

“これなら難しくない！”日常用語で知る ISO-9001規格

5章 経営者の責任

{ここで言う経営者は、ISO9001を導入する組織に対して責任を持ち、指揮する最高経営者のことです。ただし、個人でもグループでも結構です。また、会社全体を対象とする場合には、通常は代表取締役にあたりますが、会社の一部の部門を対象として仕組みを作るのであれば、担当役員、事業部長、工場長などでもかまいません}

5.1 経営者の約束

◆ISO9001を使用する経営者は、次の点を約束【コミットメント】して下さい。

- ・ ISO9001と合った仕事のやり方【品質マネジメントシステム】決め、実行します。
- ・ より良い結果につながるように、仕事のやり方をどんどん改良します。【継続的改善】

◆ 上の約束を実現するためには、経営者の役割として次の点大切です。そのことをしっかり認識して、実行して下さい。

- a) 社員(組織のメンバー)に、お客さんとの約束を守ること、重要さを分からせこと
社員(組織のメンバー)に、法律や社会的な決まりを守ることの重要さを分からせること
- b) 品質方針を決めること(必ず経営者自身が決めてください)
- c) 品質目標を決めるように、社内(組織内)に指示し、実行させること
- d) マネジメントレビュー(経営者による仕事の点検と示)を行うこと(必ず経営者が行って下さい)
- e) 上記の約束を実行するために必要な人や設備など【資源】を用意すること

5.2 お客さんを中心に考えること

経営者はお客さんに納得してもらうために、次の点について責任を持ち、会社(組織)にやらせるようにして下さい。(お客さんが納得してくれたかどうかは 8.2.1 で調べます)

- ・製品(またはサービス)についてお客さんと約束した内容をはっきりさせること (具体的には 7.2.1 で述べます)
- ・お客さんとの約束を守ること

5.3 品質方針 経営者は品質方針を決めて下さい。

◆品質方針の内容

a) 品質方針の内容は、会社(組織)が目指す方向と合ったものにして下さい(製品やサービスの種類、顧客の要望、会社の性格から見て、妥当な内容であると)

b) 品質方針の中で、次の点を約束して下さい。

- ・決められた仕事のやり方を守り、決められた品質の製品(またはサービス)を届けること【要求事項への適合】
- ・より良い結果につながるように、仕事のやり方をどんどん改良すること【継続的改善】

c) 品質方針の中に、実際の活動(品質目標)に結びつくような、具体性を持ったテーマを入れて下さい【品標の設定のための枠組み】

そのテーマは、品質目標の活動結果を点検し、次のより進んだ品質目標を立てる際の考え方の基本となるよう、長期的な構想を含んだ内容のものにして下さい【品質目標のレビューのための枠組み】

◆品質方針の運用

d) 品質方針は、社員（組織のメンバー）及びその関係者全員に伝えて、内容を理解させて下さい。

e) 品質方針は、社内（組織内）や周囲の状況の変化により、的外れなものになるかもしれません。品質方針の内容を変更する必要があるかを、時々点検【レビュー】して下さい。点検するためのルールを決めて、実行して下さい。

5. 4 仕事のやり方を決めること(会社全体の仕組み)

5.4.1 品質目標

品質目標(会社や組織を良くするための具体的な活動目標)を決めて下さい。

◆経営者は、会社(組織)が品質目標を決めるように管理して下さい。

◆品質目標は、部門(課単位、グループ単位など)や階層(全社、部、課など)ごとに決めて下さい。ただし、品質目標を決める部門や階層の分け方は、会社(組織)の状況により決めて下さい。

◆品質目標は、品質方針を実現するための手段となるように、品質方針とつじつまの合った内容にして下さい。

◆品質目標には、できる限り製品(またはサービ

ス)の品質に関わる内容を入れて下さい。(この内容は、7.1a)で仕事のやり方を決める際に、反映させて下さい)

- ◆品質目標を決める時には、活動中や終了後に達成具合がわかるように、具体的な判断の基準(達成基準)を決めて下さい。数値で表せる基準が理想的ですが、これに限りません。

5.4.2 品質に関する仕事の仕組み

経営者は次の点が確実に行われるようにして下さい。

- a)品質に関する仕事の仕組みや方法が決められていること【品質マネジメントシステムの計画】。

この仕事の仕組みや方法に従って、品質目標を実行します。また、様々な仕事を行い、同時に仕事のやり方を良くしていきます。

ここで言う「仕事」の内容について、4.1 に考え方をまとめてあります。

- b)周囲の状況の変化(組織の変更、設備の変更、新しい製品やプロジェクトなど)によって仕事の仕組みを変えなければならない時は、速やかに対応し、管理された状態を保って下さい。