

あけましておめでとうございます。自民党政権になってから景気が上向いてきたようなニュースが流れておりますが、実感としてはまだ伝わってきていないのが現状です。弊認証機関も登録企業が100社を超え、他の認証機関が大幅に減少しているのとは違い、徐々に増えつつありますのは喜ばしい限りです。さて、昨年あたりからISOの大改正が進行しつつあります。今回の大改正は、さまざまな規格のベースはすべて同じ要求事項として整理し、それに立脚してその他個別の要求事項を付加すればすっきりした統合マネジメントシステムが構築できてしまうことが背景にあります。各企業様には審査の度に、担当審査員が資料をもとに詳細をご説明いたします。以下に述べるような役立たない仕組みを構築しないよう、自社に見合った仕組み構築のヒントも差し上げるつもりです。くれぐれも社外の高額なセミナーやコンサルの誘いにご注意ください。

代表取締役 萩原睦幸

■役立たない仕組みの構築

3年ごとの更新審査では、直近3年間のISOによるメリット、デメリットの状況を審査することが義務付けられています。審査で経営者や管理責任者にインタビューすると、当初の仕組みにこだわりその後の改善がなされていない企業が少なくありません。実は国際規格ISO9001の生い立ちは、軍事用の製品を製造するメーカーが、その協力会社（下請会社）に品質に関する仕組みの構築を要求したのが始まりなのです。

元々中小企業は仕組みという考え方は希薄で、たとえあったとしても気づかないのがほとんどです。そこに厳格なISO9001要求事項を突きつけられたのですから、頭を抱え込んだ中小企業は少なくありませんでした。ISO導入当初、自社としてどのような仕組み（システム）を構築すればよいか、多くの企業が悩みます。そこに登場したのが「ISOコンサルタント」でした。コンサルタントの役目は、当該企業の「ISO認証取得」のサポートですから、どのようにすれば短期間で認証取得できるかに重点が置かれます。つまり、構築された仕組みが当該企業にふさわしいことよりも、どうすれば早く認証取得できるかの「受審テクニック」に走ります。その結果、当初この仕組みを自社に役立たせようと考えていた企業が、まんまと受審テクニックに乗せられ、ISO認証取得というゴールに向かって突き進んだのです。そして「ISO認証という果実」を手にした途端、今までのエネルギーは消え失せ、その後冷静になってみると、現状のシステムがいかに自社に役立たず「お荷物」であるかに気づかされるのです。

実は本例のような、その後の仕組みの運用に泣かされる企業が少なくありません。当初コンサルに全面的に頼り、認証取得しか頭になかった企業の結末がまさにこれです。ISOのシステム構築に関する資料が少なかった時代には確かにあり得た話ですが、今でもまだこのような企業があると聞いて残念でなりません。ISOはこの構築された仕組みにより日常の業務が行われることが大前提になります。実態とかけ離れた仕組みでは、社員にやる気が出るはずはありません。

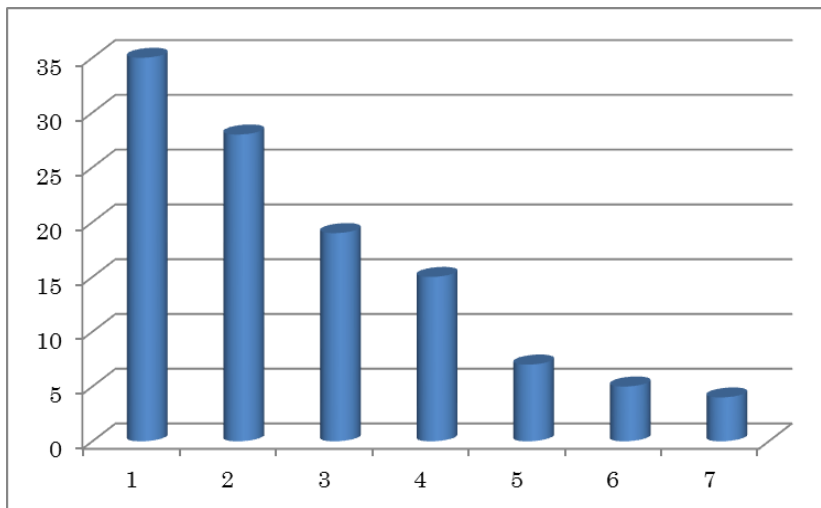
1) ISO要求事項の意図と仕組み

要求事項の序文に、「業種、形態、規模、製品を問わず、あらゆる組織に適用できる」と記述されています。この意味は、各要求事項を自社なりに解釈し、自社に見合った仕組みを自由に構築できるということです。他の業種はもちろん、同業他社のものも必要ありません。また各要求事項の内容も、自社の日常業務のどこかに関係していることに気づくべきです。例えば内部コミュニケーションであれば、各種の会議やミーティングが該当し、モノづくりであれば何かの手順や基準に基づき製造や検査をしてい

るはずですが。このように考えれば新たに必要なのは、今まで日本では馴染みが薄い内部監査に関する仕組みぐらいだと思います。

2) ISOのメリット

ISO に対する被害者意識が強い企業にとっては、「文書や記録の維持・管理」「決まりごとの遵守」「毎回の受審準備」などがデメリットとしていわれますが、すでに日常業務の一部として機能していれば何ら負担とは感じない企業も数多くあります。下記のデータ分析は、ISO9001 導入のメリットですが、A社は社員の顧客に対する対応が以前とまるで違ってきたと喜んでいますが。またB社は手順の共有化により仕事の効率が上がり、より高度な技術開発に時間が割けるとの感想。さらにC社は、内部監査などを通じて他部門との情報交換が活発になり、会社全体の最適化を考える社員が増えたともいいます。例えばC社のK氏は、今まで人前で説明するのが苦手だったのが、ISO受審時に説明を求められたことから発奮し、その後自身の業務をわかりやすく説明できるようになり、審査員に褒められたことがきっかけで、今では社外での自社プレゼンテーションの貴重な戦力になっているとのこと。



1. 意識改革
2. 標準化
3. 仕事の効率
4. 技術力向上
5. 無駄の発見
6. 他部門との情報交換
7. 製品知識

ISO9001の導入メリット (株)リベシオ 2012年3月調べ

DAS ジャパン から

■ ISO 受審時期

毎回「ISO 審査のご案内」を差し上げておりますが、受審の時期についてお迷いになる企業様がおりますので以下にあらためてご案内いたします。

- 1) サーベイランス (1回/年) 毎年の認証有効期限日当日まで受審可能。前倒しは制限なし。
- 2) 更新審査 (1回/3年) 認証有効期限日の2ヶ月前までに受審。前倒しは制限なし。

(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>