

受審者からひとこと

ISO9001認証取得にあたって

日本エマルジョン株式会社
ISO事務局
今井 英和

1. 会社紹介

当社は、非イオン系界面活性剤、油剤の開発、製造、及び販売を目的として1950年12月に設立された、化学製造業に属する社員50名ほどの会社です。自社開発の幅広い製品群における細かなグレード設定とアミノ酸系の製品群に特徴を持ち、その使いやすさ、製品の均一性に高い評価を受け、現在では、化粧品用途を中心に、工業用途を含め、国内外の多くのお客様に製品をお使いいただいています。また、お客様へのサポートとして当社独自の「有機概念図による乳化処方設計」を用いた製品活用方法のご提案(処方コンサルティングサービス)にも注力し、こちらについてもお客様から好評をいただいています。

2. 導入の背景

当社は、その設立以来「研究開発の重要性を認識し、『独自の技術によって社会に貢献する』ことを理念として活動してきました。これは「顧客満足の上昇」をテーマとするISO9001の理念と相通じるところが多く、当社の創業60年を前に、社内でのマネジメントシステムを持続的に改善してより確実なものとするべく、認証の取得を目指すことを決定しました。

3. 認証取得への取り組み

認証取得に向けたキックオフ宣言を2009年3月に行い、当社社長を品質最高責任者として、品質管理責任者、事務局2名、社内での各部門のISO推進員7名の体制で認証取得に向けた活動を開始。人員の制限から大部分の作業は各ISO推進員が日常業務と並行させながらの進行となりました。当社では全員がISO9001に関する知識をほとんど持たない状態からの出発であり、業務と規格要求事項の乖離も大きい状態で品質マニュアル、規程類の整備は困難な作業となりましたが、コンサルタントの指導の下、作業の進行とともに全ての社員が高い参加意識を共有し、自身の担当業務について分担して作業を行ったことで、当初の見込みよりも短期間でQMSを整備することができました。2009年中の認証取得を目標としたため、規程の煮詰め不足があることを認識しながらも、実際の運用において問題点を早期に洗い出すためQMSの一部について6月から試運用を行い、各部門のISO推進員が規程類の調整を精力的に繰り返しながらQMSを整備して、7月の終わりまでにほぼ全面的

な運用に堪える形を整えることができました。

その後2か月の運用を経て内部監査員の勉強会、そして内部監査を行い、10月初旬に文書審査、11月中旬に本審査を受けて、この12月に認証を取得することが出来ました。

4. システム導入のメリット

ISO9001の認証を取得したばかりであり、現時点では各規程類、帳票をはじめQMS自体に改善の余地があるものの、ISO9001の導入によって業務のルール、力量向上のための教育の方法、及び重要な要素である監査の仕組みが明確化されたため、今後、このQMSを運用することで、業務上の問題を抽出し、改善に繋げることが以前よりも容易になるものと期待しています。また、全社員がISO9001の認証取得に対して積極的に取り組んだことで社内の相互理解とコミュニケーションが進んだことは極めて大きな収穫であり、今後、QMSの運用とともに大きな成果に結びつくものと確信しています。

5. 今後の活動

ようやく辿り着いた認証の取得ではありますが、認証の取得はこれからの長い運用のスタートラインであると認識しています。当面の課題は当社のQMSを確実に運用し、顧客満足の上昇につなげることができるよう、仕事の中に無理なくとけこませることにあると考えています。また、それが出来れば、顧客満足だけでなく、仕事のパフォーマンスも向上して行くものと期待しています。そのため、出来る限り早くQMSが自律的に運用されるよう、これからも全員参加で運用のレベルアップを図る所存です。

最後になりましたが、当社のISO9001認証取得にあたり、コンサルタントの先生をはじめ関係者の皆様には本当に多くのご指導、ご助言をいただきました。心から感謝いたしますとともに、厚く御礼申し上げます。

