

■ ISOは役立たない？

ISOを大枚をはたいて導入しても、結局は役立たないとの理由で投げ出してしまいう企業が最近増えています。そのような企業に限って当初のシステムの見直しには無関心で、面倒くさい手続きに振り回されています。当初から自社にぴったりのシステムなどあり得ません。各々の要求事項がいったいどのようなことを求めているのかは、システムを運用しながら徐々にわかってくるものだからです。ISOのシステムが役立たず企業に損失を与えるものだったら、世界の180を超える国々に広まり、100万件を超える認証取得がなされるでしょうか？

ISO要求事項を法律と勘違いして、すべての要求事項を厳守しなければならないような脅迫観念に陥っている企業を時々見かけます。実はISO要求事項は大枠だけを定めているに過ぎません。その大枠の範囲内で、自社独自の「経営に役立つルール」を決めればよいのです。例えば効率的で効果が高い営業のやり方があれば、この方法を皆に徹底するために手順化する。あるいは現状のサービス部門の行動が顧客から評判が悪く売り上げに影響するのであれば、その解決策を皆で議論しとりあえず決めたルールでやってみるなど、自社の足りないところを、このシステムによりいくらかでも強化が可能なのです。つまりルールの決め方次第でこのマネジメントシステムが、自社に役立つのか足かせになってしまうのかが決まるのです。ここで言えるのは、大枠の基本となる各々の「ISO要求事項の意図」をいかに正しく理解しているかどうかです。例えばISO9001での「内部コミュニケーション」という要求事項の意図は、部門間の情報のやり取りを効果的に進め、いかにクレームの低減や日常の仕事をスムーズに行えるかを求めています。我が国のさまざまなトラブルの最大の要因が「情報伝達の不足や行き違い」だといわれています。であればこの際、自社の情報のやり取りの実態を明らかにし、いかにして効果的な情報伝達の仕組みを構築するかがここでは問われています。ということから、ISOは役立たないどころか、自社の弱点を補強し、よいところはさらに伸ばすことができるマネジメントシステムであり、まさに経営に役立つツールなのです。ISOに不満を抱いている企業の大半は、ISOでは何ら要求していないのに、自ら順守できそうなルールを構築し、それに縛られ苦しんでいます。キツキツで自分に合わない服は窮屈だし似合わないものです。「すべて厳密に決めなければならない」という強迫観念はこの際捨ててはいかがでしょうか。現実の業務ではどうしてもフェージーなところは残るものです。各々の要求事項の意図を正しく理解し、自社独自の運用し易く納得が行くシステムを構築してください。

■ 審査はイベント

弊機関へ登録頂いている茨城県のA社は、年1回行われるISO審査を「審査イベント」としてとらえています。イベントですからそれなりの準備をしますが、審査が終了したら全社員で「イベントの打ち上げ」を毎回計画しています。1年間待ちに待ったイベントですから、ホテルを借り切って盛大に実施することもあるそうです。A社は審査をイベントとしてとらえていますから、審査に対して後ろ向きではありません。経営者は常にこのシステムを経営に役立てようと考えているし、各々の担当部門も自部門の仕事がスムーズに行くよう、効果的なルール作りを行いその成果をいつも気にしています。審査当日の全社員の目の輝きも半端ではありません。審査側の質問に対して、真摯な対応はもちろん、客観的な証拠となる資料の提示も素早く回答も的を得ています。業種はサービス業であり、メーカー寄りのISO9001の要求事項の自社なりの解釈は決してやさしいも

のではありませんが、自社に見合ったシステムが構築されていて要求事項の理解度の高さも伺えます。A社の審査は毎年年末に行われておりますが、今年のA社の審査もあつという間に終わりイベント会場は大いに盛り上がるでしょう。

DASジャパンから

■DAS-UK のロゴマークが変わります

2012年10月1日付で、DAS-UKのロゴマークが変更されました。すでに登録されている組織に対しては、タイミングを考えながら新認証書に書き換えをお願いするつもりです。英国に本部を置くDAS-UKは、日本を含む世界の35か国40拠点に代理店を展開しており、全世界の登録組織の数は2万を超え、ビッグな認証機関になりつつあります。

新 ISO9001 ロゴマーク



新 ISO14001 ロゴマーク



新 ISO27001 ロゴマーク



■旧認証書の有効期限の引き継ぎ

最近他の認証機関から DAS ジャパンへ移行する組織が増えてきました。主な移行理由は以下の通りです。

1. 審査費用が高い
2. 審査が役立たず形式的
3. 事務局対応が上から目線で高圧的

新たな認証日は DAS ジャパンで受審され、その後英国本部で正式に許可が得られた日付が新認証日となります。一般的に旧認証書の有効期限が残っている状況で DAS ジャパンへ移行される組織が多いのですが、旧認証書の有効期限は審査機関が代わってもそのまま引き継がれるルールになっています。例として旧認証書

認証日 : 2010年4月 1日
有効期限 : 2013年3月31日

新認証書 (DAS-UK へ移行時) 再認証日 : 2012年5月 1日
有効期限 : 2013年3月31日

その後更新審査をパスすると再認証日2013年4月 1日—有効期限2016年3月31日の新認証書が発行されます。

(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>