

「いきのいいコンサルタント」(仮題) 意見

1. システム構築に関するコンサル手法

九州に特化してISOコンサルを始めて14年目を迎えました。企業の業種・規模・管理レベルなど特性に合わせて色々なコンサル手法を使ってきましたが、指導する上で一貫して「**現状把握**」(初期レビュー)をいかに早く確実に実施するかが鍵なると考えています。そのための手法としては、「**単純なマトリックス表**」を多用します。この際、“単純な”と“規格要求事項の言葉はあえて使わない”というところがミソです。例えば品質の場合、横軸：製品分類、縦軸：顧客満足のために求められるもの(顧客や法的要求事項など)、横軸：工程・仕事の流れ(プロセス)、縦軸：目指すもの(目標)、一人前のレベル(力量)、設備機器(インフラ)などなど。これらを作ることで組織自身が自分たちの業務を再認識し、コンサルタントも組織と目線が合ってきます。結果的には「品質(環境)管理一覧表」という形で、皆が分かり易くシステムの全体像が見える文書が出来上がります。

2. 認証取得後のコンサル業務

ISOコンサルを始めた当初は、自分が指導した内容に対する自信や驕りがあり、「導入・取得までは指導してきたが、後は自分たちのものなのだから、自分たちで運用し継続的に改善してください」と言い放っていました。

しかし、現実には色々な壁にぶつかってうまく運用できないこともあり、また、「相談に乗って欲しいのだけれど、無料では悪いような気がして相談しにくい」などの声も聞こえてくるようになりました。そこで「顧問契約」という形態をとり、①電話・ファックス・電子メールでの相談対応、②訪問指導(回数制限あり・無し)、③内部監査への協力・指導、④基礎教育、⑤内部監査員スキルアップ研修などの組み合わせで基本5パターン(月額1万円～8万円)のコンサルメニューを用意しています。