

BCJ-SAR ISOだより Vol.14



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
TEL 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14)

『ISO9001を利用しての改革』

企業倫理・行動指針

平成15年3月に、坂田社長就任とともに企業倫理・行動指針が示され、社員の「意識改革」、「社風改革」に向け、基本動作を徹底し、“気配り”“段取り”“思いやり”を仕事の中で実践しようと言があり、ISOも、これをターニングポイントとして、「顧客満足」を仕事の中で自然体で取り組むこととなりました。

速報ルール

顧客満足を得るには、まず、顧客のニーズ並びに、“生の声”を聞くことが大事であることから、事故および、現場でトラブルが発生したら30分以内に社長へ報告し指示を仰ぎ、その具体的な指示に基づき対策を実行し、進捗報告して、更なる指示を受け改善することが、PDCAのスパイラルアップとなり、正しく“顧客満足の向上”につながっていきます。

なお、今日も昼夜を問わず、速報が社長の携帯電話に入っています。

地域密着ビジネス(CS活動)

ソルコムグループでは、毎日約350班のSO班(NTTの電話または、光回線をお客様宅に出向き工事する班)が、お客様

藤原 安則
株式会社 ソルコム
企画本部
ISO推進室長

広島県広島市
TEL 082-504-3355
FAX 082-504-3329



宅を訪問し、電話の新設および、移転の工事を実施する中で、まず、“私の働きざまを評価していただく”ために「アンケートはがき」をお客様に手渡し、評価、並びにパソコン等の周辺機器の要望事項等を記入し、投函していただくことをお願いし、そのお客様の“生の声”を生かすことが“顧客満足”または“業容の拡大”につながっています。

環境への取組み

今、環境問題は避けて通れなく、企業として如何に社会的な責任を負い、また、貢献していくかが問われている時代であります。当社においても環境マネジメントシステムを本社に導入し、更にアセスメントを即座にできる経営診断ソフトを開発し、世の中にリリースする予定です。一方、社内研修等に「eラーニング」を活用し、お客様に提供することにより地球環境負荷低減につなげています。

なお、12月1日に広島市長より「ごみ減量優良事業者」として表彰状をいただきました。

「A&A事例集」(Accident & Action)

現在、通信建設業を取巻く環境として電柱からの落下等の事故が多発するとともに、再発事故が多く、坂田社長が“過去に我々の仲間がはらった貴重な体験を含めた「A&A事例集」を活用し、“自分も同様な事故を起こすかもしれない”という危機意識を作業員にもたせ、また、現場KY（危険予知活動）を実施することが、予防処置であると位置付け、日々全現場で、交通事故編・人身事故編・設備事故編を活用することが実践され、再発防止につながっています。

最後に

これまで述べさせていただきました施策は大きくカーブをきった「社風改革」、「意識改革」の一環であるとともに、ISO9001および、ISO14001で要求されている“顧客満足の向上”、“危機管理”並びに、企業の社会的責任（CSR）を全うすべきことであり、まだまだ現場まで浸透しているとは言えない面もあり、日々持続的に取り組んでいます。

● 株式会社 ソルコム

昭和22年4月 平和都市広島に位置し電気通信設備を構築することを社業として「広島電気通信工事㈱」を設立

昭和22年5月 「広島建設工業㈱」に名称変更
平成11年4月 ISO9001：1994版の認証取得

平成13年1月 光和建设㈱と合併、社名を「㈱ソルコム」に変更
現在に至る

平成14年3月 ISO9001：2000版に切替え現在に至る

● 主な業務内容

電気通信設備及び土木構造物の設計、施工



審査員の目(その17)

小倉 正之



システム審査部
登録審査員
CEAR登録主任審査員
JRCA登録主任審査員

『有益な環境側面の積極的な特性を提案する』

ISO14001では「環境影響」を、「有害か有益かを問わず、全体的に又は部分的に組織の環境側面から生じる環境に対するあらゆる変化」と定義している。この定義のように環境側面には有害と有益な側面があることはご存知の通りである。どこの組織も一般的には、有害な環境側面は網羅的に特定されている。しかし、有益な環境側面の特定はいかがであろうか。

審査員としての経験から、有益な環境側面を特定し、その事例と効果について有益な環境側面の積極的な特定を提案したい。有益な環境側面の事例は次頁表のとおりである。

*

これら以外にも沢山の有益な環境側面があり、また、これらの有益な環境側面の一部は、どの組織でも特定していることかもしれない。

審査の場で、積極的に有益な環境側面を特定している組織にその理由について問うと

- ・環境に積極的に貢献している企業のイメージを与える
- ・エコ商品の開発や販売をすることで、社員の環境に対するモラルや意識が改善される

との事であった。

**

建設業の事例ではないが、トヨタの関連グループの主要なA社で、有益な環境側面を「大きな環境貢献」という名称で、全部門で800にも及ぶ有益な環境側面を特定している。その中には、「他社廃棄物の再利用」「圧縮空気の減圧」「電力契約に合わせた日々の稼働調整」「ガス転換による

燃焼効率向上」「事務所、作業所の統合大部屋化」などの環境側面が特定され、活動している。

その活動の理由は、

- ・落としがちな小さな活動を取り込み、大きな環境貢献活動にする。
- ・現場の環境活動を活発にするには、有益な環境側面がよい。

との事であった。

上記の例からわかるように有益な環境側面の特定の利点は次のとおりである。

- ・コスト削減効果がある（省資源、省エネルギー、廃棄物削減など）
- ・環境にやさしい活動をしているので、組織のイメージアップになる。
- ・製品や設計活動において、環境面で他社に差別化できる。（環境に配慮した設計

製品省エネ設計の提案など）

- ・ネガティブでなくポジティブな側面の活動なので、活動に「やる気」が起こり、「やりがい」がある。
- ・有益な環境側面は、影響が及ぼせる環境側面（間接的側面）に存在することが多いので、環境活動の範囲が広がる。

以上、ISO14001の審査員としての経験から、有益な環境側面を特定することの利点等について、事例をもとに、紹介したが、下表の事例を参考に、組織において、有益な環境側面を積極的に特定することを提案する。



部 門	有益な環境側面（例）
人 事	<ul style="list-style-type: none"> ・環境教育、訓練プログラムのレベルアップ ・環境経営を実践できる人材、環境意識の高い人材の採用 ・社員の環境活動を推進する表彰制度、人事評価制度の導入
総務・調達	<ul style="list-style-type: none"> ・福利厚生制度、行事、設備の環境面からの配慮 ・地域クリーンアップ活動参加 ・事務所のエネルギー ・資源の削減 ・長寿命機器、設備の導入 ・社員送迎バスの小型化、低燃費化 ・事務伝票削減、電子化 ・グリーン調達
営 業	<ul style="list-style-type: none"> ・環境配慮製品の販売拡大（太陽光発電、エコキュート、磁器タイル、低ホルムアルデヒド建材、高断熱住宅、高寿命住宅など） ・営業車のアイドリングストップ、保守の強化 ・営業車の低公害化・効率的利用 ・過剰生産防止の販売計画立案 ・自社環境改善技術の提供、販売
設 計	<ul style="list-style-type: none"> ・環境に配慮した設計、製品（省エネ、省資源、高耐久性、小型化、再使用、リサイクル再生材料の活用など） ・建設汚泥のリサイクル製品の開発 ・余剰部材の削減
施工・製造	<ul style="list-style-type: none"> ・建設廃棄物の3R（リデュース、リユース、リサイクル） ・施工日数の削減 ・効率よい施工体制への改善 ・施工工程の合理化 ・重機の燃料削減 ・壁パネル製造乾燥炉の廃熱回収 ・輸送の効率化 ・梱包の簡易化 ・通い箱の使用 ・高炉スラグ微粉末を使用したコンクリートの使用 ・不適合品・手直し工事の削減（資源の節約、廃棄物減少） ・既存躯体の再利用
共 通	<ul style="list-style-type: none"> ・（一般、産業）廃棄物分別回収 ・外販化 ・緑化の推進 ・生ゴミコンポスト化 ・省エネ（電気、ガス）省資源（燃料（ガソリン、重油、軽油、灯油）、建設資材）

登録組織の集い からの報告4

システム審査部では、2004年12月から全国各地で登録組織の集いを開催しています。ISOだより13号に引き続き、最近開催した集いの中から、参考になると思われる事例を質問と回答形式でご紹介いたします。

Q：各種資格制度において、継続的専門能力開発（CPD）が求められていますが、建築設計業界ではどのような状況ですか。

A：我が社はISO9001/14001をベースとして確実な業務執行と継続的業務改善を年度目標に沿って計画・実行し、さらに人的資源の質的向上を図る「能力開発年度計画」を実行しています。その結果、(社)建築設備技術者協会から「CPD企業内研修認定企業」として認定・登録されました。

Q：「CPD企業内研修認定企業」として認定・登録されたことで、何かメリットはありますか。

A：まず、外部からは「あの事務所は社内に教育、研修の仕組みを作って社員教育をしっかり行っているらしい」という評価を受けます。世間には倫理観に乏しい建築士もいるわけですから、しっかり教育していると評価され、信頼されることに一種の誇りを感じ、自信にも繋がります。企業内研修もCPDとして認めてもらえるので、講習会の費用を一部負担していた事務所は経費削減に繋がります。

<BCJからひとこと>

ISO9001/14001でも必要な力量と力量を補うための教育・訓練を求めています。組織にとって質の高い技術者・技能者を養成していくことは、社会的要請でもあり、顧客満足の向上にも結びつきます。組織のノウハウを活かしてシステムとして定着させることが組織の発展に繋がります。



Q：ISOが役に立っていない、むしろ重荷になっているという組織もあるようですが、規格の要求事項は役に立たない過剰な

要求が多いのでしょうか。

A-1：我が社でも数年前まではISOは役に立っていませんでした。それまでは、市販の解説書や外部の意見だけに振り回されてマニュアルを作っていましたが、最近になって、自分達で工夫しないとISOはうまく回らないということが分かりました。また、ISOは規格の意図さえ分かれば、組織にとってプラスに繋がることばかりであると気付きました。どうすれば組織にとってプラスになるのか、活かすということを真剣に考えるとマニュアルは軽くなりました。

A-2：業務内容とISOとが結びつかず悩んでいました。トップは経営環境が厳しいので、ISOとは別に目標管理経営をやろうという話しになりましたが、目標管理ではPDCAを回すことになり、結果としてISOをやるのと同じことだと気づき、業務内容とISOとを一致させるように、改めてトップから指示がでました。



Q：これまでの意見交換会で、ISOマネジメントシステムを効果的に運用するために、内部監査を充実させたいが、監査員の力量が不足しており、業務の問題点を監査したくても、やり方が分からないという話しもありました。貴社ではどのように内部監査をなさっていますか。

A-1：監査員全員で事前のミーティングを行ない、部署毎の要求事項を拾いあげ、その中で今回の重点目標・重点監査項目をあげています。監査ではチェックリストを使っていますが、チェックリストにはない監査員独自のアドリブをどこまで入れられるかが、監査員の力量ではないかと考えており、監査員をそれなりに評価しています。

A-2：監査員の力量不足が目立っていましたが、監査の質がどうしたら上がるのか監査員が集まって話し合いをしました。公共工事の場合の評点を上げるには、どの項目に力点を置くのか、最終検査のポイントを意識して工事部の者が発注者の目になって監査をすることで、評点も上がってきました。

A-3：我が社は社長自らが特別監査を行っています。若い社長なので自分の考えを反映させた組織づくりのために、監査員ま

かせではなく、自らの目で業務の実態を把握しようとしています。

A-4：我が社は年3回内部監査を行っています。1回目は記録を中心に行っていますが、記録がないということは、計画通りにやっていないということです。2回目は外部の監査員を使って仕事の流れ全体をみてもらっています。ただし、外部監査員の場合は緊張感のある監査ができる反面、組織の実情を把握していない監査員も中にはいますので、メリット、デメリットの両方があると思います。3回目の監査は年間の目標に対して達成度がどうだったか、また、各部署の長所と短所は何か、横の繋がりはどうかなどをみています。内部監査はマンネリ化に対する刺激剤になっています。

<BCJからひとこと>

ISO9001/14001の認証を取得したものの、業務の実態から乖離したシステムのため、運用も形だけのものになっている組織もあるかと思われま。今回Q&Aでご紹介した組織のように、このままではいけないと気付き、事務局中心に業務の実態にあわせたシステムへと見直し、社員からも積極的な改善提案が出始めている組織もあります。BCJで認証取得された組織の方々には、今まで以上にISOを業務に役立てていただきたいと願っております。



登録組織の集い開催のご案内

■財団法人 日本建築センターにて審査登録された組織の皆様にお集まりいただく「登録組織の集い」を下記のとおり開催する予定としております。皆様のご参加をお待ちしております。

- 1月19日（金）千葉市民会館
- 1月26日（金）福井市フェニックスプラザ
- 2月9日（金）当財団会議室（東京）
- 2月16日（金）金沢商工会議所
- 2月23日（金）水戸市民会館

問い合わせ先

システム審査部 石原、金谷、齋藤
TEL 03-3434-7188
FAX 03-3434-4560

システム審査部からのお知らせ

■今後開催される登録判定会議の日程は下記の通りです。

1月23日（火）、 2月20日（火）
3月20日（火）

■更新を迎える組織の皆様
へのお願い。



審査時期によっては、審査が混み合う事が予想されますので、余裕をもって更新申請に必要な書類をご提出されますようお願いいたします。

更新申請にあたっての書類は（財）日本建築センターホームページ（<http://www.bcj.or.jp>）よりダウンロードしていただくか、「品質マネジメントシステム審査登録の手引き（R-39）」又は「環境マネジメントシステム審査登録の手引き（ER-39）」に添付されている様式をご利用下さい。

更新審査以降に実施するサーベイランスは更新審査最終日を起点に実施する事になります。詳細はお手元の「審査登録の手引き」にてご確認ください。

なお、ご不明の点等がございましたら下記までお問い合わせ下さい。



システム審査部
TEL 03-3434-4537
FAX 03-3434-4560

編集後記

振り返ると昨年は、仕事に追われ、あっという間に過ぎた一年でした。皆様はいかがでしたか？

システム審査部では、皆様に少しでも役に立つ審査登録業務をご提供するため、引き続き努力してまいります。皆様にとって今年も良い年でありますように。





品質マネジメントシステム新規登録組織紹介（2006年11月～2007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
0840	柴田興業有限会社	栃木県河内郡	土木構造物の施工
0841	株式会社 ヒロホーム	東京都中野区	建築物の設計、工事監理及び施工
0842	関東工営株式会社	茨城県水戸市	電気設備の設計・施工（建設・修繕工事）、並びに設備点検
0843	シーアールエンジニアリング株式会社	埼玉県さいたま市	土木構造物のコンクリート補修保護工事
0844	株式会社 松尾組	福岡県飯塚市	建築物及び土木構造物の施工
0845	泰建工業株式会社	福岡県飯塚市	建築物及び土木構造物の施工
0846	株式会社 井上農園	神奈川県相模原市	造園工事及び造園工事に付帯する業務
0847	株式会社 きたむら園	神奈川県横浜市	造園の施工及び維持管理並びに土木構造物の施工
0848	大成設備株式会社	東京都新宿区	空気調和設備工事、給排水衛生設備工事、電気設備工事（中国支店は除外する）、消防設備工事、及び内装仕上工事、その他設備全般に関する設計、施工及びこれに付帯する事業



環境マネジメントシステム新規登録組織紹介（2006年11月～2007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
0127	五島運輸倉庫株式会社 本社及び本社営業所	東京都足立区	陸上貨物運送に係わる事業活動
0128	多摩ホームイング株式会社	東京都立川市	建築物のリフォームの設計、施工及びアフターサービス
0129	山新林業株式会社	新潟県村上市	木材製品の設計・開発及び製造
0130	株式会社伊藤建築設計事務所	愛知県名古屋	建築物の設計及び工事監理
0131	大塚商事株式会社	群馬県前橋市	消防設備・電気設備・空調設備の施工及び保守点検