

■ ISOの審査が憂鬱

最近他の審査機関から DAS ジャパンへ移行してきた某企業があります。都内に本社がある精密機器メーカーですが、こちらへ移行するまでは、ISO を返上する直前の状況でした。

その理由は現状のシステムが形式に走り、日常の業務との食い違いが目立ち、社員がやる気を失っているのが一番だったとか。そのせいか定期的な第三者の審査では、審査の直前に客観的な証拠を作成し、どうにか凌いできたとのことでした。

そのような状況下で DAS ジャパンの審査を受審したところ、その審査手法の違いに半ば感激され、やっぱり ISO は必要で認証は継続したいとの思いに至ったとのこと。今までは毎年 ISO 審査が近づくと社員が憂鬱になり、中には体調がすぐれず、審査当日休む社員もいたといいますから、審査機関の違いは大きいですね。

■ ISO のマネジメントシステムとは？

そもそも国際規格をベースとしたマネジメントシステムとはいったい何なのでしょう？

実はこの国際規格は、組織の「経営のツール」として開発されました。経営のツールというからには、組織の経営に役立たないシステムは、本物ではありません。ISO の要求事項に振り回され、余計な業務を強制してはいませんか？

■ ISO 要求事項の意図を理解する

ISO9001 や ISO14001 の要求事項をあらためてよく読んでください。何ら特別のことは要求していないことに気づくべきです。例えば ISO9001:2015 の 8・2「製品及びサービス提供に関する要求事項」では、製品やサービスを提供する前に、要求内容をしっかりと把握しておかないと顧客が満足する製品やサービスを提供できないことを要求しているだけです。まさに日常皆さんが実行していることです。ISO14001:2015 の 6.1.2「環境側面」でも、日常業務の中でどのような活動が一番環境に負荷を与えるかの特定を要求しているに過ぎません。水、電気、ガスなどを大量に使用するか、あるいは振動・騒音が常時あるのか、大量の廃棄物が発生するかなど、日常業務を考えれば容易にわかるはずです。

■ マネジメントシステムの構築は？

もともと本来の ISO の要求事項が特別なことを要求していないことから、日常業務の流れを整理すれば、その中にほとんどの要求事項が含まれているはずです。業務の流れを整理するのは、フローチャートが一番効果的です。流れが視覚的にわかりやすくなるからです。ましてや昨今の「活字離れ」が激しい状況下では、こまごました文書は敬遠されるだけでしょう。

ISO の発祥の地英国には、品質マニュアルがすべてフローチャートで構成され、要所要所に留意すべきことが、大きな赤字で記載されているものもあります。フローチャートも文書の一つですから、これも立派なマネジメントシステムになるわけです。

■客観的な証拠は重要

ISOの審査では、目の前のマネジメントシステムが日常業務を通じてしっかり運用されているかを、第三者に証拠とともに証明しなければなりません。客観的な証拠としては、記録は大きな武器ですが、証拠はこれだけではありません。実際の活動現場に立ち会い、そこでの見聞きした事実こそ、一番の客観的な証拠にほかなりません。また現場での写真やビデオも、その実態を証明する大きな証拠であり、これらも大いに活用しましょう。

■プレゼンテーション力

第三者に現状をわかりやすく説明する能力が問われる時代になりました。「説明責任」という用語が使われる場合もありますが、ISO審査では、事実をわかりやすく説明できる能力も、n認証を与えるにふさわしい組織かどうかの判断材料となります。弊機関に登録されている電子部品メーカーでは、ISOを導入してから社員のプレゼン力が飛躍的に向上したとの感想をいただいています。今まで引っ込み思案的な社員が、ISO事務局に抜擢され、皆の前で堂々と発言できるようになり、人間的にも包容力がでてきたとのこと。

DAS ジャパン から

■ISO9001/14001:2015 移行条件

昨年 ISO9001/14001:2015 が正式に発行され、その準備に忙しい組織が多いかと思われませんが、ISO本部から示されたいくつかの移行条件があります。

- 1) 移行期限（2018年9月15日）までに最低3か月以上の運用実績が必要
- 2) 新システムでの運用中に、内部監査とマネジメントレビューを1回以上実施
- 3) 内部監査員は2015年版で認定された要員

■認証書有効期限の制限！

通常は3年ごとの更新審査にパスすれば、認証書の有効期限が3年延びることになりますが、ISO本部の通達で、まだISO9001/14001:2015版の移行前は、有効期限が2015年版の移行期限日（2018年9月15日）止まりとなります。その後2015年版の移行審査にパスした時点で、通常の認証日から3年後の有効期限となります。

（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>