

MIC

情報通信 vol.40

(2013年4月発行)

Intertek

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 組織とISO

2 特集 —ISO9001を使いこなす— 3 顧客満足プロセスの発想の転換

4 MICニュース

- 世界のISO認証件数が発表
- BA部門(MIC)、IIOCメンバーに
- インターテックジャパン、民間第三者機関初の指定較正機関に

5 審査の現場から

- お客様紹介
(株式会社船倉)
- 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
「横浜便り」
(審査員 北川 嘉一)
- 環境よみもの
「環境とISO14001」

7 お客様からのお便り

- 「歴史が証明 明治35年創業」
(楠ボイラ株式会社)
- 「本物の自然を食卓に」
(北海道乳業株式会社)

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

組織とISO

営業部 業務グループ 榎本 雅樹

おかげさまでMICは2012年12月末現在、ISOの認証において、6,000社を上回るお客様とお付き合いさせていただいております。

私が担当している業務では、日本全国のお客様と電話やメールでやり取りさせていただくことが多いのですが、その中で共通した声をよく耳にいたします。それは、ISOの担当者が通常の業務を兼任してISOの運用をしているのでISOが負担になっている、という事です。特に文書管理、内部監査や社内教育が負担になっていると聞きます。大手企業であればISOの専任のチームや担当者をおくこともでき、内部監査や監査員の力量の向上、社内教育に力を入れられますが、中小企業ではなかなか専任の担当者を配置することはできません。



ISOを維持している理由はお客様によって様々でございますが、ISOの運用が負担で通常の業務に影響があるようであれば維持していく意义がありません。ISOは取得組織様にとって、品質や顧客満足の向上だけでなく、コスト削減、売上増加等経営の向上に役立てるためのツールとしてうまく活用されなければいけないものだと思います。MICはそういったお客様に対して、品質の向上や顧客満足の向上に対する問題点の指摘だけではなく、審査を通じてマネジメントシステムのスリム化に向けたヒントを感じて頂くことも重要だと考え、お客様の事業目的やニーズ、また業務規模等にも配慮し、お客様のシステムの成熟度に合わせた審査を心がけております。

MICの憲法でもある「Vision & Mission」では、MICは小規模組織様に対して継続的改善を促す触媒として役立つ使命を持つ、とあります。審査を終えたお客様から審査がわかりやすかった、ISOのスリム化に有効なヒントをもらえた等、アンケートで大変ありがたいお声をいただくことも多いのですが、中には厳しいお言葉をいただくこともございます。

すべてのお客様に満足いただくことは大変難しいことかもしれませんが、今後も1社でも多くのお客様に弊社の審査を満足していただけるように、継続的改善を促す触媒として役立てるように努力して参りたいと考えております。

ーISO9001を使いこなすー

顧客満足プロセスの 発想の転換

ISO9001は、安定した品質の製品やサービスを提供するための仕組みを構築し、その品質保証を通して顧客満足の向上につなげていくシステムです。QMSの基幹となっている品質マネジメント8原則にも「顧客重視」が挙げられており、品質システムのパフォーマンス改善に大きく関わってくるものです。今号では使えるシステムにするためのヒントとして、『顧客満足プロセス』に焦点をあてた内容をご紹介します。システム活性化につなげて頂ければ幸いです。
(編集部)

「顧客満足プロセス」の発想の転換

本岡 正信

「顧客満足プロセス」の理解

ISO9001では、顧客関連の要求事項がありますが、決して顧客満足(度)の向上を第一の目的としたマネジメントシステムの構築を要求しているものではありません。顧客満足(度)向上は、あくまでもマネジメントシステムの構築・運用を通して、結果としてその改善が実現していけることが重要です。

そこで、「顧客満足」(8.2.1) (8.4 a) プロセスを本当に活かすためのちょっとした“発想の転換”の切り口として、情報入手と把握方法について紹介します。

【多くの組織に見られる実態と問題点】

多くの組織が考えられている顧客満足プロセスのしくみが、この2つの利用となっている。

- ・アンケート調査 : 100点満点中何点か？
- ・苦情、クレーム情報 : クレーム件数

【認識される問題点】

1. アンケートの作成、送付の段階における問題点

- ①アンケートの目的が明確にされておらず、質問項目が重点化されていない。
- ②“顧客が不満に思っていること(情報)”の収集とその改善が何をにおいても最重要視・最優先されるべきものであるが、質問内容がそうになっていない。
- ③本当に答えて欲しい相手からの返事がもらいにくい。結果、顧客の本音を反映しない情報しか入手できないことがある。

2. 集計・分析の段階における問題点

アンケート目的が不明確なため、データ分析の切り口(分析の目的一何について分析し、何を確認したいのか等々)が明確にされず、集計のみに終始してしまう。データ分析の唯一の目的は、“次に取り組むべき経営課題の具体化”である。

3. 管理責任者、経営者への報告の段階における問題点

担当者等から提出された報告書の確認で終わり、次に向けた特段の具体的指示がない場合が多い。

【総括】

今後の経営における改善への最優先事項や顧客満足度向上に向けた体制づくりの必要性についての具体的課題を認識できないアンケート作業になっている。

顧客満足度調査において最低限求められる成果は次の事項である。

- A 顧客満足度の程度(定量把握)
- B 顧客満足度向上課題の具体化(定性把握)

「顧客満足プロセス」を活かすための発想転換

顧客満足度とは、“顧客が、当社をどのようにみているのか？”つまり、その会社の製品、サービス、従業員の勤務態度等に対して、良く思っている、また悪く(不満)思っている“感情の程度”であり、特別な明確な基準がある訳ではありません。評価している人間一人一人の相手に対して感じている思いです。

図表1 「お客様の声」情報入手様式

(営業日報として活用のため項目は省略します。)

【把握したい不満情報類】

1. 製品自体の品質・機能について ☐ 素材の性質、特長 ☐ 加工条件、生産体制 ☐ 洗濯のしやすさ ☐ 衛生面対策(対アレルギー)	4. 日常での対応について ☐ 注文に対する理解 ☐ 問い合わせに対する対応
2. 納期面について ☐ 納期遅延時の事前連絡 ☐ 納期内納品への体制	5. 社員のレベル ☐ 適切な説明、アドバイス ☐ 顧客に対する姿勢 ☐ 製品に関する知識
3. 価格について ☐ 価格帯 ☐ 価格への協力姿勢	6. その他

■詳細内容

情報の 評価	要求内容の難易度	1 → 2 → 3 → 4	満足度 点
	要求内容の変化度	1 → 2 → 3 → 4	

帳票の使い方: 上半分は「営業日報」として活用。
下半分のスペースを「お客様の声」収集用として活用。

図表2 顧客満足度の定量評価基準

		要求内容の変化度			
		日々言われていること	これまでと少し異なる内容	これまでとかなり異なる内容	これまでになかった全く違った内容
要求内容の難易度	これまでにない難しさ(対以前難しさ2倍強)	2	3	4	4
	相応の工夫が必要(対以前難しさ1.5倍強)	2	3	3	4
	少しの工夫で対応可	1	2	3	3
	これまでの対応で十分可能	1	1	2	2

(考える視点)

要求内容の難易度: 要求内容に対応していくために新たな技術力、生産力、技法・手法をどの程度必要とするか?

要求内容の変化度: これまでの要求内容と比べ、対応において考慮すべき業務範囲、条件等々がどの程度変わってくるか?

したがって、“顧客の心・顧客の本音である顧客満足度”は次のような要素に分解して考える必要があります。

顧客満足度＝顧客の期待度×組織の対応度

そして、“顧客の期待度”と“組織の対応度”を客観的にかつ具体的に把握していくためには次の2つの要素を顧客の視点から考えることが大事になります。

顧客満足度＝要求内容の難易度×要求内容の変化度

つまり、「顧客満足プロセス」を機能させ経営活動に活かしていくための成功要件はただ一つ、組織が本気になって、日常のやり取りから“要求内容の難易度”と“要求内容の変化度”を意識的に掴んでいけるか否か、で決定される、と言えます。

顧客満足度情報の入手把握方法

【把握した情報の活用方法】

日常業務の中で、直接的に顧客と接する機会のある担当者層(例:営業部、品質保証部等)が、『日常のやり取りから“気づいた組織への不満(要請、要求等の内容とその程度)情報”を意識的に掴んでいく』ことを徹底していくことにより、顧客の本音を日常的に入手していくことが可能でしょう。

その一例として、ふとん類の製造・販売業の事例を図表1に示します。

【入手した情報の把握方法】

満足度の定量的把握

ここでは、判断が中心化傾向になるのを防ぐために4段階レベルでの評価基準の一例を示したものが図表2になります。

顧客満足度を把握していく“要求内容の難易度”と“要求内容の変化度”について、何段階かのレベルでその程度を把握していく方法が一番簡便で実務的です。何段階で満足度の程度を見ていくかは、組織自身が満足度把握を行う目的と必要性に応じて設定します。

このように、顧客の満足度向上を真に目指す際、顧客の視点に立った“顧客の気持ち、感情”を掴んでいく仕組みを構築することが成功要件となります。

そして、掴んだ声を、

分析⇒CS向上課題の具体化⇒実施・しくみの改善

につなげていくことが重要です。正に、“企業の管理力”が問われ、求められていると言えるでしょう。



本岡 正信 (もとおか まさのぶ)

株式会社コマツ、経営コンサルティング会社を経て、主に中小企業を対象に経営改善指導・支援等を中心に活動。著書「認証は取得したけれど～ISOを使いこなすための発想法」。

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—2011”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2011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)、ISO50001(エネルギー)の認証件数について集計されたものです。

規格別で見ると、ISO9001は180カ国で認証され、件数は1,111,698件(前年比1%減)。国別認証数では日本は3位の56,912件でした。ISO14001の認証件数は158カ国で

267,457件(前年比6%増)。日本は中国に次いで第2位の件数となっています。その他、ISO27001の認証件数は100カ国で17,509件(前年比12%増)で、日本は2位のインド(1,427件)を大幅に上回る6,914件で第1位、ISO13485の認証件数は95カ国20,034件(前年度6%増)、ISO22000の認証件数は141カ国19,980件(前年度比8%増)でした。また、2011年6月に発行され、今回より調査に加わったISO50001の認証件数は461件となっており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/home/standards/certification/iso-survey.htm)

BA部門(MIC)、独立国際審査登録機構(IIOC)メンバーに

MICの事業部門であるIntertek Business Assurance部門(システム認証部門)が、本年1月1日付にて、独立国際審査登録機関機構(IIOC)にメンバーとして加入致しました。

IIOCは、1993年に主要な国際認証団体によって設立された独立組織で、現在インターテックを含む10の認証機関(ABS、BSI、Bureau Veritas、DEKRA、DNV、LRQA、SAI Global、SGS、Tüv Süd)で構成されています。高品質の認定認証の価値向上を目指し、認証業界を代表する強固で信頼できるネットワークの構築、規格標準化や認証・認定事業と実際のビジネス

との有益な連携機能の強化、認定認証の利益効果に対する認識向上などに向けた活動を行っています。

今回の加入に伴い、BA部門トップの Calin Moldovean がIIOCの取締役会の一員に、さらに国際認証担当マネージャーがインターテック代表として技術委員会のメンバーとなりました。IIOCの活動を通して、第三者認証の水準向上、そして認定認証がもたらす恩恵を少しでも多くの皆様に知って頂き、業界の発展に貢献できるよう努めてまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。

インターテックジャパン 民間第三者機関初の指定校正機関に

総務省は、平成25年2月6日付けでインターテックジャパン株式会社 校正室を無線設備の検査等に用いる測定器等を校正する指定校正機関として指定しました。

(総務省報道資料URL: http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban16_02000040.html)

今回の指定により、指定校正機関は(1:一般財団法人テレコムエンジニアリングセンター、2:アジレント・テクノロジー株式会社、3:インターテックジャパン株式会社)3機関となり、民間の第三者機関としては初めての指定となります。

指定校正機関は、電波法第102条の18の規定により、総務大臣の指定を受け、登録証明機関や登録検査等事業者、等が使用する測定器等の校正の業務を行います。対象とする測定器は、法の別表第二に基づく全ての範囲で、周波数計、スペクトル分析器、電界強度測定器、高周波電力計、電圧電流計、標準信号発生器及び周波数標準器です。

本校正業務の開始予定日は、平成25年4月1日からで、新たに放送や無線設備等の試験を扱う事業者からの校正依頼を見込みます。

写真は、2月20日に総務省で執り行なわれました指定書授与式での様子です。

【連絡先・問い合わせ先】

〒230-0052 神奈川県横浜市鶴見区生麦二丁目3番地18号
インターテックジャパン株式会社

コマーシャル & エレクトリカル
セールス & マーケティング本部

電話:045-508-6706

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



▲ 下左から) 総務省 総合通信基盤局電波部長 武井俊幸氏、同 総合通信基盤局長 吉良裕臣氏、インターテックジャパン(株) 井上信行代表取締役社長、同 田中嶋克行校正室長、上列左から) 総務省 総合通信基盤局電波部電波環境課係長 菅野剛氏、同課長補佐 馬場秀樹氏、同課長 丹代武氏、インターテックジャパン(株) 黒島隆之本部長、同 山中剛マネージャー



▲ 吉良総合通信基盤局長(右から2人目)から井上代表取締役社長(左)へ

株式会社船倉 様

(ISO9001:2008 認証登録)

MIC審査員 美濃 英雄 Hideo Mino



株式会社船倉様は、鹿児島県薩摩川内市で自家焙煎珈琲専門道を25年前にオープンされ、珈琲を通してしあわせになって頂きたいとの思いで“しあわせになる珈琲”という言葉業を掲げられています。2001年にISO9001を取得され、2012年に他審査機関からMICに審査機関変更をされました。

顧客満足向上を目指す仕組みづくりができることからQMSを導入され、お客様によりご満足頂くため、社員が働きやすい職場づくりのためと、取得後10年以上経過する現在も形骸化させることなく、日々改善活動に向け取り組まれています。

従業員の教育訓練にも力を入れておられ、トップマネジメントの明確なリーダーシップの下、全員で取り組まれていることがうかがえます。審査では、日々の来店人数を前年の同日の人数と常に対比するための目標管理などを提案され、目標達成に向けて気持ちをあらたにされていました。昨年には鹿児島県食品衛生協会より、平成23年度の食品衛生優良施設賞も受賞されています。

また、同社では経営方針の一つに『社会奉仕』を掲げられています。しあわせになる珈琲の情景を知りたいという思いで開催している「珈琲のある風景」エッセイ・フォトコンテストは今年で5回目だそうです。

「お客様、スタッフ、業者の方々に恵まれ、感謝の思いが



▲上:店内風景
下:代表取締役 船倉三千代様
◀店舗外観

湧き出てきます。今後も“喜ばれる存在”として、より多くの人々のしあわせにつながる珈琲づくりにワクワク感を持って邁進したい」との船倉三千代社長様のお言葉が印象的でした。お客様の喜びを第一に取り組まれている船倉様では、今後もさらなるしあわせのお届けのために業務を展開されていかれるものと期待します。

<http://www.coffeefunakura.com/>

審査員の

心理

第11回 (環境編)

「経営者インタビュー」

MIC 環境主任審査員 大村 敏夫 Toshio Omura

連載読み物

審査の進め方は審査員により異なりますが、私の場合は、開始ミーティングには経営者も出席することを前提にして、引き続いて経営者インタビューから始めるプログラムとします。初回審査の場合は、先ず、ISO14001による環境管理システムの導入を決めた動機についてお聞きします。取引先からの要求という動機の組織も多くありますが、企業の社会的責任として自発的に取り組みを決めたという組織もありました。ISO9001の認証登録済みの組織で、次にISO14001に拡げていこうと決められた組織もあります。動機は様々ですが、ISOの導入により、これまでの企業活動を体系化して改善したいと考えられている経営者の方が多いようです。

そのような経営者の思いが、どのように環境方針に反映されているか確認します。環境方針については、組織の外部への約束にもなります。規格が環境方針に求める要件もありますが、やや規格の要求に縛られ過ぎた方針を見かけます。特に、「汚染の予防に関するコミットメントを含む」という規格要求事項については誤解されている組織

を多く見かけます。「汚染の予防」というキーワードを方針に入れなければならないと捉えられているようですが、コミットメントであるため、「汚染の予防」に関わる取り組みが具体的に表明されていることが望めます。「汚染の予防」という用語のみが環境方針に表明されている場合もあります。そのような場合、その組織にとっての「汚染の予防」とは何か、を伺います。この「汚染の予防」については、規格の3.18 で定義された用語であることを認識されている組織も少ないと感じます。この定義では、文字通りの環境汚染を予防することに含めて、省資源、省エネルギーなどの取り組みも含めた用語であることはあまり理解されていません。組織の環境への取り組みが具体的に表明されていたら、「汚染の予防」という用語が環境方針に入っていないでもコミットメントはされていると解釈します。経営者インタビューではこのようなことを説明して、組織の環境上での課題についてお聞きします。



MICリレーエッセイ③⑧

審査員からのエッセイをお楽しみください。



From 神奈川県横浜市
北川 嘉一
(きたがわ よしかず)



PROFILE

専門分野 ISO9001 - 機械装置、建築・土木
経歴 株式会社熊谷組(海外工事業部、工事部)、MIC審査員(現職)

「横浜便り」

初めに審査でお世話になったお客様に
対しお礼申し上げます。10年間こう
して仕事ができるのはみなさまのおか
げと感じています。

今日は私の住む横浜の紹介を致します。
参考にと『横浜市観光情報公式サイト』
を閲覧。観光都市横浜!年間恒例イベ
ント情報から始まり、エリア別(横浜・み
なとみらい21・関内・元町・中華街・・・)

お勧めコースと情報。発祥グルメ情報で
は、横浜発祥の代表格は庶民の味、『ナ
ポリタン』。進駐軍の兵士がゆでたパス
タにケチャップをかけておいしそうに食
べる姿を見て、山下公園のホテルニュー
グランド(マッカーサーの執務室の有る
宿/当時公園内は軍のカマボコ宿舎)の
料理総長が野菜とニンニク、ハム、トマ
トソースをあえたオリジナルメニューを

考案し、『スパゲッティナポリタン』と
命名。ビールにアイス、全て事始め。
わくわくする情報の満載。迷ったとき
は、私のお薦めは横浜・桜木町駅の
『横浜、観光案内所』。家族構成・目
的・滞在時間に合わせた専門家のアド
バイス!ネット情報と対面販売(サー
ビス)を上手に活用、わくわくする横
浜に是非お立ち寄りください。

連載「環境とISO14001」③⑧

第38回「違法木材とレーシー法」

MIC環境審査員顧問 郷古 宣昭 Nobuaki Goko

今回はCSRの新潮流の最終編として「新CSRの
影響」を予告していましたが「違法木材」問題が切
迫しているのでこれを先に解説することにします。

1. 森林の減少とその影響

森林は地球上の全陸地面積の約30%を占め
ていて、多様な生態系と生命を育んでいます。
しかし、近年、この森林が激減していて、新た
に生成する分を考慮しても730万ha、およそ
北海道の面積に相当する森林が毎年減少して
いるそうです。主な原因は①農地への転用、
②燃料への転用、③回復力を無視した焼畑
農業、④森林火災、⑤違法伐採です。

その影響は気候変動をもたらし、生物多様性
を損なわせ、土砂流出や洪水等の災害を誘発
し、食物や薬物資源を減少させます。人類の
存続をも危うくする可能性があると言っても過
言ではないのです。

2. 世界最大の木材製品輸入国日本

日本は土木建築・家具・紙の原材料として、木
材製品を丸太・製材・合板・チップ・パルプ・家
具材の形で世界中から集めている世界最大級
の木材消費国であり、その76%を輸入に頼っ
ています。そして輸入品の約1-2割が違法木材と
言われています。「違法木材」とはそれぞれの国
の法律に反して行われる伐採木材製品であっ
て以下のようなものを言います。

- ①森林計画で規定外の量、樹種、サイズ、方
法による伐採品。
- ②保護地域からの伐採品、盗伐されたもの。

- ③先住民の伝統的な権利を無視した伐採、労
働安全・税務上の問題ある伐採。

日本でよく目にする「ラワン材」は絶滅危惧種
であり、マレーシアのサラワク州で行われている
大規模産業植林開発事業では椰子油工業のた
めのパームの木を植えるために大量の天然材
が伐採されて日本に流れこんでいるそうです。

3. レーシー法とその影響

米国において野生動物に関する犯罪の取締
のツールとして100年の実績を持つレーシー法
が2008年に改正され、植物にも拡大されました。
これにより木材製品取引について以下の規制
が掛けられるようになりました。

- ①原産地の法に違反して伐採された木材製品
の取引の禁止。
- ②木材製品輸入業者及びそれを使用する業
者に課されるデュ・ディリジェンス義務。
デュ・ディリジェンスとは実行に先んじて当然
行うべき調査を行い、リスクを評価し、リスク
低減措置を取ることを言います。
- ③輸入した木材の原産国と樹種(学名)の報告。

この法律改正は、安価な違法木材製品の流
入で混乱した市場を安定させるものとして欧米
の業界団体の強い支持を受けました。

そして、同じ趣旨の法「EU木材法」が2010年
に成立し、オーストラリアもこれに続きました。
遅れている日本は木工製品、紙製品を欧米市
場に出しにくくなるだけでなく、「熱帯雨林の破
壊に加担している」として非難を受けることにな
るかもしれません。

4. 合法性の証明

レーシー法では現地の政府や監督機関が発
行する許可等の文書は認めず、あくまで「事実
に基づいた調査・証明」を求めています。文書を
認めない理由は違法伐採が行われる地域は
しばしば収賄や偽装、時には組織犯罪に関係
する可能性があるためです。そして「事実
に基づいた調査・証明」は以下の2つの事項に
ついて行われます。

- ①持続可能な森林経営が行われている森林
であることの証明。
- ②上記森林から伐採された木材・木材製品を
長いサプライチェーンの全ての工程で分別
管理することにより消費者が選択的にこれら
を購入することが出来ることの証明。

日本の林野庁のガイドラインでは①につい
ては森林認証制度、②についてはCoC(管理の
連鎖)認証制度の活用を奨励しており、具体的
には第3者認証制度としてFSC(森林管理協議
会)、PEFC(森林認証プログラム)、SGEC(緑
の循環認証会議)を提示しています。

木工製品・紙製品(包装材を除く)を欧米に
輸出している組織は、取扱っている製品は違法
木材由来でないことを早めに確認することをお
奨めします。

なお、MICは、2012年夏よりFSC CoC森林認証
サービスを開始しています。ご興味があれば
したら、東京本社マーケティング部までお問合
せください。



お客さまからのお便り



歴史が証明 明治35年創業

楠ボイラ株式会社 (ISO9001:2008 認証登録)
品質管理責任者 楠 伊織

当社は、社名が示すとおりボイラ・各種圧力容器の製造販売する会社として明治35年に大阪で創業しました。クラッチドアという扉つきの圧力容器を得意とし、食品、医療分野から航空宇宙分野まで幅広くご利用いただいております。100年以上の歴史の中、特に角型・丸型クラッチドアでは国内随一を誇り、昭和3年には東宮御所に発電機を納入するなど、創業以来高品質な製品製作に努めています。

製造スタイルは、お客様と共にものづくりをおこなうことです。技術開発からリスク回避まで、これまでの豊富な経験にお客様のアイデアを加え、設計、製作してまいります。

さらなる品質向上、そしてお客様へのアピールを目標に、社員一丸となり2011年にISO9001:2008を取得いたしました。これからもお客様に安心と満足を与える製品

を提供してまいります。圧力容器を御用命の際は、是非当社へ御問合せ下さい。



工場内(大阪市): 製造風景

▶ <http://www.kusunokiboiler.co.jp/>

本物の自然を食卓に

北海道乳業株式会社 (ISO14001:2004 認証登録)
品質保証部 部長 小本 秀輝

私たち北海道乳業株式会社は、“本物の自然を食卓に”をスローガンの下、牛乳、ヨーグルト(前発酵・後発酵)、乳飲料、生洋菓子(プリン)、生クリーム、バター、チーズ、煉乳、粉乳、生クリーム、濃縮乳などの乳製品を製造している乳業メーカーです。

弊社では、平成10年度より、厚労省のHACCPを取得し、「安心」「安全」な製品を皆様にお届けする為に尽力してきた事より、品質面ではある程度の水準に到達していたと思いますが、酪農王国である広大な北海道産の生乳を主要原料としている為、自然・環境に対する配慮が必要不可欠である事、また、ISOのマネジメントシステムを取り入れる事で、環境面のみに囚われるのではなく、PDCAサイクルを確実に回し、スパイラルアップが図れる仕組みづくりを念頭にISO14001導入に踏み込みました。

2010年のISO14001認証取得以後、社員一人一人が工場内の電力・使用水・排水・廃棄物に対する認識が大きく変わった事は勿論の事、何よりもマネジメントシ

ステムの構築・改善を通して、PDCAサイクルが確実に回る体質が備わった事が大きな成果となり、後の2012年には比較的新しい食品安全マネジメントシステムであるFSSC22000:2010の取得が実現致しました。

今後も、現状に甘んずることなく、絶え間ない改善を続け、“本物の自然”“安心”“安全”な製品をお客様にお届けしていく為に更に尽力して参ります。

商品写真 ▶

工場全景(函館市) ▼



▶ <http://www.hokunyu.jp/>



1888年4月13日、現在の東京・上野に日本最初の喫茶店『可否茶館』が開業しました。そこから4月13日は「喫茶店の日」とされているそうで、跡地にはコーヒーカップが載った記念碑が建てられています。今号は本タイトルにも絡み、身近な飲み物として親しまれているコーヒーについて取り上げてみます。

コーヒーの歴史は1000年以上前に遡り、二大発見伝説として有名なのがカルディ伝説とオマール伝説といわれています。前者は羊飼いのカルディが、自生していた赤い実(＝コーヒーの実)を食べた山羊が夜になっても元気に跳ね回ることからその効用を発見するというもので、その後修道院では夜の修行の際の眠気覚ましとして活用されたそうです。後者はイスラム教聖者オマールが、冤罪によって町を追放され、餓死寸前でさまよっていた山中で小鳥が食べていた赤い実を口にしその効用を発見するというもの。このようにコーヒーは最初は薬として飲用が始まったといわれ、その効用によりアラビアを中心に人々に知られイスラム教徒にも広がっていきます。1554年には世界初のカフェがイスタンブールに誕生し、ヨーロッパへも伝わっていきます。そしてローマでは1600年頃にローマ法王クレメンス8世が、異教徒のイスラム教徒が飲む「悪魔の飲み物」とされていたコーヒーに洗礼を施してキリスト教徒の飲み物として公認したことで一気にヨーロッパ全土に広まったといわれています。

日本では、江戸時代初めに長崎・出島に持ちこまれたのが始まりとされていますが、当時の人々にはなじみず受け入れられるようになったのは明治時代になってから。そして日本人化学者 加藤博士が発明したインスタントコーヒーが普及のきっかけにもなり、現在コーヒー豆輸入量世界第3位にまでなっています。ちなみにインスタントコーヒーの原材料はコーヒー豆100%に限られるそうです。他の原料を使用した場合『インスタントコーヒー』の表示はできないので、レギュラーもインスタントも添加物ゼロの100%自然な飲料になるとのこと。最近の研究では、糖尿病や動脈硬化の予防、がん細胞活動の抑制などさまざまな健康効果への期待が明らかになってきています。ブレイクタイムにコーヒーでリラックスしながら時には奥深いコーヒーの世界に浸ってみるのもいいかもしれませんね。(参照:社団法人全日本コーヒー協会・日本インスタントコーヒー協会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** 9001/14001/18001/27001 (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/情報セキュリティ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 内部監査員研修コースを受講して

品質内部監査員コース(2012年7月東京会場)受講
株式会社旭製菓
取締役 マーケティング本部長 守下 綾子

弊社は創業八十有余年の老舗かりん糖メーカーです。おかげさまで、全国博覧会で名誉総裁賞を三度に渡り受賞させて頂きました。自社の一般流通品製造の他、OEM、直売店、FC店展開などをしております。

常に新しいお味や食感をお客様にご提供させて頂くために、伝統の技法がしっかり傳承されているか、現地まで足を運んで仕入れてきた原材料の質が保たれているか、品質向上のための努力を怠っていないか等が内部監査のポイントです。

内部監査員研修は会社から3名で参加しました。研修の2日間は、短い時間の中でしたが、監査に必要なポイントが効率的に身に付けられたと感じております。ISO認証の取得に甘んじることなく、その仕組みを今後の企業の成長にどう生かすのかを問いかけながら、社員一同力を合わせていく次第でございます。

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/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