

特集
第2部

品質や環境への取り組み 社会との良好な関係づ

グローバル化の進展などにより企業の活動領域は拡大し、企業が社会に与える影響はますます大きくなっている。これに伴い、コンプライアンスの徹底、環境経営の推進、品質の安全管理、顧客の満足、雇用の創出など、企業に対する要求・期待は多様化し、製品やサービスといったアウトプットだけではなく、企業活動のプロセス全体において社会的責任を果たすことが求められるようになった。こうした中、多くの企業が「企業の社会的責任」を経営の重要課題と位置づけ、社会との良好な関係づくりに積極的に取り組んでいる。第2部では、ISO9001、ISO14001認証取得企業が、品質や環境への取り組みを通じて、社会とどのような関係を築こうとしているのか、京セラ、スタンレー電気、日清医療食品、三井物産に取材した。また、社会との関係づくりのために第三者認証制度に何を望むのかなどを伺った。

京セラ株式会社

コミュニケーションを深め 一步踏み込んだ審査に期待

製品を通じて信頼を獲得し 社会への貢献をめざす

京セラは、1959年の創業以来、
ファインセラミックスで培った独自の

技術をベースに、社会が求める新しい価値を形にすることをめざし、常に新製品の開発に積極的に取り組んでいる。そのものづくりの原点となっているのが“京セラフィロソフィ”だ。「全従業員の物心両面の幸福を追求すると同時に、人類、社会の進歩発展に貢献すること」を経営理念に掲げ、「人間として正しいことを正しいままに追求する」ことを謳っている。

なる向上を図り、お客様に今まで以上に満足していただくとともに、製品を通じて社会の信頼を獲得し、社会に貢献することをめざしています。さらに、2007年度の経営

企業概要

京セラ株式会社



本社 / 京都市伏見区
設立 / 1959年
事業内容 / ファインセラミック部品関連事業、半導体部品関連事業、ファインセラミック応用品関連事業、電子デバイス

関連事業、通信機器関連事業、情報機器関連事業、光学機器関連事業、その他の事業

売上高 / 1兆1,815億円(2006年3月期、連結)
ISO9001 認証取得 / 2004年7月(統合認証:京セラ(株)、京セラオプテック(株)、京セラミタ(株)、(株)京セラソーラーコーポレーション、京セラSLCテクノロジー(株)、京セラキンセキ(株))



池内 克吉氏
事業推進室副室長

「京セラフィロソフィの理念の下、2006年度に発表された経営方針では、“お客様第一主義を貫く”ことを第一に挙げ、品質のさら

みを通じて くりを推進

方針では“品質の京セラを目指す”を掲げています」と池内克吉事業推進室副室長は語る。この言葉からもわかるように、品質に対する意識は非常に高く、品質方針には、1.地球環境・製品安全を最優先とする、2.顧客第一に徹し、魅力ある製品・サービスを提供する、3.最初から正しく仕事をし、品質の世界リーダーとなる、ことが明示されている。

「この方針を実現するために、3つの施策で品質マネジメントシステムの管理体制強化・改善を進めています。具体的には、ISO9001をはじめとした品質マネジメントシステムの国際規格の認証維持活動、社長をリーダーとするCS向上委員会活動などにより明確となった課題に対する改善活動の推進と実施、そして、経営方針および品質方針に基づく各事業部での品質目標の制定とその達成に向けた計画策定、改善活動の実施、の3点です」と龍尾幸一 本社品質保証推進課責任者は語る。

ISO9001を どう活用するかが課題

京セラでは2002年1月に、JQAで認証を取得している企業の中では

いち早く、ISO9001の統合認証を取得し、さらに、2004年7月にはグループ企業5社も加えた。池内副室長は「当社の統合認証取得の目的は、品質に関して各社が一つの方針の下で活動できるようにすることです。今後もISO9001を取得しているグループ企業については、統合の検討を進めていきたいと考えています」と語る。

しかしその一方で、ISOをどう活用すればその効果を最大化できるのか、ということを常に問い続けているという。「国内外のさまざまなお客様から信頼をいただき、ビジネスを行っていくためには必要なものです。しかし、ISO9001を取得していることでお客様からの監査・審査がないかということ、決してそんなことはありません。お客様からは、ISOの審査と同等、またはそれ以上が求められることもあります。では、ISOとはいったい何のためのもので、どう活用すべきなのか。これは当社だけではなく、多くの企業が抱える課題ではないでしょうか」と池内副室長。

京セラでは、メリハリのある審査を受けることでISO取得の効果を上げ、さらなる品質の向上につなげようとしている。「例えば、当社は製

造メーカーなので、間接部門の審査時間は最小限にして、製造部門により多くの時間をかける。また、全体の底上げを図るという意味からも、課題を抱えている事業部に力を入れる。こうした重点指向を取り入れることで、より有効な審査となり、品質向上に貢献できるのではないかと考えています。毎年、膨大な時間と費用をかけて、同じように審査を受けるだけでは効果はありません」と池内副室長。

ただし、審査にかかる時間が少なくなる部門については、内部監査を強化する。龍尾責任者は、「当社では仕事の質という意味において間接部門も製造部門も変わりないと考えていますから、ISOの審査にかかる時間が少なくなったとしても、それをカバーするために内部監査には今まで以上に力を入



龍尾 幸一氏
本社品質保証推進課責任者

れなければならないと思います」と語る。

真の原因追究で品質向上を図る

池内副室長が「企業に対する社会の目は年々厳しくなっています」というように、一つの不良が企業に大きなダメージを与えるケースが増えている。そこで同社では、不良品やクレームがどうして起きたのかを徹底的に究明する、「真の原因追究」に取り組んでいる。

「一般的には、不良が出ると製造過程における条件を変更し、不良が出ないかどうかを確認します。しかし、これでは変えた条件が真

の原因だったのかどうかはわかりません。例えば、あるセラミックにクラックが入ったとしたら、それは焼成温度が規定を何度上回ったから起きたのか、実際にその温度で作ってみることが必要。つまり不良を再現することで、真の原因を特定し、対策を実施し解決していく。今、当社ではこれを実践し、真の原因がわかるまでは決して先に進まないよう徹底しています」と池内副室長。

「今年のISOの審査においては、当社の現場が、真の原因を追究するための活動を行っているかどうかという視点でも見ていただくように

要望している」と、お二人はいう。

「こうした企業と認証機関とのコミュニケーションが、今後の審査においてはますます重要になってくるのではないのでしょうか。ISOは第三者認証制度であり、審査機関が連帯責任をとれるわけでもありません。つまり、企業と審査機関の間には大きな壁があります。しかし、ISOは必要なものです。その効果を最大化し品質向上を図るために、コミュニケーションを深め、当社の経営方針や現場を深く理解し、今までよりも一歩踏み込んだ審査をしていただくことを期待しています」

スタンレー電気株式会社

ISO14001は社会に対する「表札」 中身のレベルアップが今後の課題

環境活動のツールとして

ISO14001は非常に有効

「当社の得意先である自動車業界や電子機器業界では、欧州指令

(ELV、WEEE & RoHS 指令)をはじめとする欧州での環境規制の強化以来、環境問題への関心がますます高まっています。従って関連企業では環境マネジメントシステムの構築は必須であり、『ISO14001認証を取得して当たり前、取得しなければ取引できない』という状況です」と小畑正人 環境企画管理室室長は語る。

スタンレー電気でも、2006年末までに、国内すべての生産・研究・開発・技術事業所と生産関係会社で認証を取得。2007年9月までにはす

べての海外生産関係会社で認証取得を完了する予定だ。

今や業界標準の一つとなったISO14001だが、小畑室長はその

企業概要

スタンレー電気株式会社



本社 / 東京都目黒区
設立 / 1933年
事業内容 / 自動車機器(自動車用照明製品など)、電子機器(LED、LCDなど)の製造・販売
売上高 / 3,117億8,500万円(2006年3月期、連結)
ISO14001認証取得 / 1999年10月(薬野製作所)他



小畑正人氏
環境企画管理室室長

意義について、以前は疑問に感じていたという。審査を受けるためには、かなりの経営資源の投入が必要であることから、「結果として同じパフォーマンスを得られるなら、ISO14001でなくてもいいのではないか」と考えていたそうだ。しかしその後、実際に環境活動を進める中で、ISOは非常に有効なツールであることを実感する。

「ISOによって標準が明確に示され、その標準をすべての事業所で展開していけることは大きなメリットです。また、規格に基づく環境側面の抽出プロセスで、自社ではまったく気づかなかった側面から問題を発見でき、活動のベースとしてのISOの意義を再確認しました」(小畑室長)

また、スタンレー電気では、利益面での業績評価とともに、環境活動への取り組みも各事業部の評価指標として組み込んでいる。こうした評価制度を実現できるのも、ISOというベースがあること、すべての事業部で取得していることがあってのことだという。

地域性を加味した運用でグループ各社での実績を上げる

国内・海外の数多くの事業所でISO14001認証取得しているスタンレー電気では、環境マネジメントシステムの運用にあたり、地域性を加味した活動を推進している。

スタンレーグループの生産関係子会社であるスタンレー鶴岡製作所で環境マネジメントシステム管理責任者を務める今井実 取締役管

理統括部長は、地域での活動を次のように報告する。

「当社周辺は農業の盛んなところですが、大規模な工場や事業所も多くあります。農業地帯ということで、水質保全をはじめ、環境への負荷を低減する取り組みが、地域から強く要望されています。こうした要請に応えていくためにも、ISO14001をベースとする活動を積極的に推進しています。認証を先進的に取得した企業を中心に、官公庁を含む10数社で『庄内環境マネジメント研究会』を組織して、交流会や活動発表会も開催しています。こうした地域的なつながりと、全社的な指導の両面があることがプラスになっていますね」

地域性を考慮した運用については、個別に認証を取得している海外生産関係会社についても同様に行われている。

「海外では国内事情の差が大きく、国内と違うスタンスを取らざるを得ない場合もあります。例えばゴミを事業所内で分別しても、分別回収を行うインフラがその国に整備されていないと、わざわざ分別したのも一緒に廃棄するしかありません

ん。一企業としての取り組みには限界を感じることもありますね」(小畑室長)

活動改善のレベルが外部からも評価できる仕組みが必要では

顧客や社会からの要請に企業が応えていく上で、ISO14001が役立つのかどうか。これについて小畑室長は課題を指摘する。

「ISO認証は、言ってみれば『表札』です。玄関に表札をかけてない家は近所づきあいができないから、とりあえず取得する。しかし、表札だけでは家の中がきちんとしていのかどうか、本当のところはわかりません。マネジメントシステムを有効に活用していくためには、それぞれの企業がさらにレベルアップを図っていかねばならないでしょう」

レベルアップのために「現場への浸透」は欠かせないというのは、同社で初めてISO14001を認証取得した秦野製作所業務部の大森悦雄 環境・施設管理課課責長。大森課責長が着目しているのは、「現場のリーダーへの教育」だ。



今井 実氏
スタンレー鶴岡製作所取締役管理統括部長



大森 悦雄氏
秦野製作所業務部 環境・施設管理課課責長

「現場に配属されている作業員の中には、言葉や習慣の違いがあるケースもあり、表面的な事務局からの指導だけではなかなか浸透しません。現場をまとめるリーダーの教育に一層力を入れていきたいと考えています。また、現場のリーダーには、ISOの意義について理解していても、活動のための時間がとれないという悩みもあります。これを支援するために、われわれ事務局が直接現場で指導する機会も増やしたい。コミュニケーションの活性化で大きな成果を上げていきたいですね。

現場への教育に当たっても、ISO14001のPDCAサイクルは有

効ですね。標準化されているため、指導する人が代わっても一貫した改善を図っていくことができます」

こうした社内の取り組みに加え、審査機関に対しては、「自分の会社のレベルや、次に取り組むべき課題がわかる審査」を小畑室長は要望している。

「報告書の記載も『達成、未達成』というだけでなく、今後取り組むべき課題や、経営資源の配分などについて、より指導的な内容を盛り込んでいただきたい。また、ISO14001の認証制度上では、『認証を取得しているか、いないか』の区別しかありません。どの審査機関で認証を受けたかという信頼性

の違いはありますが、社会やステークホルダーには取得している企業間の違いが見えづらいのが現状です。制度に対する社会の理解を深め、企業を評価する指標としてもっと有効に活用されるためには、個々の企業の環境マネジメントシステムのレベルを示すことが必要ではないでしょうか。賛否は分かれるかもしれませんが、企業の格付けのように、どれくらいのレベルにあるかが明確に示せるものとなれば、企業にとっても、社会にとってもさらに有効に活用できるものとなるのではと思います」

日清医療食品株式会社

第三者認証の取得を通じて 社会に胸を張れる企業をめざす

公共性の高い医療・福祉を 「食」で支援

日清医療食品は、日本全国の4,000カ所を超える病院・福祉施設

企業概要

日清医療食品株式会社



本社が入居する東京ビル

本社 / 東京都千代田区
設立 / 1972年
事業内容 / 給食の受託業務、医療用食品の販売、食品の販売、食器・厨房機械・厨房用備品の販売及び賃貸業務、売店の経営、飲食店業務

売上高 / 1,797億
2,300万円(2006年
3月期、連結)

ISO9001認証取得 / 2000年、ISO9001-HACCP
認証取得 / 2003年

から給食業務を委託され、1日約83万食のヘルスケアフードを提供している、ヘルスケアフードサービス事業のリーディングカンパニーである。

医療・福祉という公共性の高い分野で「食」を支える同社に対して、社会ニーズは食の安心・安全だけにとどまらない。

「病気療養中の方や高齢者に食事をご提供するのですから、衛生管理に万全の体制をとらねばならないのは当然です。社会との関係を強化していく上で、ホスピタリ

ティを持って医療施設の経営者や患者さんの満足向上を図ることも重要なテーマと考えています。当社は、すでに2000年にISO9001を、さらに2003年には食品の安全性を保証する衛生管理システムのHACCPと組み合わせたISO9001-HACCPの認証を取得しました。ISO9001-HACCPの最大の利点は、食の安全性はもちろん、おいしさなどの顧客満足の向上も同時に実現可能なところ。社会の環境変化に対応し、衛生管理や顧客満足度のレベルを高い水準に保つ

目的で、ISO9001-HACCPの活用に取り組んでいます」と船越経文営業本部受託業務部ISO推進課長は語る。

内部改革の推進と 第三者審査の活用で 社会との関係強化を図る

ISO9001について、「社会からの要請に応え、業務改善を図るためのシステムとしてすばらしいもの」と船越課長は高く評価する。しかし一方で、「苦勞して取得したにもかかわらず、業務の中で十分に活用できていない」のが悩みだという。

「社内では、審査をクリアするための準備=ISO活動だという誤った認識が払拭できず、日常業務とは別にISO審査のための業務があるというダブルスタンダード状態に陥ってしまっているケースもあります。当社では、本社、全支店、約90カ所の事業所で認証を取得し、食材の仕入れから、調理、提供までのすべての業務をISO9001で管理する体制を整えています。それぞれの部門が課題を抱えています。例えば支店や本社の中間管理職の中には、審査に対する慣れから『データをそろえればいい』という姿勢の人もいます。また、病院・福祉施設で実際に調理を担当する各事業所では、若い栄養士のチーフが多いこともあり『ISOは難しい』と身構えられがちです。ISO9001の用語はもともと製造業を対象にしたものだったので、サービス業には理解しづらい面があるのではないかと

と思います。『あなたがやっているその仕事はまさに、ISOでいう是正処置で、特別なことではないんだよ』と説明すれば納得してくれるのですが、業務への落とし込みはまだ不十分です」

このような状況を打破するために、同社が2006年から進めているのが、事業所のチーフを内部監査員とする試みである。内部監査を行うためにはマニュアルや規定書をよく読まなければならない、自然とISOに関する理解が進む。さらに、他の事業所を監査する中で、自分の事業所に生かせるさまざまな「気づき」を得られるという、大きな効果が生まれている。

この取り組みによって、ISOが業務の中でより深く位置付けられ、目に見える効果が現れている。事業所を担当する衛生管理インストラクターから、「チーフが内部監査員になった事業所の衛生管理レベルが他の事業所よりも上がっている」と報告されているのはその一つ。また、チーフが参加する会議では、内部監査員資格を持つチーフが以前よりも積極的に発言するケースも見られるようになった。

こうした変化を受けて船越課長は、この取り組みをさらに多くの事業所に広げ、「ISO活動=社会のための取り組み」という意識レベルまで引き上げたいと考えている。

「内部の変革とともに、第三者審査の機会を有効に活用することで、さらに活動のレベルを上げて、社会との関係強化につなげたいですね。第三者審査は、社内に緊

張感を持たせる絶好の機会。活動の現状をきちんと評価していただき、社員の努力を引き出して自信を持たせる場になることを願っています」

ISOの価値を もっと顧客にアピールしたい

同社がISO9001の活用に関して感じるもう一つの壁は、認証取得に対する社会的認知が低いという点である。

「ISO9001-HACCP認証を取得しているから日清医療食品は信頼できる、とお客様に評価されたいのですが、残念ながら医療・福祉業界ではISOに対する注目度がまだ低いのが実情です。そのため、社員のモチベーションが思ったほど上がらない状況も少なからず見受けられました。ただ最近では、株式会社の病院経営参入や少子高齢化が進む中、『施設の差別化』に対するニーズが高まり、ISO9001やISO22000(食品安全マネジメントシステム)の取得を業務委託の入札条件に含む動きもあるため、今後は社会的認知が広がるものと期待しています。



船越 経文氏
営業本部受託業務部ISO推進課長

ISOが医療・福祉の業界でも企業評価の指標の一つとなったときに、当社は『認証を取得しているからいい』というレベルではなく、『認証を取得しているからこそ、本当に

社会やお客様にご満足いただける仕事をしている』と胸を張って言えるようになりたいと思っています。当社の活動をそこまで引き上げていくために、審査機関には次に取り

組むべき課題が明確になる審査をお願いしたいですし、『さすがJQAで認証を受けた企業は違う』と認められるような質の高い審査を引き続き期待しています」

三井物産株式会社

コンプライアンスの徹底がテーマ 社会の視点に立った“気づきの審査”に期待

ISO14001を活用し コンプライアンスの浸透を図る

三井物産は、社会と向き合った経営を行うために、関係会社を含めた「コンプライアンスの徹底」を最重要テーマに掲げている。

「当社は、2004年にDPF問題を引き起こし、社会に大変なご迷惑をおかけしました。失われた信頼を回復するには、コンプライアンスの意識を社内はもちろん関係会社にも浸透させ、同様の問題を二度と引

き起こさない企業風土をつくる必要があるのはいうまでもありません。これこそが、社会からの最大の期待でもあると考えています」と中井邦治 CSR推進部地球環境室室長は語る。



PROFILE

1985年、消費生活アドバイザー、繊維製品品質管理士(TES)の資格を取得。以来、都内百貨店で消費生活アドバイザーとしてお客様相談に応じ、現在に至る。

第三者認証制度は企業と社会を 「信頼」でつなぐ架け橋に

企業が社会に果たすべき役割や、第三者認証制度について、消費者からはどのようなニーズが寄せられているのか。消費者と企業の架け橋として、消費者利益と企業活動の調和を図り、健全な社会の形成をめざして活動をしている「社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)」の辰巳菊子常任理事に、消費者の視点でご意見を伺った。

社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)
常任理事 環境委員長 **辰巳 菊子さん**

企業活動に消費者が共感することで 「安心」が生まれる

昨今、いろいろな業種で製品の安全性に関する事故が続発し、その対応のまずさがさらに消費者の不安や不満をかきたてる事態となっています。企業が届けるべき

DPF問題を風化させない目的で、三井物産では事故の発生原因から対処方法までを詳細に記録した全230ページからなる小冊子を作成し、全社員に配布。さらに、さまざまなコンプライアンス研修を実施して、社員一人ひとりが法令遵守はもちろん、社会ルールに反しない適切な行動がとれる組織としている。

一方、関係会社については、廃棄物・リサイクル業、資源開発業、危険物輸送業、倉庫業、製造・加工業、建設業など環境負荷の高い業種を対象に現在、ISO14001の認証取得を急ピッチで推進している。


「狙いは、三井物産のサプライチェーン全体としての環境リスクの管理とコンプライアンスの強化で、どちらかというと後者のほうを重視

しています。特に、ISO14001の2004年の規格改訂では、法的小の他の要求事項に関する管理の重要性が強調されており、ISO14001がコンプライアンス意識を高めるための有効なツールになると考えています」と中井室長。従来、関係会社に対してはISO14001の取得を「推奨」するというスタンスだったが、昨年から「指示」に変えて、より一層の浸透を図っている。

また、関係会社に対して「環境実査」を実施している点も特色の一つ。地球環境室が環境コンサルタントとともに工場や事業所に足を運び、環境関連の法律や地域条例などに抵触していないか、環境事故の誘因が潜んでいないかをチェックしている。コンプライアンス

違反や環境事故の恐れがあった場合は改善案を提出し、トラブルの未然防止につなげている。

「これまでISO14001の認証取得の有無にかかわらず実査を行ってききましたが、今後ISO14001を導入した関係会社についてはこの頻度を見直そうと考えています。二重の管理を避けたいというのがその理由

企業概要	三井物産株式会社
	本社 / 東京都千代田区 設立 / 1947年 事業内容 / 金属、機械・情報、化学品、エネルギー、生活産業、物流・金融の各分野において、グローバルに広がる拠点の情報力と総合力を活用し、商品の国内販売、
	輸出入、外国間貿易、さらには、資源開発や新分野での技術開発など各種事業を多角的に展開 売上高 / 14兆8,857億2,800万円(2006年3月期、連結) ISO14001認証取得 / 1999年2月(本店、国内全支社)

「安全・安心」について、消費者はどう感じているのでしょうか。

辰巳 企業広告などで「安全・安心をお届けする」という表現をよく見かけます。でも、このように「安全」と「安心」を横並びにすることに、私はちょっと違和感を覚えるんです。リスク管理や品質管理の徹底で「安全」は届けられるかもしれませんが、しかし、「安心」できるかどうかは、消費者のとらえ方にかかっています。いくらデータや公的なお墨付きが示されても、それだけですべての消費者が安心するわけではありません。安全を届けたいという企業のアプローチに消費者が共感してはじめて、安心が生まれるのです。それを「企業がお届けする」というのは、ちょっとおこがましいのではと思ってしまいます。

企業が消費者の共感を得るためには、どのような努力が必要でしょうか。

辰巳 第一は「企業そのものに対する信頼」を得ることだと思います。消費者が「商品が安心できるかどうか」を判断する材料は、実際の使い勝手、口コミの評判、安全性の

データなどいくつかあります。しかし最終的な判断の基準は、企業がどんな考えで商品を作り、社会に提供しているのかという企業のこれはゆずれないという思いやこだわり姿勢ではないでしょうか。そこが評価され、共感してもらうことが大切。そうならば「あの会社の商品だから」という理由で、安心して選択してもらえます。

つまり「ブランドの確立」です。しかし、いったん確立したブランドでも、常に消費者の声に耳を傾け、進化し続けなければ、消費者の支持は得られません。一般に日本の消費者は自国の製品を信頼していますが、その反面、信頼を裏切る行為にも敏感です。企業がミスを犯したときに、解決方法をはっきり示して説明できなければ、企業は消費者の批判にさらされ、ブランド力を失います。逆に納得できる対応ならば、ブランド力向上につながるケースもあり得ると思います。

辰巳さんが積極的に活動されている環境の分野では、消費者の意識や行動にどのような変化がありますか。

辰巳 消費者の知識は確実にレベルが高くなってきました。例えば「温暖化防止」というような用語についても、改

(次ページ中段へ続く)

で、そのぶん審査機関の役割に期待しています。審査員の立場上、コンプライアンス違反の指摘までは難しいとしても、少なくともコンプライアンスを維持していくためのシステムが有効に回っているかどうかという視点で、潜在的なリスクの段階で気づかせてくれる審査をぜひ行っていただきたいですね」(中井室長)



中井 邦治氏
CSR推進部地球環境室室長

プラスの環境側面を EMSにいかに関わり込むかが課題

社会との関係性を考えたとき、まずコンプライアンスありきというのが三井物産の特徴だが、商社の事業は多岐にわたるため、社会全体で意識が高まっている環境への配慮も経営に欠かせないテーマの一つとらえている。

大江英男 CSR推進部地球環境室次長は、「DPF事件を教訓に社会と向き合った経営を行うためにできることは何か、これまで社内で議論を重ねてきました。その結果、コンプライアンス意識の向上とともに、環境に対する社員一人ひとりの感度が目に見えて上がってきたと思います」と印象を語る。

そもそも、1999年に三井物産本体がISO14001の認証を取得した

目的について、「環境は21世紀の企業経営のキーワードだったから」と中井室長。だが、現在は企業の環境貢献に対する社会の目が厳しくなる中、取得目的の見直しを行い、環境マネジメントシステムに基づいた環境関連事業のさらなる推進をめざしている。

「ISO14001の管理については、これまで環境負荷を減らすという視点でしかとらえていませんでしたが、前回の定期審査でJQAの審査員からプラスの環境側面についてお話しいただき、目から鱗が落ちる思いでした。現在、プラスの環境側面をどう環境マネジメントシステムの中に組み込めばよいか検討している段階です」(中井室長)

これまで同社は、風力発電事業やバイオエタノール事業、リサイクル

めて説明する必要はありません。

企業はその変化をキャッチしていますか。

辰巳 敏感にとらえて変化していると思います。その一つの現れとして、最近では、企業イメージ広告で環境への取り組みを大きく打ち出す企業が増えています。これらの広告は、消費者教育にも役立っているんですよ。例えば「は太陽光発電で作っています」というCMを見た消費者は、製造分野にも自然エネルギーが導入されている事実を知ります。私たちが数十人規模の講座を開いて伝えるのとは違って、マスコミの力であつという間に情報を伝えることができる。この点では、日本の企業はなかなかよくやっていると思います。

「独立性」「公平性」の確保と 企業と社会、双方が求める情報開示を

第三者認証制度は企業と社会の仲立ちとして有効だとお考えでしょうか。

辰巳 もちろんです。例えば、私たちが、各企業の環境活

動を評価する場合、環境報告書の内容などから各企業の全体的な取り組みの内容を把握し、評価します。しかし、パフォーマンスのデータなど細かい活動内容について確認できるわけではありません。第三者認証機関には、それぞれの業種や分野に関する深い専門性がありますから、第三者認証を受けている企業であれば、きちんとチェックされているだろうと信頼できます。そういう第三者認証制度の価値がもっと伝わるといいと思いますね。

消費者はどれくらい理解しているのでしょうか。

辰巳 正直、第三者認証制度の内容はあまり知られていないでしょう。例えばISO9001なら、品質そのものを保証するのではなく、品質を向上させるマネジメントのシステムを保証するという意味とその意義を、第三者認証機関自身が企業と協力してPRする必要があるでしょうね。

これからの第三者認証制度のあり方について、どのようにお考えですか。

辰巳 私が気になっているのは、端的にいうと「お金」と「男の人」の問題です。「お金」というのは、ISOの認証を

ル事業への参入やCDMプロジェクトの開拓など、環境ビジネスにも積極的に取り組んできた。これらの活動に関して、目標をできるだけ具体化した上でISO14001のPDCAにリンクさせることで、「事業に携わる社員のやる気をさらに引き出し、社会の要請に応えたい」と大江次長は意欲を見せる。

環境分野における社会の期待とし



大江 英男氏
CSR推進部地球環境室次長

て、京都議定書の話題がクローズアップされる中、今後はISO14064やISO14065^()の取り組みも視野に入れている。

審査員の専門性より 気づきを与えてくれる審査に期待

第三者認証制度の意義について、「組織の内側ではわからない『気づき』を与えてくれること」と中井室長、大江次長とも口をそろえる。

「最も期待しているのは、規格をただなぞただだけの表面的な審査ではなく、問題点の本質に気づかせてくれる審査。その意味では、現状の審査に満足しています」と中井室長。聞けば、審査機関と受審組織の関係は、タイガー・ウッズと

コーチの関係に似ているという。

「ゴルフの腕前でははるかに上のウッズが調子を落としたとき、このコーチはその原因を気づかせるコーチングに徹しているそうです。審査組織と受審組織の関係も似た部分があって、審査員が組織を熟知するという専門性ももちろん大切かもしれませんが、われわれの立場からすると多少専門性は低くても、やはり審査経験に裏打ちされた『企業を見る目』に期待する部分のほうが大きいですね。

また、企業に対する社会の要求は、時代とともに変化してきます。今、社会は企業に何を期待しているのかという点も意識した、今後の審査に大いに期待しています」

() ISO14064とはISO14000シリーズ規格の一つで、2006年3月に発行された温室効果ガス排出量の算定・報告・検証に関する国際規格。ISO14065は、温室効果ガスの検証及び検証機関に対する要求事項

取得するには、審査を受ける企業が審査登録機関にその費用を支払わなければならない、つまり、審査される企業がお客様だということです。もちろん、お金をもらっているから審査が甘くなることはないと思いますが、第三者認証機関の「公平性」「独立性」についてはもっと説明が必要だと思います。

次に「男の人」というのは、ISOの審査員はほとんどが男性で、女性が非常に少ない。業種によっては女性の視点が生かせるものもあるはずですが、女性審査員を増やす積極的な取り組みを期待しています。

最後をお願いしたいのは、企業自身が言えないことを、第三者の立場から報告してほしいということです。例えば、環境に関する取り組みでは「これができた、あれができた」という達成報告だけでなく、その取り組みの過程も私たちは知りたいのです。しかし企業の立場としては、未達成の状況を積極的にアピールできないでしょうし、その気持ちもよくわかります。その点第三者認証機関なら、企業の取り組みを客観的に評価し、現時点で評価すべき

ところ、不足しているところを広く伝えることができるのではないのでしょうか。

こうした報告は社会のためだけではなく、企業のためでもあります。結果だけでなく過程を知らせていくことが、「企業への信頼感」につながるからです。こうした役割を、ぜひJQAに果たしていただきたいと思います。



このインタビューは、東京・大手町のOTEMACHI CAFEで行いました。
OTEMACHI CAFE <http://www.o-cafe.com>