

特集

VM(見える経営)による ISOマネジメント システムの革新

巻頭インタビュー 財団法人建材試験センター(JTCCM) 森 幹芳氏

建設業界を熟知した審査のパイオニアとして

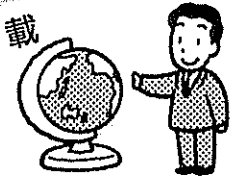
Trend Report

【BCMコンファレンス2009】

日本でもBCMS取得は近々30社になる。

BCMSは第三者に説明できるレベルでなければならず、取引条件としても必要となってきた。





我が国のISO業界も専門性
が高いと言われています
が、本当でしよつかが？

業界全体が「コンサル禁止！」
と言われて右往左往しています。

に審査経験などの不足力量などがあれば、一定期間の間に審査員経験を積みなどして対応しなければなりません。

これまで当機関エコアオーデットにおいても要員認定機関に審査員登録をすることを基礎としていましたが、意外にもスタッフ曰く「審査員トレーニングコースや要員認定機関における登録よりも、当機関内における教育システムが最も力量アップに繋がり、クライアントからの評価をいただけている」と口を揃えています。

当機関の教育システムはISO17021やISO22003で定められていることを基礎としていますが、中でもクライアントが気付かない業界特有の問題や社会背景や顧客動向の変化によって生じるマネジメントシステムへの影響を想定することを目的として注力した研修をおこなっています。これにより問題に対して効果的な理論や手法などを審査員が身につけることができるので、クライアントの実行している解決手法が妥当であるか否か判断できるようになってきたことが先ほどの回答に繋がっているようです。

●ISO業界の迷走

ISO認証業界では「審査機関はコンサルしてはならない」ということから、現場の事実に対して規格への適合性を審査するというところだけを審査員にトコ

トン教育をしていました。これらの教育を業界全体がおこなった事実は間違っておらず、審査登録業務の価値を損なわないために不可欠なものと言えます。

しかし、クライアントの解決方法に口出しできなくなった審査員は、そのスキルが審査員としては無用と感ずることや、逆に確実な問題解決の手法を知っていると審査のコメントに含めなくなることから学ぶ意欲がなくなってくるという現象が見られました。

そこに多くの審査登録機関が失ったものがあります。それは現場の問題解決ができない審査員に、クライアントのマネジメントシステム有効性や適切性の判断はできないという事実です。つまり現在業界が主流としている「有効性審査」ができないということです。ここまできると業界の方向性が見えていなかったことがよくわかります。

業界全体が「コンサル禁止！」「有効性審査だ！」といわれて右往左往していますが、これらは当たり前のものであり今更になって、どこからかの指示や促されて見直すというお粗末さはISO業界の脆弱さを社会に露呈しています。

私はISOの審査技術も審査対象の業界技術も日進月歩だと感じますが、ISO自体の価値や審査のあり方というのは昔から変わっていないと考えています。これには同様の考えを持つ

マネジメントシステム審査は審査機関に属して力量があることをもとに、登録された審査員がおこないます。

その流れを簡単に説明すると、QMSやFSMSの審査員養成5日間研修（異なるマネジメントシステム審査員資格からの移行は3日間）を受けて受講評価やテストに合格しなければなりません。

次に要員認定機関と呼ばれる審査員登録機関に、これまでの経験や審査実績をはじめ力量を証明するために必要な資料を提出し、要員認定機関により審査員補、審査員、主任審査員などの格付けが行われます。この際

業界の専門家とも多数お話をさせていただいたことから、業界の将来に改善の兆しがあり心強いかがりです。

●ISO業界は高度専門職か？

しかし、残念ながらこれらの方向性を持たない審査登録機関は、自組織の生き残りをかけて価格の値引合戦に突入しています。私も他審査機関からの引継ぎや数機関の比較見積りなどを見ると目を疑うような価格になっていることがあります。同時に異常な金額でクライアントをとりたいと思われる審査機関に遭遇することに懸念を抱いています。安いのは機関努力の表れだとすれば良いことなのですが、そうではなく、低価格が実際の審査レベルに現れているところもあります。

例え一機関であっても、審査レベルが著しく低いことは業界にとって有難いものではありません。なぜかという、価格が異常に安い審査機関の方をクライアントは目安にし、審査の中身の方は良いレベルの審査機関を目安に求める傾向が強くなるからです。

このような事が起きないように、医者や弁護士というのは基本金額が決まっており、そこから多少の値引きや業務内容によって加算があり業界の基礎レベルを保ちます。厳しい業界標準があるという部分は、医者や弁護士とISO業界は共通するのですが、価格競争をまともにお

こなっているという所では差異があります。そのようなものがなくとも、業界の審査レベルが保たれることがあるべき姿だとは思いますが、現状の業界動向を見ていると難しいのかもしれない。

また、医者や弁護士を引き合いに出したのはもう一つあります。彼らの仕事は専門性が高い仕事とされています。他にも公認会計士や一級建築士なども同様に専門性が高いと言われています。我々のISO業界も専門性が高いと言われていますが、本当でしょうか？

もし専門性が本当に高ければ、クライアントにはその良否というのはわからないはずで、医者や弁護士を選ぶときに、その専門性レベルを判断するのは素人では難しいはずで、会計士や一級建築士の悪意も内部告発がなければ発見できません。

しかし、ISO業界やクライアントから「審査員はこういう審査をしてくれ」とか「この審査は駄目だ」とか言われているわけですから、素人目にも善し悪しがついているようなので専門性は現在、高くないのかもしれない。

現在、ISO業界で問題になっている全てのことを解決するには、個別に考えるのではなく、業界全体を考えていくことが解決への第一歩となりそうです。

■

(みやざわ こうえい 代表/CEO)