

第14回 地球環境世界児童画コンテスト

主催 一般財団法人 日本品質保証機構(JQA)・国際認証機関ネットワーク(IQNet) 後援 ユニセフ東京事務所

作品募集



Schroder Marylene ドイツ 14歳

地球で生まれた仲間たちと仲良くしよう

広い宇宙の中で私たちがくらせる星は、この地球だけです。このかけがえのない地球には虫や鳥、魚や動物、木や草などたくさんの生き物があふれています。

私たち人間が地球でこれからもくらしていくためには、地球の仲間たちと仲良くしていかなければなりません。あなたがこれからもずっと仲良くしていきたい「地球で生まれた仲間たち」の絵を描いて応募してください。

- テーマ** 地球で生まれた仲間たち
- 応募資格** 小学生・中学生
- 締め切り** 2013年5月31日(金) 当日消印有効
- 応募規定** 用紙:B4判(257ミリ×364ミリ)またはハサ切りの画用紙
画材:水彩・パステルなど自由

- 注意事項**
- ①申込み票に必要事項をご記入の上、画用紙の裏に貼り付けてください。
- ②作品は必ず自分で描いたもので、未発表の方に限ります。
- ③応募作品は原則としてお返しいたしません。
- ④応募作品の著作権はJQAのものとし、広報及びプロモーションの目的で印刷物、Webへの掲載などに使用することができます。
- ⑤学校単位の応募はできるだけまとめてお送りください。
- ⑥文字の入っている絵(ポスターなど)は審査の対象にならないのでご注意ください。

- お問合せ先** 地球環境世界児童画コンテスト事務局 〒104-0045 東京都中央区築地2-7-12 TEL 03-3546-3631 FAX 03-3543-8531

主催 一般財団法人 日本品質保証機構(JQA)・国際認証機関ネットワーク(IQNet) 後援 ユニセフ東京事務所

一般財団法人 日本品質保証機構(JQA)は、ISO14001やCDMなどの審査を通じ、持続可能な社会構築に向けた取り組みを寄与しております。また、世界の代表的な審査登録機関が提携した、国際認証機関ネットワーク(IQNet)に日本代表として加盟しております。



本誌は、印刷インキに「植物油インキ」を使用し、100%再生紙へ水なし印刷方式で印刷しています。
水なし印刷方式は仕上がりが美しく、有害物質を含む排水を出しません。

JQAマネジメントシステム情報誌

ISO NETWORK

2013
Vol.25

巻頭特集

道路交通安全マネジメントシステム ISO 39001を知る

重大な交通事故をゼロに

—ISO 39001が日本社会にもたらすもの

独立行政法人 自動車事故対策機構(NASVA)



道路交通安全マネジメントシステム ISO 39001認証取得事例

名正運輸株式会社
株式会社損害保険ジャパン
日本興亜損害保険株式会社
株式会社インターリスク総研



特集

経営をよくするBCMS活用のヒント

アイソ・ラボ株式会社(ISO 22301)
株式会社大宣(ISO 22301)
株式会社生出(BS 25999)



認証取得事例

東洋製罐株式会社(FSSC 22000)
テクノスクエア株式会社(ISO 27001 & JIS Q 15001)



一般財団法人 日本品質保証機構

Contents

3

卷頭特集

道路交通安全マネジメントシステム ISO 39001を知る

4 重大な交通事故をゼロに—ISO 39001が日本社会にもたらすもの

独立行政法人 自動車事故対策機構(NASVA) 審議役 八木一夫氏
企画部調査役 永井勝典氏

8 道路交通安全マネジメントシステム

ISO 39001をどう活用するか

名正運輸株式会社	代表取締役社長	加藤新一氏
株式会社損害保険ジャパン	総務部 動産・社有車グループ グループリーダー	藤田隆志氏
日本興亜損害保険株式会社	総務部 総務管財グループ 課長(グループリーダー)	米倉世樹氏
株式会社インターリスク総研	常務取締役 コンサルティング第四部長	土田秀仁氏

14

特集

経営をよくするBCMS活用のヒント(ISO 22301 / BS 25999)

- 14 ISO 22301
アイソ・ラボ株式会社 代表取締役 平川雄典氏
- 16 ISO 22301
株式会社大宣 代表取締役社長 大嶋芳明氏
- 18 BS 25999
株式会社生出 代表取締役社長 生出治氏

22

認証取得事例

- 22 FSSC 22000
東洋製罐株式会社
- 24 ISO 27001 & JIS Q 15001
テクノスクエア株式会社

26

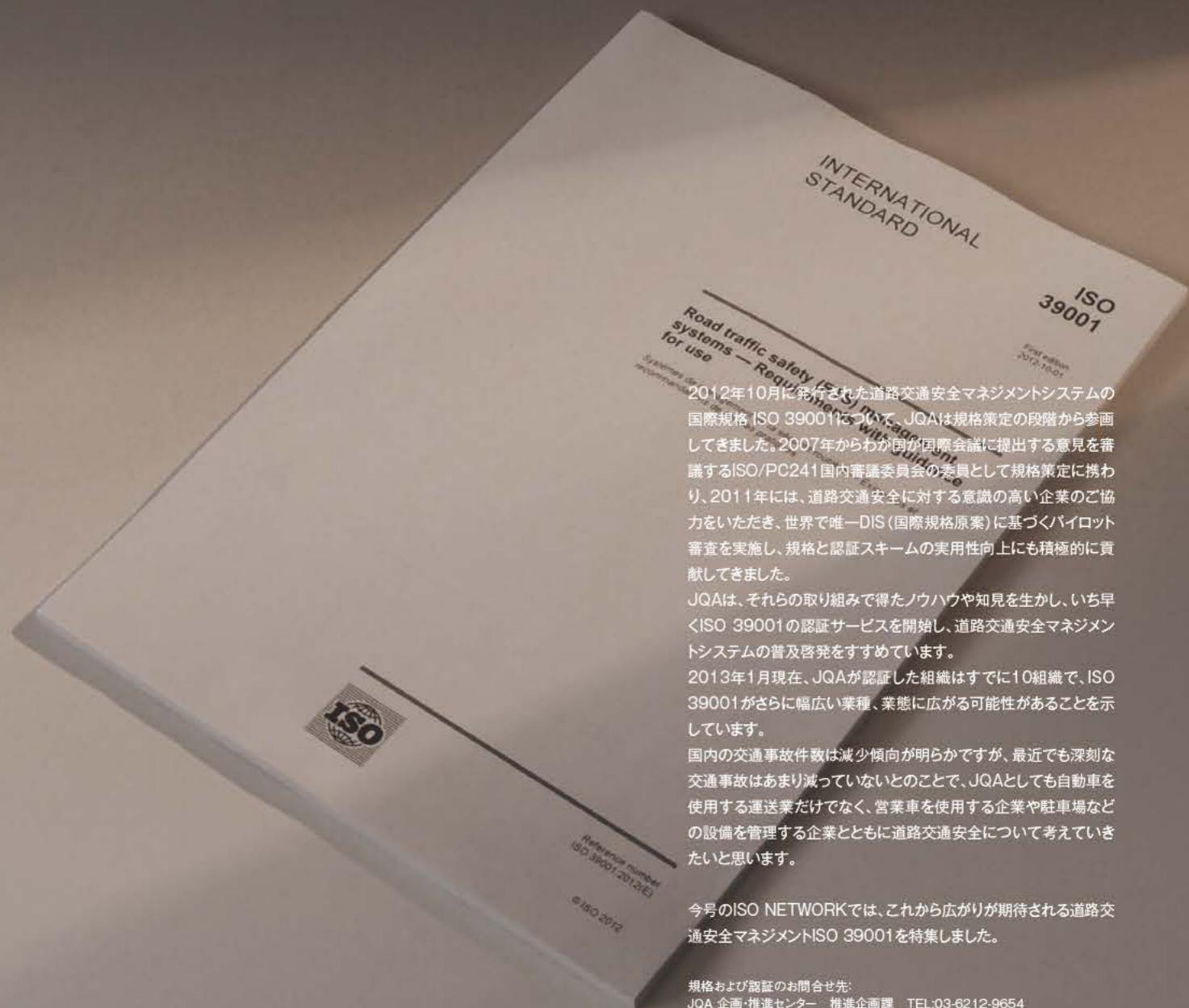
審査アンケート結果報告

受審組織の皆さまの声を審査サービスの質向上に役立てています
品質推進室室長 平川隆一



特集

道路交通安全 マネジメントシステム ISO 39001を知る



重大な交通事故をゼロに

—ISO 39001が日本社会にもたらすもの

独立行政法人 自動車事故対策機構(NASVA)

審議役 八木一夫氏

企画部調査役 永井勝典氏



道路交通安全マネジメントシステムの国際規格であるISO 39001は、2012年10月1日に発行された。道路交通安全を、国際社会全体で推進していく枠組みとして、大きな期待がかけられている。

ISO 39001は、交通事故による死者、重大な負傷者をゼロにする目標を掲げ、道路交通安全への取り組みを組織的・継続的に実行するために策定された規格で、道路交通システムにかかわるあらゆる組織が対象となる。

ISO 39001の策定にあたって、日本では、2009年から独立行政法人 自動車事故対策機構(NASVA)が国内審議委員会事務局を務め開発を推進してきた。NASVAでISO 39001の国内審議委員会事務局を担当する八木一夫氏(審議役)、永井勝典氏(企画部調査役)に、ISO 39001を日本で取り組むことの意義、規格の特徴、第三者認証が浸透することへの期待など、幅広くうかがった。

民間事業者・組織の交通安全の土台づくりに

「これまで日本では、さまざまな安全対策が講じられ、交通事故は確かに減少していますが、死亡者はいまだに年間4,600人以上にも達しています。交通事故により介護を必要とする状態となった重篤な被害者を含め、重大事故の被害者数は事故件数の減少に比べてなかなか減りません。そうした中で、今回発行されたISO 39001は、このような状況をよい方向へ向ける、大きな力になると期待しています」。NASVAの八木一夫審議役は、力を込めてこう語った。

国土交通省の実施する運輸安全

マネジメント制度を筆頭に、日本には運輸事業者向けには、法令によるさまざまな交通安全の仕組みができている。またNASVAも、事業用自動車いわゆる青ナンバー^{*1}の車両を使用する運輸事業者を対象とする多様な施策を実施し、継続的にサポートを行ってきた。しかしこれまでは、そうした運輸事業者以外で、たとえば白ナンバー^{*2}の自家用自動車を営業車両等として使う企業、駐車場管理会社等、道路交通システムに関連する事業者や組織が、交通安全を推進するための一般的な基準ではなく、それぞれ独自に取り組む以外なかった。

「ISO 39001は、道路交通システムにかかわるあらゆる事業者、組織が

日本の交通安全ノウハウも導入、全世界に水平展開

ISO 39001の策定には、日本も積極的に関与してきた。国際会議では、い

ISO 39001発行の背景と目的

2007年8月、スウェーデンの提案により、道路交通安全マネジメントシステムのISO化が緒についた。日本は2009年2月の第二回国際会合(マレーシア)にOメンバー(オブザーバー)として参加し、同年9月のカナダでの国際会合からPメンバー(正式メンバー)となり、積極的に参画した。もともとは発展途上国における交通事故が、全地球的規模での大きな損失だという観点から、その削減へ向けた国際的枠組みとして提唱された。



審議役 八木一夫氏

いろいろな国が、提案を相互に持ち寄って検討し合い、意見調整を図りつつグローバル・スタンダードが作られていく。その際に、日本の意見は非常に高く評価され、かなりの範囲で受け入れられたという。NASVAの永井勝典調査役は、その状況をこう紹介した。

「日本はこれまで運輸事業者を中心、交通安全対策をかなりしっかりと行なってきました。そこでのノウハウを、ISOの規格に取り入れてもらうことで、国際的な貢献ができます。また一方で、国際規格と、これまで国内で培ってきた仕組みとの整合を図る点でも、ISO 39001策定の議論に参加することはメリットがあります。そこで国内審議会で検討を重ね、運輸安全マネジメント制度との整合性を取った案をまとめ、国際会議に持ち込みました」。

「結果的に、発展途上国を含め、非常に取り組みやすい規格ができました。日本のノウハウもしっかり世界へ水

平展開できる流れができたと思います」(八木審議役)。

ISO 39001の6つの特徴とは

「ISO 39001の規格の特徴について言えば、まず第一に、死亡や重傷を伴う、重大事故をゼロにするという部分にフォーカスしていることです。交通事故そのものを起こさないことは大事ですが、規格の要求事項はそれだけを求めてはいません。事故を減らす努力をしつつ、それでも事故が起きた場合に、被害者がきちんと社会復帰できる社会をめざそうという考え方方がベースにあります」(永井調査役)。

「事故は、ある程度リスクとして受け入れた上で、事故が起きたときの影響を可能な限り小さくする方策を追求していく規格となっている」。

二つ目は、複数のISOマネジメントシ

ステム規格との統合利用を視野に入れた、規格間の整合化の動きに沿って、構造的にハイレベルストラクチャーと共にテキスト、用語・定義が採用されていること^{*3}である。

第三には、トップマネジメントの責務を非常に重視していることも、大きな特徴である。

そして、四番目の特徴は、ISO 39001独自のものとして、RTS(Road Traffic Safety:道路交通安全)パフォーマンスファクター[道路交通安全に大きく寄与する要因]が加えられていることだ。これを使って組織は、リスクを洗い出し、道路交通安全の改善のための重点施策の実施につなげていく。

五番目は、これも道路交通安全ならではの特徴として、緊急事態への対応が挙げられる。これは重大事故につながる局面にしっかりと対応することが要求され、ISOとしてその手順の見直し、可能ならばテストの実施もプラスアルファで求められる。

加えて六番目に、道路交通衝突事故・その他インシデント調査を行い、道路交通衝突事故の未然防止、再発防止の処置が要求される。他の規格でも是正処置と予防処置があるが、

独立行政法人 自動車事故対策機構(NASVA)

英文表記ではNational Agency for Automotive Safety & Victims' Aidとなる。「自動車事故防止と被害者支援を通して、安全・安心・快適な社会作りに貢献」することを使命として、自動車事故防止と被害者支援に関連する、さまざまな事業を展開している。

1973年に自動車事故対策センターとして創立、2003年より独立行政法人 自動車事故対策機構として活動している。
運輸事業者向けの交通事故防止対策として、ドライバーの適性診断・カウンセリングの実施、運行管理者等の指導講習(法令、管理手法等)、国土交通省の認定を受けた運輸安全マネジメント評価、安全マネジメントにかかわるコンサルティングおよびシンポジウム・セミナー・講習会の開催などを実行する。

被災者支援策として、全国に4つの療護センター(230床)と療護施設機能委託病床(32床)を設置運営している。また、自動車事故で介護が必要になった場合に、介護料の支給・短期入院費用の助成を行っている。さらに、交通遺児の育成資金無利子貸付、交通遺児の会活動のほか、交通事故被害者とその家族へ向けた家庭相談なども実践している。

一方、安全な自動車やチャイルドシートの普及促進のため、自動車アセスメント、チャイルドシートアセスメントを実施し、メーカー側の改善を促進している。



ISO 39001では、道路交通衝突事故の再発防止のためにRTS是正処置、それらリスクの低減または除去のためにRTS予防処置、の要求事項が設けられている。システム上の処置と道路交通事故に対する処置が、切り分けられているのも特徴のひとつである。

「六つのうち、ハイレベルストラクチャー採用とRTSパフォーマンスファクターの導入を除いては、運輸安全マネジメント制度とも似ていて、並行した取り組みが可能です」(永井調査役)。

*3 ISOマネジメントシステム規格の整合化: ISO本部では、複数の規格の要求事項・用語に統一性がない、導入する組織にとって負担となっているという指摘を受けて、マネジメントシステム規格間の整合を図るために枠組みを策定した。今後発行、改定される規格は、原則としてこの新しい枠組みを採用する必要があり、2015年～2016年に予定されているISO 9001、ISO 14001の両規格でも適用される予定。

企業価値向上やコスト削減、社会への貢献まで…実り多いメリット

ISO 39001の導入は、導入する組織にとっても、また広く社会にとっても非常に実り多いメリットをもたらすといふ。

「まず企業価値の向上が図れます。ISO 39001取得企業は、道路交通安全に向けて正しく経営されている会社だと、世間から高く評価されブランド

価値が大きく上がるでしょう。またコスト削減も非常に期待できるところです。発行されたばかりでデータが少ないので、交通事故減少による保険料の減額や、安全運転で車両の荷負が減ることによる燃費の改善やメンテナンス費用の減少が見込まれます。事故時の補償費、治療費の抑制も期待でき、行政処分を受けることもなく、車両破損やドライバーのけがによる利益の逸失もありません。目立たない部分ですが、実際に事故が起きると、失われる利益は大きい。それがまるまるプラスになると考えれば、本当に利益は大きくなります」(永井調査役)。

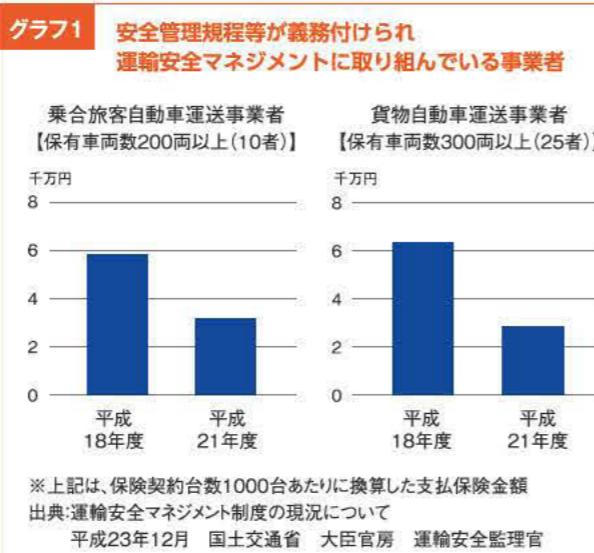
参考までに、運輸安全マネジメント制度に目を向けると、支払保険金額

が3年間で半減するほどの効果が現れている。(グラフ1)

このほか、持続可能なビジネスへの寄与も期待できる。道路交通衝突事故はいつ起こるかわからない。しかし、起きた場合は重大である可能性があり、突然会社の存続にかか

わるケースも考えられる。大事故の芽を日頃から摘み取り、継続して改善する仕組みがあれば、持続可能なビジネスづくりができるわけだ。

「ISO 39001にはシェアード・レスポンシビリティの考え方があります。道路交通システムにかかわるすべての組織・従業員は責任を共有しているのです。その観点から、この規格を活用することで、企業・組織が社会的責任を果たすことに大きく貢献します。同時にこの仕組みは、従業員の参加も求めるわけですから、彼らの交通安全の取り組みのレベルアップにも直結します。ひいてはそれが、彼ら自身を守ることになります」(永井調査役)。



第7回NASVA安全マネジメントセミナーでISO 39001を紹介

2012年10月19日(金)、東京国際フォーラムで開催された「第7回NASVA安全マネジメントセミナー」。今回は、安全マネジメントに関する具体的な情報提供とともに、10月1日に発行されたISO 39001の最新情報を提供された。

ISO 39001関連では、中央大学理工学部の中條武志教授より「道路交通におけるマネジメントシステムの有効性」をテーマに、道路交通で事故を防ぐ難しさ、安全マネジメントシステムの要素と効果、ISO 39001の要求事項と認証の有効活用について解説された。その後、NASVAのコンサルティングを受けて、ISO 39001の認証取得を済ませた企業、また取得に取り組んでいる企業の出席を得て、「ISO 39001道路交通安全マネジメントシステムへの期待」と題したパネルディスカッションが行われた。



幅広い業界からの関心の高さを実感

「ISO 39001が国際規格になっていく過程に携わり、道路交通安全マネジメントは、本当にISOに適しているなと、実感してきました。重大な交通事故は、非常に負担の大きな結果をもたらすのですが、それをISOのような管理的手法で防止していくのは、非常に効果的です」(八木審議役)。

運輸事業者だけではなく、幅広い業界から認証取得する企業が出てきており、NASVAとしても、企業の関心の高さに大きな手応えを感じているという。

よく比較される運輸安全マネジメント制度は、道路交通だけではなく、鉄道や船舶、航空も含めた、運輸事業全体が対象だ。翻ってISO 39001には道路にかかわる部分で、トラックやバスなどの運輸事業のほかにも、道路の管理や駐車場の管理、救急自動車の運行管理、さらには社有車、リース車などの利用ほか、あらゆる局面で道路交通システムにかかわる組織と人が入ってくる。両者は重なる部分も多く、十分に整合のとれたシステムであるが、との入り口は多少異なる。

「ISO 39001は範囲が広く、なつかつ民間の自主的な取り組みなので、自由な組み立てができます。懐が深く、将来性のある規格です」(八木審議役)。

監視・測定・分析・評価の重要性

ISO 39001では監視・測定・分析・評価が非常に重要である。規格をより有効活用していくためには、車載機や付随するIT技術の活用もキーポイントになっている。その点について、永井調査役は次のようにコメントしている。

「特に青ナンバーの事業者においては、自動車の出庫から入库までの運行状態の把握が非常によくできるようになりました。簡単に利用できる車載装置の開発が進めば、もっと多様な事業者が管理を徹底する方策が取れます。低価格で、使いやすい運行監視装置(テレマティクスやドライブレコーダー等)が開発され、ISO 39001へもよい効果をもたらしてくれることを期待しています」。

NASVAでは、認証取得へ向けたコンサルティングも実施しているが、企業からの問い合わせが引きも切らない。「東京、名古屋、大阪で対応する体制を整備しているところです。基本的に運輸事業者を主体にコンサルティングしていますが、約3割は運輸事業者以外で占められています。スケジュールがいっぱいで、列に並んでいただいている状態です」(永井調査役)。

どの組織にも認証取得を進めてほしい

青ナンバーの運輸事業者、白ナンバーの自家用運送事業者や他の事業者それぞれにおける、取り組み方での違いもあるそうだ。たとえば、青ナンバーの運輸事業者の場合、運輸安全マネジメント制度があり、取り組みそのものは同様のかたちになる。両方を実施するのは大変だと考える組織もあるだろうが、実は、メリットがある。

「ISO 39001を使うことによって、運輸安全マネジメント制度を通じて培ってきたよい仕組みをさらに見える化し、変化する状況に応じた改善活動を推進できます。PDCAを回すわけですが、PDCAのうち特にC(監視測定・分析評価)とA(処置・改善)の部分をうまく回すことがポイントです。ぜひ認証取得を進めてもらいたいですね」(永井調査役)。

また、今まで交通安全に独自の努力を続けてきた、青ナンバー以外の事業者にとっても、交通安全の確固たる軸になる新しい仕組みとして、ぜひ活用してほしいと考えている。

道路交通安全は、直接運転する人だけの問題ではなく、管理者となる組織、運行システム全体で取り組むべきものだという認識が、明確になってきた。

「交通事故は、一件でも起これば、被害者にとてつもない不幸をもたらす可能性があるものです。道路交通安全は、継続的に追いかけるべきテーマで、道路交通システムにかかわる皆で取り組まなければなりません。ISO 39001が民間ベースのマネジメントシステムとして定着していくば、継続的な道路交通安全活動が、より広がっていく。その結果、重大な交通事故の減少という目に見える効果が生まれることを期待しています」(八木審議役)。



企画部調査役 永井勝典氏

認証取得事例

道路交通安全マネジメントシステムISO 39001をどう活用するか

2012年10月26日、ISO 39001のパイロット審査から取り組んできた5社が世界初の認証取得企業となった。ここでは、トラック物流事業に携わる名正運輸株式会社（以下、名正運輸）、NKSJホールディングス株式会社の傘下に連なる株式会社損害保険ジャパン（損保ジャパン）と日本興亜損害保険株式会社（日本興亜損保）、そしてMS&ADインシュアランス グループのコンサルティング会社である株式会社インターリスク総研（インターリスク総研）の4社の事例を取り上げて紹介する。

事業の上でも道路交通安全とかかわりの深い各社の交通事故に対するリスク観、道路交通安全マネジメントシステムの導入の動機、経緯、効果、今後の展開などを紹介しつつ、ISO 39001を活用するための道筋を考察していきたい。

交通事故は身近なところにあるリスク

ISO 39001の認証を取得した4社、名正運輸、損保ジャパン、日本興亜損保、インターリスク総研の各社に共通するのは、交通事故を非常に「身近なリスク」と捉えていることである。

多数のトラックを所有し運輸業務に携わる名正運輸では、交通事故は事業継続にかかる最大のリスクであると強く認識している。実際に交通事故に悩まされてもきた。また年々、「物流品質」を求める顧客の要請が高まっているが、その品質は「安全に商品を届ける」ことが前提となる。道路交通安全は、顧客満足達成の基盤でもあるわけだ。

ISO 39001の認証取得に取り組んだ動機と目的

交通安全への強い思いを結実させ、検証と強化の仕組みをアピール

損害保険事業を行う損保ジャパンと日本興亜損保にとって、自動車保険事業は売上の5割以上を占める主要ビジネスとなっている。そのビジネ

スの現場で日々、交通事故リスクの大きさに接し続けている。また、グループの損害保険会社とも連携しながら多様なリスクコンサルティング事業を開拓するインターリスク総研は、交通リスク分野でのコンサルティングやリスクマネジメントサービスの提供が、およそ3割を占めている。顧客企業に対し、交通事故のリスクの大きさと幅広さ、もたらされる結果の重大性を考慮に入れたリスクマネジメントを提案する立場である。



名正運輸のトラック（物流センターにて）

る第一物流センターとしたが、仕組みや活動そのものは全社に水平展開している。

また、これまで実施してきた交通安全対策は、安全衛生委員会の活動として社内で行っていても、対外的に「こう取り組んでいる」と明確に示せるものがなかった。ISOの認証を取っていれば、対外的に明確な仕組みを持っていることを発信できる。それにより自分たちにプレッシャーをかけ、自社の社会的責任を追求しつつ顧客にも強くアピールできる。事業に密着したこの規格を取り入れることで結果的に、会社のブランド力を高め、営業を支えるパワーにすることも意図した。

損保会社の使命感と、車を使う事業会社としてのメリット

損保ジャパンと日本興亜損保は、2014年に合併が予定され、さまざまな活動を共同で推進している。ISO 39001についても一緒に取り組みを進めた。この規格に最初に触れたとき、事務局内ではさほどインパクトはなかったという。自動車輸送にかかる専門企業向けの規格だと解釈したのである。しかし、しばらく研究を進めると、そのような狭い分野を対象とするのではなく、会社で車を使う、道路建設等に携わるなど、交通にかかるあらゆる事業が対象になることがわかった。

もとより損害保険会社にとって道路交通安全を図ることは企業の社会的な使命であり、なおかつ顧客満足度の向上につながり、支払い保険金も減らすことができるというメリットもあって、積極的に推進する事業の一つでもあった。先行してISO 39001の認証取得に取り組むことで、いち早く道路交通安全対策の経験値を高め、それを顧客に伝えて広げたり、

社内外にアピールすることもできる。また数千台もの自動車を使う事業会社の立場でも、ISO 39001を導入し第三者の目で審査を受けて有効な道路交通安全マネジメントシステムを継続的に改善できることは非常に意義だと考えた。



名正運輸 代表取締役社長 加藤新一氏(左)と車両統括部部長 山口嘉公氏

多様で深刻な交通事故のリスク

損害保険に関する3社がともに指摘するのは、どのような企業や組織にとっても、交通事故が重大なリスク要因になるということだ。成人人口の7割以上が運転免許証を保有している状況下、日々交通事故は起きており、当事者、関係者に重大な結果をもたらすケースも多い。個人でも、法人でも日常的に直面しやすいリスクといえる。

道路上での自動車と対人、対物の事故ばかりではない、交通事故リスクの範囲は広い。駐車場や私有地での事故、それらと道路との境界における事故、自転車の運行上での事故なども交通事故リスクの事例にあがってくる。たとえば、「レストランの駐車場でバックしているとき、照明が暗かったために車をぶつけてしまった」「施設の出入り口に段差があって出ようとしていた人が転び、自動車と接触してしまった」「パートタイムの職員に、自転車を使って簡単なおつかいを頼んだら、事故に遭ってしまった」といったケースが挙げられる。駐車場の管理者や施設管理者は、照明を換える、段差解消を図るなどの対策を探るべきであるし、自転車事故でも、業務に関連する事故であれば会社側が多大な賠償責任を負う可能性もある。

また万一の交通事故による賠償や修繕の負担を支えるのが自動車保険であるが、年間保険料は、事故がなければ割引される一方、事故が起ると保険料は上がる。保険料コストという面でも交通事故は負担になる。

身近で範囲も広く、いったん起きてしまったら負担も大きい交通事故リスクを減らす活動は、企業にとっても、社会にとっても必要不可欠な意義深いものである。



損保ジャパン 総務部 動産・社有車グループ グループリーダー 藤田隆志氏(左)と日本興亜損保 総務部 総務管財グループ 課長(グループリーダー) 米倉世樹氏

本業ゆえに取得は当然、さらに事業にもフィードバック

インターリスク総研にとって交通リスク分野は主要事業の一つであり、グループの損保会社との連携により、自動車保険を利用する顧客とも数多く接している。交通事故防止は本業であり、先んじてISO 39001の認証を取得することは事業内容から当然のことだと判断した。同社では顧客企業や損保会社の要請に応じて、損保会社の保有する運転適性診断車両(マイクロバス)の運行も行う。この車両には運転適性を診断するさまざまな装置が設置されており、出張先の会社等でドライバー個人を診断するサービスを提供する。この部門は、いわば交通事故防止の専門家集団であり、これまでも交通事故を起こさない体制を築いてきた。その活動をISO 39001を使ってさらに強化し、事故防止を盤石にした上で、取り組みを通じて獲得したノウハウを、今後のコンサルティングやサービスの提供に生かしたいと考えた。

注力したポイントと苦労したこと

経営者と現場で意識を共有し、実態に即したシステムをつくる

名正運輸は、認証取得のための活動にならないために、日常的に展開してきた安全衛生委員会の活動に即した道路交通安全マネジメントシステムの構築に力を入れた。取り組みには、厳格なアルコールチェック、運行数値を記録するデジタルタコグラフの全車導入、運転状況を記録するドライブレコーダーの活用、バックモニター取り付けといった機器・装置による安全対策や、会社で定めた運行速度(社速)の完全徹底、迅速な事故対策、乗務員を追走しての運転状況の確認といった運用・管理上の安全対策があげられるが、そのすべてを本社で一元管理できるような仕組みをつくった。また事故の報告に対してペナルティを科さないという姿勢を堅持し、事故を隠さない環境づくりにも配慮した。そして、たとえば社長以下経営陣も積極的に追走に参加し、乗務員の運転を体感することなどを通して、経営陣と現場の目線を一致させるように努めた。

認証取得に取り組んだ印象では、製造業が出発点にあるISO 9001と

比較すると、ISO 39001の要求事項は運輸事業の業務に沿ったものとなっており、わかりやすいと実感した。

これまでの交通安全の取り組みを強化し、実効性を高める

損保ジャパンと日本興亜損保は、道路交通安全マネジメントシステムの対象となる社有車やリース車を管理する2社の総務部同士が、NKSJグループのリスクコンサルティング会社であるNKSJリスクマネジメント株式会社と連携して取得へ向けた仕組みづくりに取り組んだ。



損保ジャパンの営業車両

当初苦労したのは、日本語版の規格がなく、これまで前例となる認証事例がない新しい規格であったために、参考文献もなかったことである。NKSJリスクマネジメントの協力を得ながら、用語の理解を進め、両社の状況に当てはめていった。アイデアを持ち寄るという2社で取り組むことの利点を生かして、実効性あるマネジメントシステムを追求した。

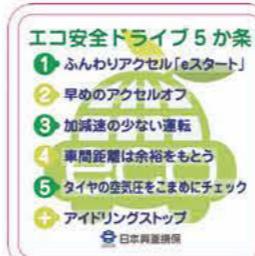
両社が取り組みのベースにしたのは、グループで推進してきたエコ安全ドライブ運動である。「スピードを出さない」「エンジンブレーキを活用する」「急発進や急ブレーキを避ける」といった運転を推進することにより、燃費や事故率、事故件数等を減らし、環境保全と交通事故の少ない社会

ISO 39001 認証取得企業の取り組み概要

	名正運輸株式会社	株式会社損害保険ジャパン 日本興亜損害保険株式会社	株式会社インターリスク総研
事業の概要	・物流関連業務の受託・運営	・損害保険サービスおよび関連サービスの提供	・コンサルティング、セミナーを通じたリスク・ソリューションの提供
認証取得の動機・目的	・交通事故リスクに対する道路交通安全対策の充実 ・自社の道路交通安全活動の検証、強化 ・輸送に携わる企業としての社会的責任の追求	・自動車保険サービスの事業者として、他に先駆けて経験を積む ・営業車両を使用する事業会社としての道路交通安全対策の充実	・交通リスクに対するコンサルティングのバックグラウンド ・合併に伴う事務フローの標準化 ・交通リスク分野でのサービスのブランド価値向上
取り組みでの工夫点・苦労点	・従来の取り組みを生かした道路交通安全マネジメントシステム構築 ・マネジメントシステム改善のための事故が報告される仕組みづくり	・新規格の自社への適用方法 ・道路交通安全マネジメントシステムのC(点検・評価)とA(処置・改善)の強化	・ヒヤリ・ハット報告をもとにした重大事故リスクの洗い出し ・部門全体での道路交通安全マネジメントシステムへの取り組み
認証取得の効果	・ルールが見える化され、透明度の高い仕組みができた	・自社の推進してきた道路交通安全の取り組みを改善し、顧客に還元できる ・道路交通安全に取り組む従業員の姿勢・意識の強化	・ドライバーの経験則を見える化できた ・交通リスクコンサルティングの強化

づくりを目指すのだ。これは、エコ安全ドライブコンテストとして顧客企業にも展開している。こうした取り組みを進めるなかで、両社はマネジメントシステムのポイントであるPDCAを回すところで、特にC(点検・評価)とA(処置・改善)が弱いことに気づき、積極的な強化を図った。

取り組んでみて、ISO 39001は、これまで日常的に取り組んできた交通安全対策を発展させながら運用できる規格だという印象を得た。従って、どのような企業・組織でも、今まで実施してきた交通安全対策の実績をベースにできるため、非常に取り組みやすいことが特徴と言える。



エコ安全ドライブ運動のステッカー

リスクの洗い出しで独自の工夫を図る

インターリスク総研では、ISO 39001で特徴的なリスクの洗い出しの作業に苦労と工夫があった。道路交通安全マネジメントシステムの対象となる運転適性診断車両は、これまで人身事故を起こしたことがない。そのため、リスクの洗い出しはこれまで経験したことのない人身事故という事象を含めて、事故が起こる可能性がある場面を多角的に想定しつつ行う必要があった。運転者からヒヤリ・ハットの経験を聞き取り調査し、それらを積み上げて想定されるリスクを

出し、分析・評価していくという。また新たなオペレーションの設定により、現場の負担感が増えることのないように留意し、既存の手順をもとに文書化し、共有、標準化して、これまでの取り組みを深化させるよう心がけた。

認証取得の取り組みから得た効果

事故件数や費用削減にめざしい結果

名正運輸では、道路交通安全マネジメントシステムを運用したことによって多くの効果が生まれており、数字上でも明確な結果として表れている。事故件数は取り組み以前に比べて半減し、賠償費用や修繕費もピーク時の10分の1まで減った。費用の減少分は、ドライブレコーダーへ再投資することができた。

手順の見える化・標準化と透明性の向上

損保ジャパンと日本興亜損保では、過去に不定期で実施していた運転者に対するヒアリングを定期的にするなど、従来の活動をより体系化することにより標準化の道筋をつけ、同じ手順で評価が実施される仕組み

を確立した。

インターリスク総研では、車両の運行に従事する個々の担当者が口頭で言い伝えてきた事故防止の経験則やノウハウを文書化することにより、手順を新たにつくるのではなく、無理のないかたちで見える化が図られた。

名正運輸では、手順の見える化により透明性の高い仕組みを確立した。たとえば、アルコールチェックでは、一般的な物流会社の酒気帯びの基準よりもはるかに厳しく、0以外はすべて酒気帯びと見なし乗務停止となるルールを明確にした。アルコールチェッカーは全社同じ機種で統一し、結果は即座に営業責任者および本社の管理部門に自動送信されるように設定した。ルールを明確にすることで見逃しのない対策がなされている。また、ペナルティを科さない事故申告の導入により、すべての事故の全体像を把握するために同じ



インターリスク総研の
ISO 39001携帯カード

テーブルに載せられるようになり、分析や対策の策定もスムーズに進むようになった。

全社展開と社員の意識改革、活動の盛り上がり

上記のような活動を通じ、名正運輸では従業員の取り組み姿勢も非常に前向きになった。さらに、無事故ドライバーやデジタルタコグラフの優良者等を表彰する制度の活用などを通じ、ISO 39001の認証取得へ向けて取り組みを全員参加のイベントとして盛り上げ、成果を上げている。

損保ジャパンと日本興亜損保では、道路交通安全が総務部だけの活動にとどまらず、全社で意識の共有が図られ、しっかりと浸透してきた。損害保険事業に密着したマネジメントシステムであることも奏功している。

インターリスク総研でも、取り組みの展開により、車両運行の担当者やその管理者に加え、それ以外の社員全員が道路交通安全という大きな目標に向かう土壌ができた。同社では、ISO 39001は身近なリスクに対処するために誰にでもわかりやすく、社員をうまく巻き込んでいくのに適している。また、むしろ巻き込んでいくことで、自社の事業に合致したマネジメントシステムを全員で構築できることに意味があると見ている。



インターリスク総研が運行する運転適性診断車両

利害関係者の要請への対応と安全確保の基準が明確に

インターリスク総研では、MS&ADインシュアランスグループの損保会社の委託を受けて車両を運行し、運転適性診断サービスを提供している。

そこで、ISO 39001の要求事項にある「利害関係者とのコミュニケーション」については、利害関係者をグループの損保会社という具体的な対象に当てはめることで、さらなる安全性向上が図られた。その損保会社の要請を満たしつつ道路交通安全を達成するためのガイドラインを話し合いのなかで明確化したこと、安全運行という損保会社とその顧客に対する基本的なサービスが強化された。

今後の展開と期待

営業活動への好影響を期待

名正運輸では、新たな取り組みとして「無事故キャンペーン」をスタートさせた。一種の小集団活動としての取り組みで、乗務員が現場から自分

たちの行動目標を発信するよう促し、同時にリーダー育成も図っていく。

大きな期待をかけているのは、ISO 39001認証取得による物流市場へのアピールである。道路交通安全対策のしっかりした事業者という評価を掲げるぎなものとし、営業エリアの拡大にもつなげていく考えである。

顧客への普及を進め、顧客向けサービスへの適用も視野に

損保ジャパンと日本興亜損保は、ISO 39001認証取得に取り組んだことを「いいことずくめ」と評価する。2社が進めるエコ安全ドライブなどの道路交通安全に関する取り組み全体が客観的に審査を受け認証されたことで、顧客に対し自信を持ってサービスを提供することができる。定期的に外部審査を受けることで、マネジメントシステムを陳腐化させることなく改善できる。その成果をまた顧客にフィードバックできる。認証を得た会社の社員としての自覚も促される。今後は、このような多くの効果を得られるISO 39001の普及へ向けて、広く社会に働きかけていく考えだ。



(左から)インターリスク総研 コンサルティング第四部 開発グループ長 林田顕氏、常務取締役 コンサルティング第四部長 土田秀仁氏、開発グループ マネージャー 福島康氏

損保ジャパンと日本興亜損保の両社では、ISO 39001の適用範囲を、顧客に展開する道路交通安全関連のサービスにまで広げていくことを構想している。活動は始まったばかりだが、今後どう広げるかが重要だと捉えている。

ISO 39001の考え方を自社サービスに応用

インターリスク総研もまた、道路交通安全のためにISO 39001を後押ししたいという意欲を持っている。同社にとっては、リスクの洗い出しから入っていくISO 39001の考え方がある。

各社の概要

名正運輸株式会社	株式会社損害保険ジャパン	日本興亜損害保険株式会社	株式会社インターリスク総研
・所在地:愛知県海部郡 ・設立:1969年 ・事業内容:一般貨物自動車運送事業、貨物自動車利用運送、産業廃棄物収集運搬事業、物流センター運営、物流センター開発	・所在地:東京都新宿区 ・創立:1882年 ・事業内容:損害保険事業、他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行、債務の保証、確定拠出年金事業、自動車損害賠償保障事業委託業務 ほか	・所在地:東京都千代田区 ・創立:1901年 ・事業内容:損害保険事業、他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行、債務の保証、確定拠出年金事業、自動車損害賠償保障事業委託業務 ほか	・所在地:東京都千代田区 ・設立:2001年 ・事業内容:コンサルティング、受託調査研究、セミナーの開催／講師派遣、会員制事業、出版 ほか



ISO 39001キャンペーンマーク

JQAでは、ISO 39001認証サービスの開始にあわせて、規格の普及・促進を目的としたキャンペーンを実施しております。キャンペーンの一環として、JQAでISO 39001の認証を取得されたお客様に、キャンペーンマークをデザインしたステッカーを無料で配布しています。複数のサイズをご用意しておりますので、社有車両の側面や事務所の入口など、用途に応じてご利用いただけます。

事業継続を企業価値向上の一環と とらえれば企業規模に関わらず、 やるべきことはある。

2011年の東日本大震災やタイの大洪水以来、事業継続計画(BCP)を効果的に運用するための事業継続マネジメントシステム(BCMS)への注目が高まっている。JQAでは、事業継続マネジメントシステム BS 25999の審査を2009年に開始し、アイソ・ラボ株式会社、株式会社 大宣、株式会社 生出の3社を認証した。2012年8月にはISO 22301が発行され、アイソ・ラボ、大宣の2社は移行を済ませ、生出も移行予定だ。特集を始めるにあたって、ISOコンサル会社として日本初の認証を取得したアイソ・ラボ株式会社の代表取締役である平川雄典氏に、BCMS構築の意義について、またISO 9001やISO 14001認証取得企業がISO 22301認証を取得するメリットについてうかがった。

Q ISOコンサル会社として ISO 22301認証を 取得された経験について お聞かせください。

2010年に創立10周年を迎えるにあたって、アイソ・ラボにしかできないコンサルメニューを用意したいと考えました。そこで選んだのが、国際的なBCMSのデファクトスタンダードBS 25999だったので。東京・大阪・名古屋のパートナー・コンサルタントに集まってもらい規格の研究を進め、規格の解説書、サンプル・マニュアル、サンプル様式を整えました。しかし、認証取得を目指される対象コンサルティン

グ先がすぐにはなかったので、蓄積したノウハウを生かすためにも我々自身が認証を取得することにしました。2010年2月にBS 25999、そして2012年9月にISO 22301認証を取得しました。

当社のBCMSは、ISOコンサルタントとしてサービスを滞りなく提供し、お客様との約束を果たすことに主眼を置いています。ご希望のISO認証取得時期に合わせてコンサルティングを進めますが、一方、コンサルタントも人間ですから、病気をすることもあります。コンサルタント個人に依存しすぎず、会社としてサービスを継続するために、代わりのコンサルタントを派遣するだけでなく、お客様のシステム構築の進捗状況等をスムーズに引き継げるような備えをしています。また、コンサルタントが情報を蓄積したパソコンが万一使えなくなった場合のデータの復旧なども重要です。当社ではバックアップ用のパソコンを用意するのではなく、ソフトウェアやデータをインストールし直すための手順書を整備しています。大企業ならば、予備のパソコンをいつでも使えるようにしてお

くことも可能かもしれません、我々はお金よりも知恵と工夫でカバーしようとっています。BCMSは、企業規模によって取り組みも違いますが、我々のような小さい会社にもやるべきことはありますし、大きいところには、もっとあると思います。

Q BCMSがクローズアップされているのには、どのような時代背景があるのでしょうか。

東日本大震災やタイの洪水では、サプライチェーンのどこかに問題が発生すると、全体に影響を与えることが明らかになりました。一つの会社の問題が、玉突きのように、いろいろなところに波及するのです。自分の会社の製品だけでなく、サプライヤーが被災したらどうなるのか、また、次のお客さまにどう影響が出るのか、自分の会社さえ大丈夫なら良いという時代ではないことを、頭に置かなくてはならないと思います。

こういった時代背景の中で考えると、ISO 22301のアピールポイントは、「自然災害などで工場が止まったとしても、私たちは復旧の準備を整えてお

りますから、ご安心ください」ということになります。今までの企業は、いい製品を作り喜んでいた大切なことを追求してきたかもしれません、これからは、事業継続の体制を整備していくことが、新たな企業価値を生むのだと思います。

Q 100年に一度あるかないかということにお金をかけるのか、という議論もありますが。

当社も大地震を想定してBCMSを構築しましたが、これまでの3年間に建物が壊れるような地震はありませんでした。しかし、BCMSが生きていらないかというと決してそうではありません。パソコンを復旧させるために作ったインストール手順書は、実際にパソコンが壊れたときに役立ちました。地震やインフルエンザが発生しなくとも、交通機関や通信網の障害など、現実には災害時と同じような事態が起こることがしばしばあります。構築したBCMSは、ビジネスのさまざまな場面で生かせることを実感しています。

Q 第三者審査は、どのように役立ちましたか。

第三者に見てもらうことによる、気づきは大きかったと思います。ISO 22301というと、非常に大きな仕組みを作らなくてはならないイメージがありますが、じつは自分たちの身近なところが大事だという認識が生まれました。例えば、地震発生時には、2階の事務所から梯子で降りる想定をしていましたが、「女性の方も本当に降りられるのですか」と指摘され、それは難しいことに気づきました。机上で考えているだけでは、気づかないものです。男性、女性、若者、高齢者、我々のような

コンサルタント、審査員、いろいろな視点で議論した方がいいことを、審査を受けて実感しました。

同様に演習の重要性も実感しています。例えば、当社の事業継続計画書には、負傷者が出たら担架で運ぶと定めていますが、実際に試してみたら、階段が急で担架では運べないということがあります。また、安否確認のための連絡網を作っていますが、実際に演習してみると具体的に何をどのように確認していくか戸惑うこともあります。緊急時にはパニックになることもありますから、訓練の中で一人ひとりが体で覚え、反射的に反応できるように企业文化に組み込む必要があります。BCPを作るだけでなく実際に使えるものにするためには、演習や第三者審査を含め、検証や改善を継続的に進めていくことが非常に有効です。転ばぬ先の杖

という言葉がありますが、ちゃんと使える杖があれば、何かあったときに安心感がありますよね。

Q ISO 9001やISO 14001認証を取得している企業が、新たにISO 22301認証を取得するメリットは何でしょうか。

ISO 22301を生かせる部分はたくさんあります。一つには、規格の要求の半分以上が、今後発行される国際規格で共通化され、ISO 22301の章立

てと同じになります。つまり、今取り組んでおけば新規格の取得や改訂版移行の際に役に立つことになります。また、ISO 9001やISO 14001に取り組んでいる組織にとっては、現状の仕組みが自分たちに合っているのかを見直す良い機会になると思います。

ISO 9001は良い製品やサービスを提供することにより顧客満足の向上を目指すのですが、BCMSは、甚大な災害が発生してもお客様との約束を果たせるように備えるという点では究極の顧客満足に寄与するものです。そうしてみれば、事業継続もある種の品質の一部だということが分かります。

ISO 14001では、環境に関連した緊急事態を想定して対策しますが、ISO 22301では、事業や業務を中断するような緊急事態を想定して対策することになります。

このことは、自社だけでなく、自社のお客さま、お客様のお客さま、最終段階の消費者にとっても、リスクの低減につながることになります。そのような取り組みを行うことで、企業の社会的責任や信頼性向上に役に立つということが大きなメリットといえると思います。

このように事業継続の視点で全体を見つめ直すことで、品質活動や環境活動の改善やレベルアップにつながると思います。

■ アイソ・ラボ株式会社の概要

所在地：福岡県小郡市寺福童426

設立：2002年2月

資本金：1,000万円

従業員数：25人（パートナーコンサルタントを含む）

業務内容：◎ISOコンサル事業（ISO/BS/JIS/OHSAS等の認証取得支援、5S/工場改善/生産性改善/品質改善等の支援）

◎研修事業（ISO内部監査員研修、是正処置のレベルアップ研修等）

◎ウェブ通販事業（ISO教材、自力認証取得セット、「取る前に読む本」など）

ISO 22301認証取得：2012年9月



アイソ・ラボ株式会社
代表取締役 平川雄典氏



株式会社 大宣

BCMSはサービスメニュー。 お客様のパートナーとして 事業継続の使命がある。

代表取締役社長 大嶋芳明氏

株式会社 大宣は、メーリングサービス業から情報処理サービス業へと変身を遂げ、より強固な企業体质と、新たなお客様の信頼を獲得した。その事業変革のあゆみは、情報セキュリティや事業継続マネジメントシステムの構築と、道のりを同じくしている。代表取締役社長の大嶋芳明氏にうかがった。

事業変革のきっかけは 情報セキュリティへの 取り組み

近年拡大している保険通信販売の世界では、電話やウェブでの資料請求が中心となるため、お客様の手元にできるだけ早く保険資料を届けることが求められる。大宣はこういった保険会社や保険代理店、カード会社などにサービスを提供している。お客様のコールセンターや資料請求サイトに集まる日々の情報を処理して、宛名データだけでなく、一人ひとりの見込客や契約者にカスタマイズされた案内資料を作成し、印刷・封入・発送までを請け負っている。このような仕事を受注できる理由の一つに、お客様の資料請求サイトなどのシステム構築までも手がけていることがあげられる。

かつて大宣は、ダイレクトメールや通信販売カタログなどの一括印刷・送付を請け負うメーリングサービス会社だった。主要な業務は、お客さ

まが用意した大量の発送用データを印字し、印刷物を封入して発送することだった。しかし、こうした事業形態では他社との差別化が難しく、過当競争に巻き込まれると考えた同社は、ITを活用した情報サービスへ大きく舵を切ることになった。この事業転換の中心になったのが、当時ITシステム部門の最高責任者だった大嶋社長である。

「顧客データベースの運用・管理や、メールシステムの開発・運用といった上流工程を受注するうえで、お客様が一番気にされるのが、情報セキュリティリスクへの対応でした。当時は知名度も実績も少なかったので、IT関連のマネジメントシステムを構築し、認証を得ることでお客様の信用を得てきたのです」(大嶋芳明代表取締役社長、以下同)。

2005年には情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS) ISO 27001の前身であるBS 7799、2010年にはITサービスマネジメントシステム(ITSMS) ISO 20000の認証をそれ

ぞれ取得した。いずれも、お客様から求められたからではなく、お客様の安心とサービス向上のために、同社が先手を打って取り組んできたものである。

お客様の事業継続を考えるとBCMSは サービスの一つになる

お客様の顧客情報を日次で処理するサービスでは、システムが一時的に停滯するとお客様に多大な迷惑をかけ、信頼を損ねることになる。このため大宣は、現在のBCMSにつながる取り組みを以前から進めていた。2005年に本拠地の大阪に加え東京センターを開設した際には、大阪と東京の業務システムを二重化することで同じ業務を行える体制としたが、これにくわえて災害などの際にはセンターの切り替えで復旧を図る仕組みを構築した。

こうした取り組みは、当初はISMSの一部として推進してきたが、会社全体

の仕組みとするため2010年からはBCMSの構築を開始し、2011年にBS 25999の認証を取得、2012年10月にはいち早くISO 22301の認証を得た。

「東日本大震災は、まさにBCMS構築のさなかのことでした。当日、私は大阪にいたのですが、大阪でバックアップを立ち上げ、東京の業務を大阪で肩代わりするというBCPを発動し、その日のうちに大阪から全国への発送を完了させました」。

「BCMSを実際に稼働させることで、お客様のBCMSに対する意識も高まりましたし、実績をもとに提案ができるようになりました。事業継続は、お客様へのサービスメニューだと思っています」。

情報セキュリティは 「安全・安心」、BCMSは 「信頼関係」を築く

BCMSに取り組む際に、大宣が工夫したのは、できる限りシンプルな仕組みを作るということだった。これは、ISMS、ITSMSの構築から続く同社の基本的な考え方である。同社はISMS、ITSMSの文書・規程類の全てを1冊にまとめ運用しているが、今後はBCMSについても、同じマニュアルにまとめることを考えている。現在、マネジメントシステムの責任者を務める佐藤睦情報システム部副部長は、こう語る。

「マネジメントシステムの仕組みを共通化することで、それを実際に動かす者が、ISMS、ITSMS、BCMSを区別して考える必要がなくなりま



大嶋芳明社長(左)と情報システム部 副部長 佐藤睦氏

す。特にBCMSのマニュアルはシンプルでないと駄目だと思っています。有事の際に、分厚いものは見られないのでありますから」。

一方、苦労した点は、従業員への浸透だった。同社の従業員は約150人、パートタイマーを含む全員の理解を促進するために、朝礼をはじめ、ことあるごとにBCMSの説明を行ったほか、有事の際の行動指針を示したカードも全員に配付した。また、事業継続の仕組みは、放っておくとすぐに陳腐化してしまう。陳腐化させないためのレビューや演習にも力を入れている。

JQAの審査員から、大宣の取り組みは、非常にユニークであると評価された。なぜなら、通常のBCMSはサプライチェーンの維持という守りの発想がベースになるが、同社はBCMS自体を顧客へのサービスと捉え、攻めの発想で取り組んでいるからだ。

大嶋社長は、こう締めくくった。

「今まで、ISMSは『安全』、ITSMSは『安心』と捉えていましたが、BCMSによって『信頼』という軸が確立したと思います。『大宣が、これだけ事業継続に取り組んでいるのなら』と、ネットワークの二重化に投資をされたお客様もいらっしゃいます。BCMSに取り組んでいちばん良かったことは、お客様との関係が、かつての『発注者・受注者』から『事業継続と一緒に進めるパートナー』へと深まってきたことです。これからも、マネジメントシステムを生かして、お客様との絆を一段と強いものにしていきたいと思います」。



シンプルで扱いやすいBCMSマニュアル

■ 株式会社 大宣の概要

所在地：本社／大阪府大阪市大正区
東京センター／東京都江東区
徳島事業所／徳島県徳島市東大工町

設立：1969年4月

資本金：2,000万円

従業員数：150人

業務内容：保険会社、金融機関向けデータ・プリント・サービス事業
(情報セキュリティ体制の高度化によるワンストップBPOサービス)
BS 7799初回登録：2005年3月(2007年4月にISO 27001へ移行)
ISO 20000初回登録：2010年12月
BS 25999初回登録：2011年12月(2012年9月にISO 22301へ移行)



株式会社 生出

事業継続マネジメント システム(BCMS)を 活用して、経営を強化する。

—第三者審査を通して、より有効なシステムに

代表取締役社長 生出治氏

株式会社 生出は、包装材・緩衝材の設計から製造、販売、ロジスティック・サービスまで、一貫したパッケージング関連サービスを担う会社である。同社は、大規模災害時における事業の継続・早期復旧を行うための取り組みを積極的に進めている。東京都が実施した2010年度の「東京都BCP策定支援事業」に参加し、事業継続の具体的な計画となるBCP(Business Continuity Plan)を策定。その成果発表の場である東京都中小企業BCP策定推進フォーラムでは、最優秀賞を受賞した。同社はさらに、BCPの継続的な改善を行うべく、BCMS(Business Continuity Management System:事業継続マネジメントシステム)の手法を導入し、活用している。

代表取締役社長の生出治氏に、BCPに取り組むようになった経緯から、BCMSを構築した動機、それらがもたらした効果やメリットなどについてうかがった。

総合的な対応力が求められる包装材・緩衝材事業

株式会社生出の提供する包装材や緩衝材は、高度なデザイン設計力を生かして開発された、専用度の高いものが多い。同社では、通信機・医療機器・コンピューターなどハイテクの精密製品のメーカーや医薬品メーカーを主要顧客として、ハイレベルで多様な要求にきめ細か

いラインアップとサービスで応えてきた。これら包装材・緩衝材が活躍するのは、顧客の製造現場の最終ラインにあたる。途中段階のいろいろな調整を吸収するため、納期変更や数量変更が頻繁に起こる。強いのです。その意識を基盤として、お客様の満足度を高めるサービスを提供すべく、各部門が密接に協力し、会社として総合力を発揮できるように努めています」(生出治代表取締役社長、以下同)。

装材・緩衝材メーカーにとっては、数々の変更に素早く的確に対応し、常にジャスト・イン・タイムでサービスを全うすることが求められる。また一般向けにも、デザイン開発力を發揮した、ユーザビリティに優れた独特の製品づくりで定評がある。たとえば「ぬく」やすい紙を活用して

「当社のビジネスは、ものづくりではありますが、サービス業の性格が開発した保冷材は、贈答用に幅広く使われている。

CPおよびBCMSの取り組み

2011年2月	東京都BCP策定支援事業に参加、「BCP導入プロジェクト」を発足させ、多摩直下地震を想定した、「事業継続のための計画と取組み【多摩直下地震編】」を策定
2011年6月	BCPの実施・運用・教育・訓練・点検・見直しを含めた体制を整備した「BCM (Business Continuity Management) :事業継続管理」の運用開始
2011年8月	協力会社との連携、相互協力体制を構築 BS 25999マネジメントシステム(BCMS)の取り組みを開始
2011年10月	東京都中小企業BCP策定推進フォーラムにおいて最優秀賞を受賞
2012年6月	BS 25999マネジメントシステム(BCMS)認証取得

客ニーズに応えて CP策定へ

同社が大災害時の事業継続への組みを推進するようになったのも、客ニーズに応えることが出発点で、人工透析液を製造販売する医薬品メーカーが、人工透析液の出荷に際して、破損を防ぐパッケージ材として生出の製品を採用していた。多くの素材の中から、落衝撃・振動・輸送などの厳しい試験を経て選ばれたものである。その医薬品メーカーから 2009 年ごろ生出し対して、災害時などでも安定した品供給ができる求められた。

「人工透析液は、一時でも止めて
いけない医薬品です。患者さん
生死に関わりますから。災害などで、
が一当社のクッション材の供給が
まってしまうと、医薬品メーカーの
品出荷に重大な問題が生じます」。

ちょうどこの顧客からの要望が出
れた頃に、東京都から BCP 策定
支援事業への案内があった。

「本当にいいタイミングでした。今まで事業継続には特別に取り組んでいなかったのですが、災害時にも、

製品を安定供給したり、短期間で復旧できたりする仕組みを早急に作る必要がありましたから。

こうして生出は、2010年度の「東京都BCP策定支援事業」に参加した。

従業員の意識を変える、「全員参加」「見える化」の取り組み

生出が BCP の策定で留意したのは、「全員参加」と「見える化」であった。 「こうした活動を、特定部門、たとえば総務部などに一任してしまうとかなか成功しないものです。当社では、従業員には皆、当事者意識を持って協力もらうよう、「全員参加」の仕

組みを作ることを第一にしました。そ
の上で、誰もがわかりやすいように、

「見える化」を図ることにしたのです」。

社長を本部長とする災害対策本部の事務局には、各部門から人員を集めて、運営や方針決定にも多くの意見が反映されやすくなった。また平時から設置される災害対策チームも、多くの従業員が参加して役割を分担した。たとえば、製造部門では、各部門の従業員たちが自分の担当区画の危険箇所はどこかを検証し、その危険箇所を撮影して写真入りのマップを作成した。そのマップをもとに、「機械の移動を防ぐためにアンカーボルトで固定する」「棚に転倒防止対策を施す」といった取り組みを打ち出し、実践していく。

一方、営業スタッフには、帰宅困難者対策として、運動靴、非常食、懐中電灯といった災害用グッズをまとめたキットを、営業車両に搭載してもらうようにした。避難訓練の手順書には、「誰が何を行うか」を吹き出しで明記し、社員一人ひとりが自らの役割と行動を、一目で理解してもらえるように努めた。

こうした活動を積み重ねていくことで、従業員の意識も、自ら積極的に参加しようとする前向きなものへ変

火災発生場所: 製造の熱板より出火

火災発見
内線通報
外線通報

身の安全確保・緊急避難・二次被害防止

内部警報

初動対応フロー

火災発見

内線通報

外線通報

火災発生場所: 製造の熱板より出火

消防団 災害 防護

手帳 携帯 に備え ます へ 対応

備考欄 内容

備考

消防署全員
避難訓練会

操作さん! 梅ガ浜出張所
避難が実施されたので避難場所に避難してください! 避難
避難場所に集合

火災発生! 1 津田沼消防署が「大量たこ運送! 大爆
火!」而既に火災、又に人は津田沼で火災(大爆弾、佐久
間!)…! 梅ガ浜も火災、又に人は津田沼で火災(大爆弾、佐久
間!)…! 梅ガ浜も火災、又に人は津田沼で火災(大爆弾、佐久
間!)…! 中央さんは二ヶ所災害防止!

消火隊はポンプ集結ベースを久米荒まで駆け出し、消火艇
馬先(川根)駆逐船(鹿島在合)、堤岸ボート操作(津田)
(分間消火した)着工(中央通りは通行止め)

消防署全員



わっていった。

生出が昨年一年間 BCP に取り組んできたなかで、一番重視したことは、形式的な活動に陥らないようにということであった。

「形だけを揃えるのではなく確実に実効性が担保されなければリスクの軽減には繋がりませんので、実際の災害時に本当に役に立つ BCP を作ろうということでやってきました。」

対策手順書についても一度作成したら完成とせずに、必要に応じて見直しと修正を図ってきたため、だいぶ現実感のある、実際の災害時に使える手順書になってきたと手ごたえを感じている。

「昨年度は初動対応を重点的に行なってきたので、今年度は、復旧から事業継続に至るまでのプロセスに重点を置いて訓練と演習を繰り返し実施しています。」

BCPの強化・改善へ、第三者審査を伴うBCMSを導入 -BS 25999の認証取得

生出ではさらに、BCP の策定にとどまらず、有効な BCMS の確立へ向けて取り組みを深め、2012 年 6 月に JQA で BS 25999 の認証を取得した。BS 25999 は BCMS のデファクトスタンダードとして世界で活用されている。^(*)

「BS 25999 の認証取得を通して、第三者の立場から審査してもらい、異なる地域で活動する同業他社同事士が、災害時、お互いに協力工場として連携する仕組みを構築していくことだ。

「当社が罹災し、復旧に時間がかかる場合には、被害のない地域にある協力工場に当社製品を委託製造してもらい、当社が品質保証を行った上で、遅滞なくサービスを継続できるように、契約を結んでいます。」

これにより関東圏の多くの地域をカバーできる体制を整えた。同業社同事士で助け合う仕組みができて、情報

ことができました。^(*) マネジメントシステムなら、訓練・演習、定期チェックを有効に機能させる継続的改善の仕組みができます。それにより、BCP の内容をどんどんレベルアップしていくわけですから、第三者認証の効果は非常に大きいですね」。

BCP・BCMSの取り組みから得たメリット

生出の BCP の最大の特徴は、異なる地域で活動する同業他社同事士が、災害時、お互いに協力工場として連携する仕組みを構築していくことだ。

「特に、他社との協力体制や仕入先との連携については、注目度も高く、お客様の安心感が高まっています。東日本大震災や、その後のタイで起きた洪水など、自然災害を経験して、多くの企業がサプライチェーンの安定

交換が進んだり、BCP 以外での協力体制ができたりするなど、二次的な効果も生まれた。

また自社の仕入先についても、いざというときの資材調達に困らないよう、仕入先の非常時の製品供給体制の把握や改善の働きかけと、代替仕入先・安全在庫の確保や調整も行っている。

「ちょうど東日本大震災の少し前から、事業継続への取り組みを行っていました。被災地の仕入先が機能しなくなってしまった時期がありましたが、BCP を進めていたおかげで、代替先をいち早く確保できました。」

こうした具体的な事業継続への取り組みが、BCMS の仕組みのなかで、継続的に改善されていくわけである。その努力は、顧客からの高い評価、信頼度の向上という目に見えるメリットに結実する。

「BCMS は、有効に機能すること、継続性が重要です。これはいくら強調しても、し過ぎることはありません」。

性に敏感になっています。BCMS を運用し、常に事業継続の仕組みを意識的に向上させているかどうかが、取引先に選ばれる重要な要素になります」と実感しています」。

従業員のなかにも、安全確保の仕組みが確立されたことによる安心感が形成されてきたほか、トップと現場との意識の共有が図れたことも大きい。

「社内では、通常であれば、「どうやって会社を守ろうか」とトップと従業員が意見交換することは稀です。しかし BCMS という共通のテーマがあれば、会社を全体的に見直す視点から、いろいろな議論ができます。そういう場を定期的に設けることができたのが収穫ですね。経営の改善に大いに役立つと思っています」。

経営強化に活用できるBCMS

有効な BCMS とするため、生出では継続的な訓練・演習・定期チェックを繰り返している。マンネリ化を避けつつ実施する訓練や演習は、年間 15 ~ 20 回にも及び、従業員の経験値を高めるのに役立ってきた。手順書やマニュアルの改訂も、数ヵ月かけてすでに 10 数回は行い、より実践的なものへ高められてきた。

「BCMS は、規模を問わず、どんな会社の経営強化にも活用できる使い勝手のよい仕組みではないでしょうか。当社でも、BCMS をしっかりと行うことにより、幹部や現場責任者の育成を含めた、経営全体の強化に貢献しつつあります。会社の強みをより際立たせていけるように、今後も活用していくべきと考えています」。

関東圏における同業社間の協力体制



^(*) BS 25999 の要求事項を網羅するかたちで、2012年5月に国際規格として ISO 22301 が発行された。JQA では ISO 22301 認証サービスを開始しており、株式会社 生出も次回審査時に ISO 22301 への移行を予定している。

^(*) 審査では改善指摘事項(重大な不適合、軽微な不適合)は発見されず、改善の機会としての指摘は、●隨時行われる経営者を交えた事業継続マネジメントシステムの運用に関する会議における承認や是正の指示と、マネジメントレビューの関係性・位置づけの見直し。●事業影響度分析(BIA)とリスクアセスメント(RA)に、最新のリスク管理策を反映する施策。●BCMS で順守すべき法令の見直し等に関するものであった。

また、ストロングポイントは、社員全員が事業継続の必要性と戦略をよく理解し、演習に参加し、リスクに対する感度向上や改善が目に見えるかたちで実施されている点。

グッドポイントは、事業継続に影響のある仕入先を絞り込み、その仕入先担当者の判断のバラつきを抑えるために調査やヒアリングを重ねて事業継続の精度を高めている点であった。



■ 株式会社 生出の概要
OIZURU
Packaging Solution

所在地：東京都西多摩郡瑞穂町箱根ヶ崎1188
設立：1958年1月
資本金：1,000万円
従業員数：56名
業務内容：軟質プラスチック発泡製品の製造、包装設計・加工、技術試験等の包装技術サービス、流通加工サービス。
ISO 9001初回登録：2000年2月
ISO 14001初回登録：2001年5月
BS 25999初回登録：2012年6月
ホームページ：<http://www.oizuru.co.jp/>



全社で共有する「活きたシステム」で 業績向上への推進力を高める

—食品安全マネジメントシステムFSSC 22000への取り組み

東洋製罐株式会社は、缶、ペットボトル、プラスチックボトル、パウチ等の包装容器メーカーとして市場をリードしている。食品と緊密にかかわる同社は、2012年11月に本社と設計開発部門に加えて琉球製罐株式会社を含む14の製造サイトで食品安全マネジメントシステムFSSC 22000の認証を取得した。常務執行役員の水戸川正美氏、品質保証部長 藤田智志氏、品質保証部 課長 萩原友明氏に、FSSC 22000への取り組みを通じて得た成果や手応えと今後の展開などについてうかがった。



常務執行役員 生産本部
副本部長 水戸川正美氏

活きたシステムをつくり、活用しよう —トップの強い意志を反映

東洋製罐がFSSC 22000を導入したきっかけは、GFSI^{*}承認規格の認証を取得してほしいという顧客からの要請であった。2010年8月頃から検討に入った。水戸川正美常務執行役員はこう語る。

「食品業界は当社の主要顧客ですが、各社が食品安全マネジメントシステムを導入した食品安全保証体制に移行しつつあります。食品安全はフードチェーン全体で達成されるものですから、私たちもその一員としてGFSI承認規格のFSSC 22000を導入し、お客様からの信頼を厚くしようと考えました。」

直接の契機はそうであっても、その背景には同社の創業以来の理念に基づいた絶えざる取り組みがあった。

東洋製罐の創立は1917年にさかのぼる。当時は缶詰の生産者が缶製造と充填

を家内制手工業的に一貫して行っていたが、同社が日本で初めて自動製缶設備による製缶を開始したこと、缶詰業界の生産工程から缶製造を切り離して担当ようになった。当時からの企業理念は、同社の根本方針や従業員服務精神にうたわれ、「顧客・人類社会のために奉仕の精神で事業を行うこと」「顧客の共同製罐工場として高品質かつ低コストの製品を迅速に供給すること」などが明確にされている。

「95年間、当社は食品安全ノウハウを記述されていない暗黙知として積み重ねてきました。この機会にその暗黙知を形式知として文書化し、後世に受け継ぐ意図もありました」(水戸川常務執行役員)。

顧客の要請に応えるだけなら対象工場だけで取り組む道もあったが、東洋製罐では間接部門も含め全社、全事業所を念頭において認証取得に進んだ。そこには、包装容器業界のリーディングカンパニーという自負もあり、あらゆる顧客への責任を負うという観点もあった。

藤田智志品質保証部長は力を込めてこう語った。

「マネジメントシステムは認証を取得することが目的ではありません。自社のための仕組みとして活用するのが目的ですから、FSSC 22000も全員で取り組む以外の選択はありませんでした。」

^{*}GFSI:Global Food Safety Initiative(国際食品安全イニシアチブ)

全社展開へ —重視した社内コミュニケーション

FSSC 22000の導入にあたり金子俊治社長から「業績への貢献をめざし、活きたシステムをつくって活用しよう」という強

い意志と方針が示されて、2011年7月からGFSI事務局を推進役として本格スタートした。

全社統一の食品安全マネジメントシステムの導入では、特に社内コミュニケーションを重視した。萩原友明品質保証部課長はこう紹介する。

「食品安全は事業の基本であることを考慮し、本社の決定事項を全事業所に行き渡らせ、部門横断的な共有を図りました」。

専用データベースでスケジュールや資料を掲示して皆が見ることができるようにしたほか、セミナー映像をDVD化して全国各事業所の担当者へ発送し、現場での理解促進に役立てた。社内報で特集を組み、また規格のポイントを簡素にまとめたGFSIニュースというポスターをほぼ月一回作成し、各事業所の人目につく場所に掲示した。このように、現場で働く従業員の一人ひとりがFSSC 22000を理解できるようダイジェスト資料を充実させると同時に、より高度で専門的な情報を求める従業員のための資料も情報システム上のデータベースに掲載した。テレビ会議や連絡会議でのフォローも行き、事業所間の一体感の醸成や、現場での疑問点の解消に努めた。

トップの意志を現場の全員で共有することにも取り組んだ。経営層を対象にしたセミナーを繰り返し実施するとともに、コンサルタントから提案された新しい定義の5Sを意識づけの基礎に置き、従業員への定着を図った。

「使い古した感のある5Sですが、ここでは整理・清掃・整頓・清潔・しつけの順でストーリーが設けられ、ものづくり、仕事、知識・技能の3項目にわたる今までにない広がりがあるものです。製造現場だけでなく間接部門の仕事にも活用できる5S活動として、全社員が食品安全と品質の向上、効率化を果たし事業に貢献するアプローチ方法になっています」(藤田部長)。

納得いくまでの議論で、 本当に役立つ手順に

東洋製罐が取り組んだのはFSSC 22000のうちPAS 223という食品包装

材メーカー向けの前提条件プログラムに基づくものだ。同社では、PAS 223の解釈が十分になれていないことに気づき、審査期間中に審査員と議論を深め、容器包装事業にふさわしいレベルの着地点を入念に求めた。

「食品製造業向けのPAS 220の視点をそのまま包装容器に当てはめているように感じる部分があり、そこは納得がいくまで議論を交わしました。それにより食品包装材の要求事項の解釈が熟成されていくと期待しています」(萩原課長)。

「規格にあるからと杓子定規に受け入れるのではなく、実際の運用の場面で必要なことを納得がいくまで議論したこと、本当に役立つ仕組みをつくることができました」(水戸川常務執行役員)。

社員の意識改革と「活きたマネジメントシステム」への自信

取り組みの効果として、対外的には安全で高品質な製品を製造供給できることが客観的に証明され、顧客の安心感、信赖感につながることが挙げられる。また会社のイメージや認知度のアップへの期待もある。一方、社内的には食品安全のハザードが明確になり、効果的な食品安全の仕組みが構築でき、クレーム対応の迅速化と予防対応が整うことが見込まれる。また統一した管理標準ができることで生産性向上や不良品削減にもつながる。従業員にとっては5Sの徹底や食品安全の意識改革が進み、経営層は理念や方針を生産現場へ広げられる。

■ 東洋製罐株式会社の概要

所在地: 東京都品川区東五反田
創立: 1917年6月
事業内容: 金属、プラスチックとそれらの複合材料を素材とした包装容器の製造・販売、食品関連機械、包装システムの販売および技術サービス
ISO 9001初回登録: 1999年
ISO 14001初回登録: 1999年
FSSC 22000初回登録: 2012年11月

「多くのメリットがありますが、何と言っても大きいのは2012年4月の運用開始から7カ月で認証を取得できたこと。従業員一同が「やらせ感」なく懸命に取り組んだ成果です。マネジメントシステムによって業務の改善が図られることを皆が実感し、自信をつけてきたと感じています」(水戸川常務執行役員)。

東洋製罐は、当初2014年頃にISO 9001、ISO 14001と食品安全マネジメントシステムの統合を目指を動き出していたが、今回の取り組みで得た会社としての手応えと従業員の自信は大きく、現在はマニュアルなどの整理も道筋がつきつつあり、一年繰り上げた2013年のシステム統合が現実的になってきた。

その先には経営戦略とマネジメントシステムの一体化という目標がある。

「従業員が会社のルールに従って日々の業務に励むことが、意識せず自然に認証取得につながり、業績に貢献できることが理想の姿。その高みを目指したいですね」(水戸川常務執行役員)。



生産本部 品質保証部
部長 藤田智志氏



生産本部 品質保証部
部長 萩原友明氏

Case study

将来の発展を見越して、会社が小さいうちに情報セキュリティの浸透を図る

神奈川県川崎市を拠点に、コンピュータシステム、ソフトウェア、ハードウェアの開発・販売など、幅広い事業を展開するテクノスクエア株式会社は、2012年11月、個人情報保護のJIS Q 15001と情報セキュリティのISO 27001の組合せ審査を受け認証を取得した。代表取締役の小峰則明氏に、両規格を組み合せて認証を取得するメリットや、成長過程にある企業が情報セキュリティに取り組む意義などについてうかがった。



営業部 坂内雅之氏



総務部 岩田優氏

■テクノスクエア株式会社の概要

所 在 地: 神奈川県川崎市
創 立: 2002年10月
従業員数: 43人(2012年4月現在)
業務内容: コンピュータソフトウェアの開発および販売、コンピュータハードウェアの開発および販売、コンピュータシステムの企画・設計・開発およびコンサルティング
ISO 27001初回登録: 2012年11月2日
JIS Q 15001初回登録: 2012年11月2日

経営上のメリットを考え

プライバシーマークから
JIS Q 15001とISO 27001へ

テクノスクエア株式会社は、2002年10月に設立、社員の平均年齢31歳という若い会社でありながら、大手企業のソフトウェアシステムの開発など、幅広い業務を手がけている。同社は、2011年2月にプライバシーマークを取得したが、更新時期を迎えるJIS Q 15001とISO 27001を組み合わせた認証取得へと切り替えた。これには、どのような経営判断がはたらいたのか、まずそのあたりをうかがった。

「2年前、情報セキュリティに関する認証が必要だと考え、プライバシーマークを取得したのですが、当社は一般のお客さま

を対象にする業態ではないので、事業にマッチしなかったのです。実際に大手のお客さまと契約を行う場合も、情報セキュリティに関してはISO 27001の認証取得を求められることが多く、経営上もその方が有利になると判断しました」(小峰則明代表取締役、以下同)。

ISO 27001を取得したこと、お客様から送られてくる取引開始契約書の枚数が半分になったケースもある。従来の契約書には、4~5ページにわたって情報セキュリティに関する文書がついてきたが、それがなくなった。

一方、個人情報に関しては、事業の分野では扱っていないものの、会社の信頼確保のために適切な管理が重要に

なる。社員の情報はもちろん、採用関係でも個人情報を扱うため、それを守る意識はもっていたいと考えた。そこで個人情報保護の規格JIS Q 15001があることを知り、ISO 27001と合わせて認証を取得することを決定した。

ところで、テクノスクエアの名刺からプライバシーマークが消えてしまうことで、デメリットはなかったのだろうか。「お客様からは『Pマークはどうしたの?』と尋ねられることがあります、『その代わりにJIS Q 15001を取りました』と説明しています。しかし、如何せん認知度が低いことは課題だと思います。『JIS Q 15001って何ですか?』と聞かれるのです。Pマークのように分かりやすいネーミングがあると、アピールしやすくなりますよね。それによって規格の認知度も上がり、営業面でのメリットにもなっていくと思います」。

では、プライバシーマークとJIS Q 15001の規格の違いはどこにあるのだろうか。テクノスクエアでは、プライバシーマークからJIS Q 15001に、まったく問題なく移行できだし、どちらの認証を取得しても同じ効果が得られるという。「むしろ今回のポイントは、JIS Q 15001とISO 27001の組合せ審査を受けたことがあります」。

コストや手間の面でも大きい
組合せ審査のメリット

組合せ審査を受けるにあたって、テクノスクエアでは、2つの規格の要求事項を共通化するよう工夫した。具体的には、管理規定などの文書について、同じような部分を共通化したり、別々にあったものを1つ

にまとめたりした。この狙いは、長期的な運用を考えて、システムを簡素化することにあった。会社として1つの仕組みとして扱えるように共通化することで、運用効率を高めたのだ。

組合せ審査に関して、JQAでは、同じ審査員が、両方の規格の審査を同時に実行している。同社はこのメリットは大きいと評価する。

「もしも、プライバシーマークを更新し、さらにISO 27001認証を取得しようとすれば、大変なことになっていたと思います。二重に仕組みを作らなくてはならないですし、審査についても、最後は人間が判断することなので、プライバシーマークの審査員とISO 27001の審査員で意見が食い違う場合もあるでしょう。審査機関が同じなら、こちらの仕組みも共通化しやすいし、審査のまとまりもよくなると思います」。

じつは、マニュアルの共通化や簡略化についても、審査員の言葉がヒントになった。また審査の工数については、前回のプライバシーマークが2日、今回はISO 27001とJIS Q 15001の組合せ審査で2日、コストもほぼ同じだった。

社員数が少ないうちに
新しい仕組みの構築・浸透を図る

プライバシーマークからJIS Q 15001とISO 27001への切り替えには、もう一つ、将来の事業拡大を視野に入れた重要な理由がある。

「新たな仕組みを作る場合、社員数が少ない方が浸透しやすいのです。当社の社員数は次年度、おそらく50人を超えるが、その前に新しい仕組みを作ってしまお

うと考えました」。

社員数が200人、300人の状態で新たな仕組みを導入すると、一大事業になってしまう。じつは、プライバシーマークを取得したときも、社員数が20人を超えたばかりだったため、コンサルタント抜きでやれると判断し、自力で取得したといきさつがある。

「私は、『会社が小さいから、まだいいじゃないか』という発想は逆だと思います。小さいうちに仕組みを作った方が、きちんと運用できますし、後から入ってくる人は、その仕組みに自然と馴染めます」。

新たな仕組みの浸透に向けて、テクノスクエアでは、どのような取り組みが進められているのだろうか。ISO 27001認証取得によって、情報セキュリティに関する社員のモチベーションは上っている。

また、JIS Q 15001認証取得によって、個人情報保護についての確実な取り組みへの意識づけができるという。現在、新入社員はe-ラーニングで学習しているが、全員の意識を共有化するには、実際の教育の場が必要になってくる。そこで、四半期に一度、全員が集まる会議を重点的に活用している。また、お客様との名刺交換も、重要な機会だ。

「当社の名刺には、2つの規格のマークがついていますが、お客様に尋ねられた際に、マークの意味を説明できように知識を蓄えておく必要があります。そもそも認証を取得することが目的ではなく、事故を防ぐことが目的ですから、社員に浸透させていくことは、会社の将来に向けた重要なステップなのです」。



代表取締役 小峰則明氏

受審組織の皆さまの声を審査サービスの質向上に役立てています

審査サービス向上のために、より多くのお客さまの評価やご意見を。



企画・推進センター 企画調整部 品質推進室室長 平川隆一

1年間で8,407件の回答を いただいた審査アンケート

審査アンケートの全面改訂とWeb化から約2年が経過し、データがまとまってまいりましたので結果をご報告します。対象は2011年度(2011年4月~2012年3月)です。

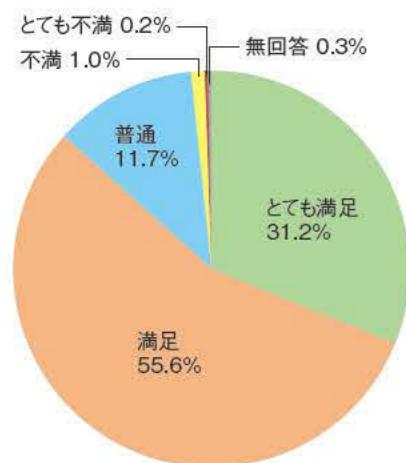
審査内容に対する総合満足は、5段階で評価していただいているが、[図1]のとおり、満足(「とても満足」+「満足」)が86.8%となっており、アンケートの選択肢の設定の変更があつたため単純な比較はできませんが、おむねこれまでの満足度の傾向に大きな変化はありませんでした。

一方、審査日程の決定などをを行うJQAからお客様への窓口サービスに対する総合満足についての問い合わせ新たに設け、71.1%の満足(「とても満足」+「満足」)という回答をいただいている[図2]。

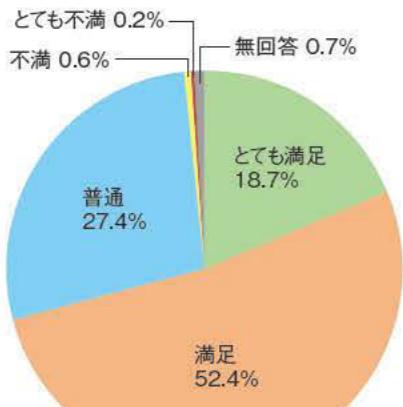
審査に対する評価と お客様の要望が一致

審査内容の評価項目(複数回答可)では、81.1%のお客さまの組織が「改善や課題解決に繋がった」と評価している。以下「組織の自主性・自立性が配慮されていた」「今後のISO活動の動機付けになった」「事業の業態・規模を認識した審査だった」「組織の業務の流れに沿って現場の審査をしていた」が続きます[図3]。これらの評価項目は、「今後の審査で重要と思われる項目」としてお聞きした結果[図4]とも重なっています。審査の実際とお客さ

[図1]審査内容の総合満足度



[図2]窓口サービスの総合満足度



[図3]審査内容の評価項目(複数回答可)



まの要望とが一致している点が審査の総合満足の高さに結びついたのではないかと分析しています。

一方、この設問から不満点も明らかになっています。回答全体の数パーセントの割合で、「規格の解釈に相違があった」(3.3%)や「組織の現状に合わない、べき論で行われた」(1.5%)などの項目があがっています。

自由意見としては、「改善に寄与した」「動機付けになった」「わかりやすかった」等の好評価意見が多く寄せられ大勢を占めましたが、少數ながら「時間管理」等についてのご不満のご意見もいただきました。

アンケート回答の一つひとつを 審査サービスの質向上に役立てる

私たちも審査アンケートの集計・分析に加えて、調査票一つひとつの記載内容をお客さま対応や審査サービスの質向上に役立てています。

その第一は、ご不満への対応です。総合満足度の問い合わせに対して「とても不満」「不満」とお答えになったお客様には、どのようなご不満をお持ちなのか、調査票に記載いただいた内容をもとに確認させていただき、次回の審査時に改善するよう内部で申し送るなど、確実で迅速な対応を取るように心掛け

[図4]今後の審査で重要と思われる項目
(選択肢から3つ選択)



審査アンケートとその活用は、審査登録機関としてのPDCAサイクルの「Check」と「Act」に当たります。受審組織の皆さまのご協力のもと、このサイクルをしっかりと回していくことで、お客様へのサービスの向上に確実につなげたいと思います。率直忌憚のないご意見をお寄せくださいますよう、改めてお願いします。



お客様の声の集計・分析の精度を高め、お客様のマネジメントシステム改善のお役に立つ、納得していただけるサービスを目指しています。お手数ですが、審査アンケートに一層のご協力を。

品質推進室 主幹 望月宏明

ています。また、Webアンケートを採用することによって、お客様への対応までの時間を格段に縮めることができますようになりました。

第二は、業務改善とその徹底です。審査員から審査に先立って受審組織にご提出をお願いする事前資料が審査員によって違う、とのご意見が審査アンケートを通じて明らかになった時は、審査の手順を見直し、ご提出をお願いするものを明確化しました。それまでには、審査員の審査視点の違いから提出していただく事前資料の違いとして表れることがありました。この例では、事前資料を手順で明確化することで、審査員によるバラツキをなくしました。こうした業務改善の内容は、審査員が日常取り組むeラーニングにも取り込み、すべての審査員への水平展開と徹底を図っています。

審査アンケートとその活用は、審査登録機関としてのPDCAサイクルの「Check」と「Act」に当たります。受審組織の皆さまのご協力のもと、このサイクルをしっかりと回していくことで、お客様へのサービスの向上に確実につなげたいと思います。率直忌憚のないご意見をお寄せくださいますよう、改めてお願いします。

■ 審査アンケートについてのお問い合わせ先
企画・推進センター 品質推進室
担当: 望月 TEL03-6212-9648

JQAマネジメントシステム部門事業所

●企画・推進センター
〒100-8308(JQAの固有番号です)
東京都千代田区丸の内2-5-2
TEL:03-6212-9555 FAX:03-6212-9556

●ISO関西支部
〒532-0003
大阪府大阪市淀川区宮原4-1-9
新大阪フロントビル2F
TEL:06-6393-9063 FAX:06-6393-9056

●ISO中部支部
〒450-0003
愛知県名古屋市中村区名駅南1-24-30
名古屋三井ビルディング本館9F
TEL:052-533-9221 FAX:052-533-9279

●ISO東北事務所
〒024-0051
岩手県北上市相去町山田2-18
北上オフィスプラザ5F
TEL:0197-67-0031 FAX:0197-67-0033

●ISO九州事務所
〒812-0016
福岡県福岡市博多区博多駅南1-2-3
博多駅前第1ビル3F
TEL:092-432-4810 FAX:092-432-4811

当該に関するご意見・お問い合わせ先

一般財団法人日本品質保証機構
マネジメントシステム部門
企画・推進センター ISO NETWORK 編集部

〒100-8308(JQAの固有番号です)
東京都千代田区丸の内2-5-2
TEL:03-6212-9654 FAX:03-6212-9556
E-Mail: iso-network@jqa.jp

JQA

一般財団法人 日本品質保証機構

URL <http://www.jqa.jp>
本誌掲載記事の無断転載を禁じます。

変更届等の様式集

JQAで認証されている組織、および ISO NETWORK に一般読者登録をされている方で、登録内容に変更が生じた場合には、こちらの様式をご記入いただきご連絡ください。

なお、ご記入いただきましたお客様の個人情報は、お申し込みいただいた審査登録業務の実施に係る連絡・調整ならびに当機構が実施している他の業務や新規業務のご案内およびそれらに係る各種情報の提供に利用させていただきます。また、法令および当機構の内部規則に基づいて管理いたします。

本誌掲載の様式はJQAホームページ(<http://www.jqa.jp>)からもダウンロードできます。

1. 登録内容変更申込書(F-2)

- この申込書は、登録後に登録証および付属書に記載されている登録内容の変更(適用規格の変更、登録範囲の変更、システムの統合、システムの分割、組織名称、所在地の変更等)のあった場合、操業の大幅な変更、または従業員の大幅な増減が発生した場合は、「登録内容変更申込書(F-2)」をご提出いただきます。そのお申し込みに従い変更審査を実施いたします。
- この申込書は、変更審査を行う3カ月前を目安にお申し込みください。
- 変更審査を行う場合は事前に準備状況を確認し、審査に入ることができるかどうかを判定します。また、登録組織のシステムが大幅に変更された場合などで、JQAが必要と判断した場合、変更審査に先立ち、登録審査に準じたファーストステージ審査を実施させていただく場合があります(審査につきましては「JQAマネジメントシステム審査登録規則」の最新版をご参照ください)。変更審査は定期審査、更新審査と併せて実施することができます。
- 書面による確認、または変更審査により審査判定会で登録内容の変更を決定した場合は登録証等を再発行します。
- お客様の都合による登録証変更発行料は¥20,000となります。(和文のみまたは英文のみの場合は¥15,000です)
また現発行形態が和文発行のみで英文を追加発行する場合は¥30,000となります。(料金はすべて税別)
- 変更審査の審査工数は、対象規格、変更内容により異なりますのでお問い合わせください。
- お見積書が必要な場合はお問い合わせください。

JQAとのご連絡担当者(所在地、所属、連絡先など)が変更になる場合は別途「担当窓口変更連絡書(F-3)」をご提出ください。

技術専門性の対応が極めて困難な分野につきましては、お申し込み受付をいたしかねる場合があり、また、反社会的な行為、またはその恐れのある組織・団体などからのお申し込み受付はお断りしております。その他JQAの判断によりお申し込み受付をお断りする場合もございます。またその場合、お申し込み受付後においても、取り消しさせていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

2. 担当窓口変更連絡書(F-3)

- 登録/申込企業におけるご連絡担当者の情報(または請求書送付先)が変更になった場合には、変更後の内容をご記入の上FAXにてご連絡ください。
- 登録証/証明書等の記載内容(登録企業/組織体名・住所等)に変更が生じた場合は「登録内容変更申込書(F-2)」にてご連絡ください。

■上記1、2に関する問い合わせ先

一般財團法人日本品質保証機構 マネジメントシステム部門
 ・企画・推進センター TEL:03-6212-9555 FAX:03-6212-9556
 ・ISO中部支部 TEL:052-533-9221 FAX:052-533-9279
 ・ISO関西支部 TEL:06-6393-9040 FAX:06-6393-9056

3. ISO NETWORK読者登録連絡書(F-4)

- ISO NETWORKは、ご連絡担当者宛に1登録(1申請)につき1部送付させていただいております。連絡担当者以外の方の購読希望がある場合は、新規一般読者登録としてFAXにてお申し込みください。
- JQAで認証登録いただいているお客様まで登録内容変更申込書または担当窓口変更連絡書をご提出される場合、当誌についてのご連絡は不要です。

■ISO NETWORKに関する問い合わせ先

一般財團法人日本品質保証機構 マネジメントシステム部門 ISO NETWORK編集部
 TEL:03-6212-9654 FAX:03-6212-9556
 E-Mail: iso-network@jqa.jp



登録内容変更申込書(F-2)

ご登録内容に変更があった場合は、本様式にて(FAXまたはメール)変更をお申込みください。

受付印

一般財團法人 日本品質保証機構 マネジメントシステム部門

- | | | |
|------------------------------------|---|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 企画・推進センター | 行 FAX: 03-6212-9556 (TEL: 03-6212-9555) | E-Mail: naiyouhenkou-t@jqa.jp |
| <input type="checkbox"/> ISO中部支部 | 行 FAX: 052-533-9279 (TEL: 052-533-9221) | E-Mail: naiyouhenkou-c@jqa.jp |
| <input type="checkbox"/> ISO関西支部 | 行 FAX: 06-6393-9056 (TEL: 06-6393-9040) | E-Mail: naiyouhenkou-k@jqa.jp |

申込日: 20 年 月 日

登録証/証明書番号: JMI/JQA-

登録事業者名:

お申込ご担当者: (TEL): (FAX):
 (E-Mail):
 (所属) (氏名) 印

変更内容: 対象となる箇所のみご記入ください。また、英文の登録証がある場合は英文についてもご記入ください。

変更項目 (該当箇所にチェックしてください)	変更点	変更後
<input type="checkbox"/> 登録事業者	<input type="checkbox"/> 行政都合による所在地表記変更 <input type="checkbox"/> 事業者の移転 <input type="checkbox"/> 事業者の名称変更 変更日: 20 年 月 日 登録証変更希望時期: 20 年 月 <input type="checkbox"/> 変更による登録対象人数の増減: (増・減) 人	
<input type="checkbox"/> 関連事業所	<input type="checkbox"/> 行政都合による所在地表記変更 <input type="checkbox"/> 事業所の移転 <input type="checkbox"/> 事業所の名称変更 <input type="checkbox"/> 事業所の追加または削除(追加・削除) 変更日: 20 年 月 日 登録証変更希望時期: 20 年 月 <input type="checkbox"/> 変更による登録対象人数の増減: (増・減) 人	
<input type="checkbox"/> 登録活動範囲	<input type="checkbox"/> 追加 <input type="checkbox"/> 削除 変更日: 20 年 月 日 登録証変更希望時期: 20 年 月 <input type="checkbox"/> 変更による登録対象人数の増減: (増・減) 人	
<input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 登録の統合 統合する登録番号: _____ <input type="checkbox"/> 登録の分割 分割する組織: _____	
<input type="checkbox"/> 規格改定等による 適用規格の変更		
<input type="checkbox"/> 登録証の表記 (和文／英文)の変更	<input type="checkbox"/> 和文・英文 <input type="checkbox"/> 和文のみ <input type="checkbox"/> 英文のみ	<input type="checkbox"/> 和文・英文 <input type="checkbox"/> 和文のみ <input type="checkbox"/> 英文のみ

既にお届けされているご連絡担当者の情報(またはご請求書送付先)が変更になった場合、
変更後の内容を下記にご記入のうえ、FAXにてお申し出ください。

一般財団法人 日本品質保証機構 マネジメントシステム部門

- 企画・推進センター 行 FAX:03-6212-9556 (TEL:03-6212-9555)
- ISO 中部支部 行 FAX:052-533-9279 (TEL:052-533-9221)
- ISO 関西支部 行 FAX:06-6393-9056 (TEL:06-6393-9040)

担当窓口変更連絡書 (F-3)

受付／登録証番号:JMI/JQA-

(該当する受付番号または登録証番号をご記入ください。複数可)

申込・登録事業者名:

【ご連絡担当者の変更情報】※お手数ですが、下記項目をすべてご記入ください。

登録事業者名			
事業所名 工場名			
所属・役職			
(フリガナ) 担当者名			
Eメールアドレス			
TEL		FAX	
郵便物送付先	〒		

【請求書送付先の変更情報】※上記と同じ場合は、「同上」とご記入ください。

登録事業者名			
事業所名 工場名			
所属・役職			
担当者名	(変更がある場合)		
TEL		FAX	
郵便物送付先	〒		

請求書送付先への
担当者名の記載
要 不要

* 不要とされた場合、請求書は
部署宛の送付となります

ご依頼日 : 20 年 月 日

ご記入者名: (TEL:)

登録証/証明書等の記載内容(登録事業者名・住所等)に変更が生じた場合は「登録
内容変更申込書」にてお申し出ください。

* ご記入いただきましたお客様の個人情報は、お申し込みいただいた審査登録業務
の実施に係る連絡・調整ならびに当機構が実施しているその他の業務や新規業務
のご案内およびそれらに係る各種情報の提供に利用させていただきます。

なお、お客様の個人情報は、法令および当機構の内部規則に基づいて管理いた
します。

* 情報誌「ISO NETWORK」は連絡担当者さま宛に1登録(1申請)につき
1部送付させていただいておりますのでご了承ください。

担当窓口変更連絡書はJQAホームページ(<http://www.jqa.jp>)からダウンロードできます

この様式は、封筒の宛名ラベルに 読者番号 が記載されている方と新規に読者登録を希望され
ている方のみご利用ください。

「登録番号」および「受付番号」が記載されている方は、担当窓口変更連絡書をご利用ください。

一般財団法人日本品質保証機構
マネジメントシステム部門 企画・推進センター 行
(FAX:03-6212-9556)

JQAマネジメントシステム情報誌 ISO NETWORK 読者登録連絡書 (F-4)

区分 (レ点をつける)	<input type="checkbox"/> 新規	<input type="checkbox"/> 変更	<input type="checkbox"/> 中止
(フリガナ) お名前		TEL	
		FAX	
読者番号 (新規の方は空欄)			
住 所	〒		
会社名			
所属部署名		役職名	
Eメールアドレス		ホームページ	http://
送付先 (住所と異なる場合)	〒		
業 種			
マネジメントシステム 登録の有無	なし・あり ↓ →規格名 →登録番号 →審査機関名		
特記欄 (ISO NETWORK へのご意見をお 聞かせ下さい。)			

*1: 太枠内の項目はすべてご記入お願いします。

*2: 読者番号は、宛名ラベルの名前の下に記載されている番号です。

番号の前に、登録番号または受付番号と記載されている方は、担当
窓口変更連絡書をご提出ください。

*3: ISO NETWORKの発送先データは、発送日の約2週間前の時点での
情報です。その間に変更された方については、発送先が異なる場合
がありますが、ご了承ください。

*4: ご記入いただきましたお客様の個人情報は、当誌の送付および
当機構業務のご案内および各種情報の提供に利用させていただきます。
なお、ご記入いただきました個人情報は、法令および当機
構の内部規則に基づいて管理いたします。

<宛名ラベル見本>

〒100-8308
東京都千代田区丸の内2-5-2
株式会社 ジェーキューエー
品質保証部
丸ノ内 太郎 様
読者番号 1234



11.04 F750106(N)