



## 発刊にあたって

会長 三浦昭夫

国際品質保証協会は、1991年秋に発足し、1995年9月に新体制で規約を制定して再出発した。それを契機に品質体制も整備してそのまま1996年3月にDNVによる審査を受け、職業柄当然のこととはいえノーコメントで合格しISO 9001の認証所持団体となった。

その後、私が米国品質管理学会(ASQC)の監査部会の委員であったことを利用して協会としてASQCの日本代表になり、国際的に権威のあるASQCのCQA(認定監査員)及びCQE(品質管理技術者)の試験の日本での開催を開始した。

今後はこういったことを足がかりにして少しずつ活動範囲を広げ、日本のため、ひいては世界のQAの発展のために役立つように努力して行かなければならないと考えている。これは奉仕活動であることから困難と障害のみ多いことではあるが、会員が結束してかかれればかなり達成できることであろう。

この機関誌も、会員相互間で利用するだけでなく、経費と手間が許す限り、世間に広く案内して活用して頂けるようにしたいものと考え、当面は各位から関連の組織に紹介して頂き、反応に合わせて発展させて行きたいと思う。

最近の世界の動向は、ISO 9000シリーズが普及する一方、ISO 14000、QS-9000、ISO 13485、EN 46001、EN 45001と、他の範疇又は特定の業界向けのManagement Systemの規格が次から次と生まれて脚光を浴びるようになってきている。当協会の活動も当然のことながら、これら全部に対応できる状況になっているが、この点でも世間に案内して貢献して行きたいものである。

## 目次

|                     |   |
|---------------------|---|
| 発刊にあたって             | 1 |
| ISO 取得の面白い事例        | 2 |
| コラム：船舶代理店 オール商会について |   |
| 半導体設備業界の現況          | 3 |
| 環境に時代に寄せて           | 4 |
| 建設業界の環境マネジメントについて   | 6 |
| 適合性監査見たまま聞いたまま      | 7 |
| ASQCのCQA試験について      | 8 |
| 事務局から               |   |
| 編集後記                |   |

国際品質保証協会は、QAに関連する活動を通して、広く社会の繁栄に奉仕・貢献することを目的とした任意団体で、最近ではマネジメントシステム全体を対象に活動している。その一環としてISO 9000/14000他各種規格に対する適合性監査、QA及び監査員養成講習会並びに認証取得・PL・安全対策等依頼先の期待と要求に合わせたコンサルティングなども行っている。

## ISO 取得の面白い事例

会長 三浦昭夫

昨年の世界の面白い話題を申し上げさせて頂くと、まずオール商会という世界的船舶代理店が昨年1月にDNVのISO 9002を取得した。他には、ISO 中央事務局が当協会とはほぼ同じ時期にISO 9002の認証を自ら取得したとのこと。また、ISO 発行の雑誌“ISO 9000 News” Nov/Dec 1996によると、英国の警察署がISO 9002を取得して、体制整備に役立っているとの様子。

この警察署で傑作なことは、拘置室に収容している人達、すなわち、ヨッパライ、コソドロ、ゴロツキ(scoundrel)といった人達を「お客様」として扱っていることである。お客様を大切に保管することが最大のquality objectiveなのか？その後、建物を改築して堅固にし、また、保管要員の訓練も益々徹底したとの話である。特に保管中の大事なお客様の員数が減ることがないように気を配っている由。2年前に私がこの警察署の認証取得準備の噂を耳にした時には、てっきり「不適合人間の管理」ということで、設備は拷問道具の強化、訓練は逮捕術、収容者の劣化防止のための「クサイメン」の料理法、即ち、「味付け」でなく「臭い付け」ぐらいかと思いついていたものである。ISO 9000はここまで普及してきている。



ひと言

12月6日のISO-MS研究会大会の後の当協会の10人ぐらいの集まりの際に出た話、それは西原美津子会長代行から何気なく出たお話で「自分達の今までの経験、知識と実績がベストですべてと思うのは大間違いである」ということ。日本人に非常によくありがちな誤りであるが、他人のことと思わず全員で肝に銘じて認識し、常に心がけるべきことであろう。席上で聞こえなかった人達と、当日出られなかった人達のために、特記する次第である。

## 船舶代理店 オール商会について

1904年から日本で営業していて、業界では著名な世界規模の船舶代理店 Aall Barwil 社(本社はノルウェー)の日本支社で、ISO9002取得動機は、「本社及び世界の各支社が取得準備を進めているから、日本支社でもそろそろ準備を始めてはどうか」と本社から奨められたのが始めだった。

ここで田中昌社長が傑作な発想を持たれた。それは、「Barwil 本社、諸国の支社を抜いてグループの第1号となり全世界の Barwil の模範となってやろう」ということだった。それで、(有)国際品質システムと契約が成立、全文英文でということ約半年で体制固めを行ない、IQAI には適合性監査と内部監査員教育を依頼した。そしてそのまま本審査に臨んでいただいた。

業務の種類は、日本各地の国際港に出入りする諸種船舶に対する入出港手配、水先案内手配、沖仲仕手配、船員交代手配、船舶搭載機器の補修手配、船員の荷物の手配、B/L 及び M/R 関連の諸種業務、ハズバンディング等複雑多岐で、これの QA コンサルティングは、極めて面白くやり甲斐のある仕事だった。

約半年の短期間、指摘事項がほとんど皆無、審査員(DNV)にも絶賛を受けて楽勝で合格されたと聞いている。社長が先頭に立って全管理を把握し、自らも実践励行されたのが一番大きかったと思う。このことは経営者の模範であろう。その後2回の維持審査も無事であると伺っている。

(有)国際品質システム



## 半導体設備業界の現況

岩崎俊秀

半導体及びフラットパネルディスプレイ関連製造装置・材料産業の国際的な工業会組織としてSEMI(Semiconductor Equipment and Materials International)があり、各種の業界標準化を推進している。本部をアメリカ カリフォルニア州マウンテンビューに置き、世界で1800社を超える企業が加盟している。

一方日本国内としてはSEAJ(Semiconductor Equipment Association of Japan)と呼ばれる社団法人日本半導体製造装置協会が組織されている。正会員として現在国内メーカー109社が加盟している。

SEAJは「業務部会」「調査部会」「技術部会」「セミナー部会」「広報部会」「標準化部会」の6部会で構成され、標準化部会の検討結果はSEMIとも連携することになる。96年8月より、技術部会の中にQA企画委員会が設置され広い範囲でのQAの取り組みが行われる様になった。当面の検討内容として、各業界団体及び政府からの品質関連要請事項の検討並びにCEマーキング及びPLに関する事項の検討が行われている。

現在のところ、この業界においてはCEマーキングを始めとして製品安全に対する取り組みは非常に遅れている。ただし、ISO14000については積極的に検討が進められているようである。これは半導体メーカーが環境問題の最前線にいることと大いに関係合いがあるからであろう。

製品安全(CEマーク相当)に対してはSEMI S2-93なる規格が設定されているが、一部CEと相反する基準が設定されておりCEとSEMIの同時ラベリングは出来ない状況である。半導体関連業界全般は世界的にアメリカが主導的立場にあり、SEMI S2-93の取得が国内メーカーにおいては優先している。

周知の事実として半導体業界においては4-5年周期でシリコンサイクルと呼ばれる好不況の波が訪れる。好景気の時はずっと生産に追われ足元も見えない状況らしい。1997年度は現在も年初からの不況のサイクル下にあり、やっと足元が見える状況らしい。この図式は半導体が量産化を初めて以来のもので、業界ではあまり気に留めていないようでもある。むしろこの時期に次の好況時に備えることを考えているようである。半導体業界はシリコンサイクルはあるものの他の産業にない高い成長率を示しており、当分この傾向は変わらないであろう。シリコンサイクルは他の産業製品と異なり需要の減少から発生するのではなく、供給過剰による起きるものであり、集積度のステップアップ・新技術への量産化対応力が飽和を迎える時に必ず起きる現象である。半導体設備業界もこれに全く連動している。半導体業界の好不況が世の中(少なくとも日本の電機業界)の景気を左右しており産業界全体への影響が非常に大きい。今後も幾度となくこれを繰り返しながら技術革新されていくと思われる。



## 環境の時代に寄せて

会長代行 西原美津子



### § ISO 14000 シリーズの発刊

ISO 規格を取り巻く環境が急速な発展を続ける中で、各国の審査機関をはじめ各業界において長く待たれていた ISO 14000 シリーズの規格が昨年 9 月 1 日に ISO より刊行された。環境活動の面で先んじていた企業では ISO 規格の発刊を待たずして ISO/DIS 14001 対応の環境管理体制を構築して既に機関による認証を取得してその体制を維持しているところも相当数あり、その関心の高さが測れるというものであろう。

しかしながら、一方で、会社の管理手段として確立した体制について第三者機関による認証を取得することで不特定多数の顧客に対して自社の活動／製品が一定レベルの品質を保持していることを保証できるようにするという点では、米国の MIL（軍用規格）に端を発した品質管理が 40 年余りに亘る歴史を持っており、また、品質は市場／消費者に渡る製品に直接関わっていることから、社会のニーズなどとは関係なく競争原理や顧客指向主義から製造者が容易に導入できるために、当然ながら国際規格でも環境管理より先に品質管理の規格が誕生していたという現実がある。

そのため、ISO/DIS 14001 を含め、ISO 14001 に適合した環境管理体制の第三者認証を取得した会社では、ISO 9001/2 に適合した品質管理体制を既に運用しており、ISO 14001 の認証取得に際しては、筆者の知る限り、過去の環境管理の経験を基に、あるいは、初めて環境管理に取り組むべく、実際には現有の品質管理体制とは別に環境管理の体制を敷いているのが殆どであるのも肯ける。

### § 環境管理は ISO のためか

翻って、ISO 9001/2 に適合した品質管理体制を運用している企業において、品質効果に見合ったコスト効果に疑問を抱いているところは少なくない。筆者自身、それらの会社において ISO 9001/2 の体制の構築・維持に必要な文書業務に閉口しているのはよく耳にする話である。なぜか？品質管理体制の導入に当たり、どこかで過ちを犯したからである。

これに関係することであるが、当協会で行っている内部監査員講習会で強調して申し上げている点が二つある。一つは、「認証取得に際して会社がしなければならない ISO のための仕事は何もない。ISO のための仕事をしたい人は会社を辞めてイソノ製作所に就職すればよい。」（会長の言より）であり、他の一つは、「品質体制の適用範囲は特定の製品／活動に限定せず、会社の全業様にすべきである。」ということである。

前者は、経営管理の手段として、業様に合った品質管理体制を運用することは製品を生み出す側が最低限しなければならない当然のことであるという主旨を述べたものであり、後者は、筆者自身が企業内で責任者として品質体制を運用したときの苦い経験から、会社固有の体制の上に二重・三重に管理体制を敷く混乱と重複を避けねばならないという願いからである。

第三者認証取得のために、国際規格という、いわば外部規格に沿った管理体制を新規導入する際には会社は慎重の上にも慎重でならなければならない

ない。その意図は、品質や環境に対する責任は、会社の現体制の仕組みの中へ統合して一体化すべきであるのに、ひたすら外部規則に沿った新体制を構築しようとする罫に陥る危険を警告したためである。



### § 総合的管理体制

ISO 14000 シリーズの規格である ISO 14001 は環境管理に関して第三者認証取得の機会が得られる唯一の規格である。環境は顧客／製品主導のテーマではなく、専ら企業主導のテーマであるから、製造者が社会や時代のニーズに応える形で環境管理を自社に取り込むことを考える際には十分な理由が要るのである。

この規格の求める環境管理は、環境側面から重要となる具体的な管理目標を掲げて継続的に目標達成を追求していかうとするものである。現在あるがままの業様から、あるいは、企業の将来進むべき方向性の点から、その目標はコミュニティとのインターフェースや広く地球環境に及ぼすマイナス要因ばかりでなく、製品の誕生まであるいは LCA (Life Cycle Assessment) の観点からエネルギーや廃棄物処理などのコスト効果であってもよいであろう。ISO 14001 で要求されていることは、ISO 9001/2 の要求よりは遥かに具体性のある活動である。従って、企業としては、管理体制の目的／目標を掲げる理由は十分にあると思わねばならない。環境管理体制の導入が、競争力、生き残り、あるいは、企業内外の需要に応えるためであれ、その体制を構築しようとする場合は、管理体制の

目的／目標が設定されたら、あとは現体制の中へ補完要素を取り入れて新たな総合的管理体制にする以外にないと思う。

ご存じの方もあろうが、ISO 14001 は幸にも環境管理用のマニュアルの作成を要求しているわけではない。環境管理体制の導入に際しては、これまで特定の部門に限定して品質管理体制を敷いていた会社も、これを機に環境管理要素を補完して総合的な会社の管理体制へ移行することにしなければ、新たなイソノ製作所の仕事を持ち込むことになり兼ねない。

ISO 9000 シリーズの規格も ISO 14000 シリーズの規格も、組織における仕事の工程を仕組みから管理しようとする取組み、つまり、会社の体制及び工程を継続的に維持し改善していかうとする目的の達成手段という点では同じである。そのことから、外部規格の適用が真に管理体制の目的／目標の達成手段とならない限り、会社にとってコスト効果のあるものとはなり得ないであろう。企業にとって、コスト効果が狙えれば、それこそ環境管理体制導入の目的になるはずである。環境の時代に寄せて、品質で学んだ過ちを繰り返すことなく、再び、会社のトップによる明瞭な企業目標とそれに対する決意から環境管理が始動することを期待したい。



## 建設業界の環境マネジメントについて

幹事 小林克俊



平成6年8月、建設省を始めとする公共工事についての入札条件を指名から一般入札とし、その条件の一つにISO9000'sのQMSの第三者認証を要求するパイロット・プランが発表され、それがトリガーとなって現在のISO9000's受審ブームとなっている。今回は来るべき、建設業界における環境マネジメント(EMS)についての動向について述べる。

リオの地球サミット、日本の環境基本法を受けて平成6年1月に建設省は「環境行政大綱」を策定し、地球環境問題に取り組むこととした。これを受けて日建連・建築協・土木協を始めとする10団体(数十万社有り)は平成8年10月に「建設産業環境行動ビジョン」を策定した。内容は、次のようなものである。

### 1. 環境と建設産業

#### 1.1 建設産業における環境の捉え方

#### 1.2 環境との関り方から見た建設産業の現状と課題

##### (1) 地域環境への影響

- 1) 建設廃棄物は全体の21%を占め、再利用・減量化率51%と低い。……リサイクル化
- 2) NOxの排出量は全体の6%を占める。……排ガス対策
- 3) 建設作業での騒音・振動の苦情は全体の19%・45%を占める。……騒音・振動対策

##### (2) 自然環境への影響

施設構造や工法上の対応により生態系への影響を最小限にする。

##### (3) 地球環境への影響

- 1) CO2の発生量は全体の1.3%、資材生産や施設運用を含めると34% ……省エネ化

- 2) 型枠材として南洋材輸入の10%を占める。  
……輸入木材の削減

#### (4) 資源利用の影響

### 1.3 環境行動の推進に関する建設産業の現状と課題

#### 2. 環境行動ビジョン

##### (1) 基本理念

- 1) 自然環境保全に配慮
- 2) 環境負荷の少ない持続的発展
- 3) 社会の一員として積極的に実践
- 4) 国際的な視野で行動、環境技術の移転

##### (2) 基本目標

- 1) 環境との調和のために
- 2) 環境負荷低減のために  
(リサイクル・省資源・省エネルギー)
- 3) 地域社会と共生のために
- 4) 地球的規模の環境保全への貢献として

##### (3) 活動方針

- 1) 協調した環境行動
- 2) 認識の工場
- 3) 業界内外との連携
- 4) 発注者への提案
- 5) 情報を発信
- 6) 環境管理を推進
- 7) 技術開発・商品開発
- 8) 協力推進

#### 3. ビジョンの実現

- (1) 各団体での推進
- (2) 推進体制の整備
- (3) ビジョンのフォローアップ

## 適合性監査見たまま・聞いたまま

松本好生

「審査に合格するためにはどこまで文書を作ればよいんですか？」

「認証登録はどのくらいの期間があればできますか？」

「9\*年\*月までにトップが認証登録をとれといっているのですがQAセンターの方のスケジュールはどうですか？」

こんな質問を ISO9000 の基づく品質システムの審査を受けようとしている企業の経営者や品質保証の責任者・担当者から受けることがある。



そしてまた、ある工場においてその工場の所属する事業所の他の工場部門が既に「A」審査機関の認証を取得して、品質システム構築のための文書類の作成過程でいろいろとその工場にアドバイスがなされ、結果として‘品質マニュアルを第1階層の文書とし、これに関係・関連する第2階層以下の規程・手順書類の殆どが定めた多段の文書階層になるよう過剰にブレークダウンして品質システム関連文書が作成されていた’ケースを観察したこともある。

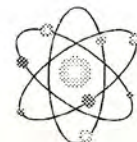
更には、本社組織が設計部門を持ち既に「B」審査機関で ISO9002 で認証登録されていて、本社からの設計図及び本社営業部からの生産依頼(指示)によって製造を行い本社営業部へ製品を出荷(納入)する工場が、新たに ISO9002 に基づいた品質システムの構築についての認証審査を受けようとするケースにおいて、「顧客」は‘あくまでもエンドユーザーである’として、工

場の品質システムから見た本社組織をその工場における「顧客」としてなかなか受入れる(理解する)ことができないケースもある。

内部品質体制監査の実施結果の確認をした時に、その内部監査報告書の内容がミスプリントや承認印の押印漏れなどの指摘に偏っていたり、第三者審査機関の審査で用いるようなチェックリストを内部監査用チェックリストとして使用していたケースもある。

「認証登録されるにはどこまでやればよいのか」、「日本的品質管理方法の方が ISO9000 より優れている」、「ISO9000 は欧米の契約社会のもので日本に馴染まない」、「ISO9000 の品質システムは文書量が増大し維持管理が大変だ」とか、品質システムを構築する自社組織から見た顧客が誰であるかの理解不足など ISO9000 の品質システム規格が1987年に制定されてもうすぐ 10 年になろうとしている現在、小生の20数回の審査経験を振り返ってみても、日本国内では ISO9000 に基づく品質システム規格の本当の理解がまだまだ十分にされていないと感じるのは小生だけであろうか？

グローバル化、ボーダーレスな時代などと叫ばれている今日の社会情勢の中にあって、企業は自社の品質システムが、‘外から見える品質システム’であることを顧客から求められていることについてもっともっと認識するとともに、これまでのながーい許認可制度にどっぷり漬かった頭を切換えて、主体性を持って、外部から見てわかる・理解できる品質システムを構築することを期待する次第である。



**ASQC (アメリカ品質管理学会) の  
CQA (認定監査員) の試験について**

会長の「発刊に当たって」で触れられていますが、昨年 12 月日本でも実施された CQA(Certified Quality Auditor)の試験について概要をお知らせします。詳しくは当協会下記事務局に Fax.でお問合せ下さい。

**1)経緯・概要：**

CQA は、ASQC が認定する資格の 1 つで 25 年前に開発され現在は他の資格を含めて約 55000 人が認定され、その試験の適切性・客観性及び米国他での実務実績によりその権威が認められている。

**2)受験資格：**

監査分野で 8 年、その内専門家、技術的な意思決定者又は管理職掌経験が 3 年必要となっている。

また専門家である証明として、1)ASQC の会員 2)専門技術者又は 3)会員等 2 名の推薦の内どれかが必要。

**3)開催日・場所：**

開催は年 2 回 (6 月、12 月) で、米国各地の他米国外でも実施されている。昨年 12 月初めて日本で行われた。

次回は、本年 6 月 7 日 (土) 東京で実施の予定。

**4)試験方式：**

155 問で 4 時間。全て選択式、もちろん英語だが ASQC 指定の参考図書持込みは可。問題の質により重み付けされたポイント制で判定基準は決っているが重み付けの実際は明らかにされていない。試験問題は、新技術・方針・環境変化によって常に更新されると ASQC では言っている。

注 1) その他、機械検査員(CMI)、品質技術者(CQE)、信頼性技術者(CRE)等、CQA を含めて 7 種類の資格がある。

注 2) ASQC は 1946 年設立され、現在会員 13500 人。その内米国外会員約 6300 人、日本の会員 116 人である。またシンガポール・香港・マレーシア 3 国で 1100 名を超しているのが注目される。(1996 年 11 月現在)。ISO9000 関連では米国での認定登録機関 (RAB、1989 年設立) も ASQC の活動の 1 つである。(まとめ：石原)

新体制でのこれまでの活動内容を紹介します。

**1. 内部での活動**

- ・ 1996 年 3 月、ISO9001 本審査 (審査機関:DNV) を受け、「指摘なし」で合格。1997 年 2 月の初回維持監査も「指摘事項なし、オブザベーションなし。」
- ・ 情報交換会  
第 1 回: 1) 中小企業におけるサーベイランス。  
2) 品質監査等の形骸化防止の考え方と方法。  
第 2 回: 1) 日本企業のトップマネジメントの考え方。  
2) ISO9000 と PL 対策。

**2. 対外活動**

- ・ 適合性監査 (15 回)、企業内監査員講習会 (11 回)、セミナー講師派遣 (7 回)、コンサルティング (多数)。
- ・ 国際監査員及び研修機関の認定に関する国際会議 (IATCA) に会員派遣。
- ・ 米国 ASQC 監査部会の日本支部として、CQA 及び CQE の試験を東京で実施。

当協会での行動指針の一つとして、'give and take' があります。'take and take' の多い昨今、なかなか難しい面もありますが、事務局としては、皆さんが活動し易い環境作りを中心に、「スピードと行動」をモットーに活動したいと考えていますので、会員各位のご協力をお願いいたします。(齋藤)

**編集後記**

昨年 12 月からの準備を経て本年 1 月始めの総会で機関誌発刊が決り、会長構想との整合を採りながら西原会長代行が全体の枠組み作りと原稿依頼、齋藤が実務を行い、石原が実務・編集を引き継ぎました。

編集作業を通じて、個人としては「会の目的と活動について改めて考えることができたこと」、会としては「複数の会員の積極的な参加が得られたこと」が良かったかと思っています。

「協会は非営利・任意団体で、活動は会員の自発的意思に依存する」という制約はあるものの、会の目的となっている「世間に役立つ」ためには活動内容の充実しかないわけですが、機関誌が「会員が協会の活動に自発的・積極的な参加ができる場を提供し、外部に対しても少しは貢献する」ことになれば幸いです。

本号でのご協力有難うございました。(石原)

本 部：〒745 徳山市弥生町 2 丁目 1 番地  
西原技術事務所 気付  
Tel : 0834-21-0177 Fax : 0834-21-0716  
事務局：Fax : 0474-92-0449

東京支部：〒153 東京都目黒区下目黒 3-24-14-703  
(有) 国際品質システム 三浦昭夫 気付  
Tel : 03-3712-6776 Fax : 03-3712-3399