

ISOへの26の質問

～これからISOを取ろうと考える

経営者の素朴な疑問に答える～

国際規格ISOは既に約10万組織が取得済。大企業～小企業、
製造業からサービス業まで。企業から学校まで。

しかし、初めての人にはよくわからない事ばかり。知り合いの
経営者がISOを取ったら、質問してみてもいい返事は少ない。

何故か？ 一体我社に役立つものなのか？
成果は出るのか？ 難しいものなのか？……

すべての疑問にお答えします

メール; info@isojapanet.com

TEL 048-836-1488 FAX 048-864-9766

ISOジャパンネット

Q1. ISOとは一体何なのか？(9001を中心に)

- ・ 国際規格(基準)のマネジメントシステムの事で、現在9001、14001、27001、22000等が制定されている。
- ・ 経営品質を保証するのがISO-9001。その企業の製品やサービスを保証(認証)するものではなく、「仕組」を認定(証)する。
- ・ 9001では、136項目の要求事項があり、これに沿ってシステム・マニュアルを作成し、第三者からの審査を受ける。
- ・ 日本で約10万社、世界で約70万社が加入している。
- ・ 認証された組織はマネジメントシステムが世界標準に達している事になる。

Q2. 経営に役立つものなのか？

- ・ 勿論、9001・2000年版の二大目的は、CS(顧客満足)の実現と、継続的改善となっており、いずれも企業が今、最も解決したい課題。
- ・ 何か問題(クレーム等)が発生した時に、その原因を分析し、対策を考え、それを実行する。更にその対策の実行が有効であったか検証する。
- ・ 従業員の年間教育計画を義務づけられる為、技量が向上する。
- ・ 年1回以上内部監査を行う事がルールで、ISOの実行状況を自ら検証する。

Q3. どんな目的で取得するのか？

- ① 企業体質の強化 → コストの削減、クレームの減少等
 - ② 取引先からの要請、又は公共事業への参加の為
- ・ 現在は①の目的が90%(本来の目的)

Q4. 中小企業にも役立つものなのか？

- ・ 大企業よりもはるかに役立つ
- ・ 中小企業の多くはルールや基準が不明な場合が多い。
その為、ISOはたくさんの効果をもたらす。
- ・ 大企業はISOがなくても、一応ルールやマニュアルがある為、ISOを取って、大きく変わる事はない。

Q5. お金、手間ヒマをかけるだけの意義があるのか？

- ・ 上記 3、4でわかる通り、企業体質を様々な面で改善できる為、250万円前後の投資で意義は大変大きい。
- ・ 会社の対外的信用もアップし、新規取引が容易に。
- ・ 第三者からの認証なので、客観性が高く、国際的にも認められているので、意義は大変大きい。
- ・ 最近取得した企業では、約90%が一定以上の成果を挙げている。

Q6. 仕事に支障が出ないのか？

- ・ 取得迄の期間中(7~8ヶ月)、若干の負担(1日=1人1時間)が発生する。
- ・ 以降は維持審査のときに2~3時間、各部署で準備が発生。
- ・ 殆ど支障がない。

Q7. ISOの規格は難しそう。覚えられるのか？

- ・ 覚える必要ナシ。けっこう抽象的で難しいです。
- ・ 策定指導の途中で意味がわかればOK
- ・ 法律の条文のような表現文章。
- ・ 規格は、あらゆる業種に適用できるように、つくられている。

Q8. 専任担当者が要るのか？その為の人員はいないが..

- ・ 100人以下の規模であれば不要で、兼務でOK
- ・ 兼任の方の仕事量は、10%ほど増えるイメージ。
- ・ どうしても、いない場合は、外部委託も可能

Q9. 記録や報告書等、書類が増えるのではないのか？

- ・ 若干増えます。しかし、すべてシステムとして必要なものなので、今までそこまでやっていなかった「当たり前のこと」が行われると思って下さい。
- ・ 増えた事によるマイナスを上回る改善が行われる為、トータルとしてはプラス

と考えるべき。

Q10. 取得作業は時間・期間が必要で、仕事との両立ができるのか？

- ・ 7ヶ月…月2回、1回約5～6時間を割いて頂く。(プロジェクトメンバー)
- ・ 両立はできます。1日は土曜休みを活用する企業が多い。

Q11. マニュアルの作成(手順の作成)は、莫大な手間がかかるのではないか？

- ・ マニュアルは、一定のパターンがあるので手間は少ない。
- ・ 手順書は作成の可否を会社が判断し決める為、不必要なものは作る必要はない。
- ・ 手順書はたくさんあれば良いとはいえない。「規程」は原則作成しない。

Q12. 内部監査は難しくないのか？

- ・ コンサルタントが指導します。問題ありません。
- ・ 内部監査は、他の部署の人が別の部署の仕事の遂行状況(システムの実行状況)を確認する事を指し、要領を憶えるのに何度かトレーニングの必要あり。

Q13. 維持審査は定期的にあるものなのか？その対応は大変か？コンサルタントはその度に必要か？

- ・ 定期的(年1回～2回)にあり、3年後には更新審査。
- ・ 対応は日頃から決められたルール通りやっていたら大変さはない。

- ・ コンサルタントは通常は不要。

Q14. 審査は通常一回で合格するものか？

- ・ 通常一回で合格します。
 - ・ 重大な欠陥がある場合は不合格になる → 別途説明
- ※ 但し、我々プロのコンサルタントが指導するときは、不合格はありません。

Q15. 規格の改訂のときはどうするのか？

- ・ ISOは5～6年をメドに改訂される。新しい規格への移行期間が設けられるが、必ず移行が必要。
- ・ 自社で対応するのが原則。必要ならプロ(コンサルタント)に頼む事もある。

Q16. ISOが維持できなくなるのはどういう場合か？

- ・ 維持・更新審査が不合格のとき。
- ・ 新しい規格に移行しないとき。
- ・ ISOマークの使用ルールの違反

Q17. 社長(経営者)の役割は具体的には？

- ・ マネジメントレビュー(経営者によるシステムの定期的見直し)を行う
→ 改善の指示
- ・ 管理責任者の任命
- ・ システムの大概な理解。品質方針、目標の承認。

Q18. 審査会社はどこにあるのか？何処が我社に適しているのか？

～別途説明します～
現在約80社あり。

Q19. プロジェクトメンバーの人選の仕方は？

- ・ 各部署のグループリーダー(実務的責任者)を選ぶ。50人規模で5~6人が目安。
- ・ 現場を知っている人を選ぶのがコツ。(現場はわからず、管理だけわかる人は向かない)

Q20. 審査は難しいのか？対応(準備)は大変なのか？

- ・ 基本的に厳しいものではない。
- ・ 対応はコンサルタントに従って行えば大変ではない。
- ・ 70点で合格する。100点を目指す必要はない。
- ・ 但し、質問に対する受け答えに慣れる必要がある。

Q21. 取得までの間、社員はどの程度の時間がとられるのか？

- ・ 毎日1時間/人 × 3.5ヶ月(プロジェクトメンバー)
- ・ 以降は1日30分程度/メンバー人当たり

Q22. パートやアルバイトにも審査員から質問があるのか？答えられない時はどうするのか？

- ・ 質問はあり得る。ISOの対象は従業員全員。
- ・ しかし、もし答えられなければ、上司が代弁できる。
- ・ その為に、内部監査を繰り返すことが重要

Q23. 全員にISOを教育するのはどういうやり方が必要か？

- ・ 全員にISOの詳細について教育することはすぐには出来ない。時間をかけて1～2年で教育する。
- ・ とりあえず、自分の部署の部分を理解させる。(ページ数2～3ページ分)

Q24. 内部監査員とは何人必要か？ その教育はどうやるのか？

- ・ 通常、従業員の20%が目安。なるべく多い方が良い。
- ・ 内部監査員を2～3年でローテーションすると、3～5年で大半の人が経験する。
- ・ この事が社内にISOを浸透させる事になる。

Q25. 14001と一緒に(統合)に取る事は可能ですか？ どういうやり方をするんですか？メリットは？

- ・ 最近主流のISOの取り方は、同時に両方取るやり方(統合取得)
- ・ メリット・・・費用が割安(取得コスト、審査費用) = 1.6倍
手間がかからない。
マニュアルが薄くて済む。
- ・ 9001を先行して作成し、着手する。両規格の重複する部分が40%近くあり、おすすめのやり方。

Q26. 文書(章)作成が苦手の社員が多いが大丈夫か？

- ・ 文書(手順書等)は最低限つくればOK.

- ・ ISO9001で要求している「文書化された手順」は6個しかない。
- ・ 全く問題ナシ。我々グループのノウハウなら薄いマニュアルになる。

以上、簡単に「ISOの素朴な疑問」について、解説いたしました。

じゃ実際どんな流れで取得するの？と思う方は
「ISO取得物語」をダウンロードしてみてください。
23ページの読み物です。 または・・・

もっと、「じっくり知りたい」方は
この一冊で全てが分かる、「ISOの真実」160
ページ ￥2,900（税＋送料込）を申し込むか
お申し込みはこちら
専門用語を使わない 日常用語で書かれた規格解説書があなたの理解を一気
に加速させます。

いますぐ「30分無料電話コーチング」にTEL下さい
048-836-1488 ISOジャパンネット

忙しい方は FAX 048-864-9766または
メール: info@isojapanet.com