

特集

これだけは知っておきたい **Part 2**

完全
図解

内部監査の基礎知識50

—品質及び環境の内部監査を知る—

新コラム

審査機関の独り言

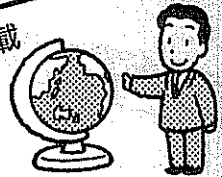
①どこへ行くISO審査と認証価値

好評連載

マネジメントシステムの
方法より概念の見直しを

哀愁サラリーマンISO物語





ISOマーク が ついて いる と カッコイイ

審査をおこなってきた経験から気付いたこと疑問に感じたことを取り上げます。

今回のテーマは「どこへ行くISO審査と認証価値」ということで、「ISOとはこういうものだ」というアプローチ(オレオレ的な先生が多い業界です…)ではなく、ISO利用サイドからみた「ISOって役にたつのか?」という庶民的視点でISOの将来性を探ってみたいと思います。

社会の変化や世界同時不況というなんとも貴重な時期を我々は体感しているわけですが、同時に統計上ではQMSやEMSの登録件数は下がっています。ということは物理的に会社が潰れているかISOをやるのは経営優先順位が低いと判断されていることとなります。

なぜこのようなISO返上という判断を経営者がするかというと、これまでのISO取得の力というのは「ブランド力」や「取引先の受けがいい」(全部の企業とはいいませんが…)。わかりやすくいえば「マークがついているとカッコイイ」わけです。

私もそうですが、世の経営者が常に考えるのは「投下資本利益率」であり、お金だけでなく

手間や時間をかけたものに対してどのようなリターンがあるかが重要なわけです(CSRは自分の投下資本に対する直接的リターンを求めないからエクセレントですね)。このリターンには直接的な「取引先要望」や「入札基準」もあれば、間接的な「組織の活性化」や「業務プロセスの再構築」など間接的なメリットがあげられます。

組織経営者はISOの認証取得をし、更に維持をするということに発生する資本投下からリターンが低いと判断した会社は挑戦しよう意欲がなくなります。

ISOのコンサルや審査員などの専門家からみれば、これは企業努力不足そのものと指摘されると思いますが、役立たないISOでもよしとしているコンサルや審査も数多くあるのは確かです。審査機関も「規格要求事項に適合していることを確認するのが業務なので、コンサルになるのでアドバイスはできません」ということはよくあるようです。

しかし、それは審査機関に問題があるように感じます。「独立性を確保するためにコンサルをしない」「規格要求事項の適合性を審査する」どちらも正統ですが、これだけおこなうのが審査だとしたら、審査料金は半額以下にしないとニーズはないだろうクライアントは思うことでしょう。(私がクライアントなら高いお金を払って審査を受けようと思いません)。そうではなくマネ

ジメントシステムの有効性や継続的改善という部分をクライアントに合わせた質問をおこなうことにより、改善のきっかけを与えることが価値ある審査といえるでしょう。これは直接解決方法を指導するより、解決方法を策定する能力をつけさせるという意味で有効性は高いといえます。

当然この内容は規格要求事項にも含まれていますが、残念ながらそこまで審査ができていないことがISOの価値縮小に繋がっているのではないのでしょうか。同時にISOを導入するクライアントサイドからも「ISO認証=儲かる」とか「ISO認証=クレーム0」という安直な考えではなく、ISOを構築するプロセスの管理をおこなうことにより、エラー削減によるムダの排除や信頼性向上による受注の増加であることを認識してISOに取り組むことをお勧めします。

また、審査登録というのは第三者がおこなうことにより透明性や適切性を確認することができる貴重な時間ですが、審査員のために作成する書類などはムダな書類であり、自社のマネジメントシステムに役立つ書類や改善に繋がる活動が審査の対象であることを忘れないでください。審査登録制度は長期に渡りISOを活用することによって安定した企業システムの管理を可能にできる国際的なツールの一部なのですから。

(みやざわ こうえい 代表/CEO)