



BUSINESS VISION

BUREAU VERITAS JAPAN CASE STUDY



10 June 2013

■ システム認証事業本部

Case Study: 株式会社 山田養蜂場本社

製造から出荷までを総括するマネジメントシステムを模索。
今後の海外展開の拠りどころとしても期待。

株式会社 山田養蜂場本社
-岡山県苫田郡鏡野町
<http://www.3838.com/>

山田養蜂場
YAMADA BEE FARM

健康食品 GMP から ISO22000(食品安全マネジメントシステム認証)へ

はちみつ、ローヤルゼリー、プロポリスなど、200種類以上のミツバチ産品を製造販売する山田養蜂場。1948年、徳島県で山田政雄会長がミツバチを飼い始めた時を創業としている。当時、開花時期に合わせて徳島県から岡山県の児島、鏡野町などに移動しながら養蜂をしていた。日本の三大れんげ産地だった美作地方の鏡野町で結婚、2人の兄妹を授かる。しかし、ご長女が先天性の心臓疾患を抱えて生まれた。当時、危篤状態に陥っていたローマ法王がローヤルゼリーの投与によって全快したというニュースが流れたのを聞いた会長は、ご長女を



当時の写真

元気にするためにローヤルゼリーの生産に取り組み、成功。ローヤルゼリーによってご長女は元気に成長するが、残念ながら、心臓手術によって亡くなってしまった。しかし、「娘のために」と生産したローヤルゼリーを「娘と同じように苦しんでいる人たちのために」と想い、ご長女の死を乗り越えて全国にミツバチ産品を販売するようになった。事業は拡大し、会長の息子である英生社長が1990年に通信販売に乗り出し、会員制度を設けたことで一気に業績を拡大した。

こんな同社が食品安全マネジメントシステム ISO22000 を取得したのは、2013年3月のことだ。それまでは日本健康・栄養食品協会が認証する「健康補助食品 GMP」を取得し、それをマネジメントの柱にしていたのだが、ここにある問題を感じていたことが、ISO22000 取得を目指した理由だった。

その理由とは「健康補助食品 GMP」が健康食品の製造部のみを対象としていたことである。健康食品のみならず自然食品も多数品目があり、そのうえ製品の9割以上を通信販売でお客さまに直接販売している同社においては、健康食品以外の食品(ハチみつや自然食品)にも摘要でき、さらに製造部だけでなく出荷業務もカバーできる包括的なマネジメントシステムが必要だったのである。「当初は HACCP でやろうかという話も出たのですが、



(右)品質管理室長 水元誠氏
(左)品質管理副室長 隠明寺智成氏



BUSINESS VISION

BUREAU
VERITAS

BUREAU VERITAS JAPAN CASE STUDY



対象品目が限定されていたり、出荷業務が入っていなかったりで、結局駄目でした」と品質保証部長であり品質管理室長の水元誠氏は言う。そんなときにコンサルタントに勧められたのが ISO22000 だった。

セミナーに参加したり、本で調べてみたりしてリサーチすると、ISO22000 が同社の幅広い商品と業務をカバーするのにもってこいのマネジメントシステムであることが分かった。「それで、よしこれで行こうということになったのです」(前出 水元氏)。

多彩な商品と業務をカバーするシステム

ところで、同社ではなぜこんなに包括的なマネジメントシステムを必要としたのだろうか。その背景をもう少し詳しく説明しよう。



自然食品商品の数々

同社には大きく健康食品と自然食品の2部門がある。前にも述べたが健康食品のほうは以前から「健康食品 GMP」に基づいて運営されており、マネジメントシステムに関する知識や意識、そして実務に慣れていた。また健康食品部門の従業員には比較的若い人が多く、マネジメントシステムの重要性に対する意識も高く、その運用にも柔軟な姿勢をもっていた。一方、自然食品部門にはベテランの職人肌の従業員が多い。それまでマネジメントシステムが摘要されていなかったこともあり、システムより長年の経験知を大事にする傾向があった。「管理部門としては、

この2つの部門間の温度差をなくすことと、ある程度の強制力を与えられたうえで、品質管理業務についての指示や話し合いができるようになる必要性を感じていました」と品質管理室副室長の隠明寺智成氏は言う。

また通信販売による直販を行っているため、社内で行なう業務は製造から出荷まで多岐に渡るのだが、それを最初から最後まで一貫して管理できるシステムがないことも問題視されていた。「たとえば、原料の配合割合を変更する際、パッケージの表記を変更する必要がありますが、営業開発部門、品質管理部門、製造部門、出荷部門など、部を跨いで情報を確実に伝えるマネジメントシステムがないと思わぬトラブルを起こす可能性があったのです」(前出 隠明寺氏)。またクレームやトラブルが起こったときに、現場同士ではやりとりをしているものの、管理部門にまでは報告が届かず承知していないというようなケースもあった。

こうした業務の異なる部門間の意識の調整や交流、ひいては現場と管理部門とのコミュニケーションを促進するために、同社は ISO22000 を導入したのである。果たしてその結果は。



自然食品の製造ライン



BUSINESS VISION

BUREAU
VERITAS

BUREAU VERITAS JAPAN CASE STUDY



「ISO によって共通言語ができたので部署間のコミュニケーションがスムーズかつ頻繁になりました。管理部門としても、いろいろな取り組みや義務についての説明が、ISO の言葉を借りて楽にスピーディーにできるようになりました。現場からきちんと報告が上がってくるので不安もなくなりました」(水元氏)もうひとつ嬉しいのは取引先からの信用調査に堂々と答えられるようになったことだ。問屋や百貨店からの調査票に「ISO22000 取得」と書けることは大きなメリットであり、社員の自信にもなっているという。

海外市場拡大の支えとしても期待

ただし、こうなるまでにはいろいろな努力と工夫があった。

たとえば構築時のコンサルティングにはかならず現場のメンバーにも加わってもらい、管理部門や事務職だけで構築してしまわないようにした。また改善活動のときも健康食品製造部門と自然食品製造部門と一緒にチームを組んで取り組むようにして、両部門のコミュニケーションを図った。「忙しい現場にとっては取得時の書類の準備はもとより、取得後も報告書の作成などが大変なようですが、会社として必要な取り組みだからということで頑張ってもらっています。とりわけ今までにはなかった内部監査を受けることが、現場にとっては刺激的であり、日々の取り組みをしてもらうために効果的なようです」。

こうした歩みをしながら ISO22000 を社内に定着させて、実際にトラブルとクレームを減らすことが当面の目標、そして少し離れたところにある第三工場での認証取得も、近い将来の視野に入れている。

最後に認証機関にビューローベリタスを選んだ理由と評価を聞いてみた。「ビューローベリタスを選んだ理由は2つあります。ひとつは今後目指している海外展開にあたって一緒に取り組めるグローバル機関だということ。もうひとつは過去の実績を評価したからです。名だたる食品会社、それも国際的な企業に認証機関として選ばれていたのも、信頼感がありました」。

では実際にビューローベリタスと一緒に取り組んでみた感想は？

「ビューローベリタスの実績を評価したと言いながら、実はそのような認証機関が自分たちの身の丈に合うかどうか心配でした。たとえば『工場や設備を大々的に変えないと駄目です』といった指摘を受けても、私たちの企業規模では限界があります。それにわれわれが求めていたのはマネジメントシステムの構築であってハード面の改善指導ではありませんでした。そうした点をちゃんと理解してもらえるか不安だったのですが、それは杞憂でした。担当者の方が『御社が今までやってきた優れたやり方を、きちんとかたちにして伝え残し、今後の業務をより安全に円滑にすることが取得の目的です』と言われたのを聞いて、安心して一緒に取り組める認証機関だと思いました」。

岡山県北部の小さな町から世界に向かう同社を、ISO22000 とビューローベリタスがこれからしっかりと支えていくことだろう。

(2013.4.10 取材)

ビューローベリタスが提供するサービス

 食品安全マメントシステム認証(ISO22000)