

品質技術研究室に込められた 新日本ウエックスの思い

新日本ウエックス(株)

(愛知県名古屋市区木場町8-158)

ユーザーが本当に満足・納得できる品質やサービスを自主的に見だし、提供する

Top Interview

新日本ウエックスの品質やサービスに対する考え方、ラボを設立した意図と経緯などについて、廣瀬純平社長に聞いた。



代表取締役社長
廣瀬 純平氏
Junpei Hirose

定量的な基準が必要

——ラボの設立には、どのような狙いがあるのですか。

廣瀬 品質やサービスに対して、定量的な基準を持ちたいという狙いがありました。一つはクリーニングについて、直営の全国16工場と協力工場に対して同じ品質レベルを確保するための基準、もう一つは適切な提案を図るための根拠としての基準です。

これまで、ユーザーに提案や説明をしたり、ユニフォームメーカーとレンタル製品について打ち合わせをしたりする際に

食品工場用ユニフォーム専用のクリーニング・ラインを持ち、順次、ISO22000の認証取得も進めている新日本ウエックス(株)。同社では2013年11月、全クリーニング工場の品質を統括し、ユーザーからの各種試験依頼などにも対応する「品質技術研究室^{※1}」(以下、ラボ)を立ち上げた。「レンタルユニフォーム会社としてどうあるべきか」。この場所からは、同社のスタンスが発信されている。



2013年11月に設立した品質技術研究室(ラボ)。常時3人の専任スタッフが従事している

※1 組織上での名称は「品質技術室」。

は、どうしても各担当者の経験値や主観に委ねざるを得ず、具体的な数値や客観的なデータに基づいて説得できないことにもどかしさを感じていました。それでは今後、より高まっていく品質やサービスの要求に対して適切に答えられなくなってしまう。こうした課題に踏み込むために、基準づくりを行う何らかの統括的な部署が必要だと考えていました。

——御社は第三者認証の取得でも積極的ですが、それとは異なる基準が必要なのでしょうか。

廣瀬 当社は2000年にISO9001を、05年にはRAL^{※2}を取得して

おり、さらに今年3月までには食品工場向け専用ラインの6カ所全てでISO22000の認証取得を完了する見通しです。こうした取り組みも、クリーニングの品質や衛生管理面などについて対外的に説明できる基準を得るためですが、さらに必要としていたのは、私たち自身が定める品質やサービスの基準と、その実現に向けたノウハウの構築と蓄積です。それを具現化するのがラボなのです。

——具体的には、どのようなかたちで具現化していくのですか。

廣瀬 例えば、洗剤の取り扱いについては、これまでメーカー任せだった部分も多くありました。ですが、新たな洗濯方法を研究してノウハウを積み上げれば、よりきれいに効率的に洗うことができます。ユニフォームについても、材質や縫製方法自体に対して、データに基づいた改良案をメーカー側に提案することも可能になります。

すなわち、私たち自身が付加価値を開拓する場所として、ラボを機能させるというわけです。

原価低減や省エネ化にも

——レンタルユニフォームの導入には、ユーザー側からすると、大きなランニングコストになるという壁もあります。この課題に対してもラボが果たす役割はあるのですか。

廣瀬 あります。実際、ラボでは、どのようにすれば原価を下げられるのか、省エネ化を図れるのかというテーマを含めて研究を進めています。原価を下げるためには、生産性の向上や集配の合理化などが必要になります。一方で、コスト削減は、品質やサービスのレベルを下げないかたちで実現しなければなりません。加えて、こうした取り組みが、全国に水平展開できるものでなくてはなりません。従って、目標に対して正確に検証できる客観的なデータがより重要性を増し

※2 RAL (Reichs-Ausschuss für Lieferbedingungen)：品質管理と衛生管理の両面で基準が設定されているドイツの品質保証規格。食品工場ユニフォームでは、納品状態の品質(白度や仕上げ状態など)の見栄えや保色回数などが検査される。



千葉県・松戸工場(上写真)と本社工場(下写真)の食品工場ユニフォーム専用ライン。他のラインとは完全に隔離されており、入室に当たっては、手洗いや手指消毒、エアシャワーなど食品工場と同等の手順を必要とする。松戸工場は12年3月にISO 22000の認証を取得、本社工場は今年3月までに認証取得が完了する見通し

てきます。ラボはそのためのデータの蓄積を可能にする場所です。

—— ラボには、ユーザーの要求を満たすための多面的な役割があるというわけですね。

廣瀬 例えば「なぜこのユニフォームの単価が高いのか」というような問いに

対しても、根拠に基づく説明ができるようになります。ラボでは、選定予定のユニフォームについて、50回や100回、

200回といった各段階別の洗濯試験や摩擦試験などを実施しています。これにより、単価による耐久性の違いを客観的かつ具体的な比較データに基づいて説

FSSC22000の考え方を取り入れる

明することが可能になります。私たちの仕事は、ただ指定されたユニフォームを提供してクリーニングするだけではありません。定期的に着替えをしているかという稼働率^{※3}までを含めて、ユーザーが本当に満足・納得していただける品質やサービスとは何かを主体的に見いだし、提供することが、私たちに課せられた使命です。

—— ISO22000の認証取得を本年度内に完了させた後は、どのような展開を想定されていますか。

廣瀬 FSSC22000の考え方を食品工場向け専用ラインに取り入れていく

※3 稼働率・レンタルユニフォームのシステムにおいて、実際にどれだけ着替えられているか(クリーニングに出されているか)を示す数値。この数値が低ければ、システムの衛生管理面での機能が生かし切れていないことになる。

方針です。現在はまだ、製造現場以外で認証を取得できる規格にはなっていないが、この要求事項に従ってラインを再構築していきます。幸いなことに、当社には同規格の認証を取得されたユーザーが多く、そのノウハウを教えていただく機会も増えています。

こうしたご協力にただ甘えるだけでなく、私たちが主体的にユーザー目線でユニフォームの安全性を追求していくことで、互いのモチベーションアップにもつながられるのではと考えています。

Report

課題の数だけ新たな付加価値が創造される



生産技術部
品質技術室 室長
石原 秀俊氏

Hidetoshi
Ishihara



品質技術室
品質保証課 課長
藤江 徳佳氏

Noriyoshi
Fujie



品質技術室
品質保証課
河野 一氏

Hajime
Kouno

どの工場からも同じ品質レベルで

ラボは、同社本社・木場工場から車で3分ほどの七条工場内にある。明るく室内には多くの試験機器や業務用洗濯機、乾燥機などが設置されているほか、専用キットを使った細菌検査も行えるようになっていく。

同社生産技術部 品質技術室の石原秀俊室長は、「全国の直営16工場と200

を超える協力工場に対して、新日本ウエックスの品質基準を着実に落とし込んでいきたい。すなわち、どの工場からも同じ品質レベルできれいなユニフォームを提供できるようにしたい。そして、ユーザーに最適なユニフォームを提案したい。そんな思いがこのラボには込められています」と強調する。

室内は「試験機コーナー」「しみ抜きコーナー」「洗濯・仕上げコーナー」の三つのゾーンに分けられ、3人の専任ス

タッフが各種試験業務を行っている。

「ユニフォームを衛生的な状態で出荷するために、クリーニングには殺菌剤の投入や高温での洗浄・乾燥・仕上げという各工程があります。ですが、だからといって本当に殺菌できているのかどうかの保証はできません。また、最近増えている色分けしたユニフォームについても、洗濯を繰り返す中で色落ちしてしまえば、ユーザーが求めるユニフォームではなくなくなってしまいます。どう洗えば、



常務取締役
石井 敏男氏

Toshio Ishii



東京第1営業部
第2営業課
課長代理
加賀 藍氏

Ai Kaga

品質技術研究室(ラボ)ルポ



4 インキュベーター。細菌検査ができる一連のキットが用意されている 5 食品工場向けユニフォームの生菌数基準値を示した管理文書。一般生菌数はRALの基準値(脱水後:100cfu以下/100cm²、製品状態:50cfu以下/100cm²)に従っている 6,7 試験用洗濯機(6)。このサイズの機種でも回転数を任意に変えられる特注仕様になっている(7) 8 トンネルフィニッシャーの仕上げを再現できる試験用乾燥ボックス 9 テストサンプルのフライス。洗濯後に縮む問題をどう改善すればよいかという相談に応じて試験を行った。熱変性を考慮した洗濯処方に変更したことで解決した



1,2 布の引っ張り強度を試験する「卓上型引張試験機」(1)と実際の試験の様子(2)。こうした試験から得られる客観的なデータに基づき、最適な生地選定や洗いのレシピを探る 3 摩擦による色移りを試験する「染色摩擦堅ろう度試験機」



ユニフォームに責任を持つ

主体的に実施する試験もあれば、ユーザーからの相談に応じて実施する試験も

「例えば、『新しいユニフォームに変更するので、生地の耐久性テストを行ってほしい』と、当社の営業担当者を通じて試験を依頼されるケースがあります。その場合は見本をお送りいただき、5回、10回と繰り返し洗濯した場合にどのような問題が生じ、どのようにすれば解決で

きるのかを事前に案内します。たとえば個別案件での試験であっても、こうした対応が今後のための貴重なノウハウの蓄積になっていくのです」(品質技術室 品質保証課 河野一氏)

現在は月平均で20〜25件ほどの試験依頼があるという。ユニフォームの耐久性試験の場合は、実際のクリーニング工場のラインも使用して行う。最低でも1〜2カ月かかってしまうことも多いが、ユーザーとの窓口となる営業スタッフは、こうした試験で得られるデータの重要性を実感しているという。

石井敏男常務取締役は、「選定したユニフォームが果たしてどれだけ持つのか。これはユーザー、当社の双方にとって非常に重要な問題です。ところが、これまで個人個人の経験値でしか説明できませんでした。ラボができたことで、具体的なデータや実験結果に基づいて説明できるようになったため、ご理解も頂きやすくなりましたし、情報の信頼性も大幅に向上しました」と語る。

こうした背景もあって、ラボの試験機コーナーには、耐久性を調べるための機器が充実している。布の引っ張り強度を試験する「卓上型引張試験機」や、摩擦による色移りを試験する「染色摩擦堅ろう度試験機」などは、通常は素材メーカーや繊維メーカーなどが使用する専用の試験機である。

「提供するユニフォームに責任を持つ」という同社の品質管理に対する主体性と姿勢が、ここでも具現化されているといえるのだ。

クレーム分析からの展開



本社の食品工場ユニフォーム専用ラインで実用化実験が行われているRFIDタグを活用した入退室管理システム。今後の展開が期待される

ラボでのクレームの分析から、ユニフォームの改良につながった例もある。上着のファスナーは、洗濯や乾燥の工程でドラムの壁面にぶつかりやすく、壊れやすいという課題があった。

「ファスナーが壊れてユーザーの製造現場で落ちれば、製品への異物混入になる可能性があります。そこでラボでは、どれくらい洗濯すれば壊れやすくなるのか、どのように改良すれば長持ちするかを徹底的に検証しました。その結果、ファスナーに前立てを付けることで大幅に改善されることが検証データによる裏付けからも分かり、ユニフォームメーカーに提案させていただきました。既に製品化もされています」(東京第1営業部 第2営業課 加賀藍課長代理)

レンタルユニフォームは、もはや単なるサービスではない。ユニフォームを軸に構築されるマネジメントツールの一つになりつつある。実際、同社ではユニフォームの管理用RFIDタグを活用した入退室管理システムの開発にも着手している。課題の数だけ新たな付加価値が創造されていく。そんな仕組みが同社にはある。