

固定観念にとらわれない 新たな取り組みを構築する組織に対し、 最適な審査員であるために

中嶋 正直 審査員

今回のBL 審査員インタビューは、数々のコンサルティング業務に携わり、他の審査機関でも従事してきた審査員、中嶋正直氏に審査などで感じる現状、審査員の果たすべき役割についてお話をいただきました。



— ISO マネジメントシステムとの接点と審査員となった経緯は…。

青森の建築科高校を卒業し、地元のゼネコンに就職しましたが、将来、一級建築士の資格が必要だと考え大学へ入学するも、元のゼネコンに戻り建築物や土木工事の施工管理業務に従事しました。その後、大手事務機器企業に転職して販売をはじめISO マネジメントシステム関連のコンサルタント業務などに携わっていく中で必要とされる資格に興味を持ち、審査員資格取得のための勉強を始めたのがそもそものきっかけです。社員育成に力を注いでいた企業でしたので、サポートは充実。ISO マネジメントシステム審査員取得を経て、この企業のISO 関連セミナー講師も務めていました。

— 第二の人生へと導かれた資格の強み

一会社員ですから、年齢と共に業務の幅は狭まってきます。講師という仕事は、いわば第一戦から外されたとも捉えられるから、多少なりとも落ち込む気分にもなった時期がありました。丁度良いタイミングで早期退職の話が出て、培ってきた経験や資格を活かして第二

の人生が送れるのではないかと思い、独立することを決断しました。しかしながら、いざ独立したら、面倒な手続きもすべて自らやらなくてはならず会社員のありがたみをひしひしと感じました。ただ、元同僚にも言われましたが、「のんびりと一社員としてあぐらをかいていたツケが回ったよ。おまえは必死に勉強して努力していろいろな資格を取っていたよな」と。いまにして思えば、社員はあくまで企業の資格であり個人についてくるものではない。自分自身の意識を高めると共に、自身の持つISOマネジメントシステム資格を含むいろいろな資格を持っていることの重要性に価値があることを、認識しました。

——企業のひとり立ちを目指した 的確なアドバイス

目指す方向性を模索しながら、企業もコンサルも審査員も共に努力していくことはあたりまえのこと。私のモットーは何よりも企業の自立を促す！ そのために経営層と膝を突き合わせて、お互いに積極的な意見を出し合い、長期戦でなにをすべきかをアドバイスするように心がけています。親身になって、良好な信頼関係を築きあげること。その一方で馴れ合いとならないように注意も必要ですね。長年、コンサルタ



ントに頼りっきりの企業などが陥りやすく、意識や向上性の停滞を招く懸念もあります。親密と馴れ合い、この違いをきちんと理解しコンサルする事が重要だと思います。

——審査機関による異なるカラーに興味津々

ベターリビングに審査員登録してまだ1年半ですが、他の審査機関でも審査員として審査を経験している私にとってはそれぞれカラーがあって興味深いです。取り立てて長所を挙げるとするならば、ベターリビングはきめ細かなスケジュール管理によってスムーズかつ融通がきき、働きやすいことですね。これから先は、どこもシステムチックにパソコン上での効率的な管理となっていくのかもしれませんが、ベターリビング事務局の方が手間暇かけてコントロールしてくれるアナログ管理は人対人のコミュニケーションが、とりわけ私個人の力量を認めてもらっているんだなと感じられ、モチベーションもあがります。

— 今後、ベターリビングに求めるものは？

実はベターリビングに審査員として登録して間もない頃、審査後にちょっとした誤解が生じ、受審組織からクレームが入ったんです。ベターリビング担当営業の方が即座に駆けつけ、事情を説明していただきました。このスピーディな対応には本当に感心しました。そして何より、私を信頼してくれているという気持ちの表れはありがたかったです。前述のスケジュール管理と共にベターリビングのカラーであり、最大の武器だと思いますので、この姿勢は貫いて欲しいですね。それから審査を受けられた受審組織の皆様から、「顧客満足アンケート」のフィードバックをもっといただければいいなと思います。受審組織の皆様からのアンケートはあまり返ってこないことは、理解はしています。クレームは基より、改善のための貴重な



チャンスです。様々なフィードバックは私にとっての気づきであり、それが受審組織にとっても役立っていくものだと確信しています。審査員も組織も固定観念にとらわれず、切磋琢磨してビジネスチャンスにつながる新たな取り組みを構築していくためにも重要な要素ではないでしょうか。

中嶋 正直氏 プロフィール

MASコンサルタント 代表

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 登録

情報セキュリティ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主任審査員

環境マネジメントシステム審査員

1958年青森県生まれ。建築業界から事務機器業界へ転身後、品質・環境・情報セキュリティマネジメントシステムのコンサルティングに携わり、ISMS 審査員研修講師や環境・情報内部監査員研修講師なども務める。