

ISO 22000 を活用して品質レベルを向上し、売上拡大に貢献

株式会社 ヤオコー

所在地：埼玉県川越市脇田本町1番地5
設立年月：1957年7月
トップマネジメント：代表取締役社長 川野 澄人
資本金：41億9,900万円
売上高：－
対象人員：240名
主要業務：食品を中心とした小売業
適用規格：ISO 22000（2016年1月認証取得）
URL：<http://www.yaoko-net.com/>

<企業の概要>

株式会社 ヤオコーは、「生活者の日常の消費生活をより豊にすることによって、地域文化の向上・発展に寄与する」という企業理念に基づき、埼玉県を中心として千葉県、群馬県、茨城県、東京都、栃木県、神奈川県の1都6県に広く店舗展開し、生鮮食品、惣菜をはじめとする食料品並びに家庭用品などの住居関連商品の販売を行っている。

また、地域のお客様の毎日の消費生活を豊かにするために、「味」と「鮮度」の追求、「メニューに合わせた品揃え」の追求、「安さの実現」に努め、「楽しい食卓」が演出でき、「楽しい買物」ができる店づくりをめざし、価値ある商品の開発やサービスの向上に取り組んでいる。

<ISO と企業成長（導入時）>

初めての生産拠点

同社は小売業からスタートしたが、2014年6月に初めての生産拠点として、「ヤオコーデリカ・生鮮センター」を稼働させた。これを機に、食品品質の維持・向上を目的として、社長からのトップダウンの指令の下、ISO 22000の取得に向けてチャレンジすることになった。

とはいえ、HACCP等の食品に関する認証があるということは知っていたものの、惣菜業においてはアイテム数や取り扱い原材料も多いこと、加えて同社は小売業中心であったことから製造経験者が少なく、当初はISO 22000を取得することは非常に難しいのではないかと心配していた。

マネジメントシステムの導入段階においては、規格を理解したうえで現場へ落とし込むことに苦労があった。まずは認証機関が提供する研修を受講し、規格を理解することから始めた。ところが規格に対する理解が深まるにつれて、要求事項が予想をはるかに超えるもので

あり、惣菜業という業態ならではのアイテム数の多さも相まって、改めて導入が容易でないことを認識した。

そこで、食品安全チームを立ち上げ、製造経験者を集めて知恵を出し合いながら、一つひとつ課題の解決にあたっていった。また、本社から品質管理の専門家に来てもらい、指導を受けることを通して、当初は規格の言葉を理解することすら苦勞していた状態から、規格の要求事項を自分たちの現場に落とし込むところまで持っていくことができ、マネジメントシステムの導入に向けて加速がついた。

同社はコンサルタントに頼らなかったが、活用していれば初動段階での理解が早まったのではないかと思っている。

運用面での課題

取得後の運用段階においては、書類の更新とマネジメントシステムの仕組みを維持することの難しさを感じている。その背景としては、社員の意識レベルの問題とスーパーマーケットにおける惣菜業という業態の特殊性があげられる。スーパーマーケットの惣菜商品のライフサイクルは非常に短く、商品開発にかかる時間は短くなりがちである。製造側としては規格の要求事項に合わせて新商品のハザード分析等にあてる時間が必要であるが、その工程確保に非常に苦勞している。

これからマネジメントシステムをさらに良いものにするためには、社員の力量管理も非常に重要であり、今後は効率よく力量管理ができる仕組みを構築していく必要があると考えている。

隔週で開催している ISO ミーティングでは、社員とパートタイマーで構成される食品安全チームのメンバーも参加して、マネジメントシステムに対する意識や理解向上のために、ときには力量テストの実施や、現状の問題点の把握等に努めている。

< ISO と企業の成長（組織の変化）>

クレーム発生率が大幅に減少

2016年1月に ISO 22000 を認証取得したが、取得に向けて社員だけでなく、パートタイマーも含めて、一丸となって活動を推進した。その結果、取得後は、これをみんなで維持していこうというポジティブな方向に社員のマインドが変化した。

具体的な成果としては、クレーム発生率が大幅に改善し、今年設定した目標も大幅に上回る結果となっている。

人材面においても社員、パートタイマーの力量が上がってきている。ISO 認証取得に向けて、パートタイマーのリーダーで構成する「QC チーム」を立ち上げ、とにかく現場で問題点を見つけて改善するという活動を開始したところ、このチームが上手く機能し、現場の改善に大いに力を発揮している。

現在はさらに「5S チーム」も立ち上げ、さらに細かく現場を見ることができるようになり、クレームの大幅な減少につながっている。

付随的な効果として、自分たちが ISO を取得したことにより、取引先に対して品質管理

の要求ができるようになり、同社自身の目線が変化したことにより、取引先の点検フォーマットが変更される等の変化が具体的に起こっている。このように、取引先の現場での工程を確認し、チェックリストの作成等を指示できるようになったことは、ISO マネジメントシステム導入の成果である。

マネジメントシステムのさらなる発展のために

ISO マネジメントシステムをさらに維持運営、発展させていくことが、これからの課題である。例えば、ISO マネジメントシステムで活用するツールについては、ある程度学習しているが、そういったツールをさらに上手く活用し、マネジメントシステムをより一層発展させていくことが、次の目標である。

<認証機関の関わり>

審査員にはこれまで通り、厳しい審査を継続してくれることを期待している。審査の際の着眼点、見識等は非常に参考になるので、今後も具体的事実に基づく指摘に期待している。また費用対効果は十分にあると考えているので、今後も認証を継続してさらなる品質向上と売上の拡大につなげていきたいと考えている。

