



# 企業活動と環境保全

環境マネジメントの国際規格ISO14000

西尾篤人

May20th,2011

©ATSUTO NISHIO



⋮



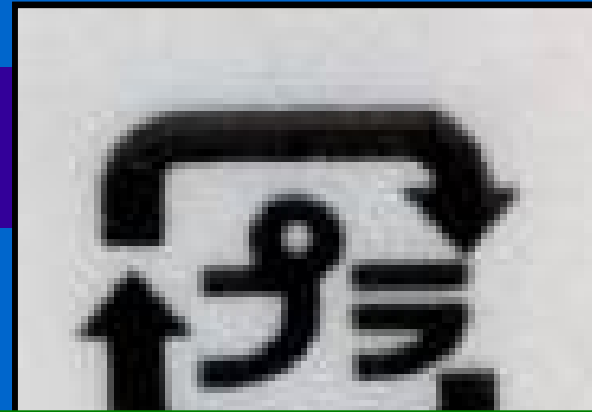
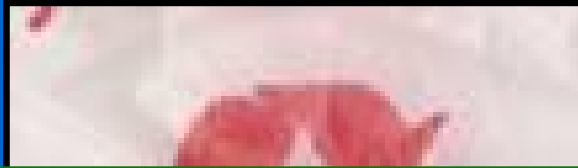
# Agenda

- ・なぜ環境問題が発生したか？
- ・ISO14000
- ・リサイクル法
- ・自治体のISO14000





# レジ袋



Advertencia: esta bolsa no es un juguete puede causar sofocación, mantenga esta bolsa plástica fuera del alcance de los niños o bebés, no la use en cunas, camas, coches o encierros.



No descuide a sus niños en lugares tales como bancos, supermercados, tiendas, etc. La desaparición de niños es frecuente en Costa Rica.

注意：この袋は玩具ではありません。窒息の原因となるので赤ちゃんやお子様の手の届かないところに保管してください。[また]この袋をゆりかごやベッド、乳母車やベビーサークルの中で使用しないでください。

ゴミ箱に捨ててください

この袋は繰り返し使いましょう

リサイクルできます

銀行やスーパーマーケット、お店の中ではお子様から目を離さないでください。コスタ・リカでは子供の行方不明事件が頻繁に起こっています。





# 地球環境問題

地球環境問題の深刻化



大量生産・大量消費・大量廃棄

→ 地球環境保全型

企業は、単に営利のみを目的とするわけではなく、企業活動の透明性や社会的責任が要請されていると考える時代になり、政府任せでない産業界に自主的な取り組みが、地球環境問題には不可欠であるとの考え方が生まれた。





# EMS導入効果

省資源・省エネルギー・事務用品の節減の加えて、廃棄物の削減、発生抑制リサイクルの推進が進み、従来の公害防止型の水質汚濁、大気汚染、騒音、振動などの抑制に加えて、CO<sub>2</sub>抑制やオゾン層破壊物質の使用抑制、有害物質の使用抑制などにも相当の効果が期待できると多くの企業は考えている。

また、組織のマネジメントや業務の質に関する効果についても、社員の環境意識の向上、環境監査の質の向上、組織の活性化、業務プロセスの改善、取引先の拡大や提携の強化に効果が期待できる。





## 業界の取り組み

製造業では、

製品開発・製造・販売に際して、従来の市場性・品質・コストに加え、環境に対する配慮も必要となった。

流通業では、

梱包材の軽量化やリサイクル化・リユース化の配慮も必要となった。





# 国際規格の必要性

## 国際標準化機構(ISO)

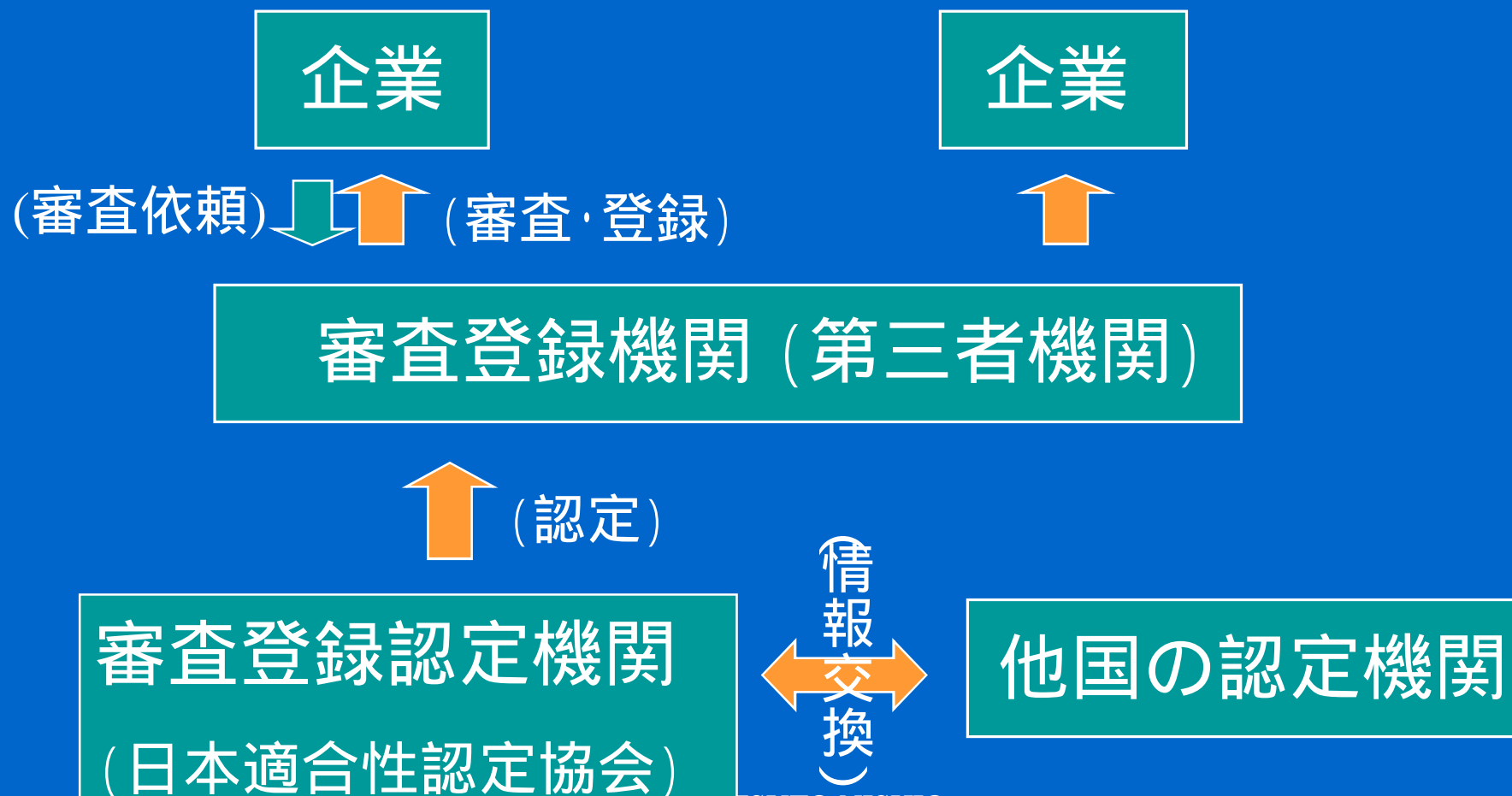
1947年・電気関係を除く工業製品に関する  
国際規格の制定と普及を目的として設立さ  
れた国際機関。

一国一機関が原則。

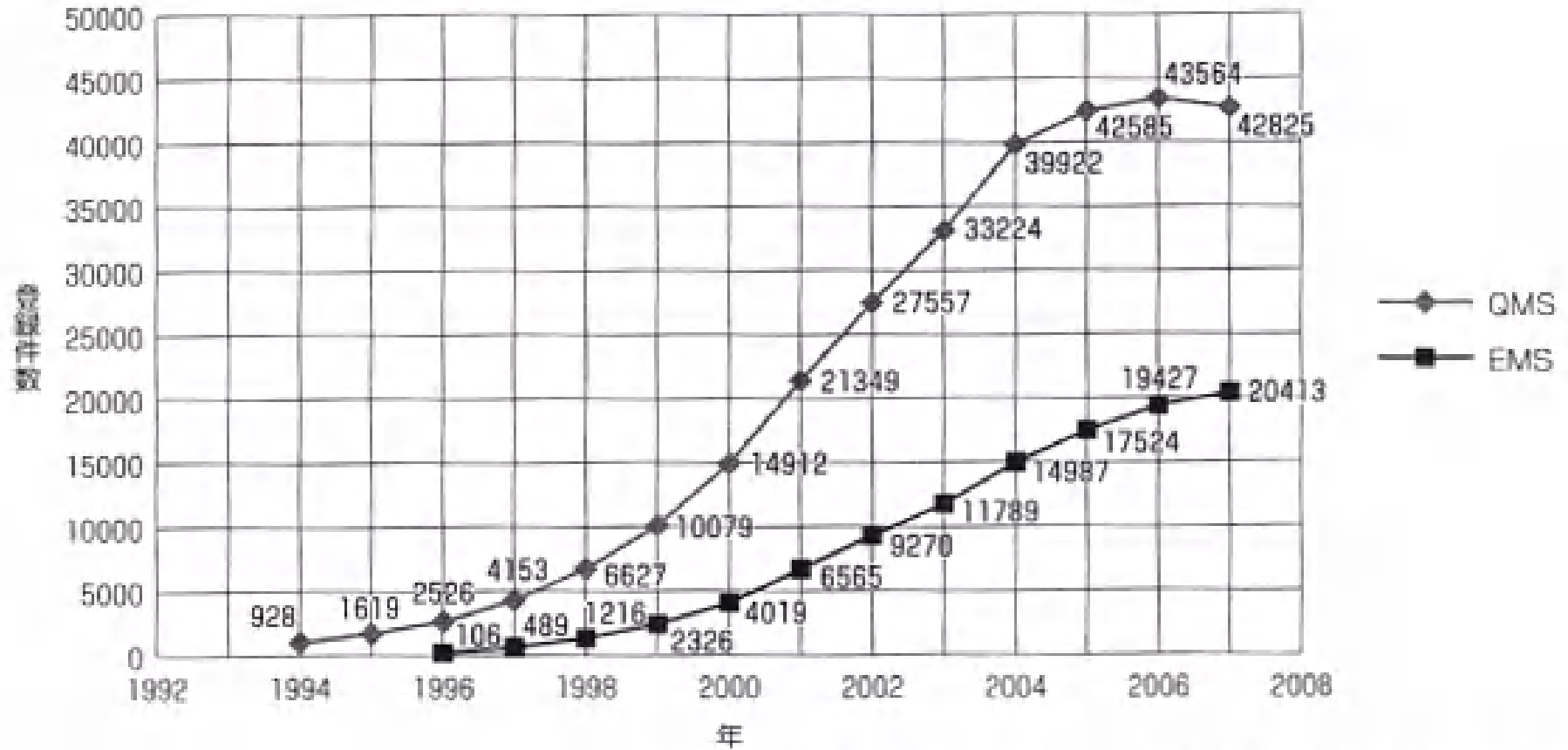
1996年・ISO14000シリーズを環境マネジメ  
ント規格として正式に採択。



ISO 9000・14000シリーズの認証手順







JAB シンボル付き登録証件数

Quality Management

井口新一“これからのISOマネジメントシステム審査”  
Quality Management Vol.60, No.2, P.53

©ATSUTO NISHIO





# 2002年度

2001年度末認証件数 : 36,765 (112カ国)

2002年度末認証件数 : 49,462 (118カ国)

+ 12,697

## 認証取得増加国トップ10

日本 (+ 2,497件)	スウェーデン (+ 660件)
中国 (+ 1,718件)	ブラジル (+ 550件)
スペイン (+ 1,167件)	フランス (+ 550件)
アメリカ (+ 975件)	ドイツ (+ 320件)
イタリア (+ 858件)	ハンガリー (+ 300件)





## ちなみに ISO9000(2002年度)

2001年12月末認証件数 : 510,616 (161カ国)

2002年12月末認証件数 : 561,747 (159カ国)  
+ 51,131

### 認証取得増加国トップ10

中国	(+ 17,972件)	チェコ	(+ 2,862件)
イタリア	(+ 13,103件)	インド	(+ 2,556件)
スペイン	(+ 10,941件)	アメリカ	(+ 1,901件)
日本	(+ 6,579件)	シンガポール	(+ 1,866件)
ハンガリー	(+ 2,892件)	スイス	(+ 1,694)





# ISO14000とは

企業や団体組織が活動する際に、「環境に対する負荷を軽減する活動を継続して実施するための仕組み」を規定した国際規格。

環境とは、大気、水質、土地、天然資源、植物、動物およびそれら相互関係を含む、組織の活動を取り巻くもの。





# ISO14000の構成

環境マネジメントシステム(EMS)

環境監査(EA)

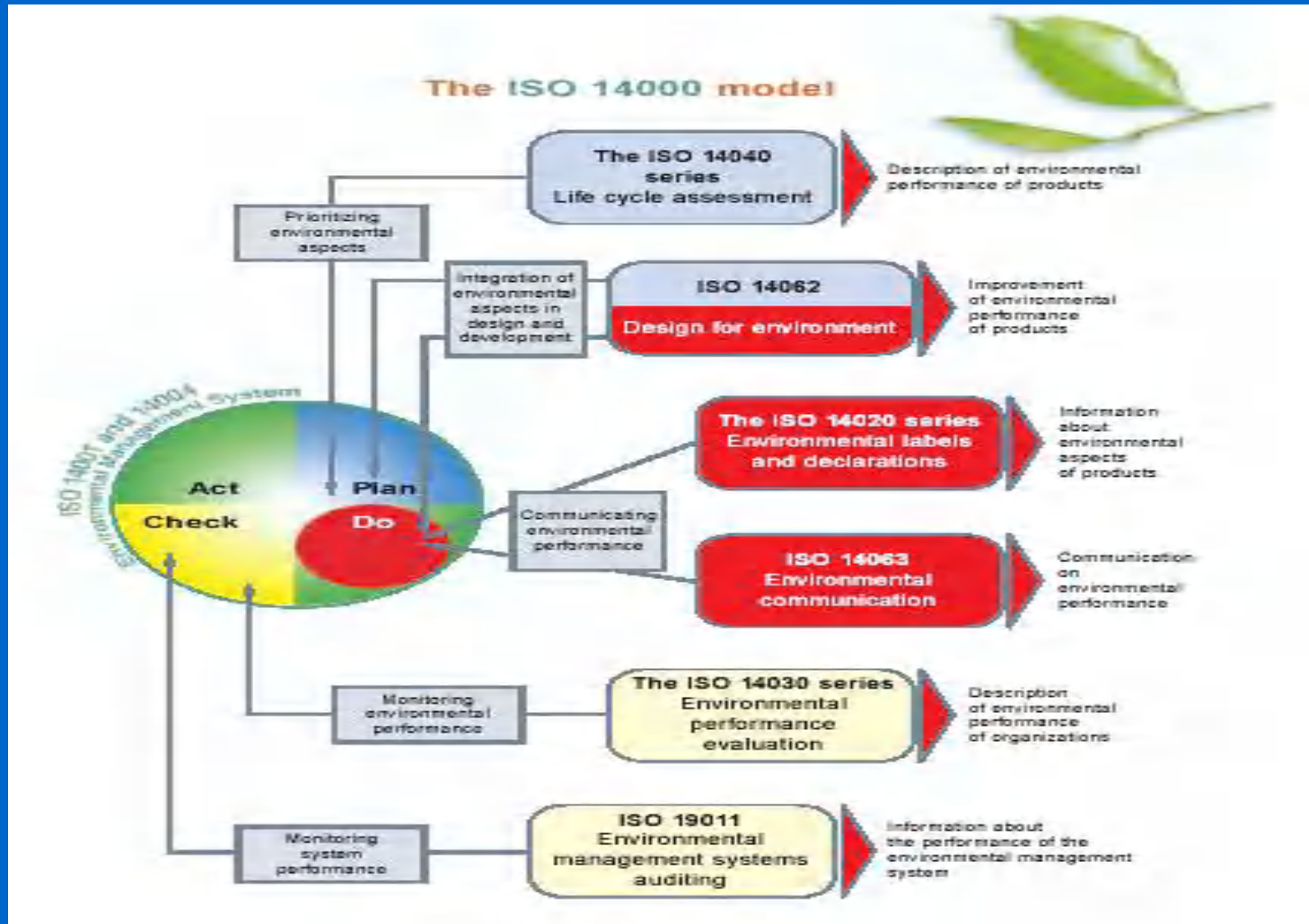
環境ラベル(EL)

環境パフォーマンス評価(EPE)

ライフサイクル・アセスメント(LCA)



# ISO14000モデル





# ISO14000シリーズ全体構成図

評価・監査ツール

マネジメントシステム

製品支援ツール

EPE  
14031

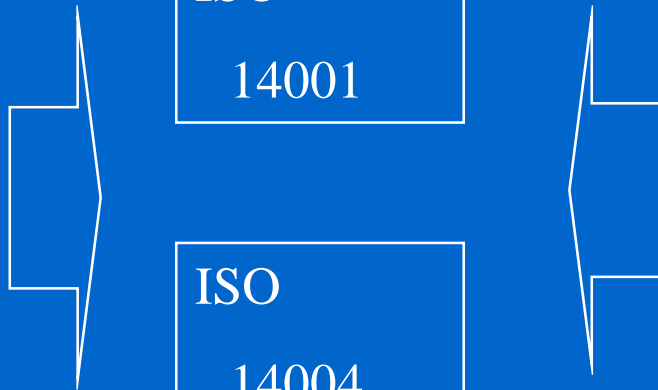
EA  
14010  
14011  
14012

ISO  
14001

ISO  
14004

LCA  
14040 14041  
14042 14043

EL  
14020 14021  
14022 14023  
14024



用語と定義

©ATSUTO NISHIO



⋮



# 日本では

1993年 国内対応委員会を設立

1993.10.20. 国内規格を制定

- ・ JISQ14001
- ・ JISQ14004
- ・ JISQ14010
- ・ JISQ14011
- ・ JISQ14012







# 環境パフォーマンスの改善

従来、環境パフォーマンスの改善を目的として、設備の改善、作業方法の見直し、全員参加の節水・節電活動をおこなってきた。



体系化されたマネジメントシステムが構築され、かつ経営活動と統合したものとなっていなければならない。



このようなマネジメントシステム構築のための要求事項  
を規定した規約 **ISO14001**





# 環境パフォーマンス指標

- ・使用される原材料またはエネルギーの量
- ・二酸化炭素(CO<sub>2</sub>)などの排出量
- ・完成品の量当たりの発生廃棄物
- ・原材料およびエネルギーの使用効率
- ・環境発生事象(ex制限の逸脱)の件数
- ・環境事故(ex計画外放出)の件数
- ・リサイクルされる廃棄物の百分率
- ・包装に利用されるリサイクル材の百分率
- ・製品の単位当たりの輸送距離
- ・特定の汚染物量  
(ex窒素酸化物Nox、二酸化硫黄SO<sub>2</sub>、一酸化炭素CO、炭化水素HC、鉛Pb、フロン類CFC<sub>s</sub>)
- ・環境保護への投資
- ・訴訟の件数
- ・野生生物生息のために留保した土地面積

©ATSUTO NISHIO



⋮



## ISO14000シリーズの中身

ISO14001だけが仕様と位置付けられており、指針(ガイドライン)である他の4つの規格とは異なる。ISO14001はシステム規格であり、第三者による審査登録制度が前提。



ISO9000シリーズと多くの共通点を有する。  
(ISO14000システム構築のために、ISO9000の既存システムの使用が可能である)





# 環境マネジメントシステムモデル

経営者による実施宣言

自社を取り巻く環境条件の把握

環境側面の把握

環境影響評価と環境側面の絞り込み

経営層による見直し

点検および是正措置

実施および運用

環境方針

計画

継続的改善

(システム構築の準備)

Plan



Do



See





# ISO14000資格取得のメリット

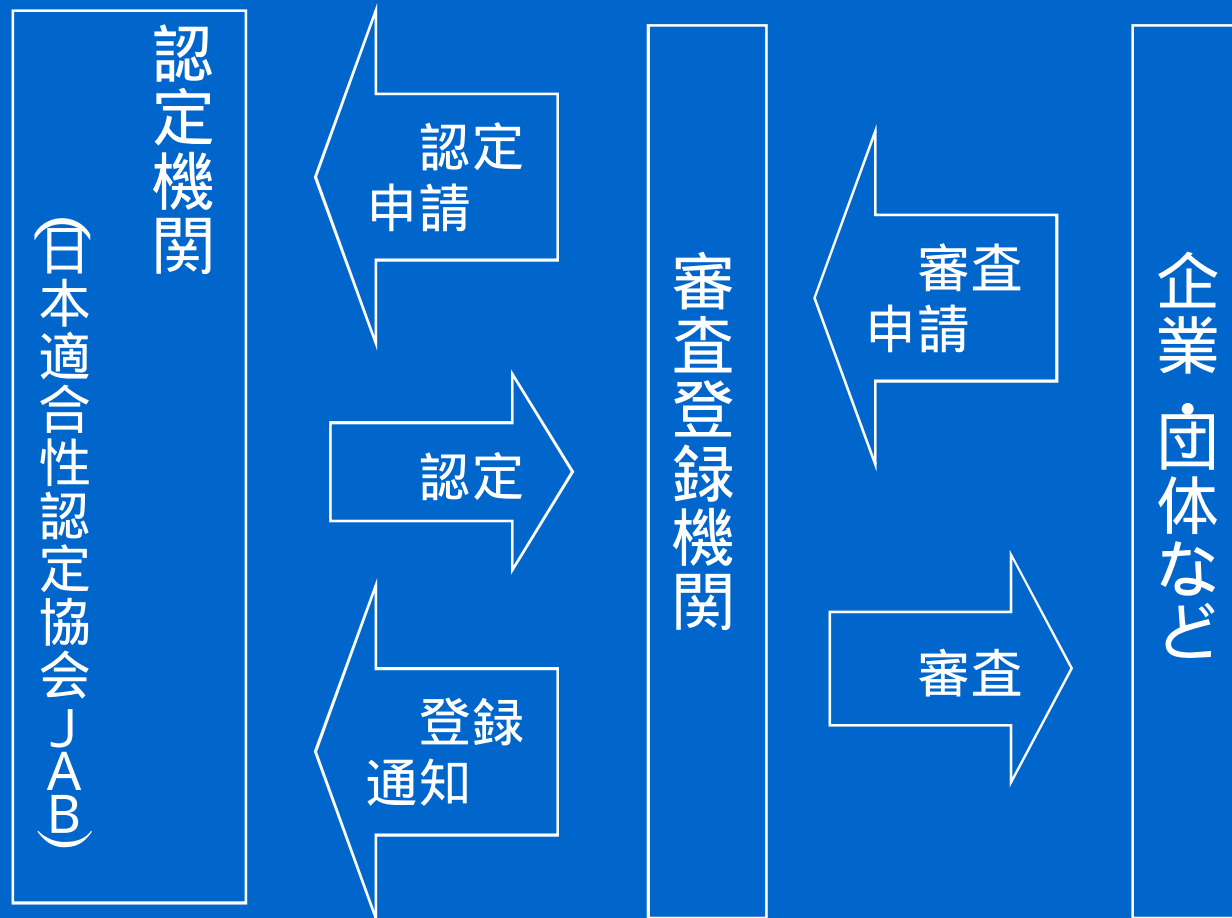
- ・提示する環境マネジメントへの関与を顧客に保証する。
- ・一般の人々または地域社会と良好な関係を維持する。
- ・投資家の基準を満たし、資金調達を改善する。
- ・妥当な経費で保険がかけられる。
- ・イメージおよび市場占有率を高める。
- ・販売者の認証基準に適合する。
- ・原価管理を改善する。
- ・責任に至る発生現象を減らす。
- ・妥当な配慮を示す。
- ・投入原材料およびエネルギーを節約する。
- ・許認可の取得を容易にする。
- ・開発を促進し、環境上の解決策を共有する。
- ・産業界と政府の関係を改善する。

©ATSUTO NISHIO





# 審査登録制度





# 環境側面と環境影響

環境側面(environmental aspect) : 原因

環境影響(environmental impact) : 結果





## 環境側面

「環境と相互に影響しうる、組織の活動、製品  
又はサービスの要素」

生産活動に伴って、電力・燃料・原材料を消費し、製品によっては廃棄物を出す。製品流通のための車両は化石燃料を消費し、製品の使用段階においても、電力や燃料を消費するものがある。更に、製品の使用後は廃棄物となるものもある。







# 環境影響

「有害か有益かを問わず、全体的に又は部分的に組織の活動、製品又はサービスから生じる、環境に対するあらゆる変化」





# 環境側面と環境影響

	環境側面	環境影響
活動 : 物の生産	・原材料やエネルギーの消費 ・産業廃棄物の発生	・水、大気、土壌汚染 ・土壌汚染
製品 : 電気製品 など : 食品、飲料	・電力の使用 ・廃棄物の発生 ・製品軽量化の設計改善 ・空き容器の廃棄	・大気汚染 ・土壌汚染 ・資源の保存 ・焼却による大気汚染 埋め立てによる土壌汚染
サービス : 自動車輸送 : 車両の保守	・燃料消費 ・排気ガスの清浄化	・大気汚染、騒音 ・大気汚染の低減

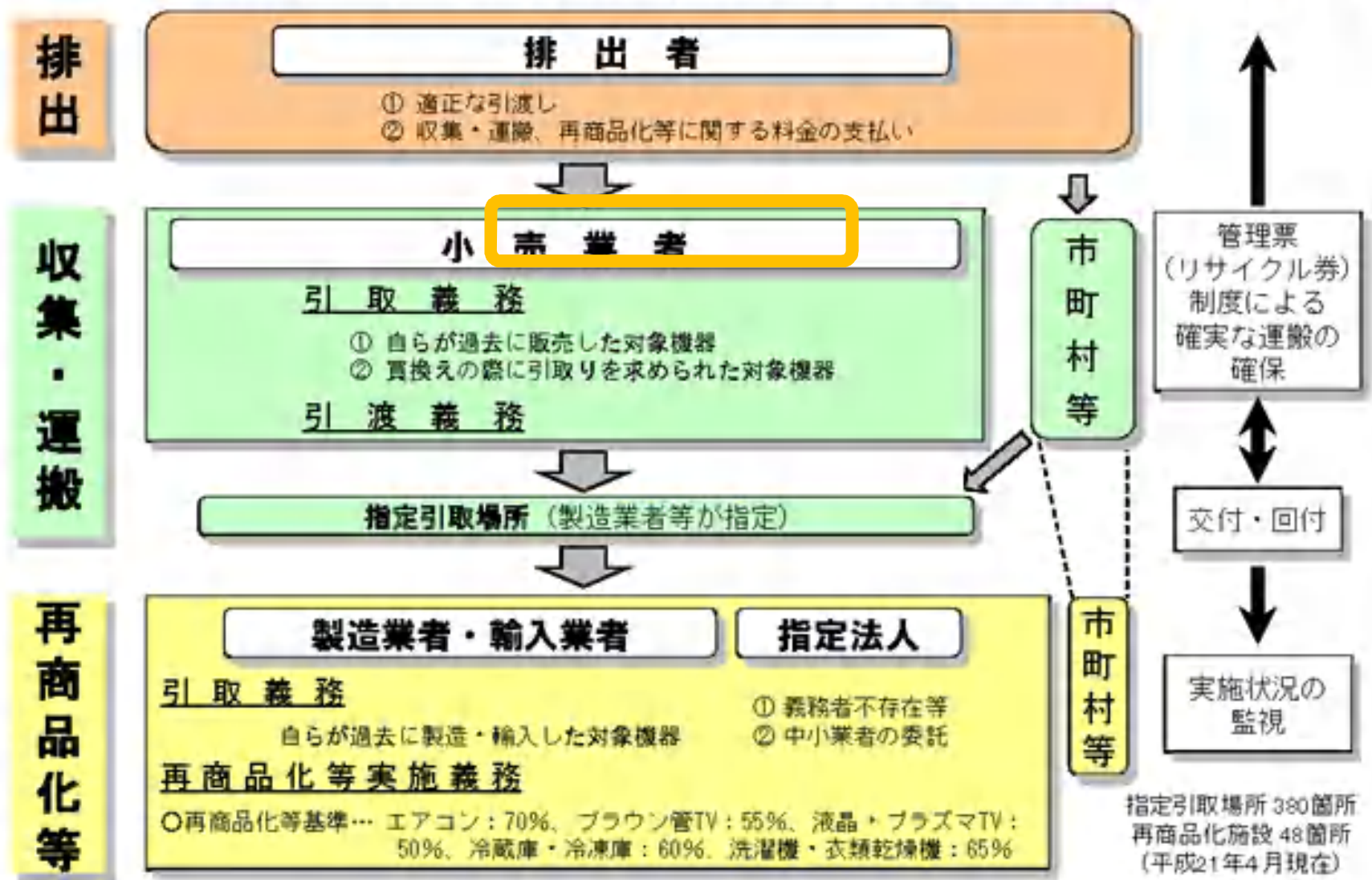


# 家電リサイクル法の仕組み

対象機器：エアコン、テレビ（ブラウン管テレビ、液晶テレビ（※）・プラズマテレビ）、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機

（平成10年6月公布、平成13年4月完全施行）

（※）携帯テレビ、カーテレビ及び浴室テレビ等を除く。

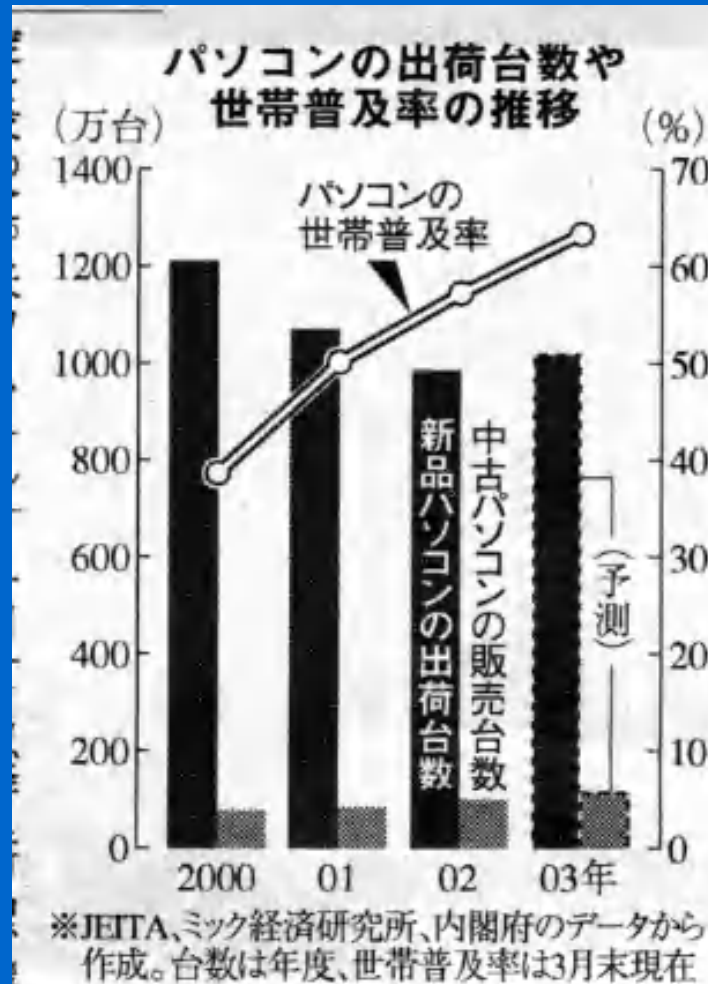


指定引取場所 380箇所  
再商品化施設 48箇所  
(平成21年4月現在)





# パソコンの出荷台数



©ATSUTO NISHIO

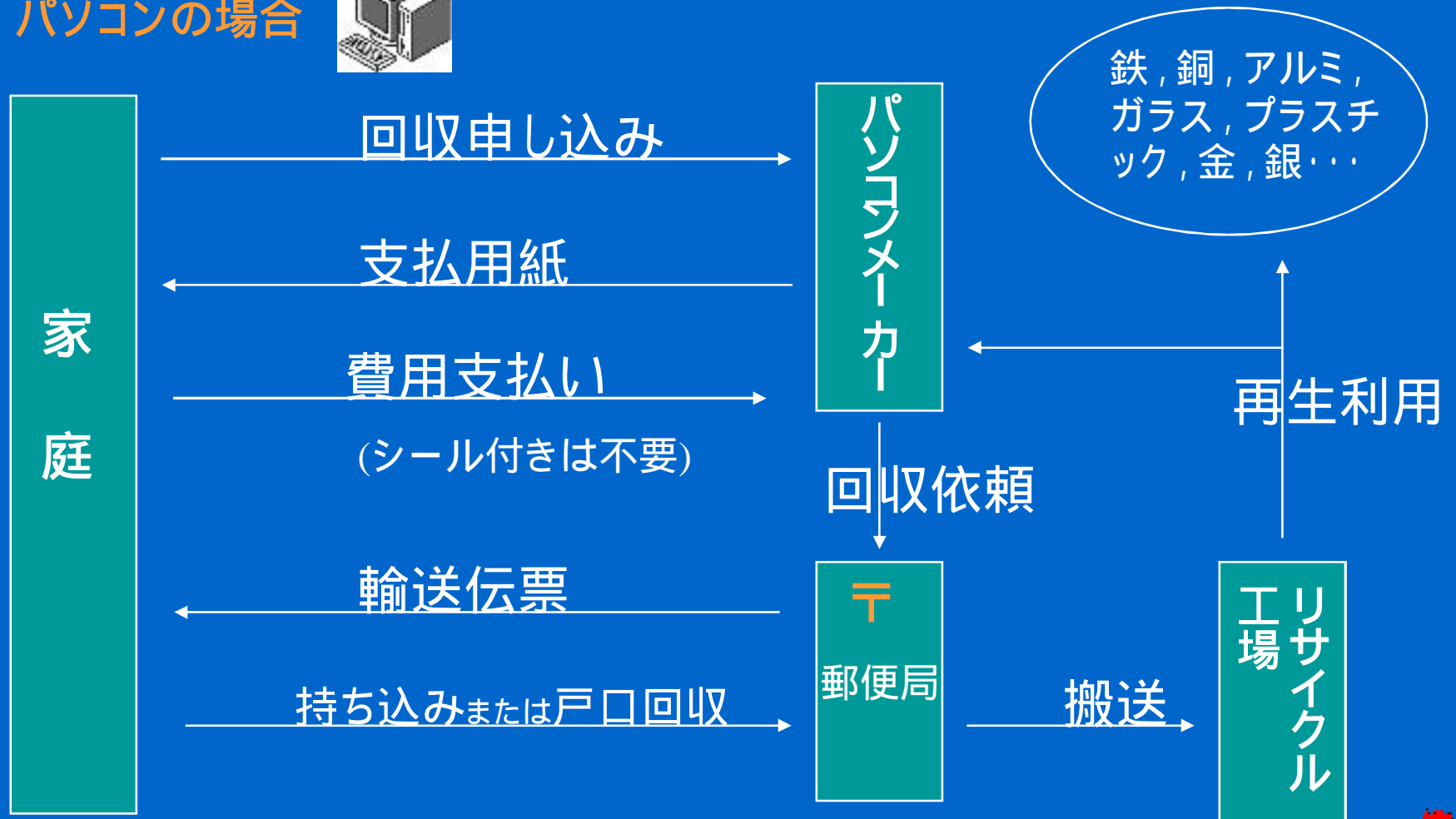
2003,9,29 読売新聞





# リサイクル法(資源有効利用促進法)

パソコンの場合

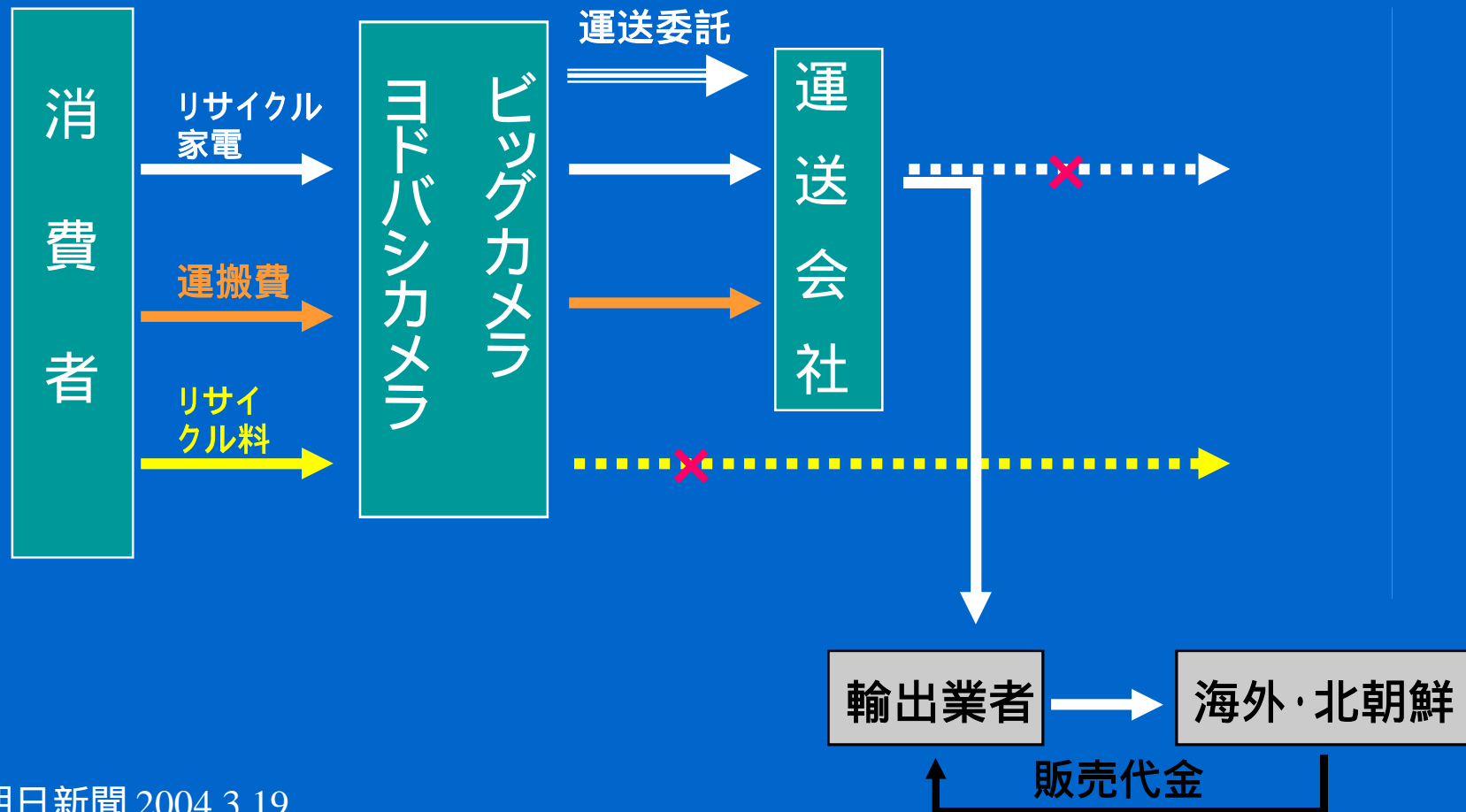


© 2000 TOYOTA MOTOR





# リサイクル家電の横流し



朝日新聞 2004.3.19

©ATSUTO NISHIO





# 自動車リサイクルの流れ

## 自動車リサイクル法

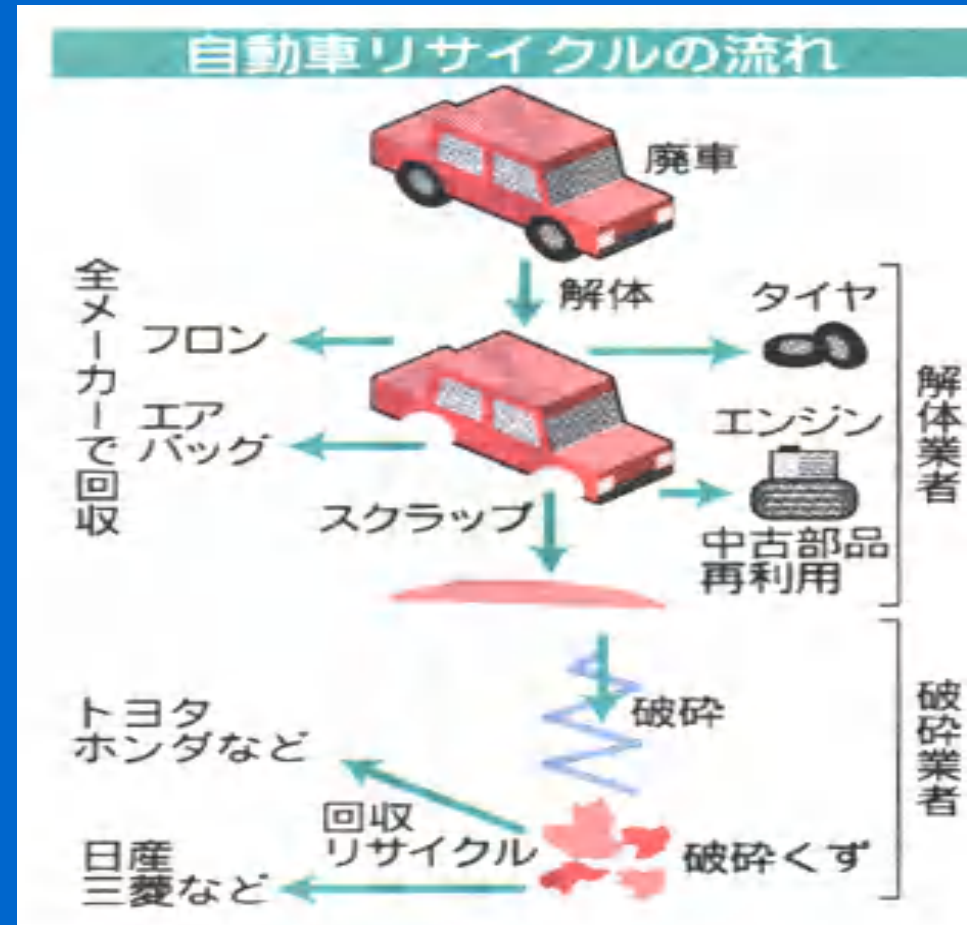
(2005年1月より全面施行)

自動車の破砕屑, エアバック, カーエアコンのフロン回収・リサイクルが義務付け

車の所有者から費用を前払い徴収

自動車各社は処理の効率化や費用削減に向けて, 解体しやすい車の設計や回収システム作りを目指す.

法制化のきっかけは, 香川県豊島の産廃不法投棄



- 
- 
- 

## ISO activities by local government

Two phases of ISO activities of local government.

- An operating improvement of the local government itself.
- A support for the ISO activity of a company and/or an organization by a local government.



- 
- 
- 

## ISO activities by local government

A local government is the greatest entrepreneur in the area.

Since the person concerned to surround are very large, its influence and leadership also reach far and wide.

The contractor in the area also cannot but get interested in attestation acquisition of ISO14000.

Especially, the contractor and dealings company which frequent a local government, is affected by influence directly and indirectly.

In 1998,

2% of local government acquires attestation.

0.1% of companies acquires attestation.

A local government is eager for ISO14000 attestation acquisition.

- 
- 
- 

## The difference of the ISO activity between a company and a local government

✓ **The purpose**

ISO9000 : maintenance and stability of a product or service.

ISO14000 : improvement of the environmental quality.

✓ **Object (concerned)**

ISO9000 : customer (who purchases a product and service).

ISO14000 : person (consumers, equity participants, customers,  
local residents, employees, environmental interest organization, etc.).

Company : customer (scattered all over the country).

Local government : person (inside of a local government).

Citizen cannot be chosen service itself.

Company : ISO9000 → ISO14000

Local government : ISO14000 → ISO9000

## ISO9000 activity by the local government

### Management quality prize in Japanese local governments

(Up to September, 2007)

Local management quality prize	Installation year	Local management improved quality activity organization	Installation year
Akita management quality prize	2004	Akita management quality conference	2001
Iwate management quality prize	2000	Iwate management quality conference	1999
Aizuwakamatsu management quality prize	2001	Aizuwakamatsu management quality conference	2001
Tochigi management quality prize	2000	Tochigi management quality conference	1999
Ibaragi management quality prize	2001	Ibaragi management quality conference	2000
Saitama management quality prize	2004	Saitama management quality conference	2003
Chiba management quality prize	2000	Chiba management quality conference	1999
Itabashi-ku management quality prize	1997	Itabashi-ku industrial economy part Industry Promotion Division	-
Niigata management quality prize	1999	Niigata management quality conference	1998
Fukui management quality prize	1999	Fukui management quality conference	1998
Mie management quality prize	2001	Mie management quality conference	2001
Kansai management quality prize	2004	Kansai management quality conference	2001
Hail management innovation prize	2001	Hyogo Department of Industry and Labor management support division	-
Tyugoku management quality prize	2004	Tyugoku management quality conference	2000
Tokushima management quality prize	2004	Tokushima management quality conference	2003
Nagasaki management quality prize	2002	Nagasaki management quality conference	2001
Kagoshima management quality prize	2005	Kagoshima management quality conference	2003

# Coral Springs, FL



Core Competencies	Key Requirements	How Requirements Determined	Performance Measure	In-Process:
Customer Service	Responsiveness, presentation, reliability, reassurance, and empathy	Based on national research and expectations of residents	Resident satisfaction rating (7.2-1) Business satisfaction rating (7.2-3)	Results of "qu (quarterly), mc on CCR syste
Communications	Multi-media, accessible, concise, and frequent	Annual resident and business surveys; periodic communications survey; focus groups every three years	Communications rating residents (7.2-7) Communications rating businesses (7.2-9)	CCR system r reports on use & attendance at events, feedback from Advisory Committees Feedback from Slice of Springs, and SWOT analysis
Financial Management	Transparent, follows GAAP, follows City Commission policies, supports short- and long-range solvency, and is sustainable	GASB and GFOA guidelines, procurement policy, investment policy, City Commission workshops on financial policies, State law, and best practices from private & public sector	Bond Rating (7.3-1) Expenditures per capita (7.3-7) Millage rate (7.3-4) Management letter findings (7.3-3)	Monthly financial reports, investment report, internal controls, and the annual external audit
Strategic Planning & Deployment	Highly responsive to Commission and community, aligned with Baldrige criteria, highly data/fact-based, highly collaborative/team-based, and minimal bureaucracy	Sterling and Baldrige assessments, City Commission Workshops, PDCA Cycle, research on best practices, and the annual SWOT analysis	Overall quality residents (7.1-1) Overall quality business (7.1-3) Employees per 1,000 residents (7.4-1)	Quarterly reports on KIOs and departmental performance measures

# Coral Springs, FL

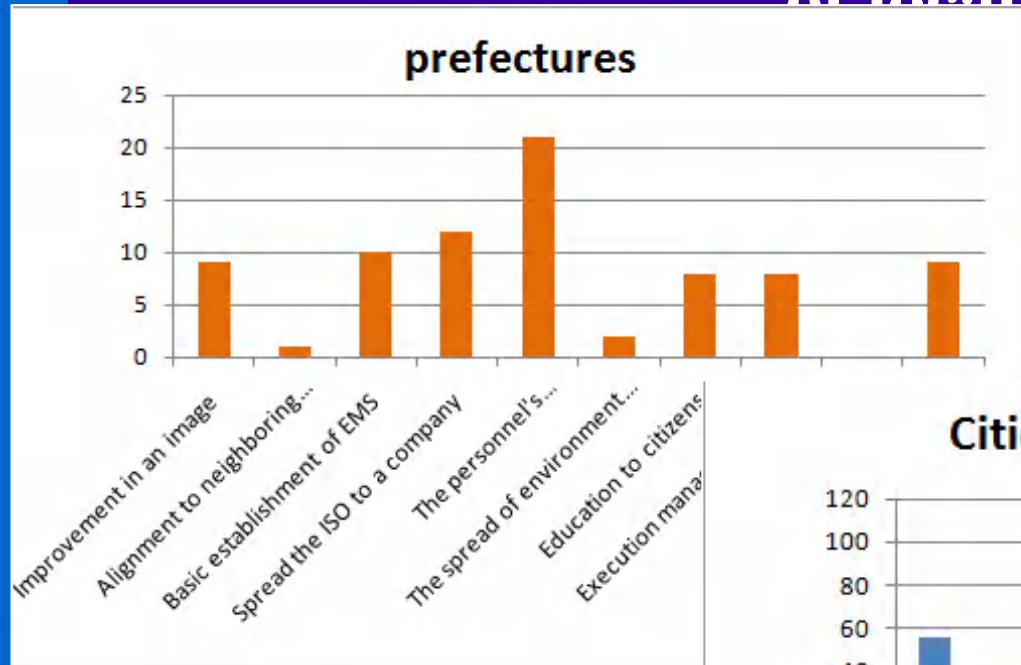
Key Work Processes	Line Requirements	How Requirements Determined	Performance Measurement	In-Process Measures
Police Patrol	Visible, emergency response under 6 minutes, and lower crime and accident rate than other Broward cities	Resident and business surveys and focus groups and Slice of Springs data	Response time for priority one calls (7.5-1) Crime Rate (7.1-6) Accidents at Major Intersections (7.5-9)	Daily reports on response time, weekly GIS reports on crime patterns, and weekly GIS reports on accidents
Police Investigations	Low crime rate	Resident and business surveys, focus groups, and Slice of Springs data	Clearance rate (7.5-10)	Monthly open case report
Fire Suppression	Response under 8 minutes, and sufficient equipment and qualified staff to minimize damage	Professional standards based on research	User rating from survey (7.2-12) % response under 8 minutes (7.1-8)	Daily reports on response time and staff responding to calls
Emergency Medical Services	Response time under 8 minutes, appropriate response to medical situation, and professional, compassionate behavior	Professional standards based on research, resident survey, and transaction-based survey	User rating from survey (7.2-11) % response under 8 minutes (7.1-7)	Daily reports on response time and transaction surveys of families using service
Parks Maintenance	Safety, aesthetics, and functionality	Resident survey, quarterly on-site park surveys by maintenance crews, and Sports Leagues Committee	Maintenance rating from survey (7.2-14) Parks safety rating (7.5-11)	Data from quarterly point of contact surveys

# ISO14000 activity by the local government

## The measure to ISO14000 of local governments

Prefecture		City, Town, Village	Prefecture		City, Town, Village
Hokkaido	2000.11	Sapporo-city (2001.12), Shari-machi (2001.3)	Shiga	1998. 3	Otsu-city (2000), Mizuguchi-machi (2001.1)
Aomori	2001. 3	Aomori-city (2000.3)	Kyoto	1999.11	Kyoto-city (2000.1), Sonobe-machi (1999.2)
Iwate	2000. 2	Kanegasaki-machi (1999.2), Miyako-city (2000.3)	Osaka	1999. 2	Minami-Osaka-city (1998.12), Osaka-city (1999.12)
Miyagi	2001. 9	Sendai-city (1999.9)	Hyogo	2000.10	Kobe-city (2000), Amagasaki-city (2000.9)
Akita	2001. 3	Futatsui-machi (2000.3), Mitsui-machi (2002.4)	Nara		
Yamagata	2000. 3		Wakayama	2001. 3	Wakayama-city (2001.3)
Fukushima	2000.12	Tanakura-machi (2000.10), Aizu-Wakamatsu-city (2001.2)	Tottori	2000.12	
Ibaragi	2001	Souwa-machi (199.11), Koga-city (2000.3)	Shimane		Yasuki-city (2000.3), Kamo-city (2000.4)
Tochigi	2000		Okayama	2001. 2	Kurashiki-city (2001.2)
Gunma	1999	Ohta-city (1998), Takasaki-city (2001.2)	Hiroshima	2000. 3	
Saitama	1999. 2	Kawagoe-city (1999.11), Omiya-city (1999.12)	Yamaguchi	2001. 2	
Chiba	2000. 1	Shirai-machi (1998.1), Togane-city (2000.2)	Tokushima	2000. 2	Matsumo-machi (2001.7)
Tokyo	2000. 2	Itabashi-ku (1999.2), Suginami-ku (1999.6)	Kagawa		
Kanagawa	2001. 3	Yokosuka-city (1999.2), Hiratsuka (2000.2)	Ehime		
Yamanashi		Kobuchizawa-machi (2000.2), Kiawaguchi-machi (2001.3)	Kochi	2000. 2	
Nagano	2001. 2	Saku-city (1998), Iida-city (2000.2)	Fukuoka	2000. 3	Kita-Kyusyu-city (2000.3), Fukuoka-city (2001.2)
Niigata	2000. 3	Jyouetsu-city (1998.2), Sanjyo-city (2001.3)	Saga		Saga-city (2001.3)
Toyama		Yao-machi (2001.4)	Nagasaki	2002	
Ishikawa	1999.12	Kanazawa-city (2000.12)	Kumamoto	1999	Minamata-city (1999.2)
Fukui	2000.11	Sabae-city (1999.10), Fukui-city (1999.10)	Oita	1999. 1	Hita-city (1998.12), Saeki-city (2001.3)
Gifu	1999. 7	Hashima-city (2000.3), Seki-city (2000.3)	Miyazaki	2000. 6	
Shizuoka	1999. 3	Hamamatsu-city (1999.12), Shimizu-city (1999.12)	Kagoshoma		Ibusuku-city (2001.6)
Aichi	2001. 1	Kasugai-city (2000.2), Anjyo-city (2000.4)	Okinawa		
Mie	2000. 2	Ise-City (1999.12), Yokkaichi-city (2000.2)			

# The ISO14000 acquisition purpose of local government



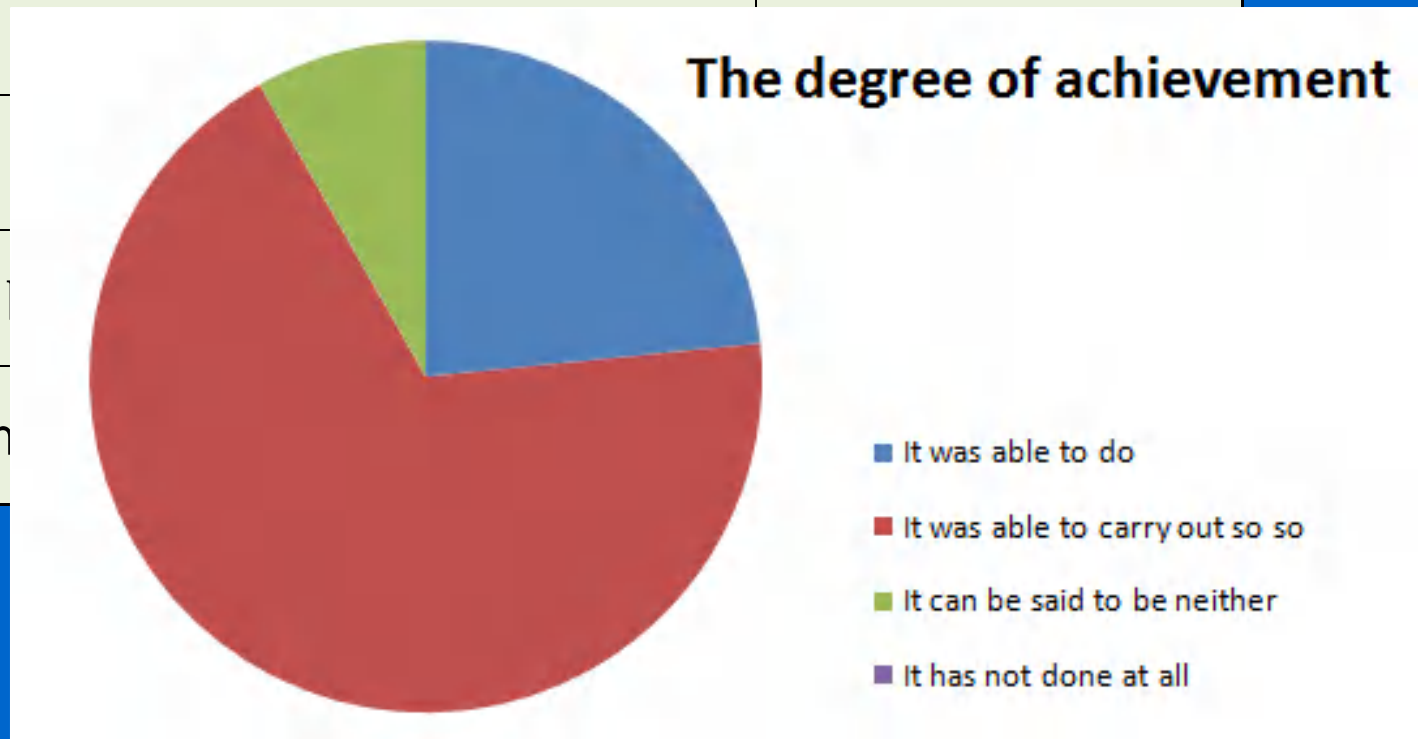
prefectures	Cities, towns and villages
9	56
1	2
10	33

Education to citizens
Execution management of the Basic Enviro
Construction of an environmental network
Others



# The degree of achievement

The degree of achievement	Government
It was	
It was	
It can	
It has n	



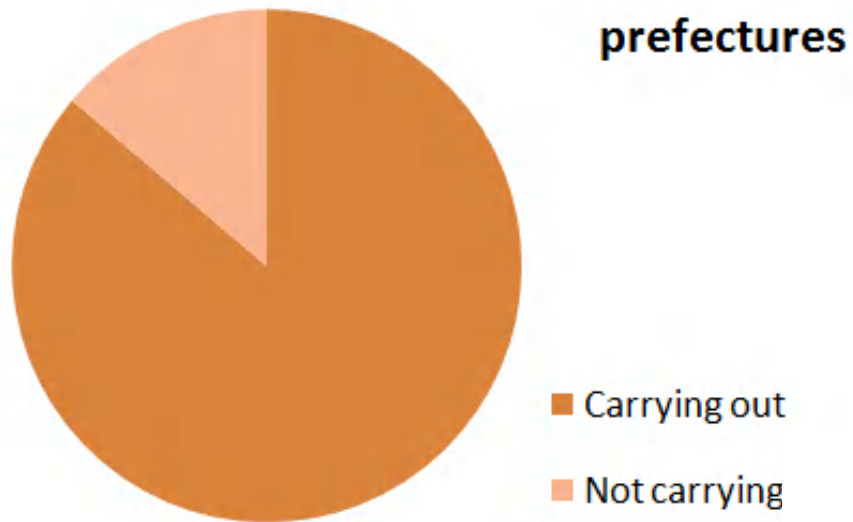


## ISO supports by the local government

Local government	Start from	ISO9000	ISO14000	System/Measure	
Tochigi			○	Upper limit : US\$1,000,000 Interest rates : 1.8% Payment period : 10years.	Total amount : US\$10,000,000.
Chiba	1998		○	Upper limit : US\$50,000 Interest rates : 1.1% Payment period : 7years.	
Tokyo	1998	○	○	Subsidy : US\$13,000.	98 ISO9000 – 20 companies, ISO14000-10 companies.
Kanagawa	1998		○	The partial exemption of procedure, such as approval of institution repair.	Company acquired ISO14000.
Yamanashi	1998		○	Enforcement of a study group.	
Mie	2000	○	○	Consultant expense : ISO9000 – US\$4,500, ISO14000 – US\$1,000.	ISO9000 – 10 companies, ISO14000-40 companies.
Shiga	–		○	A consultancy firm is outsourced.	
Nagoya-city	–	○	○	A consultancy firm is outsourced.	
Osaka-city	1998		○	Upper limit : US\$10,000.	
Amagasaki-city	1998	○	○	Upper limit : US\$2,000 Enforcement of a seminar and a study group.	
Kita-Kyushu-city	1998	○	○	Upper limit : US\$100,000 Interest rates : 1.55% Payment period : 7years.	ISO9000 – 1 company, ISO14000-1 company.
Matsutou-machi	–	○	○	Upper limit : US\$5,000.	Conditions : 300 or less employees or Capital of 1 million or less dollar.
Itami-city	1998		○	Upper limit : US\$2,000.	

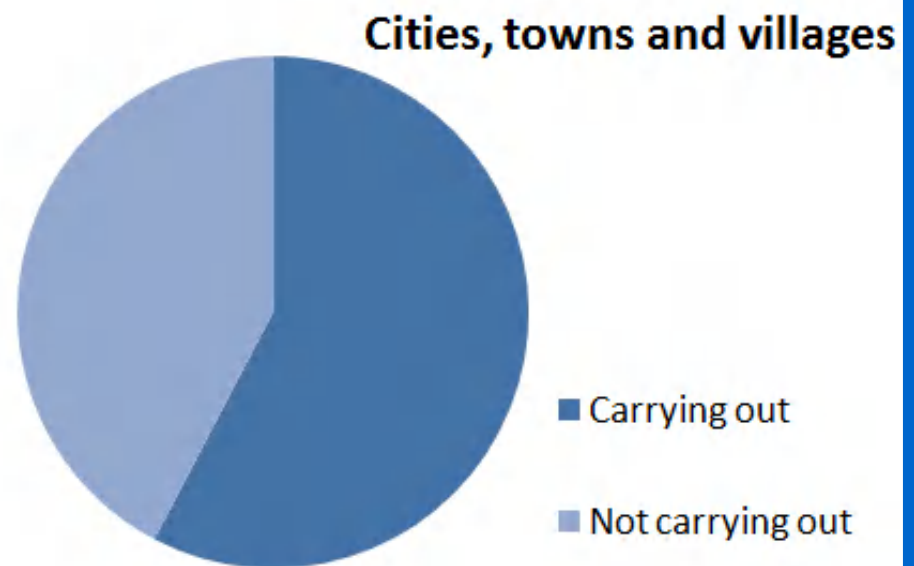
(US\$1.00=100yen)

# Support for companies by a local government



(Up to 2002)

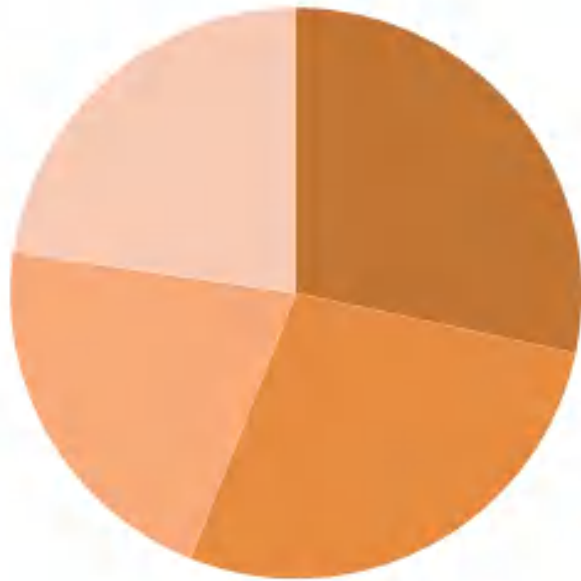
	Cities, towns and villages
--	----------------------------



- 
- 

# Government

## prefectures



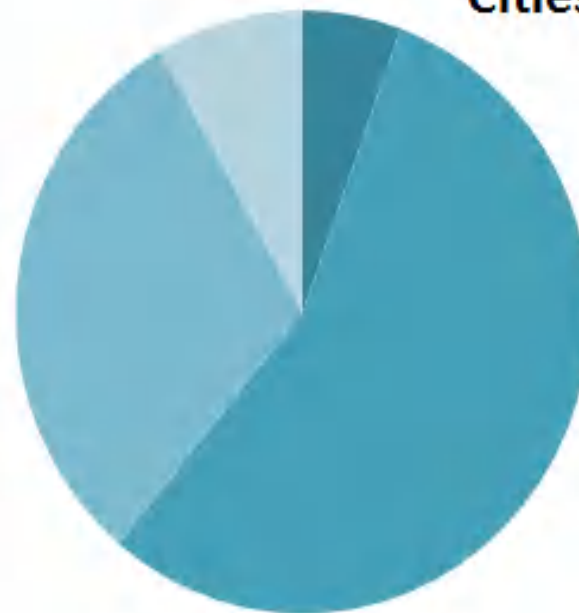
- US\$1,000 ~ US\$5,000
- US\$5,000 ~ US\$10,000
- US\$10,000 ~ US\$20,000

Cities, towns and villages

2

US\$10,000 ~ US\$20,000  
 US\$20,000 ~ US\$50,000

## Cities, towns and villages



- US\$1,000 ~ US\$5,000
- US\$5,000 ~ US\$10,000
- US\$10,000 ~ US\$20,000
- US\$20,000 ~ US\$50,000



# ISO14000の課題

## ・ 審査登録制度の課題

審査員の質のばらつき  
文書チェックに偏りがちな審査の形式化

## ・ EMS規格の限界

同じEMSでもパフォーマンスは異なり得る  
現実の組織活動モデルに合わせにくい

## ・ 導入組織での課題

環境側面の把握が不十分になりがち  
環境目的目標が主要活動に則していない  
本業体制とEMS体制が乖離している  
社員に対する動機付けが弱く環境意識が低い  
製品ライフサイクル・サプライチェーンでの連携が困難





# 琵琶湖ホテルのQMS, EMSへの取組み



1934年：第3セクター方式で開業  
1998年：新築移転  
2001年4月：QMS  
2002年8月：EMS を認証取得





# ホテル業の特徴

基本はサービス業であるが、  
総合商社のようにもあり、  
ゼネコンのようにもあり、  
製造業のようにもある。

同ホテルでは、現在15の部署が存在している。

多種多様な製品実現は、「活動計画書」に記述。  
あとの項目は「マニュアル」で一括管理。

©ATSUTO NISHIO



⋮



# 目標：総支配人方針

QMS：「売上・利益」，「品質」，  
「顧客満足」，「教育・訓練」

EMS：「環境」



各目標につき4つの管理項目をつくり

数値目標を設定し活動する

目標設定はQMSはマネジメントレビューのアウトプットをもとに年度末に見直し，EMSは環境側面の見直しを年度末に行い，目標を定める。





「環境マネジメントプログラム表」(売店)

046 営業プロセス

目的：「里山の食彩」推進

滋賀県産棚田米の使用

単位：kg

年度	4月	5月	6月	小計	7月	8月	9月	小計	10月	11月	12月	小計	1月	2月	3月	小計	合計
2006度(実績)	126	65	105	296	86	10	299	395	159	209	374	742	121	161	117	399	1,832
2007度(目標)	135	75	110	320	90	100	310	500	170	220	380	770	130	170	130	430	2,020
2007度(実績)	60	105	160	325	163	145	326	634	233	184	251	668	170	585	223	978	2,605
累計評価	×	○	○	○	○	○	○	○	○	×	×	×	○	○	○	○	○

担当：大道登(売店課長代理)

総支配人方針 5、環境④「里山の食彩」推進 棚田米の使用(全社17t/年間)

	目的・目標達成のために具体的に講じた施策	継続的改善		
第1四半期	<p>首記計画： 「里山の食彩」のシールを貼り、琵琶湖ホテルのおすすめ商品として販売する</p> <p>実施内容 上記のとおり、おすすめ商品として販売した</p>	要・不要		
第2四半期	<p>首記計画：夏休みに新米予約販売キャンペーン開催 8月に予約販売、または共同購入という形でお得な価格で新米販売する</p> <p>実施内容 仰木の棚田米の生産者に問題発生し、新米の仕入れができるか不明のためキャンペーンは中止。なお、仕入れの安定も含めてお客様の選択を広げるため、「畑」の棚田米の販売を継続的改善として計画する</p>	要・不要		
第3四半期	<p>首記計画：新米入荷キャンペーン、お歳暮キャンペーン開催 秋の収穫祭的な切り口で販売展開する</p> <p>実施内容 おせちパンフにお米の販売を展開するも不発。店舗はメインの商品棚に置きたかったが、照明の熱のため劣化が速く、例年どおり廊下で販売。キャンペーンらしさが出せなかった。「畑」の棚田米販売開始。この期は目標未達だが、今期は達成見込みのため継続的改善は行わない</p>	要・不要		
第4四半期	<p>首記計画： 畑の棚田米をリラックスで展開し、販促に努める</p> <p>実施内容 2月リリースのリラックスで展開中</p>	要・不要		
期首作成：担当	期首承認：(副)支配人	期末承認：(副)支配人	管理責任者	事務局
大道登	本郷	本郷	前田	中山
2007年4月1日	2007年4月1日	2008年4月28日	2007年4月28日	2007年4月30日

(注) 1. 評価欄 ○：達成 ×：未達成





# 改善提案

## 改善提案書

是正処置 (8.5.2) の流れ: ①→②→③→④→⑤→⑥→⑦→⑧→⑨→⑩

予防処置 (8.5.3) の流れ: ①→②→③→④→⑤→⑥→⑦→⑧

### ③ 改善提案書

発行日 2007年7月24日

発行部門: 売店  
発行者 (GM): 大道 登

内容の確認: 内容の把握とその分類

①是正処置 □作業ミス □クレーム □不適合品 □内部監査 □その他

②予防処置 □改善提案 □その他

仰木地区の棚田米販売に他社が参入すること、および棚田の整備による棚田の減少で仕入れがむずかしくなることが予想され、環境目標の達成および小売の売上、品ぞろえに影響が出ると予想される。

②内容に対する応急処置: その場ですぐに行った作業など (予防処置は記入不要)

①顧客や取引先などへの回答と結果: (予防処置は記入不要)

④内容の原因調査: 事後の原因調査

②どのプロセスの問題か: 問題点の洗い出し

仕入れのプロセスで生産者とのコミュニケーション不足や地域情報の収集不足。

⑤是正処置: 実施の必要性を検討し内容を決定。実施後支配人の承認ののち、事務局に提出

②予防処置: 同上

仕入れ先をもう1か所増やす。具体的には、高島の「畑」地区のコシヒカリ (日本棚田百選) オリジナル米袋を製作し、琵琶湖ホテルの棚田米と識別できるようにする。

処置に実施日2007年11月1日

内部監査のフォローアップの確認: 監査リーダー名 \_\_\_\_\_ : 年 月 日

①④有効性の確認: 事務局が処置実施日の翌月に実施

11月に販売開始して2ヵ月は売上不振であったが、2008年1月より順調に推移し、環境目標を達成見込みとなる。

⑩⑪継続的改善教育:  
顧客満足、教育・訓練小委員会

⑨⑩レビュー: 管理責任者

⑦⑧事務局提出

⑥⑨承認: (副) 支配人

大伴

前田

大道

本郷

2008年2月6日

2008年2月5日

2007年11月3日

2007年11月3日

発行 No. 070702 (事務局記入)

VER. 5 (2007/7)



## 館内外評価

(表)

管轄：レストラン SV ⑩ 重要項目 離別の徹底！

お客様の目で館内外を評価してください (8)

評価場所 アトリウムラウンジ・バー・C階段1.0~2.5階	評価者 性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年月日 年 月 日 ( ) セクション
----------------------------------	--	---------------------------

年齢  
 25歳以下  26~39歳  40~49歳  50~59歳  60歳以上

- 総合的にみて、今回はどの程度の評価でしたか  
 大変良い  良い  やや良い  どちらでもない  やや悪い  悪い  大変悪い
- 従業員の笑顔・身だしなみを評価してください。 (□ 該当エリアなし)  
 (1) パブリックスペースでは笑顔で、バックスペースでは元気によく作業をしている。  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)  
 (2) 緑髪の色、長さ、スタイルはホテルスタッフに適しているものである。  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)  
 (3) 清潔な装飾品は身につけていない。また爪は短く切っており、派手なマニキュアは塗っていない。  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)
- 清潔で衛生的であるか評価してください。  
 (1) 営業スペース、パブリックスペースは清潔で衛生的である。 (□ 該当エリアなし)  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)  
 (2) バックスペースは清潔で衛生的である。 (□ 該当エリアなし)  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)  
 (3) キッチン、パントリーは清潔で衛生的である。 (□ 該当エリアなし)  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)  
 (4) 事務用、クローブは清潔で整理整頓されている。 (□ 該当エリアなし)  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)  
 (5) ゴミは分別されている。 (□ 該当エリアなし)  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)  
 (6) 日常衛生チェックは確実に実施されているか。 (□ 該当エリアなし)  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)
- コーディネートできているか評価してください。  
 (1) 正確にセッティングができている。 (□ 評価不要エリア)  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)  
 (2) 季節感が反映されている。 (□ 評価不要エリア)  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)
- 担当部門 レストラン からの設問  
 (1) 【 お客様へのご案内イゼム、書籍や新聞、パンフレットなどを分かりやすく差し入れる工夫があるか 】  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)  
 (2) 【 非常階段にもは置かれていないか、カウンター周りに筒などが出て見苦しくないか、チャイナ・シルバーなどの量は極力抑入して作業しているか 】  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)
- 環境および個人情報管理に関する設問  
 (1) 【 水道水の出しっぱなしはない 】 (□ 該当エリアなし)  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)  
 (2) 【 電気の付けっぱなしはない 】 (□ 該当エリアなし)  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)  
 (3) 【 個人情報の紙ファイルやパソコンファイルが隠されていない 】 (□ 該当エリアなし)  
 大変そう思う  ややそう思う  どちらでもない  そう思わない(理由)
- リスクアセスメント  
 (1) 【 作業環境で危険な箇所はありませんか 】  
 はい  いいえ(理由)  
 (2) 【 避難通路に妨げになるような物品はありませんか 】  
 はい  いいえ(理由)  
 (3) 【 消火器、消火栓は作動する状態ですか 】  
 はい  いいえ(理由)
- 気づいたこと、ヒヤリングしたこと、キズや臭た目が悪い、不衛生な箇所などを具体的に記入してください。

	回収	入力
	月 日	月 日

(裏)

- 管轄：レストラン SV ⑩ 重要項目 離別の徹底！
- 館内外評価シート
- 評価場所は評価する前に予め確認して下さい。(不明確な点があれば事務系に確認して下さい)
  - 実施時を避けるための総務部部門の状況を確認した上で実施して下さい。
  - 身だしなみ評価は1名以上選出して行なって下さい。
  - 清掃作業が施されているか、ほこりや不衛生なものは放置されていないか、整理整頓されているかを確認し、常に清潔で衛生的な空間が保たれているかを評価して下さい。
  - コーディネート状態はシンプルであるか、お客様に関連する場所以は季節感が表現できているかを評価して下さい。
  - 食材の保管、設備の管理はできているか、什器・器具・消耗品は破損しないよう安全な位置・状態で保管してある及び無駄な使用はされていないか、再生可能な紙類はリサイクル箱に集約されているか、ゴミの分別が正確にできているかを評価して下さい。
  - 食中毒、火事、大きなクレームに繋がる事を見逃さないようリスクアセスメントは非常時の事を考えて評価して下さい。
  - コメント欄は必ず記入して下さい。
  - 総務部部門は可能な限り協力して評価を受けて下さい。
  - 毎月20日までに2F事務所営業キャビネット上の所定欄に提出して下さい。
  - 提出期限は厳守して下さい。

評価場所 アトリウムラウンジ・バー・C階段1~2.5階 (8)



⋮



## ホスピタリティマインドのスローガン

1. お客様の顔と名前を覚える
2. サービスと商品に自信と誇りを持つ
3. スピードを早くする
4. お客様と楽しく会話する
5. お客様のボディランゲージを理解する





## ISO 9001, 14001 内部監査チェックシート

監査者	所属:	氏名:	監査実施日: 年 月 日	被監査部門名:		
ISO 要求条項No	監査項目	監査のポイント (記録や活動計画書など)	結果とその根拠	適合	重大な 不適合	軽微な 不適合
顧客関連のプロセス QMS7.2						
7.2.1 製品に関連する要求事項の明確化 予約を受けるにあたって、何をお客様に確認するか、あたり前のこととして何を準備しているか、必要な法令にしたがっているか  活動計画書でどのように明確にしているか確認する	①予約や手配の内容を記録した帳票、カード ②予約内容にはないが、あたり前のこととして配慮していること ③予約を受けるにあたって法令などの規制がある場合はどうしているか？ ④琵琶湖ホテルが必要と定めたもの					
7.2.2 製品に関連する要求事項のレビュー  活動計画書でどのように明確にしているか、その品質記録を確認する	①商品を提供するにあたって必ず必要になる付帯品などの有無などの再確認 ②仮予約や見積りと内容に変更がある場合の再確認 ③予約を受ける前の、再確認 (空き状況など)					
7.2.3 顧客とのコミュニケーション  活動計画書でどのように明確にしているか確認する	①お客様にどのような方法で商品情報などをご案内しているか？ ②「ホスピタリティマインド」はどのようにコミュニケーションに生かしているか？ ③お問合せご相談や、予約受注と変更などどのようにしているか？ ④顧客情報をどのように反映させているか？					

