

BCJ-SAR ISO だより Vol.2



財団法人 日本建築センターシステム審査部
〒105-8438東京都港区虎ノ門3-2-2第30森ビル
☎ 03 - 3434 - 4537
FAX 03 - 3434 - 4560
ホームページ http://www.bcj.or.jp
E-メール sinsa@bcj.or.jp

我が社のISO(その2)

『ISOは誰のもの?』

国際規格であるISO9000シリーズがわが国のJISとして適用され、現在、国内で認証取得を受けた件数は、約4万件である。

認証取得の対象である企業・団体数から数えてまだその件数は、数%にもならないが、早くも過去の社長の謳い文句としての「我が社はISO認証取得企業です!」から「ほんとうに従業員、企業のための実質的なISOになっているか??」の真価の時期を迎えている。

*

我が社は、平成13年末に(財)日本建築センターの認証取得を受けた一企業である。現在、認証取得後約2ヶ年を経過するが、当初の「認証取得のため」(種蒔き)の時期から、「成果」(摘み取り)の時期に入っている。まさしく、投資から回収に入っているのである。本シリーズの第2号として、我が社の現状を紹介する。

(1)書類(マニュアル・作業基準他)の山、帳票類(各種記録、明示等)の繁雑からの脱却

橋爪 文彦

有限会社 高橋木箱製作所
本社・経営管理部門取締役部門長
東京都葛飾区
☎ 03(3692)5111
FAX 03(3692)5459
E-mail hashidume@tkibako.co.jp

ISOと言えば出でくる言葉は、「色々な書類で大変ですね。間接費用がかかって。」が相言葉になる。

確かに当初は、「ISO忠実」が全てであり、我が社のように品質管理システムが未確立な中小企業にとって、1994版で「基本・基盤」(ある意味では意識的に振り子を一度大きく振った)の構築が出来た。

その後、2000年版への切り換え時に「ほんとうにこのことが我が社にとってベストか?」を見直した。

その結果、現状では基本をベースに応用ができ、ISOが定着しつつある。

ISOの言葉に惑わされず、自社流に。

**

(2)品質向上・生産性向上の進行

初年度は、各部署で「不良率・%以下」を掲げ実行し、次年度は事業所全体としての「生産高・%以上」を掲げた。

前者は全員の気持も後向きであったが、目標は達成できた。

後者は現場の改善提案も出され、前向きな

目標だけに、積極的な元気な顔で取り組み、現在は更に一步進めた目標に挑戦中である。人間、目標が全て。

* * *

(3) 社内の意識改革の浸透

量的な目標達成のほかに、質的な効果としての意識改革がある。

我が社のような中小企業は、過去の日本の高度成長の余波から、受身の精神が身についている。

これからの時代はこれでは生きてゆけない。

ISOでは、

- ・方針と目標の設定・実行・評価・再行動 (PDCA)
 - ・コミュニケーション(情報の共有化、一体感)
 - ・環境整備(改善・改良・問題意識・解決策)
 - ・顧客満足度(CS・お客の気持)
- 等企業の在り方が示されている。

つい当たり前で忘れがちなことである。少しずつ職場の雰囲気、全員の顔色が明るくなってきている。

人間、意識が全て。

あるべき、ありがたい姿も交えて書いたことになる。

平成16年3月の更新に向けて、以上の状況も含めて、現在全体をブラッシュ・アップしている。

よりよい成果を出し、ISOの旗の下で全員で美味しいお酒をと思いつつ・・・。

有限会社 高橋木箱製作所の概要

- ・昭和33年設立
- ・木箱の製造・販売を手始めに、大型プラント等輸出包装、全国拠点への拡充
- ・ツーバイフォーパネルの製作事業、コンピュータソフト事業への発展
- ・主な事業地として、関東一円を中心に、中部地方、大阪、山口、秋田

主な営業内容

- 2×4の床、壁、小屋、パネルの製造
- 2×4関連構造図・構造計算書作成、建方
- ・造作等各種工事請負、その他住宅用パネル製造
- 梱包・包装等の設計、製造
- コンピュータプログラムの開発、販売

審査員の目(その3)

『貴方の会社は、「顧客」？
「組織」？それとも「供給者」？』

ISOは言葉が難しいという話を良く聞きます。確かにこれまでの日常では余り使われなかった言葉、単語が登場したり、又これまでと意味の異なる使い方をした言葉、単語が出現し、ISOを理解しようとする入り口から敷居が高いとの印象を与えているのが実情です。
表題としました、顧客、組織、供給者は、やさしい言葉でありこの解説をする事が主旨ではありません。皆さんはその全てであるという事を考えてみましょう。

*

仕事を始めるに当たっては、皆さんは「組織」としてQMSを構築し、「顧客」から仕事を頂き、その一部を「供給者」にお手伝いいただく訳です。

「組織」として自らの行う業務の裏付けとしての契約書は、現在はその殆どが数ページの紳士協定としかいい様の無い内容しか記述されていないのが実情です。
又、主として発注者(甲)の権限に関する記述が中心であり、受注者(乙)の権利に関する記述が少ないことも事実であります。

この日本の契約の仕組みは根源的に問題がある訳ですが、一朝一夕にこの慣行を変える訳にはいきません。

従って、これを補完すると共に、自らの正当性を主張する為にも「顧客要求事項を明確にしておく」必要が出て来る訳です。
規格の本来の主旨は、規格の文言通りですが、この日本の契約の特殊性を考えると「顧客要求事項の明確化(7.2 顧客関連のプロセス)」は日本では特筆すべき条項でしょう。

**

関連しまして、これまた日本の慣行として、又建築という業種、業態からして、業務の進行につれて顧客の要求事項が追記されていくという事です。

という事は、常に「顧客要求事項の明確化」を怠ってはならないということです。規格要求事項の序列に従って最初にクリアーして置けば良いというものではないことはお分かりでしょうし、これまでの業務実態も「顧客要求事項の明確化」を行っていたのでしよう。

福井 稔

システム審査部登録審査員
JRCA登録主任審査員
CEAR登録審査員補

しかし皆さんの組織は、この「顧客要求事項の明確化」を「組織的に、体系的に」行って来たかどうか反芻してみてください。
恐らく今までやって来たことと、規格が要求している事との違いはこの「組織的に、体系的に行う事」ということでしょう。これは規格の全てに当てはまる事です。この認識があるか無いかはISO導入の是非についての岐路となるでしょう。
同時に、この行為は「顧客」に対して、「顧客」は自らどのように振舞うべきか、本来の契約とはどうあるべきかを暗に示唆していることでもあります。

さて、「顧客」から仕事を頂く「組織」としての皆さんは、「顧客」にとっては「供給者」ですね。それでは、皆さんが仕事の一部を外注(発注)している「供給者」から見ると皆さんは「顧客」であります。従って、「顧客」としての責任に於いて、「供給者」に対し明確な要求事項を与えなければなりません。

顧客の発注者としての優位性にかまけた皆さんの要求事項のみで、「供給者」の成果を検証出来る筈がありません(7.4.3 購買製品の検証)。

規格要求事項(7.4.2 購買情報)には「購買情報では購買製品に関する情報を明確にし--」と在ります。自ら「組織」=「供給者」として「顧客」に対して要求事項を明確にしようとしていることは、立場を変えれば「顧客」として「供給者」に的確な情報を与える義務があるということです。

しかし実態としては、「組織」が「供給者」に対しこの「顧客」としての義務を果たしているかどうかは疑わしいものです。皆さんの「組織」は如何でしょうか。QMの記述はそれを裏付けるものになっているでしょうか。

上を向いても、下を向いても(左を向いても、右を向いても、が正しいか----)常に真摯な姿勢を保つこと(規格要求事項を適用すること)が、ISOが社会的に認知され、機能することの第一歩であると思いますが如何でしょうか。とりもなおさずISOは契約社会のルールであると同時にモラルでもある訳です。

審査員の目(その4)

『企業経営に役立つ/業績アップ
に繋がるISO』

ISOの認証を取得した組織の中には、ISOが少しも経営に役立っていないと嘆く経営者や、文書・記録の管理など余計なことをやらされているとグチをこぼす社員もいます。

では、本当にISOは経営に役立たないのでしょうか。規格の要求事項を確認しながら、実はISOは経営のツールとして役立つ仕組みを持っていることを検証してみましょう。

*

ISO9001は品質マネジメントシステム(QMS)に関する要求事項です。

QMSとは品質方針、品質目標を定めて、その目標を達成するためのシステムです。

QMSを運用した結果、目標がどの程度達成できたか、その達成度がQMSの有効性ということになります。

まず、規格5.3で経営者は品質方針をたてることとなりますが、その中身によって経営に役立つものになるか、あるいは少しも役立たないのかの分かれ道になります。経営者は組織の目的が何なのか、組織をどのようにしたいのか、それを具体的に品質方針として盛り込み、組織全体に理解させることが、経営に役立つISOの第一歩となります。

**

多くの組織では年度毎に事業計画(経営計画)をたてることと思いますが、その内容の一部が品質方針と結びついていると考えれば、当たり障りのない抽象的な品質方針というのは考えられないと思います。

規格の要求事項も、品質目標が設定しやすいように、かつ、品質目標のレビューが可能となるように品質方針が具体的に展開できることを求めています。

この品質方針を受けて規格5.4.1品質目標では、品質方針と整合のとれた、かつ、

飯田 喜一郎
システム審査部登録審査員
JRCA登録主任審査員
CEAR登録主任審査員

達成度が判定可能な品質目標を求めていますし、規格6.2.2d)では、組織の要員が品質目標の達成に向けて自らどのように貢献できるのかを認識することを求めています。

このような一連の流れの中で、QMSを運用(業務を実施)することにより、経営者は自分の考えている方向に組織を導けばよいのです。

景気の先行きが不透明な今日、経営者の方々にとっては当面の業績確保が先決でISOどころではないと言われるかもしれませんが、現在はほとんどの業種で価格競争は熾烈を極め、かつ、発注側の品質基準は厳しさを増しています。

今顧客が求めているのは、「良いものをどこよりも安く」です。「コストダウンと品質確保」の両方を兼ね備えた組織だけが、生き残れるといっても過言ではないでしょう。

経営者の方々には、この要求を満たすための具体的な品質方針・品質目標を立てて、それを組織全体に浸透させ、実行させ、目標達成に向けて努力していただき、未達成の時はどこに問題があったのか、経営戦略を練り直して、改めてそれを実行していただければ、必ず業務改善、業績アップに繋がっていくものと思います。

是非ともISOを経営のツールとしてご活用いただき、組織が益々繁栄されることを願っています。

BCJ / システム審査部からのご挨拶

あけましておめでとうございます。
システム審査部及び審査員一同、皆様によりよい審査の実施を目指して頑張っていく所存でございます。
本年もよろしく願い申し上げます。

Q&Aコーナー

下記の質問が寄せられましたのでお答えいたします。

質問

アウトソースする下請業者が、現場に持ち込み使用する計測機器（リース、レンタルを含む）は現場着手前に校正、検証済みであるエビデンスの確認と現場作業時に持ち込まれた機器が予め下請業者が提示した測定機器に間違いはないかどうかの確認は必要ですか。また、検証の記録の提出も必要ですか。

回答

下請業者が単に自分たちの行った作業の結果の確認として、計測機器を使用する場合は校正の検証も必要ないでしょう。
下請業者が行う測定結果を、組織が行うべき測定（試験、検査）の記録として使用する場合は、校正又は検証が必要になり、その記録も必要になります（7.6）。
但し記録を下請業者に提出させるか否かは組織の判断になります。判断の基準は測定結果に関連する問題が発生した時に組織が負うリスク等が考えられます。
要求事項7.5.1d)からすると、「校正記録の確認」、「機器に貼付されている校正済みラベルの確認」、「下請業者に対する校正済みであることの確認」等の管理が必要と思われます。
活動の結果として、記録をどこまで残すかは、規格が要求している場合を除いて、組織の判断基準によるでしょう。

登録判定会議の日程について

本年（1月～3月）に開催される登録判定会議の日程は下記の通りです。

- ・ 2004年1月23日（金）
- ・ 2004年2月27日（金）
- ・ 2004年3月26日（金）

ISOセミナー・説明会開催のご案内

財団法人 日本建築センター 情報事業部
主催の内部監査員研修（ISO9001：2000年版対応）の開催を東京事務所において下記の通り予定しております。

- 第1回 1月27日（火）～28日（水）
- 第2回 2月 5日（木）～ 6日（金）
- 第3回 2月19日（木）～20日（金）

応募人員：各回20名（申込者の人数により、ご希望された日にちを変更させて戴く事もありますので、予めご了承ください。）

参加費用：50,000円（お一人様）
会場：(財)日本建築センター 会議室

詳細は情報事業部にお問い合わせ下さい。

情報事業部

TEL 03-3432-0716

FAX 03-3434-7229

1刷では財団法人 日本建築センター情報事業部主催とするところを財団法人 日本建築センター（BCJ-SAR）主催となりました。ご関係の皆様にはご迷惑をおかけいたしました事をお詫び申し上げます。

財団法人 日本建築センター（BCJ-SAR）
主催の建設及び設計事務所を対象とした
ISO9001 / 14001 説明会を下記の通り予定しております。

- 2月 3日（火）東京都中央区
- 2月 5日（木）東京都国分寺市
- 2月12日（木）金沢市及び徳島市
- 2月13日（金）高知市
- 2月20日前後 前橋市

なお、開催時期、開催場所については変更される場合がございます。

詳細はシステム審査部にお問い合わせ下さい。

システム審査部 石原、古守

TEL 03-3434-7188

FAX 03-3434-4560

編集後記

「ISOだより」の第2号を皆様にお届けいたします。皆様のお役に立てる内容になるよう、奮闘しております。皆様のご意見をお待ちしております。また、「我が社のISO」などの寄稿もお待ちしております。

品質マネジメントシステム新規登録組織紹介(2003年11月~2004年1月)

登録番号 (BCJ-QS)	登録組織名・事業所名	所在地	登録された品質マネジメントシステム
0569	株式会社 白井組	香川県観音寺市	土木工事、造園工事及び上下水道工事(公共工事に限る)
0570	南越建設工業株式会社(総務部、営業部、工務部)	福井県武生市	土木構造物の施工
0571	金剛産業株式会社(品質管理部、営業管理部、営業推進部、総務部(経理課、総務課)、営業部(ロールアップ課を除く)、工事部、技術部、製造部(那須工場))	東京都千代田区	オーバーヘッドドアの設計、製造及び取付施工
0572	斎藤建設株式会社	秋田県能代市	土木構造物の施工
0573	株式会社 奥谷組	京都府京都市	神社仏閣及び一般建築物の設計、工事管理及び施工
0574	有限会社 アイティーテクノ	宮崎県宮崎市	土木構造物の施工
0575	旭興業株式会社	福岡県北九州市	人事・総務・経理・電算に関する受託業務及び不動産・動産の管理業務
0576	コスモコンサルタンツ株式会社	鹿児島県曽於郡	建設コンサルタント業務
0577	新日本設計株式会社	静岡県沼津市	建設コンサルタント(土木設計、施工管理業務等)、測量(調査、測量など)、地質調査、補償コンサルタント(用地調査、事業損失等)
0578	株式会社 山末組	福岡県直方市	土木構造物及び建築物の施工
0579	株式会社 ピーエーシー	東京都江東区	建築物の機械設備・電気設備の設計並びに道路施設の設計及び工事監理
0580	大新興業株式会社	福井県敦賀市	型枠工事
0581	株式会社 川路建設	鹿児島県曽於郡	土木構造物の施工
0582	武田建設株式会社	富山県富山市	土木構造物の施工
0583	有限会社 一電業社	熊本県熊本市	電気設備工事の設計及び施工
0584	日建電設株式会社	熊本県熊本市	電気工事、電気通信工事及び管工事の設計及び施工、水道施設工事の施工、並びに電気設備、機械設備、監視制御設備及び防災設備の保守点検業務
0585	株式会社 コスモス設計	秋田県秋田市	建築物の設計及び工事監理並びに耐震診断
0586	三和電気土木工業株式会社	熊本県熊本市	電気設備の設計、施工及び保守点検
0587	有限会社 花田設計事務所	秋田県秋田市	建築物の設計及び工事監理
0588	株式会社 長岐建築設計事務所	秋田県秋田市	建築物の設計及び工事監理
0589	株式会社 岩手土木コンサルタント	岩手県盛岡市	調査測量、土木設計、用地補償及び地質調査
0590	株式会社 渡辺佐文建築設計事務所	秋田県秋田市	建築物の設計及び工事監理
0591	株式会社 新星電気	熊本県熊本市	電気設備、機械設備及び水道施設の設計及び施工
0592	株式会社 ニッケーコー	静岡県清水市	膜構造物の設計・製造・据付及び産業機器販売
0593	株式会社 汎建築設計事務所	秋田県秋田市	建築物の設計及び工事監理
0594	株式会社 イチデン	熊本県熊本市	電気設備、空調設備、通信設備及び管工事の設計、施工並びに電気、通信設備の保守点検業務
0595	株式会社 エムシーエー建築設計	秋田県大曲市	建築物の設計及び工事監理
0596	株式会社 ソウマ工業	山形県大月市	管工事
0597	株式会社 工藤設計事務所	秋田県本荘市	建築物の設計及び工事監理
0598	株式会社 小野建築設計事務所 姫路本社(工事管理部を除く)、大阪事務所、神戸事務所、岡山事務所	兵庫県姫路市	建築物の設計

登録番号 (BCJ-QS)	登録組織名・事業所名	所在地	登録された品質マネジメントシステム
0599	株式会社 上田建設	熊本県上益城郡	土木構造物の施工
0600	株式会社 小池田電工	大阪府南河内郡	電気設備及び情報通信設備の設計・施工
0601	有限会社 中間組	鹿児島県加世田市	土木構造物の施工並びに建築物の設計及び施工
0602	株式会社 日新道路	鹿児島県加世田市	土木構造物の施工
0603	株式会社 外園組	鹿児島県加世田市	土木構造物の施工並びに建築物の設計、工事監理及び施工

環境マネジメントシステム新規登録組織紹介(2003年11月~2004年1月)

登録番号 (BCJ-EMS)	登録組織名・事業所名	所在地	登録された環境マネジメントシステム
0083	セキスイハイム山梨株式会社	山梨県甲府市	工業化住宅の販売、設計、工事監理、施工及びアフターサービス
0084	菊地建設株式会社	秋田県由利郡	土木構造物の施工並びに建築物の設計、工事監理及び施工
0085	蓮井建設株式会社	香川県高松市	土木構造物の施工及び建設汚泥の中間処理、リサイクル製品の販売
0086	株式会社 札幌ネクシス	北海道札幌市	受託ソフトウェアの設計・開発、製造、システムの運営サービス、データ作成サービス

