ISOを知る、伝える、広げる、会報誌

ISONET

BL-QE

center for better living

Vol.75

写真:三木資源株式会社 自動車スクラップ置場

「信頼の向上」
「組織の発展」を築く。

●THE FRONT BUSINESS［ビジネス最前線］

新ISONETの発刊にあたって

（財）ベターリビング システム審査登録 センター長　有馬 正子

・企業価値生む、信頼される組織作りと情報開示
・問題解決ツールとしてのPDCA
・審査の有効性を高める

●北から南から

・新規登録組織　2月度:7件、3月度:7件
・認証交付式には、11社にご出席いただき、お喜び、抱負のお言葉をいただきました。

●ISOで進化する組織紹介

三木資源 株式会社

・ISO14001認証取得を契機に、付近の方が驚くほどの外見変化。
・ISOマネジメントシステムで社員の意識向上を目指す。

●審査員の目

「ISO9001の有効活用への道しるべ」

品質マネジメントシステム主任審査員　菊池 政宣

・焦点は、付加価値サービスの創出と効率化の同時実現
・人材育成のための3つの取り組み
・審査において“気づき”を促すための観察項目

●BL-QE Information

「ISOを活用して発展している組織に学ぶセミナー（名古屋）」

・東京、大阪で開催して好評を博したセミナーを名古屋でも開催
・今回はパネルディスカッション形式で、皆様のご質問、ご意見をお受けいたします。

●新刊紹介

「競争優位の品質マネジメントシステム」

超ISO企業研究会編著　・「守り」のQMSから、「攻め」のQMSへ

財団法人 ベターリビング
システム審査登録センター（BL-QE）

〒102-0071 東京都千代田区富士見2-14-36 FUJIMI WEST TEL:03-5211-0765 FAX:03-5211-0594

http://www.cbl.or.jp/

ベターリビング　検索

ISO NET（Center for Better Living）2008年（平成20年）5月31日発行 Vol.75

The Front Business
ビジネス最前線

新ISONETの発刊にあたって

財団法人　ベターリビング
システム審査登録センター長　有馬 正子

登録組織の皆様の中には４月より新たな会計年度を迎え、事業方針、事業計画の達成に向けてスタートを切られた方々も多いことと存じます。財団法人ベターリビングシステム審査登録センターも、新年度を迎えることができましたが、これも日頃からの登録組織の皆様のお引き立ての賜であり、心からお礼申し上げます。

企業価値の変化

原材料費の高騰、少子高齢化等による国内生産の減少等、皆様の組織を取り巻く経営環境も年々厳しさを増していることと存じます。特に建設産業に従事されている方々におかれましては、ここ数年は、民間投資は増加しているものの、公共、民間合わせた全体の投資額は相変わらず減少傾向にあります。また、2006年6月から順次おこなわれた建設三法（建築基準法、建築士法、建設業法）の法改正による影響、その中でも特に大きな改正点である「確認・検査制度」の改正よる制度の厳格化が、建築物の着工の遅れにつながったこと等、特に業務運営や経営の難しさに直面されているのではと推察いたします。

そして、消費生活の基本分野や消費者に重大な問題が発生している分野などを扱う「消費者庁」創設が取り上げられる等、さらに世の中は消費者重視の時代に向かうことが予想され、製品品質だけでなく、顧客が求める製品以外のサービスをいかに提供できるか、製品等の安全性に関わる不具合等が発見された際にいかに迅速に対応ができるかが問われる時代となりました。

社会一般及び組織を取り巻くステークホルダーに信頼される組織つくりと情報開示が今後の企業価値を生むのではないかと感じております。

製品にとらわれず顧客が求めるサービスをいかに着眼し、迅速に提供できるかが、企業価値を生むキーだと感じます。

PDCAによる継続的改善

ISOのマネジメントシステムはPDCAをまわして継続的改善を進めるものです。このPDCAの考え方の原点は1900年代はじめころ言われ出した会社管理に関する経営理論で、管理という面からの本格的な理論としては初めてのものと言われております。その後も、経営理論はいくつも出されているものの、このPDCAサイクルという考え方は、ISO9001だけでなく、例えば、環境報告書やCSRと略称で呼ばれることが珍しくなくなった企業の社会的責任等の活動の基本とされているほど汎用的なものであります。

この逆風の時こそ、トップから現場まで組織全体で問題に立ち向かうためのツールとして、ISOのマネジメントシステムを大規模組織

ベターリビング 本部

だけでなく、中小規模の企業においても組織の活力を高めるためにも、自らの組織にフィットした形に継続的改善し、有効活用していただけると幸いであります。

今後の審査の方向について

ISO9001等のマネジメントシステム規格の認証制度は、組織の品質向上や環境配慮の仕組みが構築・運用されていることを国際規格に基づいて審査を行う適合性審査であります。

この認証制度が誕生したのは、それぞれの発注者等が、供給される製品の品質確保のためにサプライヤーに対して個々に実施していた第二者監査を、第三者が実施する監査結果を活用することに変更できないかと考えたことがきっかけでした。認証制度は、現在も第二者監査等の企業間取引だけでなく経営事項審査等にも活用されており、今後も幅広く利用されることが期待されております。

しかし、最近では、財団法人日本適合性認定協会が認証組織を対象に実施したアンケートの結果にもあるように、認証組織の皆様においては、文書や記録等の規格への適合性を中心とした審査ではなく、組織のシステムの課題へアプローチできる審査、パフォーマンスの向上につながる審査等を期待する方々が多くなってきています。

認証制度は成熟期を向かえており、認証制度の信頼性向上のためにも、これからのマネジメントシステム審査は、規格要求事項への適合性を審査することはもとより、それぞれの組織の活動の改善や結果の向上につながるものであることがより求められる方向にあります。そこで、財団法人ベターリビングシステム審査登録センターでは、2007年11月から、品質または環境マネジメントシステムのサーベイランスに入る前に、あらかじめ登録組織の皆様からそれぞれの組織の課題、実情、マネジメントシステムの成果等をお伺いし、そこに焦点をあてるような審査を開始するとともに、サーベイランス終了後のアンケートにより審査等に関するご意見をいただきこれを審査等へフィードバックさせるようにいたしました。お忙しいこととは存じますが、是非ともアンケートにご協力していただきますよう紙面を借りてお願い申し上げます。

今後は、今まで以上に組織の皆様とコミュニケーションをはかりながら、皆様のマネジメントシステム等の継続的改善と有効活用のお役に立てるような審査を心がけてまいります。

財団法人 ベターリビングでは、皆様とのコミュニケーションを一層深め、「企業の成果に焦点をあてる審査」を大切にしたいと考えます。

新しいISONETの発行にあたり

4月に新年度を迎える組織も多いかと存じますが、財団法人ベターリビング職員一同も新たな１年を開始するに当たり、気持ちも新たに審査登録業務に邁進すべく、ISONETも本号よりデザインを刷新し発刊することになりました。これまで以上に組織の皆様のお役に立つ情報を掲載し、皆様のご期待に応えたいと存じております。

ベターリビング 受付

北から南から

新規登録組織

■2月度　ISO9001　4件　ISO14001　1件　ISO27001　2件
■3月度　ISO9001　5件　ISO14001　2件　ISO27001　0件

詳しくは、ベターリビングホームページをご覧ください。

2月度

ISO 9001 登録企業

サンエー住設 株式会社

●所在地／東京都世田谷区
●登録内容／給湯暖冷房設備工事の設計・開発・施工
●登録番号／Q1398

株式会社 オフトコーポレーション

●所在地／神奈川県藤沢市
●登録内容／TES（暖冷房給湯設備）工事の設計、施工
●登録番号／Q1399

淵脇建設 株式会社

●所在地／鹿児島県霧島市
●登録内容／道路関係、上下水道、橋梁河川、砂防、造園構造物などの土木工事の施工及び付帯サービス
●登録番号／Q1400

株式会社 武市ウインド 名古屋

●所在地／愛知県名古屋市
●登録内容／商業施設及び住宅リフォーム事業の企画・設計・施工
●登録番号／Q1401

ISO 14001 登録企業

株式会社 武市ウインド 名古屋

●所在地／愛知県名古屋市
●登録内容／商業施設及び住居用の建物の仕上げ業、建物内の諸設備据付工事業
●登録番号／E313

ISO 27001 登録企業

株式会社 ヤングクリーン 本社

●所在地／徳島県徳島市
●登録内容／廃棄物の収集・運搬、中間処理に係わる本社における管理業務
●登録番号／IS 014

大阪コロナ 株式会社

●所在地／大阪府大阪市
●登録内容／弱電器装飾部品の製造
●登録番号／IS 015

3月度

ISO 9001 登録企業

日本フイルコン 株式会社
水処理製品事業部

●所在地／埼玉県入間市
●登録内容／水処理製品の設計、施工並びに
これに関連する機械器具の製造管理並びに販売
●登録番号／Q1402

日軽産業 株式会社
商事本部 静岡支店 営業第二課

●所在地／静岡県静岡市
●登録内容／アルミニウム加工品の開発、
製造管理及び販売
●登録番号／Q1403

有限会社 飯田管工

●所在地／東京都世田谷区
●登録内容／給湯暖冷房設備工事の設計・開発、施工
●登録番号／Q1404

三和グループ
（三和工機 株式会社 及び
三和マザック 株式会社）

●所在地／東京都青梅市
●登録内容／工作機械、工具及び周辺機器の販売
●登録番号／Q1405

株式会社 プリコ

●所在地／東京都千代田区
●登録内容／1.一般商業用印刷物、オンデマンド印刷物の
企画・設計・開発及び製造
2.一般消費者向け出版物の企画・設計・開発
●登録番号／Q1406

ISO 14001 登録企業

久宝倉庫 株式会社
美原営業所 第一倉庫

●所在地／大阪府堺市
●登録内容／株式会社クボタ関商部品事業部の所有に
係わる物品の管理及び入出庫荷役並びにその他に
これに付随する業務
●登録番号／E314

株式会社 日伸ライトカラー

●所在地／東京都台東区
●登録内容／一般・商業印刷物の製版・印刷
●登録番号／E315

ISO9001・14001・27001 認証登録

お喜びと抱負の言葉

2月度、3月度の登録証交付式においでいただいた各組織の代表の方々のお言葉をご紹介いたします。紙面の都合で編集部で要約させていただきましたことをお詫びいたします。

Q1398

サンエー住設 株式会社
管理責任者　渡辺 雄一様

「押してもだめなら引いてみな」

今回、戸建てTESの認証に引き続き、ガス工事にも拡大していきたいと思っています。
「押してもだめなら引いてみな」ということもISOのシステムから教えられました。「一度立ち止まって、よりよい選択肢を探す、それが、よいレビューになる」審査の中でお聞きした事です。「押してもだめならもっと押し、それでもだめならもっともっと押す」。そう突き進むのが常なのですが、誤り・失敗を小さな芽で取り除くことができるのも、このISOの効果なのではないかと期待しています。

Q1399

株式会社 オフトコーポレーション
代表取締役社長　西 幹雄様

ISO挑戦の3つの目的

私どもは神奈川県藤沢で空調設備の仕事を永年やってきました。取得の目的の1つ目は、人育てを通して正しい仕事のできる会社として、これからも存続・発展していきたい。2つ目は、5年前にグループの会社が一緒になったという経緯があるので、仕事の流れをもう一度みんなで検証、見直し、改善につなげたい。

3つ目は、後継者の人たちにISOに挑戦してもらい、自信をつけ、社内の求心力につなげたい。これが私のISOに対する想いで、このたびの取得を本当に喜んでおります。

ありがとうございました。

Q1402

日本フイルコン 株式会社 水処理製品事業部
水処理製品事業部 事業部長　小野 更生様

水処理製品で、環境に貢献を

当社には4つの事業部があり、我々は水処理製品事業部です。昭和36年の設立当初は研究開発中心でしたが、プール用珪藻土ろ過装置の開発以来、ろ過装置を中心に事業活動を行ってきました。今後は、環境というキーワードで、水処理製品でできることから進めていきたいと考えています。

従業員が少ない事業部なので、担当者がいないと、客先の問い合わせ等に対応できない状態でしたが、今回のISO9001の取得によって、情報の共有化を図り、顧客満足、品質向上に努めていきたいと考えております。

Q1403

日軽産業 株式会社 商事本部静岡支店営業2課
静岡支店営業2課長　渋谷 成海様

ISOで連携、団結力UP

弊社は、自動車関連メーカーにアルミ加工品を納めています。一切ものはつくっておりません。すべて買って納める商社活動で、品質の認証が取れるのか不安な部分がございました。

営業2課は、トップマネジメントまで入れて9名しかおりません。一番やってよかったのは、小さな所帯でみんなの連携、団結力が強くなったこと。それが課長として一番うれしかったと思っております。このシステムが我々の血となり肉となるように、維持管理に邁進していきたいと思っております。

Q1404

有限会社 飯田管工
副社長　飯田 誠次郎様

ISOを会社発展の糧に

弊社は、東京ガスの工事会社でガスの配管と、それに付随する設備工事を業務としています。今回は配管工事ではなく、床暖房の設備工事でISO9001認証取得を目指してまいりました。

約1年前から、全員で「ISOって何か」というところから始めて、講習等も受け、会社の中に社員がほとんどいなくなるような状況になりながら、何とかこの日を迎えることができ、大変うれしく思っております。

今後、きちんと活用して、会社の発展の糧となるように利用していきたいと思っております。

Q1405

三和グループ
（三和工機株式会社及び三和マザック株式会社）
代表取締役社長　中野 芳徳様

社員合意のISO　会社経営の基に!

今回のISOの認証取得のきっかけは、実は当社の設立60周年の節目の年に「何かできることはないか」と会議の席上で問い合わせたところ「社長、やりましょうよ!」「えっ、本当にいいのかい…」という運びで昨年5月にキックオフしました。

3名の心強いメンバー、頼りになるコンサルティングの先生を始め、皆様のお陰でトップマネージメントとしましても学ばせていただき、世界基準のISOを取得することができました。

当社にとりましては、このISOを会社経営の基にして、本年がスタートの年と位置付けまして、社員全員で邁進する所存でございます。どうか宜しくお願い申し上げます。

E315

株式会社 日伸ライトカラー
代表取締役　福田 光明様

印刷業界の環境No1に向けて!

私はクリオネマークの全国副会長として、これまで印刷業界における環境に対する取り組みに従事してまいりました。我社はかねてより業界を代表するにふさわしい、一番「きれいな」会社にしようと目標を掲げております。この度のISOの認証につきましては、これを一企業としてだけではなく、業界全体の発展につなげることが私の望みであると同時に、きれいな水や空気を次世代に渡せる環境に優しい企業でありたい、と強く思う所存です。

Q1406

株式会社 プリコ
代表取締役　岩本 俊治様

オンデマンド印刷と自費出版二つの事業を結ぶISO

オンデマンド印刷という、今までの印刷と違って、インクでやらない高速のプリンターで印刷物をつくることがメインの会社です。

そして、もう1つの事業は、東京・銀座に「個人書店」という自費出版制作の専門店を始めて5年目になります。

この法人相手とコンシューマー相手の2つの事業を軸にして、真ん中にISOを存在させ、それで何かを支えて、もうかるISOを目指して頑張りたいと思っております。

IS 014

株式会社 ヤングクリーン本社
取締役　吉田 直生様

情報保護と環境保護への邁進宣言

近年、情報技術の発展に伴い、当社の利害関係者の企業情報は豊富で、さらに複雑化しています。必然的に、当社においても社内外の情報セキュリティは企業活動の必須条件になっております。

今回のISMS認証及び既に認証取得済みのEMS認証により、将来の企業発展の礎を得ることができました。ISMS認証登録は情報セキュリティのゴールではなく出発点と考えております。当社は今日の企業活動の必須条件である情報保護と環境保護・維持・認知企業として邁進いたしますことをここに宣言いたします。

E314

久宝倉庫 株式会社
取締役美原営業所 所長　安東 武様

環境、品質、Gマークを3年間で!

大阪・堺で物流の仕事をさせていただいております。

環境での認証取得、これは我社の若手幹部の研修会で、「環境、品質、Gマーク取得を3年間の我々の決意としよう！」と云うことになりました。我々、管理者として意気込みができました。この取得が第一歩となります。立案したことを確実に一つ一つ実行して行きたく思っております。これからが正念場です。よろしくご指導お願いいたします。

IS 015

大阪コロナ 株式会社
代表取締役社長　梅谷 千恵子様

時代の要求に応じて

当社は弱電器 装飾部品他の製造工場で、創業より半世紀を経ました。

時代の悪い昨今、一段と厳しい競争のすべてを覚悟しなければなりません。後世に悔いを残さないよう悩み考えておりました。

時期早々に御得意先様より申し出もあり、早きは一挙両得、即実行とベターリビング様のご指導を仰ぐ運びとなりました。お陰さまで努力が安心を生み、社内活性と社運向上が感じられ、御得意先様へより一層の感謝が満ちて参りました。

ISOで進化する組織紹介

「顧客満足」「ルールを守る」「責任を果たす」の理念を実行する。

三木資源 株式会社

ISOマネジメントシステムの導入によって、大きな成果をあげている組織をご紹介してまいります。今回は、徳島県徳島市で金属リサイクル・自動車リサイクル、産業廃棄物の収集運搬を行っている三木資源 株式会社。代表取締役社長・三木康弘氏にISOマネジメントシステムへの取り組みと今後の抱負をお聞きしました。

■組織概要

創立:1952年2月
代表者:代表取締役社長　三木 康弘
本社:徳島市昭和町8丁目27番
資本金:6,000万円
売上高:23.5億
従業員数:58名
事業内容:産業廃棄物の収集運搬、中間処分、金属スクラップの分別、自動車解体

■運用システム

ISO 9001:2000、ISO 14001:2004

［ISO 9001］

●品質方針
1.業務のルール化を図り、共有と改善を図ります。
2.顧客へのサービス向上を図ります。
3.確実な検収をします。
4.社内情報や顧客からの評価・クレームを確実に収集し、関係者で共有します。
5.次の項目を実行、評価します。
（1）経営目標・営業目標の達成
（2）商品知識の向上
（3）商品の付加価値の向上

［ISO 14001］

●環境方針
1.環境教育を推進し、環境に配慮する人づくりを進めます。
2.環境法及び社会のルール、会社のルールを守ります。
3.次の項目を実行、評価します。
（1）無事故
（2）5S（整理整頓・清潔清掃・スマイル・スピード・セーフティー）のレベルアップ
（3）商品の分別（リサイクルの推進・廃棄物ゼロへの挑戦）
（4）環境負荷低減（省エネルギー・グリーン購入）の推進
4.環境に関する広報活動・情報公開・イベントの参加協力を積極的に進めます。

社員が若いから、ISOマネジメントシステムを導入

三木資源株式会社は、81年前に徳島県鳴門市に三木商店として創業。39年前の1969年2月本社工場を現住所に移転という長い歴史を持つ組織だが、36歳の社長を中心に、20代30代の若手が社員の3分の2を占めている。それだけにISOマネジメントシステムの運営を、若い社員の教育とも捉えている。

ISO14001の認証を取得した5年前、当時副社長の三木康弘氏は、この「ISO　NET」の「THE　FRONT BUSINESS」欄に次のような記事を寄せられている。「ISO活動で苦しんだ理由は、当社がISOを本来取得するべきでない、水準以下の会社だったからにほかなりません。その意味でISOは企業力の本質をえぐる真に恐ろしいものでありました。

代表取締役社長
三木 康弘

社長補佐
後藤 光輝

しかし、プログラムの内容を油対策中心として、それを徹底し、環境負荷の低減以前に、まず汚染を食い止めるために、油と戦う社員の姿がありました。第1段階審査直前の全体会議で当社若手社員がISOの取り組みを文章にまとめ発表しました。『僕は、ISOの本を読みましたが、内容はいまだにさっぱりわかりません。でも分かったことが一つあります。それは「日々改善」という言葉です』社員は理論で分からなくとも体でISOを理解したのです。私は感動しました。これでISOにかけた費用と労力の元をとったとさえ思いました」

ISOマネジメントシステム導入の成果は、経営の歴史

認証取得から5年。この間のISOマネジメントシステム導入の成果をお聞きすると。

「見えるところの変化が一番大きい。防火用水の設置工事など設備投資もしたが、会社をきれいにしようという社員の意識改革もあって、周囲の方に『三木資源はすごい』と言われるほど整備が進んだ」 実際に三木資源の外見は、運輸会社か資材置き場のようで、中に入らないと廃棄物処理工場であることが分からないほどきれいに管理されている。まさに油との戦いを克服したかのようだが、今も社員たちの提案によって、終業15分前は清掃タイムとして、全員で場内の清掃を行っている。

内容面では、昔ながらの見て覚えるといった手順書のない仕事場だったが、ISOのシステムを導入す

「みんなで　もっと　リサイクル」バッジ

ステッカーも作られ、関係者に限らず広く配布されている。これには敢えて三木資源という文字は入れていないが、社員や関係者は、街でこのマークをみると、みんなが関心を持ってくれていると、心が引き締まるという効果を生んでいる。

正門前

ることで、何のために働くのか、そして働き方の手順もきちんと伝えられるようになった。

今の課題は、是正処置は水平展開も徹底して再発防止もできているが、予防処置をきちんと考え、社員で計画を策定していけるようにしたい。それができていけば、プラスの環境貢献を展開していくことも、もっとできるのではないかと期待している。

また、社長補佐（教育担当）の後藤光輝氏によると、トップダウンに即効性はあるが、時間がかかっても人材育成のための運用を心がけているという。厳しい管理はモチベーションを下げるので、業

務を任せ正しく評価することで自信をつけ、責任感、モチベーションを向上させようとしている。ISOの内部監査も社員教育という目で見ると、的確で手厳しい質問をする社員が頼もしく見えてくるという。

今後のISOマネジメントシステムの活用

三木社長は、「徳島県自体が縮小傾向にあるが、営業的にはボリュームアップが必須。それには少量多品種の処理能力が問われてくる。環境貢献を考えながら、地域に密着した総合リサイクル会社に成長していきたい。また事業自体も多方面に拡大していきたいと考えている。それにはしっかりしたマネジメントシステムを構築して、事業のノウハウもきちんと伝えていくことのできる組織を作りたい」またISO14001を運用していくためには、地球温暖化など環境についての知識も組織に求められる。社員に勉強を勧めるのには、まず自分からと三木社長が率先して環境についての研究をしている。その成果として、県の環境関連の会議

から意見を求められたり、徳島大学でリサイクルについて講師として学生の指導に当たっている。これらも報道されるなどして、環境を考える企業というブランディング構築に大きく貢献している。

環境方針SEA	環境目的・目標
法順守及び汚染の予防	油・廃液対策の徹底
	廃液の地盤浸透の未然防止に努める
	PCBコンデンサの隔離と保管・管理の徹底
	フロンガスの徹底回収・管理と漏洩防止
	騒音発生の抑止
	雨水ます・油水分離槽の管理強化
自動車リサイクル法への積極的な対応と不可価値の向上	自動車リサイクル法に基づく営業部門の強化、受入態勢の整備及び解体作業の技術向上
環境対策・労働環境・作業効率を改善する工場作り	トラックスケールのデジタル式の導入による事務の効率化
	廃液抜き取り装置及び廃液保管庫の屋外設置
	新社屋への事務所移転による事務管理の能率向上
3R（リデュース、リユース、リサイクル）の推進	商品選別とその付加価値の向上
	商品整理整頓と付加価値の向上
	積込商品の分別化を進める
	一般廃棄物の減量
省エネルギーの推進	電力、燃料の使用量の計測
作業手順の効率化と機械設備の維持管理の強化	機械設備のメンテナンス強化を進める
	運用管理の技術向上を推進する

審査員の目

菊池 政宣（品質マネジメントシステム主任審査員）

ISO9001の有効活用への道しるべ

焦点は、付加価値サービスの創出と効率化の同時実現

日本の産業構造は、製造業中心から、就業人口の70%がサービス産業に従事する国へと変化しました。そして、企業においては、将来の予測が困難な高度な競争社会を、いかに価格競争に巻き込まれず、顧客本位の付加価値サービスを提供することができるかが、事業存続の焦点になってきました。

このような事業環境の中で、経営者にとっては、しっかりとしたマネジメントシステムの支えがなければ、経営の舵取りにも影響しかねない状況です。マネジメントシステムをどう顧客の満足向上と改善に役立てていけば良いのか、最も重要視しなければならない時期にきているものと思います。その焦点は、付加価値サービスを創出する仕組みと、人材育成（コミュニケーション能力とか、考えて対応できる能力など）ではないでしょうか。

そこで、次の3つの取り組みが重要になっていると思いますので、自社のマネジメントシステムにどのように組み込まれているのかを点検してみては如何でしょうか。

人材育成のための3つの取り組み

1.「顧客の接点をどのように強化されていますか」

顧客満足度を高めて、既存顧客と共に考え（共創）成長させ、さらに新規顧客を開拓する仕組みが具体的になっていることが大切です。

予測が困難な今日、マネジメントシステムをどう顧客に役立てるかが最重要視するポイントだと考えます。

そのためには、最先端のトレンド情報と顧客の声をハンドリングし、組織内で共有化（知恵の融合）できていることです。

2.「効率化の取組みはどのような仕組みで行われていますか」

新しい付加価値サービスを積極的に創出（提示）し、顧客を引きつけなければなりません。そのためには、標準化による省思考の仕組みを活かし、付加価値サービスの企画や販売計画立案のためのプロセスを円滑に回し、計画系サイクルの短縮化を図る必要があります。

また、効率化には、多くの手法が存在しムダの徹底排除なども含まれますが、いずれも“時間と労力”というコストに重点を置かなければ成果に結びつけることはできません。

最近では、現場直接コストの競争からトータルコストへの競争へと変化し、営業部門、業務・経理部門、設計部門、購買部門などの間接業務へのマネジメントシステムの導入も聞こえるようになりました。

昨年12月の新聞で報道された十和田パイオニア（青森県十和田市）という会社は、2005年から経営管理に“ビジュアルマネジメント運動（見える化による改善活動）”を導入し、徹底的にムダを省き、3年目で収益率は3倍強に伸びたということでした。

3.「人材育成の焦点を明確にしていますか」

顧客や組織内、あるいは外注先とのコミュニケーション能力を高めることや、創意工夫や知恵を発揮し問題解決できる能力が必要になっています。

例えば、問題解決できる能力を高めるためには、問題解決の知識を習得し、現実問題を繰り返し訓練すること。また、意欲と目線の高さは大きく影響しますので、自ら高い目標を設定してそれをクリアさせていく方法が有効だと思います。

“気づき”を促すための観察項目は

私は、審査の場においても、まずは事業環境や受審組織の方針、あるいは抱えている問題や課題に対して、どのような仕組みで活動しているのかを観察します。

例えば、上記に挙げた項目に課題が見られる受審組織に対しては、

①顧客のニーズや考え方をどのような仕組みで取り込み、問題解決しているのか、

②本質的な問題・課題を論理的に抽出できる仕組みやスキルはどうか、

③情報やデータが分かりやすく、的確に表現する仕組みやスキルはどうか、

④経営トップに対して正しいロジックで効率的に情報提供する仕組みやスキルはどうか…

などを観察し、現状とそれぞれのギャップについて、どこに問題があるのかの“気づき”を促すように心がけています。

BL-QE Information

経済産業省担当者に聞きました

ISO審査厳格化ガイドラインを策定中

認証機関の信頼性向上を計る

「ISO 不正企業を排除　データ偽装・不祥事対象　審査厳格化経産省検討」という記事が3月10日発行の日本経済新聞朝刊１面に掲載された。この記事にある審査厳格化の見直し案を策定している経済産業省産業技術環境局製品認証室、管理システム標準化推進室、室長水谷明大氏、認証課　課長補佐（総括）吉田健一郎氏に、ベターリビングシステム審査登録センター有馬センター長が経済産業省にお伺いしてこのガイドラインついてお話をお聞きしました。

この記事では、不祥事の際の認定取り消しなどが大きく扱われていたが、現在策定中のガイドラインの趣旨は、審査の厳格化というより、認証登録機関の信頼性の向上であり、そのためにISOの認定機関（JAB）及び認証機関に取り組んでほしい項目を掲げている。

ガイドラインでは、ISOの認定機関がベターリビングのような認証機関を認定する際の取り組みが中心となっており、それによって各認証機関が統一的な審査を行うことでISO規格の信頼性を向上させていく。またガイドラインに強制力はないが、認証機関が自主的にこのガイドラインへの取り組みを進めるようになれば審査の透明性が増し、規格の信頼性が向上するのではないかとも考えられている。

また、信頼性の向上は、認定機関、認証機関、受審組織だけの問題ではなく、受審組織の先にある消費者、企業、行政などにISOマネジメントシステムについての解りやすい情報を提供していくことにも重点を置きたいとして、社会に向けた情報発信の必要性を求めている。

このガイドラインは、経済産業省のホームページに掲載され約一ヶ月間パブリックコメントを求め、6月頃の正式発表を予定している。

ガイドラインの内容については、正式発表を待ってご紹介する予定です。

経済産業省 パブリックコメント
http://www.meti.go.jp/feedback/index.html

経済産業省全景

ISOを活用して発展している組織に学ぶセミナー（名古屋会場）

東京、大阪でご好評をいただきました「ISOを活用して発展している組織に学ぶセミナー」を名古屋で開催いたします。

「ISOを活用して発展している組織に学ぶセミナー」（東京会場）

■講演者

株式会社 新和建設
代表取締役社長　吉村 良三 様

大島産業 株式会社
代表取締役　小柳 義樹 様

ジビル調査設計 株式会社
代表取締役社長　毛利 茂則 様

ISOマネジメントシステムを活用して成果をあげていらっしゃる3名の講師により、事業運営にISOのシステムをどのように組み込んで有効活用しているのか等、具体的な事例をご紹介していただきます。

経営層の方々だけでなく、管理担当者、事務局担当者にも、ISOマネジメントシステムを運用していく上での良いヒントが得られるのではないでしょうか。

各講演者への質疑応答の時間もご用意して、皆様の参加をお待ちしております。

参加ご希望の方は、同封の参加申込書にご記入のうえFAXでご送信ください。

●日時

平成20年7月3日（木）　午後1時30分～4時45分

●会場

愛知県産業貿易会館 地下第15会議室
〒460－0002　名古屋市中区丸の内三丁目1番6号
TEL（052）231－6351

●交通機関（地下鉄）

桜通線「丸の内駅」下車（4番出口）徒歩10分
名城線「市役所駅」下車（4番出口）徒歩10分
鶴舞線「丸の内駅」下車（1番出口）徒歩10分
名城線・桜通線「久屋大通駅」下車（1番出口）徒歩13分

●会費：無料

新刊紹介

品質マネジメントシステムの本

ISO9001にいまひとつ満足していない経営者のために本をご紹介します。

経営課題の達成やその過程を通じて、組織能力を高める！強くなる！
あなたの会社のＱＭＳレベルを確認してレベルアップを図ろう。

ISO9001の活用モデル、具体的事例の紹介。「守り」のＱＭＳから、「攻め」のＱＭＳにステップアップしたい企業へのアドバイスが、経営者の質問に飯塚先生が応える会話形式で読みやすく、わかり易く紹介。
7つの経営課題として、①魅力的製品・サービスの開発、②コスト競争力の強化、③自立的人材の育成、④問題解析力の深化、⑤知識・情報技術の活用、⑥経営資源の最適化、⑦ＱＭＳの再設計を取り上げ、それに即した実践事項がステップ形式で書かれています。
★★★★☆（読み応えあり、お勧め）（品質マネジメントシステム審査員 堀 雅司）

ISOを使って「強い企業」へ
「競争優位の品質マネジメントシステム」
TQM総合質経営に向けたセカンドステップ!
（飯塚悦功監修　超ISO企業研究会　編著）
（日本規格協会 2400円）

本誌は、組織から受領した経営者及び「品質／環境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「連絡担当者」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、中央宣興株式会社に「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、同社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.75 2008年5月31日発行
発行　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:企画管理室
TEL:03-5211-0765　FAX03-5211-0594
ホームページ:http//www.cbl.or.jp/

PRINTED WITH SOY INK
ミックス品
FSC認証林及び管理された森林からの製品グループです
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-2701
© 1996 Forest Stewardship Council