



DAS ジャパン(株)本社ビル  
正面の白いビルの5F  
池袋サンシャインビル55F から撮影

明けましておめでとうございます。

巷では株価が高止まり経済も活発化しつつあり、そのせいで人手が足りないなど、好ましいニュースが流れていますが、一般国民にとってはその実感はほとんどないというのが正直なところではないでしょうか。一方では昨今大手企業の不祥事が相次ぎ、わが国の業界を代表する大企業がまさかのデータの改ざんや無資格者の検査行為など、あつてはならない衝撃的な事実が明るみに出ました。国民にとってはいったい何を信じればよいのか途方に暮れる気持ちにさらされた昨年でした。

## 経営トップの責任は

ISO でも説明責任を求められていますが、昨今の度重なる不祥事に、メディアの前で代表者が頭を下げる光景を目のあたりにします。実は、頭を下げればそれが説明責任を果たしたと考えているとしたら大間違いなのです。代表自ら職を退き、損害を被った人々のもとへ出向き、謝罪と同時に被った損害をすべて保証し、なおかつ慰謝料相当の保証の上乗せをしてはじめて説明責任を果たしたことになるのではないのでしょうか。もし自身が被害者の立場なら、そのくらいのことは誰でも考えるものです。

## ISO の認証取り消しは当たり前

日本の大手企業の70%以上が、何らかのISOの認証を取得しています。企業によっては複数の規格を認証取得しているところも少なくありません。今回の不祥事でISOの認証は取り消されました。審議されるまでもなく、多くの顧客の期待を裏切った行為ですから、当然の結果だと思います。もともとISOは顧客の期待に応えることが大前提なので、このような不祥事は話になりません。また審査を担当した認証機関にも一端の責任があるとのことですが、もともとISOの審査は、「性善説」に基づき実行されるもので、まさかその裏で、巧みな手口で行われている不祥事を見抜くなんてとても無理だと思います。

## マネジメントはどうなっているのか？

仕事柄このような不祥事が相次ぐと、これらの組織のマネジメントシステムはどうなっているのかに興味があります。記者会見でも「現場の声が経営トップに届いていなかった」との発言がありました。この発言はまさにISOのマネジメントシステムが機能していない大きな証拠です。また「経営効率を上げ

るため」との発言もありました。経営効率とは、無駄な作業を少なくするのが本来の考えで、やるべきことをやらないことで効率を上げるなんて、開いた口がふさがりません。ISO は見方を変えれば、「効果的な情報交換の仕組み」ともいえます。現代はインターネットやメールなどで容易に現場の声が届くようになっており、いかにそれらを活用しての効果的な情報交換を図るかのマネジメントシステムが問われているわけです。

## 意図的な情報隠し

現代のように現場と経営トップが容易に情報交換できる世の中にあつては、経営トップが現場の出来事を知らない発言そのものが疑われます。すなわち、「都合の悪い情報はふたをする」的な経営トップの考え方が垣間見られるからです。いったいこれらの企業の「経営理念」や「品質方針」はどのようなになっているのでしょうか？ もし顧客第一主義などを掲げていたとしたら、まさに今回の不祥事は、顧客をないがしろにし、自社の利益を優先する背信行為の何物でもなく、厳しく罰せられるべきものだと思います。

## ISO の審査に求められるもの

先の性善説の審査はいうまでもありませんが、どのような組織も経営トップの考え方で当該組織の行く末が決まることを思えば、「経営トップの思いや考え方」こそ、審査で最優先すべき事項だと思われま。いくら現場社員がシステムに従い仕事の効率を上げ一生懸命働いたとしても、トップがその気にならなかったとしたら、マネジメントシステムは機能していないと同じことです。DAS ジャパンは、経営トップとの良好なコミュニケーションを図りながら、その姿勢に鋭く迫る審査を実行します。

## DAS ジャパンから

### 代表が関西アセスメント協会で ISO 講演！

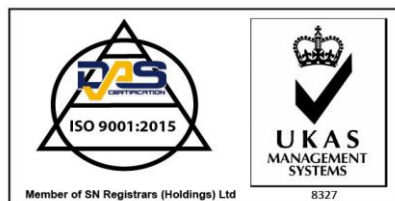
1 年ほど前に関西アセスメント協会から代表に講演依頼があり、昨年末に講演を行いました。当日は関西方面で活躍する、ISO 審査員、コンサルタント、企業幹部などが参加され、代表の講演後質問が相次ぎ、会場では対応しきれないほどでした。講演会終了後は皆で「北新地」に繰り出し、年末の忘年会も兼ねた飲み会で大いに盛り上がりました。

日時：2017年12月16日（土）13:00～17:00

場所：(財) 島根経済文化振興会 島根ビル（大阪市北区天満 3-13-18）

基調講演：「ISO に振り回されるから使いこなす時代へ」

講師：萩原陸幸（英国系 ISO 認証機関 DAS ジャパン(株)代表取締役）



英国系 ISO 認証機関 DAS ジャパン(株)

代表取締役 萩原陸幸

東京都豊島区東池袋 3-20-16-503

[info@das-japan.jp](mailto:info@das-japan.jp)

<http://www.das-japan.jp>

(編集責任者 萩原由利)