

有限会社 STR BEIGE

審査報告書

サーベイランス審査 1

報告書発行日 (GMT): 2022年12月18日 23:30 (GMT)

有限会社 STR BEIGE 審査報告書

顧客番号:	CMPY-111919
顧客名/住所:	有限会社 STR BEIGE 鹿児島県鹿児島市山之口町 12-10 メインパークセカンドタワー4F
審査規格:	ISO 9001:2015
審査の種類:	サーベイランス審査 1
審査年月日:	鹿児島市, 日本: 2022 年 12 月 16 日
審査員	田中 忍 (主任審査員, 鹿児島市, 日本)
審査の範囲および認証範囲:	審査事業所(サイト): 有限会社 STR BEIGE, 鹿児島市, 鹿児島県, 日本 ISO 9001:2015: 飲食(バー)サービスの提供

総合判定結果:

アクションの要求はありません

当該マネジメントシステムは十分に有効であることが確認された(不適合は提示されなかった)。

エグゼクティブサマリー

今回、第 1 回目の維持審査をさせて頂きました。代表取締役(ママ兼務)、経理担当、女性スタッフの審査へのご協力に感謝しています。2020 年 4 月以降、度々、休業をせざるを得ない状況でしたが、助成金・補助金を利用し、黒字経営を継続しています。経営が継続できた要因の一つに“優れた顧客管理”のベースがあります。

女性スタッフが入れ替わっても「営業サービス業務マニュアル」で、短期的な育成が可能です。今回の維持審査で、3 件の改善の機会を提示しましたが、認証登録の維持に問題はありません。

SWOT 分析

強み	<p>①以前から顧客のデータ・スタッフ毎のデータを集計しており、顧客管理、スタッフの給与計算に活用する仕組みを有しており、科学的な経営ができる仕組みがある。</p> <p>②ホームページが顧客コミュニケーションとの有力な“場”ですが、SEO 対策検索エンジン最適化)を導入し、ホームページのレイアウトを変更している活動は継続的改善の一例として評価に値します。</p> <p>③実務に即した「営業サービス業務マニュアル」を作成し、また、「よくある Q&A」、「お客様についての女の子からの質問」も整備しており、新人スタッフの育成に活用できる内容です。「よくある Q&A」には ISO に対してのトーク集も記載されています。</p> <p>④鹿児島県飲食店第三者認証を受け、コロナ過のなかで“安心・安全”なサービスを提供し、利害関係者のニーズ及び期待に応えています。</p>
弱み	<p>・特にありません。</p>
機会	<p>今回の審査報告書を参照願います。</p> <p>・フォローアップが必要な改善の機会が 1 件</p> <p>①店舗運営に関する責任と権限</p> <p>・推奨の値する改善の機会が 2 件ありました。</p> <p>②言語データの分析</p> <p>③質問項目の分析</p>
脅威	<p>・システム上の脅威はありません。</p>

インターテック マチュリティモデル

以下の評価内容は全てのマネジメントシステムに当てはまるように一般的な内容となっており、審査員が修正することはできません。よって、解釈の一貫性と審査結果の標準化を世界的に考慮した内容になっています。御社の点数は審査チームの評価を元にしたベンチマーキングを目的としたものだけです。

マネジメント

規格の基本意図に適合している

以下について確認できる証拠が示されています — 経営者のコミットメント、顧客及び/或いは利害関係者の満足、方針及び目標についての知識・認識。責任・権限は文書化・理解され、そのことがデータとその傾向、関連する KPI によって裏付けられています。マネジメントレビューは実施されており、規格の基本意図を満足しています。

内部監査

規格の基本意図に適合している

内部監査は計画された間隔でビジネスシステムの状態と重要性に基づいて実施されています。データは定常的に収集されています。監査チームは十分に訓練されており、公平で客観的なアプローチで監査を行っています。監査報告書の内容は明快、簡潔で、監査所見に対応したアクションがタイムリーに取られています。

是正処置

規格の基本意図に適合している

是正処置のプロセスは規格に述べられている最低限の要求事項を満足しています。データは、顧客及び/或いは利害関係者からの苦情、内部監査、保証項目に関わる分析、不具合、内部指標及び供給者のパフォーマンスなどの情報源から収集されています。是正処置プロセスには、取られた処置の有効性レビューも含まれています。是正処置プロセスを支援するための問題解決ツールが利用可能であることが証拠付けられました。

継続的改善

規格の基本意図に適合している

継続的改善を促進するためにデータが役立てられています。これにはマネジメントシステム方針、目標、監査結果、データの分析、是正/予防処置、マネジメントレビューなどのデータ利用が含まれます。

運用管理

成熟している

運用管理は計画、導入されており、運用管理の計画は、他のすべてのマネジメントプロセスと整合性が取れています。目標、プロセス要求事項、適切な追加文書や資源の必要性、検証・監視活動、記録に対する要求事項が必要に応じ適切に決められています。プロセス及び活動は一貫性を持って運用されています。運用管理が有効で著しい改善効果を生んでいるかどうかを検証するために、データが収集・レビューされており、一部のキービジネスファクターとの関連性が確認されています。

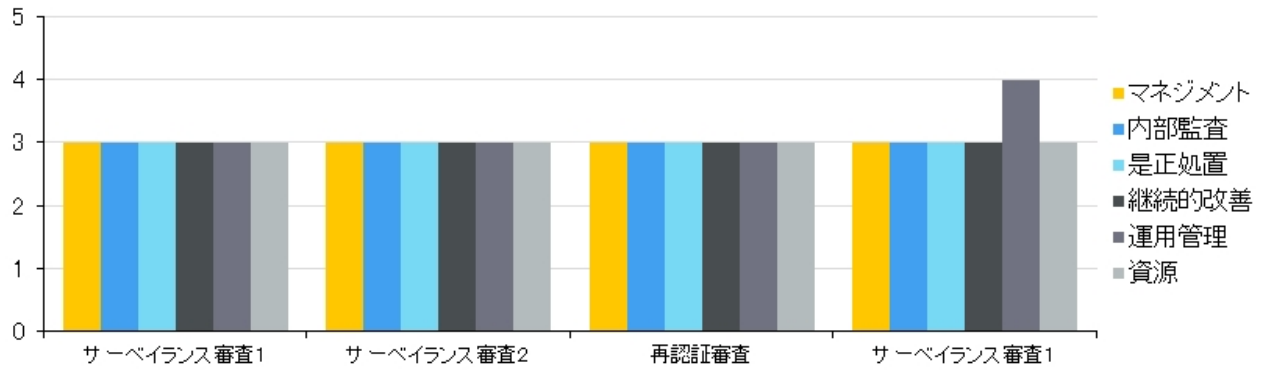
資源

規格の基本意図に適合している

マネジメントシステムの有効な維持及び改善に必要な資源が決定され、供給されています。顧客及び/或いは利害関係者が満足しマネジメントシステムが総合的に安定していることが示されています。力量に対する要求事項が決定され実行されています。

有限会社 STR BEIGE 審査報告書

インターテック マチュリティモデル



評価値: 5=模範的レベルに達している | 4=成熟している | 3=規格の基本意図に適合している | 2=初期段階にある | 1=あいまいな状態にある

有限会社 STR BEIGE 審査報告書

審査所見まとめ

	軽微	重大
今回の審査で出された審査所見の数	0	0
改善の機会が特定されました:		
はい		

前回審査で提示された審査所見の状態

前回の審査で出された不適合に対するフォローアップ:
前回までの審査で不適合はなく是正処置は要求されていない。

証拠の要約

マネジメントシステムの状態は以下に要約される:

KPI/指標を含む顧客のプロセス/機能領域についての審査の結論

1)方針/目標管理

品質方針にそって店舗全体の目標を「品質目標/達成度報告書」で設定し、原則的に年度で目標の達成状況を評価する仕組みです。

<目標>

- ・2020年度から3年間、2020年度の人件費10万円当たりの売上34万円をベースに毎年1万円ずつアップする。2021年度の目標は35万円でしたが、37万円で達成しています。
- ・登録女性スタッフを3年後には15名にする。2021年度は10人に対して10名で達成しています。

2)社長のコミットメント/マネジメントレビュー

以下の状況を西嶋 佐智江社長にトップインタビューしました。

・コミットメント

店舗を開店して18年が経過していますが、事業の継続を意図した成果としてISOの取得を決意されました。2020年3月までは順調でしたが、新型コロナウイルス感染症が発生し、2020年4月から2021年10月までは休業が多く、経営として成り立たない期間も発生しています。今年の休業は、50日程度ありましたが、ピーク時の60%程度に回復しています。新型コロナウイルス感染症が落ち着いた後には、競合店舗との差別化が必要であり、“ブランド戦略”が、経営戦略です。“ブランド戦略”には良質なスタッフがより重要となります。良質なスタッフの採用と店舗管理者の育成が喫緊の課題となっています。

・マネジメントレビュー

マネジメントレビューは年1回実施されています。結果が「マネジメントレビュー議事録:2022.11.22」に記録されています。ISO9001:2015年版の要求にそったインプット事項と経営者からの指示事項を確認しました。

<決定・指示事項等>

- ①店舗責任者の育成、②ZOHOに登録した「営業サービス業務マニュアルの活用」をさらに向上する、③スタッフの確保、④アフターコロナ後の対策を明確にする。

3)内部監査

内部監査は年1回4月に実施されて計画ですが、今年は「内部監査チェックリスト」で2022.11.10に実施されました。今回の内部監査では指摘事項は特定されていませんが、「内部監査総括報告書」でコメントが記載されています。内部監査員は社長と外部コンサルタントの2名ですが、今後は増員計画もあります。

4)コミュニケーション

<内部コミュニケーション>

社内コミュニケーションは、「ZOFO」が中心です。「ZOFO」ではシフト、予定同伴情報、売上高、通達事項、個人別、共

有限会社 STR BEIGE 審査報告書

通情報等のコミュニケーションが共有できる仕組みです。

<外部コミュニケーション>

「品質マニュアル 6 版」の 7.4 項コミュニケーションは、内部コミュニケーションのみの規定となっています。外部コミュニケーションのツールも文書化されています。許認可に関する、公安委員会、保健所、消防署とも法令順守に向けて、連携をしています。

利害関係者からの苦情、要望等はスタッフか社長が受付、「不適合報告書兼是正報告書」を作成する仕組みとなっています。今年は、5 枚の作成事例があります。

5)顧客満足

「アンケート調査」をされており、毎年データ分析もされています。満足度が 85%に占める勢いですが、顧客満足度に向けての活動を確証しました。「アンケート調査」の結果は、店舗のホームページにすべて UP しています。「アンケート調査」349 件をカウントしました。

6)データ分析

データ分析の対象として、アンケート調査の他、スタッフ毎の売上高、顧客毎の売上高、同伴回数、指名回数、滞在時間等を集計し、経営に活かしています。毎月の売上高トップ 10 程度の顧客、組織には VIP として贈答品を提供し、リピート率に向上に活用しています。

7)不適合及び是正処置その有効性

不適合サービス、不適合、クレーム発生を元に、「不適合報告書兼是正報告書」を作成する仕組みです。前年の審査以降、5 件の作成事例があり、すべてに対応しています。是正処置は、「営業サービス業務マニュアル」を改定する等、手順の変更をしていたのは良かった点です。今後は、データ分析の対象になります。

・運用管理

1)サイトの状況

<店舗>

鹿児島市の歓楽街の天文館に近い電車通りの複合ビルの 4F に店舗が位置しています。フロア面積は約 35 坪で、最大客席数は 40 で、常時 7 人前後の女性スタッフが勤務しています。

2 プロセスの運用状況

<管理責任者>事務スタッフの安田氏が担当していますが、社長がフォローアップしています。

ISO9001:2015 年度版の要求事項組織の状況、利害関係者、リスクと機会への取り組み)、方針目標管理プロセス、支援プロセス、サービス提供プロセス、パフォーマンス・継続的改善プロセスを中心に審査しました。

データに基づく科学的な経営を目指しています。

<営業プロセス>

社長他全員が営業活動をしており、来店回数、時期、イベントに応じてお礼状、電話をする仕組みが整っています。また、店舗の HP も営業活動の重要なツールです。HP には品質方針、ガールズチェック、料金も検索できるようになっており、明朗会計も当店舗の売りになっています。

有限会社 STR BEIGE 審査報告書

<衛生管理プロセス>

ドリンクサービスが主体ですが、乾き物、チョコレート類も提供されています。パントリー(ミニ厨房)の衛生管理状況は以前、改善の余地がありましたが、日常清掃と定期的に清掃業務を外部委託されおり、衛生管理状況が改善されています。

3)サービス実現状況の有効性

・「営業サービス業務マニュアル 5 版 2022.11.10 を作成し、ご来店、テーブルでの接客、お客様対応の基本(お支払い・領収書の発行、お帰り、お見送り)の手順が文書化されています。サービス中の適合性は社長(ママ兼任)が、常時監視しており、“盛り上がり状況”“顧客の表情”によっては、他のスタッフ、ママが支援する場合があります。お見送りで、サービスは完了しますが、翌日以降の要望等、問い合わせにも真摯に対応しています。「営業サービス業務マニュアル」にそった手順を、昨日 8 時からの店舗査察で確認しました。

・店長の職務は、店舗の運営責任者として①接客中のスタッフの配置調整 ②シフト調整 ③売上日計)の集計と管理 ④店内の清掃管理 ⑤調達(お酒、おつまみ、タバコなど)をインタビューで確認しました。店舗運営上のリスクに出勤予定の女性スタッフの遅刻、欠勤を認識されています。週間予定表にそった“スタッフの配置”がより重要です。現状は、店長職は不在で、ママが兼務しています。店長を含む、店舗運営上の責任と権限に改善の余地がありました。

<外部委託管理>

外部委託の管理は「外注先評価一覧表」(2022 年度)を作成され、酒類、広告代理店、リネンを対象に年度で評価する仕組みです。清掃業者も管理されたら良いでしょう。

<顧客の所有物>

顧客の所有物として、①上着・コート、②鞆、③ケーキ類(持ち込み)を対象としており、所定の場所で管理しています。

4)支援プロセスの有効性

・資源

法令点検が必要な機械、設備等はありません。インフラストラクチャーとして、空調機器、厨房内の衛生管理、エレベーター(ビルオーナーの管理責任)、火災の際の避難経路、カラオケシステムが対象となっています。厨房内の衛生管理は社内基準に応じた衛生管理の監視が整ってきました。

・力量

接客サービスに必要な力量が「力量マップ」(管理業務、接客業務、組織風土、ビジネスマナー)に示されています。力量状況は現状(本人)、現状(ママ)、目標を◎(完璧)、○(ある程度任される程度)、△(監視が必要)、×(業務に支障あり)と 4 段階で評価しています。

・認識

審査を通じてのインタビューで、業務・品質目標についての認識を確認しました。今回は、20 時からの営業時間に店舗を訪れ、4 名の女性スタッフへインタビューしましたが、「品質目標」達成に向けては以下のように認識は十分でした。

有限会社 STR BEIGE 審査報告書

Aさん(2年3か月):PDCAサイクルを回したい。飲みすぎないようにする。Bさん(3年):基本を大事にして、新規の顧客を確保したい。Cさん(3年目):趣味を聞き出し、後でメモをしている。Dさん(1か月):ZOHOでサービス手順を確認した。ISOはルールに則り、均一なサービスの提供ができる事とママから教わった。

5)文書化した情報について(文書とシステムの有効性について)

文書化した情報としては、①「品質マニュアル6版」②ISO管理文書③外部文書に分類し、起案・作成、保管責任者、文書一例がわかるようになっています。記録管理は「文書・記録一覧表」が管理されています。

・組織の知識について

サービス提供プロセスでは、過去に発生した失敗・成功事例を朝礼等で共有しています。「営業サービス業務マニュアル6版」に包含している「よくあるQ&A」、「お客様についての女の子からの質問」は組織の知識と認定できます。また今後は「不適合報告書兼是正報告書」を維持し、情報の共有化を進める予定です。

・ヒューマンエラーの防止について

ZOHOでの周知の他、問題ある場合は個別に注意し、ヒューマンエラーの防止の対応としています。ママへのインタビューでは、キープボトルの間違いを防ぐため、キープ棚には“顧客名”だけでなく、“会社名”“銘柄”でも追跡できる仕組みがあったのは良かった点です。時間がかかる場合は、ハウスボトルを提供する場合があります。

・引き渡し後の活動について

原則的に「飲食(バー)サービス」を提供して時点で、サービス業務は完了しますが、健康被害への訴え、忘れ物、精算に関する問い合わせには、真摯に対応する準備が整っています。

5)法令規制要求事項へのコンプライアンスを監視し、維持するプロセス

風営法、風営法施工規則、食品衛生法、消防法、鹿児島市環境保全条件を特定していました。

①「社交飲食店営業許可証」:風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律第2条第1項第2号の営業を営むことを許可する。平成20年10月30日 第25963号、「従業員名簿」の作成(3年間保管)

②「営業許可証」:令和2年12月1日から令和8年11月30日 指令生衛令2食1第5489号 鹿児島市保健所長 現在継続中

③「防設備等点検報告書」:2022年6月16日に鹿児島市中央消防署に提出し、受理されています。

④HACCPの考え方を取り入れた衛生管理基準を2020年6月に提出しています。

特定された改善の機会

■以下の発見事項については、組織の重要課題に影響するかもしれないので、次回の審査にて対応状況を確認させていただきます

5.3 組織の役割、責任及び権限

組織の役割、責任と権限は「品質マニュアル6版」の5.3で文書化されていますが、経営的(社長、管理責任者)な観点での役割、責任及び権限となっています。店舗運営に関連する“店舗責任者、チーママ、男子スタッフ”の役割、責

有限会社 STR BEIGE 審査報告書

任及び権限の明確化に改善の余地がありました。

■以下の発見事項は要求事項を満たしており適合ですが更にシステムを強化していく可能性が認められた事項です。

9.1.3 分析及び評価

「お客様アンケート調査」には、質問事項以外の“言語データ”も多数、記録されています。今後は、この“言語データ”も分析されたら改善につながる「4.2 利害関係者のニーズ及び期待」を発見できるかも知れません。

9.1.3 分析及び評価

顧客満足度は“非常に良い”“良い”等の監視をしており、両方合わせて 85%を超えており満足度は高い状況です。今後は、質問項目毎に分析されたら、顧客満足度につながる改善項目(質問事項)が見つかるかも知れません。

リスクアセスメント／リスク対応に関する結論

組織全体では「品質マネジメントシステムに関連する外部・内部の課題」と「マネジメントシステムに関連する利害関係者のニーズ及び期待」2022.10.1 からリスク及び機会への取り組みをする仕組みです。リスク及び機会は「リスク及び機会一覧表」を作成し、取り組みと評価方法を明確にしています。経営状況は、新型コロナウイルス感染症のまん延の影響で 50 日程度の休業がありピーク時の 60%程度の状態ですが、赤字には至っていません。

組織の状況に関する結論

1)組織の意図した成果

有限会社 STR は飲食事業の他、グループ会社にエステ事業、ホテル事業を運営する会社でもあります。ISO 認証は飲食事業の中での高級クラブ“BEIGE”が認証範囲となっています。

組織の状況を「品質マネジメントシステムに関連する外部・内部の課題」で以下のように分析しています。

<外部課題>

機会:新型コロナウイルス感染が一段落し、飲食への解禁ムードが生まれる事。市内の同業の店舗は 10 店舗程度あるが、廃業した店舗もありリピーターを増やしていく。

脅威:新型コロナウイルス感染の今後の発生状況が最大の懸念事象です。働き方改革を含む法令規制要求事項の強化等の監視はしているが、現状では適合性に問題はない。

<内部課題>

強み:18 年間の営業実績があり、顧客管理システムが整っている。顧客件数は 9,000 件にもなる。料金体系は HP にアップしており、顧客、従業員にも明瞭なシステムとなっています。女性スタッフには、完全日払いを実施できており、女性スタッフの期待に応えています。

弱み:良質な女性スタッフの採用、店舗管理者の育成が恒久的な課題です。

2)利害関係者のニーズと期待

“利害関係者のニーズ及び期待”は「マネジメントシステムに関連する利害関係者のニーズ及び期待」で文書化されて

有限会社 STR BEIGE 審査報告書

います。顧客、仕入先、従業員、行政を特定されて、ニーズ及び期待が文書化されています。
女性スタッフのニーズ及び期待としては報酬、インセンティブ、休日の確保、残業、安心安全な顧客への接待、個人的な要望承認等が詳細に綴られています。ニーズと期待を分離され、改善点が見えやすくなっています。

3)適用範囲

現状の適用範囲は「飲食(バー)サービスの提供」となっています。組織の状況、利害関係者のニーズと期待、受注状況の現状から問題ないことを確認しました。「8.3 製品 サービスの設計開発」は適用不可能とされていましたが、「年間イベント計画」を立案される事を設計・開発とされています。

4)リーダーシップ

社長は「品質方針(サービス方針)」を設定し、「品質目標」の枠組みとなっています。自ら、ママとして出勤され、飲食サービスが適切に行われているかを見守っています。また、顧客管理は自ら積極的に関与され、電話、SNS での来店御礼、イベント情報の案内等もされています。サービス提供後のデータ分析には特に熱心で、顧客毎の売上高、来店頻度、女性スタッフ毎の売上高、指名件数、同伴回数が毎日判る仕組みを構築しています。

著しい変化の影響(もしあれば)

特になし

追加情報/未解決課題

- ・ロゴマーク:HP と名刺に適切に使用しています。
- ・審査報告書:管理責任者が保管しています。
- ・認証登録証:店舗内に掲示しています。第3者に提出した事例はありません。

<審査計画からの逸脱及びその理由>

計画通り実施できた。

<審査プログラムに影響を与える重大な問題>

特になし

本審査は、入手可能な情報からのサンプリングに基づいたものである。

審査中のコミュニケーション /変更 (もしあれば)

特になし

添付書類の内容:

監査計画; インタビュー記録

有限会社 STR BEIGE 審査報告書

全てのシフトの審査をしましたか:

はい

審査は審査計画書に基づき、計画書に記載されている審査目的、審査範囲、および、審査工数オンサイト及びオフサイト)を満たして実施されている。

審査計画書通りに実施できた

有限会社 STR BEIGE 審査報告書

主任審査員の推奨事項

ISO 9001:2015 主任審査員の推奨事項

当該マネジメントシステムは審査基準に適合しており、目的・目標の達成に対して有効だと考えられます。よって、認証の継続を推薦します。

その他のもしくは追加の審査チームリーダーの推薦事項

特になし

顧客の承諾

管理責任者氏名 およ び住所	安田 麻衣 様 鹿児島県鹿児島市山之口町 12-10 メインパークセカンドタワー4F
承認者	有限会社 STR BEIGE 代表取締役 西嶋 佐智江 様

審査では審査中に収集した証拠をサンプリングするため、この報告書の結果については不確かさの要素があります。この報告書の内容は全て、認証の授与または更新の決定がなされる前に独立したレビューにかけられます。