

ISDAI Management System News

INTERNATIONAL QA INSTITUTE (NPO 法人 国際品質保証協会)

巻頭に寄せて

理事長 三浦 昭夫

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



樽池高原からの白馬三山
左から 白馬鑓ヶ岳、杓子岳、白馬岳
(井上庫男理事 撮影 P. 3 記事参照)

目次

巻頭に寄せて	三浦 昭夫	1
CQA 受験記	土生津 恒	2
一流指導者の条件	井上 庫男	3
事業継続マネジメント	長澤 佳男	4-5
監査員の個人的資質	村嶋 英久	5-6
ISO 審査について考える	橋本 隆男	7
事務局から・編集後記		8



昨年9月に発足した鳩山内閣の支持率が急速に低下してきた。しかし、誰が総理になっても足を引っ張られるのだから、そこは割り切って、しっかり舵を取って頂きたいものである。支持率低下の原因は、データ不十分のまま作ったマニフェストなるものにこだわっていること、それと、小泉総理時代からの郵政問題、年金問題、沖縄の基地、悪化した近隣諸国との関係などの引きずりの影響もあると考えられる。自民党の一部の有識の方々の過去の苦労を無にせず、党派を超えて協力して早期に解決して頂きたいものである。

今冬の Vancouver オリンピックでは、メダルの数は少なかったが、どの選手も随分頑張ってくれた。それに続くパラリンピックでは、国庫の補助がオリンピック選手の十分の一という条件下で全員が大活躍してくれた。日本にとっては明るい話題である。その間、トヨタの欠陥車の問題。アメリカ生産の車のリコールを一々本社の指示を待って行うとか、自社の不手際をユーザーのせいにし、国土交通省に叱責されて初めてリコールする、日本国民を馬鹿にしているとか思われぬ態度はかなり問題であろう。顧客満足、顧客安全、リコールの意義といった品質の本質をわきまえていないとしか思えない。部外者がとやかく批評して追い討ちをかけるわけには行かないが、現場依存、下請け依存、お客に対する横柄な態度、倫理と道義が無いとしか思われぬ日本の自動車業界各社の風習こそ改善してもらわねばならない。

さて、当会は新年度から、日本の実力向上を図るため、ASQ 資格試験を更に振興して講習会に力を入れて行くこととなった。これは会員に限定せずに行うものであるが、過去半年間の合格者5名は、いずれも非会員、しかもほとんどが、インド、ケニヤ、メキシコからの在日外国人である。会員は外部の方々に負けぬように頑張ってもらいたい。

NPO 法人 国際品質保証協会は、QA (品質保証) 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 年に設立された団体で、今日まで ISO を含む各種マネジメントシステムの効果的活用について、わが国の主要機関に対する総合的な支援活動、内部の教育、調査・研究、講習等の会員活動に加え、アメリカ品質学会 (ASQ) の日本支部として国際的にも活動しています。

CQA 受験記

土生津 恒 CQA

2009年12月、6度目の受験でCQAに合格しました。CQAにまつわる私の経験をお話させていただきます。

CQA 受験のきっかけ

CQAのことはIQAI会員でもある会社上司から受験を奨められて初めて知りました。「ISO9000 内部監査員養成講座 修了証」なるものは持っていたものの、監査の手順すら身につけていなかった私は、CQAを『監査の正しい手法』を学ぶ良い機会と捉えました。できることなら『苦手な英語の克服』になればという思いもありました。こうして私のCQAへの挑戦は始まりました、7年半後の合格へ向けて・・・。

不合格の連続

CQA合格ラインは700点満点に対して550点ですが、私は5回の不合格通知を受け取りました。最初は500弱でしたが徐々に上がり、2006年には540点と、あと一息のところまで達しました。

初めて受験した時、英語を読むのが遅い私は、時間内に全問マーク・シートを埋められただけで安心してました。その後の受験で、徐々に合格ライン550点に近づきつつあったものの、その壁を乗り越えることはできませんでした。

その頃の学習方法は、アメリカから購入した参考書に付いていた“Electric Exam”をパソコンでひたすら解き続けるというものでした。英語が苦手な私には大変苦痛で、解答の解説を読んでも問題の意味が分からないことも多々ありました。

5度目の不合格通知を受け取った直後、新たな教材として、“ASO’s Foundations in Quality Learning Series Program”を購入しました。5冊のテキストと練習問題CD-ROMが立派な「青い箱」に入っています。この「青い箱」は7万円と値が張りましたが、私には価値ある投資となりました。今でこそこの教材が役立ったと実感していますが、この頃、学習意欲は薄れてしまい、CQA受験も申込まなくなりました。

6度目の挑戦

再受験のきっかけは、100年に一度とも言われる経済危機の中、「何か資格があればいざという時役に立

つかかもしれない。」という思いによるものでした。

2009年10月にCQA受験申し込みを済ませ、埃をかぶった「青い箱」からテキストを取り出し、練習問題のショート・カットをダブル・クリック、受験勉強を再開したのでした。

試験当日の朝はどんよりと曇っていました。会場に着くと、既に他の受験生(外国の方々3人と英語堪能な日本の方1人)がロビーで待機していましたが、日本語が話せない雰囲気からCQAはアメリカの資格なのだと思えて感じました。この日のCQA受験者は私を含め4人でした。

いよいよ試験開始。午前2時間、午後3時間で150問に回答しなければなりません。後半に出題される監査事例問題の解読時間を考え、午前中は半分の75問までたどりつきたいと思っていましたが、実際は90問程度まで進んだと記憶しています。



後半には、別冊の監査事例の問題では書かれた筆記のアルファベットが読めないという事態に陥りました。結局一文字ずつ書き出して単語を作成、“fired”の綴りを導き出せた時は出題意図を理解できたと思いました。一通りマーク・シートを塗り終えた後、残った時間で、自信のなかった問題を「青い箱」のテキストで調べました。“Quality Cost”の問題で誤りを見つけるなど、この見直しはかなり有効でした。

10日後にASQからE-mailが届き、試験結果をASQのwebで確認したところ、これまた英語がよく分かりません。“allowed to use ASQ CQA on their business cards”とあったので合格したのだと理解できましたが、安心できたのは、年が明け認定書が郵送されてからでした。

受験を終えて

受験勉強を通じて『監査の正しい手法』はある程度理解できたと思います。実際の監査で力不足を感じることはありますが、手順は覚えました。残念ながら『苦手な英語の克服』とはいきませんでした。それでも「やればできる」という成功体験を久しぶりに味わえたのは何よりでした。そしてCQA合格は、このような寄稿という形で私に予想外の変化をもたらしました。

一流指導者の条件

理事 井上 庫男
ISO 認定機関審査員

柵池高原スキー場で感じたこと

2月7日から4日間、柵池高原でスキーを楽しんできた。今回は、スキー1級受験に備えて、スキースクールの1日コースを受講したのだが、その講師は、名指導員を感じさせる指導ぶりで、お蔭で受講して本当によかったと実感した。これはどんなことでも他人を指導するときに重要と思うので、その詳細を紹介する。

スキースクールの教程

柵池での講習は、グレンデで講師が自己紹介の後、リフト上で受講者(2人)の希望を確認してから開始する。それは、リフトを降りたところで、小回りを実施させて受講者の欠点を見抜き、それに合わせて講習項目の一部を修正する。その後は、段階的に習得状況を確認しながら、項目を適宜修正・変更する。そして、午前の講習終了前に最初に点検した小回りの進歩の状況を確認する。午後は頂上までリフトで登り、急斜面での小回りの実習。これも習得状況を確認の上、下まで滑り降りながら各受講者の個別の欠点を修正し続けて、講習を終了した。

今年は柵池の前に3ヶ所のスキー場で講習を受けていたのに、なかなか上達できなかったのだが、今回の講習で技術的不安感を解消できただけでなく、後日の総復習で、技量の向上を十分確認できた。

講習会の要件

最近受けた4回の講習を比較してみると、今回は、
・最初に受講者のレベルと目標を的確に把握する、
・教習内容は段階ごとに受講者のレベルに合わせて修正しながら進め、受講者の技量を確実にアップさせる、という目的を果たしていた。

要するに、今回の講習では、とても親切で手際よく指導してくれたが、考えてみると、ISO9001の7.3の設計管理手順にピッタリ合っている進め方だった。これは、講習会一般に共通の要件であると認識できた。講習は、受講者のレベルに合わせて適切に指導し向上させるべきで、そうでなければ実施の意味がない。

トヨタのリコール問題

柵池滞在中に、テレビのニュースで、前日からのトヨタのリコール問題が再三報道されていた。トヨタは、販売台数も含めて世界一になったと自負していたようだが、馬脚を現した感じがする。騒ぎを大きくしたのは、副社長の「運転者の感覚の違いにより、ブレーキが効きにくいこともある」という発言。こういう顧客に対する高飛車な態度を取る社風が見事にアメリカ社会から拒否された。2月末に、トヨタ社長がアメリカの議会での公聴会の終了後、ディーラーとの会合で涙を流して「議会で苦しい質問攻めにあつた後に、身内の情けに感極まって泣いた」と言って、「あれでは社長としての品格がない証拠だ」と評された。

一流になる条件には、業界のトップになる実力が必要だが、それだけではなく、それに相応しい品格が備わっていなければならないだろう。

一流条件の検証

ここで一流条件の検証を試みたい。

まず、スキー指導員について言うと、最近接した合計5名の指導員によると、「最初の2ターンで大体のレベルが判る」、「グレンデに立っているだけで、大体判る」とのこと。生徒のレベルを短時間に把握する観察眼を持っていることが、指導員としての重要な要件と考えられる。しかし、生徒の技量を向上させる手腕には、かなりのバラつきがあるようだ。スキーの指導員になるには、養成講習会の後で、理論と実技の検定試験があるが、指導力については筆記試験(知識のみの確認)だけなので、知識と技能を実際に駆使して指導する能力が実証されない。これが指導力のバラツキの原因である。

雫石スキー場で、ある人が「多くの指導員は自分の技量を自慢にするだけで、よく教えてくれないが、この指導員は受講生をお客として扱って親切に教えてくれる」と言っていた。生徒の技量を向上させるのが、本来の指導員の役割だが、そのような指導員は僅かである。何事でも自分の役割を理解し、確実に実施することが、指導者の品格に相当することだろう。プロ野球選手の場合、先日のテレビで張本勲氏が、イチローについて褒めていたが、それによると、イチローの他と大きく違うところは品格面ようだ。

自動車メーカーの場合、トヨタとBMWを比較すると、トヨタは実力・品格面共に不足している。BMWの販売台数はかなり少ないが、車の故障率、乗り心地、操縦性はトヨタ車とは比較にならない位の安定感と安心感がある。顧客に対する対応もトヨタのような高飛車な態度はなく、苦情に対する対応の仕方、処置の手際などで、十分な品格を感じられる。

(6ページへつづく→)

事業継続マネジメントについて

会員 長澤 佳男

はじめに

最近、あちこちでリスクマネジメント、情報セキュリティ、内部統制などが話題になることが多い。テロや災害・事故・事件への対応について関心を持っていたところ、イギリスで出ている事業継続マネジメント規格 (BS25999-1:2006 & 2:2007) に触れる機会を得た。この規格はいずれ国際標準化されると言われている。既にご承知の方もおられるとは思いますが、あまり馴染みのない方々のために、その要点をご紹介します。

事業継続マネジメント:BCMとは?

事業継続マネジメントとは、Business continuity management (以下 BCM) のことで、企業が自然災害・人災・テロなど、予想を超える異常事態に遭遇した時、事業継続のために実施すべき一連の活動を管理するための手法である。BS25999 は、第一部:実践規範と第二部:仕様に分かれており、それらの概要は次のとおりである。

“第一部:実践規範”

構成は、1. 適用範囲及び適用性、2. 用語及び定義、3. BCMの概要、4. BCMの方針、5. BCM体制の管理、6. 社内の理解、7. 事業継続戦略の決定、8. BCM 対応の開発及び導入、9. BCM の取組みの演習・維持及び点検、10. 社内への BCM の導入の 10 項目で、すべて指針又は推奨事項である。要点は、

1. 目的は、事業中断を速やかに回復させ、製品とサービスを維持できることを証明し、組織の評価とブランドを守ること。
2. 戦略的な計画と関係先の戦略的重要性を認識することの必要性。
3. リスクマネジメントの枠組みを補完して、事業中断の際に実施すべきことを予め認識できること。
4. 特定の契約や公共サービスなどで、社会的責任がある場合には、必要不可欠であり、組織に付加価値を提供すること。
5. 効果的なメリットとして、事前に効果的対応をとることによって事業中断による影響を最小限に抑え、リスク管理能力を維持できること、また、横断的取組みにより、組織に対する評価や競争力を高めること。
6. 効果的な実施により、製品及びサービスの供給の継続と危機回避が可能になること、外部関係先の理解を得る、演習により事業中断に対して効果的に対応できる要員を訓練する、連絡を適確に取る、サプライチェーンを確保する、など。
7. BCMを構成する六つの要素: 1) BCM体制の

管理、2) 組織内の諸種活動及び外部組織との相互依存性の把握、3) 事業継続戦略の決定、4) BCM の開発と導入、5) BCM の演習・維持・点検、6) 組織文化への BCM の導入。



“第二部:仕様”

第一部の内容に沿って作成してあり、次の 6 項目で構成されている。

1. 適用範囲、2. 用語及び定義、3. BCM system (以下 BCMS) の計画、4. BCMS の導入及び運用、5. 監視及び点検、6. BCMS の維持及び改善。
- この3~6の要点は、以下のとおりである。

BCMS の計画:

まず事業継続のニーズを把握し、方針・目的を確立しなければならない。BCM 体制の制定と管理についての具体的な必要事項としては、

- 1) BCMS を成文化し、開発・導入・維持し、継続的に改善すること。
- 2) BCMS の適用範囲・目的を組織内に徹底し、組織の実証・遂行能力を示すために次の事項を実施する。
 - 事業継続の要求事項と組織の目的・義務
 - 受容可能なリスクのレベルを決定
 - 法令・規制及び契約上の義務
 - 主要な関係先の関心事を考慮した目的の設定
 - BCMS の適用範囲の製品・サービスの特定
 - BCM 方針(目的・適用範囲を含む)の決定
 - 方針の承認と周知及び点検
 - 経営資源の提供
 - 責任・適格性・権限の明確化と成文化
 - 説明責任を持つ BCM 実施責任者の任命
 - 要員能力の明確化と訓練の必要性の分析
 - 訓練、技能・経験・資格等の記録の維持

事業への影響の分析、リスク評価、事業継続の戦略、インシデント対応体制、事業継続計画及びインシデント管理の計画、BCM 演習、BCM 取組みの維持及び点検は、当然と思われるものばかりで、管理上の項目は、品質マネジメントシステム (QMS) とほぼ同じである。

BCMS の導入及び運用:

事業継続リスク全般の管理手法・方策を導入・実施する必要がある。組織の重要な活動や主要製品・サ

ービスのための経営資源と、それらに係わる脅威を理解し、リスク対応を図るためには、

- 1) 経営資源を特定し、リスク対策のため、“事業への影響分析: Business impact analysis(以下 BIA)”と、“リスク評価”の方法の成文化。
BIA により、主要製品・サービス支援活動の特定、事業中断による影響度と時間経過による変化の判断、許容時間の設定、復旧活動の優先順位と重要度の特定、関連する購入先・外注先との連絡について成文化を要求し、“リスク評価”では、事業中断による影響の理解、リスクの特定、発生確率の低減、中断時間の短縮、リスクレベルに見合った適切な対応と方法について成文化。
- 2) 目標時間内に活動を復旧するために必要な資源や、供給者、外部委託先等、主要な関係先及び外部関係者を特定する体制の構築と成文化。
- 3) インシデントを管理し、事業継続を可能にする計画と取組みの開発目的で、インシデント対応及び、事業継続の計画及びインシデント管理の計画に関する種々要目の成文化。
- 4) 継続的な BCM の有効性確認と、インシデント後の活動の確実な復旧目的の BCM の実習、及び BCM 取組みの維持及び点検。

BCMS の監視及び点検:

BCMS の運用評価及び有効性と効率の監視・点検が必要であり、そのため、内部監査とマネジメントレビューを行う。内部監査では、BIA・リスク評価・管理状況と低減措置・前回監査結果等を考慮したプログラムに対しても行い、マネジメントレビューでは、インプットとアウトプットに多くの項目が加わっている。特記すべきは、インプットに顧客でなくて関係者からのフィードバック、BCMS 有効性向上のための技術、製品又は手順、残存リスクと受容可能リスクの程度、過去のリスク評価で取り上げていなかった弱み・脅威、新たな実施基準やガイダンス、インシデントから得た教訓など。アウトプットの追加は、BCMS の適用範囲の変更、BCMS に影響を与える可能性のある内外事象に対応するための戦略と手順の修正、資金・予算の必要性などである。

BCMS の維持及び改善:

BCMS の効率を維持・改善のため予防処置と是正処置を要求し、予防処置が優先している。予防処置には、変化したリスクの把握、実施した予防処置の徹底、リスク評価と、BIA の結果による予防処置の優先順位決定、などを挙げている。客観的尺度に基づいた継続的改善も必要になるであろう。

おわりに

昨年 11 月 1 日に改訂された ISO9004: 2009 では、多くの項目でリスク管理について言及しているため、この BS25999 規格が今後の ISO9001 の改訂にどう影響するか注目して行きたい。

監査員の個人的資質について

会員 村嶋 英久

はじめに

IQAI に入会した大きな動機として、日本の ISO 認証の風土が活性化していないのではないかという問題を、第三者審査機関の営業担当として自分なりに観察し、改善の一助となる活動が出来ればということがありました。入会して 2 年経過し、今回、投稿の機会をいただきましたので、監査員の個人的資質と相手企業の要求とのすれ違いが原因で発生した苦情事例について、営業として感じていることを簡単に述べてみたいと思いました。監査員と相手企業の協力関係が、積極的に改善されれば、日本の ISO 認証の風土ももっと改善されるのではないのでしょうか。

ちなみに、受審企業からの審査結果に対する反応は、苦情だけではなく、お褒めのご意見をも多く頂いており、大体において正規分布で、「良い」20%、「普通」60%、「問題あり」20%となっております。この記事では、そのうちの「問題あり」の場合について、特集として取り上げます。

監査員の個人的資質が全ての原点

審査機関の営業の観点からの経験で申しますと、審査員と受審企業との衝突の原因の殆どが、ISO 19011 規格 7.2 でも要求されている「個人的資質」の各項目からの逸脱から発生しているという強い印象があります。即ち、審査自体は、具体的に書類と記録に基づき、客観的に監査していて、大体は適切に行っていると言えるのですが、審査員の個人としての特性、態度が、大きな苦情の原因となっているのではないかと個人的には考えられるのです。



ISO 19011 規格の「7.2 個人的特質」によると、監査員の個人的資質としては、次のようであるべきだと記されている。

- a) 倫理的で、公正、信用でき、誠実、正直、なおかつ、分別がある。

(6ページへつづく)

- g) 粘り強く、根気があり、目的達成に集中できる。
- h) 決断力があり、論理的な思考と考察に基づいて、適時に結論に到達する。
- i) 自立的で、他人と効果的に対話しながらも、影響されずに的確に行動し、役割を完遂する。



具体的事例

A. 審査員の見識の高さ

内部監査の場合は別として、第三者審査機関の審査の場合、かなりの受審企業では、ついつい「審査員の見識が高い」と考えがちです。審査員の指摘に対してその企業固有の問題点を説明するが、どうしても理解してもらえないので、「審査をパスするためには、何も言わないでこのままにしておこうと思った」というご意見をいただいたことがあります。すなわち、審査員として b 項「心が広く、別の考え方又は視点を受け入れることもできる」への認識不足が原因です。

B. 審査員の自覚

個人的資質から生じる大きな問題点は、多くの審査員に自覚が無いということです。自分では「正しくやっている」と固く信じているので、なかなか、改善の道が見えないのです。これは、上記の d)、e)、f) 項への気づきがないことが原因のようです。

C. コミュニケーション不足

外部からの審査では、受審側の担当者は圧力を感じるものです。そのような状況で、審査目的を正しく達成するためのコミュニケーション(連絡、意志疎通)をうまく取っていないため、c) 項の「外交的で、人扱い、人との対応が上手である」が、無かったのではないかとと思われる事例もあります。審査員自身としては意識していませんが、相手側からは、審査員の態度が威圧的、高圧的であると認識されることになります。ひたすら、審査員は自説を一方的に述べるだけでは、相手企業の担当者は益々萎縮して寡黙になって行くばかりです。それで、後になってから、その企業から審査機関の営業担当に苦情が出てくるということになるのです。

なお、「外交的」という意味が間違っ取られている場合もあります。相手企業から、「あの審査員は、褒めすぎ」という批判をいただくことがあるのです。その企業自身では、従来から「問題あり」と考えているプロセスに対して「御社のプロセスは、なかなか良くできています」などと発言してしまうような状況です。「外交辞令」が「見え透いたお世辞」に取られるのです。審査員が第三者審査を客商売と勘違いしていることが多くて、外交辞令を慎むのはなかなか難しいということは理解できますが、往々にして相手企業から「褒め殺し」と誤解されてしまうので、気をつけなければなりません。

D. 審査員の忍耐力

ISO を取得して 3 回も4回も更新を経験して、管理体制がかなり成熟している企業の場合は、「審査員がもう少し親身に各担当者の説明を傾聴して、実態を正確に理解してくれるべき」との不満が残る場合があるようです。一般的に、受審側の担当者の経験が浅い場合は、審査員からの圧力を強烈に感じて、質問に対する回答がしどろもどろになりがちです。これは、審査の時間が逼迫して、結論を急いでいるような場合に益々発生するのではないのでしょうか。そういうことで、上記 g) の、「粘り強い。すなわち、根気があり、目的の達成に集中する」ということが大切でしょう。

むすび — より良い監査風土の醸成のために

現在の厳しい経済状況のなか、ISO の登録件数は飽和状態にあります。どちらの審査機関でも経営内容を良好に維持するために必死で活動しております。具体的には、最近、ISO 審査業務を営業譲渡するような審査機関も出てきている中で、より良い審査員、監査員を育成する時間も資金も無いというような状態になってしまいますと、日本の ISO 認証の風土が更に悪化していくのではないかと懸念しております。

たまたま、IQAI の ASQ 図書読解研究会に参加して現在 “The ASQ Auditing Handbook” を査閲中ですが、この本は日本の ISO の審査員、監査員の育成のために具体的に役に立つことが満載されていますので、皆様にお勧めします。

(→3 ページより)

まとめ

以上をまとめてみると、一流指導者の条件は、
 ・トップレベルの実力があること、に加えて
 ・それに相応しい品格・風格が伴っていること、
 ではなからうか。

ISO 審査について考える

会員 橋本 隆男

はじめに

最近、ISO品質システムの認証を取得している企業の不祥事や認証登録辞退、認証登録機関を変更する事例が増えていると聞く。企業側の都合によるものなのか、審査機関及び審査員の側に起因しているのか、その原因はいろいろ考えられる。このような事象を背景に、2008年7月29日に経済産業省から「マネジメントシステム規格認証制度の信頼性確保のためのガイドライン」(以下、「ガイドライン」)が公表された。更に、2009年8月1日に公表された「アクションプラン(行動計画)」を踏まえて、今後、品質システム審査にどのようなことが求められているのか考えてみる。

ガイドライン及びアクションプランの理解

システム認証制度の信頼性確保に向け、次の六つの項目について具体的な取り組みの内容とその実施時期を定め、公表している。

- (1) 認証機関の規律の確保
- (2) 審査員の質の向上と均質化
- (3) 認定、認証に関する情報公開の充実
- (4) 有効性審査の徹底
- (5) 認証制度の積極的広報
- (6) 「ガイドライン」の国際統合化及び遵守の徹底



有効性審査の徹底では、認証において、企業の管理システムが、規格に適合しているだけでなく、有効に機能しているかどうかを判断すること。また、認定機関、認証機関に分けてアクションプランが設定され、認証機関では『審査員及び要員については、「有効性」を適切に理解する』ことを求めている。関係機関が今後、「アクションプラン」を評価し、着実にこれを実行して、システム規格認証制度の信頼性が確保されることが期待されている。

国内のすべての認証機関が、ガイドラインに沿った規律ある業務を行い、社会に役立つ認証制度確立のための環境整備を図っていくことが必要である。この公表を契機として、認定機関や審査機関で審査員の認定登録の厳正化や審査登録方法の見直し、システムの有効性評価を重要視した審査を行うなどの対応が図られている。システム認証は、組織とその顧客及び関係先に価値を提供するものだが、地域を含め一般社会に対する社会的な制度でもある。

システム認証の目的が、審査機関と受審組織、その顧客のみならず、すべての関係者に対して、「当該システムが規定要求事項を満たしている」という信頼感を与えることであることを理解する必要がある。

審査の基本的スタンス

システムの「適合性」と「有効性」は切り離して考えるものではなく、組織にとっては、「適合」しているだけでなく、「有効」に機能しているかどうかの問題であろう。だから、審査する側は、単に「適合性」だけでなく相手のシステムが有効に機能しているかどうかを確認すべきであろう。システムの有効性を審査することにより、規格の適用範囲に沿った目的が実現されている程度が明らかになり、それによって組織は、自らの強み・弱みを知り、更に改善すべき点を自ら発見することが期待できる。顧客や関係先の信頼という価値とともに、これも審査から得られる価値であろう。

受審組織が良い経営を行っていくためのシステムを構築して、活用し、維持し、改善して行くような審査が求められるから、審査機関の審査員は、ISO規格要求事項を正しく理解することは勿論だが、組織に応用できる能力と経営管理の知識を持つことが必要である。審査に当たっては、受審組織の管理体制の全体像をまず理解して、組織の管理システムの改善、ビジネス改善の視点から、組織の実態を観察し、改善の機会を組織と共有化するような審査を心掛けるべきである。また、受審組織からの質問に対して「コンサルティングになるから答えられない」と一方的に応じってしまうよりは、利害抵触の範囲をわきまえたうえで適切に対応してもよいのではなかろうか。

なお、「厳しく審査して不適合指摘をすると相手から批判を受け、他の認証機関に移られてしまう」と言われているが、社会からの信頼、強靱な経営体質の構築のために改善が必要であることを正しく伝えて理解を得る努力が必要であると考えます。

おわりに

審査員にとって、審査のために与えられる資料と時
(8 ページへつづく)

7ページのつづき

間には自ずと限界があるが、その中で如何に効果的・効率的な審査を行うかが課題である。ISO19011 及び ISO17021 など、審査関連規格の項目を正しく理解し、適正な審査実施のための実力向上に努めて行くべきと考えている。

… 日本の「すもう」について …

「すもう」は漢字では何故「相撲」になるのか？「角力」とも書くが、これを何故「かくりき」と読まないのか？

1970年頃、太極拳その他の中国拳法を習っていた過程で、相撲は奈良時代かそれ以前に、モンゴルから中国、朝鮮半島経由で日本に渡来した文化であり、「相撲」も「角力」も中国語ということを知った。「相撲」は北京の中国語では「サンブー」だが、地域によっては「サンムー」になると考えられ、それが日本では「すもう」と聞こえて、それが定着したと思われる。また、「角力」(ちえりー)は、「相撲」の別の言い方だったらしい。1985年に内蒙古(ねいもんこー)に出張した際に、お客さんが大草原やモンゴルのテントのような住居「パオ」に案内して下さり、そこで「サンブー」の話で盛り上がった。そのときピンときたことは、サンブーが東の日本に伝わって相撲となり、西のロシアに伝わって「サンボーレスリング」になったということだった。

日本では自分が行っていることは「自分だけが行っている」と錯覚する向きがある。今年の初場所期間中の朝青竜騒ぎで新聞、テレビのニュースその他で「相撲は日本の文化」ということが協会関係者や識者と称する人達の発言にしきりに出ていたが、日本特有のものでないことはその伝来を見れば明らかで、各界の発言には多少の配慮があってもいいのではないか。(三浦昭夫)

◆◆◆ 事務局から ◆◆◆

【理事会・定例総会】

- ◆去る3月14日、理事会を開催しました。
- ◆来る4月25日、目黒区の中小企業センターで年次総会を開催します。

【講習会】

- ◆ASQ資格試験の「無料説明会」を実施します。

対象: IQAI 会員及び一般人
 日時: 4月25日(日) 10:30 -12:00
 場所: 目黒区 中小企業センター

- ◆「CQA必勝合格講習会」を開催します。

日時: 5月8日、9日(土、日)
 場所: 目黒区 下目黒住区センター

【ASQ資格試験合格者】

- ◆2009年10月17日
 CRE(信頼性管理士): Bryan Landberg 氏
 CMQOE(経営管理士): Anandkumar Dhanaraj氏
- ◆2009年12月5日
 CQA(監査士): 土生津 恒 氏、Alex Guzman氏
- ◆2010年3月6日
 CRE(信頼性管理士): 都築 臨太郎氏、
 Six Sigma Black Belt: Anandkumar Dhanaraj 氏

【ASQ資格試験の予定】

次回は 6月5日(土) CQA, CQE, CPGP ほか
 (IQAI 事務局 佐藤央英)

編集後記

今回は久しぶりに審査員に関する話題が提供された。村嶋氏の「監査員の資質」、橋本氏の「ISO 審査について考える」では、時間と情報の量が限られている中で、如何に被監査側とコミュニケーションを取って行くかが、鍵となる。“Auditor”の語源は「聞き手」であることを忘れず、一方的にならず「よい聞き手」になることを心掛けるべきであろう。村嶋氏は ISO 19011 の 7.2 項で「監査員の個人的資質(9項目)」を紹介されているが、これはそのまま「総理大臣」の資質に当てはまる。土生津氏の CQA へ6度目の挑戦での合格は今後の挑戦者を勇気付けるものと思う。長澤氏の「事業継続マネジメント」(BCMS)は、企業組織の「ゴーイング・コンサーン(going concern)」をマネジメントの視点で捉えているものとして注目される。井上氏は「一流指導者の条件」に「品格」を挙げている。指導者に品格が無ければ弟子に品格が付くはずがない。最近、品格の無い親方に育てられた「品格なき横綱」がクビになったのが良い例であろう。(岩佐允勝)

発行人: NPO法人 国際品質保証協会(IQAI)
 理事長 三浦 昭夫
 Tel.: 03-3712-6776; Fax:03-3712-3399
 住 所: 東京都目黒区下目黒 3-24-14-703

連絡先: 事務局
 佐藤 央英 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