



国際規格のレベルを目指して認証取得 目標が明確になり社内業務も円滑化

チラシ、カタログ、ポスターをはじめとする各種商業印刷、年賀状印刷を核に、Webサイト制作やシステム構築、イベントプロモーション、地域新聞の発行、BPO^{※注}業務など多彩なサービスで企業のセールスプロモーションをトータルに支援する総合商研。札幌市に本社を構える同社は、2019年に年賀事業本部で品質マネジメントシステム(QMS)と情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証取得で、東京2020オリンピック記念切手シート印刷の仕事獲得に成功。認証取得によって事業の幅が一層広がり、社内の仕事の進め方にも好ましい変化が生まれています。

※注:BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング) 企業の業務プロセスの一部を一括して専門業者に委託すること。

印刷事業を核に

企業の販売促進戦略をトータルに支援

— 御社は非常に幅広く事業を展開していますね。

いわゆる商業印刷全般と年賀状印刷のほかに、Webサイトの制作や地域創生事業、さらにドローンでの空撮など、実に多岐にわたっていて驚きました。

大平 総合商研という社名は、商いについて総合的に研究して、お客様の利益に貢献するセールスプロモーションにつなげるという意味を込めて付けています。そのためにはさまざまなツールや手法を駆使する必要があるので、数多くのサービスをラインナップしているのです。

その中で事業の柱になっているのは、チラシなどの商業印刷と、今日お越しいただいている札幌市・白石工場を拠点とする年賀状印刷の2つです。当社の強みと自信を持って言えるところ



ろは、自社一貫体制をとっている点です。営業をはじめ、プロモーションツールの企画から開発、製作、運用まで、なるべく外に出さずにまず自分たちでやってみるという方針です。その結果として、事業が多岐にわたっているのです。

QMS、ISMSの認証を同時取得し オリンピック記念切手の仕事を獲得

— 事業の核のひとつとなっている年賀状印刷についてお聞かせください。

鈴木 毎年9月に始まって、大晦日、12月31日まで稼働します。届いた申込書を仕分けして、文字の入力をしたり、校正をしたり…。佳境に入ると工場では150人前後が働いている状況になります。同じ建物内にインフォメーションセンターも設けて、申し込みや問い合わせの受け付けもしています。繁忙のピークに向けて増員しながら、多いときには100人くらいのスタッフが稼働します。一般流通



大手企業などでも申し込み受け付けされているので、その店舗との連絡業務にも対応しています。

ピーク時は、オンデマンド機といわれる印刷機械約30台を、1日20時間ぐらい稼働させることもあります。多様な印刷様式に対応できる印刷機で、たとえば当社は、東京2020オリンピック・パラリンピック記念切手シートの印刷を受託しましたが、これも同じ機械を使って印刷しました。

大平 ISO認証の取得は、その切手の仕事がきっかけです。切手印刷は、入札に参加して審査を受ける必要があります。入札に参加するにはQMS、ISMSの認証を取得していることが条件でしたので、これを機に取得に踏み切りました。

— ひとつの仕事をきっかけに、スケジュールを含めた認証取得の目標ができたのですね。

大平 年賀状印刷で個人情報を取り扱っているということも、取得を決断した理由のひとつでした。以前はアナログで取り扱っていたものが、どんどんデジタルに移行してきて、取り扱い方法を再確認しておくべき時期だと思っていましたので、ISOの認証取得が絶好の機会になりました。結局、ITソリューションサービス部門ではQMSを後回しにしましたが、ほかの部署ではQMSとISMSを両方同時に、2019年に取得できました。

当時もうひとつ、ちょうど郵便局からコールセンター業務や申込書の処理業務を委託したいという

話もきていて、BPO事業を始めるならQMS、ISMSがあったほうがいいたろうということになったことも大きかったです。たまたまこの時期、そういった事情がいくつも重なったのです。

ISOの認証取得が必要だと考えて、何から始めたらよいか調べていた2018年に、たまたまベターリビングの営業の方から連絡をいただき、お会いして、役に立つ情報を伝授していただいたという経緯もあります。その後も何度かお話しする中で、専門知識が豊富で信頼できると感じましたので、審査をお願いすることに決めたのですが、そういったすべてのタイミングが良い形ではまったのだと感じています。

ISOの考え方を理解・浸透させることが 会社としての次なる課題

— ISO認証取得の審査までに、クリアしなければならないハードルもいくつかあったと思いますが、
特にご苦労されたことはありましたか。

大平 最初のうちは何もかも、ちんぷんかんぷんでしたね(笑)。
ISOの規格の考え方自体がよく理解できずに、苦労しました。品質についてはわりとすぐに理解できたのですが、情報セキュリティについては、ISMSでいう「情報」とはいったい何なのか、というところからつまづいてしまって。コンサルティング会社なども活用して、1年ぐらにかけて徐々に理解を深めながら、ほかのメンバーと認識を共有していったという感じです。

現在ISOは部署、チーム、プロジェクト単位で運用しているのですが、皆、普段からいろいろな仕事を抱えているので、ISOは実質的に固定メンバーで動かしているのが現状です。メンバー全員がかかわって、広げていける体制づくりを模索していきたいと考えています。私たち自身、ここまで理解するのに3年かかっているわけですから、時間がかかることを覚悟したうえで、少しずつでも着実に、部署全体、会社全体に浸透させていけるように努力したいと思っています。

鈴木 現段階で、それらの部署にはISOについての認識がなんとか浸透したと思うのですが、今後はその認識を全社に広げていかなければなりません。全社共通の認識としてブレなく広げていくためにはどうすればよいか、その作戦を考えている最中です。



取締役 年賀事業本部
ITS部兼BPO部 部長
おおひら りゅういち
大平 亮一氏

外部目線で俯瞰的に施策を検証 ISOの運用により社内風土にも変化が

— ISO運用開始から3年目とのことですが、
どんなところに導入のメリットを感じていらっしゃいますか。

大平 審査が入ることで、外部目線で客観的に社内体制を評価していただける点が非常にありがたいですね。全体を俯瞰で見るのが大切だとよくいわれますが、中にいるとなかなかそうはいきません。指摘を受けることで気づきを得られ、改善につながれることが非常に大きいと思います。自分たちだけの考えに凝り固まらず、外部目線からの評価も加味して、より効果的にPDCAサイクルを回せるようになりました。



年賀事業本部 ITS部 主任

鈴木 拓真氏

鈴木 ISOの運用によって、お客様に、より大きなメリットを提供できるようになったと思っています。われわれが達成すべき目標は、お客様の希望をかなえることなのですが、その目標を1から10まで達成できることもあれば、達成できないこともあります。目標に到達できなかったとき、ISO規格の要求事項に沿ってメンバーが知恵を出し合い、ひとつでも目標達成のためのヒントを見つけれれば、それはそれでお客様にとって有用な知見を提供できる。それは当社にとってのメリットでもあると思います。

また、一般社員の視点・業務の中では気づきにくかった、別の角度から物事を見る機会ができるというメリットもあります。これまでは、よほど特別な機会がなければ経営層から直接話を聞くことはできませんでした。それがISOの規格の運用によって、経営層と意見交換をしたり、文書を作成するにあたって相談したりする機会が増えたのです。

大平 対外的なメリットとしては、入札への参加ですね。地方創生事業などを進めるうえで、自治体など行政の入札に参加するとき、QMS、ISMSの認証取得は必須項目です。今まで参加できなかった入札に参加できるようになったのは、非常に大きなことだと思います。

BtoC領域に事業を拡大 ISOの認証取得はこれからのカギに

— 最後に、御社の今後の展望やご計画についてお聞かせください。

大平 今は部署ごとにISOを取得していますが、順次拡大し、最終的には全社に適用できればと思っています。

最近では、今年（2022年）2月に審査を受けて、3月にQMS、ISMSの認証を取得した「ふりっばーnet」というWi-Fiサービスの例があります。当社では「ふりっばー」という無料の地域新聞を1カ月に1回発行し、札幌市内の約83万世帯に配布しています。「ふりっばーnet」はここから派生した有料サービスで、災害時にWi-Fiスポットを開放するといった公共サービスの側面も併せ持っています。

当社はこれまでBtoBで事業を展開してきましたが、これからはこのようにBtoCにも事業領域を広げていきたいと思っています。BtoCの分野でも、お客様に安心してサービスをご利用いただくために、



ISOの認証登録が欠かせません。

時代とともに、紙、印刷の需要が減ってきているのは紛れもない事実です。これに代わる新しいビジネスをどうつくっていくかが、当社としての今後の大きな課題です。次の未来を探索するうえでも、個人情報の取り扱いのノウハウ、ISOの認証登録ということがひとつのカギになるのではないかと考えています。

組織情報

会社概要

| | |
|---------|--------------------------|
| 商号 | 総合商研株式会社 |
| 英語表記 | Sougou Shouken CO., Ltd. |
| 創業 | 昭和44年1月16日 |
| 代表者 | 代表取締役会長 加藤 優（かとう まさる） |
| 代表取締役社長 | 片岡 廣幸（かたおか ひろゆき） |
| 売上高 | 161.6億円（連結）（令和3年7月） |
| 資本金 | 411,920千円 |
| 従業員数 | 384名（連結）（令和3年7月末現在） |

事業内容

- 商業印刷
- 年賀状印刷
- 地方創生事業
- BPO事業
- その他（フリーマガジンふりっばー制作など）