



## 『明けましておめでとうございます』

認証組織および検証組織のみなさまへ、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。旧年中は私どもの第三者認証・検証業務にご理解とご支援を賜り、厚く御礼を申し上げます。

お陰様をもちまして、昨年末でマネジメントシステムの認証件数は 3,200 件を超え、レディミクスト及びプレキャストコンクリートの製品認証業務や東京都・埼玉県の温室効果ガス(GHG)の検証業務におきましても、多くのお客様からご申請をいただくことが出来ました。

さて、昨年度よりお客様との新たなコミュニケーションとして、対話型セミナー、お客様相談窓口および900件余りの認証への永年表彰などをスタートさせましたが、今年度は個々の審査におきましてもお客様のニーズを反映させていきたいと考えております。下図に審査の流れをご紹介いたしますので、審査の日程やポイントなど、審査についてご要望がございましたら、担当の審査員や弊社お客様相談窓口へご連絡いただければ幸いです。

今年も「受審組織のマネジメントシステムに学ぶ」という姿勢を通じて、皆様に満足していただける審査・検証サービスをめざして、役職員及び審査員と取り組んで参ります。今後とも、ご愛顧をどうぞ宜しくお願い申し上げます。まだ寒さが続きます。切に皆様のご健康とご発展をお祈り申し上げます。



2013年 元旦  
代表取締役社長 塚越 修

## サーバイランス・再認証審査の流れ

審査計画段階から、登録までの流れに沿って、お客様とのやり取りのポイントをご説明致します。ご不明な点などございましたら、担当審査部までお気軽にお問い合わせ下さい。

-3月	-2月	-1月	0月	1月	...	1年後	2年後
<p>「審査のお知らせ」、「チーム編成」と「組織情報」をお届け</p> <p>①チーム編成にご要望・ご異議がございましたらご連絡下さい</p> <p>②組織情報に変更がある場合はFAXでご連絡ください</p> <p>③前回審査以降にマニュアルが改訂されていたら、マニュアルをお送り下さい</p>	<p>審査計画を審査員と打合せ</p> <p>①重点課題やスケジュール変更、部署追加等のご希望がございましたら、MSAにお知らせ下さい</p>		<p>第1回サーバイランス審査</p> <p>審査終了後に、審査報告書、審査結果記録書を提出致します</p> <p>①改善指摘Bが提示された場合は、是正処置報告書に記入し、客観的証拠も併せて審査員にお送り下さい</p> <p>②お客様ホームページより、アンケートで、審査に対する忌憚のないご意見をお寄せください</p>	<p>判定委員会／認証決定会議</p> <p>同左書類及び認証判定情報を基に認証の可否を審議します</p>	<p>登録証お届け</p> <p>前回の登録内容から変更がある場合</p> <p>MSA 審査部長より「サーバイランス審査結果のお知らせ」をお送りして、認証維持をご連絡します</p>	<p>第2回サーバイランス審査</p>	<p>再認証審査</p> <p>登録証発行 3年毎に更新</p>

※初回審査後の最初のサーバイランス審査は、初回審査最終日から12か月以内に実施する必要があります

## 認証組織の活動事例のご紹介

**明利酒類株式会社**：(茨城県) 清酒、焼酎、健康酒、発酵調味料、清酒酵母、原料用アルコール等の製造  
— 北関東3県の地場酒造メーカーの中でISO9001認証取得第1号 —

**【取組み経緯】**近年食品に対する社会のニーズが大きく変化、特に「品質管理」に対する要求が増加してきました。企業として成長しながら生き残るためには、「社員の食に対する意識改革」が最も必要であり、そのためには、ISO9001（品質マネジメントシステム）の導入が不可欠と考えました。

**【認証登録のメリット】**当社の業務には専門的な分野が多く、各部門間の係替え等は原則やっていません。ISO勉強会で意見の交換が行われたこと、内部監査により他の部門を監査したことで、部門間の理解が進み、製造の苦勞、販売の苦勞などをお互いに理解できるようになりました。部門間の壁が低くなり、部門間の情報の共有化により、在庫の減少にも繋がっています。当初目的の一つの「全員の意識」が大きく変化したと感じています。

また、ISO9001の導入により、クレーム処理体制が確立されました。従来はクレームがあっても責任が明確になっておらず、曖昧に処理されていた部分がありました。現在はクレームの報告対応体制が明確となり、クレームの原因・是正処置等の情報を各部門が共有し、適切な再発防止を講じることができるようになりました。営業部門は、高品質で安心・安全のバックボーンができたことより「品質第一」をキャッチフレーズに営業しております。得意先からの手ごたえも十分であり、今後の販売先・売上の増加が期待できます。

**【今後の展開】**茨城・栃木・群馬の北関東3県の地場酒造メーカーの中で、ISO9001の認証取得は当社が第1号であり、取引先からの評価は日々高くなっています。社員がお客様に自信を持って、安心・安全をアピールしており、今後の取引拡大が期待されます。

ISO9001の仕組みを維持することは、商品の「品質」を維持することに繋がると確信しています。パートさんを含めた全社員への周知徹底のほか運送委託先の運転手さん等にも勉強会を開催して浸透を図っております。今後は新人へのOJT教育にも利用したいと考えています。

昔から伝承されてきた力と、新しい技術を調和させ、高品質の製品を安定的に供給して、お客様の満足を第一に、より一層信頼される企業を目指していきたいと思っております。

明利酒類株式会社 <http://www.meirishurui.com/>

この事例は、原文をMSAのホームページ（お客様の近況）に掲載しております。MSAのホームページには、この他にも多くの事例を掲載しております。皆さまのご投稿を心よりお待ちしております。

## 審査員の想い：是正処置(再発防止)が改善活動の第一歩

失敗から学び、二度と同じような失敗を繰り返さない仕組みを考えるのが「是正処置」です。多くの組織は、失敗を修正し処置するところまでは確実に実施しています。しかし再発防止対策を考え実行に移す、すなわち「是正処置」まで出来ている組織は、少ないのが現状です。

「是正処置（再発防止）」を考えるには、自社の企業風土、戦略、目標、達成手段などの良否や4M（人、材料・部品、機械・設備、手順）、環境、情報伝達などのどこに原因があるのかを追及することが大切です。また、研究開発・調査・計画・設計・購買・生産・製造・検査・出荷・販売・サービスなどのプロセスのどこに悪さがあるのかなど、総合的に検討する必要があります。「是正処置」を活かすことが、技術や仕組みの向上につながり、結果として、顧客満足と利益向上に繋がるものと考えています。

MSA主任審査員 殿村 順一

## 審査員募集

審査員を募集しております。詳細は、MSAホームページをご覧ください。 <http://www.msac.co.jp/>

## 編集担当からのお知らせ

MSAのホームページでは、「無料セミナーのご案内」「お客様の声・近況」などのお知らせを掲載しております。これからも、お客様の役に立つ情報発信・情報提供を目指してまいりますので、ご意見、ご感想をお寄せください。

(株)マネジメントシステム評価センター 事業推進部、企画部 [soudan@msac.co.jp](mailto:soudan@msac.co.jp)