

株式会社マネジメントセンター  
 〒310-0836 茨城県水戸市元吉田町 1041-4  
 サン・ビルディング 2F  
 TEL029-246-4671 FAX029-246-4672  
 URL : <http://www.isommc.com/>  
 mail : [info@isommc.com](mailto:info@isommc.com)



編集責任者  
松本幸雄



弊社は 8 月が決算月ですが、皆様のお陰で当初立案した事業計画が達成できる見込みです。多くの方々のご支援の賜と、心より感謝しています。

## ISO 経営革新事例

### (1) 一番いい仕事のやり方を決める

仕事は、従業員によってやり方が異なっていて、仕事の効率や不良などは、人によってばらつきます。そのようなときに、ISO では一番いい仕事のやり方を決めてそれを会社の標準作業とすることを推奨しています。このことにより、作業効率が最大でしかも不良が最少に押さえられる仕事を、全員ができるようになってきます。

都内のある花屋さんではパートタイムの従業員が多く、しかも入退社の人数が多いので、お客様への対応が従業員によってまちまちでした。ある日、お客様からいくら待っていても商品説明などの対応をしてもらえないとのクレームをもらいました。理由は、来店者に対する対応方法が決まっていなくて、気の利く従業員がいる時はいいのですが、いない時はお客様をほったらかしにしていた、問題となったのです。

筆者は、その話しを経営者から聞き ISO を構築する時にサービスの向上を図るため、店員の接客マニュアルを作成することを提案しました。そしてマニュアルを作成し、教育をしてからはサー

ビス内容が大幅に向上し、顧客満足度調査結果は、25%もアップしました。

### (2) お客様の要望を明確にする

次に、茨城県にある建築材料の製造会社での例をお話します。この会社は鉄筋を作り、建築現場に配送している会社です。毎年お客様である建築会社から、注文した鉄筋の内容が違っているとか、配送場所が間違っているなどのクレームが多発し、年間400万円以上の損害が発生していました。

そこで、社長からその対策を相談されました。注文を受ける方法を確認すると、従業員がお客様からの電話注文を聞きそれを覚えていて、後に口頭で製造現場に伝えていることがわかりました。その過程で、電話を受けた従業員の記憶違いや勘違いが生じていることが判明しました。

対策としては、ISO で決められた注文内容の確認をするということを実行するため、電話での注文は記録に残して、製造現場へは文書による指示を徹底しました。

また、お客様の言い間違いによる発注ミスも生じていることがわかり、その対策として電話で聞きとり記録したものを、お客様へ FAX して確認してもらうことにしました。その結果、今までクレームによる400万円以上の損害が、30万円以下に激減することができました。(担当：松本)

改革の  
ポイント

社員の教育が会社の力を決める  
作業効率の最大化と不良最小化

発注内容の明確化  
クレームと作業トラブルの未然防止

## \* セミナー情報 \*



◎7月16日(水) 14:00~ (講師：松本)  
 笠間市友部商工会様主催 『中小企業生き残りの経営戦略』



◎8月6日(水) 19:00~ (講師：松本)  
 結城商工会議所様主催 『ISO14001 環境問題について』

お疲れ様でした

お世話になります



# 平成19年度 個人情報の事故報告(2)

今回は、事故報告の中から注意事項を抜粋してお伝えします。



(担当：渡邊)

## 【全般的な注意事項（抜粋）】

再発防止策の実際の効果確認は、事故の発生後に行う検証を、事業者の代表者の責任で、速やかに実施することが必要。

従業員教育は、アンケートやテストの実施等により理解度を把握することと、教育を受けた事を自覚させる仕組みを取り入れることが重要。

内部犯罪・内部不正行為への対策として、「アクセス範囲及び権限を最小限にとどめる」、「入室記録・アクセスログの取得と確認」、「個人情報保護への意識向上」が求められている。

外部委託先の管理では、「委託業務に合った委託先

選定基準」「委託業務内容に即した個人情報の預託」「継続業務の場合の定期的な業務のチェック」などの具体的な確認・指導の実施が重要。

監査の重要性では、「JIS規格への適合及び運用状況がポイントとなると共に、監査以外での日常業務でも運用状況に関する注意喚起や改善に結びつけることが重要。

個人情報保護体制の強化と同時に、事故等の発生に対し「危機管理体制及びマニュアルの整備」「マニュアルに即した迅速な行動を取ることが出来る日常の訓練」が重要。

## 知って得する！パソコンマメ知識

このコーナーでは、今や仕事には無くてはならないパソコンを、上手に活用するための情報をご提供します。

### 【第14回 Excelを上手に使って作業効率UP!】～漢字にふりがなをふる簡単技～

住所録を作成すると、住所や氏名などにふりがなをふりたいことがあります。ちょっと手間の掛かりそうなこの作業。Excelなら簡単に出来ちゃいます

(担当：齋藤)

#### 手順1

まず、ふりがなをふりたい所のセルを選択します。



#### 手順2

メニューバーの[書式] [ふりがな] [設定]を順にクリックします。



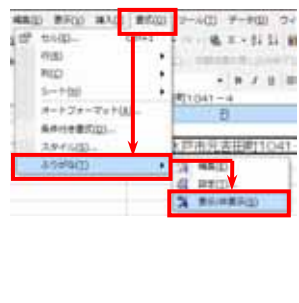
#### 手順3

「ふりがなの設定」が表示されるので、どの様にふりがなをふるかを設定します。  
種類：ひらがなカタカナ  
配置：ふりがなをふる位置



#### 手順4

続いて、ふりがなを表示させる設定をします。メニューバーの[書式] [ふりがな] [表示/非表示]を順にクリックします。



#### 手順5

下図の様に、ふりがながふられれば成功です



自動でふられたふりがなを変更したときは、メニューバーの[書式] [ふりがな] [編集]を順にクリックします。そうすると、編集したふりがなにカーソルを移動することで、編集が可能になります。

## 「エコアクション21認証・登録制度」のご紹介

～環境への配慮が企業の社会的責任として強く求められています！～

特徴

- (1) ISO14001 より要求事項が少なく、費用も低廉なため、中小企業でも取り組みやすい
- (2) 取り組むべき必須項目は「省エネルギー」「廃棄物の削減・リサイクル」「節水」の3つ
- (3) 第三者による審査・認証があり、取引先や顧客に対して環境への取り組みがアピールできる



ご興味がある方、詳しい説明をご希望の方は弊社までご連絡ください！ (担当：米原)

### 株式会社マネジメントセンターの業務内容

ISO9001 (品質マネジメントシステム)、ISO14001 (環境マネジメントシステム)、ISO27001 (情報セキュリティマネジメントシステム)、ISO22000 (食品安全マネジメントシステム)、プライバシーマーク (個人情報保護マネジメントシステム)、社員教育研修 (幹部社員教育)、人事・賃金制度構築、経営戦略・事業計画策定、その他中小企業経営に関する支援全般

配布がご不要の方は、失礼いたしました。下記にご一報頂ければ配布の停止をさせていただきます。

TEL : 029-246-4671 FAX : 029-246-4672 E-mail : info@isommc.com