



Management System News

INTERNATIONAL QA INSTITUTE (国際品質保証協会)・ISO-MS 研究会

巻頭に寄せて

IQAI 会長代行 西原 美津子

CQA/CHA/CBA



中国「上海質量管理科学研究院」の正面玄関
- 2006年3月12日 -

フィギュアスケートの荒川静香の金メダルに酔いしれた冬季オリンピックも終わり、早くも3週間が過ぎた。次のワールドベースボールクラシック(WBC)では、日本が優勝して歓喜に沸いた。テレビで観る国際試合のスポーツは勝っても負けても素直に楽しめる。一方、各地の天災被害や、昨年から引き続いて報道されているマンシヨンの構造設計における偽装問題、また、去る1月、突然報道されて日本中が揺れたホリエモン検挙のライブドア事件等は、深く考えさせられる深刻なニュースであった。今年度は、まだ第一四半期を迎えようとしている時期だが、はたしてどんな年になるのだろうか。

ISOの世界に目を向けると、ここ数年で各分野のセクター規格の動きが進展し、一時は収束していくかに見えた規格の細分化は、再び活発になってきているように見える。ISO13485(医療機器)、ISO/TS16949(自動車)、ISO22000(食品)、ISO27000(情報セキュリティ)、ISO20000(ITサービス)に続き、ISO26000(SR)やISO14005(中小企業向け環境)も予定されている。こうなると、逆にセクター情報に操作されない視点も持ちたいと思うのは筆者だけだろうか。

さて、前号以降の当会の内外活動について触れると、昨年、10月15日に「特別講習会」、11月26日に例年行事のISO-MS研究会の年次大会、12月3日にASQの各種資格試験等が予定通り行われた。今月に入り、三浦昭夫会長の中国の「上海質量管理科学研究院」(上海品質管理協会技術研究所)の訪問などもあった(左上写真)。近年の中国国力の台頭ぶりは、世界中の関心の的になっているが、国力と同様に製品品質も品質管理の推進エネルギーも然りである。最近、筆者も一週間に亘って、中国の政府要人グループと仕事を共にしたが、彼らはとにかく懸命である。その学習ぶりは我らも他山の石とすべきかもしれない。

目次

巻頭に寄せて	1
ISO-MS 研究会第14回年次大会	2-3
世界向け質疑応答で感じたこと	4-5
西原先生 特別講演 —	6
「品質保証の本質」を聴いて	-
青色申告のPDCA	7
事務局から	8
編集後記	8



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。

ISO-MS 研究会—第 14 回年次大会

IQAI 会員/ISO-MS 研究会幹事

一瀬 功

はじめに

ISO-MS 研究会の第 14 回年次大会が、2005 年 11 月 26 日(土)午後 1 時より、東京都港区の航空会館 8 階 801 会議室において開催されたので、その概要をまとめた。

第 1 部:開会挨拶及び年次報告

開会に際して、会長より次のような挨拶があった。日本の QA、いや日本がおかしくなっている。日本の ISO 審査は「負のスパイラル」と言われて久しいが、最近では騒がれなくなった。「負」のままでは困るのである。しかし、個人では限界がありどうにもならない。志のある個人が団結して皆でやるしかない。そのための研究会である。メインテーマ「日本をあるべき姿に変えるには」に向けて、中味の濃い研究・討議を期待する。この会長の挨拶は、IQAI 及び研究会発足以来の会長の目差すところと現状の乖離を憂い、研究会会員を叱咤、激励するものであった。

次に、小林事務局長の司会により、第三分科会新幹事野島俊氏の紹介、会計業務を長年支えた松本好生幹事の表彰があった。また、2006 年度の計画として、6 月 10、17 または 25 日(土)及び 9 月 9 日(土)の特別講習会、11 月 26 日(土)に年次大会を開催する旨の報告があった。2006 年は 15 周年にあたり、年次大会を記念同窓会形式で開催する計画が発表され、実行委員会で検討することになった。

第 2 部:各種発表・講演

A. 特別講演:「品質保証の本質」

副会長兼西日本支部長 西原美津子

講師の西原美津子氏は、昨年(2005 年)11 月に「ISO9001 本質と効用」なる単行本を著わした。この講演はその執筆の趣旨や内容の骨子を分かりやすく解説したものであった。詳細は、当 Management System News 今号の P. 6 に掲載された記事でも御覧頂けるが、筆者が学習したことを少し述べる。

1) QA は元来 Customer Satisfaction (CS)、即ち

顧客満足のためのものである。

- 2) QC も QA の中味のひとつで、QA(CS)達成のための手段である。
- 3) CS の原動力となる QA の実践励行を継続することが大切である。
- 4) 個々の企業のマネジメントを第三者機関が論ずることの疑問。
- 5) ISO9001:2000 がマネジメントまで幅を広げたことで、QA 本来の審査ができていないのかへの危惧も著者は言いたかったのではないかと。

B. 第二分科会:「国際的諸活動全般」

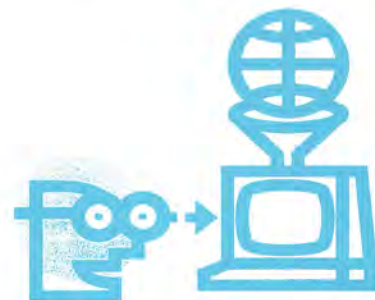
世界各国の人々から質問が寄せられる全ての質問に回答している“ISO Discussion Forum”及び“ASQ Discussion Boards”の活動について、回答者の三浦会長より紹介された。印象に残った点をいくつか以下に拾ってみる。(詳細は当 Management System News の P. 4~5 の会長による掲載記事を御覧頂きたい。)

1) “内部監査は何のために役立つのか”と言う質問があった。日本もアメリカも同じで、“役に立たなければ止めればよい”との回答。

2) “いかなるデータも定量的でなければならないのか”に対し、6ステップの自己検討シートを提示し、この自己検討で考えると、自然に答えが出るようになっていた。

3) デミング博士への狂信。“デミング以前に日本に品質管理がなかった”と言うのは間違いである。日本にも昔から技術があり、品質管理も存在していた。でなければ、戦艦「大和」も「武蔵」もできるはずがない。

4) 経営者の責任に関連して、三浦造語“Topless Management”というのが大反響だったとのこと。



C. 西日本支部:「ISO19011 に基づく

監査員・審査員の適格性検証事例」

最初に、九州地区及び大阪地区の会員が提示した約 20 例の監査・審査事例を分析した結果の報告があった。ISO19011 指針の 5 項)監査プログラム、6 項)監査活動、7 項)監査員の適格性、評価の各項目

を縦軸に、事例から抽出された指摘件数を横軸にヒストグラムで表していた。最も頻度の高いのは、7.3 監査員の知識及び技能(23 件)。次に高いのが 7.2 個人的特質(9 件)で、人が監査するのだからこのような結果も当然なのであろう。ただ、監査員の適格性評価には 4 件のポジティブな指摘もあったことを付け加えておく。その他、5.3 監査プログラムの責任、資源及び手順に関しても問題(7 件)が提示されていた。

ISO19011 には4項)監査の原則が定められている。この原則が崩されれば、監査も審査も成り立たないと言う大切な条項である。その原則は、倫理的な行動、公正な報告、職業人としての正当な注意などで、監査の指針にとどまらず、その欠落は最近の不祥事の源流となっているものばかりである。弱い立場に立たされた場合に、人はこの原則を守ることが難しいことを示している。20 例のうち 6 例について、ワークシートを用いて具体的事例、検討結果(上記のヒストグラムの対象)の解説があった。会員各位の研究風景を彷彿させるものであった。

D. 第一分科会:「ISO9000 関連規格の研究発表—セクター規格の事例」

この分科会は ISO9001、ISO14001 及び 9 種のセクター規格を横並べにして、その規格の根底にあるもの、共通点、相違点を探究・探索しようとするもので、対象とした規格は次の通りである。

- | | |
|----------------------|--------|
| 1) ISO9001-2000 | 品質 |
| 2) ISO14001-2004 | 環境 |
| 3) MIL-Q-9858A-1963 | 品質 |
| 4) BS7799-2-2002 | 情報 |
| 5) ISO/TS16949-2003 | 自動車 |
| 6) 改正薬事法-平成 15 年 | 医療機器 |
| 7) ISO13485-2003 | 医療機器 |
| 8) OHSAS18001-1999 | 労働安全衛生 |
| 9) ISO15161-2001 | 食品安全指針 |
| 10) ISO/CD22000-2004 | 食品安全 |
| 11) TL9000-R3.0 | 電気通信 |

今回はどの規格にも共通して規定されているマネジメントレビューと内部監査を探索していた。

マネジメントレビューでは、セクターによっては重要となる法的・規制要求事項とリスクアセスメントが追加されている(医療機器、食品安全、電気通信)。また、自動車セクターでは、「パフォーマンス」を重要視していることが特徴の一つとなっている。内部監査では、自らの仕事を監査することを可能にする(労働安全衛

生、食品安全、情報)など、要求事項をむしろ減らしていると言える。

いくつかの特徴はあったが、マネジメントレビューと内部監査にセクターごとの思想、主張があまり見られなかったと結んでいた。当然の帰結であろう。

E. 第三分科会:「監査技法の研究—監査の達人を目指して」

サブテーマとして、次の 2 項目を挙げていた。

- 1) プロセス指向審査
- 2) 監査の生産性

これらについては、2005 年 7 月 2 日、3 日に葉山町に 20 人が集り、合宿を行い、三浦会長が基調講演を行い、「プロセス指向監査とは、まずプロセスとはどういうものかをわきまえ、それに基づいて行うもので、それは最近突然はやりだした「亀の子モデル」などというものに限定されるものではない。監査の生産性というものは、単純に効果を工数で割ったものなどというものでは無意味で、それは“正しく監査が実施され、その結果が役に立つ程度”ということである」と解説し、それに続いてグループ討論を行った様子の報告であった。会長の総括では、「監査とは、正しく観察し理解すること、そして正しく査定する。問題を無理に作り出してはいけない。日頃実践して考えていると問題意識が芽生え、正しい観察が出来るようになる」とのこと。

グループ討論は、プロセス審査とは従来から実施されてきた項目別審査とどこが異なるのかという対比検討を、A. 審査の視点 B. 適合性検証へのアプローチ、C. 審査技法、D. 審査手順、E. 不適合項目の検出、F. 指摘不適合の対策の各ステップにおいて行ったとのことだった。プロセス審査では、審査の漏れが出やすい、対応時間帯の不確実性などが問題になったが、会長からの総括で正答が出された。

F. 第四分科会:「本社スタッフの中間幹部社員は何をすべきか」

第四分科会は 3 グループを形成していて、今回 B グループの研究テーマがそのまま発表題目となっていた。ちなみに他の 2 グループは「社長へのコンサルティングアプローチモデル」と「購買部門のパフォーマンスを上げるために・・・」であったと言う。

一般に本社機能である営業・マーケティング、総務・企画、経理・財務、サービスについて、それらの部課長の役割、責任、権限についてフリー討論し、次に、関連するプロセスをピックアップしていた。それらは、経営戦略、事業戦略、マーケティング戦略、資金計

(8ページへつづく)

世界向け質疑応答で感じたこと

会長 三浦昭夫

CQA/CQE/CQManager/CRE/CSSBB

品質関連のインターネット質疑

親友の Dennis Arter (元 ASQ 役員、QA 監査の著作では世界屈指) の依頼で 2003 年 6 月から ISO -MS 関連のインターネット公開質疑の回答者として参加することになり、毎日、多数の質問に対して片端から即答をしたところ、次から次へと指名の質問を受けるようになり、さらには、ASQ が主催している品質関連全般の質疑用ネットワークにも回答を要請され、両方合わせて 2 年半で 800 点を超える回答を出した。挙句に ASQ の ISO/TS/GMP などの規格関連コーナーの回答責任者に指名されてしまった。そのため洗いざらい回答したところ、ISO 関連ではさすがに質問の種がほぼ尽きたようで、かなり沈静化してきた。

いずれの質疑も連日さまざまな質問が不特定多数の人達からまったく突発的かつ断片的に出て来て、その都度即答してきたわけだが、これによって専門家も含めて世界中の人達が疑問に思っていることや関心事が大体把握できるようになった。今までの応答を分類・整理してみたところ、A4 版で 500 頁を超える量になり、また、意外に脈絡がついて、ちょっとした虎の巻集にまとまったので、その一部をご紹介します (括弧書きの部分)。紙面の都合で他の回答は省略するが、各位で考えてみられると面白いのではないかとと思う。



用語の解説、定義

ISO9000 にある定義だけでは理解できない用語もあるようで、それらの解説も随分させられた。主なものは、次のとおりである。

- 是正処置、予防処置、改善の関連
- モニタリング
- 依頼人(client) と顧客(customer)の区別
- 目的 (objective)

アメリカ人、イギリス人に対して何故私が英語の解説をとも思ったのだが、背景を含めた正しい解釈には実務経験年数が必要だからだろう。

ISO 9001:2000 項目の関連

ISO 9001:2000 の新しい項目での混乱は、万国共通のようだ。主なものは、次のとおり。

- プロセスアプローチ
(日本ほどではないが、どこでも「ISO の改訂による新機軸という誤った認識が多い。)
- プロセスの validation (実証確認)
- ISO 9001 の要求から消えたから、手順書や master list は要らなくなったという錯覚
- 社員訓練の効果の評価
- 顧客満足度及び改善状況の測定
- 顧客満足の手順書は要るのか?
- ISO のために継続的改善が要るのではないか、また、改善の尺度はどうするのか。
(必要なこと以外は不要で、矢鱈な改善は却って危険だから要注意と回答。)

面白い話では、アメリカの牧師さんから「教会での ISO 取得の適否、少なくとも体制構築にはどうするのか。」という質問。あちこちからお祈りや儀式のプロセスアプローチ、内部監査、顧客満足、継続的改善などが必要と聞いて心配していた由。(これに対しては、取得は不要、体制については、必要なことをまともに出来ていればそれで十分、他は不要と回答。)

本来の QA についての関心事項

重要な管理項目については、専門家からも多数の質問が出てきたが、主なものは、次のとおり。

- 不適合品の処置、苦情処理、是正
(実施上のコツも含めて回答。面白かったことは、不適合の数値評価の要否に関する質問。そんな呑気な計算より、処置が先決と回答。)
- 人的過失の対策
(是正又は改善の一環だが、尋常の処置とは別で、また、シックスシグマ他の手法では単純には解決できない。一番歯応えのある項目。)
- 文書と記録の相違
- 一般の記録と台帳の管理上の相違
- 計測器の校正について(校正の真の理由については、多くの人が知らない。これはわが国と大差なし。)

- 内部監査関連
 - ・ 経理部門に対する監査はどうすればよいか (ISO とは無関係だが、推奨。)
 - ・ 是正の適正期限 (すべて「至急」とすべき。)
 - ・ 単なる過失・欠陥品と是正対象の不具合との相違
 - ・ 内部監査の有効性の判定 (指摘が多いと有効との考えは間違い。)
 - ・ 内部監査員の独立性
 - ・ 内部監査員の訓練・資格認定の方法
- マネジメント関連
 - ・ 方針の理解と徹底 (ISO のガイドに「ポスターでもよい」などとあるが、空念仏集のポスターが何の役に立つのか。)
 - ・ マネジメントレビューの頻度
 - ・ 管理体制の構築の責任者は? (当然トップ。この議論から、責任を取らないトップの話題に発展し、筆者の“Topless management” という新語で対応したら、大反響だった。)
 - ・ ISO のために委員会と議事録が必要か?

全般的に、先進国においても後発の会社では、「ISO のために」という例が多い。

各種認証取得について

- ISO 認証は何のためか、また、その価値は? (最近の有様では、価値は半減。)
- 小企業の場合の ISO 取得は? (小企業だからといって馬鹿にしてはいけない。大企業以上にしっかりしている小企業も多数ある。)
- AS9100, TS16949 など業界用の規格 (これらの業界しか知らない人達は特別と思って得意になっているが、特段の違いは無い。)
- 複数規格への統合対応について (ISO 9001, 14001, 13485, TS16949 などの複数規格が適用される場合は、一体化して体制を構築し、認証も統合で取るのが当然望ましい。これらの一部しか知らない人達からは珍説が多々出て、その「処理」も面白かった。)
- 理不尽な審査機関及び審査員への対応 (個別に対処方法を回答。)
- FDA の審査及びガイドについて (これは、称賛して解説。)

カナダの ASQ 会員から、私の回答に従って実践した結果、“ISO + GMP の審査に楽勝合格できた”という報告も頂いた。

その他のテーマ

- 防災管理 (リスク管理と混同しがちなので、両者の相違について解説した。)
- シックスシグマ関連 (実践法のほかに、通常の品質工学と比して新機軸かどうかという質問。回答のついでに、最適化のための PERT/CPM や OR に基づく考え方との関係などについても付記した。)
- ASQ の各種公認資格試験について (都度、受験要領と参考書を紹介。「その通りにしたら CQE/CSSBB 試験に合格できた」と、中国及びアメリカの人たちから感謝の e-mail を頂いた。)

所感

成り行きから何気なく参加して回答をしてきたらこうなってしまったという無料奉仕だったが、世界中が混乱に陥らないように迅速適確に回答せねばならず、間違いと遅れは自分の沽券に関わるので、毎日真剣勝負で大変だった。しかし、超一流の専門家と ASQ 役職員も含め、多数の人達が私の回答を毎度よく読んで楽しんでくれているという知らせが折々寄せられ、別の方角から反応を確認することもでき、一応世界のためになっていたようで安堵している。

なお、毎日ネット上の不特定多数相手の即答というのは自分にとっても大変よい修練になった。また、何百人という熱心な閲覧者を相手にしてきたことで、反応から各人のレベルや性格も大体わかるようになり、これは意外な収穫にもなった。

質問を寄せた相手の国別では、アメリカ、カナダが圧倒的に活発で、続いて西欧、中国、インド、中近東、ラテンアメリカなどである。

ASQ Discussion Board の一般向け及び ISO Forum は、下記のリンクから誰でも閲覧できる。興味のある方々のために付記しておく。

1. ISO Discussion Forum (2004 年6月以降)
<http://eda.uwstout.edu/forum/viewforum.php?f=2&opicdays=0&start=50>
2. ASQ の一般向け
<http://www.asq.org/discussionBoards/category.jspa?categoryID=5>

**西原先生 特別講演
「品質保証の本質」を聴いて**

IQAI 会員 立野信之 (CQA/CQE)

わかりやすい講義でした

昨年(2005年)11月26日に開催された ISO-MS 研究会年次大会での西原美津子先生の「品質保証の本質」に関する講演は、とても興味深く、面白く、解りやすかったです。40~50分の時間がとても短く感じられました。以下に、講演の内容を振り返りながら、私の感想などを書かせて戴きます。

ISO の源流をひも解いてみる

ISO9001 が世に出て 15 年位経ちました。審査登録機関の審査員も企業の品質マネジメントシステム (QMS) 担当者も ISO9001 の規格に従ってシステム運営をすればよいのだとの認識に慣れっこになり、ISO9001 の目的は何なのか、なんでそもそもこの規格が考え出されたのかということを知ることも無く、マンネリズムに陥ることはないでしょうか？

ISO9001 の源流を辿り、その成り立ちを知ることは、QMS を審査したり、企業で運用する者にとってとても重要なことだと思います。今回の講演は、これらを振り返る上でとても有用なものでした。Shewhart や Crosby などの品質大家が何を想い、何を狙って品質思想を作り上げたかをたどって行くことは、我々の品質への理解を深めることに大変役立つと思います。それらを詳しく示されたことはとても価値のあることだと思います。

ISO9000 では品質の定義を少しずつ変えて来ています。その表現は一般化されて来ており、理解するのがなかなか困難になって来ています。品質大家の考え方を一つ一つ知ることは、とても興味深いものでした。

**品質及び品質管理・品質保証・品質マネジメント
の関係を整理**

講演では、次の様に整理されていました。品質保証とは、品質要求を満たしていることの確証を与えるために必要な全ての活動であり、予め制定した活動の実施により結果的に確証が得られるようにする管理

手法である。

品質管理とは、所与のニーズを満たす品質を維持するための作業上の手法であり、統計学的手法を適用した PDCA により欠陥の原因を潰し、工程の信頼度を上げて検査を減らし経済効果を上げるものである。

そして、品質保証は品質マネジメントの目的であり、品質マネジメントは品質保証の手段と位置付けられました。揺るぎない顧客満足が最終目標であり、そのために品質保証を行う。その品質保証を行うために品質マネジメントを運用するという考え方であります。

品質マネジメントを牽引車で表し、トップマネジメントが運転して行くという概念図は直感的な理解を助けてくれました。牽引車で何を運ぶかといえば、品質保証なのです。そして品質保証の中には品質管理があり、活動の効率を上げてくれているのです。

この考え方は、ISO9001 の「1. 適用範囲 1.1 一般」に記載された内容とも整合していると思います。



これからどうすればよいのか？

ISO が役に立たないと各方面で言われていますが、ISO の QMS を運用している本人が、結局何をやっているかわからなくなっているのではないのでしょうか。講演で示された概念図で大枠をつかみ、QMS を運用していけば、もはや道に迷うことは無いでしょう。

また、会社業務がまずありきなものであるということも指摘されました。ISO がやれというからやるのではなく、会社業務がまずあって、それを ISO 規格と照合し、不十分な要素があれば追加することが基本なのです。ここを間違えると会社業務がギクシャクしてくると思います。本末転倒は避けたいものです。



本稿及び P2 の記事で紹介された著作の「ISO 9001 本質と効用—過去から未来へ続く QA の普遍性」(西原美津子 著) は、発行元 (株) グローバルテック、発売元 科学書刊。現在、好評発売中です。

青色申告の PDCA

IQAI 会員 井上 庫男

はじめに

平成17年度の青色申告は、3月早々に無事終了した。今回で3度目である。所得税の確定申告システムを導入してから今回の申告までの過程で、手順の習得及びシステムの改善にはPDCAが不可欠であることを痛感した。これは、審査も含めた各種業務にも通ずると思われるので、その経過を紹介する。

青色申告導入の経緯

平成15年3月、長いサラリーマン生活が終了し、自由な生活が出来る喜びと共に、所得税の申告は他人任せに出来ないことの不安感があった。ここから最初の所得税申告の計画 (Plan) が始まった。

まず、諸先輩のアドバイスに従って、青色申告会に入った。そこで青色申告のガイド及び簿記の講習会等に参加した。また、市販の会計ソフトを購入した。

平成15年度の青色申告

実施段階 (Do) として、購入したソフトを使って仕訳帳の記帳を開始した。しかし、ソフトの使い方、バグなどに対する質疑応答に多大の時間を浪費した。また、経費がどの科目に該当するかの検討にも苦戦した。結局15年度の所得税の確定申告をまとめ、青色申告会のチェック (Check) を受け、確定申告をしたのは、平成16年3月15日の期限ぎりぎりとなってしまった。しかし、どうしたことかその年の7月に所轄の税務署のチェックによって「所得から差し引かれる金額の合計に誤りがあるので更正します」との通知を受領した。

ここで学んだことは、①市販ソフトは、不明確な手順及びバグなどがあってもアウトプットが正しいかどうかの内容確認が困難であり、汎用性がないこと、②青色申告会の税理士のチェックを受けて提出したとしても間違いがあるということであった。

そこで、翌年度への修正措置 (Act) として、①使い易いソフトの導入。②青色申告会の税理士の活用方法はあくまでも相談相手とし、内容のチェックは、自らすることとした。

平成16年度の青色申告

計画 (Plan) 段階は、検討事項の的が絞れ、気持ちにも余裕が出てきた。更に、青色申告会は、推奨ソフトを「弥生」から「ブルーリターンA」に変えた。そのソフトを検討した結果、①操作性の良さ、②問題点に対するフォローアップ体制が青色申告会にあり、確認が容易であることであった。

運用段階 (Do) もスムーズにデータの入力が出来た。前年は手書きでの確定申告用紙であったが、入力したデータから、直接確定申告用紙にプリントアウト (Check) ができた。しかし初めてのソフトでもあり、結局提出は期限直前となってしまった。

さらに、4月中旬には所轄の税務署から「公的年金の源泉徴収票の添付はありましたが、申告に含まれていませんでした。」との通知を受けた。

翌年度への修正措置 (Act) として、①「申告は余裕を持って準備をし、2月中に完了する」、②「疑問点及び税理士のチェックの結果は、原点に戻って確認する」こととした。



平成17年度の青色申告

計画 (Plan) 段階では、特に問題はなかったが、青色申告会から「ブルーリターンA」の改訂版が送付されてきたのが今年1月になってからだったので、データ整理の開始は、前年と同じ時期となってしまった。しかし、実際にインプット作業をしてみると、手順が簡素化されていたため作業時間は前年の半分以下で済んだ。これは、会計ソフトの改善 (?) がかなりなされた結果である。そのお蔭で、今回は2月末に提出できたのだが、さらにそれから自己点検した結果、何点かの疑問点が発見された。それを踏まえて青色申告会に確認して修正し、3月早々に「訂正申告」を提出して完了できた。

また、青色申告会に、改訂されたソフトの問題点を指摘し、担当者からソフトの更なる改訂の約束を頂くと共に、指摘に対する謝辞まで頂いた。

この経験から、「今年度分からは会計の原則に従い、毎月の記帳の確認は月末とし、申告時には特別な作業のないようにすること」とした。

むすび

3回の青色申告で、システムの導入及び手順の習得において行った PDCA の原則は、あらゆることに共通することを再確認した次第である。

3 ページのつづき

画、人事戦略、法規・訴訟、お客様満足度など 13 プロセスであった。そのうち、経営戦略プロセスを例に検討過程、結果が述べられた。

経営戦略の成功例、失敗例から多くを学び取らなければならない。市場ミート型の開発組織で新型車種を提供して成功、過剰な事業拡大による人材不足を惹起して失敗など、公知の数件の事例が報告された。経営戦略成功の確率を上げるためには、バランススコアカード(Balanced Scorecard)の活用も有効であるが、基本はISO9001:2000の正しい実践にある。5.1 経営者のコミットメント、5.4.1 品質目標、5.5.3 内部コミュニケーション、6.2 人的資源、8.測定、分析、改善などは切り離せない。

本社スタッフ部門も品質マネジメントシステムから除外せず、枠の中に入れ込み、重要な役目を果たすべきである、と結論づけていた。

むすび

今大会の発表内容も、各分科会の成果報告として、それぞれ特徴のあるものではあった。分科会の中を3分割して活動の幅を広げる、都会を離れた合宿で頭をリラックスさせて成果の質向上をねらうなど、各活動には工夫があり、その努力に敬意を表したい。しかし、メインテーマの「日本をあるべき姿に変えるには」に近づくには、もう少しピッチを上げなければならないだろう。また、発表に続く質疑が限定的であったことも今後の課題としてあげられるだろう。原因は発表時間の延長で、熱心さ故のことではあるが、結果として他の発表者の質疑時間を奪ってしまう。質疑から得られた発見、助言、励ましが次の活動の肥やしになるはずである。

会長は総括挨拶の中で、「現状は輸入型品質管理文化になっている」と述べた。正しい解釈と方法に基づいて、その持ち場で実践し、考え、改善し、主張して行くのではないか。

◆◆◆ 事務局から ◆◆◆

【ISO-MS研究会年次大会】

◆ 2005年11月26日(土)実施(東京-航空会館)

【ASQ 資格試験】

◆ 2005年10月22日(土) (於 東京目黒住区センター)
公認シックスシグマブラックベルト (CSSBB) 試験
合格者 杉浦博夫氏 (日本ダウコーニング品質部長)

◆ 2005年12月3日(土) (於 目黒住区センター)
CQA(公認監査士)/CQE/CSQE 試験
CQA合格者 山中啓史氏 (ISO-MS 研究会員)

【今後の行事予定】

- ◆ ASQ 年次大会 (WCQI) - 2006年5月1日～3日
ミルウォーキー(USA) で開催。会長が参加予定。
- ◆ ASQ 資格試験(会場は東京目黒の予定)
2006年6月3日(土) - CQA/CQE/CSQE
- ◆ 「特別講習会」 - 2006年6月～7月 テーマ及び会場は近日決定。

(IQAI 事務局 小田宗隆)



編集後記

今回の主題は、会長自身の作品「世界向け質疑応答で感じたこと」であろう。「ISO」を初めとする諸規格等に関する現時点の諸問題等に関し、2年半に及ぶ世界中からの質疑に、回答・解答をした問答集である。

西原会長代行の特別講演「品質保証の本質」聴講記は、「ISO」の源流を辿り、目的を考慮すればもはや道に迷うことはないとの確信を述べている。

MS研究会の活動の一部について、会長から満足レベルではない趣旨の叱咤・激励を受けたというのは「ISO-MS研究会-第14回年次大会」での記述の通り。

世間で種々の問題が表面化してきている現在、「日本をあるべき姿に変えるには」という、当研究会の現時点での主題に対して、当会の活動が悠長すぎるという指摘、また「輸入型品質文化」となっているという会長の総括挨拶にも改めて敏感になる必要があるだろう。一瀬氏の呼びかけ:「各人の考えるところに基づいて・・・」に加えて、「他からの要求からばかりではなく自ら考えて必要なことを行う姿勢」が基礎であることを痛感した。

「品質保証の本質」は書籍として出版されているので、購読をお薦めする。会長の「回答・解答」はその出版を望みたい。当研究会は、成果といわれるレベルのものを出力しなければならないと思った。(石原隆昌)

発行人: 国際品質保証協会 (IQAI) / ISO-MS研究会
 IQAI 兼 ISO-MS研究会 会長 三浦 昭夫
 Fax: 03-3712-3399; E-mail: miura@iqai.org
 住 所: 周南市弥生町2-1 西原技術事務所気付

連絡先: IQAI事務局
 小田 宗隆 koda@k-micro.com
 Fax: 043-296-3285; E-mail: welcome@iqai.org
 機関誌発行 / 頒価: 年2回 / 年間 1000円