

「ISOの要求事項とは？」

代表的な ISO9001 を取り上げましょう。1987年に組織の仕組みをテーマにした国際規格が誕生しました。この国際規格のベースは英国の国内規格 BS5750 でした。当時どのような組織をモデルにするかで大いに議論があり、世の中に一番多い「メーカーの組立産業」がモデルに選ばれました。あらためて要求事項を読むと、組立産業にぴったりの内容だとわかります。そのせいか、当初 ISO の取得に動いた組織は圧倒的にメーカーでした。

ところが 2000 年ごろから、建設業やサービス業などのメーカー以外の組織が ISO の取得に積極的になります。実は当時 ISO9001 を業種ごとにばらし、各々の国際規格を作ろうという動きがありました。つまり、メーカー、建設、サービス、中小企業などです。しかしながらこのようにすると、次から次へと「規格の増殖」が進み、当初の国際規格の意味がなくなるという危機感から立ち消えになりました。

●要求事項を柔軟に解釈する

このような背景があり、メーカーをモデルとした現在の ISO9001 が生き残りました。しかし ISO の導入はその後他業種に広まり、現在ではサービス、IT、中小企業など多岐に及んでいます。であれば、メーカー寄りの規格要求事項のいくつかは自組織に合わない可能性があります。このような場合には自組織の業務の手順を優先し、それをシステムとして構築すればよいのです。つまり各々の要求事項の意図さえ踏まえていれば、そのシステムこそ本物だといえます。一方どうしても自社の業務としてはありえないということであれば、「適用除外」も可能です（7項に限る）。

要求事項の柔軟な解釈については審査側にも大いに責任があります。もともと審査員は大手企業のメーカー出身者が多く、メーカー以外の組織にこのメーカー寄りの要求事項を強要した人が少なくありません。その結果構築されたマネジメントシステムが自社に役立たないという不満につながったのです。

●システムは進化する

当初の構築されたシステムにこだわり、なかなか改善に踏み出せない組織が少なくありません。現状のシステムが実態と異なり社員がやる気を失っているにもかかわらずです。本来の ISO の効果は、社員に自主性を持たせ、仕事の効率を上げかつ製品の品質向上をもたらすものです。であればこの効果を引き出すために、今すぐにもシステムの見直し・改善を図るべきでしょう。外部環境が変わり、さまざまな技術が変革される時代に、当初のマネジメントシステムがそのまま通用していること自体きわめて不自然です。弊機関に登録している 30 人規模の組織は、今年 9 年目の更新審査を迎え、今までの仕組みを大幅に改善して審査に臨みました。経営者は開口一番、「今回の大幅な見直しで、ISO は役立つものだ実感しました。従来のは実態に合わずいやいやながら運用させられていた感があり、今回の見直しがなければやめる寸前でした。今度はこの仕組みを活用して儲けさせてもらいます」と。案の定社員のシステムの理解度も大幅に上がっていました。

DAS ジャパンは形式的な審査などするつもりはまったくありません。組織の実態に合わない仕組みを発見し是正・改善を促すことを審査員に徹底しています。そして登録組織には、この仕組みをうまく活用して利益を上げてもらい、ともに喜びを分かち合うことをモットーにしております。

そのためには登録審査員全員に、「日々研鑽」を心がけるよう、かつ各々の業界の動きや当該組織の実態に合った ISO の解釈や運用など、まさに組織に役立つ ISO 審査をお願いしています。

●審査は定期健康診断

皆様は日頃の自身の健康状態が気になる場合には、人間ドックの受診やかかりつけの病院などに行くケースが多いものと思われます。ISO 審査もある意味では、マネジメントシステムが自社にとって有効に機能しているかの「システムの健康診断」との見方もできます。ここで重要なことは、自ら自身の健康状況をチェックする癖をつけることです。重い病気にかかる前に、日頃どのような生活習慣を送るかは極めて重要なことで、この生活習慣の元こそマネジメントシステムの内容と運用に他なりません。もっとも自身の身近にいつでも相談できる名医がいてこそその話ですが。

DAS ジャ パン から

■代表が ISO 講演

神奈川県産業技術交流協会から、弊機関代表の萩原に ISO 講演依頼があり、このほど行われました。当日は真夏のような暑さでしたが、約 50 人ほどの参加者があり、代表の話に耳を傾けていました。特に現在の ISO の問題点についての説明は興味深く、またどうすれば役立つ ISO にできるかのヒントも盛りだくさんだったようです。講演後のアンケートでも参加者から「目からうろこ」の講演内容で、早速自社に持ち帰り実践したいとの感想が寄せられました。さらに講演後のパネルディスカッションでも「2015 年の ISO 大改正」に関わる議論も活発に行われ、成功裡に終了しました。

萩原代表



講演に聞き入る参加者



日時：2013 年 6 月 14 日 14:00～17:00 場所：神奈川県産業技術センター（神奈川県海老名市）

プログラム 講演①「結果を出すマネジメントシステム」DAS ジャパン（株）社長 萩原睦幸氏

②パネル討論 萩原睦幸氏、武藤功代表世話人ほか

（編集責任者 萩原由利）



ISO 認証機関 DAS ジャパン（株）

代表取締役 萩原睦幸

豊島区東池袋 4-27-5 LP 池袋 903

info@das-japan.jp

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