

ISOを知る、伝える、広げる、会報誌

ISO NET

center for better living



Vol.78

写真:清香園本社屋の瓦屋根

●新年に向けて

新年ご挨拶

(財)ベターリビングシステム審査登録センター上級経営管理者 村上 純一

- ・縮小均衡後、反転に
- ・品質等マネジメントシステムを通じたビジネスモデルの改善
- ・ビジネスモデルの改善に寄与するマネジメントシステムの審査

●北から南から

- ・新規登録組織 10月度:5件、11月度:4件
- ・認証交付式には、5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。

●The Next of ISO.2

ISO9001改訂に関連して

(財)ベターリビングシステム審査登録センターセンター長 有馬 正子

- ・改訂の基本的なスタンス ・システムの有効性を高める
- ・規格の再読を ・「能力の証明手段」として

●Seminar Report

「ISO9001:2008規格改訂にともなう移行説明会及びISOマネジメントシステム活用セミナー」

●ISOで進化する組織紹介

株式会社 清香園

- ・マネジメントシステムを確実に実施すると、結果が見えてくる
- ・社員の教育は、植木と同じ。教えるのではなく育てるもの
- ・社員の資質を高め、顧客満足から顧客感動へ

●審査員の目

「QMSの有効活用のために」

- 品質・環境マネジメントシステム主任審査員 小野 隆範

●BL-QE information

BL登録マーク、JAB認定シンボルの使用にご注意!

●Announce

ISO9001:2008 関連書籍のご案内

- 「JIS Q 9001:2008 品質マネジメントシステム—要求事項」
- 「ISO9001:2008 (JIS Q 9001:2008) 要求事項の解説」
- 「ISO9001 新旧規格の対照と解説」
- 「対訳 ISO9001:2008 品質マネジメントの国際規格ポケット版」

●新刊紹介

「家づくりの品格」

- 戦後六〇年、日本の家づくりはまちがってきた—
- 安成信次 (株式会社 安成工務店 代表取締役) 著

マネジメントシステムは、
組織のビジネスモデルを
映し出す。



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/>

ISO NET (Center for Better Living) 2009年 (平成21年) 1月17日発行 Vol.78

ベターリビング

検索



新年ご挨拶

財団法人 ベターリビング
システム審査登録センター 上級経営管理者 村上 純一

明けましておめでとうございます。厳しい経済情勢の中での年明けとなりましたが、皆様には、良き年となりますことを祈念申し上げます。また、昨年引き続き、お引立てを賜りますようお願い申し上げます。

縮小均衡後、反転に

さて、昨年のアメリカのサブプライムローン問題に端を発した金融危機を契機に、住宅、自動車など様々な消費活動をローンに依存していたアメリカの実態経済が急速に収縮し、これによってアメリカへ輸出していた各国の経済にも影響し、日本においても昨年の10月頃から大変な勢いで経済活動が収縮しています。

住宅分野でも、資金繰りに窮した主要デベロッパーの倒産などが相次ぎ、なお予断を許さない緊迫した情勢にあります。各組織におかれても、多大な影響を受け、さらに本年は一層、厳しさを増すものとお察し申し上げます。

こうした100年に1度と言われる経済危機に対して、経済の血流である金融を維持するための金融措置、需要を喚起するための国家予算・税制など、ねじれ国会の中でも大規模な経済対策が講じられつつあります。トヨタ自動車の経営陣においても、先が読めないとわしめるような未だ経験したことのない経済

危機ではありますが、この先い
ずれかの時点で縮小均衡に至る
ものであります。販売、売り上
げが縮小する一方で、仕入れ価
格や、人件費も抑制され、どこ
かで均衡に至り、そこから反転
に転じるはずであります。

品質等マネジメント システムを通じた ビジネスモデルの改善

皆様におかれては、それまでの間、
先ずは、①持ちこたえ、次いで、
②反転のきっかけを他に先んじ
てつかみ、そして、③社会全体
が反転し、徐々に拡大をはじめ
た際には、他をリードし、勝た
れることを、切に期待し、祈念
いたします。このようなことを
可能にするのも、不可能にする
のも組織の事業のビジネスモデ
ル次第ではないでしょうか。ビ
ジネスモデルの優劣で、勝者にな
れるかが決まります。今こそ、自
社のビジネスモデルを問い直し、
持ちこたえられるか、他に比較
して効率よい、品質の高い製品・
サービスを提供できる勝ち組に
なれるビジネスモデルかどうかを
問い直すことが重要であると思
います。ビジネスモデルの点検・
改善が、世界的な荒波を乗り越
え、その先にある反転にたどり
着き、再浮上できるかどうか、
業容の成長拡大につながるか
どうかの鍵を握っているといっ
ても過言ではあり

ません。

品質、環境、情報セキュリティ
のマネジメントシステムは、「品
質の確保」「環境の保全」「情
報管理」というそれぞれの切り
口から構築されていますが、皆
様の組織のビジネスモデルを映
すものであります。従って、こ
れらのマネジメントシステムを
通じてビジネスモデルの改善を



ベターリビング 本部

図り、他に負けない業容を作り
出していくことが重要であると
考えます。

ビジネスモデルの 改善に寄与する マネジメントシステムの審査

(財) ベターリビングのシステ
ム審査センターにおいては、こ
れらのマネジメントシステムの

審査について、ISO規格要求事項
を逐条的に、又、画一的な観点か
ら審査するのではなく、各組織が
目指し、注力されていることに
応じて、マネジメントシステムが
有効に機能しているかどうか、さ
らに有効に機能するためにはど
のような改善が望まれるかとい
ったことに、客観的な立場から
点検し、システムの改善点を指
摘する、そのような審査の提供
に取り組んできたところであり
ます。言い換えれば、マネジメ
ントシステムの審査を通じて、
各組織が生き残れ、勝ち組とな
るように支援することとし、
2009年からは本格的にすべ
ての組織に対してそのような審
査を展開してまいります。

こうしたマネジメントシステム
の審査が、組織の皆様におかれ
ては組織の活動やビジネスモデ
ルの改善を客観的な視点で確認
し、チェックを受ける機会とし
てご活用して頂け、必ずや当該
組織が勝ち組となるようにお役
に立てるものと確信をしている
ところであります。

勝負の年になると思われます
今年各組織の皆様のご活躍を祈
念しまして、新年のご挨拶といた
します。

北から南から

新規登録組織

■10月度	ISO9001	3件	ISO14001	2件	ISO27001	0件
■11月度	ISO9001	2件	ISO14001	1件	ISO27001	1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。

10

月度

ISO 9001 登録企業

株式会社 プリチストーンIPA

- 所在地/北海道札幌市
- 登録内容/ゴム・プラスチック商品を中心とした工業資材、土木資材、建築資材の販売活動
- 登録番号/Q1428

博多港運 株式会社

- 所在地/福岡県福岡市
- 登録内容/輸出入及び国内陸海上輸送貨物に関する荷役、通関、輸送サービス、船舶代理店、倉庫保管等の業務、曳船等の業務及び鉄道輸送貨物の集配等業務
- 登録番号/Q1429

保池建設 株式会社

- 所在地/鹿児島県大島郡
- 登録内容/土木構造物の施工
- 登録番号/Q1430

ISO 14001 登録企業

博多港運 株式会社

- 所在地/福岡県福岡市
- 登録内容/輸出入及び国内陸海上輸送貨物に関する荷役、通関、輸送サービス、船舶代理店、倉庫保管等の業務、曳船等の業務及び鉄道輸送貨物の集配等業務
- 登録番号/E322

株式会社 大菱

- 所在地/鹿児島県伊佐市
- 登録内容/土木構造物の施工
- 登録番号/E323

11

月度

ISO 9001 登録企業

フカイ工業 株式会社 茨木工場

- 所在地/大阪府茨木市
- 登録内容/医療機器・部品及び一般工業用部品の製造、家電・健康機器の販売
- 登録番号/Q1431

畠山建設 株式会社

- 所在地/奈良県五條市
- 登録内容/土木工事の施工(ただし、元請工事に限る)
- 登録番号/Q1432

ISO 14001 登録企業

株式会社 萩原技研

- 所在地/鹿児島県鹿児島市
- 登録内容/測量・土木施設の計画、調査、設計及びコンサルティング・用地取得、工事損害に伴う施設の補償調査、補償金算定及びコンサルティング
- 登録番号/E324

ISO 27001 登録企業

中央宣興 株式会社

- 登録内容/アカウントサービス局・国際局・ストラテジックプランニング局・マーケティングプロモーション局・情報システム室
- 所在地/東京都中央区
- 登録内容/クライアントからの依頼、もしくはクライアントへの提案に関わる以下の業務
広告営業業務・セールスプロモーション業務・マーケティングプランニング業務・広告制作業務・メディアプランニング業務・メディアバイイング業務
- 登録番号/ISO17

● Training Report

BCS、土工協「建設現場における情報セキュリティガイドライン」を発表

建築業協会と日本土木工業協会は、共同で「建設現場における情報セキュリティガイドライン」を作成し11月に発表した。

建設現場へのITの導入拡大に伴うリスクの増大、法的リスクの増大及び建設現場の特殊性による情報セキュリティの脆弱性から策定の必要を求められていたもので、ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)フレームワークの考え方を参考に、情報セキュリティ体制の構築担当者、各建設現場における情報セキュリティ対策を実施すべき現場所長、実施責任者のために構築、運用手順が分かりやすく具体的に紹介されている。

平成17年4月に同じく日本土木工業協会と建築業協会から発表された「JV現場ネットワークの構築と運用ガイドライン」は、JVでの現場事務所ネッ

ワークの構築方法を目的としていたが、今回のガイドラインは、JVに限らず、建設現場で守られるべき情報セキュリティの管理方法を提示したもので、「情報セキュリティ基本方針」、「情報資産管理台帳」、「情報セキュリティチェックリスト」の例を提示するなどして、分かりやすく解説している。

このような情報セキュリティリスクの高い建設現場ばかりでなく、建設会社は、建築情報、顧客情報の長期管理を求められ、ISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム)導入の必要性が増している。

「建設現場における情報セキュリティガイドライン」は、下記からダウンロード可能
http://www.bcs.or.jp/bcs_it/report/security/kjsg.pdf



ISO9001・14001・27001 認証登録

お喜びと抱負の言葉

10月度の登録証交付式においていただいた各組織の代表の方々のお言葉をご紹介します。紙面の都合により編集部で要約させていただきましたこととお詫びいたします。

※8月に認証登録した七福鋼業株式会社様と、9月に認証登録した久米工業株式会社様は、今回の交付式に出席されました。

Q1419



七福鋼業 株式会社 本社・滋賀工場
(有限会社フェロー)
代表取締役社長 田中 俊夫様

従業員の意志の統一と品質管理の徹底を図るために

私どもは鉄筋トラス付デッキ「ニューフェローデッキ」の製造・販売を担当しております。従業員の意志の統一と品質管理の徹底を図るために、平成18年7月から社員一同、認証取得に取り組み始め、本日の登録証交付式に出席させていただきましたことができました。現在、企業を取り巻く環境は厳しいものとなり、コンプライアンスが強く求められています。私どもの製品は、建物の高層部分にも使用されますので、安全面での品質が第一番です。これからは、継続的に製品の品質維持向上に努め、業務の取り組みに改善を加えていきたいと考えております。

Q1424



久米工業 株式会社
常務取締役 久米 克昌様

まず、努力を重ねてきた社員たちに感謝したい

手すりは、命を守る柵といえます。当社は、危険を防止するという、暮らしになくてはならない製品をメインに、開発から施工まで一貫して行っています。まず、今、この場に立てることを、認証取得に向けて一生懸命努力してきた社員たちに感謝したいと思います。全員が頭をつきあわせながら様々な規定規約を書き直すなど、試行錯誤を重ね、今日のマネジメントシステムにたどりつくことができました。この達成感を社員と分かち合い、安全で、皆様に安心を与える、高品質の手すりを追求して、市場に提供するとともに、受注を拡大して業績に結びつけてまいりたいと考えております。

Q1428



株式会社 ブリヂストンIPA
代表取締役社長 上野 誠一様

社員同士で“共通言語”が交わせるようになった

私どもはブリヂストンのタイヤ以外の工業用ゴムを販売している会社です。社員たちはみな一生懸命やってくれているのですが、今ひとつ継続性や持続性が足りませんでした。その原因を考えたところ、仕事の流れに標準と呼べるべきものがなく、他人の仕事の見える化もなされていないことなどに気付いたのです。標準化、見える化をすすめるシステムが必要ではないかと考えていた時に、ISOに思い至りました。去年の12月から始めて約半年間かけて、今日に至ったという次第です。マニュアルにより、やっと、社員同士で“共通言語”が交わせるようになったと感じております。

Q1429
E322

博多港運 株式会社
代表取締役社長 藤 達雄様

QMSとEMSで、港運業務のノウハウを次の世代へ

港運業務は、しっかりしたルールと、しっかりした監督のもと、ありとあらゆる形態の荷物や貨物を扱わなければなりません。そのために昔から受け継がれてきたノウハウがありますが、ISOの考え方をういて文書化やフローチャート化などの「見える化」を行い、次の世代に残すものができました。今後、社員を育成していく上での教科書が仕上がったといえます。今日が私どもの出発点です。QMSとEMSの2つを活用し、博多の港をご利用いただいている荷主や船社の皆様に良質なサービスを提供し、地域の経済発展のために少しでも貢献できたらと考えております。

ISO017



中央宣興 株式会社 ストラテジックプランニング局
情報セキュリティ管理責任者 倉沢 尚宏様

クライアント様の情報を守ることは、広告会社としての責務

広告会社は様々なクライアント様から多くの社外秘の情報をお預かりしております。弊社も数年前にプライバシーマークを取得しておりますが、この度は個人情報以外の情報セキュリティの向上を目指し、ISO27001の取得に取り組みました。ISMSは、取り扱う機会が限定される個人情報に比べ範囲も広く、その取得には様々な問題が発生しましたが、「身の丈にあったISMSの構築」を合言葉に、従業員一同努力を重ねてまいりました。ISMSを構築、維持、改善することは、クライアント様の情報を守ることだけではなく、自らを律することにもつながります。またそうしたことのできる広告会社だけが、これからはクライアント様のパートナーとしての信頼を獲得できるのだと思います。

ISO9001改訂に関連して

(財)ベターリビング システム審査登録センター
センター長 有馬 正子



に改めて気付かされた次第であります。また、ある会場でのセミナー終了後、登録組織の一人の方から、この規格改訂を聞いたことにより、ごく最近実施されたサーベイランスでの観察事項が理解できましたとお話も伺うことができ、このようなセミナーが、皆様のマネジメントシステムの改善の機会となったことは今後の私共の活動の励みにもなりました。

システムの有効性を高める

経済産業省は、ISO9001改訂によるJISQ9001：2008への改正作業に関する短いニュースを2008年11月14日にリリースしました。ここには、要求事項に変更・追加は無いものの、一部の事項に含まれていた曖昧さが解消されたことはISO9001を導入している組織に対して自らの品質マネジメントシステムを再確認する機会を与えるものと考えたとの趣旨が記述されています。私にとってこの一文は、経済産業省もISOマネジメントシステム認証スキームの関係者として、ISOマネジメントシステムの有効性を高めてほしいとの思いをもっていることがうかがえるものでした。

改訂の基本的なスタンス

ISO9001：2008版が2008年11月15日に発行されました。そして、本号がお手元に届く頃には、翻訳規格であるJISQ9001：2008がすでに発行されていることと存じます。今回の改訂の基本的なスタンスは、要求事項の追加・変更はせずに曖昧な部分がある事項の内容を明確にさせる、ISO14001との整合性を向上させるというものですので、登録組織の皆様の品質マネジメントシステムの運用には殆ど影響がないものと存じます。しかし、反対に影響が少ないことで、規格の改訂情報あるいは2008年版

登録証への移行手順の情報が皆様に届きにくいのではないかと懸念もありました。

そこで、この改訂に伴う2008年版登録証への移行を登録組織の皆様においてスムーズに進めていただくために、2008年11月に各地に

活用セミナーでは、 マネジメントシステムへの 皆様の関心の高さに改めて気付く

おきましてセミナーを開催させていただきました。多くの皆様のご参加をいただき、盛況のうちに終了することができましたことにお礼申し上げますとともに皆様のマネジメントシステムへの関心の高さ

規格の再読を

ISO9001の内容のうち皆様が普段関心をもたれるのは、この規格の4項以降の要求事項であろうと思いますが、「序文」や「適用範囲」に本質（目的）があらわされてい

と思いますので、この改訂の機会に「序文」等をご覧になられてみてはいかがでしょうか。

序文には「品質マネジメントシステムの構造の均一化又は文書の画一化が、この規格の意図ではない。この規格が規定する品質マネジメントシステムについての要求事項は、製品に対する要求事項を補完するものである」とあります。品質マネジメントシステムは製品やサービスを提供するのに必要なものであるが、画一的なものではなく組織の事業環境、ニーズ等に応じたものであることが期待されています。

「能力の証明手段」として

また、「1. 適用範囲1.1一般」には、「この規格は、次の2つの事項に該当する組織に対して、品質マネジメントシステムに関する

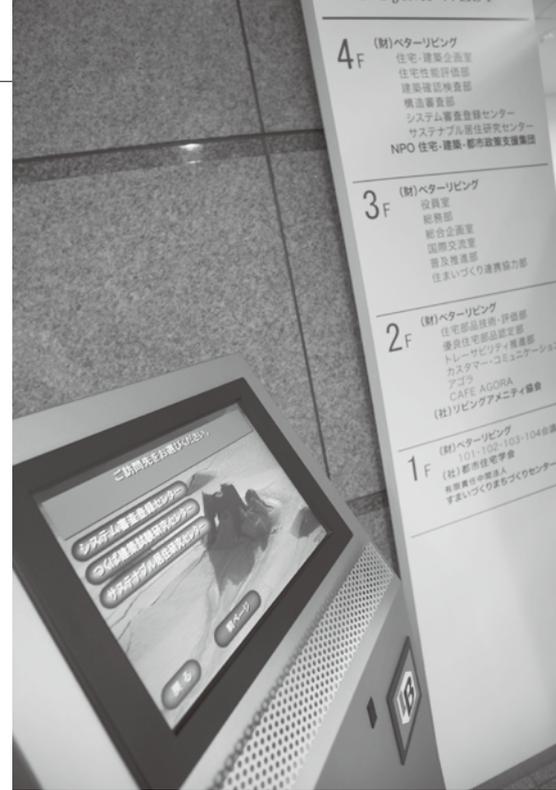
要求事項を規定するものである。

a) 顧客要求事項及び適用される規制要求事項を満たした製品を一貫して提供する能力を持つことを実証する場合 b) 品質マネジメントシステムの継続的改善のプロ

原則や規格の本質に立ちかえり、システムの継続的改善を

セスを含むシステムの効果的な運用、並びに顧客要求事項及び適用される規制要求事項への適合の保証を通して、顧客満足の向上を目指す場合」という記述があります。

これは、ISO9001は顧客要求事項や法規制要求事項を満たした製品を提供する能力の証明手段としての活用が期待されているということです。公共工事の総合評価落札方式においても「能力の証明



手段」として、ISOマネジメントシステムが見直されてきていることは、ISOマネジメントシステムの第三者評価制度の活用の姿であろうと思います。

昨年に引き続き今年も、組織を取り巻く事業環境は厳しさを増すかも知れませんが、皆様のマネジメントシステムの継続的改善の機会として、今回のISO9001改訂を活用されるのも良いのではないのでしょうか。その際には、品質マネジメントシステムの原則や規格の本質を思い出していただければと存じます。

「ISO9001:2008規格改訂にともなう移行説明会及びISOマネジメントシステム活用セミナー」ご報告

11月5日の札幌会場から始まったこの説明会は、お申し込み多数の為、12月4日に急遽東京で追加開催、都合全国8か所、10回の開催、お申込み者数 728名、ご出席いただいた組織数は400組織にのぼりました。

また、セミナー後に開催された懇親会では、和やかな歓談が繰り広げられ、マネジメントシステムに関する話題ばかりでなく、参加された組織間の交流も盛んに行われました。

今回は、品質マネジメントシステムの登録組織の為のセミナーでしたが、今後は、環境、情報の登録組織の皆

様にもご参加いただけるセミナーを開催して、審査以外にも皆様とお会いできる機会を企画してまいります。



東京会場追加開催時



ISOで進化する
組織紹介

「人と緑の調和」をテーマに、人の心を緑のやさしさに満たす

株式会社 清香園

一昨年に創業100年を迎えた清香園は、明治、大正、昭和、平成という4つの時代にわたり、本社のある埼玉県本庄市を拠点にして、造園業を展開してきた。ISO9001の認証取得は2000年。代表取締役社長の阪上清之介氏に導入の成果をお聞きした。

■組織概要

創業:明治40年3月
代表者:阪上清之介
本社:埼玉県本庄市朝日町3丁目22番4号
事業内容:造園構築物の設計及び施工
資本金:5,000万円
従業員数:28名

●品質方針

当社は品質マネジメントシステムの効果的な運用によりお客様のニーズと法規制を満たした造園建築物を提供すると共に継続的改善を行い、社会へ貢献し続ける事を目指します。

具体的目標

顧客満足度の向上と内部コミュニケーションの充実を図る。

- 総務部
指定管理書類の充実。指定管理応答の習熟。技術資料(施工計画書)の充実。
- 営業部
売り上げ目標前年比105%。無理な仕事は極力受注を控える。報告・連絡・相談の徹底。
- 工事部
各部署とコミュニケーションを図り、顧客満足度の向上を目指す。
- 設計部
顧客ニーズの完全掌握とプレゼン能力向上。



マネジメントシステムを確実に実施すると、結果が見えてくる

明治時代から続く清香園は、昭和40年代から業務を民間事業から公共事業へとシフトしてきた。現在、受注先の8割は公共事業だ。

本庄市からJR高崎線以南の公園の管理・運営を任されている他、JR北鴻巣駅の前から「さきたま古墳公園」まで伸びる「さきたま緑道」の指定管理者に選ばれている。県内だけでなく、東京都や千葉県の公共工事にも携っている。

「造園業は、いわば、伝統技術です。知識だけでなく、美的感覚や創造力も求められます。また、建築や土木と違って、対象が樹木や草花といった自然物なので、数値化も困難でした。

長い歴史の中で培われてきた仕事の流れを、今の時代にふさわしいシステムチックな管理方法に移行しようとする時、ISOのマネジメントシステムの導入がどうしても必要不可欠だったのです。

ISO認証取得という看板を、営業戦略のひとつとするためではなく、あくまでも社員を含めた品質を高めることが狙いでした。良い仕事をしていれば、自ずと結果もついてくるはずです」

導入によって、各部署の役割や権限や責任が明確になるとともに、

確実なプロセスの管理が徹底できるようになった。ISO9001のマネジメントシステムを確実に実施することで、総合評価落札方式の評価点も上がり、多くの仕事を入札することができたという。

昨年は、社員の工事の実績や社会貢献度が認められ、3名の社員がそれぞれ、国土交通大臣賞、関東地方整備局の局長賞、関東地方整備局大宮国道工事事務所長賞を受賞した。

社員の教育は、植木と同じ。教えるのではなく育てるもの

清香園の経営理念は「企業は社員の資質なり」。「教育は、植木と同じで、教えるのではなく、育てることである」と阪上社長は常々考えているという。

こうした社員の資質を高めるといふ経営理念を、清香園はマネジメントシステムに反映させている。

「会社は個々の集合体。個々の資質が高くないと、コーディネートした時に、良質な作品はできあがらないだろうと思っています。

そのために資格取得も奨励してきました。造園関係の資格は数十種類あり、ほとんどの社員が10から20の資格を持っています。資格のある社員が講師を務める社内講習も開いています。



代表取締役社長
阪上 清之介氏



本社外観

昨年度は、社員の力量アップのための『スキルアップチャレンジシート』という制度を設けました。知識と指導力を高めることで、現場で優れた施工力を発揮できるようにしています」

社員の資質を高め、顧客満足から顧客感動へ

20年度の品質目標は、「顧客満足度の向上と内部コミュニケーションの充実を図る」。阪上氏は、「顧客満足」から「顧客感動」につながる人材育成をめざしている。「造園業における品質は満足だけでは充分ではないのです。お客様に『こんなにきれいに仕上げてください、本当にありがとうございました』と満面の笑顔でいっていただけるような感動がないと良い仕事とはいえません」

現場のリーダーである職長や責任者は施主にまず、仕事の内容をきちんと説明する。その上で、『全部切ると、全体的なバランスがく

ずれます』『今の時期に切ると来年に花実がつかませんよ』というように、造園のプロとしてのアドバイスをしている。

「造園は、人を癒す仕事でもあります。どうすれば、施主様にやすらぎやいこいを与えられるか、クリエイティブな面からも助言をさせていただいています。この癒しも施主様に感動を与える要素になると思

っています」

清香園は人の心と同様、環境も大切にして、「緑のリサイクル」を推進中である。剪定（せんてい）した枝や伐採した木をチップ化して堆肥にしている。

「マネジメントシステムを活かし、施主様にさらに大きな感動を与えるような環境づくりに励みたいと考えております」

過去2年間の品質目標

19年度 具体的目標 各部署のコミュニケーションの徹底を図る。

総務部 総務全員による受注工事の周知。書類作成ミスの撲滅。

営業部 新規受注先の確保2物件。売り上げ目標前年比105%。

工事部 各部署との連携を図り、顧客満足度の向上を目指す。

設計部 見栄えよく、提案レベルの高い設計を行い、顧客満足度の向上を図る。

18年度 具体的目標 インターフェイスの充実を図り、より高品質な商品を目指す。

総務部 工事部・営業部・設計部とのコミュニケーションをとり、打合せ記録簿をしっかりと記入し、誤りのないようにする。

営業部 売り上げ目標前年比105%。

工事部 顧客要求事項を満たし、顧客満足度の向上を図る。

設計部 顧客ニーズを反映した設計、提案を行えるよう営業及び工事部との連携を密にし、高品質な商品を提供する。

QMSの有効活用のために

小野 隆範 (有)小野技術士事務所 取締役社長
CEAR環境マネジメントシステム主任審査員
JRCA品質マネジメントシステム主任審査員



品質マネジメントシステム(以下QMSという)が何のためにあるかという、**変化する顧客要求事項及び法令・規制要求事項に適合した製品・サービスを常に供給し続けることができるように組織の体質を強化し、これにより顧客から信頼を得、かつ競争力を高めるためです。いずれも本業に関することです。このために、今回敢えて3つの活用のポイントを取り上げてみます。**

1.組織の課題解決のための品質目標の設定

品質目標(ISO9001規格5.4.1および7.1項)とは、本来、組織の品質上の課題を明確にして、これを解決するために設定するものです。ISO9001規格は「データの分析」(8.4項)を求めています。この分析の結果などから抽出された課題を品質目標に反映するという視点が重要です。キャッチフレーズ的な品質目標しかつくっていない組織も見受けられますが、これでは多くのことは望めません。課題解決のための適切な品質目標を設定し、この達成を目指すことが、QMSの有効活用の基本です。

2.各業務の有効性のチェック

すべての業務は、例えば、設計・購買・製造・検査・不適合管理などの業務(ISO9001では「プロセス」と呼んでいます)は、インプットされたものの価値を高めるため

にあります。価値を付加できない業務は無駄な業務といえます。すべての業務が、その狙いを達成できるように運営され、価値が高まった結果(アウトプット)が得られているかを見るのが「プロセスの監視及び測定」(8.2.3項)です。各業務で所期の狙いが達成できていなければ、前項で述べた品質目標の達成も難しくなるはずです。

チェックして問題が見付かれば、当然すぐに業務の改善、及び必要に応じた是正処置(8.5.2項)を行うことになります。

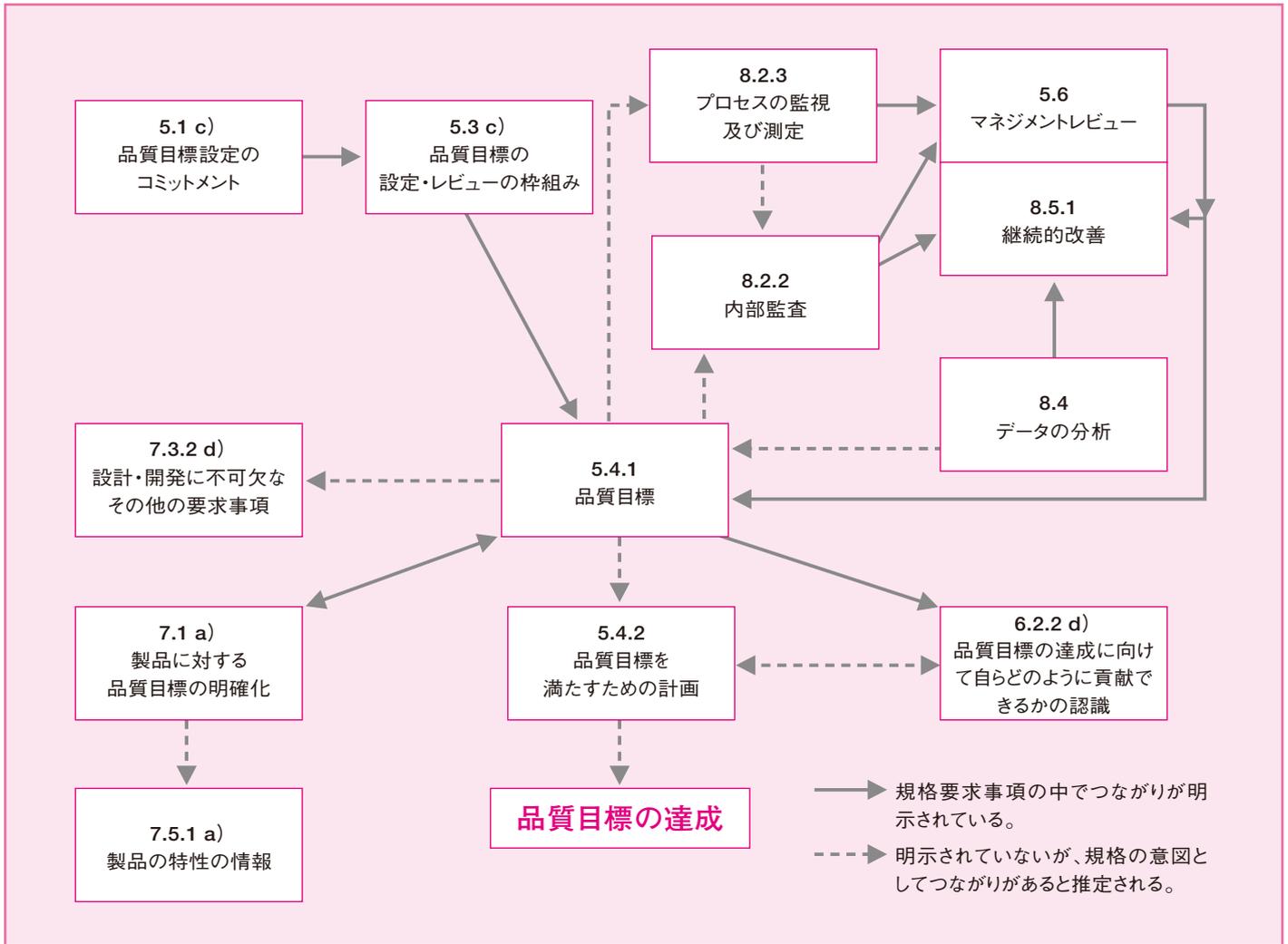
3.データの分析結果の活用

データ分析は統計的手法の練習のために行うではありません。QMSの有効活用のためには、この分析結果を用いて、品質をつくり込む業務(プロセス)の能力(8.2.3項)、製品・サービスの検査(8.2.4項)の結果、顧客満足のレベル(8.2.1項)並びにその傾向から、現在ある課題及び将来

のリスクは何かを認識することが重要です。この情報をうまく使って、品質目標に取り組むことを含めて改善を進め、また将来のリスクへの対応を行って下さい。これを繰り返すことにより、競争力ある体力をつくることができます。

まとめると、最終的には、組織の狙い通りで、かつ顧客から評価されるアウトプットが得られることが重要ということです。また、上記から分かるように、いろいろな業務は皆つながっています。このようにつながりがあるものが業務(プロセス)です。このつながりをうまく管理すれば、顧客が満足する製品・サービスを提供し続けることが可能になります。このつながりのうち、品質目標に関連する部分を、規格の要求事項を用いて図示しておきますので、参考としてください。

■ 「品質目標」関連図



BL-QE Information

BL登録マーク、JAB認定シンボルの使用にご注意!

登録組織の審査において、現在使用できない旧BL登録マーク、旧JAB認定シンボルの使用が発見され、指摘を受けるケースが複数件報告されています。特に印刷在庫、ホームページにおいての誤使用が目立っています。

地球をかたどった旧マークは、平成20年(2008年)7月19日をもって廃止となり、現在使用できるBL登録マークは、右記マークとなっています。



平成17年(2005年)7月20日より現在使用中のマーク

また、品質マネジメントシステム登録組織は、旧JAB認定シンボル(下部に「QS」と記されているもの)も、平成20年(2008年)9月14日をもって使用できなくなっています。

品質マネジメントシステム、環境マネジメントシステムの登録組織で現在使用できるJAB認定シンボルは、下記のシンボルとなっています。BL登録マーク、JAB認定シンボルの使用状況を「登録付属文書—登録を公表する際の遵守事項とBL登録マーク及びJAB認定シンボルの使用について—」でご確認ください。

「現」(使用期限付き)



平成23年(2011年)9月14日まで使用できます。それまでに平成20年(2008年)8月から使用を開始した「新」JAB認定シンボル(右記)に必ず切替えてください。

「新」



平成20年(2008年)8月から使用を開始したJAB認定シンボル

(使用期限についての詳しくは、ISO NET 76号 8ページ、(財)ベターリビング ホームページでご確認ください。)

ISO9001:2008 関連書籍のご案内



JIS Q 9001は、12月20日に改正され、JIS Q 9001:2008となりました。官報で公示され、書店及び財団法人 日本規格協会のウェブサイト「JSA web store」でも販売開始されています。



「JIS Q 9001:2008
品質マネジメントシステム—
要求事項」

JIS規格原文(日本語)
3,045円(本体価格2,900円)

ISO9001改訂に伴って 日本規格協会から出版される関連書籍



「ISO9001:2008 (JIS Q 9001:2008)
要求事項の解説」A5版

◆第一部:ISO9001規格の基本的性格
◆第二部:ISO9000:2005 用語の解説
◆第三部:ISO9001:2008 要求事項の解説
2,730円(本体価格2,600円)



「ISO9001 新旧規格の対照と解説」
A5版

◆第一部:ISO9001追補改正をめぐって—
審議の経緯など
◆第二部:新旧規格の対照と解説
3,990円(本体価格3,800円)



「対訳 ISO9001:2008
品質マネジメントの国際規格
ポケット版」新書版

◆英文と邦訳を掲載【1月23日発売予定】
3,360円(本体価格3,200円)

新刊紹介

B L-Q E 認証組織の経営者による本
温暖化の世紀、日本の気候風土に
適った「家」は、こうつくる。

山口県・福岡県で年間150棟の環境共生住宅を手がける地域工務店経営者が、試行錯誤してたどり着いた"呼吸する心地の木の家"を優しく説き起こす。これから家を建てようとする人、暮らし方を再考したい人に贈る新しい「住まいの基本書」。



「家づくりの品格」

一戦後六〇年、日本の家づくりはまちがってきた—
安成信次(株式会社 安成工務店 代表取締役) 著
風土社 1,600円(本体価格1,524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「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、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.78 2009年1月17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/>

