



巻頭に寄せて

会長代行 西原 美津子



ISO-MS研究会西日本支部主催で大阪の堂島で行われた公開イベント「9月度特別講習会」におけるパネルの様様

目次

巻頭に寄せて	1
ASQ/CAQ 共催 米国中国品質大会 “よい仕事”と“価値ある審査”	2
ISO-MS研究会第3分科会合宿	3
平成16年度9月度公開特別講習会	4
顧客満足を阻む審査制度	5
ASQ/CQA 試験奮戦記	6
事務局から	7
編集後記	8



アテネオリンピックで日本が東京大会以来のメダル数を獲得し、台風シーズンを迎える前から超大型台風が連続して日本列島を直撃し、また、彼岸前というのに東京その他の都市では真夏日の日数が68日とやらを超え、次いで、日本プロ野球が有史以来のストライキ…。どうもこのところ日常的に起こっている出来事は、“記録的”なことばかりが続いている。

この間、当会の活動と関係がある国際規格のうち、環境に関するISO14000sがFDISを出し、予定通り今年の12月には国際規格として発行する模様である。品質マネジメントの方では、春以来、火山噴火のような勢いで三菱自動車の不祥事が溢れ出し、その事件に向けられた社会の関心が、CSRや企業の説明責任、あるいは企業統治の概念などを一段と加速させ、それらの動きに触発されてか、ISO9000sで語られる「品質」とは、「製品品質」よりは、むしろ「経営品質」であることが関係者の間で改めて認識されるようになってきた。実にISO9000sの規格誕生から17年もかかっていたのである。これは、多少とも“QA”が本来の方向を取り戻しつつあるとすれば、歓迎すべきことと言える。また、1980年に出されたOECDのプライバシー保護と個人データに関するガイドラインを基にしたわが国初の民事法と行政法が一緒になったとも言うべき画期的とされる「個人情報保護法」が来年4月より全面施行されるため、6月には経済産業省よりそのガイドラインが発行され、関係業界で関心を集めている。

一方、当会内部では、内部監査の技法をテーマに7月にISO-MS研究会の第3分科会が軽井沢で合宿、9月に国際活動の一環としてASQと中国との共催による上海での品質大会に三浦会長が講演のために出席、続いてISO-MS研究会の西日本支部が大阪で公開イベントとして特別講習を開催した。本号に関連の記事を載せているので、ご覧いただければ幸いです。

国際品質保証協会は、QAに関連する活動を通して日本の繁栄に奉仕・貢献することを目的として1991年に設立された任意団体で、米国品質学会日本支部やIATCA援助会員として国際的にも活動しています。ISOマネジメントシステムの効果的活用について総合的な研究の目的で1992年に同協会を母体としてISO-MS研究会が設立され、今日まで協会が全面的にその活動を支援しています。

ASQ/CAQ 共催
米国中国品質大会

会長 三浦昭夫

CQA/CQE/CQManager/CRE/Six Sigma BB

参加の経緯と講演準備

ASQ では今年9月6~8日に上海で中国質量協会(CAQ。質量とは日本語の品質)との共催で第三回米国中国品質大会を開催した。わがIQAIもASQの支部兼国際組織の一つという立場から参加することになり、筆者が代表して出かけて講演を行うこととなった。

ASQのDennis Arter役員(MS監査関連の著作と明快な講義では世界第一人者で知られる)がASQの顧客供給者部会(CSD)の代表として、中国での大会の計画を推進していることは本人から直接聞いていた。その後同氏等が主催する全世界ISO Forumの毎日のインターネットによる質疑応答の中で、昨年6月から7月にかけて是正処置・予防処置及び改善の関連の質問が多発し、筆者がそれらすべてに即答したのをArter氏が見ていたことから、このテーマで上海で講演をしてはどうかと誘いをかけてきたのである。役員の指名推薦とはいえ、ASQの規定では「委員会」に講演の概要書を送って審査を通らなければならない。そこで、“Keys of CA, PA and Improvement”という題目でなんとかまとめて本大会の総括幹事のTom Scroggin氏経由で提出したところ、2-3か月経ってから「採用」通知が届き、出かけて行くことになった。是正処置関連では、アメリカで今迄積極的に取り組んでいて著書も出しているDenise Robitaille(ドニーズ・ロビタイユ)女史からも出ていたので、講演内容の重複を避けるため相互に原稿を出し合って調整、彼女には「是正のプロセス」の解説、残り全般は筆者の分担とした。講演は英語で行うので、教材を英文で作ってASQへ送り、ASQの手で中国語との対訳版を作成してもらった。

大会の様子

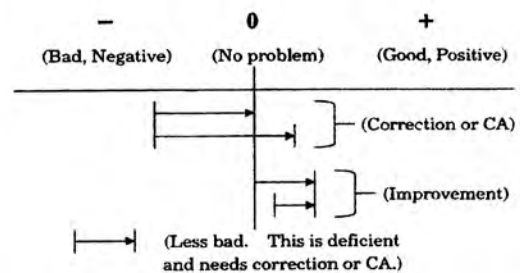
上海へは、アメリカとカナダからの講師約10人と参加者数十人の殆どが乗る飛行機と大体同時刻に上海に着く便で出発、9月4日に会場兼宿舎のフワティン・ピンクワン(華亭賓館)に入った。翌5日の朝にアメリカ側全員が一同に会して自己紹介と大体の打ち合わせを行った。ドニーズと筆者の講演は第二日の

午後。Dennis Arterの講演は「プロセスアプローチによる監査」。他の題目は時勢を反映して、プロセスアプローチ、顧客満足、供給者との連携強化が主体だった。中国語の通訳はCAQ側の手配である。連日終了後にアメリカの旅行社によってバスでの市内観光や会食を組んであり、楽しい内容であった。

大会初日は、開会式に引き続いてアメリカ側の代表による基調講演、さらに、アメリカ領事館からの中国事情解説があり、「アメリカとしては中国を政治的には巨人、経済的には発展性大と見ている、日本は経済的には大きく成長を遂げたが、政治的には矮小」とのこと。この点は筆者としては非常に気になった。

講演の概要

筆者の講演は、冒頭の挨拶で「日本から来たが、それはIQAIがASQを代表しており、個人的にも国際幹事をしていて、その立場からアメリカ側の一員として参加した」と説明。本論は、不具合の修正、是正処置、予防処置と改善の区別が紛らわしいので、昨今世界中で混乱していることから、修理、廃棄、再加工、特別採用も含めて不具合処置関連の用語すべての解釈と区別について説明した。(教材の一部の図を下に示す。)結論としては是正と改善の実施にはトップの意識と率先が大切と説明。なお、「ISO2kのため」その他で矢鱈に「カイゼン」(単なる改変)なるものを行っている向きが多いが、それは要注意、決してまどわされないようにと加えた。



修正・修復、是正と改善の比較図。一番下は、よくある「改善したつもり」が、実は不十分で論外の場合。

講演後

聴衆はアメリカ人も中国人も熱心で、終了後「とてもよくわかった」と喜んでくれたので胸を撫で下ろした。中国の審査機関の首魁から「サービス産業の場合に、無形で終わった仕事の修正と是正について」という歯ごたえのある質問が出たので具体例付きで即答した。帰国後アメリカ側講師団のメーリングリストが開設され、加入して今後の情報発信と連携を行うこととなった。

“よい仕事”と“価値ある審査”

IQAI/ISO-MS 研究会 会員

長 沢 佳 男

先日サッカーアジアカップの準々決勝、準決勝、決勝と続けて観戦したが、日本チームのしっかりした試合振りは見応えがあり、感動をおぼえた。監督の指揮のもと、選手一人一人の確実な動きと組織的プレーが、勝負への執念と相まって勝利に結びついたものと思う。会社組織においても、競争に打ち勝つためには、トップの指揮のもとに社員全員が、その適性・能力をフルに発揮して自らその役割を果さなければならない。一方、トップは経営に新たなスキルを導入するような場合、導入教育によって、その意図・目的・活用方法をしっかり定着させることが重要である。形だけの実施にならぬよう、実践に役立つようにしなければならない。「ISO 9001 を取得したのに、ちっとも品質不良が減らない」、「会社の業績も上がらず、役に立っているとも思えない」などの事例は、「定石を教えたのに、将棋が一向に強くない」、「空手の型は覚えたが一向に勝てない」というのに等しい。規格要求事項を理解し、組織活動を、この仕組みにうまく適用させれば、必ず効果が得られるはずである。二重構造や、社内志向・上司志向がまかり通り、“改善の実施”や“顧客志向”が二の次になっていては何年経っても効果が得られるはずがない。ISO 9001 を云々する以前に、改善すべきことがあるはずである。

スポーツ選手の試合での“確実な動き”は規格でいう“ensure”、これは三浦会長の解説では“徹底する”、“きちんと行う”、“しっかりやる”である。スポーツや仕事で“一所懸命頑張ります”がよく聞かれるが、むしろ“しっかりやります”と言ってほしい。筆者が企業にいた時期、多くの人々が一所懸命頑張っているにもかかわらず成果をあげられない事例を見てきたからである。青島元都知事が「都庁の人たちは皆一所懸命頑張っているのです」と答えたとき、違和感を覚えたものである。

組織が業績を上げようとしている一方で、審査側もしっかりした審査をしなければならない。IAF の ISO9001 Auditing Practices Group が作成した“Value added auditing” (1 Dec. 2003) には、価値ある審査をするための被審査組織への対応について、まず被審査組織を下記の 4 種類に分けて、その各々にふさわしい対応をすべきであると述べている。

第1類：品質文化の成熟度が低く、QMS も未成熟で ISO9001:2000 に適合していない。

第2類：品質文化の成熟度は高いが、QMS は未成熟で ISO9001:2000 に適合していない。

第3類：品質文化の成熟度が低い、QMS は成熟して ISO9001:2000 に適合している。

第4類：品質文化の成熟度が高く、QMS も成熟して ISO9001:2000 に適合している。

第1類の組織に対しては“規格の項目になぜ不適合か、そしてこれを解決することが改善につながることを認識させることが必要”としている。第2類に対しては、“組織の既存のやり方が、どのように規格に適合しているかを理解させ、適合していない部分に対してシステム上の問題を指摘することが重要”。第3類に対しては“洞察に富んだ質問や、効果・効率面で改善を示唆し、QMS を効率的かつ有益になるように仕向けることが重要”。第4類に対しては、“マネジメントプロセスが重要であり、組織の戦略的目標を理解し、その期待がどこにあるかを明確にすることが重要”としている。そして、これら被審査組織への審査で配慮すべき項目を、①審査計画、②審査手法、③分析及び決定、④報告及びフォローアップの順に分けて解説している。①の審査計画では、組織の期待や企業文化の理解、重要問題の特定、組織特有のリスク分析、法的・規制要求事項の事前確認、適切な審査チームの選定、適切な審査時間などの留意項目について、②の審査手法では、プロセス重視、記録以外の証拠への意識、QMS の8原則へ立ち返ること、有効性評価のための PDCA 確認、包括的な取り組みなど、③の分析及び決定では、発見事項の大局的分析、製品供給能力に及ぼす効果への関連付けを、④の報告及びフォローアップでは、組織の成熟度やQMSの信頼性、内在するリスク、組織文化、有効性などを配慮した理に合った内容と客観性のある報告をすることが必要であると述べている。

審査員はいかなる被審査組織の期待にも対応できるように、研鑽を重ね、高い見識と、深い洞察力、知識と経験・勘を働かせて価値ある審査を行わなければならない。被審査組織は自社では気づかない指摘や改善へのヒントを期待している場合もあり、そのような場合も含め、適切に審査できない場合には、被審査組織に失望感を与えることになり兼ねない。審査員は審査していると同時に被審査組織の人々から審査されていることを肝に銘じるべきである。

ISO-MS 研究会第3分科会合宿

ISO-MS 研究会副会長 瀧川 信敬

はじめに

ISO-MS 研究会第3分科会は、「内部監査はどうあるべきか」というテーマで2004年7月3日から4日にかけて合宿を行った。参加人員は17名で、基調講演はIQAIの桑原勝氏にお願いし、三浦会長にも総括指導の役割でご参加願った。結果の詳細は今年12月のISO-MS研究会年次大会で第3分科会として報告するので、この報告は、私の開会挨拶の内容と認証スキームにおける内部監査の役割についての私見を紹介するにとどめたい。

基調講演は、「内部監査の目的」から始まり、「内部監査の注意事項」から「役に立つ内部監査」まで、基本事項から高レベルの注意点まで全面的な解説で、あらゆるレベル・立場の人にとって役に立つ、有意義な講演であった。また、環境管理、安全管理などの事例も紹介されたが、会長からは、これらにどう対処すべきかという解答も出された。

私の開会の挨拶では、その後に行われる議論の種になればと考へ、現在私の考えている内部監査と第三者・第三者との監査範囲の相違と、最近運用も始まっているWDI審査の内容を紹介させて頂いた。

内部監査の範囲(第三者・第三者との相違)

今から10年くらい前に、会長から聞いた言葉であるが、「第三者、第三者審査に比べて、内部監査が最も重要であり、また、難しい。」が私の頭の中に残っていた。数年前に、ふと考へついたことは、以下に示すように審査範囲が内部監査は最も大きいから、最も難しいのではないかと考へたことである。

監査の範囲の相違

	内部監査	第三者	第三者
システムの適合性	○	○	◎
パフォーマンス	○	◎	—
効率+有効性	◎	—	—

第三者審査は、極端に言えばシステムの規格適合性だけを審査するが、第三者監査ではそれにパフォーマンス(実際の運用状況)が加わる。それは売買契約上の監査なので基本事項である適合性だけでなく、実際の運用面が重要になる。内部監査では、更にシ

ステムの効率と有効性の監査も追加されるが、会社経営上もっとも重要なのがこの効率と有効性である。

WDI審査

数年前からJABが事務局となってWDI審査というもののパイロット・プロジェクトを実施し、2001年にJAB R301-2001として規格化した。このWDIとは、Well Developed and Implementedの略で、その考へ方は、QMSを3年以上維持している組織の内部監査が適切に行われていれば、第三者審査のサーベイランス、更新審査の審査工数を短縮してもよいというものである。WDI審査は、現在では「成熟審査」と呼ばれているが、それ以前は「代替審査」と呼ばれたこともある。その理由は第三者審査に代えてその一部を内部監査で実施するからであろう。

この審査は、もともとは審査工数の低減を目的に考案されたものだが、内部監査に審査機関が立ち会うなど工数増の要因もあり、パイロット・プロジェクトの結果では、必ずしも審査工数は削減されないという結果が出ている。しかし、「経営者・管理責任者への審査が従来より丁寧に出来た」という事例も聞いている。

認証スキームにおける内部監査の役割

質疑の時間に、突飛なアイデアを提案し、出席者のご意見を伺った。それは、WDIと逆の発想で、システムの規格適合性は第三者審査に任せ、内部監査ではシステムの効率とか有効性とか、実際の運用に絞って実施する方法はどうかというものである。

これに対しては、ISO9001の8.2.2では「この規格の要求事項に適合しているか」を監査せよと要求しているので、省略するわけにはいかないという意見が大勢を占めた。確かに現在の規格からすれば、もっともで反論の余地はないが、それなら、規格を変えることは出来ないものかという質問に発展した。

会長の答えは、「規格の内容と適合性がISO本部の唯一の関心事であり、また、企業にとっては最も基本の事項だから、これを省略するわけには行かない。ただし、内部監査ではここを単に第三者審査の焼き直しによる重複ですませるのではなく、企業にとって役に立つ方式で実施すべきであろう」であった。

結論としては、規格適合性という初歩的に見えることでも大切な基本であるので、安易に内部監査から除外せずに大いに活用し、さらに組織の利益につながる効率と有効性の比率を増やした運用をするべきであろう。

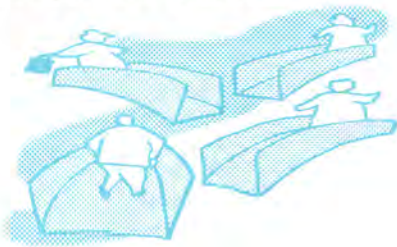
平成16年度 9月度特別講習会

ISO-MS 研究会 西日本支部

ISO-MS研究会西日本支部で公開イベントとして2004年9月18日(土)に大阪市(社)中央電気倶楽部において特別講習会を開催した。演題及び講師は次のとおりである。

1. 「QMS活用による生産効率向上への取組み」
(三洋電気(株) 大林義治氏)
2. 「アウトソーサーの品質マネジメントシステム」
((株)メイテック 水本光春氏)
3. 「グリーン購入・エコプロダクツの市場動向と環境ラベルの現状」(株)三森屋 荒木正信氏)
4. パネル「効果的な内部監査には何が求められるか?」(三浦会長、西原副会長、小田宗隆会員(CQA/CQE)、及び上記講師3氏)

今回の公開イベントを推進した西日本支部会員の各位がそれぞれの思いを綴った。



◆ 9月度公開イベントを終わって ◆

当研究会の関西でのイベントは、考えてみれば4年ぶりである。久々の催しを成功させるために、まずは時流にあった魅力のあるテーマをと皆で考えた。あちらを立てればこちらが立たずの感があって、結局は品質マネジメントシステムの推進上で重要な位置づけである内部監査を柱とした構成に落ち着いた。演目は前回の研究発表を主としたものから一変した。

外部講演者1名、研究会会員2名の計3名による講演と最後にパネルで閉めくくるという構成で組んだプログラムの内容は参加者の関心を引き、司会を務めた私も10分の質問時間を20分にして進めたのだが、時間が不足するほどの盛況であった。

参加者の感想を一部紹介すると、「どのテーマも自分の仕事に役立つものであった。特に内部監査を効果的にするために多くのヒントを得たことに感謝している。(河野氏:ISOコンサルタント)」

「ISO 認証取得企業の活動事例やコメントは、いずれも参考になった。一番の教訓は、審査する相手の状況に見合った審査(付加)価値を提供する。そのた

めに、経営者や事務局の考えを確認して審査に臨むことが不可欠である。(吉田氏:ISO 審査員)」というような内容で、異口同音にいずれもよい評価であった。

わずかのメンバーで企画し運営した講習会であったが、予想以上の成功に気疲れも吹っ飛んだ感じであった。
【幹事 森 厚夫】

残暑なお厳しい大阪堂島の9月18日、一般参加者25人、会員11人の出席を得て、熱気溢れる午後となった。3人の講演者は、何れも企業の実務家として、日夜苦勞を重ねている方々なので、聞く人に感動とやる気を与えたものと思う。私は「効果的な内部監査に何が求められるか」と題したパネルディスカッションの進行役を務めた立場から、パネルの中味を紹介しながら、感想を述べてみたい。

内部監査の目的は、“業務が合法的且つ合理的に実施されているか”を検証し、経営者に報告して“経営に貢献”することである。然るに、現状の多くは1)第三者審査の縮小版、2)やらされている、3)各課・グループ単位を1ヶ月以上の間隔で監査し、同一時点での業務のつながりを見ていない、4)本音と建て前の世界にどっぷり、5)監査員の能力不足などが観察、実感されていた。

一方、種々の工夫もされていて、1)仕事の流れに沿った監査、2)社長自らの監査などが挙げられた。

わずか1時間弱のパネルだったが、原点・所期の目的に戻る事が早道であると感じた。“約束・ルールを守って各人が業務をしているか”の観点、“プロセスとは仕事のこと”、“第三者審査の縮小版では経営には役に立たない”といったことを改めて考えさせられながら拙い進行役を終えた。
【幹事 一瀬 功】

今回の講習会を通して、内部監査についてまとまった時間をとって考えることができた。

パネル討議で、誰のために内部監査をするのかの問いに、「経営者のため」との回答。監査依頼者は誰か?を考えた時、すぐに導かれる答え。何を確認するために監査するのかをよくわきまえて、監査依頼者(社長、本部長等)の意に沿うように、また、都度チェックリストを作成することでマンネリ化を防ぐ。誰を監査員に指名するかについては、「仕事ができ業務内容をよく知っている人、マネジメントができる人」との回答。仕事の流れと組織間のつながりを理解している人が監査することにより、形式的でない「役に立つ」内部監査となる。世間にありがちな形式的な監査として、ISO 審査の縮小版とか、ISO 審査を受けるからというだけの監査、あるいは指摘事項が部門長の評価に影響ないように画策する等の事例。参加者各位も納得されたようだった。
【推進委員 由田 薫】

(8ページにつづく)

顧客満足を阻む審査制度

IQAI 会員 / ISO-MS 研究会幹事

渡部 長幸

はじめに

審査活動にどっぷり漬かって5年、それでも一般企業(組織)に席を置いていた時のISOに対する初心を忘れずに、常に受審企業(組織)側に立った手作り(組織の文化を尊重した)の審査をしているつもりである。小生は、自分ではかなり我慢強く大抵のことは懐に納めて進める性格ではあるが、最近審査制度に不安を強く抱くようになっており、そのことをこの紙面を借りて諸先輩に聞きたいと思った次第である。

ISO9000:2000 への期待

将来どこまで ISO 審査制度が存続するだろうかということは、かなり前から巷で話題となっていた。日本人は熱し易く冷め易い性格に起因して、そんなものかと判ると、別のことに目が移ってしまうからであった。そのようになりかけた時期の改訂 2000 年版規格は、組織にとっては非常に役立つ形に変容したという見方もでてきている。顧客満足・継続的改善・経営者の率先主導等、マネジメントシステムの効果的運用の確実な体制作り、業績向上に直結した活動に結びつけて使用出来る形になっているからである。

審査機関の役割

定期的に、組織のマネジメントシステムの運用状況を、利害関係を伴わない外部の第三者である審査機関が、顧客を代行して確認し、規格に照らして問題があれば是正を要求する。そういった行為の中で審査機関が組織に対してどのような貢献が出来るかを、我々は常に考えることになる。チェック係りに徹するべきであり、どう貢献するか等は思う必要がないとの指摘もある。それでは組織にしてみれば、導入初期ならともかく、一般によく見かけられるように第三者審査を外圧として利用する場合に永く活用する意味をなさない。マネジメントシステムの継続的改善に結びつくようなヒントを提供することが、審査機関の副次的な存在価値ではないかと考える。また、審査機関の製品とは何かを考える時、組織側からすると、マネジメントの体制について客観的に観察した結果の「審査報告書」

と審査時に組織側と審査員とのやりとりの中から得られるヒントであろう。

審査及び報告書への変化

審査は、組織へ訪問して審査員の質問に答えていただく形で進められる。時間の制約から抜き取りと重点志向で行う。しかし、最近(財)日本適合性認定協会(以下 JAB という)の多くの審査員が、立会い時の指摘として、規格の全条項を洩れなく聞く様に求めている。また、審査機関の製品としての「審査報告書」の記載内容は、JAB の指導によって、受審組織にとっては何の役にも立たない形にさせられ、しかも記述量も嘗ての2~3倍に増やされ、審査は、そういう報告書を作成するための情報を得る活動と化すことになってしまってきている。これでは、益々組織に役に立つような活動どころではなくなりつつある。いっそのこと規格の条項ごとに審査結果を書いたほうがましだと言いたくなるのである。

制度の官僚化

1992 年に日本にきた英国の認定研修機関であるバイウォーター社のブラッカム社長が、次の様に危惧していた。「ISO は、政府やいくつかの経済ブロック等と事業を行うための契約上の基礎的な要求事項になりつつある。一方でシステムが官僚的にとられがちである。規格そのものには基本的には問題はないが、多くの場合に審査が逐条的に行われるため、実際の事業を反映しない官僚的なシステムを齎してしまう。逐条的な審査を行う審査機関と事業の本質を意に介さず逐条審査に対応出来るよう指導するコンサルタントが増え、それらの影響が出てきかねない。顧客との合意を満足させる製品を提供し、競争力を向上しようという、通常考えられる基本的なことがどこかに置き忘れられてしまう恐れもある。気をつけないと、第三者審査制度の信頼性は危機的な状態になってしまう」と。

おわりに

英国で当初からこのような警告が発せられていたことは興味深い。しかも、かなりの中していると思われる。上述のような JAB の審査員の指導では、官僚化を強め、組織の顧客満足をないがしろにする方向に進めることになりかねない。「千丈の堤も蟻の一穴」となると、ISO 認証制度が顧客離れになるのではないかと危惧するものである。

ASQ/CQA 試験奮戦記

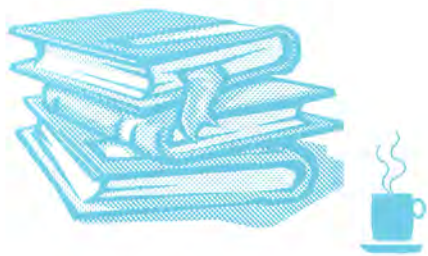
会員 藤原 登 CQA

多くの方からお祝いをいただいて

2004年6月のCQA(ASQ公認監査士)試験に合格できた。「やっと」のことである。随分と長い間かかったので自分でもほっとした。大勢のIQAI会員の方々から、お祝いのお言葉をいただいた。ここを借りて改めて御礼を申し上げたい。小生のような例はあまりないのでは、と思うと若干恥ずかしい気になるが、一つの始末記として、また、今後この試験に挑戦する方々の参考になればとの思いから寄稿することとした次第である。

CQA 試験に出会えたことの感謝

決して負け惜しみではなく、CQA 試験に挑戦を続けたことは大きな収穫だった。仕事の合間を、年に2回の試験に向けて勉強している間、“僕は挑戦しているんだ”と思い、むしろ楽しい気持ちだった。ここが一回か二回だけの試験で合格された他のIQAI会員の方々と違うところだろうか。この間、多くの方と面識ができたのもありがたいことである。



合格までのあゆみ

初挑戦したのは思えば1999年12月のことであった。三浦会長よりこの試験のあることをお聞きし、勉強のつもりで受ける決意をしたのであった。その頃は品質監査の仕事に関係していなかったが、以前に経験した分野なので興味を持った。(大それた思い上がり、とはその時は思わなかった。)以来、4年半が経ったことになる。この間、仕事の都合や家庭の事情で集中して受験準備が出来ない時もあったが、年2回行われる試験には都合を作って臨んだ。落ちてもともと、の時も何回かあった。決して、参加することに意義あり、と思ったわけではないが続けることに心が動いた。(こ

こまできて、あまりに長くかかったことに失笑を買いそうであつた(……)。

一番初めにIQAI主催のCQA試験講習会(講師は三浦会長、2日間)を1999年11月に受けた。ここでのテキストは要点が適切に整理されており非常に良いもので、その後もバイブルとなった。2回目の講習会を2002年4月に受けた(同じくIQAI主催で、講師は三浦会長)。講習会の内容は初回とほぼ同じであったが、再理解に有益であった。そのほかに使った教材はCQA Primerに付属の問題集である。

本質の理解が肝要

試験に不合格になると、毎回ASQから点数の明細を通知してくれる。何回も受験していて、継続しているから点数が少しでも良くなる筈と思っていたが、ある一時を境に動いていないことに気づいた。三浦会長は以前から、試験に必要とされるのは本質の日本語での理解であり、英語力は中学生レベルならよい、と云われていた。確かに、教材や問題を読んでいて、大まかな理解はできて、核心と言うか真髄と言うか、ポイントの理解が出来ていなかったのである。それはとりも直さず、しっかりした日本語にもなっていなかったことでもあった。一方、試験問題には“これはどちらが正しいのか”と悩むきわどい設問がいくつもあった。これを片付けるには(当たり前のことであるが)キッチリ理解する力が必要だと分かったのである。

そこで、講習会のテキストと問題集を、時間をかけてじっくり読み直すことを始めた。一字一句とは云わないが、そのような気持ちで改めて対した。ここで別の苦労があった。それは、(たぶん)年令のせいになかなか頭に入らないことであつた。これも時間がかかった一因である。これには先述の2回目の講習会がとても役立った。また、多くのCQA先達から言われていた通りに、問題集を繰り返し、解答の解説も読み直した。当初は、問題集を勉強教材としてではなく、単なるチェック用としか見ていなかったのである。これらの実践で、あいまいな理解から、キッチリした理解につながったと思っている。

主観的な理解では不十分で、真髄を把握することをCQA試験は要求しているということなのだろう。それがつまりは実務において役立つのだ、という思いを新たにさせた次第である。

おわりに

以上、少しでも参考になれば、ということで列記したが、自分としては、今後は、この資格を得た意義を理解し、よりよい行動をするよう心がけていきたい。

開会の辞で、三浦会長から「10年以上前に心を尽くし日本のISO審査員を促成栽培したものだだったが、その後日本中で粗製乱造となり、それが現在の悪評の元になっていると思われる。」との話があり、会長が日本の健全なる充実と発展促進を心から願っていることがよく判り、またISO普及促進の一端に携わっている者として、心して業務に当たる責任を痛感した。

質疑応答でも数多くの勉強になる回答があった。印象に残った点を拾ってみると、「仕事の品質が大事」、「形式的な取り組み、形式的な監査からの脱却」、「内部監査は仕事が忙しい人にさせる」、「ISO 14001は紙・ゴミ・電気ではない」、「プロセスとは仕事のこと」、「内部・外部に係らない監査の共通点—誰のために(経営者)、何のために(目的の認識)、プロセス志向で」とのこと。また、「どんな仕事も、何は、何のため、どうやってという視点でアプローチする」など。講演者の発表と研究会のメンバーとのやり取りからのメモをこれから頭の中で整理するのが大変だが、要点は「ISOのため」とか「ISO上は」という考え方ではいけないということであろう。

【支部事務局 今村 省平/今泉 邦正】

◆◆◆ 事務局から ◆◆◆



【ASQ 資格試験】

- ◆2004年6月5日(土)(東京都目黒区センター)
CQA(公認品質監査士)合格1名 藤原登(IQAI正会員)
次回の試験日程は、以下のとおり。
CQManager/CRE/Six Sigma -2004年10月16日(土)
CQA/CQE/CSQE- 2004年12月4日(土)

【ASQ 年次大会 (AQC)】

- ◆2004年5月24~26日トロント(カナダ)で開催。
三浦会長が出席した。
- ◆2004年9月6日~9日に上海で開催されたASQ中国品質大会で、三浦会長が「是正・予防処置及び改善」について講演した。

【IQAI 総会開催】

- ◆2004年8月1日(土) 目黒区田道センターで開催。
・2004年度の活動計画を協議。
・2004年9月の特別講習会及び中国上海でのASQ大会(三浦会長派遣)について討議。

【特別講習会】

- ◆2004年9月18日(土)大阪市北区堂島浜の(社)中央電気倶楽部で開催。詳細は本号記事のとおり。

【特記事項】

- ◆三浦会長の記事“MIL-Q-9858A, the Origin of ISO 9001”がASQ CSD(顧客供給業者部会)のNewsletter“Tech Journal”2004年9月号に掲載された。
- ◆2003年9月以降の西原会長代行がグローバルテクノ社「アイソムズ」の「英語で学ぶISO」の連載終了。

(IQAI 事務局 小田宗隆)

編集後記

昨年来ISO規格の品質体制及び認証制度の有効性(実効性)の問題点について多くの議論がなされ、論点は出尽くし、現在は、その実効性を上げるためにどうするかに関心が移ってきたようだ。先号の「原点」に加えて、文化、成熟、本質、自主、官僚化懸念といった「鍵となる言葉」が思い浮かんできた。

本号記事の「ASQ/CQA 試験奮戦記」においては、主観的理解では不十分で本質・真髓の理解が肝要という実感を述べ、「良い仕事と価値ある審査」では、「ISO対応以前になすべきことを含め、仕事も監査もしっかりやる・させる」という原点を説いている。

「ISO-MS 研究会合宿」では、内部監査について、適合性はあくまで基本だが、その上を行く有効性と効率に重点をおくべきという監査の本質を確認している。また、「顧客満足を阻む審査制度」では、第三者審査の役割を分かりやすく表現しているが、認定機関からの指導もあって、審査が役に立たない審査報告書作成のための情報を集める活動に化してきたという制度の官僚化に対する強い不安を、1992年の英国人の予測も借りて表明している。ISO-MS研究会西日本支部主催の9月の特別講習会での3点の講演とパネル討論の基調も、上記記事と大差はないようだ。

三浦会長の上海での「ASQ/CAQ 共同品質大会」での不具合の修正、是正・予防処置と改善についての講演内容は、これ以上ないという説明と思う。

最近「世間を騒がすこと」が「品質体制(QMS)」に関連づけてマスコミを賑わすことが多くなってきた。世間に迷惑をかける不適合製品・活動が管理体制の不備から発生したという世間の感覚からだろう。

(石原隆昌)

本 部: 〒745-0072 周南市弥生町2丁目1番地
西原技術事務所 気付
Fax: 0834-21-0716; E-mail: nishihara@iqai.org
機関誌発行/頒価: 年2回/年間1000円

会長 三浦 昭夫 (有)国際品質システム
Fax: 03-3712-3399; E-mail: miura@iqai.org
IQAI 事務局 小田 宗隆 koda@k-micro.com
Fax: 043-296-3285; E-mail: welcome@iqai.org