

審査機関元役員が明かす “マル秘ノウハウ”
これさえ知っておけば、審査なんて恐くない！

これからISOを取る、小企業経営者のための

ISO審査の真実

～審査機関選定から付き合い方まで～

ISOジャパンネット著

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

メール : info@isojapannet.com

URL: <http://www.isojapannet.com>

プロローグ 「審査の現場」～検査工程の頑固な作業員～

1章 「審査とはなにか？」

- ・審査とは何について、行われるのか
- ・認証基準
- ・不適合の捉え方

2章 「審査の受入準備」

- ・施設の準備
- ・従業員の仕事の準備
- ・応対者の準備

3章 「審査機関の選び方のポイント(1)」

- ・日本の審査機関の実態
- ・入り口の対応ですぐわかる
- ・自社に合わせて選ぶ
- ・外資系の審査会社
- ・価格、付帯費用
- ・業種よりも規模

4章 「審査機関の選び方のポイント(2)」

- ・審査の質とは？
- ・中小企業の審査は力量が必要
- ・自社にとって良い審査とは
- ・審査員とコンサルの違いは？

5章 「審査機関は変えられるのか？」

- ・良否のポイント
- ・こういう状態なら変えなさい

6章 「維持・更新及び規格改訂」

- ・維持審査こそ「ISOの本音」

7章 「審査におけるトラブル」 ～実際編～

- ・意見の不一致への対応法 1、2

8章 「受審企業の声」

- ・製造業A社は不良率半減
- ・建設業B社は、しっかり聞き直す事ができた
- ・C病院は治る病気も・・・といわれていたが

9章 「審査で体質強化するための鉄則五か条」

プロローグ“審査の現場”

<ある会社の本審査でのやりとり>

従業員30名の下請メーカー、ISO-9001の本審査での会話。この会社、社長がワンマンで、従業員は、ISOの導入を、歓迎していない。とくに、現場のベテラン作業の反発は、根強い。短期間でシステムを作ったため、各現場への詳しい説明が行われていなかった。特に、検査工程の頑固な「作業員」Kさんは、もともと、批判的だった。 ～このため、通常の審査での会話より「ギクシャク」している～

審査員が検査工程を訪れた。……

審査員「この工程のプラスチック製品の検査はどのように行い出荷ますか？」

作業員「どのように、って言っても、全部見て大丈夫だったら出荷しますよ！」

審査員「何処を検査して、どのような状態であれば合格となるか書いてある基準や文書はありますか？」

作業員「確かQCなんとかというのがあったけど……」

審査員「それを見ながら行わなくても大丈夫なのですか。」

作業員「そんなもん見てたら、仕事にならないよね……そうでしょ、書いてあるもん見ながら作業なんかやっていたら、どんどんベルトコンベアで品物が流れてしまうでしょ。」

審査員「それでは、検査項目とか検査基準は全て頭に入れて暗記しているんですか？」

作業員「暗記というほどじゃないけど、ある程度は覚えていて大体はできる状態ですよ。」

審査員「それでは、私がここに、この工程のQC工程表をもっていますから、定められた検査を実施した記録をみせてくれませんか。」

作業員「この作業記録に書いてあるけど。字が下手で読みづらいかもしれないけど。」

審査員「鉛筆で書いているんですか？鉛筆だと消えたり読めなくなったりしません

か？」

作業員「ボールペンだと間違えたときに書き直しができないので、真っ黒になって反対に読めなくなるんですよ。鉛筆じゃまずですか？漢字をよく間違うので、ボールペンなんかじゃ記録とれないですよ！」

審査員「ところで、このQC工程表に決められている寸法検査項目が記録に見あたらないようですが、どこに書いてありますか。」

作業員「寸法検査はちゃんとやっていますよ。ちゃんと。でも、大丈夫だったらそのまま出荷してしまうので、測定寸法は書いていません。」

審査員「でも、品質マニュアルにも検査をしたら**記録を残す**と書いてあるじゃないですか。必要ありませんか。」

作業員「測定寸法は記録していないけど、大丈夫だったら○つけているでしょ。それが記録ですよ。○じゃダメですか。不合格だったらもちろん×にしていますよ。」

審査員「でも、それじゃ誰が検査したかわからないじゃないですか。品質マニュアルにも検査責任者の**名前を書く**と定めていますよね。」

作業員「○の横に“は”と書いてあるでしょ。それは、長谷川さんが書いたやつですよ。だから、長谷川さんが合格したのを記録すると“まるは”になるんですよ。漢字で名前書かないとダメですか。」

審査員「でも、もし例えば長谷部さんがいたら長谷川さんとどのように区別するんですか。同じ“は”で始まる人の区別がつかないでしょう。」

作業員「その時は、カタカナで“ハ”にしますよ。向こうに対応表とかっていうのがあるからそれ見てもらえばわかりますよ。なんか問題あります」

審査員「品質マニュアルでは、**不良品の内容を記録する**とありますが、記録は何処にとりますか。」

作業員「どこって言ったって、作業記録に書くしかないでしょう。ここの余白にでも書いておきますよ。欄かなんか作っておかないとダメなんですか。」

審査員「わかりました。別に欄はなくとも、しっかり書いてあれば結構ですから、それでは今までそのような記録はありますか？」

審査とは、ざっとこんなやりとりで行われる。審査員は、品質マニュアルを片手に、現場に行く。

作業者に質問をしてゆく。決して威圧的ではない。しかし、明らかに、品質マニュアルと違っていることがあれば、**即メモ**する。

大きな「**不適合**」、軽い「**不適合**」、注意程度のものと、ランク分けして、報告書にまとめる。

ISOの審査は、あくまで、作成した**品質マニュアル**、及び**ISO規格**に合致しているかどうかを判定してゆく。

各企業には、ISOシステム以外(枠外)のルールもある。
この点については関知しない。

1 章 「審査とは何か？」

- ・ ISOの審査認証制度はこんなにとくさんの企業としてのメリットがある
 - ① 会社の方針やルールが確立できる。会社の**目標も明確**になる。
 - ② 従って、**仕事の標準化**が行えて誰でも一定以上の仕事が可能となる。
 - ③ また、社員の**教育訓練計画**をたてて、社員のレベルを向上させることが可能となる。

そして、何よりも大きなメリットは、――

自社の経営システムが、**世界基準レベル**で機能しているか否かを、第三者に客観的に年一回以上定期的に**証明**してもらえる事。

これは、経営管理の分野では唯一の制度で、自社の仕組みについて自信と確信が持てることになる。

更に、経営改善と顧客満足について、着実に進捗しているか否かについて、意見と検証が得られる事である。

中小企業に於いては、通常このような監査は、全くない訳だから、この点が大きな経営的メリットとなる。

審査は、何について行われるのか？

- ・ ISO-9001または14001の規格要求事項について要求事項の内容をルール化して、その通りに実行しているかどうかを見る。
- ・ 本質は、「現実があるか否か？」が第一で、文書やルールは、それを第三者にわからせる為にある。一部誤解されているのは、文書さえあれば、ISO は通ると思われている。文書だけでは合格しない。あくまでも実体(態)が伴う必要がある。

不適合の捉え方と受け止め方

- ① 不適合というのは、規格要求事項をルール化していなかったり、実行していない場合に発生する。従って、その原因と再発防止の対策をたてることが必要となってくる。
- ② 不適合という言葉は、ISO 独特の言い方で、規格、マニュアルに合致していない事を言う。
重大な不適合は、審査の合否を左右することがある。

認証の合否の基準

- ① 上記の不適合が発見された場合に、適切に対策され今後の再発がないと判断された場合に認証される。
- ② 逆に大きな不適合が2～3見つかり、不合格になる。軽い不適合は、たくさん(15～20)見つかったても、問題ない。

・重大な不適合とは

システム全体に係わる欠落、実行がない事。

例えば: 内部監査、マネジメントレビュー、品質方針などの不備である。

第一次(予備)審査と第二次(本審査)審査の位置づけ

- ① 予備審査とは、受験と言うところの模擬試験のような位置づけである。不適合がいくらあっても本審査には影響を及ぼさない。(任意)
- ② 従って、できるだけ事前に予備審査で自社の問題点を見つけて、また審査に慣れておくことが要領である。
- ③ 本審査は、ISO合否を決める本試験である。ISO規格にあったルール化と実行及び必要な記録があれば合格。もし、なければその不適合の是正処置が適切にできれば合格となる。

※ 予備審査は、従来通常15万～30万くらいで受けられた。必ず受ける事です。殆どの問題点はこの場面で出てくる。本審査より多いのが通常。

一発勝負はやはり危険だ。何故なら、本審査のやり直しは、経費的にも、もったいない。

2 章 「審査の受入準備」

会社の施設についての準備

- ① 施設については、特に品質に影響を与える施設を適切に管理していることが重要である。管理するルールを決めているかまた、それを実行しているか確認する。

※ 当たり前の事として、整理・整頓・清潔が良い印象を与える。現場が散らかっているが、管理はきちんとしているなどという会社は殆どないからだ。

従業員、仕事の状態の準備

- ① 従業員には、会社の一員としておくべきこと(品質方針・品質目標など)を理解しておくことと、その部門特有の業務内容を手順書などに沿って説明・実施できるようにしておくが良い。
- ② 仕事の状態としては、お客様に満足していただける仕事の方法を明確にして、それを従業員が理解・実行し、必要な場合は記録しておくこと。
- ③ しかし、全てのルールを文書化・記録化することが望まれているわけではないので、会社としてどこまで行う必要があるか決定する。

※特に日常と変える必要はない。審査員は、むしろありのままの常態を審査したいと考えている。但し、営業部門のように、会社の外が現場の部門の場合は、必ず何人か待機するようしておく。

対応者の役割、準備

- ① 対応者の役割としては、審査員と従業員との**翻訳者**であるとの意識を持って接するとよい。すなわち、双方の事情を事前に理解して、その内容をそれぞれの相手先に伝えるという重要な役割である。
- ② また、準備としては審査計画内容を事前に確認して、関係部門と協議して修正など必要な場合は、早めに審査機関・審査員と相談しておく。

※又、現場でまともな答えができないことが発生する。このときは、上司が代わって答えてさしつかえない。

3 章 「審査機関の選び方のポイント①」

現在の日本の審査機関の実態

- ① 審査機関は、日本系と外資系に大きく分けられる。日本系は、財団法人や社団

法人など業界の外郭団体と、独立系に分けられる。また外資系はヨーロッパ系とその他に、分かれる。現在、日本には、80社以上の審査機関が存在する。

- ② それぞれの審査機関で、審査に強いが、営業や事務手続きでクレームが多いとかその反対の場合などそれぞれ一長一短である。

※ 日本の審査機関は、大手の業界団体（鉄鋼業界、建設、ガス等）が母体となっている場合が多く、一言で言うと「お役所」。なかなか柔軟に対応してくれない。

外資系は、全世界で審査をやっており、様々なノウハウを持っている。特に中小企業のISO普及が先行している**欧米の経験が役に立つ**。

<選ぶポイント>

外資系の良い所を持ち、かつ、日本の中業企業の現場をよく知っている審査機関がおすすめ。最近発足した審査機関にもこのような機関がいくつもある。

自社の状況に合わせて選ぶ

- ① 審査機関としては、顧客が大企業が中心の審査機関や審査員が大企業出身で中小企業の実態を知らない人が多い場合がある。
- ② また、管理職・事務職として文書には強いが、現場があまり詳しくない審査員などもそれぞれ特徴があるので、自社に合った審査機関・審査員を選ぶことが重要。

※ISOの審査に於ける誤解は、その業種をよく知っているか否かではなく、「**小規模企業の現実**」を体験に知っているかどうかの方が問題だという事。

審査員は一般に、ISOの番人になる傾向が強く、「この会社はどうしたら良くなるか？」の視点を持っていない、また忘れていく人が多い。

入口の対応で、すぐわかる“体質”

- ① 一度審査機関に電話をしてみると、電話がたらい回しされたりなかなか回答がなかったりとその対応状況でその審査機関の体質が感じ取れる。

- ② 一度連絡をしてみてその反応状況などを確認することが有効と言える。

※ チェックポイント

- ① 連絡、問い合わせに関して、「お客様」として対応するマナーがあるか否か？
- ② 応答、連絡が1～2日以内に詳しくあるか？
- ③ 予定を、半年以上先にするように要請してくるか？
- ④ 予定の変更や人の確定が遅いかどうか？

これらの条件を満たさない場合は、どんなに有名な審査会社でも避けるべきである。

日本系と外資系の違いとは？

- ① 日本系は、営業や事務手続きなどしっかりしているところが多く、反対に外資系（特にイギリス系）は審査が本質的な審査で、文書の細かいミスは指摘しない傾向がある。
- ② 日本系の審査では、印の押し忘れや文書の表現上の指摘などが多い場合が見受けられる。また、外資系は営業・事務手続きで対応力に問題のあるケースが見受けられる。
- ③ 従って、できればそれぞれの良さを両方ともあわせもった審査機関がベストといえる。

中小企業にとって、どちらが有利で実益が高いか判断できる。

価格と付帯経費、スケジュール調整

- ① 価格的には、人数が10～20人程度まででは審査費用として80万円程度で、それ以上の人数の場合は、十数万円ずつアップして、100人程度で150万円ぐらいとなる。
- ② 付帯経費としては、旅費交通費や宿泊費と、審査員が前日から移動する場合は移動費が数万円かかる。

- ③ また、スケジュールについては、おおよそ3～6ヶ月程度前に、希望の日程を複数聞いてくるので、都合のよい日程を知らせればOK。

※ 5年、10年とISOを維持継続する企業にとって、重要なポイントで見逃せない。

大手の審査機関は、実績も多く、審査員数も多いが、小回りがきかない。人のやりくりが結構大変で、細かな対応ができていない。

関東の企業に、関西の審査員が来る事も数多く発生し、その場合には

- ① 移動の新幹線代 3万円前後
- ② 前泊のホテル代 1～2万円
- ③ 移動時間チャージ 5千円/H

等が請求されることが常識となっている。

「維持審査料 25万円 その他経費 7万円」

というケースもある。要チェック！

最重要ポイント…業種、業態よりも規模に応じた審査

- ① 審査のポイントは、会社の実態を理解できる審査員かどうかが重要である。すなわち中小・零細企業の場合に一人で何役も仕事をやったり全ての記録を残していなくても仕事ができるわけですから、それらが理解できるかどうかポイントである。
- ② また、ISOの為に意味がないような無駄な仕事をしている場合に、仕事の有効性を判断・指摘できるだけの**経営診断能力・経験**などをもちあわせているかどうか確認する。
- ③ 以上より、経営者としての感覚をもって、会社の課題などをISO審査を通じて指摘できるかどうか、**業績に貢献できるISO審査の条件**と言える。

※ 多くの経営者、幹部の誤解は、自社が建設業であれば、経験者の審査を重視するウェイトが高いとことである。

これは全く違う。ISO はご承知のように、その会社の固有技術や独自の製造ノウハウを問うものではない。

製品知識や業界慣習の知識よりも重要な事は、その会社の組織や、その機能、仕組についての理解である。

20人の工場を一度も見たことのない審査員は、大きな会社の仕組しか知らない。この人のほうが、審査をする上で、よっぽど問題である。

4 章 「審査機関の選び方のポイント②」

審査の質とは何か？

- ① 審査における「質」とは、審査を受けることで会社の何が変わったかがわかることではないだろうか。すなわち、審査を受けても受けなくとも変化がないような審査であれば社内体質の改善としては、あまり有効ではないと言える。
- ② 反対に、ISOの審査によって、今まで社内だけでは気づけなかった問題点や新しい発見などがあるのであれば、それは審査の「質」が良いと言える。
- ③ 全くなにも指摘しない(あるいはできない?) 審査員もいるが、それは単に審査の能力がない場合と、指摘をして自分の仕事を多くしたくないという理由もあるようである。

※この問題は、ISO の根幹にかかわる事である。

審査を形だけやって「問題ナシ」、とすれば、お客様たる企業は、ニコニコし、審査員もストレスがない。しかし、それで ISO を取り、継続している意味があるのだろうか？

品質“マネジメント・システム”と言われる ISO-9001。

マネジメントがしっかり機能し、「昨日より今日」が、より優れた会社になれる条件は何かを問題にすべきである。

ISO 審査に要求されるものは、実はこの点である。間違っても、車の「車検」のようにとらえるべきではない。

この点が、一般にはあまり問題にされていない！

自社にとって良い審査とは？

- ① 会社の良いところと問題点を外部の目からみて正確に指摘してくれて、それが会社の方向性を決めるのに役立つ指摘だと、よい審査と言える。
- ② また、審査員は色々な会社を見ているわけであるが、コンサルはできないとしても豊富な事例をもっていることは大変有効な体験となる。

※ 改善の進む審査、問題の見える審査になるかどうか、キーワード。
「業務点検」のような審査をやるような場合は、良い審査とは言い難い。

中小企業の審査は力量が必要

- ① 中小企業は、大企業と異なり仕事が必ずしも標準化されておらず各社毎に仕事に特徴がある。従って、それらの仕事に内容を理解できるだけの知識・経験などの力量が必要となってくる。
- ② 従って、審査で単に○・×などチェック式につけるだけの審査ではそれらの力量があるかどうか不明である。審査した結果が会社にあった審査報告書としてまとめられているかどうか、審査員の力量を判断する大きなポイントとなる。

※審査をよりよい物にする為には・・・経営を理解し、問題の所在をいち早く見つけられる、“コンサルティング・マインド”が要求される。

審査員とコンサルタントの違いは？

- ① 審査員とは、ISO-9001または14001の規格に基づいてその要求事項がルール化され、また実行されているかどうかを確認する仕事である。これに対して、コンサルタントは、どのように、会社にあったISOの規格事項をルール化し、実行するかというアドバイスを行う人。
- ② 以上より、審査員は規格理解を深くしておくことが必要で、コンサルタントは単に

規格の理解だけでなく、会社の実態などを把握し、それぞれの会社にあったシステムを構築指導することが重要。そのためには、リーダーシップが強く求められる。

- ③ できれば、両方の立場が理解できる人が理想的と言える。

5 章 「審査機関は変えられるのか？」

～つきあい方①～

審査機関良否のポイント

- ① 文書の校正や印鑑の押し忘れ専門にやっている審査員は避けた方がいいと言える。このようなタイプは、何を指摘していいかわからないので、だれにでもわかる些細な事を指摘することしかできないのが実態である。
- ② 反対に、会社の仕事上の仕組みで、問題があることを適切に指摘できる審査員は、審査をよく理解できている審査員と言える。

※実際には、○1タイプが多いので注意。

こういう状態なら変えなさい

- ① 審査の度に新たに、多くの文書や記録を要求したり、実際に必要もない仕事を押しついたり指摘したりするようであれば、審査機関の変更を検討した方がよい。
- ② また、今まで審査を行っていても何の有益な指摘もなく審査をしてもしなくても変わらないような審査であれば、これもまた審査機関の変更をお勧めしたい。

アドバイスはしてはいけないのが建前

- ① 審査員は、審査でのアドバイスなど**コンサル的行為は禁止**されている。しかし、審査員によってはコンサル的な発言が多く、受審企業に対して色々と指図をしてくる場合がある。このような場合は、役に立つことは受け入れても構わないが**必要ないことは、取り入れる必要はない**
- ② 審査員によっては、ISOの経験が長く豊富な事例をもっている場合があるから、それらの話を聞くことはコンサルでない限り会社として有益な情報を活用することは自由である。できるだけ、そのような審査員を選びたいものである。
- ③ 審査機関の変更は、何時でも(3年目の更新時期が来なくても)維持審査などの機会に**簡単に変更できる**。次回維持審査の3～4ヶ月前ぐらいに確認しておけば、特に大変な手間もかからないので気軽に相談してみてもいい。

審査員の見解は絶対正しい？か

- ① 審査員といえども、全く間違いがないということはありません。また、審査を受けている企業の実態を詳細に知っているわけではないので、**誤解している場合もありえる**。
- ② 以上より、審査員の指摘に対しては受審企業の担当者が、正しく説明できるということが大切。審査員の誤解を解くためには、仕事の中身とISO規格の中身の両方を理解しておく必要がある。
- ③ 審査員としては、各職場の審査が終了したときに、気づいた点を話して、必ず内容の確認をする人を選びたいものである。そのようにしないと、誤解したまま不適合などを出してしまう恐れがあるからである。

6 章 「維持審査。更新審査及び、規格改訂」

～つきあい方②～

維持審査こそ、その会社の「ISOの本音」という認識

- ① 認証取得のための初回審査では、審査を受ける企業は充分過ぎるほどの準備をしているので、それほど大きな問題はないと思われる。しかし、認証取得後の維持審査では、その会社の**実態がよく見えてくる**。初回審査が終了してもその後もISOを仕事の中に活かしている場合は維持審査のレベルが大変高い状態が保たれている。
- ② それとは反対に、維持審査では初回審査と比べて不適合が多く発生してシステムがひどい状況の場合も時々発生している。これは、ISO認証取得後会社で決めたルールが守られず「**ISOの時だけのルール**」になっているケースである。

・ 「継続的改善の成果を見る」審査

- ① ISOの維持審査を受けると言うことは、会社のレベルとしては段々上がってくるというのが、本来の姿である。ISO-9001では**継続的改善**として、良いと事は引き続き伸ばしていき、問題点は是正処置で**再発防止**を実施するからである
- ② 従って、今年の品質目標をどのように作成していいかわからないと言っている場合は、現状に満足して、目標として向上しようとする意識が弱いと言える。

・ 維持管理するだけなら、ISOはいらない

- ① 上記の理由から、単に現状を守るだけであればISO取得の効果は低くなると言わざるを得ない。

・ 経営の実態を知ってもらう努力と状況開示

- ① 会社としてはISOの審査で、あまり構えて理想的な回答をしようとすると、よそゆきのISOになってしまう恐れが大きい。あまり構えないで、ありのままの実態で審査を受ける方が、今後の発展には大きな効果が期待できる。
- ② 以上より、会社の各部門での状況説明は、できるだけ職場毎の責任者・担当者が自分の言葉で説明するとより経営の実態を知ってもらうことができる。

7 章 「審査に於けるトラブル」 ～実際編～

～つきあい方③～

・ 意見の不一致への対処

- ① 審査を受けていて、もし理解できない不適合が審査員から発表されたら、そのまま受け入れるのではなく、内容を審査員に聞いてその解釈を理解できるようにすることが必要となる。
- ② 更に、その指摘に対してISO規格ではどのような要求となっているか、確認することが重要である。

質問書という宝刀

- ① 以上のような確認をしても、審査員の言う不適合が理解・納得できない場合は、不適合報告書に署名しないで審査機関の審査責任者に「質問書」という形で文書にして、問い合わせすることも有益な場合がある。
- ② そのためには、審査で実際におこなわれた事や審査員の発言を正しく記録しておくことが効果的。くれぐれも審査中は、ISO規格書とメモは忘れないようすること。

審査方針、統一見解

- ① 審査員が異なるたびに指摘内容が大幅に違う場合は、審査機関としての統一見解を確認しておくといよい。
- ② もし、上記の問い合わせに対して迅速・誠実に答えてくれない場合は、次の手段を考える必要がある。

認定機関(JAB)への「上訴」

- ① その方法の一つが、審査機関を認定している「認定機関」へ上記内容の苦情な

どを伝えることである。「認定機関」は日本ではJAB(日本適合性認定協会)ですが、それ以外に各国の認定機関の認定を受けている審査機関もあるので、どこの認定かを確認しておくが良い。

- ② 認定機関での対応が必ずしも希望通りにいかない場合がある。例えば、認定機関に苦情や質問をしたにもかかわらず審査機関に問い合わせるように差し戻されたケースもあった。このようなときは、解決策としては次回から自社に合った審査機関を探した方が早いと言える。

8 章 「受審企業の声」

A社 製造業

- ① A社は、自動車部品の金属加工をしている34名の中小製造業である。この会社では、1年前にISOの認証とる事を正式に決定し、最近取得したばかり。ISOを始める前は、作業方法は、ベテラン、新人、各人それぞれ自分にあつた方法で作業をおこなっていた。そのため、人によって不良の内容や発生頻度が大幅に違っていた。
- ② それを気にした社長が、「これからはISOで仕事の標準化を行うので、ぜひ協力して欲しい」と全社員に要望した。そのため、各職場から代表者を集めて仕事のやり方を再度検討して、もっとも効率的で不良が少ない方法はどれかを検討した。その結果もっとも実績のある中堅者のやり方を基本として標準書を作成した。
- ③ その結果、今までの不良4.3%が2.1%と半分以上削減できました、作業効率として作業時間もある工程で4分減少し、23%の削減に成功した。
- ④ 審査では、大企業出身の審査員から「この会社には品質保証部はないですか？」と質問され「品質保証部が無いようじゃ、十分な品質の確保はできないですね。」などと決めつけられた。

これに対して、社長は、「弊社には確かに品質保証部はないが、機能としては「品質会議が存在している」ことを説明することで、審査員の理解を得た。

B社 建設業

- ① 建設業のB社は、今月の審査で3回目の維持審査であった。今月の審査では今までの審査員と違う関西系の審査員であった。そのため、早口で言葉の理解が不十分であったため指摘事項の意味自体がよく飲み込めず、右往左往するばかりであった。
- ② その事を、審査までお世話になったコンサルタントに相談したところ、質問で意味が不明の場合は、遠慮しないで再度聞き直すかゆっくり話すようにアドバイスされた。また指摘事項はISOのどこの要求事項か確認することも重要とのコメントを受けた。
- ③ それを、次の日の審査から早速実行したところ、審査員の対応が明らかに変わり順調に審査が進んだ。

C病院 サービス業

- ① C社の茨城県のある総合病院は、入院患者が病院へ入院すると、近所の方が「お気の毒に、退院はお寺の方からか・・・」などと噂し合っていた。C病院はサービス内容が大幅に低下しており、治る病気も治らないで余計な病気を移されて帰ってくるだけであった。
- ② 以上のような危機的状況で、院長はISOを導入することを決めた。その結果、1年で病院の今までの欠点を見直し、大幅な**業務改革**に成功した。院長の話「今まで当院は、全くの殿様商売であった。
- ③ しかし、ISO9001によって、患者さんへのアンケートなどを通して、病院の課題が見えてきました。我々はお客様へのご要望に応える、サービス業であることを改めて自覚できたのが一番大きな成果です。」と答えていた

この状態を、維持向上してゆく為に、ISOの維持審査の機会を最大限活用していきたい。

9 章 「審査で体質強化する鉄則」 五ヶ条

第一条 審査は、「改善の機会」であり、後ろ向きの不備や不適合だけを解消するものであってはならない。

第二条 審査機関は、慎重に選ぶ事。但し、自社に合わない場合は、即座に交えるべし。

第三条 審査は対等である。自社の明確な「意見」を述べることで、運用を進化させる。

第四条 維持審査で、「何もなかった」は、必ずしも良いとは言えない。課題のない会社はない。

第五条 審査員の見解は、必ず「正しい」とはいえない。必ず納得のいく、根拠と、説明を求めよう。

< 以上 >

「ISO審査の真実」いかがでしたでしょうか？通常はなかなか知りえない事ばかり。ここまで詳しく知りたいあなたは、ISOの熱心な勉強家ですね。審査に不安を持つ事は不要です。今すぐ、スタートできます。

048-836-1488に連絡し

無料電話コーチングを受けましょう！あなたの組織に最適なマネジメントシステム構築の具体的イメージが掴めます。