期、入学式や卒業式を見かけると、自分の学生時代は、目覚し時計では剥がれない布団を剥がしてくれる、山盛りのご飯を弁当に詰めてくれる、鉄腕アトムみたいな寝癖を指摘してくれる、忘れ物がないか空っぽの頭とかばんを心配してくれる人がいたことを思い出します。

学校を卒業して初めて、世話をしてくれた周りの人のありがたさに気がつきます。全ての生き物の命を育む地球のありがたさも、地球から離れて初めて、漆黒の宇宙で美しく輝く唯一の青い星であることに気がつきます。当然のように享受している利便性にも、その裏には気がつかない協力行動や仕組みがあるのかもしれません。

Moodyもお客様が向かう目的達成へ貢献できるよう、みなさまと伴に歩んでまいります。

特集

東日本大震災から1年

2011年3月11日午後2時46分、宮城県沖130キロを震源として発生した東日本大震災は、国内観測史上最大のマグニチュード9.0を記録し、東北地方と関東地方の太平洋沿岸地域に巨大津波を引き起こし未曾有の被害をもたらしました。あれから1年、震災に伴う原発事故の影響も加わり、今なお多くの方が厳しい状況にあります。しかしこの震災を経て、人との繋がりや支えを実感し、それが復興への動きにも繋がっているものと信じます。今回、自身も被災する中、現地でお客様への対応支援にあたった東北地区担当マネージャーからのメッセージを紹介させて頂きます。復興への祈りをあらたに、改めて震災について考えるきっかけになれば幸いです。被災されました多くの皆様に心より御見舞いを申し上げます。

（編集部）

「東日本大震災」（2011.3.11 14:46）を振り返って

小野寺 洋

はじめに

東日本大震災で亡くなられた方々にあらためて哀悼の意を表させて戴くとともに、放射能事故、津波、地震等で被災された皆様のご心痛とその窮状を思うにつけ、一日も早い復興を祈るばかりです。

2012年1月

1月某日、仙台空港ターミナルビルの屋上展望デッキに立ち、着陸する飛行機を目で追った。飛行機はやがて滑走路に無事、滑り込んだ。

震災前と変わらない光景がそこにあった。津波で壊滅的な被害に遭った仙台空港。絶望的な状況から1ヶ月余りで民間機が再び空に舞った。現在は定期便も再開し見事に“蘇生”した。この再開に東北の復旧復興への希望を感じる。

2011年3月11日

震災当日、12時過ぎに南相馬市の建設会社を後にした。食堂を探し、海岸近くをいわき市方面に暫し車を走らせると、同行のT氏が「昼食は郡山（次の訪問先）で取ろうよ。」と言った。意に従い郡山市に移動し遅めの昼食。大地震はそこに襲いかかってきた。激しい揺れ、地鳴り、ガラスの壊れる音に数分間テーブル下に身を屈めながら“人生これまでか”との言葉が脳裏をよぎった。

震源地は「宮城県沖」。電話、交通機関、水道等のライフラインの全てが麻痺した瞬間だった。仙台空港は津波で浸水。いたる所で道路も陥没し車での移動も困難となった。季節外れの大雪が降る中、命乞いする思いで山形空港に到着。私たちは車中で夜明けを待ち各々の自宅に散った。T氏のあの時の一言が、生きる使命を残してくれたのである。

震災後の活動

私の生存を知った弊社代表取締役の坂井喜好より「今は、生きることだけ考えろ」との言葉をもらい、MICの仲間からも多くの激励メールが届いた。私は背中を押されるように、その後10日間、無我夢中で地域の災害救援活動に徹した。

東京事務所では震災直後に、社長の坂井を本部長とする「震災対策本部」を設置。被災地のお客様に対する救援物資、義援金の手配、状況確認等を推進した。また、秋田在住の協力社員も顧客の情報収集、ボランティア活動に奔走してくれた。最高の仲間に感謝と感動を覚え、それを知った時には、熱いものが込み上げ抑えることができなかった。

3月28日、ガソリン補給が可能となった。続く余震と遮断された道に目的地までの時間と距離を遠ざけられたが、仲間が不眠不休で作成した顧客情報を頼りに各社への訪問を開始。変わり果てた町に戸惑いながら、今日まで延べ300軒のお客様に足を運ばせて戴いた。

福島原発の放射能問題を背負いながら懸命に事業を継続されているお客様、社屋の全半壊、身内のご不幸と向き合い闘っておられるお客様・・・。悲惨で甚大な現状に言葉を失う場面も少なくなかった。仲間から預かった真心の品等を積込み、誰もいない事務所には置手紙を添え、復旧作業に汗するお客様には「生きていて良かった」と肩を抱き合い“絆”を深めながらお届けする日々の連続だった。

この間、社長の坂井をはじめ、仲間が幾度となく東北

に来ては同行して私を支えてくれた。現在、スタッフの尽力により、被災されたお客様の審査延期手続きが進み、徐々にその受審が始まっている。それと同時に「ISO22000が駄目ならISO9001に挑戦したい」、「新工場を竣工させてから、即受審したい」との声も頂いている。そして何より震災理由による解約は1社もない。

そして、今…

「負げでたまっか！」と困難に耐え復興に挑むお客様の姿が神々しく“不死鳥”のように感じる。この1年、励まされ生きるとは何かを学ばせて戴いたのは私自身だった。今後は、自分に出来ることを探しながら「心の復興」のお役に立てるよう、自己変革に挑戦し、報恩感謝の思いをその実践に活かしていきたい。

人間の人間たる証とは、何か。「それは、人生の苦難と戦うことである。勇気をもって、試練に立ち向かうことである。」（ワーターカーン：思想家／タイ）

小野寺　洋
（おのでら ひろし）
営業部 東北地区担当マネージャー。仙台市在住。

震災当日、東京事務所では審査員会議を行っておりました。大きな揺れはあったものの、幸い事務所ビルも会議が行われていた会場ビルも被害がなく、会議に参加していた審査員も含め全員無事でした。交通機関のマヒで翌日まで身動きが取れず、余震も続く不自由な状況でしたが、直ちに対策本部を立ち上げ、被災地域のお客様の安否状況の確認、支援物資の手配、社員からの募金も含めた義援金などの支援活動に取り組みました。

被災地域に本社等の重要拠点を置くお客様、支店等を保有するお客様は合わせて750社近くにのぼります。甚大な被害を受けたお客様も多くあり、その被害の様相に言葉を失うばかりでしたが、逆にお客様より頂いたお言葉にたくさんの元気と勇気も頂きました。今回お客様より頂いたお声の一部をご紹介させて頂きます。皆様との繋がりに感謝致しますとともにお客様の活動支援へのお手伝い、よりよいサービスの提供に努めて参りたいと思っております。

〔岩手県花巻市〕

この度は遠路より御見舞いをお届け頂き御礼申し上げます。弊社では仙台・石巻二ヶ所の事務所を流失しましたが、人的被害は無く、復旧に向けて取り組んでおります。略儀ながら御礼申し上げます。

〔福島県いわき市〕

この度は励ましのお言葉とご尽力頂くと共にご厚情溢れるお見舞いを賜り、厚くお礼申し上げます。震災後、汚染牛の流通など様々な事案が発生し原発問題はいまだ予断を許しませんが、福島県の一日も早い復興を目指し社員一同心を一つにして業務に従事して参る所存です。

〔福島県双葉郡〕

この度はお見舞いをご恵贈頂き恐縮に存じます。弊社がある町は現在も警戒区域に指定、立ち入りを制限されておりますが、幸い別地区にも事務所があり、本社機能を一部移管して業務を継続し、事業再編に向けて準備を進めております。

〔宮城県気仙沼市〕

東日本大震災に際しましては、大変ご心配を頂き、多大なるご支援、ご援助を賜りましたこと心より感謝致し御礼申し上げます。震災による甚大な被害がありましたが、社員一丸となり復旧に取り組んでおります。会社の復活・安定にはまだ長い時間を要しますが、この度頂戴しました温かい励ましと物心両面でのご支援にお応えすべく、尚一層の努力を傾注して参る所存です。まずは略儀ながら書中にて御礼申し上げます。

〔宮城県石巻市〕

東日本大震災に際し、支援物資並びに御見舞いを賜り厚く御礼申し上げます。震災直後は目の前に広がる瓦礫の山に加え、水や食料が手に入らないという想像もしなかった世界でした。しかし、その後数ヶ月を経て、現在は2ヵ月後の工場稼動を目標に、毎日千名以上が作業に従事し、復旧が進んでおります。今後とも変わらぬご指導をお願い申し上げます。

〔宮城県東松島市〕

この度の大震災の影響で物資の調達がままならない中、心温まる救援物資をお届け頂きまして、誠に有難うございます。千年に一度と言われる大地震の影響は想像を遥かに超え、災害復旧作業は長期化が予想されます。弊社も本社を暫くの間移転することになりましたが、1日も早い復興を願い、日々従業員一丸となり、災害復旧作業を実施しております。

被災地区県別MIC顧客数

青森	80
秋田	73
岩手	44
宮城	123
山形	73
福島	85
茨城	120
千葉	144
計	742

（2011年3月時点）
※主要拠点及び事業所・支店含む。

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認証取得件数について集計・調査した"The ISO Survey of Certifications－2010"を公表しました。調査によると、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2010年末時点での総認証件数は、前年比6.23%増の1,457,912件でした。

規格別では、ISO9001の認証件数は、前年比4%増の1,109,905件で、日本は5位の59,287件でした。ISO14001の認証件数は250,972件(前年比12%増)。日本(35,016件)は中国(69,784件)に次いで第2位の件数となっています。その他、ISO27001の認証件数は15,625件(前年比21%増)で、日本は2位のインド(1,281件)を大幅に上回る6,264件で第1位、ISO13485の認証件数は18,834件(前年度15%増)でした。そして、前年比34%増と最も大きな伸びが見られたISO22000の認証件数は18,630件。伸び率は中国に次いで日本が2番目となっています。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/iso-survey2010.pdf)

アグロ・イノベーション2011に出展

MICは、2011年11月30日(水)～12月2日(金)の3日間、幕張メッセ(千葉県千葉市)で開催された「アグロ・イノベーション2011」に出展しました。

この展示会は、農業経営者、農業団体、小売、商社・卸、外食、食品メーカー等の関係者を対象に、農業機械や施設・設備、種苗、包装機器・資材、検査機器、情報管理システム等の業者100社以上が、農業に関する最新技術を紹介するものです。MICは5年前からJGAP/GLOBALGAP審査機関として参加しており、GAP導入による①農産物の安全性②生産現場における労働安全③環境保全④経営改善の重要性と、審査・認証の紹介をしています。

「6次産業化」や「TPP」など農業環境が大きく変化しており、生産現場にもマーケットインの視点が求められ、栽培技術の革新や、安全で高付加価値農産物の安定供給、生産現場から小売・外食、食卓までを一貫して繋ぐシステムの構築が求められています。期間中は、すでに認証を取得している生産組織の方々をはじめ、前年を上回る20,000人以上の来場者がありました。JGAP/GLOBALGAPにご興味がございましたら、お気軽に弊社東京本社までお問合せください。

世界の風力発電市場拡大

世界風力エネルギー協会(GWEC)は2011年末時点での世界での風力発電導入量を発表し、対前年比約21%増の2億3835万kWに達し、10年間で約10倍になったことがわかりました。昨年1年間の総新規導入量の44%にあたる1800万kWを導入した中国が2年連続の首位、次いで米国、ドイツとなっています。

一方、日本の新規導入量は7%増の16.8万kWと世界全体の0.4%、累積導入量は約250万kWと13位にとどまり諸外国に比べ大きく遅れています。震災以降自然エネルギーへの関心が一段と高まる中、環境省が昨年3月に行った国内の自然エネルギー導入時の発電可能量試算では、風力発電の導入可能量が最も大きく示されました。地域偏在性やコスト等多くの課題がありますが、今年7月に導入が予定されている再生可能エネルギー固定価格買取制度による普及効果が期待されます。統計の詳細についてはGWECのHPをご参照ください。(http://www.gwec.net/)

Q&A

Q 環境にやさしい企業を目指してISO14001認証取得を検討しています。すでに認証を取得された近隣企業さんでは社有車をハイブリッド車にしたそうです。弊社の営業車はまだ買い替えの時期ではありませんが、エコカーにする必要がありますか。

Answer

ISO14001では環境方針を定め、環境目的・目標を設定して、これを達成する活動を進めていきます。規格は目的・目標の設定で「技術上の選択肢、財務上、運用上及び事業上の要求事項」を考慮とありますので、費用面を考えて出来るところから進めていくとよいでしょう。

技術面では、規格の序文と附属書Aで「最良利用可能技法(Best Available Techniques)」が推奨されています。技術上の選択肢のひとつとしてハイブリッド車の導入があるといえるでしょう。費用対効果では、環境に直接的な影響を与える効果もあれば、或いは人々への意識付けも考えられますね。それから、目的・目標は組織の本来の業務に関連して設定することが、負担なくISO14001の活動を長く続けていくポイントです。

審査の現場から

お客様紹介

日本製紙株式会社 富士工場　様

（ISO14001:2004 認証登録）

MIC審査員　美濃 英雄　*Hideo Mino*

日本製紙株式会社様は、全工場及び研究開発本部でのISO14001認証を完了されており、その中でも今回ご紹介の富士工場を含めた4工場（釧路、石巻、岩沼）が他審査機関から、MICに審査機関を変更されています。

富士工場様は1933年に操業を開始し、日本初のクラフトパルプ製造設備を完成させ、以来、各種クラフト紙（包装用紙など）を生産されています。その後、コート紙生産工場としての地位を獲得され、PPC用紙では国内トップの生産量を誇っています。近年ではパルプの自製設備だけでなく、古紙処理設備を増強されました。木材パルプと古紙パルプをバランス良く使える生産体制を構築され「都市型の資源リサイクル工場」として高品質な製品を供給されています。

同工場は、チップヤード、クラフトパルプ及び古紙パルプの製造設備、抄造マシン、バイオマスボイラー、重油基地、排水生物処理設備、重油受入流送設備等を所轄する18部署から形成されており、現場審査では3名の審査員にて特に時間を掛けて行われます。

また、クラフトパルプ製造工程で発生する「黒液」、木くずなどのバイオマス資源、ペーパースラッジ、タイヤなどの廃棄物を燃料として利用され、大幅な温室効果ガスが削減されています。さらに、県内間伐材を使用した森林保全活動も評価され、昨年、平成22年度静岡県地球温暖化防止活動知事褒賞を受賞されました。

富士工場（静岡県富士市）と富士山（写真右下）

EMS教育の一環としてもマネジメントの「見える化」を盛り込まれるなど、11年間の運用によるシステムの浸透が顕著に見られ、EMSの仕組みが工場のマネジメントのベースに取り入れられていることが伺えます。システムを軸に事業活動を通じて環境保全へ取り組まれている同社の益々のご発展を期待します。

連載読み物

審査員の心理

第9回（環境編）

「審査当日」

MIC 環境主任審査員　大村 敏夫　*Toshio Omura*

審査の当日には、先ず、時間通りにお客様先に到着することを気にかけます。電車などの公共交通機関を利用する場合は、少し早めに到着する電車から何通りかの時刻を調べておきます。タクシーなどを利用する場合には、概略の所要時間を確認して到着すべき時間を決めておきます。しかし、電車の遅れ、慣れない所で道に迷ったり、タクシー乗り場でなかなかタクシーが来なかったり渋滞に巻き込まれたりと、不測事態が発生することもあります。どうしても遅れそうでしたら、お客様に連絡を入れて、遅れることをお詫びすることもあります。また、逆に早く着きすぎることもあり、そのような時は、外で少し時間調整することもあります。時間調整している間には、お客様の建物や周囲の状況などを観察することもあります。

審査開始時刻の15分前頃にお客様の受付を訪問し、担当の方に連絡を依頼します。

審査の開始時刻まで、応接室に案内されることもありますが、直接審査会場に入ることもあります。事前訪問をしていた場合には窓口担当の方とは面識がありますが、審査の当日には社長様、実務担当の方など、多くの方とご挨拶することになります。名刺交換をしても、初対面の方が多いと、顔と名前が覚えきれずに失礼することもあります。

審査会場はお客様の状況に応じて、会議室、応接室などが設定されていますが、場合によっては、事務所の机をお借りして審査をすることもあります。審査員の希望としては、書類などを広げる机のスペースは確保していただきたいと思っています。審査会場に入りますと、これから審査に対応して頂くことになる方々が集まっています。

審査の開始時刻になりましたら、開始ミーティングからスタートします。

MICリレーエッセイ㉞

審査員からのエッセイをお楽しみください。

From 東京都多摩市
福嶋 槙郎
（ふくしま まきお）

PROFILE

専門分野　ISO9001 － 機械・光学装置、情報技術
ISO27001 － 情報技術

経歴　松下コンピュータシステム株式会社、MIC審査員（現職）

「人の釣り見て、我が釣り直せ」

渓流釣りを始めてから25年が経ちました。狙いは岩魚（イワナ）。日本海側では黒部川、信濃川、阿賀野川、最上川、白神山地を流れる米代川を、太平洋側では木曽川、利根川、阿武隈川などを訪れました。とりわけ、黒部川が好きになり、新穂高温泉～双六小屋～三俣山荘のルートを取り鷲羽岳に端を発する源流へ、また黒部ダムから上流に向け平ノ小屋～奥黒部ヒュッテのルートで「上ノ廊下」を何度か探訪しました。

釣り修行を積むうちに、竿の出す振動等から川底の地形が読めるようになり、また水中の石や枯れ枝に針が根掛かりする前に、僅かに糸が引き込まれる瞬間を感じられるようになりました。岩魚が棲む場所も見当がつきます。しかし、まだまだ私の釣りは下手ですので、「人の釣り見て、我が釣り直せ」を格言にしています。いずれは老齢化し、渓流釣りも無理になるでしょう。その時は、「釣りは鮒（フナ）に始まり、鮒に終わる」を格言にするつもりでいます。

小学一年生の夏にヤスで20尾ほどの鮎を突き、その鮎が家族の夕食となりました。食糧難の当時から60年近くを経て、今も釣りができる幸せに感謝しています。

連載「環境とISO14001」㉞

第34回「3.11 大震災に思う」

MIC環境審査員顧問　郷古 宣昭　*Nobuaki Goko*

1年前の3月11日に東日本を襲った大震災、これに続く福島で起きた原発事故は世界中に大きな衝撃を与えました。これ迄の考えを修正しなければならないことも少なくないと思います。3.11は紛れもない環境問題であり、このコラムの担当者としてもこれまでの論評の見直しが必要と考えています。今回は紙面の都合で項目とその「さわり」の部分だけを紹介することとします。

1. リスク評価について

改めてリスク評価の方法を調べてみると、目的にあわせて様々な評価方法があることに気付きます。環境マネジメントシステムやOHSASの運用でよく使用される「可能性」と「重大性」の論理積は必ずしも一般的ではなく、これによって決定した優先順位に客観的な正当性を与えるものではありません。リスクアセスメントの基本は危険源を正確に予測し、認識することであって、評価方法は組織のリスク管理の考え方にあわせて決められるべきです。

リスク学会は激甚災害のリスクに対しては、可能性がゼロにならない限り、対策は採るべきであるとしています。首都圏の直下型地震の発生確率は「4年以内に70％」と発表されました。保有する劇毒物、有害薬品、危険物に対する備えは十分でしょうか、原材料、物流が断たれた場合の対応、そして復旧へのシナリオは確立しているのでしょうか、今一度見直す必要があると思います。

2. 放射線汚染について

放射線の被曝基準は国際放射線防護委員会（ICRP）がICRP勧告として、職業人について50mSv/年、一般人については1mSv/年と定めていますが、今回の原発事故では作業員の被曝量は250mSv/年に引き上げられました。

福島の子どもの被曝基準も一時20mSv/年まで上げられたものの、現在は1mSv/年を越えないよう基準が運用されています。この「基準値」なるもの、安全を保証するがごとく取り扱われていますが、以下に示すとおり、必ずしも安全を意味していないので留意する必要があります。

①がんなど晩発性の障害には無影響量（しきい値）、すなわちこれ以下なら安全という限界は存在しません。

②ICRPは放射線物質が体内に取り込まれて、特定部位に留まって、常時放射線を出し続ける「内部被曝」について、データが少ないことを理由に「外部被曝」と影響は同じとしています。

③放射線はDNAに損傷を与えるので、細胞増殖が活発な幼児に対して特に影響が大きいことが知られているが、その危険度をどの程度見込むのか不明です。

④放射線はアルファ線、ベータ線、ガンマ線、中性子線があり、その影響は一様ではなく、特に内部被曝では外部被曝で問題にならなかったアルファ線や中性子線も大きな破壊力を持つ可能性があります。また、低線量被曝の影響はがん発生のみならず、免疫不全や心臓疾患への影響も疑われており、不確実な点が多いようです。これらを一緒くたにして「○○ベクレル以下だから」で片付けて良いはずはありません。

一方、発がん性ですが、有意な差があるとするのは、1～10万人に一人発症する程度の確率を言いますので、被災地から遠く離れて生活している人にとってはたばこや自動車の排ガスによるリスクと比べて取り立てて心配は要らないかもしれません。問題にすべきは、被災地に住む子どもたちです。

3. その他の見直しを要する問題

3.1 エネルギー問題：原発の危険性と高コスト体質が明らかになった以上、見直しは必須でしょう。ここ2～3年で利用可能になったシェールガス革命も考慮すべきでしょう。

3.2 被災地復興における企業の役割：企業の社会的責任（CSR）の新しい概念を理解し、政府の能力を補完し、地域とのパートナーシップを実践することが求められるでしょう。

3.3 新しい文明の創造：「絆」を軸とした明日の生命を育む社会は可能か、この際、じっくり考えたいと思います。

次回は、上記3.2と関連する「新しいCSRの概念」について解説します。

お客さまからのお便り

システムとしての顧客満足づくり

鶴雅グループ（ISO9001:2008 認証登録）
ISO推進室 室長　瀬尾 潔

鶴雅グループは北海道各地に郷土の魅力と質の高いくつろぎのリゾート施設を展開しております。純和風からスパリゾート、オーベルジュなどお客様のニーズに合わせお選びいただけるよう個性あるおもてなしを目指しております。阿寒、釧路から屈斜路湖、サロマ、網走、知床を含む道東エリアと道央の支笏洞爺国立公園の周辺は自然の豊かさでは世界屈指の観光エリアで、そのすばらしい自然や文化の中で豊かな時間をお過ごしいただけるよう努めております。

2000年には、更なるサービス向上に向け、阿寒湖鶴雅にISO9001を導入、その後施設が増えるごとに順次認証取得を進めております。ISO9001は全施設共通の管理システムとして宿泊アンケートの毎日の点数発表やインシデント情報の見える化など顧客サービスの向上システムとして運用しています。鶴雅グループでの特別の一時をお過ごしくださるようお待ち申し上げております。

◇ 鶴雅グループのホテル・旅館 ◇

道東エリア〔阿寒国立公園〕
- あかん遊久の里 鶴雅（つるが）
- あかん鶴雅別荘 鄙の座（ひなのざ）
- 阿寒の森 鶴雅リゾート 花ゆう香
- 鶴雅 レイク阿寒ロッジ トゥラノ
- ナチュラルオーベルジュ SoRa（ソラ）

サロマ・オホーツクエリア〔網走国定公園〕
- サロマ湖 鶴雅リゾート
- 北天の丘 あばしり湖 鶴雅リゾート

道央エリア〔支笏洞爺国立公園〕
- しこつ湖 鶴雅リゾートスパ 水の謌（みずのうた）
- 定山渓 鶴雅リゾートスパ 森の謌（もりのうた）

鄙の座（釧路市阿寒町）エントランス

水の謌（千歳市支笏湖）エントランス

▶http://www.tsurugagroup.com/

工事評価点90点以上3連続取得達成

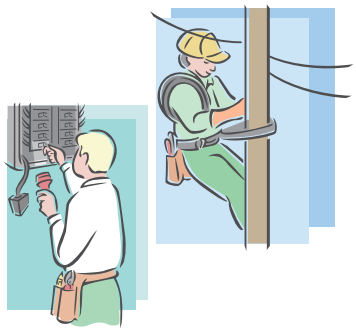
株式会社和田エンジニアリング（ISO9001:2008 認証登録）
品質管理責任者　清水 英男

当社は、電気・情報通信設備事業を奈良県下で営み、2011年にISO9001を取得しました。PDCAを確立させることで従業員のベクトルを揃え、更に技術者の教育制度の人事考課への反映、顧客の声をフィードバックさせるシステムとして、QMSの導入を決めました。

当社では、経営理念に「自他尊重（Assertiveness）」を掲げています。生き馬の目を抜く現代だからこそ、大切にしたい言葉だと思っています。お客様のご意向を聞き、よく話し合いお互いの思いが通じ合うようなそんな仕事を「よい仕事」と考え、「進化」という言葉をモットーに、常に社会環境の変化に気を配り、今の実力に慢心する事なく、その都度最良の判断と行動ができる会社を目指しています。技術力はもちろんのこと、「仕事に向かう基本姿勢を大切に」を、品質方針としても定め、取り組んでいます。

平成22・23年度、国立大学法人奈良先端科学技術大学院大学殿の工事を元請けとして施工しました。工事内容は電気設備と電気通信工事です。その工事評価点では91点、92点、95点という高得点を頂きました。これは、発注先要求事項として挙げられていたお客様の要件、「施工上、品質確保のための注意すべき事項」、「安全管理に留意すべき事項」が、当社の採った施工方法・対処方法に合致し、満足して頂いた結果であると確信しております。

今後も、これに満足することなく、QMSを実務に活用し、更なる品質の向上に取り組んでまいります。



▶http://www.wada-eg.co.jp/

ちょっといっぷく

今号は、地球環境を考える日、「アースデイ（Earth Day）」についてです。アースデイは国際連合が定めるものと4月22日の2つがあります。
アースデイの概念は1969年のユネスコにおける環境関連の会議に端を発します。長年社会問題に取り組んできたマッコネル氏がアースデイの概念を提起、国連事務総長であったタント氏が1971年3月21日（北半球の春分の日）に宣言し、それ以降春分の日が国連によるアースデイとして続いています。地球を象徴する日として昼夜の長さが同じになるとされる春分に祝いたいという願いが込められているそうですが、日本でも春分の日は「自然をたたえ、生物をいつくしむ日」として祝日に制定されています。また、毎年春分の日と9月の国際平和デーにはニューヨーク国連本部にある「日本の平和の鐘」が鳴らされるそうです。
もう一つのアースデイは、1970年にアメリカでの活動から生まれたものです。1960年代、農薬や殺虫剤などの化学物質による自然環境破壊に警鐘を鳴らした「沈黙の春」（R. カーソン著）が発表され、人々の環境への関心は徐々に高まりました。環境問題に注力する政治家が少ない中、上院議員のネルソン氏とその考えに賛同したスタンフォード大学院生だったヘイズ氏たちが1970年4月22日に環境問題についての討論集会を呼びかけ、アースデイが誕生しました。その後全米に広がった運動は、環境保護庁の設置や各種環境保護法の整備にも繋がりました。現在、アースデイの活動は世界各地で行われ、日本でも毎年4月を中心にアースデイに関連する催しや取り組みが行われています。国連でも4月22日を「International Mother Earth Day（国際母なる地球デー）」としています。
地球に感謝し地球のことを考えて行動する日「アースデイ」。一つの思いが世界へ広がり大きな希望の力となりました。地球や環境について少しでも考えるきっかけになればいいですね。ちなみに今月の誕生花は桜草、花言葉は「希望」です。（参考：アースデイJP HP、国連広報センターHP、Earth Society Foundation HP）

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・富山・金沢・新潟・福井・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 移行型審査員研修コース （3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 ～

ISO9001：2008 内部監査員研修コースを受講して

品質内部監査員コース（2011年10月）受講
株式会社アオヤマ　業務課　植田 晶子

弊社は金属部品加工に関わる業務（認証範囲は精密金属機械部品の販売）を行っております。2007年にISO9001を認証取得、2010年に1回目の更新を終えました。

私は維持審査時にオブザーバーとして参加したことがありますが、一度だけで、まるで知識のない状態だったと言えます。ですから、今回の内部監査員コースを受講することには、大変不安な気持ちがいっぱいでした。しかし、実際に講義を受けてみますと、講師の分かりやすい説明と、時には楽しい話題を混ぜた例を挙げての説明などの内容でした。そのため、予想以上に理解しやすく、不安や緊張を少し忘れて勉強することができたと思います。

一番勉強になったと思ったのは、ロールプレイングの時間です。監査する側、される側に分かれて実際に監査を進めてみました。参加者にいろいろな見解の違いが出てきたりと、講義を受けているだけでは気づかなかったことにたくさん気付くことができました。

今回の受講をもとにISO9001への理解を深めていきたいと思います。講師の先生、スタッフや参加者の皆様、様々なお心配りを頂きまして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/mic_index.htm

◇ **東京事務所** 〒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