

BCJ-SAR ISOだより Vol.12



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

トピック 祝チョモランマ (エベレスト)登頂!

当財団品質マネジメントシステム審査員の荒山孝郎氏が、5月17日午前10時45分エベレスト(8,848メートル)の登頂に成功。プロスキーヤー三浦雄一郎氏が2003年5月に樹立した最高齢記録70歳7ヶ月10日を3日上回りました。記録樹立を記念して、荒山審査員にお話を伺いましたので、ご紹介いたします。

*

—少年時代から登山に興味を持たれ、継続的に登山を楽しまれてきたそうですが?—

小学生の頃、茨城県で疎開生活をしており、ある時遠足で筑波山へ登ったことがありました。山頂に向かって、駆け上るように登り切り、上位グループで到達しました。それが登山を好きになるきっかけだと記憶しています。

20代から30代の頃は主に無雪期の縦走登山をやっておりました。40歳を過ぎたあたりから、本格的に冬山登山を始め、子供が小さい頃は、正月は決まって山中でした。

*

50代の半ばからは会社の永年勤続者に対する長期休暇制度を利用しマッターホルンなどアルプス登山を皮切りに、退職後はマッキンレー(北米)、チョー・オユー(ヒマラヤの8000m峰)など海外の高所登山も経験しました。

荒山 孝郎

システム審査部
登録審査員
J R C A
登録主任審査員



日本鋼管(株)で薄板製品開発や品質システムの確立に携わる。
日本鋼管テクノサービス(株)に転籍、品質システムに係わるコンサルタント及びセミナー講師を担当。
同社退社後、当財団で品質マネジメントシステム審査員として活躍中

—エベレスト登頂を決意されたのは、また、公募登山隊の申し込みはいつ頃ですか?—

高所登山を重ねているうちに、4、5年ほど前からできるなら世界の最高峰に登ってみたいという気持ちが湧いてきました。そうこうするうちに「世界最高峰チョモランマ(8848m)公募登山隊募集」という企画があることを知りました。

*

これまで国内の山々を20歳前後も年下の仲間と登ってきたこと、最近では居住地である鎌倉周辺の山や丹沢の山を時々20~30キロの水タンクを背負って登ったり、10キロくらいのジョギングをしていたということから、どのくらいできるか自分を試してみるつもりで、出発の半年ぐらい前になって参加申し込みをしました。

ーどのようなルート、 行程だったのですか？ー

日本出発は4月15日、飛行機でバンコク→カトマンズ→ラサ(3,607m)と移動し、ラサに3泊。その後、車で5日間かけて徐々に高度をあげ、4月25日にベース・キャンプ(BC、5154m)に移動し、ここからが登山開始です。

高度順応することが必須で、そのためにBCをベースに半月ほどの間、周囲の山に登ったり上部のアドバンス・ベース・キャンプ(ABC、6,400m)よりさらに上まで足を伸ばしたりしていました。時には休養のため、標高4300mくらいのところにある村まで下ったりもしました。

ABCへは18頭のヤク(約60kgの荷を背負う)を使い、荷物を運び上げました。



高度に体がなれた5月11日、BCからABCに向かい、そこに数日滞在した後、隊長が天候の状況その他を勘案し、登頂日は5月17日と決定しました。

日本出発から29日目の5月14日いよいよ頂上アタックのためABCを出発しました。それまでの間8名のシェルパ(内一名はサードと呼ばれる頭で、料理担当を除いたシェルパ6人は全員がエベレスト登頂者)は上部キャンプの設営、荷揚げなどを行っていました。



C1(7066m), C2(7800m), C3の(8225m)とシェルパと共に高度をあげ、16日午後遅くC3に到着、簡単な夕食後、午後10時の出発に備え寝袋にもぐり仮眠しました。

うとうとして目覚めた時は既に出発時刻を過ぎており、身支度を済ませ1時間半ほど遅れて出発しました。

それから約11時間後の5月17日10時25分、8,848mの頂上に立つことができました。その時の気持ちは不思議に感動というものではなく、やっと頂上に着いたかというものでしたが、世界最高峰からの眺望は格別のものでした。

頂上には30分ほど留まり下山しましたが、3日後ベースキャンプに無事帰着してはるかに高くそびえるエベレストの頂上を仰ぎ見た時、あそこまで登ったのだと、静かな感動が湧きました。



ーISO9001マネジメントシステムとの共通点がありますか？ー

今回の登山は、従来行なわれていた山岳会などが登山隊を組織する方式とは違い、最近一般化してきた公募登山といわれる形態で、登山を企画した組織が登山希望者を公募し、登山隊を結成する方式で行ないました。

ISOの基本は目標を設定して、その実現のために綿密な計画をたて、手順を定め、資源を投入し、それを確実に実行することで

す。これは登山を企画する組織とそれに参加する登山者の両方に、同じことが言えると思います。

まず、登山者の方から見るとあの山に登りたいという目標を設定し、それを達成するためには、目的とした登山に耐えられる体を作り上げるための計画を立て実行することが必要です。

その目標が達成できれば次は更に高い山に目標を定め努力することになります。

これは組織にとっても同じことで、ある程度努力すれば達成できる品質目標を設定

し、その達成度をチェックし、修正を加えたりすることを繰り返し、これを何年か継続して実行すれば当初にはとても達成できそうもなかった品質目標が達成できるようになると思います。

*

次に登山を企画する組織ですが、これは当然ISO 9001のQMSがそのまま適用できます。

例を挙げると次のようになります。

- ・製品は登山の機会をクライアント(登山者)に提供すること、即ち登山計画策定及びそれを実行すること(サービス提供)になるでしょう。

- ・品質目標は例えば“クライアント全員を安全にエベレストの頂上に立たせること”となります。これを達成するのに以下のことが必要になるでしょう。

*

組織側(リーダー)は自らの登山経験、高所医学を踏まえた高所登山の最新知識、力量のあるシェルパの調達、登山中の食料・テントなどの装備の準備、現地までの交通・運送手段の確保、クライアントの力量などを踏まえて綿密に検討し全体の計画をつくることになります。

これは製品実現の計画(7.1項)、製品に関連する要求事項の明確化など(7.2項)に関連します。

登山計画の策定は製品実現のプロセスの構築に相当すると思いますが、多くの場合既に高所登山の実績があるので、これに設計・開発の計画(7.3項)を適用しなくてもよいでしょう。

7.4項の購買関連では登山中の食料・共同装備の調達があり、シェルパによる上部キャンプへの荷揚げやクライアントへのアシスト、交通・運搬手段の確保などはアウトソースとなるでしょう。

*

実際の登山に当たって適切な装備を使用することはもちろんですが、最も重要なことは過酷な自然が相手であるだけに上述したように綿密な計画を立てた上、天候の状況、登山隊員各自の体調などもろもろの変動要因を見極め臨機応変に計画内容の変更をしながら登山をすることです。



登山中各国からの多くの登山隊に出会いましたが、中にはこれらが不十分で手指が凍傷にかかった人もおり、日本の新聞には出ませんが遭難死した人も我々が聞いただけでも10名以上いたようです。

我々の隊ではクライアント4名のうち3名が登頂しましたが、登頂率を上げる(品質目標を達成すること及び顧客満足度を向上すること)ためには深い経験に裏付けられた計画の策定と、実行に当たっては状況に応じた計画の適切な変更が必要で、その点では建築の設計、施工と共通していると思います。



審査員の目(その16)

『環境における経営層の熱き思い』

最近の環境問題の深刻化に伴い、経営トップの環境問題に対する考え方は、ここ数年、より積極的なものへと変化しています。環境への取り組みを従来の「社会貢献の一環」との位置づけから「事業の業績を左右する重要な要素」又は「事業の最も重要な戦略のひとつ」と捉えて事業活動の中に明確に位置づけていく動きが拡大しつつあります。

又、環境にやさしい製品やサービスを積極的に展開する取り組みも急速に拡大しつつあります。

そのような事業環境の変化に対応するための経営者の舵取りが、これまで以上に重要になってきており文字通りISOの思想であるトップ主導の展開のあり方が問われています。

ついでには審査を通じてトップのリーダーシップ発揮の事例をご紹介したいと思えます。

*

その1：環境ISOを通じての人づくり

ある企業の認証審査における経営層インタビューで、年配者の専務が環境への取り組みに対する動機を次のように語ってくれました。

「われわれの育ち盛りの時代は“捨てる”“残す”などに対してすぐに“モッタイナイ”と言葉を発したものであった。

ものを大事にする心は、作る人への感謝の気持ちに通じ、自社の製品を大事にする心となり、他人、地域、地球に対するやさしさへの配慮に繋がるはずである。

品質ISOに先駆けて環境に取り組んだのは、まず環境を通じて「物や人を大事にする人づくり」を優先したかったからである。」と熱く語ってくれました。

その直後の部門審査では、先般まで着ていたというクールビズシャツ(会社配付)から衣替えした社員が省資源・省エネルギーへの取り組みを熱心に説明してくれたのを爽やかに感じたものであった。



土佐谷 建彦



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

**

その2：環境配慮製品の開発・導入

ある地方の中堅ゼネコンの審査でのことである。

当組織は厳しい建設業界での生き残りをかけて「社会から必要とされる会社にしよう」をモットーに環境問題に積極的に取り組み環境優先の施工を実施し、地域の環境リーディングカンパニーを目指しているという特徴的な取り組みとしては、社長の主導の下に環境配慮施工(工法)の開発や市場への導入にあるという。

その社長が取り組みにおける熱い思いを語った中で次のような新工法の説明があったが、いずれも環境に優しいユニークなものばかりであった。

- ①藻類抑制装置(アオコ細胞内のガス胞の破壊)
- ②自然土舗装工法{エコグロブ}(防草対策、ヒートアイランド対策)
- ③焼却灰再利用製品【そのⅠ】保水型ブロック、【そのⅡ】環境改善舗装(ヒートアイランド対策、景観、輸送負荷軽減)
- ④雑草抑制工法(除草、刈取り負荷軽減)
- ⑤コンクリートリニューアル工法(長寿命化、資源の枯渇)



ISO登録組織意見 交換会からの報告

システム審査部では、2004年12月から全国各地でISO登録組織意見交換会を開催していますが、最近開催した地方組織の取り組みの中で、みなさまの参考になると思われる事例がありましたので、質問と回答形式で10号に引き続きご紹介いたします。

Q) 社内のコミュニケーションはどのように図っていますか？

A) ISOはトップダウンですから、縦のつながりは当然大切ですが、中堅社員には横のつながりを大切にして、連携を密にし、情報を共有化して仕事をするように指示しています。

Q) 各部門に関わる仕事の引き継ぎは、どのように行なっていますか？

A) 現場での引継事項については、営業引継会議を実施してから現場に入るように指示しています。また、設計についても設計引継会議を実施しています。

Q) クレーム情報は上層部に上がってきますか？

A) クレームについては、どうしても隠そうとする傾向がありました。そこで、社員に対しては「人間がやる限りミスがあるのは当たり前、でもクレームを減らせば経費削減につながるのだから、クレーム情報はみんなで有効活用しよう」と常々言っています。

Q) 顧客満足はどのように把握していますか？

A) 顧客満足の把握は、引き渡し後のアンケート（5段階評価）で行なっていますが、満点を取れなかった項目については、再度顧客を訪問して具体的にはどこがまずかったのかを聞きに行くようにしています。また、公共工事については、工事成績評点の中味を分析しています。



Q) データの分析からどのように改善に結びつけていますか？

A) お客様や資材メーカーの生の声を聞いて、それを月々層別分析して、当社が何をやるべきなのかを考えています。また、苦情を利用して人と違う物を作るとヒット商品が生まれます。苦情・クレームの中に他社との差別化を図るヒントが隠されています。

Q) 経営者はISOをどのようにみていますか？

A) 社長は「経営事項審査（経審）の点数アップだけでISOをやっているのではない。実質的な中身の充実を図るように。」と意欲的なので、管理責任者としてもやりがいがあります。

Q) ISOに取り組んでから何か変わってきたことがありますか？

A-1) 最近社員のコスト意識が高まってきました。自分の会社の決算書を見たいと言ってくる社員がでてきて驚いています。
A-2) 国税の税務調査で文書・記録の管理が良いとほめられ、国交省からも下請体制台帳の整備が良いとほめられました。

Q) 内部監査はどのように実施していますか？

A) 会社の業務の問題点を中心に実施していますが、2年前から良い点についても評価するようにしています。また、作業所については、「全作業所が対象だ」とアナウンスしておき、1週間くらい前になって部門長と相談のうえ、数カ所を選定しています。

Q) これこそ「ISOの効果」かな、と思ったことは何ですか？

A) 我が社は、国交省の「公共工事入札に関する総合評価方式」のおかげで、入札価格は2番目でしたが、工事を受注することができました。

上記の事例はISOを上手に活用している組織といえましょう。しかし、ISOの規格要求事項の理解が不十分であるために、ISOが重荷になって苦しんでいる組織があることも承知しています。BCJでは、審査登録機関としての制約もあり、特定の案件や事例についての指導・助言はコンサルタントに該当するため出来ませんが、これからも「ISOだより」や登録組織との意見交換会を通して様々な情報を発信していきたいと思えます。

システム審査部からのお知らせ

■更新を迎える組織の皆様
へのお願い。

重要

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書をご提出されますようお願いいたします。(更新申請書の他に「申請者調査表」の提出が必要になります。)

申請書及び調査表は(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(R39)」又は「環境マネジメントシステム審査登録の手引き(ER39)」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

ISOセミナー等開催のご案内

■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き、ISOに関する意見交換会の開催を下記のとおり予定しておりますので、皆様のご参加をお待ちしております。

7月25日(火) 宮崎市ウエルシティ宮崎
7月27日(木) 名古屋市ウエルあいち
8月25日(金) 秋田市秋田アトリオン

意見交換会の問い合わせ先

システム審査部 石原、金谷、齋藤

TEL 03-3434-7188

FAX 03-3434-4560

■今後開催される審査登録判定会議の日程は下記の通りです。

7月19日(水)、8月22日(火)

9月19日(火)

情報交流会セミナー開催のご案内

■当財団情報事業部では荒山審査員を講師に迎え、下記セミナーを開催いたします。

「-エベレスト登頂とISO-目標達成に向けた計画のたて方について」

日時: 2006年8月3日(木) 13:30~16:00

場所: 吉野石膏虎ノ門ビル3階セミナールーム

定員: 80名

参加費: 交流会正会員 1,000円

(税込) 購読会員 2,500円

会員外 3,000円

問い合わせ先

(財)日本建築センター情報事業部情報交流会係

TEL 03-3432-0716

FEX 03-3434-7229

編集後記

暑くてジメジメと鬱陶しい日々が続いておりますが、暑さにめげず業務に励んでいることと察します。

昨年に引き続き、クールビズ励行の季節です。

審査の場では、一声「ネクタイをはずしませんか」と言って頂ければ和やかな雰囲気の中、審査が行われるのではないのでしょうか?

審査員ともども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提供するため、引き続き努力してまいります。





品質マネジメントシステム新規登録組織紹介（2006年4月～2006年7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
0824	有限会社 松永産業	佐賀県佐賀市	土木構造物の施工
0825	山西建設工業株式会社	茨城県小美玉市	土木構造物及び建築物の施工
0826	有限会社 諏訪企画	鹿児島県大口市	建築物の施工
0827	有限会社 みさと	茨城県筑西市	土木構造物の施工
0828	石井設計グループ (株式会社 石井設計、 株式会社 石井設備設計、 株式会社 石井構建設計)	群馬県前橋市	建築物の意匠、構造、設備設計及び工事監理
0829	株式会社 青木組	神奈川県伊勢原市	建築物及び土木構造物の施工
0830	株式会社 兵藤工務店	群馬県渋川市	建築・土木構造物の型枠の施工並びに建築物の設計、工事監理及び施工
0831	神明建設株式会社	千葉県茂原市	建築物の設計、工事監理及び施工
0832	石塚産業株式会社 建設事業部	茨城県下妻市	土木構造物の施工



環境マネジメントシステム新規登録組織紹介（2006年4月～2006年7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
0123	株式会社 東与賀建設	佐賀県佐賀郡	土木構造物の施工
0124	関東セキスイ工業株式会社	茨城県笠間市	住宅ユニット及び部材の製造