

ISO で進化する組織紹介

株式会社嶋屋

「上質な環境を創出」を経営理念として、時代やお客様の環境に合わせた進化によって、常に最適な商品・サービスを提供する

東京の銀座にある、文具店「嶋屋」。100年以上の歴史を持ち、創業以来変わらぬ同じ場所であり続けながら事業内容において常に進化を遂げ、現在では文具類販売とオフィス用品の販売を手がけられている。2007年のISO14001 認証取得に続き、2017年にISO27001の認証を取得された。今回は、それぞれのISO マネジメントシステムの運用方法や今後の活用方法について、代表取締役社長 水野泰輔氏にお話を伺った。



代表取締役社長 水野 泰輔氏

お客様の具現化されていない、課題の解決を目指す

株式会社嶋屋は1911年（明治44年）に創業された。当時は和綴りの帳簿や帳面などを作って役所などに納品していたようだ。現在、店内に並ぶ文具のなかには和柄の文具類が多数見られる。

「今は、文具に留まらず、日本の伝統的な小物なども展開しています。銀座には外国人観光客の方も多くいらっしゃいますが、そうした和柄の商品は、決して外国人の方にだけ向けたものではありません。文具という、日常のものの中に『日本の良さ』や『上質さ』を少しでも感じられるものを提供していきたいと思い、販売しています」と、水野氏は商品におけるこだわりを語られた。続けて、水野氏はオフィス用品の販売事業についてもお話された。

「オフィス用品については、基本的に総務の方がお客様になります。オフィス家具や印刷物、そのほかサービス商材などを扱っています。私たちは、1993年から大手の通信販売会社に参画していて、この通信販売会社の仕組みを使うことで、お客様に対して『翌日に商品が届く』というメリットを確立させることができました。一方で、通信販売会社を通じた商品だけではカバーできないことがあります。例えば、企業の中には具現化されていない悩みや課題が存在しています。そのため、私たちは弊社のご利用の有無に関わらず、常に最新の情報をご提供することを大切にしています。そこから、お客様の話を聞き、課題を見つけ出して解決方法をご提案していくのです」。お客様の課題を見つけていくところを重要視する。そうした姿勢によって、同社は事業展開において進化を遂げられてきた。

防災に関するあらゆる課題に応える体制づくりに注力



「課題の発見」について、水野氏は、次のように話された。

「例として挙げるとすると『防災用品』があります。これは、弊社が現在最も力を入れている事業です。東日本大震災が起きた時、企業のお客様から防災用品の入れ替えに関するお問い合わせが多くなりました。話を聞いていくと、備蓄品などが社内のどこにストックされているのか明確ではない、非常食の賞味期限の管理が不十分など、様々な課題があったのです。そこで、弊社はまずお客様と共に備蓄状況を調べて、それに合わせて防災用品の提案しました。そこから、弊社にある賞味期限・消費期限管理の仕組みを活用して、企業の担当者様に連絡をするようにしました。また、不要になった防災用品などは弊社

で買い取るサービスも展開しています」

同社では、2018年2月に企業向け防災セミナーを開催された。本セミナーを通して、防災に関する商材やサービスメニュー、企業が抱えている防災の悩みの解決方法などを紹介されたようだ。

「セミナーでの、お客様からの反応は大きかったと思います。組織防災力の向上の取り組みは、社内のネットワークづくりにもつながりますし、組織内個人の方への防災知識における啓蒙活動にもなります。組織防災に留まるのではなく、個人が防災の知識を持つことで、会社以外の場面でも迅速な対応が可能となります。働き方改革によって、在宅勤務など働き方も多様化しています。そうした世の中の流れに対応するため、会社だけではなく社員住宅用の備蓄を用意するなど、あらゆる防災対策を提案していこうと思います。そのためにも、弊社の営業担当者は全員、防災士の資格を取得しており、お客様の防災に関する悩みに対応できるようにしております」と、防災事業について水野氏は語られた。

ISO マネジメントシステムを組織の経営ツールとして捉える

同社が ISO マネジメントシステムの認証を取得されたのは 2007 年のこと。初めて取得された認証は ISO14001 だ。

「取得のきっかけとなったのは、取引先からの要望があったことが挙げられます。特に大手企業の方から、弊社から納めた商品の環境対応商品の割合や、弊社の環境への取り組みに関する問い合わせが多くありました。そうした時代のなかで、弊社も環境に取り組む姿勢を示すべきだと判断したのです。認証を取得するにあたって規格内容の理解など、正直大変ではありましたね」と、水野氏は振り返られる。

認証取得後の具体的な取り組みについて、お話を伺ったところ、水野氏は次のように話された。「ISO マネジメントシステムは、経営方法においても非常に役立つツールだと認識しています。これは、審査を受けた時に気づいたことでもあるのですが、経営において大切なことは組織全体の仕組みづくりです。そこで私たちは、まず社員に対して現在行っている業務の手順をヒアリングしました。そこから手順書を作り、PDCA に当てはめて、より効率的なマニュアルへと精査していきました。作成した手順書は、社内の共有ファイルで、全社員が見ることが出来ます。まずは、見える化することが重要であるのだと、改めて感じました。そ

れまでは個人の力に頼る部分が大きかったのですが、組織として業務一つひとつを『仕組み』として明文化することで、どの社員が仕事をしていても一定の品質を保ち、業務を行うことができます。また、社内への ISO マネジメントの啓蒙活動として、現在 ISO マネジメントシステムのさらなる活用方法などについて、週に 1 度の部門長クラスの会議を行っています。その成果として、今では社内にはずいぶん浸透したと感じています」

続いて 2017 年に取得された ISO27001 についても伺った。「取得に至ったのは、やはりお客様からのご要望があったことが大きいです。そうしたことから、弊社で持っている顧客情報などの管理を徹底しなければならないと考えたのです。情報セキュリティは会社の信頼、つまり会社の存続に関わるリスクもあります。そのため、情報セキュリティの関する社内ルールを作るために、ISO27001 の認証を取得しました。まだ取得したばかりのため、入り口の段階ではあります。まずは、日常に油断しがちなところをしっかりとケアしていくべきだと考えています」

最後に、水野氏は今後の ISO マネジメントシステムの活用方法、展望について語ってくれた。「情報セキュリティについては、社内ルールをさらに精査して、徹底していきたいです。環境への取り組みとしては、弊社の強みを活かして環境に役立つことに取り組んでいこうと思います」

100 年以上、銀座で事業を展開してきた株式会社嶋屋。今後も、ISO マネジメントシステムを活用し、さらなる進化を遂げられることに期待したい。



組織情報

国際環境マネジメントシステム ISO14001

認定番号 BL-E298

適用場所： 本社（東京都中央区銀座 4-6-11）
銀座本店（東京都中央区銀座 4-6-11）
銀座オフィス（東京都中央区銀座 2-8-4）

事業内容

オフィス用品、文具類の販売

環境基本理念

株式会社 嶋屋は、真に社会に貢献していく企業として、地球環境保全を全世界共通の課題と認識し、当社の日常の活動の中にその重要性をしっかりと植え付けるべく、当社で働く全員の環境意識を高め、環境保全を考慮した商品・システム・サービスの使用・提案・販売に全社を挙げて取り組んで参ります。

【環境方針】

1. 当社は、顧客企業様への環境対応の商品・調達システム（グリーン購入）の提案及び販売・導入に積極的に取り組み、顧客企業様の購買を通して環境保全活動に貢献して参ります。
2. 当社は、事業活動において顧客企業様の商品入れ替え時におけるリユース件数の向上を計り、廃棄物削減に積極的に取り組んで参ります。
3. 当社は、適応可能な環境関連の法的要求及び当社が同意するその他の環境側面に関連した要求事項を順守すると共に、環境汚染の予防に努めます。
4. 当社は、環境マネジメントシステム ISO14001 を実行することにより、企業経営の改善による無駄の排除を推し進め、営業活動に即した環境目標を設定し、定期的に目標の達成を精査確認し、継続的な維持・改善に努めて参ります。
5. 当社で働く全員に環境教育を行うとともに、社員総意の元、具体的な取り組みを継続させ、社員個々に各自の生活環境の中でも環境保全活動の重要性を植え付けて参ります。
6. 当社は、環境マネジメントシステム ISO14001 の認証取得企業として社外のお客様を含め利害関係者に、環境保全活動の啓蒙につながる取り組みを積極的に行って参ります。
7. 以上の環境方針は文書化し、当社で働く全員に周知徹底すると共に、社外からの要求その他必要に応じて公開します。

情報セキュリティマネジメントシステム ISO27001

認定番号 IS 132

適用規格 : JIS Q 27001 : 2014 (ISO/IEC 27001 : 2013)

適用場所 : 本社 (東京都中央区銀座 4-6-11)
リテール営業部 (東京都中央区銀座 4-6-11)
銀座オフィス (東京都中央区銀座 2-8-4)

事業内容

オフィス用品・文具類の販売

【情報セキュリティ方針】

株式会社 嶋屋は、オフィス用品・文具類の販売事業を通じて入手、作成するさまざまな情報資産を保護するために、その機密性、完全性、可用性を確保することは、当社に課せられた社会的責任であることを認識しています。

この責任を果たすため、当社で働く全員の情報セキュリティ意識を高め、ISO/IEC27001 に準拠した「情報セキュリティマネジメントシステム」を確立することによって情報セキュリティリスクを統制し、これを継続的に改善していくことを宣言します。

【リスクマネジメント】

当社は、情報セキュリティリスクアセスメントを通じて、情報の機密性、完全性及び可用性の喪失に伴う情報セキュリティリスクを把握します。また、情報セキュリティリスク対応に必要、かつ、十分なコントロールを決定し、適用することによって、利害関係者から情報セキュリティリスクを適切に管理しているという信頼が得られるように努めて参ります。

【コンプライアンス】

当社は、情報セキュリティに関する法令、規制及びガイドライン等が求める要求事項を、当社の情報セキュリティマネジメントシステムに反映し、順守します。

【情報セキュリティ目的】

当社は、「情報セキュリティ目的」を定めることによって、効果的かつ計画的に情報セキュリティの維持・向上に努めて参ります。

【継続的改善】

当社は、情報セキュリティ方針が確実に順守されることを確認するため、内部監査やマネジメントレビューなどのパフォーマンス評価を実施し、情報セキュリティマネジメントシステムの継続的な改善に努めて参ります。

【従業員の義務と責任】

当社は、全ての社員に対し、この情報セキュリティ方針ならびに別に定める情報セキュリティ関連規則に準じて、業務に取り組むことを求めます。