

ISOを知る、伝える、広げる、会報誌

ISONET

center for better living

Vol.96



写真：「ISOで進化する組織紹介」で取材した株式会社ファイブイズホーム。
ショールーム入口にあるオリジナルの住宅モデル「Act one」。

組織の資産と社員を守るISOマネジメントシステム

ISO EYE'S 対談シリーズ 第9回

情報インフラとして ポテンシャル大の「SNS」 ビジネスシーンへ、 どう活用していくか？

ビーンスター株式会社 代表取締役/自己演出プロデューサー 鶴野 充茂 氏

BL審査員インタビュー 第10回

使う人の手に合う 道具のように使う

品質マネジメントシステム主任審査員 高畑 正和 氏

北から南から

新規登録組織

2013年3月度～5月度

登録組織からのお喜びと抱負の言葉を紹介

BL-QE Information

登録組織様からのご要望と対応

BL-QE夏季休業のお知らせ

8月14日(水)～8月16日(金)

ISOで進化する組織紹介

株式会社 ファイブイズホーム

ISO導入と検査強化で、高品質の住宅を提供

Seminar Report

2013年度 BL-QE情報交換会 東京

ISOマネジメントシステム規格の改正

Seminar Information

- ・ISOマネジメントシステム
内部監査員レベルアップセミナー
- ・ISO9001品質マネジメントシステム
内部監査員養成セミナー

認証取得の広報に
BL登録ステッカーをご活用ください。

一般財団法人

ナショナルリビング システム審査登録センター(BL-QE)



情報インフラとしてポテンシャル大の「SNS」※ ビジネスシーンへ、どう活用していくか？

ISO EYE'S対談シリーズ第9回は、ビジネス戦略の上で注目を集めているSNSを活用し、企業のPR活動やコミュニケーション手段の仕組みづくりを手がける鶴野充茂氏を迎えた。500社以上を会員とする公益社団法人日本パブリックリレーションズ協会の理事で、マーケティング・コミュニケーション業界最大の交流会「メデコミ会(メディア・コミュニケーション研究会)」の主宰でもある同氏から、組織がSNSを活かすためのアドバイスなどを伺った。



一般財団法人 ベターリビング システム審査登録センター

有馬 正子 センター長

ビーンスター株式会社

鶴野 充茂 代表取締役/自己演出プロデューサー

広報か宣伝かという分類は無意味 重要なのはいかにコミュニケーションを図るか

有馬 世の中に浸透してきたSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)は、いまやビジネスでのコミュニケーション手段として無視できない存在になったといわれます。鶴野さんはビジネスにおける効果的なコミュニケーションとは何かを日々伝え続けていらっしゃいます。始めにコミュニケーションとはどんなものなのか、コミュニケーション関連のお仕事になぜ興味を持たれたのか、お話を聞かせてください。

鶴野 コミュニケーションというより「広報」に興味をもったことが始まりです。ロンドンの日本大使館で仕事をしていた際に国際政治の現場に触れましたが、日本は開発援助のODA予算をたくさん持って海外に出て行っても、海外でそういう事実が紹介されることはほとんどありません。国際会議などをやっても、CNNやBBCといった国際メディアで日本はほとんど取り上げられない。調べてみると、メディアで紹介されるには工夫が必要で、

そのために働きかける仕事があることを知りました。これが広報でした。

1990年代の後半でしたが、ダイアナ妃がアンゴラなどへ行って地雷撲滅キャンペーンをしていましたが、彼女がやっていたのは、多くのメディアを現地に連れて行くことでした。彼女は、「私が行けばメディアが報じる。問題のあるところに行ったら私が解説すれば、メディアを通じてより多くの人に知らせることができる」と取材で答えていました。情報は、どう効果的に発信するか、しっかり考えなくてはいけないということです。

有馬 広報というのは宣伝することと違うのですか？

鶴野 最近はその垣根がなくなってきています。広報と広告の境目でペイドパブ※とかアドバトリアル※とか、タイアップ※という領域もありますし、曖昧になってきています。

メディアがたくさんできて、ツールもデバイス※もたくさんあることも関係していると思います。どこまでが広報かというのはあまり意味がなく、どうコミュニケーションするか、どんな目的でコミュニケーションするか、というのが大事な気がします。

SNSがビジネス展開に有効なのは新しい形の人間関係が築けるから

有馬 ビジネスの世界でSNSを効果的に使ってコミュニケーションを図っていききたいという声が大きくなっているようです。なぜSNSが有効なのでしょうか？

鶴野 たくさんの人が使っていて、長い時間SNSの場に留まっているからです。SNSの利用者数が増え、利用時間も爆発的に増えていますから、そこでコミュニケーションしようということです。

例えば、国会の原発事故調査委員会の広報部門の立ち上げに参加したときのことで、どのように独自性を出すか、コミュニケーションを図っていくか、という部分の役割を担いました。そこではプロセス自体をできるだけ公開したのです。

委員会の模様は、日本語と同時通訳の英語でリアルタイムに発信しました。さらに複数チャンネルにして、一般傍聴者と記者を100人以上入れ、毎回参考人と呼んで質疑するときにそのプロセスを見てもらうというやり方を行いました。活動自体の信頼性を確立するには、できるだけ情報をオープンにして公平にし、リアルタイムで見てもらうことが大事です。

情報をプレスリリースで送った後、すぐにそのままネット上でも公開する。そうするとツイッターなどでどんどん流れていきますし、興味のある人は情報を追いかけて、それをシェアしてくれるので、直接つながっている人は少なくとも、共有している人たちの手でより多くの人に広めようという仕組みで成り立っているのです。

有馬 民間企業の場合、広告や宣伝は、ファンを増やすとか、商品を買ってもらえるようにすることが目的でしょう。企業がSNSのような双方向のネットワークを使うのは、買い手や市場のことを知ろうとしているのではないかと思います。

鶴野 組織の大小や業種にもよりますが、自分たちが発信したい情報をたくさんの人に知らせたいというのが、まず始めのステップです。もう少し長期間に活用する意図としては、お客様から意見を求めて商品開発や改善に反映させる狙いがあると思います。有馬さんがおっしゃったのは長期的というか、マーケティング部分のことですね。

別の面もあります。いままで個人と会社との間には明確に線が引かれていて、会社を一步出ればプライベートでした。それが例えばフェイスブックでは、個人名や社名を登録することで、会社のつながりで友達関係が広がり、あるいは幼なじみがその中に加わり、仕事の話と家族の話がいっしょに入ってくるのが普通になっています。新しい形の人間関係のつくり方、広がり方ができつつあるのではないかと思います。



情報インフラとして無視できないSNS 建設業界でも積極的に導入すべき

有馬 企業がSNSを使う場合、上手に活用するコツや使う際に注意すべきことなどを教えてください。例えば建設業界などの場合、お客様が現場に行かなくてもスマートフォンやタブレット端末を使って現場の模様を見せることはできますね。SNSを活用できるシーンはたくさんあると思いますが、そのような実例を見ることはあまりありません。

鶴野 Webカメラを設置すれば、現場で24時間なにをしているか見ることができます。企業も透明性や見える化が進んでいて、不透明なところをいつでも見られるようにするのは時代の流れです。どこから見られても正々堂々としている姿勢を見ていただくことも大切です。

有馬 建設業界に限らず、SNSを効果的に使っている事例はありますか？

鶴野 そうですね。お客様が疑問に思っていることを、その質問に時差なく答えてくれるようなサイトもできています。Q&Aサイトの中でも大きいYahoo!知恵袋は、その代表格でしょうか。そこでは日常の近所のことや子育ての悩みから入試のことまで、あらゆる質疑応答が行われています。例えば、進路指導や学生募集をする学校関係者には、Yahoo!知恵袋を見たほうが良いとお話しています。自分の学校名でアラートをかけて見られるようにしておくと、「よその学校とどちらにするか迷っています」といった質問も見ることができるからです。

うまく使いこなせばSNSは大きな威力を発揮します。組織の方々、世の中でなにが語られているのかをチェックすべきですし、自分たちに興味を持っている人たちとコミュニケーションすることに向き合わないといけません。

住宅会社ならば、一般の人はどの会社を選べばよいかわからないと思いますので、お客様が住宅会社を探す前から関係を築いていくことが大事です。なんとなく家を持ちたいと考えている人

※SNS:Social Networking Serviceのこと。社会的ネットワークを構築できるサービスで、人と人とのつながりを促進・サポートするコミュニティ型の会員制サービスと定義される。代表としては、Facebook、GREE、mixi、LINEなどがある。広義には、短文投稿サービスのツイッターもSNSの1つとされる。

※ペイドパブ:paid publicityのこと。略して「ペイドパブ」と呼ぶ。企業が新聞・雑誌などで宣伝をするのではなく、メディアに費用を払い、記事や番組風なコンテンツ表現をする広告のこと。記事の体裁をとることで、消費者の警戒心が薄れ、注目を集めたり興味を持つ可能性が高まる。

※アドバトリアル:編集記事風の印刷広告のこと。新聞や雑誌に編集記事のように書かれる広告。広告を意味するadvertisingと編集を意味するeditorialの合成語である。

※タイアップ:新聞・雑誌・TVなど、さまざまなメディアで、複数の広告主が1つの広告スペースあるいはタイムを共有して相乗効果を狙うこと。

※デバイス:比較的単純な特定の機能を持った機器、装置、道具のこと。CPUやメモリ、ハードディスク、ビデオカードなどコンピュータを構成する装置、またキーボードやマウス、プリンタ、ディスプレイなどコンピュータの周辺機器を指す。

が家を建て、住んでからもお手伝いしてくれる会社があることを知れば、ものすごく頼りにされるのではないのでしょうか。

有馬 地域の口コミだけでは事業が成り立たなくなっていますが、テレビコマーシャルでは大きな資本がなければ不可能です。SNSならやり方次第で大きな効果が得られますし、お金もそれほどかからないと思います。建設会社などでもSNSを使い始める環境が整いつつあるのかもしれないですね。

SNSの活用にはセキュリティが必須。 経営層が意識し、 組織的に取り組むこと

鶴野 SNSの活用は過渡期で、組織的にSNSを活用するという考え方が必ずしも企業に定着しているわけではありません。私が知る限りでは、取り組みが早かった先進的企業でも、8、9割のSNS担当部署はあまり評価されず、個人技に頼って運用しているところが多いというのが現状です。

有馬 担当者個人がやっても会社組織でやっても、会社の情報が外に出ることに変わりはありません。情報セキュリティに関わることを会社が組織的に運用しないのはおかしな話ですね。

鶴野 イギリスのCDショップ「HMV」が経営破綻し、大量解雇が行われました。その中に20代前半のSNS担当者が含まれていたのですが、その担当者はずっとCDやアーティストの情報をツイッターで発信していました。ところが、突然上司から呼ばれて解雇を告げられ、ツイッターのパスワードやシャットダウンの方法を聞かれたといいます。その時SNS担当者は、「いま大量解雇が起こっています」と発信した。ツイッターのフォロワーは6、7万人でしたが、その情報が一晩のうちに全世界を駆け巡って大騒ぎになりました。

会社からの情報発信が、一人の若い担当者の研修生時代に始めたアカウントのまま行われ、しかも会社の担当者がパスワードすら知らないということで、大問題に発展したのです。これは、上司である管理職の人や経営トップの人が、ツイッターを重要視していないということです。SNSやツイッターなどの情報ツールを企業戦略として位置づけ、組織的に運用する形をとらないと効果は出てこないばかりか、管理をしていないと社会的な信頼を失ってしまう事態にもなりかねないですね。

最近では、ネット上で公開された“ソーシャル失言”の対応に四苦八苦する組織が散見されますが、一度発信した情報は即座にネット上に拡散していきます。その場限りの発言では済まされません。しかし、こうしたことも経営者層や部課長クラスの人が使うようになれば、きちとした組織的な使い方ができようになると思います。70代ぐらいの人でツイッターや、フェイスブックなどのSNSを使っている人は急速に増えてきましたから。

**SNSを活用したいなら、すぐに始めること
勉強会を開いている間に時代は変わる**

有馬 ところで、鶴野さんが提唱されている「自己演出マーケティング」とはどんなものですか。SNSの活用とどう結びつくのか



お聞かせください。

鶴野 情報を発信すると反応、反響が得られ、それをベースにまた自分が発信し、自分の名前で行事ができるような道を作っていくというアプローチです。夢をはっきりと持っていない人でも、世の中から求められ活躍できる場を見つけることができるよう教育する際の方法論です。

有馬 階段を上って踊り場に行かないと見えないことがあるといわれますが、まさにそういうことですか？

鶴野 自分の意志だけでまっすぐに進めるとは限りません。目標を決めないとスタートできないというのではなく、SNSは反応がなければなにもない世界。使ってもらえないと意味がありません。反応を得るためにはどうすればよいか、仮説と検証を繰り返して進めていく方法です。

有馬 始めになにをやらうと決めていないというのが、おもしろいですね。

鶴野 やって見なければ、なにがおもしろいのかさえ、わからないと思います。ならば、とにかく、反応がいいことを始めてみることです。

SNSを活用するにあたって、失敗する典型的な形を2つ紹介しておきます。1つは、新しいことだからといちばん若い人に任せてしまうこと。もう1つは、まず活用するための勉強会を始めて、それから導入を進めようとするということです。特に、皆で勉強するというのはいちばんよくない。新しいものが次から次へと出てきて、勉強会自体が延々終わらない。万事わかってからやり始めるのでは遅いと思います。時代が変わっていくのは早いですから。

有馬 使っていない人でも、SNSで仕事はどう変わるかを知る前に、まず使ってみる。そこから新しい世界が見えてくるということですね。SNSへ一歩近づききっかけをいただいた気がいたします。今日は貴重なお話をいただき、大変ありがとうございました。

鶴野 充茂氏 プロフィール

大阪府出身。筑波大学卒業、米国コロンビア大学大学院修了。在英国日本大使館、国連機関、米系大手PR会社、ソニー等を経て独立し、ピーンスター株式会社を設立。ソーシャルメディアを活用した、PR・マーケティングやコミュニケーションの仕掛けと仕組みづくりを提供している。マーケティングコミュニケーション業界最大の交流会「メデコミ会」の主宰で、自身のUSTREAM番組「まめさんテレビ」でも注目を集める。公益社団法人日本パブリックリレーションズ協会理事。主な著書に、『頭のいい説明 すぐできるコツ』『iPad仕事術』『SNSの仕事術』『USTREAMで会社をPRする本』などがある。

[第10回] 使う人の手に合う道具のように使う

組織がISOマネジメントシステムを理解し、業務に活用するためのノウハウを審査員に聞く「BL審査員インタビュー」。第10回目は、品質マネジメントシステム高畑正和主任審査員から、「マネジメントシステムの有効活用」について伺った。

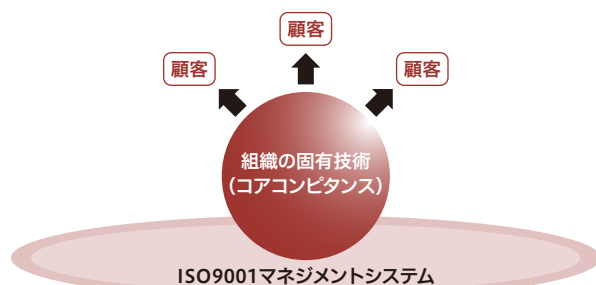


**組織が生き残るために重要なのは「固有技術」。
ISOマネジメントシステムは
それを有効に使うための道具にすぎない**

——ISOマネジメントシステムを上手く使いこなしている組織とそうでない組織の格差が広がっているのでしょうか？

切実に感じています。ISO9001の規格は、組織にとって基本的なことを要求しているだけなので、日々の業務のなかで具体的にどう実施していくかは、組織ごとにやり方は違ってきます。能力の違いや、認証取得の目的なども千差万別です。つまり、同じ認証を取得していても中身は全然違うのです。これがある意味落とし穴になりやすい。「認証がほしいだけで、成果を得ようとは考えていない」という組織もいらっしゃいます。非常にもったいない。認証取得のために、コストや人員、時間を割いているのですから、元は取りたいものです。

——認証取得の効果をあげるための具体的な施策が分からないという組織も多いと思いますが。



組織が生き残っていくために重要なのは、自分たちの「固有技術」だと思います。これがしっかりしていないとマーケットでは評価されにくい。ISOマネジメントシステムは、組織がこの固有技術をいかに有効に使うかをサポートする道具にすぎません。どうすれば固有技術で勝負できるかは、自分たちで考えなければならないのです。私が個人的に思うのは、組織にとってお客様のニーズはさまざまなので、個々のお客様に合わせて、固有技術もある程度カタチを変えていく必要があるのではないのでしょうか。

また、目標の立て方ですが、目標は自分たちの最大の関心事であり、取り組んで組織を良くしたいというテーマを設定しないと、事業とつながりません。ところが組織によってはISOマネジメントシステムのための目標みたいなものがある。自分たちの日常の活動とISOマネジメントシステムの活動が乖離するのは良くありません。日常の業務を上手くやるために、マネジメントシステムを取り入れる。そうしない

とこの仕組みを導入する意味がありません。固有技術を第一優先に考えるのと同様に、日常の業務を主体に考えるべきです。

**鍵を握るのはトップ。そして社員の意識…
システムの有効性を高めるには—**

——マネジメントシステムにおけるトップの立ち位置について、どのようにお考えですか？

ISOマネジメントシステムの導入効果で、カウントできるもの（例えば、コスト、クレーム数、不良率など）とカウントできないもの（社員の自主性、対応力など）があります。カウントできない部分は目に見えにくいのですが、実は大きな効果を生み出している場合があります。こうしたカウントしにくい社員の意識などで鍵を握っているのが、トップの言動です。トップが関心のないことに真剣に取り組む社員はいません。社員は敏感に察知するものです。

——「全ての道は顧客満足に通ず」？

顧客満足はISO9001の規格の要求事項の一つですが、ISO9001を認証取得していることがお客様にとってどういう意味があるのか、お客様にきちっと広報することも大事です。また、「全ての道はローマに通ず」ではないですが、組織内の全ての職場がお客様までつながっているという意識を社員全員が持てば、アウトプットされた製品の品質は必然的に向上するはずで。例えば「次工程の人たちを顧客だと思え」というような意識です。

また、年1回の審査で定期的に外部（第三者である審査員）の「見方」に触れ、刺激にしてください。マネジメントシステムが組織内でマンネリ化したり、独りよがりになるのを防ぐためにも、審査員のための審査ではなく、自分たちのための審査にしてください。そして、ISO9001を自分たちの手に合う道具のうように使いこなせば、目標に近づけるはずで。

高畑正和氏 プロフィール

日本鋼管(株) <現・JFE>において、30年にわたり、鋼管関係の製造、品質設計、製品開発、技術サービス、品質保証に従事。この間、ASME Sec. III等の認証取得に携わる。1996年より日本鋼管テクノサービス(株)管理技術事業部 品質保証部長・技監としてISO9000に関するコンサルティング、研修講師等に従事。現在、品質マネジメントシステム主任審査員、品質審査員研修および内部監査員養成の講師。

北から 南から

新規登録 組織

■2013年3月度

●ISO 9001:2件 ●ISO 14001:2件 ●ISO/IEC 27001:0件 ●OHSAS 18001:1件

■2013年4月度

●ISO 9001:0件 ●ISO 14001:0件 ●ISO/IEC 27001:4件 ●OHSAS 18001:0件

■2013年5月度

●ISO 9001:0件 ●ISO 14001:1件 ●ISO/IEC 27001:0件 ●OHSAS 18001:2件

詳しくは、ペタリーリビングホームページをご覧ください。

2013年
3
月
度

ISO 9001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1507	株式会社 盛総合設計	宮城県仙台市	建築の設計及び監理
Q1508	株式会社 エレベータシステムズ	東京都豊島区	エレベータ(小荷物用昇降機及びホームエレベータを除く)の設計、製作、据付及び保守(修理、年次検査を含む)

ISO 14001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E412	株式会社 日さく	埼玉県さいたま市	・さく井施設及び土木構造物の設計、施工並びに地質調査、建設コンサルタント業務 ・深井戸用設備製造
E413	株式会社 折本設備及び株式会社 和考	神奈川県相模原市	給排水衛生設備及び空調設備の設計及び施工並びに土木工事に係る施工

OHSAS 18001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
OH002	株式会社 久保技建	鹿児島県鹿児島市	土木構造物の施工

2013年
4
月
度

ISO/IEC 27001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
IS049	株式会社 寿製作所	栃木県足利市	医学資料の保管管理及び電子化電送業務
IS050	有限会社 スカイコムワークス	東京都中央区	広告活動に係わる企画・制作、販売促進及びPR活動
IS051	株式会社 日本プライダル総合研究所	京都府京都市	家督承継者及び一般求婚者の為の結婚支援コンサルティングサービス
IS052	シンテイ警備 株式会社	東京都中央区	警備保障サービス及び放置車両確認事務に関する情報

2013年
5
月
度

ISO 14001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E414	株式会社 大安組	京都府京都市	建築物の施工及び付帯サービス

OHSAS 18001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
OH003	株式会社 ロータリーコーポレーション	山口県防府市	建築物及び土木構造物の設計・開発、施工、据付及び付帯サービス
OH004	コーアツ工業 株式会社	鹿児島県鹿児島市	(1) プレストレストコンクリート橋梁の設計、製造及び施工 (2) プレストレストコンクリートタンク及び鉄筋コンクリート橋梁の設計及び施工 (3) 土木構造物補修工事の設計及び施工

お喜びと抱負の言葉

2013年3月に、ISO9001の認証登録をされた
組織の方からのお喜びと抱負の言葉をご紹介します。

Q1508 株式会社 エレベータシステムズ エレベーターリニューアル Only One 企業を目指す



代表取締役社長
富田 英幸 様

この度ISO9001審査機関を、BLへ変更
させていただきました。弊社は創立43年
を迎えるエレベータ製造メーカーです。主
力事業は、20年以上経過したビルやマン
ションのエレベータのリニューアルです。
油圧式荷物用からロープ式乗用まで多種

多様なエレベータをリニューアルできる
のが、弊社の強みです。

今後も安全・安心を重視し、お客様に評
価されるリニューアル商品を開発し、リ
ニューアル業界においてオンリー1の企業
を目指していきたいと思ひます。

BL-QE Information

登録組織様からのご要望と対応

登録組織の皆様からお寄せいただいたご要望等について、一部ではございますが、ご報告させていただきます。
皆様へのサービス向上のため、より一層努力してまいりますので、よろしくお願いいたします。

ご 要 望

**環境関連法規制の改正状況などを
タイムリーに知りたい。**

対 応

水質汚染、大気汚染、放射性物質の汚染など、あらゆる
環境問題の発生にともない、環境関連法規制も制定・改正
されます。制定や改正の状況をあらかじめ知り、余裕を持っ
て対応することが理想ですが、環境関連法規制は膨大で、
時には自社業務に関連する法規制などの改正状況の重要
事項を見落とし、その結果、コスト発生や機会損失、業務停
止と、知らなかったでは済まされない状況となることもあ
ります。そこで当センターでは、登録組織様専用Webサイ
ト(<http://www.cbl.or.jp/system/index.html>)で、主
な環境関連法規制の改正状況等を公開しておりますので、
是非ご利用ください。なお、公開している情報は、主な環境
規制としていますので、詳細や記載のない法規制等につい
ては、関係機関のホームページ等をご参照ください。

ご 要 望

**審査時に重点を置いて欲しい
部署やサイトがある。**

対 応

事前アンケートの「重点を置いて審査してほしい部署/
サイト」について、具体的な部署名等が記載されていたとき
は、審査に先立って発行する「審査計画書」の審査方針で
「事前アンケート等の情報から考慮した事項」として明確に
記述し、審査スケジュールにこれを反映した上で審査する
こととしております。

また、当センターでは、審査の継続性の観点から、認証の
1サイクル(3年間)は原則として審査員を変更しておりませ
んが、別の審査員からこれまでとは違う観点で審査を受け
たいといったご要望もお受けしておりますので、ご希望の
場合はお申し付けください。

担当部署 システム審査登録センター 企画管理部 登録課 TEL 03-5211-0567 FAX 03-5211-0594

夏季休業について

当財団では夏の節電対策のため、下記のとおり夏季休業を実施させていただきますので、
何卒ご理解ご了承下さいますよう、お願い申し上げます。

夏季休業 8月14日(水)～ 8月16日(金)

ISO導入と検査強化で、高品質の住宅を提供

株式会社 ファイブイズホーム

株式会社ファイブイズホームは、埼玉県北部エリアを中心に事業展開する住宅総合会社だ。1979年設立の細井不動産に始まり、2006年に、品質・性能・デザイン・価格・品揃えの5つのアイテム(5Item)とサービス(Service)を併せ持つことを意味するファイブイズ(5IS)を冠する現社名に変更した。ISO9001とISO14001を認証取得している同社は、提供する住宅の検査・品質管理の厳格さでも定評がある。今回はその運用や取り組みについて、代表取締役の細井保雄氏、業務部部長の伸澤孝氏、積算部部長の大山圭一氏にお話を伺った。

国の基準を超える厳しい検査で、お客様に満足いただく住宅に仕上げる

ファイブイズホームは、東日本最大級の高層群や関東七名城に数えられる忍城を有する歴史ロマンの香る街・埼玉県行田市に本社を構えている。地域密着型の事業を旨とする同社では、行田市を始め、熊谷、深谷、鴻巣、北本、羽生、加須の近隣各市で店舗を展開している。2011年度の新築戸建て住宅を見てみると、これら埼玉県北部の7つの市を合わせて、着工棟数が合計547棟、シェア15%とこの地域でナンバー1の座を誇っている。

「商圏を地元エリアに絞ることで、信頼が得られ土地の仕入れがスムーズに行えます。また、各店舗から30分以内にお客様宅へ伺い、アフターメンテナンスをするサービスもしています。これらのことが評価され、高いシェアにつながっているのだと思います」と話す細井社長。「会社の軸は、まずお客様に満足していただくことです。売上や利益はそのリターン。満足の度合いが利益へとつながる。長いスパンで考えれば、お客様の満足度が口コミや評判につながるのだと思います」と続ける話から、同社の方針が感じ取れる。

ファイブイズホームが提供する住宅は、施工時に他社と比較してより厳密な検査とチェックを行って高いクオリティを確保するという。



代表取締役
細井 保雄 氏

そのために「検査部」という独立したセクションを社内に設けている。同社では国が制定した基準よりさらに厳しい基準を設け、法律で定められた数値をクリアすればOKという姿勢とは一線を画している。

「検査部の視線は、お客様の視線でなければなりません。検査部に所属する男性5人、女性4人の担当者には、プロとして“素人”の目も持ち続けることが大事、としています」と話す細井社長の言葉から、ここでもお客様の満足を大切にする気風が感じられる。

社内プロジェクトチームを作り 全社員へISOの浸透を促す

2001年12月、ファイブイズホームはISO9001の認証を取得した。続いて2004年1月には、ISO14001の認証も取得している。

「ちょうど現行の検査体制が構築できるところと同じ時期でした。経営者に必要なことは、将来構想の構築、戦略的意思決定、執行管理の3つですが、この中の執行管理については、ISOマネジメントシステムの導入によって可視化することが可能になります。またISOマネジメントシステムはPDCA、すなわち計画、実行、点検、そして改善していくことですから、さまざまな精度が上がります。お客様の満足度のひとつは、いかに品質が向上するかですから、これが売上にもつながり、ひいては利益につながるものと考えています」とISOマネジメントシステムの導入の意図を明かした。

全社員がISOマネジメントシステムの運用を理解するために、社内に「ISO推進

プロジェクトチーム」を作り、各部署から十数人が集まって月一回のペースでミーティングを行っているという。

「いまのところ、まだISOのマネジメントシステムと業務が別のところを歩いているような気がします。監査や審査時にも慌てて準備するというのではなく、自然体でやるようにすることが、当面のテーマです。プロジェクトチームの任期は1年間で、その後交代します。始めは意見もまともに出せなかった者でも、1年



積算部 取締役部長
大山 圭一 氏

経つと感想などいろいろ話せるようになります。社員に教育し、経験させることを継続してやっていこうと思っています」と大山積算部部長は話す。

「プロジェクトチームでは、内部監査とマニュアル見直しの2チームに分かれて活動しています。工事部門からの参加は男性が多くなりますが、設計や営業部門は女性の割合も多くなります。ISOマネジメントシステムへの対応だけではありません。“道場”と称した勉強会を全社員参加で行っています。現在は営業道場、設計道場、監督道場の3つあり、社長が講師となって社員のスキル向上を目的に、設計道場は月1回、営業と監督の各道場は毎週行います」と伸澤業務部部長も社員教育の一端について話す。「例えば監督道場であれば、当社の品質マネジメントシステムで工事中から竣工まで200枚にわたって写真で記録するよう決められていますが、それを1枚1枚、道場

で内容をチェックしていきます。住宅が竣工するまでには、撮影する写真が400～500枚にも及ぶことがあります。それを1枚ずつ、現場監督が状況を説明しながら道場を進行していきます。こうすることで、現場の実技を意識した訓練が参加者全員で共有できるのです」

ISOマネジメントシステム導入の メリットは企業文化の構築と 環境意識の向上

ISO9001の品質方針は、製品自体の品質保証から顧客満足へと進化してきたが、細井社長が話す「お客様の満足が最優先」の考えと合致し、同社のISO活動にスムーズさが加わったとも付け加えた。

「ISOマネジメントシステムの導入で得られたメリットは、“企業文化の構築”だと思います。ISO導入当時はまだ、発展途上のような状態で、“是正”という言葉ひとつとっても、皆使い方が間違っていました。問題に対して再発防止しなければ品質は向上しないと考えることができる社員が増えたのも、ISOマネジメントシステム導入のおかげです」と両部長は認証取得の効果をとらえている。

住宅メーカーが取り組む品質方針は、先に挙げた厳格な検査体制を始め、比較的イメージしやすい。では、環境方針はどうか。「ひとつは、省エネ型の住宅を販売していくことがあげられます。その中でも、太陽光発電システムを始めから組み込んだ分譲住宅を先行して売っていかうと考えています。もうひとつは、環境に関連した法律を遵守していくことです。特に法律遵守についてはISO14001の意味合いが大きくなりますので、法規制の一覧表などを作り、チェックが必要な法律を該当する部署ごとに分担し、定期的に確認することを義務づけます。ここでも認証取得によって、確認漏れなど以前に比べて少なくなっていると思います」



業務部 取締役部長
伸澤 孝氏



2012年12月、本社前にて新春の広告用に全社員で写真撮影。社員全員の成功は細井社長の理想

新築住宅不況のいまこそ 強みを伸ばし、弱みを克服する

新築住宅を取り巻く環境は、人口減少などを見ても厳しくなる状況にある。ファイブイズホームが事業展開する埼玉県でも同様だ。

「全国の住宅着工件数は、リーマンショック以前が103万戸で、リーマンショック後は25%ダウンして77万5000戸でした。その翌年から83万戸、89万戸

と微増し、今年は消費税アップ前の駆け込み需要もあって92万戸となる見込みです。ただし、消費税アップ後は75万戸に、その次の年には60万戸台にまで落ち込むといわれています」と細井社長。それに対して「まじめに努力していくことと、自分たちの強みを伸ばし、弱いところを是正していくことに尽きます」と意気込む。

常にポジティブな姿勢を崩さない経営者の下、ファイブイズホームの未来に向けた堅実な成長が見える。

■組織概要

設立：1979年（昭和54年）2月16日
代表者：代表取締役 細井保雄
本社：〒361-0056 埼玉県行田市持田3丁目2番17号
資本金：7,830万円
従業員：199名（2013年4月1日現在）
・一級建築士 7名
・二級建築士 25名
・宅地建物取引主任者 25名

事業内容：不動産販売事業／建築請負事業

■運用システム

ISO9001：2008／ISO14001：2004

■基本理念

私達は、優良な住宅を適切なサービスと価格で、お客様に提供し、お客様が満足する為に、継続的な改善を続ける地域No.1の企業を目指します。

■環境方針

- 1、当社は地球環境の汚染の予防に努め、当社の事業特性を考慮した上で、下記の行動を推進します。
 - ①創エネ、省エネ、蓄エネ住宅の提供
 - ②建築現場とその周辺の美化
 - ③省資源、省エネルギー、リサイクル
- 2、上記行動の目的・目標を設定し、その達成に向けて継続的に改善します。
- 3、当社に関連する環境法規制及び同意する要求事項を遵守します。
- 4、この方針は、全従業員に周知させ、社外へも公開します。

■品質方針

- 1、高品質・高性能な住宅を目指します。
- 2、端正な外観デザインの住宅を提供します。
- 3、環境にやさしいエコ商品を提供します。
- 4、生産性、合理性を追求し、コストダウンを図ります。
- 5、お客様が住みたい場所に土地を提供します。
- 6、ご満足頂ける品揃えを準備します。
- 7、生活をエンジョイ出来る、間取りプランを提供します。
- 8、優良な住宅を造る為に、多くの優良業者を確保します。
- 9、社員及び協力業者の教育を行い、お客様が叱らない、喜ぶ、感謝する、幸せになるサービスを提供します。
- 10、売り手よし、買い手よし、世間よし、社員よし、協力業者よしの五方よしの経営に努めます。

平成25年2月1日 株式会社ファイブイズホーム 代表取締役 細井保雄

ISOマネジメントシステム規格の改正

～ISO9001・ISO14001は、2015年の改正に向けて作業が進んでいます～



6月21日に開催した「2013年度 BL-QE情報交換会 東京」では、汎用的なマネジメントシステム規格 (MSS: マネジメントシステム・スタンダード) の発行の推移や共通要求事項などの整備の主旨、ISO9001・ISO14001改正の主旨やスケジュールなどの情報をお伝えしました。その内容をダイジェストでお届けします。

規格を横断した共通要素が作られる

ISOマネジメントシステムは、1987年に「ISO9001品質マネジメントシステム規格」が発行され、その後、「環境」「情報セキュリティ」「エネルギー」等の規格が次々に発行された。これらのマネジメントシステム規格はそれぞれ構造が異なり、用語の定義の違いなどあって、複数同時に事業へ導入しづらかった。

これを解消するため、2012年2月、ISO/TMB (技術管理評議会)においてISOマネジメントシステム規格の共通要素が承認された。今後、原則として、ISOマネジメントシステム規格が制定・改正される際には、このISOマネジメントシステム規格の共通要素を採用して提案することが義務付けられる。

共通要素を採用するのは、各ISOマネジメントシステム規格の構造と同一項目を共通化するだけでなく、より一般の事業活動でも導入しやすく、また、導入後に事業の市場適合性を高めることなどを考慮した。

共通要素に従って最初に発行されたものが「ISO22301事業継続マネジメントシステム規格」。その後「ISO39001道路交通安全マネジメントシステム規格」も同様に発行されている。2013年秋に改正される「情報セキュリティマネジメントシステム規格」も、これを遵守した形で改正される予定だ (右ページ下をご参照ください)。

ISOマネジメントシステム規格の共通要素は、日本語に翻訳され、一般財団法人日本規格協会のWebサイトに掲載されている。全356ページのPDF「統合版ISO補足指針の和英対訳版 (仮)」は、下記URLからどなたでも無料でダウンロードできる。同対訳版の272～317ページ (P127～P148) が、「マネジメントシステム規格の提案」に関するページとなる。

■統合版ISO補足指針の和英対訳版 (仮)

http://www.jsa.or.jp/itn/pdf/shiryo/iso_supplement_1304.pdf

MSSには3つの新概念が加わる

MSSには、新しい3つの概念が加わっている。

●前提の明確化

「4.1組織及びその状況の理解」では、「組織の目的に関連し、

■ISOマネジメントシステム規格の共通要素の構成

章	項
4 組織の状況	4.1 組織及びその状況の理解 4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解 4.3 □□□マネジメントシステムの適用範囲の決定 4.4 □□□マネジメントシステム
5 リーダーシップ	5.1 リーダーシップ及びコミットメント 5.2 方針 5.3 組織の役割、責任及び権限
6 計画	6.1 リスク及び機会への取り組み 6.2 □□□目的及びそれを達成するための計画策定
7 支援	7.1 資源 7.2 力量 7.3 認識 7.4 コミュニケーション 7.5 文書化された情報 7.5.1 一般 7.5.2 作成及び更新 7.5.3 文書化された情報の管理
8 運用	8.1 運用の計画及び管理
9 パフォーマンス評価	9.1 監視、測定、分析及び評価 9.2 内部監査 9.3 マネジメントレビュー
10 改善	10.1 不適合及び是正処置 10.2 継続的改善

※□□□には、それぞれのマネジメントシステムによって、適切な文言が挿入される。
(例:「品質」、「環境」、「情報セキュリティ」など)

マネジメントシステムの意図した成果を達成する能力に影響を与える、外部内部の課題を決定しなければならない」と強調した。決定することが組織の問題点を明らかにし、それが目的や目標につながるということ。

●事業との統合

「5.1 リーダーシップ及びコミットメント」では、「事業プロセスへのマネジメントシステム要求事項の統合を確実にする」。従来の、事業プロセスとマネジメントシステムなどがうまくつながっていないケースに対応するものといえる。

●リスクの概念の導入

「6.1 リスク及び機会への取り組み」において、課題と要求を考慮し、リスクや機会を決定しなければならない、となっている。

ISO14001改正の5つの柱

改正作業が先に始まったISO14001では、共通要素に従うことのほか、改正の要旨は5つある。

- 1.「持続可能な発展、CSR観点の重視」。企業の社会的責任が世界的に注目される中、ISO26000の社会的責任の中にある、汚染、持続可能な資源、気候変動、環境保護・生物多様性といった環境関連の4つの課題を取り込む。
 - 2.「環境パフォーマンスの重視」。指標をうまく使うよう強化する。
 - 3.「法令遵守」は、法令遵守の結果だけを見るのではなく、法令遵守を評価する人の知識や理解を実証しなければならない。
 - 4.「製品・サービスへの対応強化」。ここでは、環境対応にライフサイクル思考やバリューチェーンの関係も含めた視点を取り入れる。
 - 5.「コミュニケーション」として、体系的なアプローチを意識すること。
- 進捗状況は、現在、委員会原案(CD)を回付して、これに対するコメントを求めているところだ。この原案が投票により可決すれば照会原案(DIS)として各国に回付、投票が行われ、さらに最終国際規格案(FDIS)として回付、承認され、2015年1月に国際規格(IS)として発行される予定だ。

ベターリビング システム審査登録センターでは、改正作業が進み内容がほぼ固まった段階で、いち早く詳細な改正についての情報をお伝えしていこうと考えております。

ISO9001改正のコンセプトとは

ISO9001の改正に盛り込まれるコンセプトは、同ISOの改正を担当するTC(技術委員会)176SC(サブ委員会)2により、2011年に最終確認された。

次期規格への意見や見解、表明を盛り込んだ参考文献として扱われる資料の主要項目は次のとおりだ。

- 1.「組織の財源」に関して、組織の財務状況が一貫して顧客要求事項(持続的なパフォーマンス)を満たすという組織の能力を危険にさらすのであれば、マネジメントシステムの運用に影響があるということで、より重要視する場合があり得る。
 - 2.「コミュニケーション」は、顧客と内部の各コミュニケーションについて現行どおり考慮する。
 - 3.「時間、スピード、機敏さ、及び関連する側面」のコンセプトを要求事項に含めることは、現在のところ合意されていない。
 - 4.「品質マネジメントの原則」は時代の変化に合わせた見直しが必要だ。
 - 5.「ビジネスの経営慣行との整合性」として、企業運営にプラスとなるよう改定を検証する。
 - 6.「リスクベースで考えるアプローチの導入」はマネジメントシステムでは望ましい考え方だ。
 - 7.「ライフサイクルマネジメント」では、ユーザーが期待する期間の製品ライフサイクルを定義し、その期間における活動を明確にすることが望ましい。
 - 8.「計画、資源、作る、出荷」のサプライチェーンの問題点を考慮する。
 - 9.「製品適合性の重視」の考えから、製品やサービスのパフォーマンスを規格の中心に据える。
 - 10.「組織の多数の顧客の明確化及び区別」として、“顧客”という用語を限定して使わないよう提示する。
- 以上の項目を中心に検討されている。
- 進捗状況は、6月に委員会原案(CD)が回付され、スケジュール上では、2015年9月に国際規格(IS)として発行となる予定だ。

移行審査期間について

現在、改正されたマネジメントシステムへの移行審査の方法、期間などについては、情報が出されていません。情報が入り次第、皆様にお知らせいたします。

ISO/IEC27001、早くも改正作業の最終段階へ。2013年秋 発行予定

■本文構成の変更

ISO/IEC 27001は2013年6月現在改正が審議され、最終国際規格案(FDIS)が公表されています。このドラフト版はISO/IECが示すマネジメントシステム規格の共通要素を採用したため、右記のように4章以降の構成が全面的に変更されています。ドラフト版は、現行規格の冗長な部分や解釈に迷う部分が整理されており、総じて読みやすくなった印象を受けます。

■管理策は133項目から113項目へ

照会原案(DIS)では、現行規格と同様、附属書Aとして管理目的と管理策が列挙され、箇条A.5～A.18に再編されています。現在133ある管理策は、主に「A.6情報セキュリティのための組織」と「A.11アクセス制御」の箇条を中心に約30の管理策が整理、集約され、新たに約10の管理策が追加された結果、管理策は113となっています。

新しい管理策には主に以下のようなものがあります。

- ・プロジェクトマネジメントにおける情報セキュリティ
- ・公衆ネットワーク上のアプリケーションサービスのセキュリティの考慮(現在の「電子商取引」)
- ・システム開発手順
- ・ICTサプライチェーン
- ・情報セキュリティ施設の可用性

〈ISO27001 2013年最終国際規格案の規格本文構成〉

章	項
4 組織の状況	4.1 組織及びその状況の理解
	4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解
	4.3 ISMSの範囲の決定
	4.4 ISMS
5 リーダーシップ	5.1 リーダーシップ及びコミットメント
	5.2 方針
	5.3 組織の役割、責任及び権限
6 計画	6.1 リスク及び機会への取り組み
	6.2 情報セキュリティ目的及びそれを達成するための計画策定
7 支援	7.1 資源
	7.2 力量
	7.3 認識
	7.4 コミュニケーション
	7.5 文書化された情報
8 運用	8.1 運用の計画及び管理
	8.2 情報セキュリティリスクアセスメント
	8.3 情報セキュリティリスク対応
9 パフォーマンス評価	9.1 監視、測定、分析及び評価
	9.2 内部監査
	9.3 マネジメントレビュー
10 改善	10.1 不適合及び是正処置
	10.2 継続的改善

※本稿では情報セキュリティマネジメントシステムを“ISMS”と省略表記しています。

ISOマネジメントシステム内部監査員レベルアップセミナー (1日コース)

セミナーの内容

- このセミナーは、内部監査の役割や意義を解説するとともに、身近な事例を基に実践的な監査技術が身につくようなカリキュラムとなっています。
- 内部監査を実施あるいは受審したご経験者を対象に、1日で効果が見える研修をめざしています。
- このセミナーを受講することで、内部監査は、次のアクション、プランに展開される要素を見出すチャンスとなっていきます。

セミナー概要

- 開催日時: 2013年 9月11日(水) 9:30~17:30
- 講師: 田中 正二 (JRCA品質マネジメントシステム主任審査員)
- 定員: 24名(定員になりましたら締め切らせていただきます)
- 会場: 一般財団法人 ベターリビング
東京都千代田区富士見2-7-2 ステージビルディング7階
- 受講料: ●一般 15,750円/1人(税込)
●弊センター登録組織 **12,600円/1人(税込)**
(テキスト代、昼食代、税金を含みます)

ISO9001

品質マネジメントシステム内部監査員養成研究会 (2日コース)

《2日間・14単位の建築CPD認定プログラムとして申請中》

セミナーの内容

- ISO9001内部監査員を養成する研修会です。規格要求事項を分かりやすく解説し、内部監査を行う方法、不適合の抽出法、是正処置の方法などを解説していきます。
- 演習では、建築業を中心に具体的な事例について考えていくことで、組織ですぐに内部監査員として活躍できる技術を習得していただきます。
- 研修の最後に行う理解度テストによって理解度を確認し、一般財団法人 ベターリビング システム審査登録センター「ISO9001内部監査員養成研修 修了証」を授与いたします。

※本セミナーは、下記CPD制度の共通認定プログラムとしての認定申請中です。
・建築CPD情報提供制度・JIA CPD制度・建築士会CPD制度
・建築設備士関係団体CPD制度・APECアーキテクト・APECエンジニア

セミナー概要

- 開催日時: 2014年 2月19日(水) 9:00~18:00
2014年 2月20日(木) 9:00~18:00
- 講師: 間瀬 雅彦 一級建築士・技術士(総合技術監理/建設部門)
(JRCA品質マネジメントシステム主任審査員)
- 定員: 24名(定員になりましたら締め切らせていただきます)
- 会場: 一般財団法人 ベターリビング
東京都千代田区富士見2-7-2 ステージビルディング7階
- 受講料: ●一般 42,000円/1人(税込)
●弊センター登録組織 **31,500円/1人(税込)**
(テキスト代、昼食代、修了証発行料、税金を含みます)

◎BL-QE 内部監査員研修会 講師派遣サービス

上記の内部監査員セミナーのための講師を御社に派遣いたします。開催場所をご提供いただき、日程の調整が可能でしたら、参加人数が多い場合、経済的に内部監査員の研修が開催できます。詳しくは、担当までお問い合わせください。

■お申し込み方法: 同封の申込書に必要事項を明記のうえ、ファックスでご送付ください。

■お問い合わせ先: 企画管理部企画課 担当: 半田/山賀まで

(TEL: 03-5211-0603 FAX: 03-5211-0594 E-mail: info-blqe@cbl.or.jp)

認証取得の広報に BL登録ステッカー をご活用ください。

【BL-QE登録ステッカー 仕様】

透明塩ビ/耐光印刷/UVグロスラミネート

サイズ(mm)	(大) 420×74 / (小) 210×37
種類	ISO9001 / ISO14001 / ISO/IEC27001
価格 (税/送料含む)	(大) 500円/1枚 (小) 300円/1枚 (大&小 セット) 600円/1組

BL登録ステッカーの 使用方法について

- 基本的に、登録組織名称と共に使用してください。
- 詳しくは同封の申込書をご覧ください。
- ご注文は、同封の申込書に必要事項を明記のうえ、ファックスでご送付ください。

■大&小セット
420×74mm

210×37mm



本誌は、弊センター登録組織から受領した「品質/環境マネジメントシステム審査登録申請書」「情報セキュリティマネジメントシステム審査登録申請書」「労働安全衛生マネジメントシステム審査登録申請書」に記載されている「申請者」宛に、発行の都度送付しております。送付業務は、効率的に一日も早くお届けできるように、弊センターから「宛名ラベル」を提供し発送を委託しております。弊センターは、発送委託業者との間における請書において、再委託業務も含めた機密保持義務を課す項目を定め管理を徹底するように努めております。今後ともこのような対応をいたします。

ISO NET (Center for Better Living) Vol.96 2013年7月15日発行
発行 一般財団法人 ベターリビング システム審査登録センター
代表者: センター長 有馬 正子
担当: 企画管理部
TEL: 03-5211-0603 FAX: 03-5211-0594
ホームページ: <http://www.cbl.or.jp/>

