

ISO 9000s 入門編

第2回 なぜISOを導入するか、なぜ普及したか

日高計量士事務所 日高 鉄也

■ はじめに

第1回では、標準化の発展、ISO用語、ISO 9001s（以下ISOと記す）の誕生、最新版（2000年版）の原則、特色及び経営者の責任、計量関係の要求事項などについて説明をしました。

メートル法（SI単位）の科学的方法と首尾一貫したシステムは、筆者がISOの審査員、コンサルタントの活動での判断基準としてよく利用している方法です。

もともと筆者は、計量士ですから計量法と関係する仕事をしていますが、抽象的で理解しにくいと言われるISO規格に対応できるのは、計量管理でメートル法によるトレーサビリティを学んだからだと思っています。

メートル法に科学的という基本要素があるよう

に、ISOの原則に「意志決定への事実に基づくアプローチ」があります。計量管理は、計測技術を利用して事実を求めるための方法ですからISOに対応しやすいと感じています。

1.1 ISOを導入した理由

ISOについての調査データはインターネット上に多く出ていますが、ここでは、次の「表1 ISOに関する調査資料」と関係付けて筆者の経験を述べさせていただきますので、読者の皆様も各自の経験を踏まえてのご理解をお願いします。なお、調査資料の入手は、東京都商工指導所の調査資料は東京都計量検定所に取り寄せていただいたものです。あとの2件は、インターネットに発表されているものです。

なお、調査データの利用では、表現が少しアレ

表1 ISOに関する調査資料

調査名	調査機関	調査料		調査地域	調査時期/ 資料の大きさ
		発送数	回収率		
「ISO 9000シリーズの認証取得に関する企業実態調査」 ^{注1}	東京都商工指導所 工業部	2,154	48.1%	東京都とその周辺 ^{注2}	1996年7月 A 4版、38頁
「奈良県中小企業における国際規格ISO 9000シリーズ、ISO 14001への対応について」 ^{注3}	(財)奈良県中小企業振興公社 中小企業支援センター・情報センター	2,500	15.1%	奈良県内企業	2002年12月 A 4版、26頁
「ISO 9001：2000年度版に対する適合組織の取り組み状況」 ^{注4}	JAB	1,500	49.0%	JAB 適合組織	2003年9月 A 4版、43頁

注1 「ISO 9000シリーズの認証取得に関する企業実態調査」東京都商工指導所 平成8年9月（1996年）発行
調査目的：今後の施策の参考

注2 東京都は全域、神奈川県・千葉県・埼玉県は1/2の割合で調査対象を無作為抽出

注3 「奈良県中小企業における国際規格ISO 9000シリーズ、ISO 14001への対応について」平成15年3月（2003年）発行
調査目的：県内中小企業のISO 9000シリーズ/ISO 14001への関心度と規格認証に関し、取り組み状況とその課題を把握し、効果的な企業支援への基礎資料とする。

注4 「ISO 9001：2000年版に対する適合組織の取り組み状況」（財）日本適合性認定協会 平成16年1月（2004年）発行
調査目的：内部監査に焦点をあてて調査を行い、本審査登録制度に関心のある関係者に情報を提供すること。シンポジウム、及び公開討論会のためのベースデータ

ンジしてあることをご了解下さい。調査データには事業所の規模、業種などもありますが、このシリーズの目的からあまり深入りした説明の必要はないと思いますので、詳しい調査データの利用は省略します。

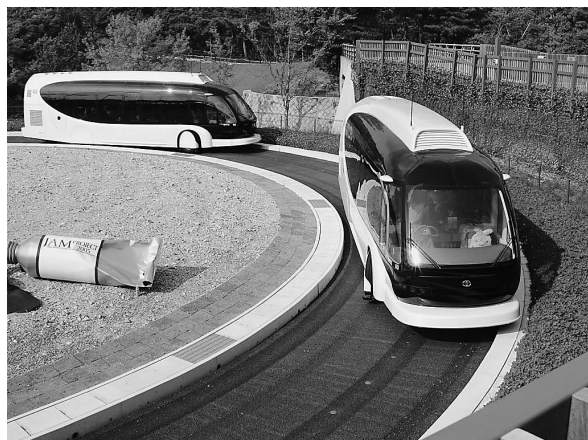
1.1.1 科学技術の進歩や貿易のグローバル化

古い話を持ち出しますが、太陽や月の運行を基準にした時代の取引は科学的な計量器もなく物と物との交換で取引は成立していました。

商取引もグローバル化が進んで、貿易を促進するための WTO^{注5}が発足し、その WTO に国際規格を利用することが取り入れられていますので、1993年の EU の統合に向けて国際的な関心が高まり、特に EU への輸出を行っている企業では、ISO の認証取得の熱心な取り組みが展開されました。

このあたりの状況は、筆者が ISO の勉強をし始めた頃に読んだ「品質保証の国際規格」を参考にした内容ですので、「図 1 認証取得した理由」^{注4}の調査データ以前の状況です。

注5 WTO（世界貿易機構）は、世界貿易の秩序維持を目的とし、1995年1月に発足しました。140以上の国・地域が加盟しています。
WTOの協定に、「貿易の技術的障害に関する協定」（TBT：Technical Barriers to Trade）があり、ISO 9001等の国際規格を利用することになります。



IMTS の走行の様子 2005.5.25 撮影筆者

現在は科学技術が進んで「愛・地球博」では IMTS（インテリジェント・マルチモード・トランジット・システム）が圧縮天然ガスを使用した大型低公害バスが、運転手1名で3台を無線通信で編成して走っています。

1.1.2 トップの意向

ISO が爆発的に普及しはじめた頃の調査資料に「図 1 認証取得した理由」があり、この調査資料によると認証取得の理由の第1位は、企業のトップの意向になっています。他の2つの調査は、調査の質問の方法が異なりますのでトップの意向のデータがありませんが、筆者が聞いた場合もトップの意向がほとんどでした。



愛知県計量連合会の元副会長であり、寿工業（株）の伊丹寛一社長は、ISO の取得は会社へのプレゼントであると言っておられました。

自分で作り上げた会社を次世代に渡すにあたって、会社の体制を ISO の認証取得を利用して整備して国際化時代に対応できる会社にして次世代にバトンタッチをされました。

写真は、ISO 認証状を受け取られる伊丹寛一社長、1999年11月。伊丹社長は2003年に永眠されました。

1.1.3 品質の向上

「図 1 認証取得した理由 データ：東京都商工指導所」で第2位になっており、「図 2 9001：2000 導入の目的 データ：（財）JAB」でも第2位です。日本の製品の品質はよいという世界的な評価ですが、それでもなお多くの会社が

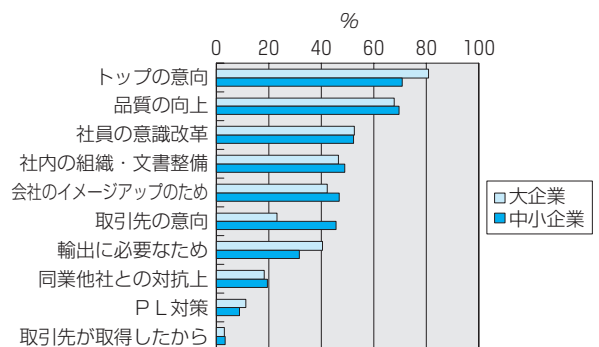


図 1 認証取得した理由（取得済み企業）
データ：東京都商工指導所

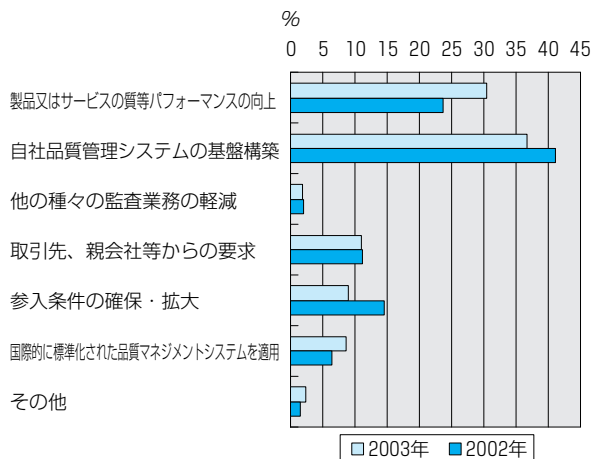


図2 ISO9001:2000 導入の目的 (取得済み企業) データ: (財) JAB

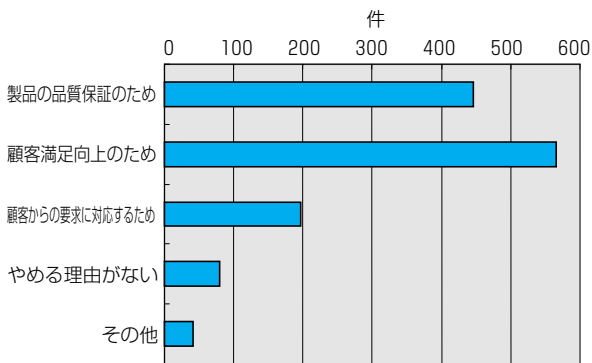


図4 ISOを引き続き登録している理由 データ: (財) JAB

品質の向上をめざしていることが窺われます。

1.2 ISO が普及した理由

ISO を導入した理由を先に説明しましたが、ISO が普及するには導入してからのことが考えられますので、先に上げた調査データを利用しながら説明します。

1.2.1 業務のトレーサビリティ (管理システムの明確化)

読者の皆さんは計量関係者ですから、メートル法の考え方からトレーサビリティと表現をしましたが、一般的には「管理システムの明確化」という表現で、組織が系統的に活動できるようになったことがあります。そのことが「図3 取得後のメリット データ: 東京都商工指導所」から窺えます。

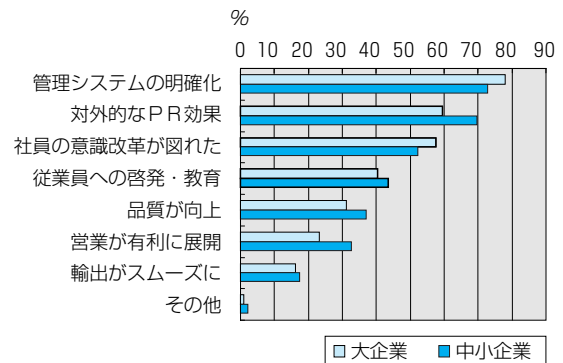


図3 取得後のメリット (取得済み企業) データ: 東京都商工指導所

(財) 奈良県中小企業振興公社の調査データでは、未取得企業を含むデータですが、「業務の標準化」が第3位になっています。「図3」の(財) JAB の調査には、「標準化」についての設問はありません。

「図4」の ISO を引き続き登録している理由 データ: (財) JAB は、設問の仕方が異なりますが継続登録をすることは、ISO 取得後のメリットとも考えられますので参考に掲載しました。

1.2.2 いろいろなPRの効果

ISO の認証取得は、対外的なPR効果のあることが「図3 取得後のメリット (取得済み企業) データ: 東京都商工指導所」からわかります。そこでISOの取得PRは、電車に乗っていても見えるような大きな看板や、新聞広告、会社の玄関の表札看板、インターネットのホームページ、名前入りの定期券入れ、ボールペンなど色々なPRが「写真 ISOのPRのいろいろ」のように多く見受けられます。

このようにISOの取得を積極的にPRするのは何故かという素朴な質問を受けることがあります。そこで、ISOの看板について一般的に言われていることでは、次の「顧客及び社員に対して、国際規格を運用していることを伝えることと、信頼と安心のPR、品質意識の向上及び周知徹底」などです。

いろいろなPRがISOの普及に貢献していることも少なくないと思います。

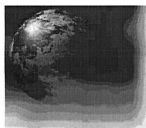


大きな立て看板



ISO9001 QUALITY POLICY

■品質方針“Quality policy”



顧客の信頼と安心に
つながる品質の確保、提供

Securing of the quality connected with
the customer's trust and the relief, and

offer.

Oferta de garantia da qualidade almejando confiança e satisfação
do consumidor.

全員の創意と行動で、強靱な企業体質づくりを進める

Excellent company constitution is advanced by the originality of all
of the members and the behavior.

■行動指針“Behavior guidelines”

1. 常に品質向上のための継続的改善を行う。
Persistently upgrade quality!!—Continue to improve.
2. 組織の一人一人が品質保証の役割を果たす。
Quality is guaranteed when each and every organization member plays their role.
3. 後工程はお客様の考えのもと、目的達成に努める。

ホームページ
ISOのPRのいろいろ

1.2.3 社員の意識改革

ISOが導入されはじめた1995年頃の日本経済は、バブルがはじけてリストラが多くの企業で実施されていた元気がない時代でした。「図3」から社員の意識改革は第3位であり、(財)奈良県中小企業振興公社の調査データでは、第2位です。

調査資料に具体的な意識改革の内容が説明されていませんので筆者の経験を紹介します。

よい点では、昔からの部門の責任者の個人的な



玄関の表札看板

都合による縄張りの作業の進め方が、ISOという理由で改善されたことなどの社員の意識が会社の全体を考へるように変わったことがあります。

悪い面では、やりたくないよな仕事を断るのにそれはISOに無いとか、ISOに違反するなどと理由をつけて仕事を断ることなどがあります。

1.3 ISOの魅力と課題

ISOには内部監査ということがあります。それは、ISO内部監査員養成講習会を修了した社員で監査チームを編成して、社長を含む会社全体を監査することです。若い人には社長や部長が何をやっているのかを知ることができるチャンスです。これは、従来の品質管理のシステムには無かったことで、ISOの魅力的な部分です。つぎに内部監査の概要をフロー図に示します。

内部監査は、社員が自分の会社を監査しますので、詳細な部分まで監査ができることと、改善方法も見つけることができるものです。従って、ISOの運用で大きな効果が得られる仕組みの部分です。しかし、(財)JABの調査では内部監査の目的を十分に達成したが4.6%、まあまあ達成したが41.5%という結果ですから、新しい魅力的な内部監査技術の向上が現状では必要といえるでしょう。

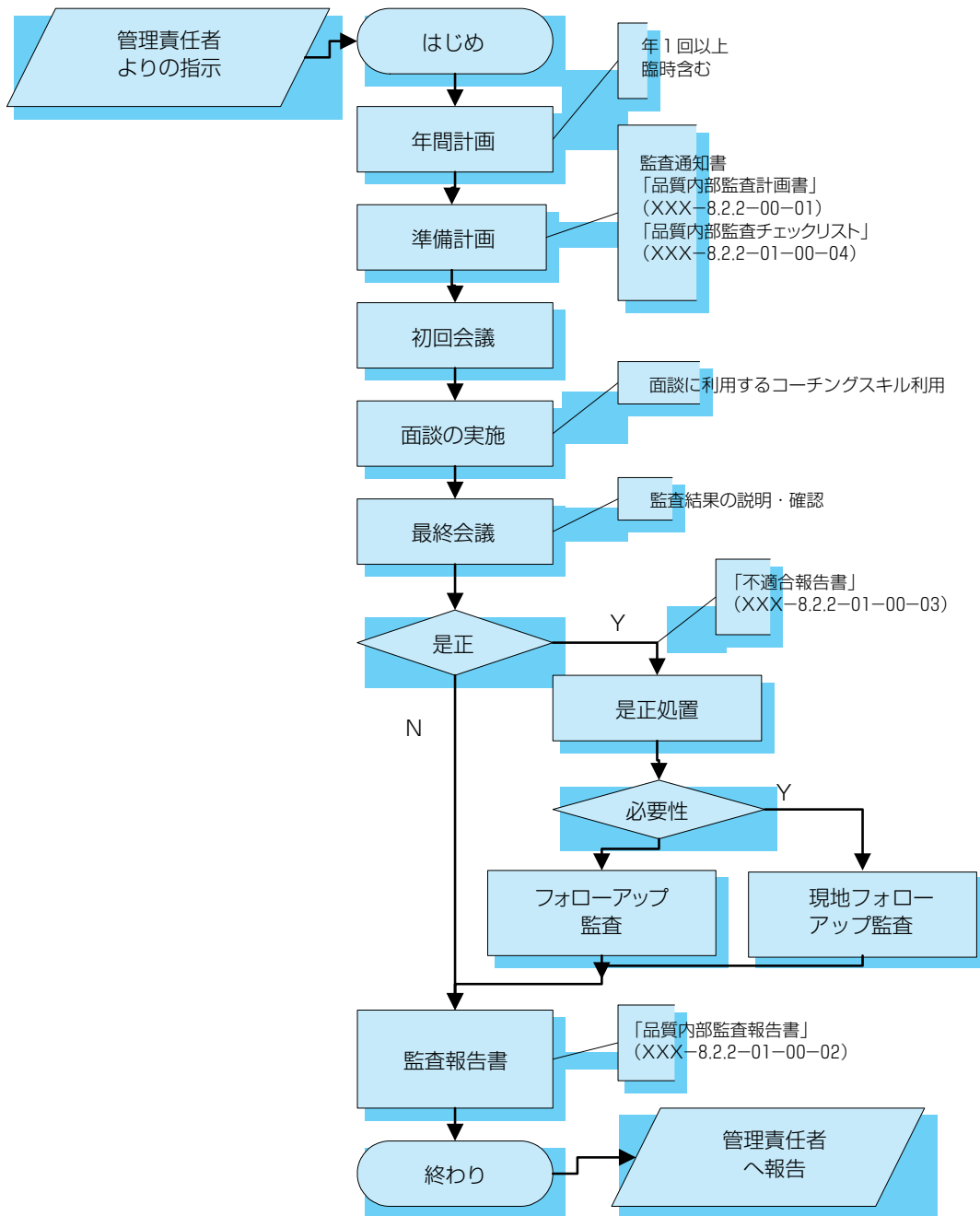


図5 フロー図

●参考文献

- 「単位のいま・むかし」 小泉袈裟勝 著 日本規格協会 1992年発行
- 「品質保証の国際規格」 久米均 監修 日本規格協会 1991年発行
- 「国際単位と品質規格」 三井清人 著 ほるぷ出版 1993年発行
- 「ISO9000シリーズの認証取得に関する企業実態調査」 東京都商工指導所 平成8年(1996年)発行
- 「奈良県中小企業における国際規格ISO9000シリーズ、ISO14001への対応について」(財)奈良県中小企業振興公社 中小企業支援センター 平成15年(2003年)発行
- 「ISO9001:2000年版に対する適合組織の取組み状況」

(財)日本適合性認定協会 平成16年(2004年)発行