

何時の頃からか ISO を導入し運用していても、何となくマイナス面ばかりが先行し、その効果については意外と気がついてはいないのが本当のところではないでしょうか？

あらためて、その効果についてまとめてみました。

1. ルール化！

マネジメントシステムの構築は、ひとつの「ルール化」です。今まで何気なく仕事をしてきたことを手順化します。ここで重要なことは、手順化の決め方です。例えば複数の社員が同じ仕事をするのにいくつかのやり方があったとします。この場合、一番効率的でアウトプットも間違いないやり方を手順化するのです。こうすることで今までの無駄の削減ができてしまいます。

2. 顧客重視！

ISO9001 の行きつくところは、「顧客満足」をいかに達成するかです。システムの導入前と後で一番変わったのは、今顧客が考えていることを先取りして考えられるようになったといえます。今日の前の製品やサービスが売れないのは、顧客が求めているものと差異が生じているからなのです。「プロダクトアウト」から「マーケットイン」の考え方は、ISO9001 が求めている仕組みとまったく一致しています。

3. 客観的な証明！

ISO 要求事項の所々で、「ルール化」と「記録」が求められています。これらはまさに「客観的な証拠」に他なりません。つまりマネジメントシステムを構築し、それを運用することにより、自然に客観的な証拠が生まれているのです。今までの日本の組織は、はっきりしたルールもなく、お互いの信頼関係でどうにかやってこれました。しかし何かのトラブルが生じた場合、客観的な証拠がなければ解決のしようがなく話になりません。

4. 情報交換！

ISO のマネジメントシステムの構築は、製品やサービスの流れを整理するところから始まります。つまり前工程や後工程では、日常どのような仕事の流れで自部門とどのような関係にあるかが初めてわかります。そしてそこで「正確な情報伝達」がいかに重要であるかを知ることになります。世の中のトラブルの一番の原因は、「情報伝達の不足」にあるとされています。誤った情報だった、こちらにはその情報は伝達されていなかったなど、その原因は様々です。正しい情報を伝えるべき人に正確に伝達するルール化も ISO の成果なのです。

5. P-D-C-A マネジメントサイクル！

国際規格 ISO の要求事項は、すべて P-D-C-A のマネジメントサイクルで構成されています。ISO9001（品質）、ISO14001（環境）、ISO27001（情報セキュリティ）そして ISO45001（労働安全衛生）など、各規格の内容は違えども、その構成はすべて同じです。実はこのマネジメントサイクルの考え方は、日常の人間の生活そのものにも当てはまります。

普段あまり意識しませんが、人間は、日、週、月、年単位で計画を立て生活しています。そしてその中で、思い通りに行かなかったら、無意識に軌道修正しながら生活しているものです。例えば昨日電車に乗り遅れそうになったら、次の日は少し余裕をもって駅に到着するようにしているはずで
す。つまりここでも、P-D-C-Aのマネジメントサイクルが自然に回っているのです。
国際規格 ISO は、このマネジメントサイクルを「組織の活動」そのものに置き換えただけなのです。

6. ISO 認証の価値！

せっかくの ISO 認証を安易に返上してしまう組織がありますが、もったいない話です。よく聞く理由は、ISO はお金ばかりかかり少しも役立たないといえます。他人のせいにするのではなく、システムを役立たせようとするのが経営者ではないでしょうか？

おそらくこの経営者は ISO 要求事項のリーダーシップがなく、前述の ISO の導入メリットがまったくわかっていないものと思われます。実は ISO の認証を得ているだけで世間の評価はそれなりにあるのです。例えば HP へダイレクトに見積依頼があったり、また競合他社とほとんど差がないとなれば、ISO の認証有無が決め手になるはずで
す。ただし認証にふさわしい考え方と行動が伴っていることが条件ですが。

<DAS ジャパンから>

環境負荷低減への取り組み！

ISO14001 の認証審査をしていることから、小さなことから取り組み始めています。

1) DAS ジャパンニュースをメール配信

従来の郵送から、メール配信に変更。コピーや郵送の手間を大幅に削減。

2) 両面コピーのお願い

審査用ドキュメントの送付は、両面コピーをお願いいたします。またホッチキス留めは不要です。

3) ビニールカバー不要

審査用ドキュメントはそのまま封筒に入れてご送付ください。ビニールカバーは不要なのでこちらで処分しています。

(編集責任者 萩原由利)



英国系 ISO 認証機関 DAS ジャパン(株)
代表取締役 萩原睦幸
東京都豊島区東池袋 3-20-16-503
info@das-japan.jp
<http://www.das-japan.jp>