

## 品質重視の給食ビジネスの拡大を目指して、ISO9001とISO22000のダブル取得

### BUSINESS CHALLENGE

#### ■経験と勘の代わりに頼ったもの

日本誠食は大阪一円の企業への昼食弁当の製造・販売を主体に、会社や工場の社員食堂の委託運営、学校、幼稚園、保育所、病院への給食サービスなどを幅広く手がけて、年商12億円強のビジネスを展開する優良企業だ。給食サービス事業者としては国内で初めて、ISO9001(2006年3月)とISO22000(2007年11月)をダブル取得した会社だが、取得前にも取得後にもさまざまな物語があり、興味深いケーススタディーである。ダブル取得を決断、実行した山田雅浩社長は、父親の繁一氏から事業を引き継いだ2代目経営者だ。

社長に就任したのは1992年だが、さかのぼること8年前の1984年に、逝去した繁一氏に代わって25歳で実質的な社長業をスタートさせている。先代社長の急な逝去によって、思わぬ早い時期に経営者にならなくてはいけなくなった雅浩氏がいちばん戸惑ったのは、それまで父親が企業経営の武器としていた「経験と勘」が、自分には全くないことであった。特に「食べ物を扱う」うえで絶対に確保しなくてはならない品質管理面での経験と勘がないことは、雅浩氏にとっては「怖くて仕方ない」ことだったと言う。そこで雅浩氏は、経験と勘に代わる自分なりの武器を確保したいと考えた。そしてたどり着いたのが、「科学的、データの品質を裏付けられるようにすれば、自分も安心、従業員も安心、何よりお客様がいちばん安心だ」という結論であった。そうして1985年、関西の同業者の中で最初に金属探知機を導入。1990年に品質管理課の新設。1995年に工場の殺菌洗浄を徹底するための強酸性アルカリ水プラントを導入と、次々に科学的そしてデータの、衛生面、品質面でのレベルを裏付けるためのしくみやシステムを採用していったのである。



ISO22000をライセンスに、海外進出も検討中の山田雅浩社長

日本誠食株式会社  
大阪府八尾市  
2006年 3月 ISO9001取得  
2007年11月 ISO22000取得

#### 【会社プロフィール】

1963年 東大阪市に給食会社を設立。

現在の事業内容としては、

- ① 給食、弁当の製造・販売
- ② 会社、工場食堂委託経営
- ③ 学校給食サービス
- ④ 幼稚園、保育園給食サービス
- ⑤ 透析食事サービス
- ⑥ 病院・老人食事サービス
- ⑦ 仕出し料理
- ⑧ 折詰、会席料理
- ⑨ 外食事業
- ⑩ 酒販事業

など幅広く行っている。給食サービス事業者において、国内で初めてISOのダブル認証を取得し、大切な食生活の一端を担うといった社会的責任、企業使命をしっかりと果たすべく、真の顧客満足を追求し誠心誠意、皆様に信頼いただける企業づくりを今後も推進していきます。

### SOLUTION

#### ■「見えない危険」を見た効果

実はビューローベリタスと雅浩氏のコンタクトは、この間1989年から既に始まっていた。ISO9001の存在を知った雅浩氏が、「ぜひ品質管理システムを導入したい」と、認証取得を相談していたのである。しかしこのときにはまだ給食サービス事業者の取得例がなく、時期尚早だという判断になった。

そこでとりあえずの認証取得は断念した雅浩氏が、認証に代わるものとして作ったのが、「品質管理課」だったのである。この品質管理課では栄養士を新たに採用して、提供する弁当を抜き取り検査して、その中の細菌数を調べた。そうすると当初、同社が提供する弁当の中に一般細菌が500以上あることが判明した。そこから細菌数を減らす努力が始まり、最終的には100を切るという成果が上がったのである。

このプロセスと結果を見て、雅浩氏は「やはり目に見えない"危険"を、目に見える数値に直して示せることは、食品を扱う以上絶対に必要であり、また努力の成果を数値で示せることから生まれる効果も絶大だ」と感じた。

このようなケースの積み重ねのなかで、雅浩氏は今まで以上にISO取得の必要性の認識を高めていった。「安全、安心を最大限に保証できるシステムは、絶対にこれからの経営資源になる」と確信し、その部分を他社に先駆けて堅固にすることで、今後の市場競争を有利に戦えると思ったからである。その背景には、給食事業サービスをとりまく厳しい経営環境があった。



炊飯盛付機



盛付作業



品質検査

## BENEFITS

### ■品質・安全で戦える学校給食

弁当・給食業界は、現在、過大な価格競争時代を迎えている。

特に弁当は参入がさほど難しくないので個人業者の参入が激しいこともあり、その分、「安くておいしくてボリュームたっぷり」の弁当のニーズは高まる一方である。

その一方で「安全、安心、誠実」への要望も強まっている。そこで、弁当・給食業者はひたすら利益を削って消費者の声に応え続けることによって生き延びるといった苦しい立場に追い込まれているのである。

雅浩氏はこの価格競争から脱却し、もう少しハイレベルなところで選別される企業になりたいとずっと考えてきた。

そこで着目したのが、弁当から給食へのシフト。中でも学校給食の業務拡大である。

「子供の健康と安全を守るために、価格もさることながら、信頼性のほうがより大事だ」と考えてくれる貴重な市場、それが学校給食だからだ。

「学校給食の市場でなら、自分たちがやってきた目に見えない取り組みがきちんと評価される。」

各地方自治体が学校給食調理業務を随時、民間業者へ委託するようになり、日本誠食は2002年4月に堺市の学校給食へ参入した。以降、八尾市、門真市、大和高田市、大阪府、京都府へと学校給食事業を拡大。その他、学校給食事業を獲得するためのプレゼンを積極的に行った。その結果、門真市の小学校給食室の改装工事の際の給食弁当供給業者に選抜される。この選考に大きく貢献したのが、ISO9001の認証取得であった。単に選抜されただけでなく、「ISO9001認証を持つ業者に任せることができ、こちらも安心だ」と教育委員会に喜ばれたのだという。

ISO9001取得とそれに引き続くこの慶事に、社内の意欲や雰囲気も格段に良くなった。

従業員全員が、「自分たちは安いだけでない、人の健康と安全を守る弁当を作っているのだ」という自覚を高めたことが、雅浩氏の目にもはっきり分かったそうだ。

この様子を見て、雅浩氏はすぐにISO22000取得を決断した。ISO22000が規格化されたときには「待ってました！」という気分だったという。

それは従業員も同じだったようで、取り組みがより具体的に示されたISO22000を得てからは、「私が指示しなくても自発的にミーティングを行ったり、関係各社と情報交換をしたりしている様子をよく見るようになりました」と雅浩氏は誇らげだ。

10年前には、日産12000食 売上全体の90%を占めていた弁当給食は現在6000~7000食、約50%ほどに減っている。が、しかし全体的な売上高は変わらず、その分、学校給食事業や委託事業の売上が伸びている。給食に安心・安全という付加価値を加え、顧客との相互信頼関係を築いていくという考えが着実に現実化しているといえるだろう。それを可能にしたのが、経験と勘のかわりに集めたデータやノウハウだ。それに加えてISO取得をきっかけに高まった従業員の自覚とシステムに対する知識や認識も、今や同社の大事な経営資源だろう。



「食を科学し、安心安全を追求しよう」の  
スローガンが見える事務所

## ビューローベリタスジャパン株式会社 システム認証事業本部

〒231-0023

神奈川県横浜市中区山下町1番地 シルクビル2F

TEL(045) 651-4784 FAX(045) 641-4330

<http://certification.bureauveritas.jp>

**BUREAU  
VERITAS**