ISO で進化する組織紹介

株式会社福山組

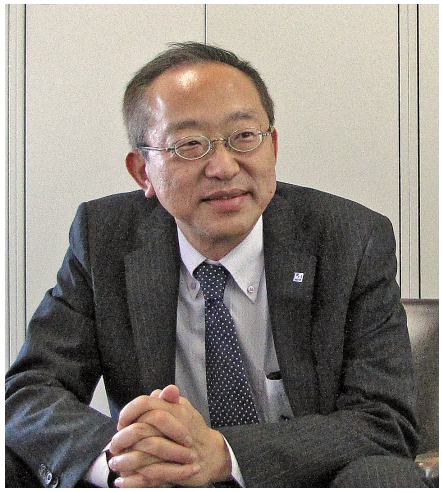
地元密着、お客様満足の経営を基盤に、総合建設業を展開していく

創業大正 7 年と、長い歴史を誇る株式会社福山組。2018 年 3 月に創業 100 周年を迎えた同社は、北九州市で総合建設業として建築、土木一式工事、設計施工を手がけられている。2002 年に取得されて 15 年以上が経った現在、ISO9001 の活用方法をはじめ、審査機関ベターリビングに求めることなどを、代表取締役を務められる福山岳彦氏にお話いただいた。

ISO マネジメントシステムの改正で経営計画の有効性をあげる。

―― 貴社が ISO9001 の認証を取得されてから 10 年以上になりますが、ISO マネジメントシステムに対する捉え方に変化はありますか？

「社会的な認知度、という面においては残念ながらなかなか高まってはいないと感じるのが正直なところです。IT 業界などに比べると、建築・土木業界は伸びているとは言い難いですね。だからこそ、ベターリビングに ISO マネジメントシステムの社会的認知度をもっと高めてほしいですね。会合や研修会などを開いていただき、経営層の方から、ISO マネジメントシステムの有効性や審査機関としての今後の展望などについてお話いただければと思います。そうすることで ISO マネジメントシステムの価値に気づかれる組織の方も増えると思います」



代表取締役 福山岳彦氏

――　ISO マネジメントシステムの価値に関して、具体的な取り組みを含めてどのように実感されているかをお教えいただけますか？

「認証を取得された方の中には、辞められた方もいらっしゃいますよね。それは、社会的な認知度がなかなか上がらないことが要因にもなっていると思いますが、やはり上手く活用できないことも大きいと思います。2015 年の ISO マネジメントシステム改正によるトップマネジメントの役割の変化によって、私自身は非常にやりやすくなったと実感しています。以前から作成していた経営計画書があるのですが、私はそれに ISO マネジメントシステムを重ねて作成したんです。そこから、日報や顧客議事録、顧客満足度調査などの活動へとつなげています。

顧客議事録でお客様とのコミュニケーションの内容を把握することで、担当者だけでは解決できないことも上司が手伝うことも可能になりました。さらに顧客満足度調査については、課題の抽出に非常に役立っています。施工が終了した後にアンケートにご協力いただいているのですが、それを分析し、取り組むべき課題は何かを見つけ出します。今はモノがいいのは、当たり前の時代になっています。そうした本質的な部分以外の、スピードやアフターサービスなどの対応といった付加価値が求められていることなど、経営戦略を立てるに当たって重要となる気づきが得られました。ISO マネジメントシステムがなければ、こうした活動に取り組もうと積極的にはなれなかったかもしれません。」

ギャップを見つけ出すツールとして
経営計画書を捉える。

――　組織の中には、貴社のように ISO マネジメントシステムを経営ツールとしてなかなか上手く活用できずに悩んでいる方もいらっしゃいますよね。

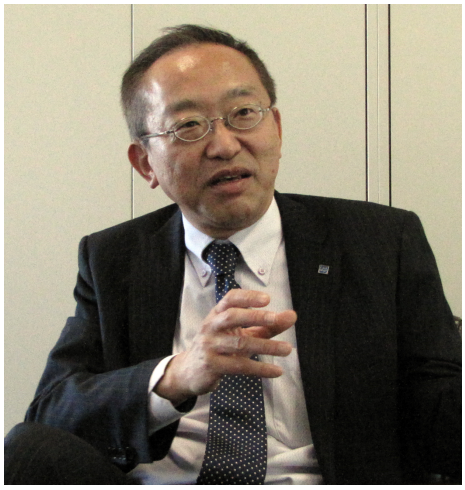
「そうですね。経営計画と ISO マネジメントシステムの書類を別で作成している方もいらっしゃるようです。皆さんが役立つツールとして活用できるように、審査員の方がもっと気付きを与えてくださるのが良いかなと思います。後継者不足が叫ばれる昨今、ISO マネジメントシステムを活かした経営ツールなどをデータとして残すトレーサビリティ活動をしなければ、組織が持続的に経営を続けていくことはもっと難しくなってしまいます。

現在、建築業を展開する組織では施工後、20 年間の不法行為責任が問われる時代になってきていますが、施工内容がその時の規定に準じていれば、問題はありません。ISO マネジメントシステムの規格でも、法令順守について明文化されています。つまり、ISO マネジメントシステムの書類を 20 年保存しておけば、それが施工内容における証明にもなるんです。こうした活用方法も、知らない方は多いと思います。だからこそ、そうした部分も含めて審査員の方から、助言をいただきたいです。そうすれば、組織の方々も ISO マネジメントシステムが会社にとって役立つツールであることに気づくはずです」

――　先ほどお話いただいた経営計画書について、現在の活用方法をお教えいただけますでしょうか？

「建設業界は、受注産業ですので、計画が立てられない、どうせ計画通りに経営が進められないと感じられる方もいらっしゃいます。しかし、私はそのギャップを見つけるための経営計画書だと捉えています。例えば、売上高や利益率などの目標を立てますよね。その目標に達しない場合があります。それには、必ず原因があります。その原因を明確にして、経営計画書の成熟度を高めていくんです。ISO マネジメントシステムでも、『リスクと機会』に触れています。計画を立てる時に、どんな状況が予測されるか、どんなリスクがあるか、その場合の対応はどうするべきかなど、あらかじめ予想しておくことで、ギャップを徐々に小さくできるはずです。

先ほどお話した、顧客満足度については、点数化します。目標は数値化しなければ、そこからギャップを図ることはできませんから。ISO マネジメントシステムにおいても、目標の枠組みをつくるという要求事項があります。

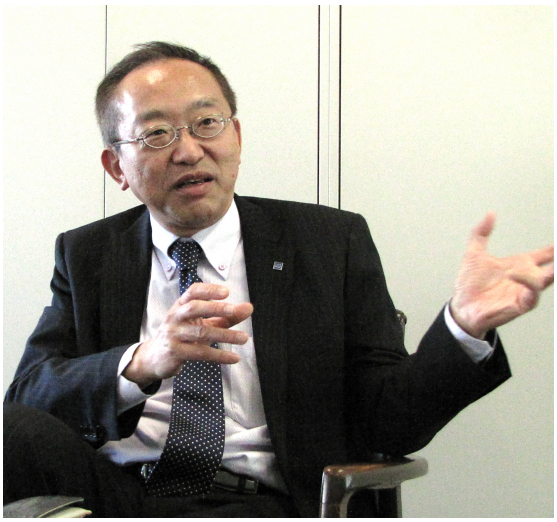


このように規格内容を一つひとつ読み解いて、それに適合させていくことは経営戦略を立てる際に非常に役立つと思います。ただ、組織の方々にとってやはり細かなところまで、しっかり読み解くのはハードルが高く感じられることもあります。そのため、審査員の方から、質問項目を増やして、気付きをいただきたいのです」

ISO マネジメントシステムの
社会的認知度向上に向けて。

――　最後に、今後の取り組みや審査機関であるベターリビングに求めることなどをお教えください。

「先述の通り、ISO マネジメントシステムの有効性を組織の方に伝えていただき、そして社会的な認知度をあげて、ISO マネジメントシステムの認証数をどんどん上げてほしいです。そのためには、やはりベターリビングで取得することの価値をアピールするのが良いのではないでしょうか。『国交省に近い』という強みを生かすなど、方法は色々あると思います。実際にベターリビングで認証を取得している組織の声として、ベターリビングの今後の活動の課題にしていただきたいです。ISO マネジメントシステムでは PDCA がベースとなっていますが、ベターリビングの方にも、私たちの声を PDCA を回す際に必ず反映していただきたいと思います。そうすれば、ISO マネジメントシステムの認証を取得することのメリットも多くの組織に方に知っていただけるはずです」



▼動画配信中　**『おかげさまで 100 周年　株式会社福山組』**
https://www.youtube.com/watch?v=nYpUPATozWY

組織情報

会社概要

社 名	株式会社 福山組
創業年月日	大正７年３月１日
本社所在地	〒806-0031 北九州市八幡西区熊西１丁目８番 37 号 Tel 093（641）0529 Fax 093（641）5329
役 員	代表取締役 福山岳彦
資本金	4500 万円
主な営業内容	総合建設業（建築・土木一式工事 設計施工） 建設業許可番号 福岡県知事許可 （特-17）第 93869 号 一級建築士事務所登録 福岡県知事登録 第 1-20553 号
所属団体	（一社）北九州市建設業協会 （一社）福岡県建設業協会、建築士会
取引金融機関	福岡ひびき信用金庫 黒崎支店、北九州銀行 八幡支店 福岡銀行 黒崎支店
主な得意先	北九州市 福岡県 三菱ケミカル（株） 三菱マテリアル（株）

会社の品質方針

平成 20 年８月１日制定 当社のマネジメントシステムの積極的な運用により、お客様のニーズ、法規制を満たし、お客様の満足が得られる建設物を提供する。継続的改善を行い体質強化を図り、長期的な顧客との関係を築き、地域社会への貢献とともに永続的な存続を目指す。

株式会社 福山組 代表取締役 福山 岳彦