

ISOを知る、伝える、広げる、会報誌

ISO NET

center for better living



Vol.89

写真:いわき大王製紙 株式会社が、ISMSで適切に回収・処理する機密書類をはじめ、さまざまな古紙を原料に製造した段ボール原紙。

災害リスクに対応できる ISOマネジメントシステムへ

●ISO EYE'S 対談シリーズ

第3回「経営層が知っておきたいISO MS運用の着眼点」

**高速道路の点検・保守システム「夢シス」を通して
これから期待されるユビキタステクノロジーを知る。**

株式会社 ネクスコ東日本エンジニアリング 開発部 研究主幹 藤原 博氏
財団法人 ベターリビング システム審査登録センター センター長 有馬 正子

- ・利用者が意識せずに情報ネットワークに接続できる「ユビキタス環境」
- ・「モニタリング」「保全点検管理」「資産管理」が夢シスの3大特徴
- ・将来的には、サービスエリアでの情報発信や宅配運送会社と提携した道路点検も構想
- ・高速道路に求められているのは、道路の長寿命化や予防保全技術

●BL審査員インタビュー 第3回

緊急事態への準備、対応について

●北から南から

- ・新規登録組織 6月度:5件、7月度:2件、8月度:4件
- ・認証取得された組織の方々のお喜びと抱負の言葉を紹介

●BL-QE Information

旧JAB認定シンボル有効期間終了のお知らせ
JIPDEC認定シンボル切り替えのお願い

●ISOで進化する組織

いわき大王製紙 株式会社

- ・顧客への信頼性向上のためにISO/IEC27001認証を取得
- ・シュレッダー裁断より安全・確実な機密書類リサイクル
- ・BCP(事業継続計画)の策定により、緊急事態でも事業継続が可能に
- ・世界標準のISOの考え方を活用して業界特有の体質を変えていきたい

●Seminar Report

2011年情報交換会@大阪レポート

●Seminar Information

2011年情報交換会@福岡・東京 参加者募集

財団法人 **ベターリビング**
システム審査登録センター(BL-QE)

〒102-0071 東京都千代田区富士見2-7-2 ステージビルディング4F TEL:03-5211-0603 FAX:03-5211-0594

<http://www.cbl.or.jp/>

ISO NET(Center for Better Living) 2011年(平成23年)10月17日発行 Vol.89

ベターリビング

検索



高速道路の点検・保守システム「夢シス」を通して これから期待されるユビキタステクノロジーを知る。

ISO EYE'S対談シリーズ第3回のゲストは
東日本エリアの高速道路の
点検・保守を主業務とする

株式会社 ネクスコ東日本エンジニアリング
開発部 研究主幹 藤原博氏。

現在、ユビキタステクノロジーを活用した
道路メンテナンス情報収集システム
「夢シス」の開発に取り組んでいる

藤原研究主幹と有馬センター長との対話を通して
次世代型情報通信ネットワーク環境として期待される
「ユビキタス」とは何かを理解する。



株式会社 ネクスコ東日本エンジニアリング 財団法人 ベターリビング システム審査登録センター
開発部 研究主幹 藤原博氏 × センター長 有馬正子

利用者が意識せずに情報ネットワークに 接続できる「ユビキタス環境」

有馬 今回のISO EYE'S対談シリーズは、ユビキタスという今後期待される新しい情報技術がテーマです。このユビキタスとは何かについて理解を深めるために、この技術を活用して「夢シス(ユビキタス道路メンテナンス情報収集システム)」の開発・運用に取り組んでいる、株式会社 ネクスコ東日本エンジニアリング 開発部 研究主幹の藤原さんをお訪ねしました。

藤原 ユビキタス(Ubiquitous)というのはラテン語で「遍在」「いたるところに存在する」という意味の言葉で、ユビキタス環境とは、「いつでも、どこでも、利用者が意識せずに情報ネットワークに接続できて、さまざまなITサービスを受けられる次世代型の社会環境」のことを言います。

このユビキタス環境を実現するためには施設・住居・道路などのいろいろな物に固有識別番号“ucode (Ubiquitous Code)”が紐付けられたICタグを埋め込むインフラ整備が必要だと言われています。このucodeは、毎日1兆人が1兆個のIDを割り振っても、1兆年使えるほどだそうです。つまり、事実上無限に近く、物の識別ができることがユビキタスコンピューティングの基盤となっています。

現在、私たちは、東日本エリアの高速道路の構造物や施設にucodeが紐付けられたICタグを設置する計画をしています。このユビキタス情報ネット

ワーク上の各箇所から読み取ったデータを高速道路施設の点検・保守や維持管理に利用していくという「夢シス」の運用開始予定は2012年4月ですが、すでに一部の高速道路で実証試験をスタートしています。

有馬 財団法人 ベターリビングでは、住宅部品の履歴管理のためにucodeを使った住宅部品トレーサビリティ管理システム※1を運用していますが、「夢シス」は高速道路施設を対象とした点検・保守システムということですね。

※1:財団法人 ベターリビングは、すべてのメーカー、ディベロッパー、住宅管理者が共通のプラットフォームとして使用できる住宅部品のトレーサビリティ管理システムを2007年に運用スタート。部品交換や修繕をする場合はucodeが格納されたICタグの情報をリーダー(読取用端末機器)で読み取って各住宅機器の履歴情報を閲覧・更新できるため、適正な維持管理が可能になります。

「モニタリング」「保全点検管理」 「資産管理」が夢シスの3大特徴

藤原 「夢シス」の特徴は主に3つあります。1つ目は、このシステムの最大の特徴となっているモニタリングシステムです。現在、多くの高速道路で老朽化が進むなか、構造物や付属施設の点検作業は、高所や急斜面、

**高速道路を時速80kmで
走行する巡回車に
異常情報を発信できます。**

車両が通行する高速道路上などで行われることが多く、危険を伴っています。

ところが、「夢シス」のモニタリングシステムでは、センサーに「夢シス」独自に開発したアクティブタイプのICタグ※2を連動して、約100mの通信距離に対応できるため、高速道路上を時速80kmで走行する巡回車からでも異常情報を受信でき、異常箇所の位置や情報を直ちに特定できるようになりました。その結果、作業の効率化・省力化とともに、重大な損傷が発生する前の早期の異常発見ができるようになるので、施設のライフサイクルコストを低減できると思います。

実は、このモニタリングシステムの開発当初、アクティブタグに必要な電源供給をどうするかという大きな課題に直面したことがありました。電源として電池を使用した場合、数カ月に一度の交換が必要となり、効率化どころか逆に余計な作業負担がかかってしまうからです。

そこで、私たちは、太陽光発電や車両の通行時に橋梁や標識柱で発生する振動(低周波)を利用して常時100μWの発電能力を確保できる振動発電をメーカーと共同開発しています。

※2 アクティブタイプのICタグ:電池などの電源を使用し、一般的には数m~数十mの距離までデータを受発信可能な無線ICタグ。

有馬 日常業務で使用している巡回車を使って点検ができるだけでなく、車両の通行時に発生する振動を使って発電できるというのは効率的なしくみですね。

藤原 2つ目が、保全点検管理システムです。これは、高速道路の構造物、施設、部材に埋め込まれたパッシブタイプのICタグ※3を、リーダーライタで読み取った後、携帯情報端末でインターネットに接続してサーバ上の点検履歴や関連図面データを即座に参照し、点検後は点検履歴を更新することができるシステムです。

そして、3つ目が資産管理システムです。資産管理システムの例として道路用地管理システムがあります。これは、高速道路などの道路用地の境界杭に埋め込んだパッシブタイプのICタグをリーダーライタで読み取り、携帯情報端末で地番・地権者・図面情報などを現場で参照できるシステムで、GPSと組み

合わせて道案内をしてくれるものです。

従来はこうした点検作業に出かける時にはノートPC、デジカメ、図面など多くの機器や資料を持っていく必要がありましたが、「夢シス」なら、カードサイズのモバイル型リーダーライタと携帯情報端末の2つで点検ができるのでスタッフの機動力も大幅に向上すると思います。

※3 パッシブタイプのICタグ:電源を内蔵せず、リーダーライタが発信した電波でデータを送受信する無線ICタグ。

将来的には、サービスエリアでの情報発信、宅配便会社と提携した道路点検も構想

有馬 「夢シス」を活用していくことで、点検・保守の品質向上や社内技術のレベルアップができるようになるのではないでしょうか。

藤原 高速道路の点検技術は作業スタッフが長年現場の経験で身に付けたものが多く、個人の力量に依存した面が強いので、技術を若手にどのように伝承するかが課題になっていました。ただ、今後はITの活用を通じて社内の業務手順を標準化できるので、スタッフは効率的かつ確実に点検・保守業務を運用できるようになると思います。また、業務の効率化によって時間を有効活用できるようになるので、利用者へのサービス向上や非常時対策などにも今以上に力を注げるのではないのでしょうか。



有馬 今後、高速道路の点検・保守だけでなく、いろいろな分野に活用が進んでいくことも期待できそうです。

藤原 今後は、「夢シス」のモニタリングシステムを本線上の電光式情報板にも活用して、文字表示部の電球切れの時でも即対応できるようにするだけでなく、地震(振動)感知システムにも利用できないかと考えています。また、将来的にはサービスエリアやパーキングエリアにも導入して、走行するドライバーの携帯電話にイベントや地域情報などを発信するサービスも提供できるのではないかと考えています。

その他、これはあくまで構想段階ですが、地方の自治体では予算や人員が削減されて道路点検・保守体制が手薄になっているため、日本中の道路を走り廻っている宅配便トラックの運転席に、「夢シス」に対応した携帯情報端末を置いてもらって地方道路の

夢シス ユビキタス道路メンテナンス情報収集システム
特開2010-117837 商標登録第5312538号

道路施設に設置したRFIDやセンサにより、道路の点検・管理に必要な情報に「いつでも、どこでも」アクセスできるユビキタス環境を構築し、点検や管理業務の効率化とお客様サービスの高度化を図るシステムです。

各種センサ

RFID データログ

モバイルリーダーライタ

携帯端末

巡回車

RFID

ucode タグの読み取り

携帯端末によるデータ収集・更新

高速走行車両によるデータ収集・更新

点検データを地方の自治体に集約できないかと考えています。そうしたことが実現すれば、大雨による地滑りなどの災害防止や道路施設の予防保全にも役立つのではないのでしょうか。

私たちは、高速道路の安心・安全を目的として「夢シス」の普及をめざしていますが、その結果として道路の点検・保守以外のいろいろな分野のサービスにも適用できるようになるなど、大きな可能性を感じています。

高速道路に求められているのは 道路の長寿命化や予防保全技術

有馬 先日、東日本高速道路株式会社(略称:NEXCO 東日本)のCSRレポートを拝見していたら、高速道路の構造物の中で橋は建設後30年を経過する頃から、損傷が発生する割合が急激に高まると書かれていました。

藤原 たしかに、1960年代の高度成長期に建設された東名道・名神道に設けられている橋などは、これまで更新時期の目安とされていた50年を経過するようになっていきます。しかし、更新時期だからといってこれらの橋をすべて架け替えるというのも現実的には難しいと思います。そうした中、2002年に土木学会から“橋の耐用年数は100年”という設計上の目安が示され

たことから、公共インフラは維持管理しながら長寿命化を図る予防保全が重要になってきました。

これは、損傷をいち早く発見して補強・補修工事を行い、費用のかかる建て替えをせずに橋などの構造物を長持ちさせるという考え方です。このようになると「夢シス」も高速道路の予防保全で大きな力を発揮するのではないかと考えています。

有馬 今、建設業界では、新しいモノをつくるよりも維持管理の方が高い技術を求められるケースもあると言われています。こうした変化する時代に対応していくには、従来とは異なる新しい発想と行動力が必要とされています。特に建設関連組織にとっては、発注者のニーズを先取りすることも重要になってくると思います。そこで入札に際して御社や東日本高速道路株式会社で重視していることについてアドバイスいただけないでしょうか？

藤原 今、高速道路に求められているのは、道路の長寿命化を実現する高耐久性の素材開発や舗装技術、補修・補強などの保全技術とともに、高速道路上の車両の流れをできるだけ止めず、しかも交通規制範囲を最小限にできる工法です。

**道路や橋などの
公共インフラは
維持管理しながら
長く使う時代です。**

従来通りに声がかかるのを待つのではなく、新しい提案ができるように積極的に取り組める会社が今後も伸びていくと思います。

ただ、現在の入札制度では、技術力だけでなく、コストも加味した最適な提案になっていることや、プレゼンを通して相手をいかに説得するかがポイントになっています。こうしたことは、東日本高速道路株式会社だけでなく、国土交通省の直轄事業も同じではないのでしょうか？

有馬 現在の入札では、自社の技術を売り込むだけでなく、発注者の要望にマッチした提案になっていることが重要になっているように思います。

藤原 私は、営業に来られる方に、土木学会では年一度全国大会が開かれて、数百もの論文が提出されるので、まずそれらを読んでくださいとアドバイスしています。そうすることで、今の業界にはどんな課題があるかなど発注者のニーズを知るだけでなく、自社技術をどこに応用できるかも分かってくるので、営業先への提案力が向上するはずですよ。また、各地で開催されるシンポジウムにも積極的に参加して、そこで得た情報を営業に活かすことも有効でしょう。こうした情報収集活動を行っていけば、業績アップにつながるのではないのでしょうか。

有馬 今日は、藤原さんに「夢シス」を通してユビキタスについて分かりやすく解説いただき、これまで以上に理解を深めることができました。お忙しいなかお時間を割いていただき、ありがとうございました。



藤原 博氏 プロフィール

1977年 日本大学工学部土木工学科卒。日本道路公団入社後、中日本高速道路株式会社、株式会社東関東を経て現在、株式会社ネクスコ東日本エンジニアリング 開発部 研究主幹。法政大学工学部兼任講師、早稲田大学創造理工学部非常勤講師を兼任。博士(工学)、技術士(建設部門)、土木学会特別上級技術者(鋼構造)、APECエンジニア(Civil)。

[第3回] 緊急事態への準備、対応について

組織がISOマネジメントシステムを理解し、

業務に活用するためのノウハウについて審査員にインタビューするシリーズ。

第3回は、財団法人 ベターリビング システム審査登録センター 松本章 品質・環境マネジメントシステム主任審査員に、ISO14001の規格4.4.7「緊急事態への準備及び対応」に関するポイントを聞いた。

ISO14001 4.4.7 緊急事態への準備及び対応

組織は、環境に影響を与える可能性のある潜在的な緊急事態及び事故を特定するための、またそれらにどのようにして対応するかの手順を確立し、実施し、維持すること。

組織は、顕在した緊急事態や事故に対応し、それらに伴う有害な環境影響を予防又は緩和すること。

組織は、緊急事態への準備及び対応の手順を定期的に、また特に事故または緊急事態の発生の後には、レビューし、必要に応じて改訂すること。

組織は、また、実施可能な場合には、そのような手順を定期的にテストすること。

間接的災害(二次災害)の発生も 普段から想定しておく必要がある

—近年、地震など自然災害が多発していますが、組織はそれらに伴う緊急事態にどう対処すべきでしょうか？

私は、審査員として主に建設業を担当していますが、建設業の場合いくら現場をきちんと養生しても、豪雨によって土砂が崩落したり、打ち込んだ杭が転倒したりして、近隣の住宅の破壊や電線の切断というような事態も起こりうるといいます。

「緊急事態への準備及び対応」では、季節や周辺環境などを照らし合わせて間接的災害(二次災害)が起きることを普段から想定しておかなければなりません。他の所で起きることは、どこでも起こる可能性があるのです、まずは予見として、いろいろな情報を集めることから始めるべきだと思います。

—手順のレビューは、どのくらいの頻度でやるべきかを教えてください。

工場のような固定型の施設では、機械や要員の変更がない限り、「緊急事態」への対応は一つの手順でよいのですが、建設業の場合、現場が移動することが多く、その場所や工事の進捗度によってその環境影響度も変化します。工事の規模の大小にかかわらず、工程の進捗状況に応じて、予防措置や対応措置に関して手順を見直すべきでしょう。

一度作った手順書があるからと、安心してしまうのは問題だと思います。

企業の社会的な責任になるものなら すべて対処するという姿勢で活動すべき

—潜在的な緊急事態、事故をどこまで特定すればよいでしょうか？

潜在的な緊急事態や事故の考え方は、組織にとって環境を含め現場周辺に迷惑をかける可能性があり、フィードバックして社会的な責任を問われる可能性が有るか無しかで対処するという姿勢がよいと考えます。もちろん、有害物の流失や拡散に対処するにはハード面で費用がかかりますし、あまりにも厳格に対策を押し進めると備品の備蓄になり、稼働性や効率性が悪くなってしまいます。

が悪くなってしまいます。

そこで、環境方針や目標などのポリシーをどのように活かすかを前提に、現場や会社の状況に合わせて考えていくことが重要だと思います。

—規格には、実施可能な場合は手順を定期的にテストすることとされていますが、実際に訓練活動を行うことが必要でしょうか？

ここで言う手順のテストとQMSにおけるトレーニング(教育訓練)とは別に、あらゆる面で試みると考えた方がよいでしょう。いくら机上で役割分担を決めても、実際にできないのでは困りますので、手順のテストはその重要性に応じて実施することが必要です。

例えば、緊急措置でパワーショベルを使って穴を掘ることになった時、その操作は特定のオペレーターしかできないので、オペレーターがそうした役割を認識したうえで、作業を行うテストをすることが大切で、そうでないと効果は上がらないでしょう。

—予防と事後対応は一緒にするのが難しいこともあり、通常時の予防措置は4.4.6「運用管理」で対応し、4.4.7「緊急事態への準備及び対応」では、事故発生後の環境影響対応と考えた方が分かりやすいという意見もあります。

運用管理の中に「緊急事態」の手順を組み込んでまとめた方が、その組織のマネジメントシステムとして運用しやすいなら、それでかまわないと思います。

例えば、建設業の現場では、施工計画書を重視することが多く、そこには安全や環境に関する施策も求められるので、緊急事態に伴う環境影響への予防・緩和策を記載してもよいと思います。

このような目標管理の展開プロセスの中に、環境対応プロセスも細かく表記できるようになれば、会社の目標に挙げられる工事成績評価点の向上にもつながると考えます。

単に「緊急事態」だけを取り上げて考えるのではなく、業務全体の手順の中に環境影響を取り込んで一本化していくことが、審査のために書類を用意するといった、いわゆるダブルスタンダードの解消になるのではないかと思います。

松本章 プロフィール

建設業の品質・環境・安全管理を担当。経営コンサルタントを行う中で、ISOのコンサルタント歴14年。ISO構築、レベルアップ、内部監査員養成研修、社員教育、講演・セミナー講師等を実施。品質・環境共にISO主任審査員(ベターリビング所属)、福祉系のリスクマネージャー、福祉サービス第三者評価調査者。



北から 南から

新規登録組織

- 6月度 ISO 9001 1件 ISO 14001 0件 ISO/IEC 27001 4件
- 7月度 ISO 9001 1件 ISO 14001 0件 ISO/IEC 27001 1件
- 8月度 ISO 9001 2件 ISO 14001 1件 ISO/IEC 27001 1件

詳しくは、ベターリビングホームページをご覧ください。

6 月 度

ISO 9001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1483	アカギホーム 株式会社	群馬県前橋市	建築物の営業・設計・施工及びアフターサービス

ISO/IEC 27001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
IS030	株式会社 シックスセンス 東京支社	東京都中央区	金融システムに関するコンサルテーション、ソフトウェアの設計・開発、保守
IS031	株式会社 テクニカ 本社、京都支店 及び 株式会社 エム・エス・エス	大阪府大阪市	情報通信機器の企画・販売・設置・保守
IS032	NECパーソナルシステム南九州 株式会社 営業本部 ソリューション営業部及びICT営業部(本社部門)	鹿児島県鹿児島市	営業本部 ソリューション営業部及びICT営業部(本社部門) におけるソリューションビジネス(システムの構築、ネット ワークの構築、ソフトウェアの開発及び保守)
IS033	株式会社 メビウス	神奈川県横浜市	コンピュータソフトウェアの受託開発 コンピュータシステムに関するコンサルティング コンピュータシステムの開発・販売

7 月 度

ISO 9001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1484	株式会社 新城商運	東京都葛飾区	輸送サービス

ISO/IEC 27001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
IS034	株式会社 終ソフト開発	東京都品川区	顧客要求に基づき、本社におけるソフトウェアの設計・開発

8 月 度

ISO 9001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1485	株式会社 ダイニチ	福岡県福岡市	建築物の新築工事および内・外装改修工事の設計・施工
Q1486	株式会社 関川豊商店	茨城県小美玉市	畳・襖製造・販売及び内装・リフォーム工事

ISO 14001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E400	株式会社 城内組	奈良県吉野郡	土木構造物及び建築物の施工

ISO/IEC 27001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
IS035	株式会社 SBS情報システム 本社	静岡県静岡市	顧客情報資産を扱う下記の情報システムサービス及び それに伴う情報システムの開発・保守 ①受託計算サービス ②ハウジングサービス ③ASPサービス

お喜びと抱負の言葉

2011年6月～8月にISO9001・ISO14001・ISO/IEC27001の認証を取得された組織の方々からお寄せいただいたお喜びと抱負の言葉をご紹介します。



IS033 株式会社 メビウス

ISO/IEC 27001を利用し、100年企業をめざす



代表取締役
坂本 淳様

株式会社メビウスは、コンピュータソフトウェア及びコンピュータシステムの受託開発をメインで行っている情報システム系の企業です。昨年12月に設立10年目を迎え、現在100年企業を目指しております。そのためにも、社員には、自分で考え行動することを

求めるとともに、この情報セキュリティマネジメントシステムを通じて、よりステップアップして欲しいと思っております。

今後とも、継続的な改善を進め、お客様の満足と信頼をより高めていけるよう努めてまいります。

IS035 株式会社 SBS情報システム 本社

ISO審査登録機関移転を機に、さらに実効性あるISMSの確立をめざす



代表取締役
望月 由郎様

株式会社 SBS情報システムは、公共性の高い分野の情報システムを提供しているIT企業で、情報セキュリティ確保が事業活動の重要な位置づけであることを認識しています。

協業企業からの薦めもあり、ISO審査登

録機関の移転を決意し、ベターリビングから認証を受けました。これを機にISOマネジメントシステムの実効性と経営基盤強化が共に向上する仕組みを確立していきたいと思えます。

BL-QE Information

重要

●旧JAB認定シンボル有効期間終了のお知らせ

旧JAB認定シンボルを印刷物などに使用している場合、審査時に不適合となります。

これまでもISONET誌上でお知らせしましたように、下部にQMS Accreditation R029およびEMS Accreditation RE016と記されている旧JAB認定シンボルは、2011年9月14日で使用できなくなりました。現在、封筒、名刺、パンフレット、ホームページなどに旧認定シンボルを使用してい

る場合は、審査時に不適合となります。

現JAB認定シンボルは、弊センターのホームページからダウンロードできます。詳しくは、企画管理部登録課(03-5211-0567)までお問い合わせください。



期限切れ! 旧JAB認定シンボル



現JAB認定シンボル

※現JAB認定シンボルは、財団法人 ベターリビング システム審査登録センターが定める「登録付属文書」に規定された事項を遵守して、必ず弊センターの登録マークと組み合わせでご使用ください。

●JIPDEC認定シンボル切り替えのお願い

JIPDECは一般財団法人移行に伴い、認定シンボルを変更。ISO/IEC27001 認証登録組織の皆様は順次切り替えをお願いします。

財団法人 日本情報処理開発協会(JIPDEC)は、2011年4月1日より一般財団法人に移行するとともに、組織名称を一般財団法人 日本情報経済社会推進協会に変更しました。これに伴い、認定シンボルの仕様が変更されました。現認定シンボルは、2016年3月31日まで使用可能ですが、封

筒、名刺、パンフレット、ホームページなどに使用している場合、使用期限までに順次切り替えくださいますようお願いいたします。新JIPDEC認定シンボルは、弊センターのホームページからダウンロードできます。詳しくは、企画管理部登録課(03-5211-0567)までお問い合わせください。

■移行期限



現JIPDEC認定シンボル
2016年3月31日まで使用可能



新JIPDEC認定シンボル
2016年4月1日以降、新シンボルのみ使用可能

※新JIPDEC認定シンボルは、必ず弊センターの登録マークと組み合わせでご使用ください。

機密書類リサイクルのしくみを強化するために情報セキュリティマネジメントシステムを構築 いわき大王製紙株式会社

本社を福島県いわき市に置き、大王製紙グループの一員として再生紙製造事業を行う、いわき大王製紙株式会社。木質廃材や構内で発生した廃棄物を燃料としたバイオマスボイラーによる発電設備で工場内の電力の約90%を自給。化石燃料に比べて約85%のCO₂排出量を削減した環境保全型の工場で、年間約50万トンの古紙を原料に、新聞用紙や段ボール原紙を製造している。

機密書類リサイクルのしくみを強化するために、2007年に構築した情報セキュリティマネジメントシステムの運用状況や展望について、代表取締役専務 藤田浩幸氏、購買部部长 神代滋氏、購買部資材課 吉田敏宏氏にお話を伺った。

■組織概要

設立:1996年(平成8年)
代表者:代表取締役専務 藤田浩幸
本社:〒974-8242福島県いわき市南台4-3-6
資本金:25億円
対象従業員:174名(ISO/IEC27001)
審査対象製品:機密書類の引取りから受入れ、溶解までの業務
事業内容:パルプ、紙、紙製品

■運用システム

ISO/IEC27001(財団法人 ベターリビング システム審査登録センターによる認証)、ISO9001、ISO14001

■情報セキュリティ基本方針

当社が実施する「機密書類の受け入れから溶解までの処理」を機密漏えい等もなく適切に溶解するために次の事項を厳守する。これにより、顧客に提供するサービス品質の向上を図ること、当社の社会的信頼性の向上を図ることを実現することを目指す。

- (1) ISMSの目標を設定するための枠組みを含み、情報セキュリティに関する全般的な方向性及び行動指針をたてる。
- (2) 事業上の要求事項及び法的又は規制要求事項、並びに契約上のセキュリティ義務を考慮する。
- (3) ISMSを確立し、維持するために必要な戦略上の視点から見た組織環境、並びにリスクマネジメントのための環境を整備する。
- (4) リスクを評価するための基準を定め、特定された法令及び規制の要求事項に適したリスクアセスメントを確立する。

◎行動指針

- ① 全ての従業員(契約社員、派遣社員を含む。)は、ISMS基本方針を維持するために制定された手順を遵守し、業務遂行において法規制及び情報セキュリティに関連する契約条件を遵守する。
- ② 全ての従業員に対して、情報セキュリティの重要性と意識の向上を図るための教育・訓練を定期的に実施する。
- ③ 情報資産を取り巻く環境の変化に、迅速に対応できるセキュリティ体制及びリスクアセスメントの手順を整備し、情報資産の脆弱性及び情報資産をリスクにさらす恐れのある脅威を管理するために、適切なリスクアセスメントを通して情報資産を保護する。
- ④ このISMS基本方針及びISMS全体を監視し、定期的に見直し、情報セキュリティの違反・事故及び弱点が解決されるよう継続的に改善することにより、リスクを許容可能な水準に維持する。

制定日 2007年5月1日
いわき大王製紙 株式会社
代表取締役専務 藤田 浩幸

顧客への信頼性向上のために ISO/IEC 27001認証を取得

1996年(平成8年)に、「古紙を最大限に利用する」をコンセプトに、大王製紙グループの関連会社として設立された、いわき大王製紙株式会社。全国のおよそ5割の古紙が発生する首都圏から180kmといういわき市の南部に立地。オフィスや一般家庭などから出された古紙を、新聞用紙や段ボール原紙に再生し、主に東日本エリアの新聞社、段ボール会社に納入している。

2000年にISO9001、2005年にISO14001の認証を取得した後、2007年にISO/IEC 27001を財団法人 ベターリビング システム審査登録センターから認証取得した。情報セキュリティマネジメントシステムについては、以前から取り組んできた機密書類リサイクルのしくみを強化するために、ISO/IEC 27001を導入してシステムの構築を進めてきた。

藤田浩幸代表取締役専務は、ISO/IEC 27001認証取得について「今やISO 9001やISO14001の認証は取得して当然という時代になっていますが、当社がISO/IEC27001の取得を検討した当時は、同業他社で取得している企業がなかったため、この認証をいち早く取得し、同業他社に比べて顧客への安心感や信頼性向上につなげるという、いわば営業戦略の一環として取得しました」と話している。

シュレッダー裁断より安全・確実な 機密書類リサイクル

いわき大王製紙 株式会社で事業展開している機密書類リサイクルとは、官公庁、銀行、保険会社、クレジット会社、宅配便会社などから受け取った機密書類を適

切な管理システムのもとで溶解処理して、段ボール原紙に再生する事業のこと。開始したのは1998年(平成10年)だったが、2005年(平成17年)の個人情報保護法施行を背景に利用数は大きく伸びている。

「オフィスで使われる書類は、印刷物のようにインクがしっかりと刷り込まれていないので、私たち製紙会社にとって最上級の古紙だと言えます。ところが、これらの書類には個人情報や機密情報が書き込まれていることが多いため、多くの会社ではシュレッダーで裁断して焼却ゴミとして廃棄処分しています。しかし、こうしたやり方は本当に安全だと言えるのでしょうか?シュレッダーくずは細かい短冊状になっているだけで読取ろうと思えば解読可能ですし、廃棄物処理業者に委託して処理する場合、開封して選別するため、機密書類が人目に触れることで、情報漏えいリスクが高まります。また、通常の市町村のゴミの焼却では、適切に処分さ

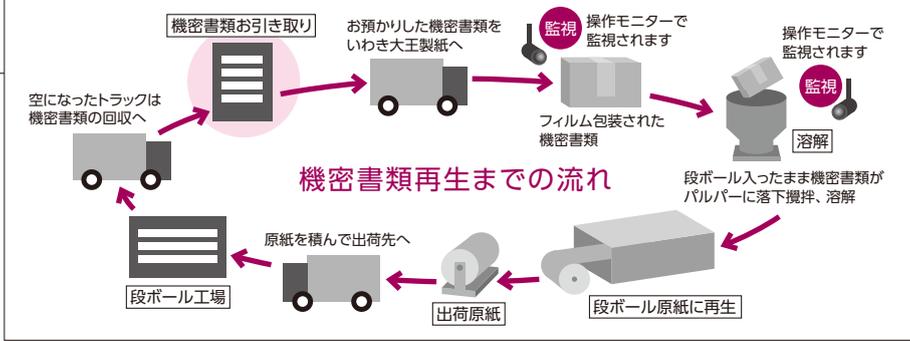


代表取締役専務 藤田 浩幸氏

れたかどうかは一切分からないのが現状だと言えます」(藤田代表取締役専務)

ところが、いわき大王製紙 株式会社の機密書類リサイクルでは、企業から受け取った文書の入った段ボール箱を未開封のまま溶解。すべての工程はモニターで24時間監視され、溶解した後は溶解証明書も発行しているため、より安全で確実な機密書類処理となっている。藤田代表取締役専務は「シュレッダーくずも再生できないわけではありませんが、紙の繊維

■機密書類リサイクル(引き取りから受け入れ、溶解再生まで)



機密書類再生までの流れ

が寸断され、あまり強度が出ないため、リサイクルしにくい古紙になってしまいます。これは資源の有効活用という点からももったいないことです」と話している。

さらに、この機密書類リサイクル事業の信頼性向上のために、平成21年(2009年)にISO/IEC27001の認証範囲を機密書類の引き取りを担当する「いわき大王紙運輸 株式会社 運輸課運送係」まで拡大した。

「機密書類の運搬を担当する運送会社もISO/IEC27001の認証を取得しているため、情報セキュリティマネジメントシステムを通して、引き取りから溶解・再生まで機密書類リサイクルの一連の業務を管理できるようになりました。さらにセキュリティを向上させるため、GPSを搭載した車両で機密書類の運搬を行っています」と神代購買部部長は話している。



購買部部長 神代 滋氏

BCP(事業継続計画)の策定により緊急事態でも事業継続が可能に

情報セキュリティマネジメントシステムは、要求事項として、組織にBCP(事業継続計画)の策定を求めているが、これらは

東日本大震災の時にどのように役立ったのだろうか。

「ニュースではあまり伝えられていませんが、いわき市近郊では、3月11日より4月11日・12日に発生した直下型地震の方が激しい揺れとなり、工場や事務所の天井崩落や工業用水経路の損壊などで、製紙業にとって重要な水の供給がストップしてしまうという大きな被害を受けました。そのため、2週間ほど操業を停止して復旧作業に当たり、平常稼働できるようになったのは4月下旬でした。

そうした中、機密書類リサイクルの受け入れも一部ストップせざるをえない状況でしたが、現在は震災体験をもとに、BCPの手順を見直し、四国の親会社や静岡県などの大王製紙グループ企業で受け入れ

られる体制に見直しました。操業を停止した2週間は、正直なところ、お客様に製品を提供するために復旧をしなければという使命感だけでした。ただ、こうした中でも在庫品の出荷などに関しては、マネジメントシステムの手順どおりに、コンプライアンスを遵守し、確かな品質を確保した製品を提供できたと思います」(藤田代表取締役専務)

世界標準のISOの考え方を活用して業界特有の体質を変えていきたい

取得して5年間を経過するこの情報セキュリティマネジメントシステムの社内の浸透状況について資材課の吉田氏は「現在、社員の情報セキュリティに対する意識はかなり高くなっていると思います。例えば、書類は必ず鍵付きキャビネットに保管し、施錠管理する運用が定着しています。また、業務用モバイルPCには、PC本体内にデータを保存しないようにする運用が定着していることに加え、専用のウイルスソフトやセキュリティソフトで情報を保護しています。その他、セキュリティエリアへの入退出管理の運用も定着しています」と話している。



購買部資材課 吉田 敏宏氏

最後に、ISOマネジメントシステムを活用した今後の展望について藤田代表取締役専務にお伺いした。

「製紙産業は内需型のビジネスで、製造した紙の95%は国内で消費されています。そのため、グローバルに展開する業界とは異なり、自分たちのやり方こそがスタンダードだと思込むなど、旧来の体質からなかなか脱却できないでいるようです。そうした業界だからこそ、私は世界標準のISOマネジメントシステムを、これまでの業務手順を見つめ直し、改善していくための役立つツールとして今以上に活用していきたいと考えています」

情報セキュリティ目的・目標

●購買部

<管理策の目的・目標>

[目的] 組織の施設及び情報に対する認可されていない物理的アクセス、損傷及び妨害を防止するため。

[管理策項目] A.9.1.1

[目標] 情報資産の施錠管理による情報漏洩の防止

[情報資産] 契約書、覚書

[実施項目] 契約書を指定されたキャビネットでの保管。保管キャビネットの施錠管理。管理職による不定期チェック。

[リスク] 不正持ち出し、盗難

<管理策の目的・目標>

[目的] 情報システムへの、認可された利用者のアクセスを確実にし、認可されていないアクセスを防止するため。

[管理策項目] A11.2.3

[目標] 情報資産のパスワード管理による情報漏洩の防止

[情報資産] 入荷実績

[実施項目] パスワードの定期変更と、離席時のパスワードによる保護

[リスク] 不正持ち出し、改ざん

●板紙製紙部

<管理策の目的・目標>

[目的] 資産の損失、損傷、盗難又は劣化、及び組織の活動に対する妨害を防止するため。

[管理策項目] A.9.2.4

[目標] 設備異常の発生回数を減らし、機密書類の処理を円滑に進める。パルパー・コンベア設備の保守点検と、予防保全により、設備トラブルを防止する。

[情報資産] 溶解パルパー3系、5系、6系

[実施項目] 1回/月、操業状況、異常の兆候、及び対策を、実施状況中間確認欄に記載する。やむを得ず事故異常が発生した場合は、原因究明を行うとともに、再発防止対策を立案し、事故・異常対策報告書を作成の上、添付する。

[リスク] 破損、停電

●生産企画部

<管理策の目的・目標>

[目的] 認可されていない情報処理活動を検知するため。システムファイルのセキュリティを確実にするため。システム故障のリスクを最小限に抑えるため。

[管理策項目] A10.10.1 A12.4.1 A10.3.1

[目標] サーバーの不具合を未然に防止する方策を確立し、情報漏えい防止及び安全稼働に繋げる。

[情報資産] 全電子データ

[実施項目] ディスク領域の増減監視を行い、不用ファイルを削除する。情報処理設備及びシステムの変更管理ならびにネットワーク管理をサポートするツール情報を収集し、インフラ管理の日常業務を効率化する。サーバー機器の劣化更新についてハード仕様とセキュリティ対策を具体化する。

[リスク] 不正アクセス、ウイルスの侵入サーバーの故障

<管理策の目的・目標>

[目的] 業務用ソフトウェアシステムのソフトウェア及び情報のセキュリティを維持するため。ネットワークを利用したサービスへの認可されていないアクセスを防止するため。

[管理策項目] A12.5.4 A11.4.1

[目標] 社外への情報漏えい防止及びアクセスの防止

[情報資産] 全電子データ

[実施項目] 社外メールの送付先に不審なものがないか抽出し、利用者に牽制をかける。社外向けホームページのアクセス履歴のチェックを実施する。

[リスク] 不正アクセス、ウイルスの侵入、サーバーの故障

自然災害への企業リスクを考える情報交換会を開催

「3.11後の企業リスクについての考察」「マネジメントシステム活用の課題と改善例」の2つの講演、参加者によるフリーディスカッションを実施



2011年9月16日、大阪市で2度目となる「2011年情報交換会@大阪」を開催。今回は、財団法人 ベターリビング システム審査登録センター 江本永二 環境マネジメントシステム審査員の講演「3.11後の企業リスクについての考察」、東ヶ崎副センター長の講演「マネジメントシステム活用の課題と改善例」の後、フリーディスカッションでは、自然災害に対するリスクマネジメントのあり方や組織の皆様のマネジメントシステム運用上の課題について活発な情報交換が行われた。

セミナーレポートでは、前半の「3.11後の企業リスクについての考察」の内容を紹介します。



講師：江本 永二

3.11東日本大震災をきっかけに、将来的に発生する可能性が高い災害リスクを事前に評価して、その対策を考えるリスクマネジメントに対する組織の関心が高くなっている。気象・海洋分野を専門とする江本講師は、わが国で発生する可能性が高い自然災害(地震、気象、火山、土砂)の傾向を分析し、それらに対する全般的な対策について講演を行った。



ド面の対策だけでは限界があるため、津波の到達時間に逃げられるように普段から緊急避難路を確認しておくなど、ソフト面の対策を強化することが必要とされている。

1. 自然災害の特徴を知る

(1) 地震災害

●東海・東南海・南海連動地震の可能性

東日本大震災が発生した東北地方太平洋沖は、三陸沖～房総沖を8震源区域に分けて地震予測が行われていた。この予測では2区域が連動した地震までは想定していたが、今回は想定外の6震源区域連動型となり、その結果M9という観測史上最大の地震規模となった。この3.11以降、国内で最も注目されているのが東海・東南海・南海連動型の巨大地震だと言える。従来想定されているこの地震の3つの震源区域と、その南側にある「南海トラフ(海底窪地)」との間には、4つ目の震源区域の存在が推定されている。この4つの震源区域が連動すると、M9クラスの激震が予想され、津波の高さは高知県など四国太平洋沿岸で想定している3震源区域連動の場合の10～12mの1.5～2倍となり、20m以上になる可能性も指摘されている。

●津波

津波は、日本近海地震の場合は数分～30分程度、遠地地震の場合は数時間～24時間程度で到来する。こうした津波対策として、三陸地方など東北地方太平洋沿岸では防潮堤が造られていたが、3.11の地震は想定外の規模だったため、場所によっては十分に役に立たなかったと言われる。津波対策では、ハー

●長周期地震動

長周期地震動とは、通常地震の震動後に発生する、周期2秒以上のゆっくりした震動のこと。従来あまり注目されていなかったが、高層建築物の固有振動数と一致しやすいため、共振して破壊的なダメージをもたらすことが懸念されている。2003年の十勝沖地震では約200km離れた苫小牧市の石油タンクが被害を受けたほか、2007年の新潟県中越地震では都内の高層ビルのエレベーターが損傷したことから、2008年に中央防災会議は全国のリスクマップを公表。関東・大阪・濃尾平野などの沖積平野で発生の可能性が高いとされている。

●液状化現象

液状化は、地下水位の高い砂地盤で起きることが多く、河川(旧河川)沿いでは液状化が繰り返し発生しているとの報告もある。東日本大震災で被害が出た浦安市のような経過年数の少ない埋め立て地は極めて液状化しやすい土壌だと言える。

<液状化が繰り返し発生している地域>

秋田・能代平野:10回 新潟平野:11回 京都盆地:6回
大阪平野:9回 濃尾平野:11回 関東平野:8回

(2) 気象災害

●強風

日本では大部分が台風によるもので、特に西日本では1934

年の室戸台風で記録した瞬間最大風速60m/sの強風に備える必要がある。この猛烈な強風に伴い、大阪では、4mを超える高潮が発生したほか、小学校など多くの古い木造校舎や地震に強いと言われる四天王寺の五重塔が強風によって倒壊するなど、多大な被害が生じた。

●大雨

毎年どこかで被害をもたらす災害だが、1時間降水量100～150mm、日降水量400～500mmの大雨には注意が必要となる。2000年の台風14号による大雨(東海豪雨)は何百年に一度という日降水量約400mmとなり、名古屋市を中心に多数の浸水被害が生じた。こうした大雨を伴う巨大台風は、1950年代(4回)、1960年代(2回)、1970年代(1回)、1990年代(2回)、2000年代(1回)と、1980年代を除いて、10年単位で見ていると必ず日本を直撃していることがわかる。

大雨による浸水対策としては、数十cmの標高差によって被害の程度は異なるため、自社施設の浸水予測はできるとしている。また、地下施設がある場合は細心の注意が必要となる。

●内水氾濫

内水氾濫とは、都市部の集中豪雨によって大量の雨水が急激に低地へ流れ込んだり、下水管から溢れたりする災害で、川のない場所でも浸水の可能性がある。下水道や道路工事現場などでの事故発生が懸念されているが、事故を防ぐためには、過去の発生履歴を調べたり、インターネット上で10分ごとに更新される気象庁の雨雲レーダーで雷雲の動きをリアルタイムに監視して備えることも可能としている。

(3)火山災害

過去に噴火が起きた火山地帯でも、現在は観光地や別荘地になるなど、災害の記憶が風化している地域も多い。ただ、これらの火山災害は将来、確実に発生が予想されるため、以下の活火山分類や気象庁の警戒情報などを参考にリスクを認識することが重要とされる。

◆気象庁指定の85活火山のランク分け

ランクA	100年活動度または1万年活動度が特に高い活火山	13火山
ランクB	100年活動度または1万年活動度が高い活火山	36火山
ランクC	100年活動度および1万年活動度がともに低い活火山	36火山

※過去の火山活動の度合いを最近100年間と過去1万年間の2つの期間で調べ、最も活動的な火山をAランク、次に活発な火山をBランク、残りの火山はCランクと分類。

Aランク火山	北海道4(十勝岳、有珠山、樽前山、北海道駒ヶ岳)
	中部1(浅間山)
	九州3(阿蘇山、雲仙岳、桜島)
	南西諸島2(薩摩硫黄島、諏訪之瀬島)
	伊豆諸島3(三宅島、伊豆大島、伊豆鳥島)

(4)土砂災害

土砂災害には、土石流、急傾斜地崩壊(がけ崩れ)、地すべりの3つがあるが、最もスピードが速く、破壊力もあり、注意が求められるのが土石流と言われる。この9月の台風12号によって、紀伊半島地方では6日間の総降水量1,800mmという記録的な大雨に見舞われた。山間部には土砂ダムが形成され、土石流発生への警戒から住民に避難勧告が出された。土石流対策としては、自

社周辺が国土交通省指定の危険渓流に該当するかをチェックしたうえで、大雨の際は早めの回避行動を取ることが必要とされる。

土石流危険渓流Ⅰ	渓流周辺の保全対象として、人家5戸以上、および、病院や福祉施設、駅、官公舎などの重要施設を有する渓流……89,518渓流
土石流危険渓流Ⅱ	渓流周辺の保全対象として、人家1～4戸を有する渓流……73,390渓流
土石流危険渓流Ⅲ	人家等はないが、今後新規の住宅立地等が見込まれる渓流……20,955渓流

2.自然災害への対策について

これまで紹介してきた自然災害に対して組織が取り組んでいくべきリスク対策のポイントとして以下の4つが挙げられる。

(1)事前の対策、事後の対策

自然災害で影響を受ける可能性がある企業活動リスク(操業リスク・原材料リスク・エネルギーリスク・社会インフラリスク)評価を通じて、普段から備えておくべきことを検討。また、災害発生後の緊急対応マニュアルの作成も必要と言える。

(2)事業継続の観点からデータバックアップを

中小企業では、自社内にサーバーを置き、電子データを管理しているケースが多いが、火事や地震、津波などが発生した時はそれらが消失してしまい事業継続が困難になる可能性がある。現在、こうしたリスク対策として自社データやソフトウェアをインターネット経由で使用するクラウドサービスが注目されているが、せっかくデータを外部に保管したのに、その場所が自社と同地域というケースもあるという。そのため、安全な場所を業者まかせでなく、自分で評価することも重要となっている。

(3)ISOマネジメントシステムによる対策

(自然災害は緊急事態の一つと定義、予防処置での対策も)

ISO9001で自然災害リスクに対応するとしたら、自然災害は顧客に約束した製品の生産・品質維持を損ねるリスク要因と考えることができることから、「予防処置」での対応も考えられる。ISO14001の「緊急事態」は、操作ミスや事故による有害物の流出などではなく、自然災害によっても発生する可能性があるため、ISOマネジメントシステムの運用を通じた自然災害への対応は可能である。

(4)行政や地域との連携

被害が広範囲に渡る災害では、一つの組織だけで対応できないケースもあるので、行政の防災計画を知り、その中での対策を検討することも必要とされる。また、災害発生時に住民から緊急情報を入手できるように、地域とのコミュニケーションを日頃から取っておくことも重要になっている。

江本講師は、限られた時間内では全般的な対策しか述べられなかったため、配布した資料をもとに、具体的なリスク対策を各組織でぜひ検討ほしいと話して、この日の講演を結んだ。

当日配布した、自然災害リスクマネジメント総まとめ一覧表などの資料をご希望の方は、企画管理部 企画・総務課 山賀 <TEL.03-5211-0603、Email:yamaga@cbl.or.jp>までお問い合わせください。

12月の情報交換会は福岡・東京で開催。

12月1日(木) 福岡

複合マネジメントシステムとCSR

近年、企業のグローバル化やITの発展によって、顧客・消費者・NGOなどから企業の事業活動に厳しい目が注がれています。企業においては、事業活動の持続的成功を図るため、法規制・業界・製品規制等の遵守はもちろん、リスクマネジメント、情報セキュリティ、個人情報などの管理システムを運用していると思われます。かつては、CSR(企業の社会的責任)=社会貢献(メセナ活動など)と誤解された時期がありましたが、最近では、顧客による製品の購入やサービスのやり取りに関して、企業の社会的な姿勢が重視され、安心・安全等(顧客満足)が求められるようになってきました。特にインターネットの普及に伴い、企業や製品・サービスが検索しやすい環境となり、良い情報も悪い情報も瞬時に広まり、危機管理の一つとして重要性がクローズアップされています。

今回の情報交換会では、システム化を検討するうえで、業種・業態によりそれぞれの経営理念や経営方針があり、企業としてどのようなシステムをバランス良く管理するか、また、QMS、EMSまたはQMS/EMS複合システムをすでに導入している企業におけるCSR導入メリット、既存システムへの複合化などを重点に「社会的責任に関する手引き」(ISO/DIS26000:2009)の概要の解説、企業の取り組み事例などをご紹介します。

◎講師 古庄 弘一

1954年生。西日本工業大学建築学科卒。企業で施工監理業務や物流システムの設計・現場施工監理を経験後、安川電機のグループ会社でFA関連施設の設計・施工監理を担当。現在、(株)インターコンサル代表としてマネジメントシステム構築/業務改善コンサルティング及び第三者審査活動に従事。一級建築士、一級建築施工管理技師、QMS/EMS主任審査員。

■日時:2011年 12月1日(木) 14:00~17:30 (開場13:40)

■会場:財団法人 福岡県中小企業振興センター 501会議室
福岡市博多区吉塚本町9-15

●JR鹿児島本線、篠栗線「吉塚」駅(東出口) 徒歩1分

●福岡市営地下鉄箱崎線「馬出九大病院前」駅
(3番出口) 徒歩10分

■内容

講演「統合マネジメントシステムとCSR」

講師:古庄 弘一

講演「マネジメントシステムの活用の課題と改善例」

講師:(財)ベターリビング システム審査登録センター 審査員管理課長 堀 雅司

質疑応答・フリーディスカッション

■定員:30名(定員になり次第締め切らせていただきます)

■参加料金:無料

12月9日(金) 東京

新しい顧客満足の法則を求めて

お客さまは、値引きで「今日」買ってくれたかも知れませんが、満足感があれば「これから」は値引きなしでも買い続けていただけます。

「満足」という、測ったり、理解することが難しい心理的・感覚的な度合いを分析するため、さまざまなアンケート調査が実施され、電話やインターネットなども盛んに利用されています。

顧客の苦情やクレームの分析から発展した顧客満足戦略も、近年では、顧客の企業の社会的貢献活動への関心の高まりについての調査や、顧客自身ですら意識していない(つまり通常の調査では取り出せない)要因や改善策を発見する手法、インタビュー調査やビジネス・エスノグラフィー(行動観察)等の分析についても注目するようになっていきます。

顧客同士の勝手な情報交換・発信、従業員個人と「個客」の信頼関係の確立、自主的な省エネ行動や環境活動など、顧客の新しい行動や価値観の変化をどう把握し、皆さまの企業の次世代顧客満足戦略に結び付けていくのか。最新の成功事例、マーケティング革新戦略などをご紹介します。明日から使えるシンプルな顧客満足の法則を皆さんと一緒に考えたいと思います。

◎講師 和田 仁氏

1952年生。東京国際大学教授(広告論・メディア学)。早大政経学部卒・大学院政治学研究所修士。1978年(株)電通入社。マーケティング局等でクライアントの戦略立案担当。会長・社長室長等を経て、2006~09年(株)電通総研社長。この間1996~2000年:東大大学院工学系研究科先端学際工学・博士課程在籍。

■日時:2011年 12月9日(金) 14:00~17:30 (開場13:40)

■会場:財団法人 ベターリビング 7階 会議室

東京都千代田区富士見 2-7-2 ステージビルディング7階

●JR総武線「飯田橋」駅 徒歩2分

●東京メトロ有楽町線・南北線・東西線・都営大江戸線
「飯田橋」駅(A4出口) 徒歩2分

■内容

講演「新しい顧客満足の法則を求めて」

講師:東京国際大学教授 和田 仁氏

講演「マネジメントシステムの活用の課題と改善例」

講師:(財)ベターリビング システム審査登録センター 審査員管理課長 堀 雅司

質疑応答・フリーディスカッション

■定員:30名(定員になり次第締め切らせていただきます)

■参加料金:無料

■お申し込み方法:同封の申込書に必要事項をご記入のうえファックスでご送付ください。

■お問い合わせ先:企画管理部 企画・総務課 担当:山賀まで(TEL:03-5211-0603、Email:yamaga@cbl.or.jp)

本誌は、組織から受領した「品質/環境マネジメントシステム審査登録申請書」「情報セキュリティマネジメントシステム審査登録申請書」に記載されている「申請者」宛に、発行の都度送付しております。送付業務は、効率的に一日も早くお届けできるように、弊センターから「宛名ラベル」を提供し発送を委託しております。

弊センターは、発送委託業者との間における請書において、再委託業務も含めた機密保持義務を課す項目を定め管理を徹底するように努めております。今後ともこのような対応をいたします。

ISO NET (Center for Better Living) Vol.89 2011年10月17日発行
発行 財団法人 ベターリビング システム審査登録センター
代表者:センター長 有馬 正子
担当:企画管理部
TEL:03-5211-0603 FAX:03-5211-0594
ホームページ: <http://www.cbl.or.jp/>