

# BCJ-SAR ISOだより Vol.3



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3)

『ISO9001について』

1999年7月創立10周年記念パーティーの席上、当時の社長が突然「来年にはISOを取得するぞ」と宣言されました。幹部の誰一人さえ知らないことでした。これが当社の実質的な「キックオフ」です。当時は、社長を筆頭に、だれ一人としてアイエスオーの「ア」の字を知る人はいませんでした。酒席の出来事とはいえ、もう後戻りはできません。2000年12月認証登録を目標に、2月に正式キックオフしました。

\*

規格の日本語の意味が理解できない中、まず幹部全員が連日の勉強会を開き、また、(財)日本建築センターさんには規格の解釈などについて多くの質問にも心良くご回答を賜りました。おかげで、予定通り目標を達成することが出来ました。

ISO9002のルールを採用することにより、各部署が思い思いに取り組んでいた品質に対する考え方が統一されることになりました。

しかし、この新しいルールを全社員にどのように伝え、浸透を図るのが、苦慮しました。

\*\*

「ISO」の言葉さえ初耳の社員が多くいる中、全員(当時75名)があつまり勉強会

八木重信

セキ八株式会社 取締役総務部長  
富山県新湊市

☎ 0766-86-3610 FAX 0766-86-3660  
E-mail GSP00035@nifty.com

を開催し、管理責任者発案の「私の品質ロード」を配布することによって解決できました。

これが今では品質方針をはじめ、企業理念・資格免許証・安全衛生方針・環境憲章などが一冊にまとまった「社員手帳」になっています。

\*\*\*

当社にはいくつかの委員会があります。操業まもなく設置された品質改善委員会は、ISO9002の枠組みにも取り入れられています。

また、ISO事務局とは全く別に「ISO推進委員会」があります。

この委員会は当社の中堅幹部が中心となり、QMSの勉強会などを通じ、ISOの普及に努めています。

また、安全衛生委員会や環境保全推進委員会の活動も、ISO9001で身に付けた考え方を生かし、ISO14001やISO8000を参考にしながら活動を続けています。

\*\*\*\*

突然のISO取得宣言当時のクレーム処理費用は増加傾向で、多額なものであり、又、積水ハウスの取引業者「クレームワースト30」では名誉(?)の第3位にランクインしたこともありました。しかし、ISOに取り組んで以来、最近ではクレーム処

理費用は当時の約20%にまで減少し、「クレームワースト30」ではランクインすることがなくなりました。

これらのことは、ISOファミリーが、まさしく私達の会社を「明るく、楽しい家族」にしてくれたのだと、感謝しています。

\*\*\*\*\*

ISO9001の世界では、供給者・組織・顧客の関係があります。

当社は住宅の和室部材を中心に生産活動を日々繰り返しています。

顧客は住宅メーカーとなりますが、これをCSの観点から考察すると供給者も組織もまた顧客となると考えています。

企業理念の「人間愛」を实践する意味においても当社のQMSの改善に邁進したいと日夜活動を続けています。

## 審査員の目(その5)

### 『ISO審査登録の現場から』

審査の現場で感じることは、あまり適切でない方法を採用したためにシステムの維持に苦労されている企業が非常に多いということです。

ISO規格は、実施方法についてはほとんど触れていません。従って、システム構築の際に、多くの企業は他の登録済みの企業(多くの場合は大企業)の実施方法を参考にしますが、実際は、ほとんどそのまま流用しているようです。

そのため、その企業の実情に合わない(多くの場合は嚴重すぎる)方法が採用され、しかもその方法でなければ登録が認められないと錯覚される場合もあります。

\*

一方、ISOの審査登録制度では、審査員は適合/不適合の判断に徹し、実施方法について指導してはならないことになっています。

多くの審査員は、適切で簡単な方法を知りつつ、その方法を指導したくても指導してはいけないもどかしさを感じながら審査しています。

さらに、どんな実施方法であっても、規格に適合し、規定された通り実施されていれば、「適合」と判断せざるを得ません。

こうして、システムの維持に悩む登録企業

### セキ八株式会社の概要

- ・平成元年6月に積水ハウス株式会社のグループ会社として富山県新湊市に設立
- ・平成12年12月にISO9002:1994年版を認証登録
- ・平成15年10月にISO9001:2000年版切替認証登録

### 主な営業内容

住宅内装用造作材の製造

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

が増えていくことになります。

\*\*

適切なシステムを構築するためには、まず自社の現状の業務の流れを見直し、規格要求事項を満たす部分と、不足している部分を整理することがよいと思います。

多くの場合、現状の仕組みに若干の修正を加えることによって、ISO規格に適合し、しかも実情に合ったシステムができあがると考えられます。

\*\*\*

財団法人 日本建築センター システム審査部(BCJ-SAR)は審査登録機関であるため、特定の企業に対する指導・助言は禁止されていますが、ISO規格の解釈については説明してもよいことになっています。当審査登録機関が季刊で発行している本誌・ISOだよりの中でも、質問・回答コーナーを設けています。より適切なシステムに改善していくために大いに活用していただければと思います。

## 審査員の目(その6)

山田 泉  
システム審査部登録審査員  
JRCA登録主任審査員

### 『品質目標について』

品質目標を設定することが規格に要求されています。一体、品質目標とはなんなのでしょう。そもそも、品質とはなんなのでしょう。規格には品質の定義があります。それによると、「本来備わっている特性の集まりが、要求事項を満たす程度。」とあります。これを読んで、品質の意味がよく分かったという人は少ないのではないのでしょうか。したがって、品質目標を設定しろといわれても、何を設定すればよいのか悩む人は多いと推測します。品質目標とはなんであるか考えてみましょう。

\*

「あなたは何のために生きているのか。」と問われて、「何のためもないよ。自分の意志でこの世に生まれてきたわけじゃないし。」なんてふてくされて答える人もいるでしょう。

しかし、多くの人は、この世に生まれて、ある時期(人生を考える時期)に達すると、人生の目標を描いて生きています。

「大学に合格したい。」とか、「オリンピックに出たい。」とか、「首都圏にマイホームを持ちたい。」などなど、人それぞれに目標があるはず。目標を持って生きている人は、いきいきとしていますね。

\*\*

ところで、“組織”は、営利、非営利に拘わらず、何らかの必要性があって人間が作ったものです。

そこには目的があるはず。ですから、上に出てきたふてくされた人間のような組織は存在しないはず。

その目的を達成するために各種の資源を活用して組織は運営されています。その運営の仕組みを“マネジメントシステム”と呼んでいます。

品質マネジメントシステム、環境マネジメントシステム、労働安全衛生マネジメントシステム、財務マネジメントシステム、リスクマネジメントシステム、研究開発マネジメントシステムなど、組織を運営するためには多くのマネジメントシステムを必要とするでしょう。

ここでは、品質マネジメントシステム(ISO 9000)を例にとって考えてみましょう。

\*\*\*

JIS Q 9000の3.2.2にマネジメントシステムの定義があります。それによりますと、「方針及び目標を定め、その目標を達成するためのシステム。」とあります。

また、JIS Q 9001の5.4.2 a)に、「品質目標及び4.1に規定する要求事項を満たすために、品質マネジメントシステムの計画が策定される。」とあります。

JIS Q 9001には4.1から8.5まで品質マネジメントシステムの要求事項が定められています。

品質マネジメントシステムのこれらの要求事項は、上のことから分かる通り、品質目標を満たすためにあるのです。

品質目標を策定するに当たっては、「品質とは?」「目標とは?」「品質目標とは?」と考えるよりも、自社が構築した品質マネジメントシステムを運用することによって何が実現できるかを考えた方が考えやすいのではないのでしょうか。

そう考えると、「本年度受注高 億円」という目標が品質目標に当たるかどうか分かるのではないのでしょうか。

\*\*\*\*

審査の場で、組織の掲げた品質目標が本当に品質目標かどうか疑問を感じ、その目標が掲げられた背景などを質問することがあります。

そういうときに、自社が構築した品質マネジメントシステムとリンクして説明できるように品質目標を設定願いたいものです。



## 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

規格の「8.5.2の是正処置c)不適合の再発防止を確実にするための処置の必要性の評価」とは、発見された不適合に対して是正処置が必要か否かを評価することなのでしょうか。もし、是正処置が必要でないと評価した場合は、是正処置をしなくても良いという解釈でいいのでしょうか。

### 回答

是正処置とは、再発防止のため不適合の原因を除去する処置のことです。「c)不適合の再発防止を確実にするための処置の必要性の評価」とは、再発防止策にも何とおりかが考えられるうち、発見された不適合のもつ影響に見合う事を考慮して、どの再発防止策が一番ふさわしいかを評価することです。ご質問にある「もしも、是正処置が必要でないと評価した場合は、是正処置をしなくて良い」という解釈は、成り立たないと考えて下さい。

## 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）  
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4回 4月27日（火）～28日（水）  
第5回 6月15日（火）～16日（水）  
第6回 8月3日（火）～4日（水）  
第7回 10月5日（火）～6日（水）  
第8回 12月7日（火）～8日（水）  
第9回 2月8日（火）～9日（水）  
上記以外にも、ご要望に応じて、開催いたします。（開催日時、開催場所 未定）

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（税込）

会場：（財）日本建築センター 会議室  
東京都港区虎ノ門3-2-2 第30森ビル

詳細は下記にお問い合わせ下さい。

情報事業部 小林

TEL 03-3432-0716

FAX 03-3434-7229

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（無料）  
を下記の通り予定しております。

5月13日、14日鹿児島県

5月（日時未定）奈良県、長崎県

6月（日時未定）埼玉県、石川県、福井県

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。

詳細は下記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

## お詫びと訂正

ISOだより2号「我が社のISO（その2）」において、有限会社 高橋木箱製作所様のメールアドレスに間違いがありましたので訂正いたします。関係各位にご迷惑をおかけしました事をお詫び申し上げます。

有限会社 高橋木箱製作所  
E-mail hashidume@tkibako.co.jp

## 編集後記

「ISOだより」の第3号を皆様にお届けいたします。年度末の慌ただしいなか、皆様のお役に立てるよう、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(2004年2月~2004年3月)

| 登録番号<br>(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                     |
|------------------|--|------------|---------------------------------------|
| 0604             | 株式会社 坂本工業  | 群馬県群馬郡     | 土木建造物の施工並びに建築物の設計、工事監理及び施工            |
| 0605             | 株式会社 今治組   | 愛媛県今治市     | 土木建造物の施工                              |
| 0606             | 応用リソースマネージメント<br>株式会社                            | 東京都千代田区    | 地質調査・情報システム提供(ソフトウェア)及び事務機器の販売        |
| 0607             | 株式会社 常盤組   | 愛媛県今治市     | 土木建造物の施工                              |
| 0608             | 有限会社 田頭  | 愛媛県今治市     | 土木建造物の施工                              |
| 0609             | 株式会社 大和建设  | 埼玉県飯能市     | 土木建造物の設計及び施工                          |
| 0610             | 松田建設工業株式会社及び松久建設株式会社                             | 東京都渋谷区     | 下水道工事を含む土木建造物の施工及び下水道のメンテナンス並びに建築物の施工 |
| 0611             | 株式会社 田代鉄工所 エンジニアリング事業部(第一設計グループ、第二設計グループ、工作グループ) | 神奈川県横浜市    | 一般産業用機械及び機器・配管類の設計、製造、試運転及び引き渡し       |
| 0612             | 株式会社 山本工業  | 岡山県苫田郡     | 土木建造物の施工                              |
| 0613             | 株式会社 白井組   | 神奈川県横浜市    | 建築物の設計、工事監理及び施工                       |
| 0614             | 株式会社 生田組 本社、窪川本店                                 | 高知県高知市(本社) | 土木建造物の施工                              |
| 0615             | 株式会社 カトウ建築事務所                                    | 東京都千代田区    | 建築物の設計及び工事監理                          |
| 0616             | 株式会社 シモカワ  | 佐賀県東松浦郡    | 土木構築物の施工                              |
| 0617             | 株式会社 今川建築設計事務所                                   | 東京都豊島区     | 建築物の設計及び工事監理                          |
| 0618             | 株式会社 網代建設  | 山形県米沢市     | 建築物の設計、工事監理、施工及び土木建造物の施工              |
| 0619             | 株式会社 松本建設  | 長崎県南高来郡    | 土木構築物及び建築物の施工並びに解体                    |
| 0620             | 共栄産業株式会社   | 神奈川県横浜市    | 衛生設備及び空気調和設備の施工                       |
| 0621             | 中島建設株式会社   | 長崎県南高来郡    | 建築物及び土木構築物の施工                         |
| 0622             | 山下工業株式会社   | 茨城県猿島郡     | 土木建造物及び建築物の施工                         |
| 0623             | 株式会社 柳沼建設  | 神奈川県横浜市    | 建築物の設計、工事監理、施工                        |
| 0624             | 日昇総合設備株式会社                                       | 山梨県甲府市     | 管工事の設計・施工                             |
| 0625             | 有限会社 浅沼建設  | 神奈川県平塚市    | 土木建造物の施工                              |

| 登録番号<br>(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    |
|------------------|------------|---------|----------------------|
| 0626             | 株式会社 報国電設  | 岡山県井原市  | 電気設備工事、空調設備工事の設計及び施工 |
| 0627             | 株式会社 新井土木  | 群馬県勢多郡  | 土木構造物及び建築物の施工        |
| 0628             | 有限会社 藤元土木  | 宮崎県東諸県郡 | 土木構造物の施工             |

前回掲載の登録番号0598株式会社 小野建築設計事務所の登録された品質マネジメントシステムが建築物の設計及び工事監理となっておりましたが、建築物の設計の誤りでした。関係各位にご迷惑をおかけいたしました事をお詫び申し上げます。

#### 環境マネジメントシステム新規登録組織紹介(2004年2月～2004年3月)

| 登録番号<br>(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          |
|-------------------|--------------------------|----------------|----------------------------|
| 0087              | シン建工業株式会社                | 埼玉県さいたま市       | 土木構造物の設計及び施工               |
| 0088              | 株式会社 生田組 本社、窪川本店         | 高知県高知市<br>(本社) | 土木構造物の施工                   |
| 0089              | 鹿児島共和コンクリート工業株式会社 鹿児島事業所 | 鹿児島県始良郡        | コンクリート製品、製造、販売及び付帯サービス     |
| 0090              | 京急建設株式会社                 | 東京都港区          | 建築物の設計、工事監理及び施工並びに土木構造物の施工 |
| 0091              | 高三建設株式会社                 | 秋田県仙北郡         | 土木構造物の施工、骨材の生産販売、リサイクル事業   |
| 0092              | 今井建設株式会社                 | 千葉県野田市         | 土木構造物及び建築物の施工              |
| 0093              | 株式会社 表組                  | 石川県かほく市        | 建築物の設計・工事監理及び施工並びに土木構造物の施工 |