

『第2回 ISO9001(品質マネジメントシステム)の構築ポイント』

(株)環境セキュリティ・システム研究所 代表取締役 米ヶ田 健司

★“ISO9001規格の構造”(詳細は、[福岡市経営支援課や専門家にお尋ねください](#))

“ISO9001”規格のそのキーワードと構造を以下にご説明します。

- ①“品質”という言葉の意味;一般にイメージする“物の品質・出来ばえ”よりずっと広い意味です。
“物”だけでなく、“サービスの質”さらに“業務の質”、“企業体質”までを含むものです。
- ②“品質管理”という言葉の意味;“品質管理(マネジメント)”も工場現場や検査部門が行うという狭い意味では無く、製造業に限らないあらゆる業種・組織の“全体的な経営管理の仕組み”ということになります(そもそも“品質管理”という訳はされず、“品質マネジメント”と訳されています)。
- ③“関わる人”は誰か? ;もうお分かりでしょう。特定の部門や人ではありません。経営トップ(社長、役員、工場長)を筆頭にすべての従業員・パートの関与が必要です。“全体的な経営管理の仕組み”ですから当然です。
トップの“(品質)方針”のもと、“部門の目標”を決め、必要な手順や文書を活用して業務を実施し、チェック・記録し、問題があれば是正し、より高い目標に向かって見直し**継続的改善活動**をしていくこと(「計画－実施－点検－見直し」体系)が、ISO9001です。
- ④“マネジメント”する対象業務は? ;“製造・加工やサービス提供”、“検査や不良品管理”はもとより、“営業・販売業務”、“製品サービスの企画・開発・設計”、“仕入れ・購買”から“社員教育”、“設備・機器管理”、“文書・記録の管理”に至るまでなのです。
- ⑤“管理・マネジメントの基準”は、どの程度やればいいのか? ;この問いがいつも出されます。
答えは、法律や顧客要求に基づき、“**自分たちで決める**”ということです。
ISO9001には、固定的な基準やレベルといったものはありませんし、審査での合格基準も数値的基準などないのです。

“ISO9001構築のポイント”は、・・・以上のことから言えることは、

- ①**現状の業務分析に力をいれる**;自分たちが今どのように仕事をしているか、つまり現状分析をしっかりとやって、**9001規格を自分たちの業務に引寄せ**るイメージで構築する。
- ②**経営者がリーダーシップを取り担当者任せにしない**;経営者自身が9001で経営・管理していくという強い意志を定期的に示し続けて構築する。
- ③**立派な文書(マニュアル・手順書)を作ろうと考えない**;文書は飾りや見世物でなく、分厚ファイルを競うものでもない。仕事をしやすくするためのものだから、“**図や表や写真**”に言葉を付加える程度から構築をスタートさせる。必要なら後で追加すればよい。