

国際線が就航する中部国際空港（以下、「セントレア」）は、健全に機能するため多くの機関に支えられています。それらの業務の内容や実態を分かりやすく紹介することで、セントレアについての理解を深めていただきたいと、セントレア空港島に所在する各機関を訪問してインタビューした内容を中心に紹介しています。

第12回は、名古屋エアケータリング株式会社（略称：NAC）の代表取締役社長の飯島俊朗氏にお話を伺いました。今回でシリーズは終了いたします。

（※文中の図表写真はすべて名古屋エアケータリング株式会社提供）

公益財団法人中部圏社会経済研究所企画調査部部长 田辺 義夫

## 第12回 名古屋エアケータリング株式会社

名 称：名古屋エアケータリング株式会社

所在地：〒479-0881 愛知県常滑市セントレア1丁目1番地

### 沿 革

- 1975年12月 名鉄犬山ホテル、空港レストランで機内食調製開始
- 1979年4月 同ホテル、敷地内に機内食作業場建設・調製開始
- 1986年4月 同ホテル、愛知県丹羽郡大口町に機内食工場建設・調製開始
- 1988年3月 名古屋エアケータリング株式会社設立
- 1988年10月 同社、名鉄犬山ホテルから事業継承
- 1988年11月 同社豊山町工場（現県営名古屋空港）の完成・稼働開始
- 1992年9月 同工場の一部増築
- 2003年5月 HACCPシステム導入
- 2003年9月 国際規格ISO「9001」認証取得
- 2004年11月 中部国際空港での新工場完成
- 2005年2月 中部国際空港に移転・操業開始
- 2019年5月 国際規格「ISO/IEC17025」認定取得

### Q 御社の概要などについてお聞かせください。

弊社のルーツは、1975年12月に弊社と同じ名鉄グループの名鉄犬山ホテルが名古屋空港（現在の「県営名古屋空港」）からの要請を受けて、同空港内に出店していた直営レストランで機内食の提供を開始したことが始まりです。その後、名鉄犬山ホテル敷地内に作業場を広げ、愛知県大口町に機内食工場を建設して事業を拡張していきました。

さらに、年々同空港に発着する国際線の拡大や機材の大型化に伴い、機内食の調製数も増加したため、1988年3月に名古屋鉄道株式会社の主導に



図表1 社屋全景



図表2 社屋前に整列するフードローダー

より株式会社名鉄犬山ホテル、日本航空株式会社（JAL）、全日本空輸株式会社（ANA）を加えた計4社が出資し、機内食の調製専業会社として当社を設立しました。

そして、名鉄犬山ホテルから事業を継承して、愛知県豊山町に新工場を建設し稼働を開始しました。今年2020年3月で会社設立から32年目になります。

その後、セントレアの開港に合わせて、当地に工場を移転して操業を開始してから2020年2月には15年目を迎えます。

**Q 空の旅には欠かせない業種であります。御社の業務全般の概要に関してお聞かせください。**

弊社は、セントレアでは唯一の機内食の調製工場を持つ会社ですので、そのためにどのような事業環境下に置かれても、機内食をお届けしなければならないという供給責任があります。弊社で調製する機内食は「安全」で「高品質」でしかも「美味しい」とおっしゃっていただける食事を追求していかねばなりません。正社員、パート社員、派遣社員や業務委託会社を含む総勢約360名体制によって、その与えられた使命を一人ひとりが胸に秘め、お客様に大空の旅を心からくつろいでお楽しみいただくために、日々、真心を込めて機内



図表3 フードローダー

食の調製に務めています。

加えまして、各航空会社からリクエストがあります飲み物をはじめ、航空機内の台所とも云える「ギャレー」でキャビクル<sup>(※1)</sup>がサービスするために使用されるキッチン用品等の備品、免税品、新聞、雑誌類、医療品等さまざまなものを準備し、機内食とともにフードローダー<sup>(※2)</sup>に載せて航空機内まで運んでいます。

このうち、ギャレーに搭載されるアイテムの内容やそのアイテムのポジションは、航空会社ごとに、行先ごとに機材別に極めて細かく決められており、そのルールやマニュアルに従い間違いのないように最新の注意を払って工場内でセッティング準備をしています。

(※1) 「キャビクル」とは、CA（キャビンアテンダント）のこと。ただし、「CA」は和製英語で一般的には「CC」（Cabin Crew）、「FA」（Flight Attendant）と表現する。

(※2) 「フードローダー」とは、機内食や飲み物等の持込物品を機内に運ぶためのトラックで、別名「ケータリングカー」とも呼ばれ、荷台には保冷機能を備え、機内食工場からフードローダーに機内食を積み込む際は、厳重な温度チェックが行われる。スピーディーに機内食、飲料、機用品等を機内に搭載していくために、車（トラック）自体に伸び縮みする脚および搭載コンテナがワンセットになっている車両。

弊社は、経営理念、経営方針（経営ビジョン）および行動指針の3つを掲げて事業を進めています。「経営理念」は、「私たち名古屋エアケータリングは、豊かな知識と優れた技量を発揮し、高品質の商品とサービスを提供することにより、最高の顧客満足を得られる企業を目指します。」としています。

具体的には、社内に品質や生産性の向上を追究する委員会を設置しています。また、「本当においしい」と言っていただけるよう料理の味を追究していくチームも立ち上げて、若い人が中心になって日々、模索しながら検討し続けています。

次に、「経営方針（経営ビジョン）」について申し上げますと、一つ目は経営の原点とも言えます「お客様の安心と信頼に応えられる体制の確立」です。二つ目は、競争力に勝つ経営力強化を図るために「経営基盤の確立と安定経営の持続」です。三つ目は、新たな企業風土を確立していく上で「一人ひとりの資質向上と挑戦する人材の創造」としてしています。

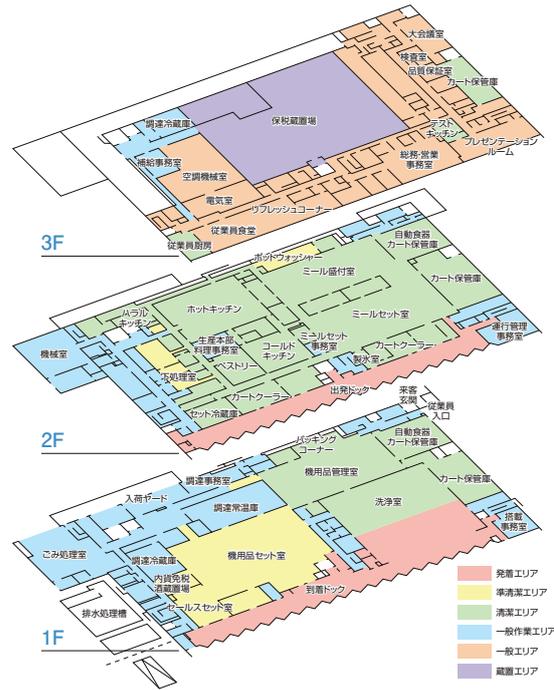
最後の「行動指針」は6項目あり、

1. 安全確保のため、不安全箇所の改善と不安全行動の戒めを持続します
2. お客様の立場で常に考え歩みます
3. チームワークを大切に、責任を持って誠実に行動します
4. 専門能力を磨き、品質の向上に努めます
5. コスト意識を念頭に効率的な業務体制の追求に努めます
6. 社会から信頼される役割と責任を果たしますと定めています。

そして、これらに基づき、ベクトルと気持ちを一つにしていくためにも、より落とし込んだ具体的な「事業運営方針」を毎年度ごとに定め、その方針に沿った各部署や個人の目標を立てています。

**Q 機内食製造工場に関してお聞かせください。**

機内食会社のたまかな全体像としては、食品



図表4 機内食製造工場 概要図

項目	概要・能力
敷地面積	約 10,000 m <sup>2</sup>
建築面積	約 6,200 m <sup>2</sup>
延床面積	約 16,000 m <sup>2</sup>
構造	鉄骨造 地上3階
最大生産能力	約 15,000 食/日
平均生産食数	約 5,000~6,000 食/日

図表5 機内食製造工場の概要・能力

(機内食) 調製会社と空港の制限エリア内のグラウンドハンドリングの機能を併せ持つ会社の業態をイメージしていただきますと理解しやすいと思います。

機内食会社にとっては、機内食を調製していく上での「食の安全」と制限エリア内におけるフードローダー等の「運行の安全」、この2つの安全を堅持していくことが何よりも大切なこととなります。また、弊社の工場は、環境やセキュリティ

(※3)「グラウンドハンドリング (Ground handling)」とは、航空輸送での空港での地上支援業務を指し、航空機の到着および出発に伴う地上作業をするサービスの総称。



図表6 食材の加工・調理状況

に配慮するとともに、調理するキッチンは「環境との共生」を考え、省エネルギーやリサイクルに対応しています。

一方、セキュリティ対策には万全を心掛けており、来客用・従業員用玄関では、共に静脈認証を用いた入館管理システムを導入し、工場内の一部でもIDカードによる入室制限を行い、外部からは容易に侵入できない仕組みになっています。

衛生エリア内は、エリア内全体の室温を摂氏15度(※4)に保つソックチリングシステムを採用しています。

食品リサイクル法に考慮した、館内で発生する生ごみや厨房排水を微生物により一括処理して中水を製造するシステムが導入されています。また、工場内の照明は随時LED化を進めています。

**Q 提供する機内食の膨大な数量、エアライン別の要求、要望などご苦心の一端をお聞かせください。**

現在、定期国際線には、旅客航空会社23社、貨物航空会社4社に、一日平均約6,200食程度の機内食を調製し、それぞれのエアラインの航空機内に搭載しています。

それでは、弊社の機内食の主な特徴を3点に絞って詳細に説明します。

まず、最初のキーワードとして一つ目は「少量多品種」が挙げられます。

一口に6,200食といってもメニューの種類は、各航空会社別に異なり、また、搭乗クラス（ビジネス、エコノミー）により異なりますので、スベ



図表7 飛行機に横付けされたフードローダー



図表8 機内食提供航空会社の一例

シャルミールなどの特別食も併せますと年間を通じて2,000種類近くになります。

セントレアを発着される航空機の機材が比較的小さいという条件下にあり、少量多品種という特徴からスケールメリットが働かないことに加え、省力化に寄与するロボット化には課題が多くてそぐわない環境にあります。しかし、品質を保持した機内食を提供し続けていくことに、何か自動化

(※4)「ソックチリングシステム」とは、特殊な布製フィルターを使用して、クリーンな環境を実現した空調システムのことで、製品の表面乾燥を防止する。

できることはないかどうかも含め、社員全員が職場の部署を越えて腐心しているところです。ただし、最近では各生産部門において、日々発生する食材の温度管理チェックとそれに伴う膨大な量となる作業記録書の記入に関して、ICTやIoTの技術を利用したシステムを導入することにより、現場の負担を軽減でき、作業効率化とペーパーレス化に向けた大きな改善を行うことができました。

また、日によって提供する機内食の食数が大幅に変動しますので、担当者の勤務手配にも頭を悩ませながら業務を行っています。

少量多品種に加えまして、各航空会社別に年間4～6回程度のメニュー変更がありますので、月替わりの変更時期には特に細心の注意を払って各スタッフが業務に臨んでいます。

言うまでもなく、航空会社別に、路線ごとにメニューのコンセプトが異なり、それに伴う機内サービスも変わりますので、トレイ、食器類をはじめ、搭載するさまざまな機用品類も異なるため、各現場の食材およびモノの管理は、大変神経を使う作業となり、ミスが発生しないように細かいルールと手順を順守し、十分に注意しながら作業にあたっています。一例としては、それぞれの国の料理を求められることもあり、メニュープランナーおよび料理部スタッフは、外国からのお客様にも満足していただけるような本場の味を再現することに、苦心しながら対応しています。

ここ近年の傾向として、一つ目は著名なホテルをはじめオーナーシェフやミシュランガイドにも掲載されるような料理人の方々による「監修メニュー」が増えてきました。首都圏、京都や大阪まで足を運んで料理内容の確認を行い、何度もミールプレゼンテーションを繰り返し、時間をかけ指導を仰ぎながらその料理の再現に努めています。また、その国の料理を体得するために海外のケータリング会社への研修などもあります。

2つ目としては、そのキーワードは「スペシャ

ルメニュー」です。航空旅客の身体的事由、アレルギー、宗教上の事由（ハラールなど<sup>(※5)</sup>）等に基づく特別食のリクエストが、ここ数年来で急増してきました。さらに、個別対応の特別なオーダーをいただくこともしばしばあります。もちろん、一定程度のメニューは揃えていますが、ご要望を受け入れていくためにスタッフは、生命に係わる重要事項として間違いがないように神経を研ぎ澄ませて対応を行っています。

3つ目は、プライベート機（政府専用機を含む）やビジネスジェット機への対応です。2016年5月に開催された伊勢志摩サミットにおいて、G7およびアウトリーチ国<sup>(※6)</sup>の10か国の各国首脳機と随行機3機を含む合計13機に対して、弊社が機内食を提供しました。サミットにおける日本側の「おもてなし」の締めくくりとして、今まで培ったノウハウを集結し、全社一丸となって機内食調製に取り組みました。後日、各国の大使館や関係機関、航空会社からお褒めの言葉を頂戴いたしましたことは、大変名誉なことと全社で喜びを分かち合った次第です。

このようにして培ってきましたノウハウを基に、昨年、大阪で開催された「G20サミット」および名古屋で開催された「G20外相会議」、「即位の礼」の各国政府専用機や「ラグビーワールドカップ」のチャーター機などをはじめ、そうした大きな催しもの以外においても日本を訪問される各国の政府専用機や、著名人や海外富裕層のプライベート機やビジネスジェット機への機内食、飲料等の提供も日常的に行っています。

このようにフライトごとのリクエストに応じたオリジナルメニューの考案など、定期航空会社の取扱いとは異なるオーダーメイド的な形の業務も行っており、2019年8月に開業した空港島内の愛知県国際展示場「Aichi Sky Expo」でのイベントや今夏に開催されます東京オリンピック・パラリンピックに伴うビジネスジェット機などの飛来

(※5)「ハラール（アラビア語）」とは、イスラム法で許された項目。端的にはイスラム法上で食べることが許されている食材や料理を指す。反対に、口にすることを禁止されている物をハラーム（アラビア語）と言う。

(※6)「アウトリーチ国」とは、主要8カ国（G8）とEU（欧州連合）以外でG8サミットに招かれる国。

が期待されます。

国際線定期便の機内食メニューは、航空会社、路線および座席クラス別にメニューの内容やメニューサイクル期間は全て異なります。短いタームでは、10日ごとにメニューを入れ替えるエアラインもありますので、より品数は多品種・小ロットとなり、食材の品質・在庫管理の精度の向上を図りながら、日々取り組んでいます。

国際線定期便のメニュープランは、主に自社提案メニューと航空会社指定の監修メニューの2つのスタイルが中心となります。プライベート機やビジネスジェット機については、自社オリジナルメニューの提案以外にも個々のお客様からのお好みのメニューやスペシャルメニューなどさまざまなリクエストに対応しています。

また、機内食は、飛行中の航空機内での喫食のため、一般の飲食業と違い、多くの制限や環境に対応する特殊なジャンルとなります。

**Q 機内食を美味しく提供する工夫、メニュー考案などについてさらにお聞かせください。**

美味しさに関しては、搭乗されますお客様の個人差・味覚・嗜好性によるところが大きく影響しますが、常に一定の美味しさを提供し続けることを追求しています。美味しさにつながる最良の方法は次の3点になると考えています。

1 点目が航空会社とのミール決定会議、定期的なミールチェックなどを通じて、航空会社の求める味や見た目さらに舌覚などを、常に確認していくこと。

2 点目が航空会社からのミールに関する指摘があれば、常に前向きに改善していくこと。

3 点目がこれらの内容や基本的事柄を愚直に継続していくこと。

と考えています。

機内の照明が暗いため、色彩が鮮やかな原色の食材を使用し、例えば、パプリカ、レッド・イエローピーマン、ニンジン等明るい色のものを使用するようにしています。航空機の揺れを考慮した盛りつけや見栄えなどからも楽しんでもらえるよ



図表9 ファースト・ビジネスクラス盛りつけの状況



図表10 エコノミークラス盛りつけの一例

う工夫をしています。

また、機内食が完成するまでの間、作っては冷やしていくというクック&チルドというスタイルを作業工程ごとに繰り返していくシステムで、世界の各空港にある機内食工場もほぼ同様なシステムとなっています。

工場で調製してからお客様が機内食を召し上がるまでかなりの時間が経過しますので、ステーキは、表面だけを焼く程度のレアな状態での調理に止め、再度、機内のオープンで熱した後に提供されます。そばやうどんは機内食専用開発された伸びにくい麺を採用しています。

また、機内食を機内へ運ぶサービスカートの1段ごとの高さが5cmと制限されていますので、その限られたスペースに収める工夫とともに、なるべくボリューム感のあるようなメニューを考案しています。

加えて、喫食される高度1万メートルでは、機



図表11 サービスカートの積み込み状況

内は乾燥しており、気圧の関係から人間の味覚が少し鈍ると言われておりますので、全般的にやや濃い目の味付けで調理するようにしています。

先ほど、ハラール対応について説明しましたが、もう少し詳しく申し上げますと、現在、搭載する全ての機内食がハラール対応の定期航空会社が2社あります。それ以外にも各航空会社からのリクエストにより特定の個人やグループのお客様にも提供しています。

そのために、ハラールルールに従った原材料（ノンアルコール、ノンポーク等）を特別に仕入れ、指定のレシピや現地料理を研究し、メニューを考案しています。

使用する調味料もハラール専用品があり、通常の調味料と使い分けて味付けをしています。

2020年1月11日、「日本イスラーム文化センター」からハラール認証を得ることができました。

ハラール認証を継続していくための主な具体的な行動としては、1.ハラール対応の専用キッチンを整備、2.消毒用アルコールはハラール専用除菌剤の使用、3.ハラールミールの調製者や器具を識別化（緑色の調理器具やエプロン、清掃道具などの準備）、4.内部監査の実施などが挙げられます。社内にハラール委員会を立ち上げ、ハラールマニュアルを作成し、ハラール管理者の配置、ハラール原材料リストの作成などを進めています。



図表12 日本イスラーム文化センターからのハラール認証

定期的な社内監査や教育、会社全体でのハラールに関する知識の向上にも取り組んでいます。ハラールミール以外にも、コーシャミール、ヒンズーミール等の宗教色あるスペシャルミールのご要望にも対応しています。

**Q 機内食提供の留意事項、心得、基本事項など具体的にお聞かせください。**

セントレアでは、唯一のケータリング工場として、その社会的使命と供給責任を念頭に置いて、業務に取り組んでいます。

機内食は、快適で楽しい空の旅を演出する大きな要素と位置づけられているため、その要求を満たすべく7S活動の促進、スタッフ教育、清掃・清潔の保持、定例的なハイジーン（衛生）<sup>(※7)</sup> チェックおよびHACCP<sup>(※8)</sup>に基づいた生産工程の堅持（温度管理・時間管理等を含む）を確認、継続しつつ行っています。それらと並行して各航空会社や世界的な検査機関による衛生監査も毎月のようにあります。

このような積み重ねを経て、「安心・安全」で信頼してもらえる機内食の提供に毎日努めています。弊社工場が制限区域（ランプ）に面した立地条件であることも「安心・安全」の信頼につなが

(※7)「ハイジーンチェック」とは、食中毒や異物混入などの事故が起こらないようにするための衛生管理のチェック。

(※8)「HACCP（ハサップ：Hazard Analysis and Critical Control Point）」とは、食品の安全性を確認するための衛生管理の手法。



図表13 NACが大切にしている「安心・安全」



図表14 品質保証部の安全性確認状況

る大きな特徴で、安全かつスムーズに機内まで機内食を届けることができますので、フライトの定時性を保つことに微力ながら貢献しています。

「HACCP」とは、食品等事業者自らが食中毒菌汚染や異物混入等の危害要因（ハザード）を把握した上で、原材料の入荷から製品の出荷に至る全工程の中で、それらの危害要因を除去または低減させるために、特に重要な工程を管理し、製品の安全性を確保しようとする衛生管理の手法のことです。

この手法は 国連の国連食糧農業機関（FAO）と世界保健機関（WHO）の合同機関である食品規格（コーデックス）委員会から発表され、各国にその採用を推奨している国際的に認められたものです。

**Q セントレアからの出発便での味の好み、彩りなど特徴についてお聞かせください。**

この地域におきましては、味噌カツなど比較的味の濃いものが好まれる傾向にあります。地域色

を前面に出した内容のメニューを提案することも多く、お客様からお褒めの言葉をいただいています。

機内食は、単なる長時間の乗り物の移動中の食事というイメージから、近年は海外渡航者増加によるグローバル化、グルメブーム、SNSを活用した情報交流の影響により、お客様が航空会社を選ぶキーポイントにもなっています。

各航空会社もさまざまなアイデアを凝らし、中部地区の名物料理や地産食材を取り入れた料理、到着地各国の有名料理などを取り上げ、差別化を図る動きが続いています。また、中部地区の特色である赤味噌や地鶏を使った料理、名古屋飯と称される料理をアレンジしたメニューもあります。

**Q 機内食提供のお立場から他の国際空港との相違点などお聞かせください。**

セントレアの利点として、日本の中心に位置し、名古屋市内から電車30分以内、車60分で到着するアクセスの便利さが挙げられると思います。また、この空港は、バリアフリーの思想を反映された設計で建築され、かつ、コンパクトで使い勝手の良い、利用者目線の導線で、分かりやすくやさしさがあると思います。

また、機内食を取り扱う企業の視点から見ると、弊社工場は制限エリアに面して立地しており、安全安心な機内食の提供とフライトの定時性を担保する意味で、理想的な立地要件の下で社屋が整備されていることが他の空港に比べて優位であると考えます。

相違点としては、首都圏・関西地区の空港に比べて、名古屋・東海地区を核とする中部圏のマーケット規模が小さいことから、ヨーロッパやアメリカなどの長距離路線が少ないことです。

ほとんどのフライトが中国路線をはじめ近距離・中距離路線であり、朝食や昼食のみの1食サービスであることや、ファーストクラスの路線もほとんど無いため、機内食を生産する立場からすると正直物足りなさも感じます。加えて、主要路線の東南アジア、東アジアなどの国との距離が短い

ゆえ、航空会社によっては近隣諸国の現地空港から帰便分の機内食も搭載するいわゆる往復搭載（ダブルケータリング）便も多くあります。

**Q 提供される機内食の特徴や話題など実態についてお聞かせください。**

タイやフィリピン、インドネシア料理などの各国料理を提供していますので、各部門の垣根を越えて社員が精力的に各国の料理店に足を運び、日頃から味の勉強に努めています。さらに、有名なホテルや店舗、著名な料理人による監修メニュー、航空会社の機内食総選挙などのイベントを活用したお客様参加型メニュー、健康志向によるスーパーフードを使ったメニューをリストアップするなどの取り組みが続いています。その反面、ほとんどのLCC（Low-cost carrier）では、弊社による食事の取扱いはありませんが、一部のLCCにおいて機内販売のみによる有料の機内食を提供する便があります。

競争の激しい路線においては、航空会社のコスト削減方針等により軽食（スナックメニュー）への変更や、メニューアイテムの簡素化などミール単価の低減が図られている状況となっています。

ここ10数年来、LCCの普及とオープンスカイ政策等の航空自由化の加速によって、航空会社間の競争が激しさを増しており、各航空会社から頂戴する機内食等の料金も大幅にダウンしてきています。



図表15 メニュー企画社員

弊社の売り上げも、ようやく移転する前の名古屋空港時代の収入に届くかどうかというのが実状です。

そのため、10年ほど前から全社を挙げて品質向上の追求とともに業務の効率化や経費節減に取り組む、現在も継続中です。そして、限られた予算の範囲内で、お客様にご満足いただける機内食の提供を目指して参ります。

**Q 話題提供や今後の取り組みなどについてお聞かせください。**

今後期待している次の2つの事業について説明させていただきます。

一つ目がトレーディング事業です。①工場が保税地域にあり、工場内には広い保税蔵置場（倉庫）や保管可能な冷凍・冷蔵・常温スペースがあります。また、②貿易業務に経験のある従業員が数名在籍していましたので、彼らに活躍の場を提供し、期待できると考えました。さらに、③品質および価格の面で満足でき、かつ、機内食に活用できる最適な商材を発見しました。

以上の3点を踏まえ、TPP（環太平洋パートナーシップ協定）の発効という世界的な流れも意識し、数年前から取り組み始めました。

機内食は、機内でお召し上がりになるという特性上、機内の状況、エアラインから求められる固有の商材の基準がありますほか、航空機内では、乗客に機内食を提供する際、200℃近いオーブンでの再加熱いたします。また、狭い座席スペースでの食事やキャビンクルーが運び、扱いやすいようにトレイや食器などの形状などにも配慮されています。

例えば、具体的な商品や商材をお話しますと、エコノミークラスのメインデッシュの容器（C-PET<sup>(※9)</sup>容器）があります。従来は、アルミの容器が機内食のエコノミークラスのメインデッシュの器の主流でした。アルミ製は、軽いとは言ってもC-PETよりは重く、金属製のナイフやフォーク

(※9) 「C-PET容器」とは、ポリエチレンテレフタレート（PET）素材を結晶化させ耐熱性を高めた結晶性ポリエチレンテレフタレート（C-PET）を使用した容器のことで、約220℃までの高温に耐えられる。

などのカトラリー<sup>(※10)</sup>との相性も良くはありませんでした。

もちろん、国内でもこの容器を調達できますが、高額になってしまいます。エアライン数社からの要望も受け、イスラエルから高い技術で作られたこの製品を探し出し、自社の貿易商材として輸入することを決めました。それ以外にもC-PET容器を上から包み込む「アルミフォイル」は、中国メーカーの機内食用として研究された製品を輸入しています。地中海沿岸で好評のトルコ産オレンジ、アップルジュース、やさしい食感で好評のデンマーク産バター（乳酸菌を加えた発酵バター）<sup>(※11)</sup>も取り扱っています。

リスク面では、為替、国際的な価格変動、輸送の航路や船便による寄港地の影響、場合により商材が到着する頃に次の発注が必要になることもあります。

しかし、自社で商品の品質を吟味してコントロールできることや国内で調達しにくい物が入手でき、そのことが顧客満足度向上につながっていきます。現在の取扱高は少ないですが、年々売益を伸ばしていますので、必要な事業として成長して行って欲しいと考えています。最近、国内の他の機内食会社にもコンタクトし、貿易商材の販売も開始して好評を得ています。

二つ目が『ISO/IEC17025：2017認定』の取得についての事業です。

食品衛生法が一部改訂され、食品会社は「HACCP」に従った衛生管理が義務化されます。これまで弊社のカスタマーは、主として日本および外国のエアラインであることから、このHACCPシステムでの衛生管理を15年以上前から取り入れており、食品微生物検査については、創業時から弊社検査室で実施してきました。

食品微生物検査の主たる業務は、①製品や原材料の日常検査、②製造環境の微生物レベルの検証、③賞味期限設定、④開発時の商品検査、⑤不適合



図表16 PJLA社からの認定書

製品の原因調査などです。HACCPの制度化により、私達の会社だけでなく全ての食品会社でも妥当性の検証に微生物検査を活用していくことになります。

2019年5月21日、日本のケータリング会社としては、初めて「ISO/IEC17025」認定の世界的権威のあるPJLA社（本社:米国）からこの認定を取得しました。その結果、弊社の検査室は、食品衛生検査に関する品質とマネジメントの両面で国際的に信頼できる検査施設として証明されました。

今後は、自社が扱う食品検査はもちろんのこと他社のレストラン、ホテル、食品製造会社が扱う食品の検査業務をさせていただき、その食品の安全性を証明していくことによって他社の品質向上アピールにも貢献していけるように取り組んで参ります。

ところで、「ISO/IEC17025」の認定を取得する前までは、多くの検査室がそうであるように、弊社も検査の手順や技術、コツなどは前任者から継承してきた手順により実施してきました。

これからは、試験所認定制度を具体的に規定した国際規格である「ISO/IEC17025」の規格基準を満たすよう、検査員の力量を向上させつつ維持し、検査室の環境を整備し、得られた検査結果のデータ値の客観的な精度を確保しなくてはなりませんし、その結果として、この検査室の実力はも

(※10)「カトラリー (cutlery)」とは、刃物の総称で、食卓用のナイフ、フォーク、スプーンなどの総称。

(※11) バター、ジュースは機内食としてそのまま機内に運ぶので保税品の外貨としての取り扱いで、C-PET、アルミフォイルは輸入（関税支払済み）し内貨としての取り扱いとなっている。



図表17 品質保証部の検査状況

ちろんのこと、発行するデータや成績書が信頼性の高いものとして国際的にも認められることとなります。

弊社の検査員（品質保証部）は、検査結果の正当性を確保する覚悟を自覚して検査を実施しており、機内食の衛生管理だけでなく、食品に携わるすべての企業の食品安全のお手伝いができるよう取り組んでいます。

**Q ご自身の趣味、生活実感や御社が当地で起業された感想などもお聞かせください。**

趣味は、若い時から硬式テニスに勤しんでいたもので、社内で愛好者を募りテニスサークルを設立して、和気あいあい楽しくやっておりました。

近代史をはじめ歴史が若い時から好きで、やや専門的な本から司馬遼太郎、半藤一利などの本も読んでいました。昔から好きな言葉は、孔子の言葉にもあります「中庸の徳」という言葉。原文は、「中庸の徳たるや、其れ至れるかな。民鮮なきこと久し。」となっています。つまり、不足でもなく、余分のところもなく、ちょうど適当にバランスよく行動できるということは、人徳としては最高のものという意味合いになります。

ところで、私自身については、40歳前半から中部国際空港の事業推進に関係する仕事をさせていただいており、この会社へも開港後しばらくして参りましたので、ある意味では、セントレアに関わってきた第一世代の一人とも言えるのかもしれませんが。

先輩として、常日頃、若い人達に申し上げていることは、「それぞれが日常業務を遂行していく中で、業務上において何か得意とすることを見つ

け出し、こだわりを持って構いませんので、何かで一番になることを目指していただきたい」とシンプルに申し上げます。

例えば、この料理については人に負けないとか、語学、IT、車の修理、整理整頓については、他の人に負けないとか、それぞれが何かしらの得意な分野を身につけ、極めていくことにより自信をもって存在感を示していく。会社は、多様性の視点からもそうした人達の集合体ですから、総じてこの会社自体も、これだけは他に負けないもの、得意とするもの、極めて一番になれるものが色々派生していけたら、コンパクトでも存在感ある会社になっていけるのでは、と思っています。

話が少し大きくなって恐縮ですが、この地域においては、首都圏、関西地区など他の地区には無い、得意なもの、一番のものが、特に歴史を遡っていけば、沢山ありますが、あぐらをかいてしまうことなく、何か得意なもの、一番のもの、この地域にしかないものをこれからも求め、目指していくということでしょうか。

この地域の歴史、文化などの観光資源やものづくりや農業などの産業資源においても、この地域にしかないもの、一番のものなどがさまざまあり、今までも内外にアピールしてこられました。まだまだ埋もれたままのものが多くあるでしょうから、見つけ出して積極的に宣伝しない手はないと思います。

特に観光資源の中には、世界から、国内からの多くの観光客の心に届くようにアレンジされ、一皮むけた演出と洗練さが求められているように思われます。

また、2027年のリニア開業に向けて、マイナス

面にも目が行きがちですが、いかにチャンスとして捉えていくことができるかどうか、セントレア開港時のように、将来のこの地域の発展に大きく関わることで多くの人を感じていると思います。

東京一局集中にある状況下において、災害などのリスク面からも、国の行政機関にかかわる組織や機関の移転をはじめ、企業、工場、教育、研究機関等が、これまで以上にこの便利な地域に来ていただけるような誘致活動もIRなどの誘致活動以上に肝要なことと思います。

日本全体の人口減少が続いていく中において、いかにこの地域の都市や周辺の居住人口を増やしていけることができるのか。居住人口の増加によってさまざまな活動が交わり、より一層発展、活性化していくことを期待しています。

そして、セントレアを利用されるお客様が更に増えていき、2本目の滑走路とこの地域の存在感がより確固たるものとなり、弊社の機内食を食べていただく機会も多くなっていくと願っています。

弊社は、2020年2月でセントレアに移転して15周年となります。これまで、空港関係の官公庁をはじめ、中部空港株式会社など多くのセントレアで事業を営む会社と共に歩んで参りました。

近年は、航空業界においても機内サービスや食事をあまり重視されないLCCが増えたことによ

り、機内食業界においても潜在的な危機意識がありますが、こうした事例のように航空業界はいうに及ばずあらゆる分野において従来型から脱却していく傾向が見受けられます。

IT、AIなどの進化もあり、ビジネスモデルの大きな変化が、加速しつつあり、時代の大変革期に当たると多くの人を感じておられると思います。

弊社の業務は、ほぼ24時間体制で年中無休の工場であり、主として国際線の機内食を取り扱うことにより、イレギュラーの際も機内食の提供をするために勤務も不規則となり、現場の負担も正直あります。

そのような場合には、特定の個人やグループに過度な負担がかからないように、役員、管理職も含め、現場作業を助けるために全社的なヘルプ体制を数年前から敷いています。弊社の業務は、このように決して華やかなものではありません。従いまして、自分達の都合だけで考えるのではなく、謙虚に自らが置かれた環境や時流を踏まえ、先に述べましたように弊社の社会的責任を十二分に認識しながら、より正しい判断を基に、与えられた使命を果たして参りたいと存じます。

この地から飛び立たれるお客様に満足し喜んでいただけますように、エアラインクルーの皆様とともに三ツ星級の『天空のレストラン』を目指していきたいと思っています。



## 名古屋エアケータリング株式会社

### 代表取締役社長

飯島 俊朗（いじま としあき）氏

#### プロフィール

1979年4月 名古屋鉄道株式会社入社  
 1980年4月 株式会社名鉄伊東温泉  
 1982年6月 名古屋鉄道株式会社 岡崎支配人室  
 1983年3月 同社 企画宣伝部  
 1984年6月 同社 営業推進部  
 1987年6月 ニュー東京観光バス株式会社  
 1992年4月 同社 営業部 営業課長  
 1995年4月 名古屋鉄道株式会社 遊園事業部 課長  
 1996年6月 同社 経営企画部 課長（中部空港調査会 派遣）  
 1998年4月 同社 新空港対策室 課長  
 2005年7月 名古屋エアケータリング株式会社  
 2007年6月 同社 取締役生産管理部長  
 2009年6月 同社 取締役生産副本部長  
 2011年6月 同社 代表取締役社長（現任）