



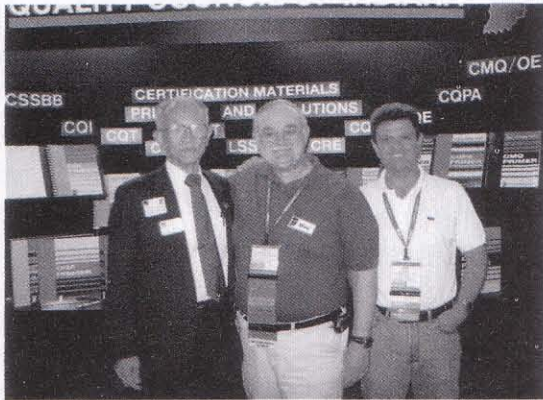
Management System News

INTERNATIONAL QA INSTITUTE (国際品質保証協会)

巻頭に寄せて

会長 三浦 昭夫

CQA/CQE/CMQOE/CRE/CSSBB/CHA/CBA/CSQE



2008年5月1日 Houston における ASQ 年次大会の会場で親友の QCI 社 Wes Richardson 氏と同僚の Edwin Garro 氏と一緒に

北京オリンピックで一部を除く多数の日本選手の大活躍で沸かせてくれた直後に福田前総理の突然の辞意表明、そこへ中国と三笠フーズの食品不祥事、アメリカの大手金融の相次ぐ破綻、政界ではそんなことはど吹く風でチルドレンなどという連中による相変らずの茶番劇、8月と9月は実に慌しい日々だった。穏健な福田前総理がちらりと漏らしたという一言から、わが国の脱線と諸悪の根源は50年来の伝統といえる政界と官僚の腐敗にあったと思われる。特にひどいのは官僚の専横であろう。新任の大臣は白紙の状態就任して、それをよいことに都合の悪いことの責任は押し付けられて謝らせられる、それに抵抗すると足を引っ張られる、こういうことこそが抜本的改革を要するはずなのに、改革路線などと称してどうでもよい郵便局の民営化などにうつつを抜かし、その間に竹島は益々取り返しがつかぬ状況にされつつある。竹島は岩だけの無人島だが、これを失うと広大な専管水域を失うわけだから、ずばり「日本ぶっ壊し」であろう。

さて、当会は体制整備のための諸作業を引き続き行っている状態だが、並行して会員の中で日本の品質と環境の脱線暴走の現状に惑わされず、正しいQAの知識を身につけて行きたいという真剣な同志のために研究グループを編成して活動を開始している。その一環が本号の記事にある「ASQ 図書読解」のものである。その間、私個人は ASQ の5月の大会に参加した(左上写真)ほか、ASQ 全会員対象のインターネット質疑に回答者として引き続き参画している。最近の世界中の傾向をみると、ISO などのお蔭で「何が何でも改善をせねばならない」、「変えることが改善」という日本の「改革路線」と同じ轍の思い込みが強くなってきていて、さらには「100%正しくてもなお“改善”して105%にすべし」などと騒ぎ立てるタイプも増え、それらに対する警告にかなり忙殺されている。

目次

巻頭に寄せて	1
プライドを持つことの大切さ	2
恥を知れ！！	3
ASQ 図書読解研究会の活動	4
ASQ 図書読解研究会に参加して	5
買い手の品格	6
欧米から学ぶ	7
事務局から	8
編集後記	8



国際品質保証協会は、QA を始め国際的に認知された管理手法に関連する活動を通して国際的な視野から広く社会の繁栄に奉仕・貢献することを目的として 1991 年に設立された団体で、米国品質学会の各部会の日本支部としても活動しています。翌年、同協会を母体として設立された ISO-MS 研究会における ISO マネジメントシステムに関する長年の研究活動は、現在、同協会で行っています。

プライドを持つことの大切さ

理事 土平 亘 (ASQ CQA)

はじめに

最近の企業の不祥事の報道に際し、筆者の過去の経験から、その根底にあるのではないかとされる一要素に関し考察をしてみた。

最近の不祥事

近頃、企業の存続を揺るがすような不祥事や「国産」の品質に対する信頼を裏切るような事件・事故が連日のように報道されている。昨今話題になっている「事故米」の問題もしかり、不祥事で廃業に追い込まれた一流料亭、いろいろな食品・商品で問題となっている産地偽装問題、遡っては、自社の製品の信頼性の根幹に係わるような重要部品の強度不足で死亡事故を含む重大事故を引き起こした自動車製造会社、食品企業としてあってはいけない重大な食中毒事件を引き起こした食品会社など枚挙に暇がない。これらの問題は業界の中でも一流と信じられていた企業でも発生し、海外でも報道されたため、海外の知人から、「日本はどうなってしまったのか？」と質問を受けるようなこともあった。

筆者の経験から

これらの企業に何が欠けていたのかという私見を述べる前に、まずは筆者の経験について語りたい。私は、過去もまた現在もいわゆる「外資系」の半導体企業に勤務しており、業務を通じ数多くの取引先に対し、品質に関する改善の指導、監査など品質保証業務を中心に活動してきた。(残念ながら、現在はそのような業務から遠ざかってしまったが。)

私が、品質関係の仕事を始めた20数年前は今にもまして外資系の半導体の品質への風当たりは強く、また、実際に問題も多かった。ところが、日本国内の取引先(サプライヤー)と仕事をするようになってあることに気付いた。

当時私の勤務していた外資系企業の品質規格は、日本国内の取引先の規格と遜色はなく、場合によっては厳しいことも多かった。さらに、文書化の程度を含む品質システム、作業教育にいたっては当時の勤務先の方が充実していた。実際、取引開始当初は品質があまりよくないと評価された取引先に当時の勤務先の品質システムの概念を持ち込むことにより、数

年後には最高品質の製品を生産することができた。

相違点の考察

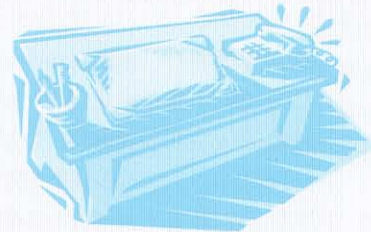
例えば製品の外観上の不具合に対し、当時の勤務先の工場では、作業者は規格で不具合と定められたものだけを不良と判定するように強く指導されていた。それに対し、品質の高かった国内の取引先では、作業者は、規格はあくまでもガイドラインであると考え、通常と異なるものを積極的に不良品と判定していた。規格内の変動品に対し、作業者が「このような製品は恥ずかしくて私たちのラインから出荷できない」と技術者に対策を迫った事例もあったと聞いた。

同じような事例は他にもあり、このような作業者の品質に対する取り組み姿勢が、品質問題の発生を事前に防ぎ、最終的な品質に対し大きな影響を与えていたと考えるに至った。

誇りと自負

では、なぜ作業者の取り組み姿勢が大きく異なるのか。私は作業者が自らの工程、製品に持つ誇り、ひいては自らに対する誇り(プロフェッショナルとしての自負)が大きく影響したものと考える。

当たり前のことだが、起こりうるすべての不具合について文書で規定することは到底できない。規格を制定した後も、材料、装置、工程、作業者などが変動すれば、当然できばえに変化が生じる。しかし、できばえに変化が発生した時点でそれに気付き、速やかに修正すれば実際に不良が発生する可能性は著しく減らすことができる。私の知人は先に紹介した事例を「恥の文化」だと言ったが、私は「誇り」があつてこそ「恥」を知るのだと思う。



結論

最近の不祥事を省みると、企業を構成するトップから一介の社員まで、自社の製品および会社に対する「誇り」が欠けているのではないかとと思う。

経営者を含め指導的な立場にある者は、自らを含め企業の構成員が自社の製品、自らの仕事に対し「誇り」を持てるようにすることが必要なのではないか。企業を構成するすべての人はプロフェッショナルとしての誇りを持ち、仕事をすることが必要ではないか。

恥を知れ！！

IQAI 理事 岩佐 允勝

汚染米不正横流し事件

食品安全で、またまた大問題が発生した。「三笠フーズ」の汚染米不正横流し事件である。今まで企業の多くの犯罪が明るみに出るたびに、何度もテレビで謝るトップの醜い禿頭を見せつけられて来たが、今回の三笠の社長の謝罪弁に至っては諸氏も「開いた口が塞がらない」心境になられたと思う。ついに日本中のオヤジがゆうべ飲んだ晩酌の安全性を心配する時代になってしまった。こうなると食品の品質保証だ、マネジメントだ、などという経営管理上の議論など全く意味をなさず、それ以前の「経営者の心」の問題となる。そこで、かなり昔に聞いたエッソ石油(株)副社長であった松野宗純禅師の法話を思い出した。ご存知の方も多いと思うが、この方は帝国陸軍士官学校出身で、戦後マサチューセッツ工科大を出て工学博士になって活躍され藍綬褒章まで受けられ、その後得度して仏門に入られた。実は斯くいう小生も還暦を期して得度した在家坊主で、天台宗比叡山延暦寺の天台座主より「淨仙院敬俊」の名を戴いたのだが、松野禅師は私のような破戒僧とは違って由緒正しい、れっきとした武生(たけふ)地蔵院の住職で、金沢の大乗寺で禅宗の講師を務めておられる。

松野禅師の法話

松野禅師の法話の中に「恥を知る経営」というのがある。ここで説明されたのが「仏遺教経」の一説である。「仏遺教経」というのは、お釈迦様が沙羅双樹の間でまさに涅槃に入る(おかくれになる)直前に、弟子達に説法した重要なお経である。「斬恥(ザンチ)の服は莊嚴に於いて最も第一となす。斬恥は鋼鉄の如く、能く人の非法を制す、この故に比丘常に当に斬恥すべし、暫くも替つることを得ること勿れ、若し斬恥を離るれば、則ち諸の功德を失う、有気(ウキ)の人は則ち善法あり、若し無気(ムキ)の者は諸の禽獣と相違なること無けん」。この意味するところは「どんな美しい着物にも優る物は、恥ずかしいと思う心を持った着物である。恥ずかしいと思う心(良心)は悪いことを抑制するものである。どんな時(人に監視されようが、されまいが)この心を忘れてはならない。この心を失うと、今までの功德(実績)を全て失うことになる。こんなことをしては世間に申し訳ないという心が人を善いこと

に駆り立て、恥を忘れた者は畜生と同じになる」ということで、これが今から 2,500 年も前に、お釈迦様が説かれた教えである。

唐の時代、鼓山和尚に 1 人の雲水が「老師、修行というものの肝心要(かんじんかなめ)はどういうところでしょうか」と質問した。それに対して、鼓山和尚は「お前は自らを羞ずる心があるか」と反問された。即ち、「己を羞ずる心」が修行の原動力だと説かれたのだ。企業の原動力、推進力も経営者の「己を羞ずる」所から出てくる。「己を羞ずる」とは卑屈になることではなく、「まともに経営する」という原点に立ち返ることで、これが「恥を知る経営」なのだと言われた。松野禅師は講話の中で説かれた。

ご利益と因果応報

問題を起こして摘発される経営者も、役人も皆それなりの実績を挙げた者たちであろうが、「恥ずかしいと思う心」の着物を脱いだばかりに、今まで築いてきた全ての実績も吹っ飛んでしまい、社員や家族を路頭に迷わせ、己には冷たい留置所の床が待っている。我々はこんな事例をいくつ見てきたことであろうか。企業は利益を上げねばならないが、「利益」とは仏教用語の「ごりやく」からきていることを忘れてはならない。つまり、善い事をした見返りが「利益」でなくてはならないのだ。

なりふり構わず金儲けだけを追求して摘発され、「金儲けはそんなに悪いことですか」と聞き直った経営者がいたが、街角のテレビのインタビューで、おばさん方が「儲けるためには何をしてもいいんですか」と逆に聞きたいわ」と云っていた。こちらの方がまともである。古来、金儲けには「三かき」(「義理」を欠き、「人情」を欠き、「恥」をかく)すれば金は儲かると言われているが、恥しい金の儲け方をすれば「因果応報」としての「むくい」があるのは当然である。

開き直る経営者は恥を知れ

大妻女子大学創設者の大妻コタカ女史は、「女は恥を知ることが最も大切」として、この女子大の校訓は「恥を知れ」だそうだが、日本の経営者にもこの訓戒を投げつけてやりたい。品質保証の考え方もこの原点から出発する筈である。経営者にこの基本姿勢がないと、うわべではどんなに立派な管理体制を構築しても「砂上の楼閣」になることは避けられない。

「安かろう、悪かろう」、「粗悪製品」、「インチキ商品」などということは、それを得意とするどこかの国に任せて、我国は「恥を知る経営」で真に「安心安全」「高品質」の製品を生み出してもらいたいものである。

ASQ 図書読解研究会の活動

IQAI 理事 藤原 登 (CQA)

はじめに

IQAI の研究活動の一つとして、ASQ 図書の読解研究会が今年 5 月に発足しました。メンバーは IQAI 会員から募集しましたが、定期的集まって議論する必要があるため、関東地区開催と限定させていただきました。図書はメンバーによる選定で、“The ASQ Auditing Handbook, Third Edition” (ASQ 監査部会編、編集総括:JP Russell, 約 350 頁)としました。現在、2 ヶ月に一回メンバーが集まって、読解結果を持ち寄り、来年 6 月の完了を目指しています。今後、会員宛メールマガジン “Snoopy” でも進捗状況をお知らせして行きます。

目的としていること

図書の題より「監査に関する内容」とお分かりと思います。監査は IQAI 会員のみならず、企業においても、また審査の仕事をされておられる方々に広く関わっているもので、いわば世間に知られた分野です。しかし一方、知られ過ぎていることの反面、解釈の温度差や知ったかぶりも多いようで、その有効性について何かと問題提起があるのが昨今です。

そこで監査の基礎であるこの図書を読解することによって、改めて監査の精神及び基本、真髓を理解し、そこに読解研究会の見解を織り込んだ、“監査とはこのようなもの”をアウトプットとする考えです。アウトプットは冊子にまとめ、IQAI 主催のセミナー開催や一般販売も考えて行きます。なお、冊子の編集に際しては、参加及び購読対象を明確にする必要があり、並行して議論を進めています。アウトプットは、研究会の活動を通じて社会の繁栄に貢献し、引いては IQAI の存在を世にアピールできるものになるよう、高い目的意識を持って推進せねば、と思っているところです。

活動の日程とメンバーの紹介

- 研究会の活動日程は次の通りです。
 - ・例会：奇数月に開催し、来年 3 月終了
 - ・冊子編集：来年 5 月目標
 - ・IQAI 講習会で披露：来年 5-6 月の予定
 - ・冊子の発行：来年 6 月目標
- 冊子のイメージ
 - ・サイズ：B5 版で 50-60 頁

・価格：(検討中)

3. メンバー(敬称略)

西原、井上、石原、山田(潔)、佐藤、村嶋、土平、藤原(幹事)

図書の概要

読解に選定した図書の構成を紹介します。

- Part I Auditing Fundamentals
- Part II Audit Process
- Part III Auditor Competencies
- Part IV Audit Program and Business Applications
- Part V Quality Tools and Techniques

各 Part は幾つかの章で成り立っています。例えば、Part II では、監査の準備及び計画、実地監査、報告、フォローアップ及び終結の 4 章立てです。



現在までの読解とトピックス

本ハンドブックは IQAI 三浦会長が監修されたものであり、三浦会長の名前も登場します。いわば、我々 IQAI の会員は折に触れ三浦会長から本図書のエキスを教えて頂いていたこととなります。

ハンドブックはその性格上、一般的な内容で個人的見解は含まれていないのが特徴です。それだけに、我々が現実直面している問題点、疑問点及び対処方法などを織り込むことが大事になってきます。読解研究会の席上では、そのようなことが議論されております。以下、現在まで 120 頁の読解でメンバーが再認識したことやトピックスの幾つかを拾って紹介します。

- ・ 監査は品質保証機能の一部であり、プロセスについての評価、あるいは生産管理や検証活動についての評価に係わるもので、“How”を診断するもの。
- ・ 監査の目的は上層部に対して歪曲や偏見のない「事実」を提示すること。内部監査では、問題点の早期発見とその原因の把握、作業・装置・情報等の品質の確保、システム・プロセスの実効性・効率、改善機会の抽出、リスクの抽出が目的。
- ・ 監査員の身振り(body language)。肩をすくめる、眼球を回す、眉毛を上げる等)も懐疑、又は問題

(8 ページにつづく)

ASQ 図書読解研究会に参加して

会員 村嶋 英久

はじめに

ASQ 図書読解研究会の活動について藤原さんから本号の別の記事で、会の目的、日程、メンバー、“The ASQ Auditing Handbook, Third Edition”の概要、現在までの読解の概況を報告されていますので、加えて、私が本書を読了したときの感想を若干発表させて頂き、是非とも皆様にも、研究会の進捗にご注目頂ければと願ひ、本文を投稿いたしました。

ISO の「蘭学事始」

本屋に行って ISO 関連の図書を見てみますと、「ISO 構築のためのノウハウ」とか、華々しい題名の書籍の中に規格を丸写しにしたような内部監査の解説がされている本を目にします。内部監査について、もう少し突っ込んだ説明がある場合も、最低限 ISO19011「品質及び/又は環境マネジメントシステム監査のための指針」をベースとすべきではないでしょうか。つまり、規格を読めば分かるレベルの書籍が多いのではないかという印象があります。

しかし、現在読み進んでおります上記図書は、現場で実際の監査にかかわる内部監査員、審査員にとって、具体的な事例を基にした具体的な対応策が平易な英語でわかりやすく記述されています。そういう意味で、私は今回の研究会は ISO の「蘭学事始」の「ターヘルアナトミア」のような新鮮な気持ちで参加させて頂いております。

監査員の力量とは？

具体的な監査について、ISO 関連の月刊専門誌にも「業績向上に役立つ内部監査の進め方」などと題して、いろいろ発表されております。その一例によると、現場改善/業績向上に役立つ内部監査を実施するために必要な力量とは、

- ① 専門的な知識
- ② 業務や改善/管理手法に関する知識
- ③ 現場改善/業績改善能力

などと説明されております。確かに、重要なことではありますが、何か雲を掴むような印象はないでしょうか。翻って、ISO 9000 定義 3.9.12（知識と技能を適用されるために実証された能力）に照らしてみますと、知

識優先で実際の審査技能が未熟では、本当に組織の役にたつ審査にならないのですが、審査技能について語られたものが存在しないという矛盾に気がつきます。現在いたるところで、審査員・監査員の力量向上が、議論されているにもかかわらず、具体論がなく、改善が進まない原因は、具体的技法の訓練不足にあるのではないのでしょうか。

あなたならどうする？

ASQ Auditing Handbook に記載の具体的な審査事例を以下、シミュレーション方式でご説明します。

場面1) 審査の途中で、審査範囲外の活動で、潜在的な危険のある活動(例えば、溶接作業のそばに可燃物容器の蓋が開いているのに気付きました。さあ、どうしますか。(46 頁)

場面2) 審査に際して、被審査側から守秘義務契約を締結するよう依頼がありました。さあ、どうしますか。(44 頁)

場面3) 審査中に、被審査側がどうしても見せたくない領域があることが判明しました。企業秘密であり審査員であっても内部に入れる事は出来ないとの説明です。さあ、どうしますか。(45 頁)

場面4) あなたがリーダーとして審査する場合、リーダーシップを発揮するためには何をすべきだと思いますか。さあ、どうしますか。(146 頁)

場面5) あなたは被監査者のグループインタビューをすることになりました。出来れば、このような場面は避けたかったのですが、やむを得ません。さて、何に気をつけますか。グループ相手の場合、審査チームの構成と役割、非監査側の人数は何人くらいが適当だと思いますか。(161 頁)

新鮮な体験

いろいろな審査を体験された内部監査員・審査員の方々には、上記の各場面について、ご自分なりの対処の方策をお持ちの方も、多くいらっしゃると思いますが、それはあくまでも我流の域を超えていないことがあるとも感じております。そういう点では、ASQ という伝統的な公的組織が、審査技法を体系的に解説している本書の講読は、新鮮な体験でもありますし、内容を一読いただけましたら、いままで実施しておられた方法が間違っていなかったという自信の形成にもつながるのではないかと感じております。そういう意味でも、是非とも、これからの研究会の発表成果にご注目頂ければ願っております。



…読者の皆様へ

本誌の記事をお読みになった感想を当会事務局へお寄せください。今後の編集に活かしたいと考えております。

買い手の品格

会員 石原 隆昌

はじめに

事故米不正転売問題で官僚と政治家のトップが事実上更迭された旨報道された(2008.9.19)。前者の理由は100回近く立入検査しながら見抜けなかったこと、並びに当問題が単一の事件ではないことが明らかになってきたことを「役所の論理」で責任を回避していると判断されたこと、後者は消費者には目を向けていないことがその言動で明白になり、国民の支持を得られない(直接的には直近に予想される総選挙に響く)とのことである。

「見抜けなかった問題」と「単一事象か構造的なものなのかの見極め」、並びに「どこに目を向けて行動しているか」は、12年近く第三者認证实務に携わってきた者にとって他人事ではない。一方で、「実質では害がないと思われるのに、廃棄された/される大量の食品」に、「モッタイナイ」という感覚もある。

これら偽装等の問題が世間に広く注目されてきたのは2005年11月に明るみになった耐震偽装からであろう。現在まで、一連の食品偽装問題(表示、産地)、中国毒入餃子事件等、直接の影響の大きさは関係なく、問題発覚と報道は後を絶たない。

見抜けなかった問題

「私どもに責任があるとは今の段階では考えているわけではない」(事務次官)という認識は、何らかの強制力を背に権限を持つ側が抱く性質のものではないし、結果責任はどんな組織の長でも問われるのが通例であろう。この高官の言が、「役所の論理が通じなかった」と受け止められること自体、世間は「役所は責任を取らない」と思っている証左といえる。

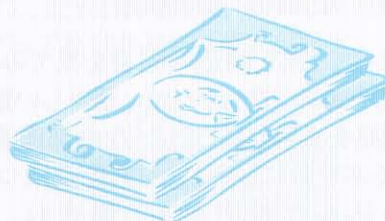
「通知が原則でも、ある種の遵守監査又は不正行為の嫌疑がある場合の監査では、非通知もあり得る」というのが伝統的な監査の考え方で、不正転売問題では「非通知」方式もあり得た。また、監査や審判では、いやしくも専門家ならば「見落としたりは技量不足、故意に見逃したら倫理に背く」と見られるものだが、そういうことを組織としても個人としても、結果として果たさなかったのではないか。

単一事象か構造的かどうかの見極め

当事者と同業者は、やましいところがないことを世間に納得してもらうのが必須で、原材料として使用する者は少なくとも知らなかったことの証明が必要、そしていずれの場合でも「防御のために記録の信憑性への日頃の努力」が重要になってくる。考え方と今までの行動が釈明等の場で現れることになるだろう。

業界自体が疑われる恐れのある場合は、業界としての対応が必要となろう。賞味期限の問題、耐震偽装を含めた偽装疑義の問題で業界の顔が見えなかったのは不思議だ。建築士の会で、法改正の前に、当該会員処分を含めた独自のいわゆる「水平展開」がなされたという報道には寡聞にして接していない。

一連の偽装問題は、薬害、談合等、いわゆる不祥事と共通する「根」があり、単に「官」を攻めるだけでは解決しない何かがあるように思う。



どこに目を向けて行動しているか

内部向けの目を通じるのは上り調子で余裕のある組織と時期であり、最終需要者ではなく直接の発注者と規制者に気が向かうのは、官民間わず一般的な傾向である。認証機関と個々の審査員は、近頃の流行に惑わされて「付加価値審査」などと称して受審側にすり寄る審査に変質していないかを常に省みる必要があると感じている。

今回更迭された側は「健康には影響がない」という判断をしている。賞味期限偽装では現実に北海道の菓子と伊勢の餅は4か月後に再開している。産地偽装も直接の被害は不明のようだ。買い手からすれば、リスクが判らないものを買ってしまって不安だ、信用していたのに裏切られたというのが本音であろうが、内心は「モッタイナイ」という気持ちもあるだろう。

顧客満足と買い手の品格

最近のISOに対する過剰反応のせいもあるようだが、「顧客満足」などということが流行り言葉になってきている。しかし、これは顧客(買い手又は発注者)の側から主張できることではない。また、顧客側が常に無垢で被害者とは限らないであろう。そういうことから、今後は買い手の節度と品格についても配慮すべきではないかと思うに至っている。

欧米から学ぶ

会員 岡島 勝利

ISO 管理体制の実践と学習

私は、1994年に社内のISO 9001推進担当責任者に任命されて以来、今日まで品質、環境、情報セキュリティの管理体制の構築、維持、改善を直接的、間接的の両様で社内外で推進しています。1999年から2004年の5年間には、中国とフィリピンの子会社のISO 9001体制構築をしたほか、イギリス、日本の事業所も含めて欧州指令(RTTE)に適合の為に体制整備をしました。その経験が、人生の考え方も変える転機となりました。最も影響を受けたのは、イギリスの関連会社から私の指導結果を確認しに来日したイギリスの人達、また、半年程度の短い期間でしたが、日本での情報セキュリティに関するシステム構築で一緒に取組んで色々教えてくれたアメリカの人達です。

その後2006年に西原会長代行の「英語で学ぶISO 9001」の講習を受け、その直後に出版された「ISO 9001本質と効用」を拝読してから、ご縁ができて、本年4月にIQAIに入会させて頂きました。

日本式の指導方法は通じない

私の経験の範囲なので限定された狭いものですが、いわゆる「日本式の指導方法」、少なくとも「曖昧な表現」、「何事にも“なぜ必要か”、“何のために行うのか”について明確に論理立てて説明できないこと」は、欧米人は当然として、中国人にも理解されないということを認識しました。当然、アジアの各国(マレーシア、インドネシア、シンガポール)の人達も表面的には親日的ですが、「曖昧な表現」をしている日本人に対しては、本質的には嫌っているように思いました。

社内でも先輩、同僚の諸氏から日常業務を通じて学び、推進していましたが、欧米人と私達の間には大きな違いがあることをよく認識しました。ISO規格に対する解釈を欧米の人達から再教育されました。まさに「英語で学ぶISO 9001」です。今までは、JISの日本語訳が間違っていることもあって、規格の内容を正しく理解できていなかったようです。

人生観を変えた欧米人との交流

このようなことがきっかけで、学生時代に最も嫌いだった英語を学びたいという強い想いが湧き出て、2001年より英会話学校に通うようになりました。今で

は、毎週土曜日の午後に2時間、英語で多くのことを学んでいます。今の私には、英会話学校ではなく、欧米人から学ぶ場として、歴史、文化、最新のニュース等について私の考えを伝え、議論しながら学ぶ、最も充実した時間となっています。それは、毎週のように日常生活の改善にも役立っています。たとえば、「コミュニケーションスキル」については明らかに欧米の方が上で、表現が豊かです。それに引きずられて、私自身も自然と表情が豊かになり、また、キッチンと相手の目を見て対話をしているのに気がついて少し驚いたこともありました。会話をするのが嫌いだった自分が、今では、会話の大切さを認識し、その会話の基本的な方法を学び、さらに会話の楽しさを知ったことは、少なくともそれ以前の自分より人生の楽しみ方が1つ増えたと言えます。但し、これは「英語で会話をする」との前提です。当然、これも学んだことですが、「違いをもたらす違い(The difference makes difference)」の結果だと思えます。



不満の原因は自身の過去の考えの結果

ISO 9001を社内(約2,000名)に導入して10年以上を経過しても定着しない現実に対するジレンマ、さらに昨年、会社のアメリカとイギリスの拠点閉鎖に至り、国内での事業に絞込んだ結果、風土が国内一色に変わり、私には居心地が悪い環境になってきました。

そういう状況の中で、西原会長代行に「海外情報を得る手段、また、研修についての問い合わせをさせて頂きました。また、同じ時期に英会話学校で、私の不満や疑問を何人かの講師(アメリカ人、イギリス人、カナダ人)にも話すようになりました。彼らの私に対する反応は、「それは会社に対する不満ではなく、現在の日本の社会に対する不満の様に思う。なぜかという、欧米と日本を比較した話を授業のテーマにしていることが多い、もっと自分自身の人生の目的、目標に集中して毎日挑戦を続けるようにしてはどうか。また、過去の自身の考えと行動を変えてみてはどうか。とにかく決断すること。それが自身への挑戦だと思う」というようなことでした。彼らは、殆どがまだ20才台で日本滞在もそれほど長くはないのですが、非常に考えがしっかりしているので、感心しました。

最後に、アメリカでよく知られているWebサイトをご紹介します。<http://www.msnbc.msn.com/>

4 ページのつづき

事項認識の表現となることがある。

- 機密情報の監査で土平メンバーがアメリカで経験したこと: 存在の証拠を確認する。中身がだめ、表紙もだめなら、ファイルだけでも見る。
- プロセス監査は、元来、単一のプロセスが原則。例えば、洗浄工程、表面処理工程など。
- 現場巡回は短時間(1時間以内)にすべき。或る国では長い時間を設けているものもあるが、監査員は断るべき。
- 監査でのサンプリングは統計学的でなくても構わないが、出鱈目でよいということではない。
- 以前従事した仕事の監査は客観性に疑問あり、「2年経ればOK」となるが、いかがなものか。

(以下、次号)
(理事 藤原 登)



…国際規格として発行前の最終段階の改訂作業にある ISO9001:2008 は、各国の認定・認証活動が円滑に進むことを目的に、ISO と IAF とで共同コミュニケを発表。新規格の発行後 1 年で新登録証に移行、2 年で移行期間を終えて 2000 年版の現登録証は失効すること。

…麻生内閣がスタート。内閣支持率は 50% を割り込み、自民党内部の期待を下回ったらしい。突然辞めた元福田首相も、支持率を気にして放り出したとか。まさかテレビの視聴率じゃあるまいが、政治のポピュリズムはもっと違う方向で發揮してもらいたいと思うのだが…。

◆◆◆ 事務局から ◆◆◆

【理事会・定例総会・講習会】

◆ 今年度の第 2 回・第 3 回理事会

第 2 回 日 時: 2008 年 7 月 12 日(土) 17:30~19:00

場 所: 大崎ウェストタワー

第 3 回 日 時: 2008 年 9 月 14 日(日) 15:30~18:00

場 所: 目黒区下目黒住区センター

◆ QA講習会の開催

日 時: 2008年7月12日(土) 10:00~17:00

場 所: 東京都南部労政会館

テーマ: リスクマネジメント

講 師: 三浦昭夫 (IQAI 会長)

◆ 定例総会

日 程: 2008 年 7 月 13 日(日) 13:00~15:50

場 所: 東京都南部労政会館

【6月度のASQ資格試験】

6月度のASQ試験で、以下の方々が合格されました。

◆ CSQE (1名): 柴田幹夫

◆ Six Sigma Green Belt (3名):

Arindam Banerjee, Sanjay Kalla, Elias Matinde

【常設研究会・講座】

◆ 4月に開設した三浦会長のEメール講座は、9月までに6回を数え、5月に開設したASQのIQAI推薦図書の読解研究会は、9月までに3回の会合を重ねました。

(IQAI 事務局/佐藤未央)

編集後記

今号も、かなり社会の動向を反映した内容になった。書かざるを得ない日本の状況になってしまったのかも知れない。巻頭言で三浦会長は昨今の誤った改善、改革に対する警告に忙殺されているとの由。改革に当たっては、キチンと計画を立て、資源を十分に提供し、裁量権限も適切に付与するものだが、それを無視して闇雲に変化を要求した結果が「格差社会」を生み、「後期高齢者医療制度」や「介護難民の増大」となった。役人たちは肝に銘ずべし。

岡島氏の「欧米から学ぶ」は日本人の「曖昧な表現」は大変誤解を生じ易いことを警告している。悪癖は修正して欲しいものである。5月より開始した「ASQ 図書読解研究会」について、世話役の藤原氏が“The ASQ Auditing Handbook,”の読解研究会の全容を、また、村嶋氏がその意義を詳細に述べている。これは監査の基礎であり、我流から正しい監査技法を習得する重要性を強調している。

今話題の汚染米不正横流し事件については、三者三様の意見として、土平氏は従事者のプロとしての自負と誇りの重要性を、石原氏は不正を見抜けぬ役人の監査と顧客側のCSに対する問題を鋭く突き、小生はやや抹香臭く、経営者の心を述べた。(岩佐允勝)

発行人: 国際品質保証協会 (IQAI)

会 長 三浦 昭夫

Tel.: 03-3712-6776; Fax: 03-3712-3399

住 所: 周南市弥生町2-1 西原技術事務所気付

連絡先: 事務局

佐藤 未央 E-mail: yoshihide_sato@edwards.com

Website: http://www.iqai.org

機関誌発行/頒価: 年 2 回/年間 1000 円