



特集 ISOのここが「好き/嫌い」 HP版 全回答掲載

読者アンケート公開 好きは72%!

アイソスではインターネットを使って読者アンケートを実施し、45件の回答をいただきました。ISOが「好き/嫌い」との問いには72%が好きとの結果。誌面の都合上、全回答は、アイソスホームページ (<http://www.ms.isos.co.jp>) に掲載しているので、あわせてご覧ください。なおアンケート設問は11頁に掲載しています(編集部)。

■登録組織

●要求事項で好き

ISO 14001のA.5.4の参考「記録は、この規格への適合を実証する唯一の証拠ではない」。理由:ISOは記録がたいへんという誤解を払拭するにはたいへんよい。実はそんなに記録が必要なわけではない。

●審査で嫌い

審査基準以外で指摘をされること。

●業務で好き

会社全体の仕事を体系だてて、見たり、考えたりできること。他社の方々々と利害関係なく、コミュニケーション可能であること。

●好き/嫌い

好き

(糟谷 征利)

■登録組織

●要求事項で好き

法的及びその他の要求事項。取り扱うべき事項が明らかであるから。

●要求事項で嫌い

資源、役割、責任及び権限。事務局という立場で推進していく際、経営資源の配分に関してはモノが言いにくい(例:事務局の増員等)。

●審査で好き

環境管理責任者(常務取締役)に審査員の口を借りて事務局が抱えている改善課題を伝えることができることは有効。

●審査で嫌い

現地審査が3年に一度しかない。当社は現在19サイトを登録。毎年、全サイトの外部審査があるわけではない。外部審査は有効であるので、毎年、現地審査を行うようにはできないか?

●制度で好き

登録手順が明解。細かなところまで厳格に規定されている。

●制度で嫌い

そのために登録手順がなかなか理解できなかった。

●業務で好き

マネジメントが機能し始めるときに遭遇することが、この上ない喜び。

●業務で嫌い

時間がかかることも多数あるが、経営層には、なかなか理解してもらえない。また、社内でもなかなか評価を受けにくい。

●好き/嫌い

好き

(松本晃一)

■登録組織

●審査で嫌い

表面的(規格適合)な審査しかしない点が嫌い。理由は有効性につなげるため掘下げて審査して欲しい。

●制度で嫌い

審査員の意気込みが低下してきている。理由はコスト(費用)をかけているのに効果的(有効性につながる)な審査が行われなくなった。

●業務で嫌い

農業土木に測量設計にかかわっていますが、年々クレーム(瑕疵)が増えています。経営層はあきれて何も手を打ちません! また、MRでは表面的に取り繕っています。ですから嫌いです。

●その他嫌い

一時期のISOのブームは去ってしまった所が嫌い! 「日本人は熱しやすく冷めやすい」

●好き/嫌い

好き

(古林辰己)

■登録組織

●要求事項で嫌い

抽象表現のため、解釈がいろいろである。例えば、6.2.2項で製品品質に影響がある仕事に従事する…とあり、当社で該当す

る仕事を規定しても、審査員の目から見ると、「〇〇の業務も製品品質に影響がありますよね、必要な力量が明確でないですね」のように言われる場合あり。また別の審査員からさらに異なる見解が出されることも。他の項目にも似た事例あり。

●審査で嫌い

特にならない。昔は審査員の態度に問題があると思われたり、審査員間のバラツキが大きいと感じられたが、最近は審査機関の教育も徹底しているようで、特に不満を感じることはなくなった。質の高い審査員も多い。

●制度で好き

「好き」な訳ではないが、年齢の高い層の人材活用場としてマーケットを創出した役割は大きいと思っている。また、年に1、2回の審査で自システムが良くなるとは考えていないが、たまに外部の審査があることで各部署への刺激にはなる。

●制度で嫌い

審査のたびに、さまざまな内部資料(機密事項を含め)を提示しているが、それに合わせたアウトプットがあると思えない。審査料が高い。ついでに言えばJISの改正は最悪である。新JISマークをつけた製品が高く売れるわけでもなく、莫大な費用はメーカーの利益を圧迫する。日本の製品がますます国際競争力を無くすことになると思うのだが……。

●業務で好き

なし(10年以上事務局として関与したので、飽きました)。

●業務で嫌い

弊社はシステムの統合拡大を進め、子会社を含め一つのQMSにした結果、サイトが非常に多く(30以上)組織変更のたびに文書の改訂、配布作業が煩わしい。特に派遣社員など頻繁に入れ替わる人たちに対して、十分に浸透させることができない。審査のたび、事前に該当部門に対応準

備させているのが実情。94年版で取得する際には全社的な盛り上がりがあったが、今は部門による温度差が大きく、ベクトルを合わせるのに苦労することが多い。

●その他嫌い

ISO規格は、ISO 9001とISO 14001の整合性をとるように進んでいるようだが、肝心のJISが整合しないのはおかしい。例えば、awarenessの和訳は認識(9001)、自覚(14001)。

(のぶりん)

■社内ISO事務局

●要求事項で好き

4章が好きです。規格要求事項を読んでも内容がまだ入りやすい気がするのです。

●要求事項で嫌い

7章です。読んでもよく分かりません。言葉も難しく、なかなか読み取れません。苦手です。

●審査で好き

外部審査を受けることで、改善の機会を頂き、良いシステムを作っていけるといふ点。

●審査で嫌い

まだISO事務局を始めて半年も経ってません。初めての審査は配属されてから2週間でした。「嫌い」とは思わなかったのですが、自分なりに理解することができませんでした。

●業務で好き

まだ「好き」「嫌い」と判断ができませんが、規格要求事項を読めば読むほど色々な解釈があるのかな…と感じます。もっと読み込んで理解を深めようとしています。今は模索状態で、明確な理由が記載出来ず、申し訳ありません。

●好き/嫌い

好き

(匿名希望)

■登録組織

●要求事項で好き

ISO9001 6.2.2: 分かりやすいから。

●要求事項で嫌い

ISO9001 7.1: 分かりにくいから。

●審査で好き

構築し運用しているマネジメントシステムを客観的に評価してもらえるところ。

●審査で嫌い

ISO/IEC 27001で審査員に過去の経験から管理策の具体策の実施を薦められるところ。

●制度で好き

世界標準などところ。

●制度で嫌い

審査機関や審査員によるバラツキ。

●業務で好き

経営者と話す機会が増え、方針などに参加できること。

●業務で嫌い

業務との調整。

●その他好き

ニュースなどの話題になること。

●その他嫌い

イメージが悪い。

●好き/嫌い

好き

(たかしい)

■登録組織

●要求事項で嫌い

緊急事態や順守評価の「定期的」という「縛り」がキライ。世の中の企業は多種多様で、環境側面にほとんど変化がおこらない会社や該当する法規が極めて限られる会社もある。そのような会社にとってみれば、変化が生じたときに見直しを行えばよいのであって、定期的に見直す必要はない。内部監査とマネジメントレビューの「あらかじめ定められた間隔で」についても同様で、定期開催を義務付けるかのような「縛り」は不必要である。特に中小企業においては機動性が持ち味であり、PDCAサイクルの要である内部監査とマネジメントレビューは臨時に実施するのが最も効果を発揮する。規格を杓子定規に適用すると、臨時内部監査や臨時マネジメントレビューは「あらかじめ定められた間隔で」行われるものではないから不適合になってしまうというバカバカしい解釈も成り立ってしまう。「定期的」と「あらかじめ定められた間隔で」の文言は、次版では削除するべきであろう。

●その他嫌い

審査員やコンサルがよく口にする「有益な環境側面」や「環境側面の評価」がキライ。規格のどこにもそんな文言は書かれてい

ないのに、なぜ組織にその実施を強いるのか。大きなお世話である。環境側面などは、わざわざ多面的に数値と計算式で重要度を算出しなくとも容易に押し量れるものが多く、形式化することが目的であるかのような今の風潮はおかしい。「有益な環境側面」の筆頭格は、省エネ・省資源型製品の開発と販売であろうが、これも市場で打ち勝つには当然の活動であり、わざわざ儀式的な「特定」などしなくても製品化を進めることはできる。これらを金科玉条のごとく唱える審査員やコンサルは、まるで症状をろくに診ないで病因とは無関係な検査ばかりしようとする藪医者のように、滑稽でさえある。

●好き/嫌い

好き

(ぶらっくたいがあ)

■コンサルタント

●要求事項で好き

顧客満足。利害関係者の関心。顧客や利害関係者とは何か、についての議論を通して組織の業務が与える社会的な影響や成果についての認識を深めることができるから。

●要求事項で嫌い

品質では7.1 品質計画。特に、品質計画を形で詳細に要求される審査には疑問を感じる。組織が業務をするためには当然存在する品質計画のプロセスをたどって有効性を高めるのがISOの本来の姿なので、過剰な文書化をここで議論する方向に進む可能性があるため。

●審査で好き

現場の実態を素直に見つめて有効性の改善に役立つ指摘をするような審査は、組織が必要としていること。

●審査で嫌い

組織のISO活動の背景や重点事項などについての説明を聞かずに記録を自分で読んで理解(曲解?)したつもりで審査する態度。

●制度で好き

第三者認証をアピールできる点。指摘内容などを公開する組織が増えているので良かった点などを審査で報告していただくとうまい。

●制度で嫌い

時間と費用がかかり過ぎる点。中小企業にとって、丸1日業務を中断することはかなりの負担であることが理由。

●業務で好き

組織の活動の見える化ができること。自主的な活動を推進するという点で企業のモラル向上に貢献すると思っています。

●業務で嫌い

書類の管理をこまかく要求する点。必ず確認するということが少人数では難しい。その業務では作業者が会社の顔という場合もある。

●その他好き

組織本来の業務を方針や目標にして自主的な活動を階層別に行うことに成功している組織において顧問として、一緒に仕事ができることは喜びです。

●その他嫌い

ISO取得という名前だけの活動でも審査での指摘はほとんどないという点があります。

●好き/嫌い

好き

(佐藤敏昭)

■登録組織

●要求事項で好き

ISO 14001 4.5.3 是正/予防処置および4.5.5 内部監査。いずれも、マネジメントシステム共通の特徴的な要求事項という気がします

●要求事項で嫌い

ISO 14001 4.4.6 運用管理:大切なことですけど実に難解なところ。ISO 9001 5.4 計画:目標管理の要素が有名無実化、プロセス管理に力点。存在意義を問う。

●審査で好き

トップマネジメントに対し普段言いにくいことを指摘してくれる可能性がある点。

●審査で嫌い

逆に、そういった期待に応えきれない弱さ(クライアントでもあるためか?)。やっぱり、嫌われたくない症候群か。

●制度で好き

権威、お上に弱い心理をうまくくすぐっている。

●制度で嫌い

家元制度みたいな、上納金システムはなんとかならないかな? 維持コストと登録

メリットの関係が微妙になる。

●業務で好き

業務そのものはメシのタネ。好きも嫌いも、どうせやるなら興味関心をもって進めるほうが健康的。

●業務で嫌い

空回り状態になりがちで、誠実に取り組もうとすればするほどジレンマに陥ることがある。

●その他好き

規格そのものは、たしかに痛いところをしっかり押さえているという印象。

●その他嫌い

日本の経営手法がしっくりいく。アングロサクソンの発想がどうにも、お肉くさい、という印象。

●好き/嫌い

嫌い

(どぶねずみ)

■登録組織

●要求事項で嫌い

組織にとって、限りなく不要な項目も体裁を整えないと認証されない。つまり、費用対効果で経営効果が少ない。

●審査で嫌い

規格が全ての審査であるため、組織にとって価値がない。

●制度で好き

見た目を繕える。外見のかつこ良さをアピールできる。

●制度で嫌い

本質を見抜ける審査員がいない&そのような指摘を受けたことがない。経営論で経営者に審査しない。

●業務で嫌い

うわべだけのシステム維持であり、改革・改善に貢献しない。

●その他嫌い

経営TOPの意識や考え方を換えられない。そのために、経営の一部として機能しない。

●好き/嫌い

嫌い

(の-3)

■地方自治体

●要求事項で好き

1~4まできれいに整理されている。

●要求事項で嫌い

具体的でなく、分かりづらいところ。

●審査で好き

心地よい緊張感があること。

●審査で嫌い

審査員によって言っていることが違い、その都度混乱を生じたこと。

●制度で好き

社会的体裁が整っていると思われるところ。

●制度で嫌い

認証を取得したことは、スタートであるのに、あたかも、すべて終了してしまったかのような錯覚を与えること。

●業務で好き

規格をマスターし、自己適合宣言をすると、その先がISOをツールとして利用できることがわかったこと。

●業務で嫌い

エコオフィスのデータ管理が大変。

●その他好き

職員からISOをやっていてよかったと理解されたとき。

●その他嫌い

職員からの理解が得られないとき。

●好き/嫌い

嫌い

(中澤栄二)

■元登録組織社員

●要求事項で好き

7.3 設計・開発:業務の流れに沿っている。

●要求事項で嫌い

7.5.2 プロセスの妥当性確認:規格の意図が分かりにくい。

●審査で嫌い

専門性、マネジメント経験のない審査員が多く、改善的指摘がない、規格の意図理解していない。前職の地位を誇張したがる。前職の地位など関係ない。京大出に多い。

●制度で嫌い

本当にこの制度が必要なのか、最近疑問を感じる。

●業務で嫌い

ISO意識して仕事をする必要ない。

●その他嫌い

審査機関は価格競争に追われているばかりで、組織自体にマネジメント力がないの

に、よくマネジメントシステムの審査ができるものだと思う。

●好き/嫌い
嫌い

(鈴木宏)

■登録組織

●要求事項で好き

5.2及び8.2.1:これがなければ、進まない。

8.2.2:内部監査があって、初めて真摯に取り組める。

●要求事項で嫌い

8.3と8.5。特に8.5の位置づけが難しい。当社では、8.5は重大だが、8.3は軽微なものとして位置づけているが、単純にいかない面がある。

●審査で好き

経営者の話に沿って審査していただいている点。

●審査で嫌い

接待禁止により、品質マネジメントグループ(現場)とのコミュニケーションが少なくなったため、審査において現場が見て欲しい点が伝わりにくくなった。また、品質マネジメントグループを高い位置にするための審査という目線も少なくなったと思います。

●制度で好き

定期的に審査されることで、やろうという気になる。

●制度で嫌い

結構、時間的にもタフなところがある。

●業務で好き

PDCAを回すという点で相当、意義深い。

●好き/嫌い

好き

(匿名)

■登録組織/事務局&推進部

●要求事項で好き

全体としてやっぱりこんなこと書いては失礼になりますが、構成がしっかりしていますよね……。

●要求事項で嫌い

日本語として分かりにくい。英文からきているのはわかるんですが……。初めて読んだとき何語かと思いました。

●審査で好き

自分たちとは違う目で見えて意見が出るところ。またいろんな考え方が分かること

ろ、また審査員が同じ業界出身の場合、仕事の先輩になるのでいろいろ苦労話も聞けるところ(なぜか変な意味で同志になったりする)。

●審査で嫌い

システムを見ていない審査員が時々拝見されます。それよりも我社の仕組みを見て欲しいという場合があります。また各部署で表現が違うことがあり、現場が混乱することもあります。こんなところが嫌いというより困ったところです。

●制度で好き

微妙な緊張感(社内・社外問わず)。

●制度で嫌い

審査登録・維持が目的ではないが、やるとするとそうになってしまいそうになるところ。

●業務で好き

考え方の基準になる。やった仕事がちやんと表現できているか! というところ。

●業務で嫌い

今のところあんまりないですね……。

●その他好き

製造業なのでやっぱりISOでいい意味での自信がでます。また海外に原料メーカーの視察などで訪問したときになぜか急に距離が近づいたときがありました。

●その他嫌い

少しまどろっこしいところ。

●好き/嫌い

好き

(ISOじまん(9001&14001))

■登録組織

●要求事項で好き

マニアックに「0.1」:「品質マネジメントシステムの構造の均一化または文書の画一化がこの規格の意図ではない」と言い切っているところ。

●要求事項で嫌い

「7.6」。内容がどうこうというよりも、8章とのつながりの悪さ。落ち着きの悪さ。これ以外にも、8.2.1が5.2の後にあればなあというものもあります。

●審査で好き

あえて「好き」はありません。事務的に淡々と進めています。

●審査で嫌い

時々想定外のレベルの審査員さんが来訪されると現場意識を下げてしまうことがあ

り、迷惑をすることがあります。

●制度で好き

いまさら「好き」はありません。

●制度で嫌い

43,000組織を超えている状況にもかかわらず「免罪符」として使われること。特に東アジアでの粗製濫造の状況にはあきれられます。

●業務で好き

とりあえず錦の御旗になること。しかし今では、顧客の声の方が影響力があり、ISOはともかくな扱い。要するにQMSです。

●業務で嫌い

QMSを構築するにあたり、ISOがどうこうと言う前時代的な知ったかぶりが横行すること。

●その他嫌い

「論語読みの論語知らず」だったり「論語読みの論語読まず」が横行すること。未だに「ISOのために」これこれをしなさいといけないという規格のどこにも書いていないことを強要する論語読みがいること。本当の意味のQMSを理解しないで、審査対応を主目的としていることが依然横行していること。

●好き/嫌い

嫌い

(迷える仔豚ver.2.01)

■契約審査員・コンサルタント

●要求事項で好き

ISO 9001では、顧客重視とプロセスの監視。データ分析。プロセスの監視からデータ分析、予防処置という流れがとても良いと思っている。ISO 22000では、コミュニケーションと検証活動の分析。データを取ることでなく、検証計画、評価、分析とつながっているところが良い。規格の言葉自体は分かりにくいですが、規格の意図は良いと思う。

●要求事項で嫌い

全般的に文書管理。見える化につながるような文章になっていないと思う。

●審査で好き

外部の目から見た適合性という視点で、業務の改善の機会を得ることができる。

●審査で嫌い

有効性の指摘を履き違えている審査員が多すぎると思う。問題の明確化、ルール

の必要性の有無、ルールの適切性、ルールの実行、記録の活用という5段階のどのレベルに適合していないかを指摘することが審査員の役割だと思うが、自分の意見(ノウハウ)を伝えることが有効性だと勘違いしている。

●業務で好き

教育や監査、改善活動がISO業務として明確になっている場合はやりがいがある。

●業務で嫌い

監査等がISOのためだけのシステムとなっている場合は、やる気がでない。

●好き/嫌い

好き

(MMHAPPY)

■登録組織・社員審査員

●要求事項で好き

ISO 9001:2000 8.3項 不適合製品の管理：顧客要求事項、規格基準値から逸脱すれば不適合と単純に判定でき、不適合製品をどう管理するかがイメージと実際が合致すること。そのため、手順の文書化が容易です。

●要求事項で嫌い

ISO 9001:2000 7.5.2 プロセスの妥当性確認：製品規格(特に物性値)をパスした当社の製品を原料として、顧客が先行サンプルで試作し、結果として特性が出るものしか納入OKとならない製品がある。この特殊工程でも極端な事例を有するため、生産プロセスの妥当性確認に苦慮しています。一応、製品の納入実績から、外挿法で確認して問題はありますが、この規格要求条項を満足し、誰もが理解できる言葉で表現する手段があれば、ご教授欲しい。

●審査で好き

審査される面々の表情を観察する。理由：別に命まで取るなどの状況でないのに、緊張し、不適合が検出されたら、何か悪いことをして叱咤されている振る舞いになる。

●審査で嫌い

表層の審査になる。理由：短期間の審査で、当社の業務に精通することなど不可能。本当に問題が内在するところを検出できたら、偶然以外何ものでもない。事前にこちらから提示したいのが、本音。

●制度で好き

更新・維持審査の際、被審査部門は緊張する。理由：定期的に審査されることで、緩みがちなISOに関する業務が何とか維持できる。

●制度で嫌い

登録制度は、商売である。理由：審査登録機関は審査をして、被審査機関に是正処置を要求するが、所詮不適合としてお客を蹴ることは難しい。

●業務で好き

誰に対しても、注意・文句が言える。理由：マニュアルで規定した事項から逸脱した行為に対しては、誰はばからず断固として是正要請ができる。

●業務で嫌い

期限を決め、文書と口頭で依頼しても、催促するまで忘れている。理由：ISO関連の提出文書は、本来の業務とは若干かけ離れているため、自分の業務を優先してしまう。

●その他好き

全員が参加した重点目標の計画・実施及び評価。理由：ISOを導入する以前は、この目標の設定と実践が曖昧であった。目前に掲げられ、各自の役割が自覚できるようになったこと(マネジメントプログラムと称し、実施)。

●その他嫌い

ISOに関しては、ISO事務局がする。理由：当社はマルチサイトのマネジメントシステムとしています。品質・環境について、全てサポートしなければならない。それも一人で。また、こんな書類必要なのに、要求事項だからいる現実。

●好き/嫌い

嫌い

(こいさん)

■登録組織

●要求事項で嫌い

7.4.3と8.2.4が重複する要求事項あり。7.5.1と6.3、7.2、7.6が重複する要求事項あり。

●制度で嫌い

審査でアドバイスはコンサルティングになり実施できないこと。エコアクション21はアドバイスしてよいので、改善しやすい。

●業務で嫌い

品質目標は、経営目標に顧客満足度向上を記載すれば不要なこと。データ分析

は、データ集計に時間を要するため、要求事項を絞って欲しい。

■登録組織・社員審査員・コンサルタント

●要求事項で好き

好きも嫌いもない、すべてを納得している。

●要求事項で嫌い

同上。

●審査で好き

審査員のレベルをみて品定め評価すること。

●審査で嫌い

困ったチャンレベルの審査員が来ると処置に困る。

●制度で嫌い

規格の価値はあるし、それを実現する効果はあるが、第三者認証制度の価値を認めない。現実には不祥事が起きると認証を停止とか取り消すだけでは価値がないことを裏書している。

●業務で好き

ISO業務というらえ方はおかしい。会社の規則に定まっている仕事の一部がたまたま規格要求に関わっているということである。ISOばかりでなく仕事の一部は輸出管理や税法に関わっていることもあり、仕事とはそういうものである。

●その他好き

システム規格ももうたくさんという感じ。会社を良くすることは目的であるが、それは法規制もあるし、会社の文化もノウハウもある。MSによって会社を良くするなど発想がおかしい。ISO 9001は本来顧客に納得していただく最低限の基準であったもので、現在の多くのMS規格を発展させたとしてもMS規格で会社を良くするなど語るのとは間違いである。

●その他嫌い

MS規格をもてはやすのはもうやめよう。とりあげるな企業としての最低限の基準である。これくらいしないといけないよというスタンスであるべき。

●好き/嫌い

好き

(斎藤隆俊)

■登録組織

●要求事項で好き

4.2。環境方針は一番分かりやすい。

●要求事項で嫌い

4.4.2. 自覚、訓練、能力の違いが分かりにくい。

●審査で好き
コツがつかめれば、だいたいどんなことが質問されるか分かってくる。

●審査で嫌い
規格通りに聞いてきて、形式ばっている。

●業務で好き
最初は分かりにくいですが、一度理解できるとどんどん面白くなってくる。

●業務で嫌い
形式ばっていることを他の人(構成員)に説明してやってもらわなくてはいけないこと。

●その他好き
ISO 14001規格。規格自体はいい仕組みだと思う。

●その他嫌い
ただそれが現場で使えるかといえばそうでもない点、融通が利かない点。

●好き/嫌い
好き
(環境事務局員)

■登録組織

●要求事項で好き
ISO 9001:2000 8.4. 改善するための結論を導き出すための分析。同じ理由でISO 14001:2004 4.6. 経営者が結論を導き出すのに必要な情報を提供するための分析結果。

●審査で好き
たまに外部からどのように見えるかについては、刺激がある。

●審査で嫌い
特にISO 14001だが規格の「～すること」に解釈が付き「～すること」には「～が行われていることが確認出来るようになっていくこと」になり「～の記録が必要」になってしまう場合がある。

●制度で好き
ISO 9001には特にありませんが、多くの場合審査員は品質管理の経験者である。その経験で審査するのであまりバラツキが少ないように思える。ISO 14001はほとんどの場合、業務に多少とも関係はあるが、直接的に関係した経験がないので、審査は表層的であるような気がする。

●制度で嫌い
ISO 9001では、先の「好き」が度が過ぎる

と「嫌い」になる。現役時代の苦勞した点を、ほじるように審査されるとうんざりする事がある。ISO 14001は業務経験のなさが、解説本一辺倒の審査になる場合がある。どの解説本でも書いてある「環境影響の評価」はJAB RE300-2006を根拠にしているのであろうが、教育研修期間さえも唯一の方法で要求事項であるかのように教えている(少なくとも3つの機関で規格解説を受けたが2つに機関は要求事項として説明していた)、おまけに環境影響評価=(影響の大きさ)×(発生の確率)が唯一の方法で、これがないとダメであるかのような審査をしていたのには閉口した。

●業務で好き
様々な結論を導くための分析。結果としての改善。

●好き/嫌い
好き
(石橋秀哉)

■契約審査員

●要求事項で好き
ISO 14001(以下同じ) 4.1一般要求事項、継続的に改善し〜。理由:環境マネジメントシステムの継続的改善に対する、組織としてのコミットメントが必要とされており、環境パフォーマンスの改善が期待される。

●要求事項で嫌い
4.3.3 目的、目標及び実施計画 a)組織の関連する部門及び階層における、目的及び目標を達成するための責任の明示。理由:あらゆる組織に適用するには解釈上に無理がある。

●審査で好き
「環境側面」の範囲の幅を広く解釈することができる。

●審査で嫌い
記録の管理において「追跡可能な状態を保つこと」を条件とすると、記録の保管が組織の負担につながる懸念がある。

●制度で好き
登録組織件数が増加し、組織が適切な運用を続けることにより環境保全(地球温暖化、廃棄物削減、生産性の向上等)の効果が期待できる。

●制度で嫌い
各国の認定機関、審査登録機関(審査員の個人差)の判断基準のバラツキがある

と思われること。

●業務で好き
国際規格に審査員として意義のある業務に関わっていること。

●業務で嫌い
認定機関の横暴と思われる運用。

●その他嫌い
解釈に苦しむカタカナ語が使われていること。

●好き/嫌い
好き
(拙郎)

■社員審査員・事務局

●要求事項で好き
6.2.2 個人の力量が明確になり、今後の教育・訓練の計画が立てやすい。

●要求事項で嫌い
4.2.3、4.2.4 文書管理が煩雑。

●審査で好き
第三者の目で客観的な意見が聞ける。

●審査で嫌い
マンネリ気味なところ。
審査機関を変える検討が必要か。

●制度で好き
やるべきことが系統だって明確。

●制度で嫌い
経営に本当に有効か不明確。

●業務で好き
業務上でかかわりのない他部門の仕事、人を知ることができる。

●業務で嫌い
業務の忙しい部門に内部監査員を依頼する場合、気を使う。

●その他嫌い
組織内でISOに関する関心のレベル差がかなり大きい。

●好き/嫌い
好き
(mi)

■登録組織

●要求事項で好き
経営者の積極的関与がまず重要だと説いているところ。ISOがなければ品証部、品管部は組織系統が社長とは横割りで、経営者は理念は別にして品質業務から身を引き、責任論からも免れることになる。

●要求事項で嫌い
予防処置と是正処置が別概念にされてい

ること。予防は重要性は分かっているが、一段階踏み込むことになるため業務の中でなかなか思考しないもの。同一の括りになればと思う。

●審査で好き

内部では気が付かなかった業務の問題点を、外部の見識ある方から指摘してもらえる点。外部審査以外でそういう機会はない。

●審査で嫌い

ただし、報告書にあげる指摘事項はインパクトのない事項ばかり。フォローアップもおざなりなため、こちら側にも一年毎にやり過ぎすといった雰囲気ができてしまっている。

●制度で好き

実際の業務実態が多少稚拙であっても(取れてしまう)、ISOのブランドは偉大なるものがあり、これを持っていることで顧客、社会に対して信頼度を保てる。

●制度で嫌い

審査は通過儀礼に過ぎず、被審査側、審査員、審査員所属会社共に点数制にして緊迫感のある制度にするべき。

●業務で好き

顧客満足度調査の結果確認。サービス業のように顧客からの直接的な響きはないが、辛らつな意見を確認した時ほどやりがいを感じる。

●業務で嫌い

マネジメントレビュー。顔合わせの感があり、品質を守ろう、顧客を大切にしようと合唱しているだけで今一つ踏込みが足りない。規格要求事項で必須事項が多いのが問題。総花的にするより本当に話し合いたい事項の一つだけにした方がよほどいい。

●好き/嫌い

嫌い
(ISOの波平)

■登録組織

●要求事項で好き

8.2 監視及び測定:内部監査を行うことにより、業務のブラッシュアップが図れるため。

●要求事項で嫌い

7.4 購買:当社のサービスに結びつけにくい内容が多いため。

●審査で好き

審査に関しては好きなものはありません。

●審査で嫌い

審査員の癖や性格によって指摘事項が変わる可能性があること。

●制度で好き

業務の見直しを図ることで、顧客重視につながること。

●制度で嫌い

審査のために準備しなければならない書類やデータ、実施内容など、実際の業務に支障が出る場合が考えられること。

●業務で好き

文書を残すことで、業務の履歴が残せること。社員の意識が高まること。

●業務で嫌い

細かい作業が発生する。本来は日々の業務の中で発生したものを文書に残したり、是正予防したりするのだが、審査のために準備する場合も出てきて本末転倒になる場合があること。

●その他嫌い

要求事項が分かりづらい(日本語訳が分かりづらい)。

●好き/嫌い

嫌い

(FBS羽生)

■登録組織

●要求事項で好き

「4.5.5 内部監査」。多数の内部監査員が相互チェックして、職員が環境意識を高める良い機会です。本来であれば監査員の独立性に抵触するのですが、ISO事務局として、多数の監査員に「指示」して、「使う」ことができ、「快感」です。

●要求事項で嫌い

「4.3.2 法的及びその他の要求事項」。法的要求事項の範囲が明確でないため、審査員によって言うことが異なったりする。そのため、昨年に指摘を受けて取り入れた法的要求事項が、今年来た審査員に「なんでこんな入ってるのか」とか文句を言われて削除する、というような不毛な出来事が発生します。

●審査で好き

ISO事務局の言うことに耳も貸さないような職員が、外部の審査員の言うことは素直に聞く「黒船効果」。

●審査で嫌い

審査員によって言うことが違うとき。現場のことをろくに知らないのに高飛車にもの

を申されるとき。当社では、過去、所属長と審査員が大声で怒鳴りあう場面も。

●制度で好き

第三者機関がお墨付きを与えることによる「客観性」の装い。

●制度で嫌い

審査費用はなぜこんなに高額なのか。

●業務で好き

「環境保全のために」という大義名分が我にあること。

●業務で嫌い

社内の大多数の職員が思っている「面倒くさい」という声を、一身に受けるとき。

●その他嫌い

この世界、「一家言」を持つ人が多いですね。それに、ご自分の意見に執着する人もよく見かけます。

●好き/嫌い

好き

(優しい目)

■コンサルタント(化学工場の安全操業技術コンサルタント)

●要求事項で好き

ISO 14001:4.3.1、OHSAS 18001:4.3.1。いずれの規格もこれが出発点となっているから。これを正しく実施すると、経営改善に役立つから。

●要求事項で嫌い

ISO 9001の全条項。理由は経営改善の役に立たないから。コンサルタントとしては、ISO 9001の認証取得返上をアドバイスしている。

●審査で好き

審査員が十分な時間をかけて事実の検証をし、その結果経営改善につながるCARを提起してくれること。これこそが受審企業が求めているものである。高い審査代を支払って、表面的なシステム適合だけを確認してもらっても困る。これではコストパフォーマンスが悪い。コンサルタントとして審査機関を推薦した企業(顧客)に申し訳ない。

●審査で嫌い

受審企業の業務に精通していない審査員が、単に規格要求事項によるシステムの審査に終始すること。なぜなら、システムは経営のために存在するのであり、経営は絶え間ない改善を必要としているから。システム認証取得継続のためにあるので

はないから。

●制度で好き

外国の認定機関の認定を受けた審査機関も日本で審査登録できる制度。なぜなら、外国の認定機関に認定を受けた審査機関の審査員は、トップダウンのマネジメントシステムを熟知しているからこまかい点にとらわれず、大筋の適合をみってくれるから。

●制度で嫌い

アングロサクソンが長い年月をかけて開発したトップダウンのマネジメントシステムが、ボトムアップのマネジメントを得意とする日本において日本流に手直しされることなく表面的に導入され、これを日本の審査登録機関が表面的に審査していること。これでは経営改善に役立たない。審査代金を支払う意味が少ない。やめたくなる。

●業務で好き

コンサルタントとしては、ISOを看板にして企業にコンタクトできる。これを突破口として企業に入り、そしてコストダウンやリスク低減を提案できる。この点でISOは便利である。

●業務で嫌い

ISO認証取得企業の事務局が、審査機関審査員の審査時の言動に気がつかいすぎていること。これを是正するのに時間がかかりすぎるから。コンサルタントに負担がかかりすぎるから。

●好き/嫌い

嫌い

(田邊康雄)

■契約審査員

●要求事項で好き

ISO 9001 8.5.1、8.5.2、8.5.3。組織の改善に対する取り組み方が明確になるため。

●要求事項で嫌い

ISO 9001 5.4.2。計画とは具体的に何を要求しているか不明確なため。

●審査で好き

現場の人々と会話を交わすことにより、コミュニケーションが取れるとともに、その組織の規格に対する取り組み方が分かる。

●審査で嫌い

組織の規格に対する取り組みが真剣でない場合、審査側も意欲をなくすことになる。

●制度で好き

組織のレベルアップを目的にして真剣に取り組んでいる組織に対して、審査を通して組織のサポートができる。

●制度で嫌い

規格条項に対して形だけの対応でも、それを適合とせざるを得ない点。

●業務で好き

審査員検証審査において対象審査員の長所、欠点を比較的丁寧に伝えることができるため。

●業務で嫌い

審査員検証審査において、その人の評価をしてしまう恐れがあるため。

●その他好き

規格間の整合がすすんでいること。

●その他嫌い

余りにも多いセクション規格が生じていること。

●好き/嫌い

好き

(鍛塚康彦)

■契約審査員

●要求事項で好き

ISO 9001 8.2.4 製品の監視測定。理由：製品品質を保証するプロセスであり、組織の製品品質に対する考えが分かる。また、顧客信頼に直接影響を及ぼすプロセスでもある。

●要求事項で嫌い

ISO 14001 4.4.6 運用管理。理由：要求事項が抽象的で、規格意図が不明。

●審査で好き

指摘事項を真摯に受け止め、適切な是正処置(再発防止)を実施している組織にめぐり合えること。

●審査で嫌い

トップのリーダーシップが見えない。理由：管理責任者任せのMS。「登録証があればよし」と言う雰囲気審査になる。

●制度で嫌い

研修機関が力量不足審査員を大量生産している点。理由：ISO 9001は品質管理、品質保証に関する知識は不可欠である。その知識の欠如による審査によって、組

織に不要な是正要求をしている原因となっている。

●業務で好き

多くの企業トップと話をする機会がある。理由：組織のトップの品質に関する考えが、規格意図とどのくらいマッチしているかどうかを知ることができ、興味がある。

●業務で嫌い

ISO 9001は「経営システム」であると流布していること。理由：10年前JABは「審査機関(審査員)はエンドユーザーの代理である」と言っていた記憶がある。ISO離れが急増し始めたことが原因と推察するが、いつの間にか「組織の為の審査」に変わってきた。これって、本当に正しい？

●その他嫌い

ISO 9001の審査登録システムは「顧客(製品を受け取る人、組織)の為のシステムである」ということは、誰しも異存のないところであろう。審査登録機関はこの顧客に対して、「審査した組織は、要求事項を満たした製品を提供するシステムを持っていて、有効に機能している。品質保証を通して顧客満足の向上に勤めている」ということを証明する責任がある。JABへの登録がその証明である。この責任を果たす活動を実施しているのか、甚だ疑問を感じる。

最近「組織の経営に役立つ審査」をスローガンとしてPRをしている審査登録機関を見聞きするが、個人的には、「組織に役立つ審査、経営に役立つ審査」は、若干違和感がある。このフレーズの印象からは「組織の売り上げ、利益につながる審査」というイメージが強い。ISO離れが増加する昨今の状態を鑑みると、審査登録機関の考えもある一面理解はできるがどうも釈然としない。

「組織のためになる審査、経営に役立つ審査」を要求する企業に限って、審査の場では企業にとって不都合な情報を積極的に出さない傾向にある。それでもって、組織のためになる審査を望むとは、「何をか言わんや」である。

ある審査登録機関は、MSは「経営システムである」と言う。確かに「management」には「経営」と言う意味があるが、この場合は「管理」と解釈するべきであろう。ISO 9000の定義からも明白である。組織

を指揮し、管理するシステムである。「組織の指揮管理」は広く捉えれば「経営」の一部ではあるが、だからと言って品質目標に「売り上げ利益を設定すべきだ」は少し言い過ぎであると思う。ISO 14001もMSである。MSは「経営システム」という人に聞きたい。環境目的目標に「売り上げ利益」を設定することは適合か？

ISO 9001の規格要求事項をよく読むが、読めば読むほど要求事項の素晴らしさを感じる。この要求事項を確実に満たす活動をしていれば、組織は絶対に良くなると思っている。規格は直接保証していないが、そうすることで、結果的には顧客の信頼を得、売り上げ利益に結びつく可能性は大であることは想像できる。要求事項を満たす活動を実施していないから、良くならないのであって、規格が悪いのではない。最近、認証取得しているにも拘らず、要求事項を満たさない活動の結果、経営破綻寸前まで追い込まれた企業があったことは記憶に新しい。登録されただけでは、組織は良くならない。要求事項をしっかりと満たす活動を実行した組織のみ顧客に受け入れられるのである。

ISO 9001は組織の売り上げ、利益を保証するために要求事項を規定してはいない。本来ISO 9001の審査登録システムは、製品のエンドユーザーの利益の為であると理解している。「売り上げ、利益」つまり費用対効果を示す効率率は「ISO 9004」の世界である。我々審査員はISO 9001:2000の適合性を審査する資格が与えられているのであって、ISO 9004の適合性の審査資格は与えられていない。

また、審査員は企業コンサルタントでもない。あくまでもISO 9001規格要求事項を満たしているか否かの判定を粛々とするだけで、「組織に役立つ審査をする」ことは、強いて言うなら、「間違った指摘をしない」ことであろう。審査員の指摘事項が間違っていない事が前提であるが、指摘が原因で組織にとって都合の悪い結果になったとしても、それに対して審査機関にはなんら責任はないと思っている。いや、これが審査登録機関の本来あるべき姿、役目であり、最終顧客(エンドユーザー)に対する責任を果たした事になるのである。

その結果、組織が審査登録機関を変更したとしても、審査登録機関は胸を張ってよいと思う。生じた問題の解決に手を差し伸べることができるのは、コンサルタントであって審査員や、審査登録機関ではないと、そう信じているのは私だけか。

ISO 9001:2000は「品質保証はない」などと時折アイソスでも見かけるが、とんでもない話である。品質保証を通して顧客の満足が得られるのである。品質保証、品質管理の知識のない審査員が審査をした結果、組織に不適切な要求をしている現状が「組織のためにならない審査」となっているのである。また、画一的に、大企業のシステムを中小企業に押し付けるような審査をするから、ISO離れが進むのである。審査員の力量不足にもISO離れの責任の一端はある。

個人的にばエンドユーザーのための審査をすることで、組織が離れていったとしても止むを得ないと思っている。結果、今の職がなくなることもなるだろうが、それはそれで諦めもつく。「組織の経営に役立つ審査」を全面に出すことによって、顧客(受審組織)を確保しようとしている審査機関は、資本力のない(経営的に余裕のない)のでは、と邪推したくなる。このような機関の存在が本来のISOの進むべき道を歪めているような気がしてならない。

欧州には「星の数」でレストランの評価を行うシステムがあると聞く。レストランは、より多い星の数を求めて日々努力している。ISOも本来はこうあるべきであろう。

(マルガリータ)

■登録組織

●要求事項で好き

強いてあげれば、ISO 9001の5.1経営者のコミットメント、5.2 顧客重視、8.2.3 プロセスの監視および測定が好き。理由はリーダーの責任と権限、何を指すべきか、どうすべきかが明確。昨今マスコミを賑わす組織の不祥事は、これに従うと良いと思います。

●要求事項で嫌い

ISO 9001の7.3 設計・開発全体が嫌い。理由は、設計に関する検証やレビューがわかりにくいことと、設計スピードを上げる(顧客のニーズは短期間で対応して欲

しい)ことの阻害要因になる。

●審査で好き

第三者の客観的な意見が得られる点は有難い。

●審査で嫌い

審査員によっては持論を展開するケースがあり、困惑する。

●制度で好き

客観的な枠をあてはめることで、自社の強みと弱みが見えてくる。

●業務で好き

国際標準を知ることで、自分の判断基準の修正が可能。

●業務で嫌い

規格解釈がわかりづらい場合がある。

●その他嫌い

情報(セミナー、シンポジウムなど)が首都圏に集中しすぎて、聴講に行きたくても移動時間や費用制約もあって難しく格差を感じる。

●好き/嫌い

好き

(匿名希望)

■登録組織

●要求事項で好き

8.2.2 内部監査。監査を通じて、ISO要求事項以外に事業活動における問題点等を顕在化させ、経営者に報告できるプロセスを構築することができた。

●要求事項で嫌い

8.4 データの分析。建設コンサルタントという製品特性から、製造業と異なり、統計的手法の活用が乏しい。

●審査で好き

定期開催される第三者審査があることにより、受審組織に対する緊張感やISO認証維持への意義を再確認できる。

●審査で嫌い

第三者審査は適合性ばかりに視点がいき、有効性に関する指摘が乏しい。また、最近の監査は、「コンサルタントは行えない」という原則に、あまりにも固執しすぎている。

●制度で嫌い

審査機関・受審組織双方に対して、審査結果に定量的評価を導入してはどうだろうか。フランス料理店の三ツ星レストランといった具合に、レベルを層別することに

より、ユーザーにもリスクを分散させることができる。また、競争原理が働き、この業界の活性化に結びつく。

●業務で嫌い

会社の中にISOという、通常業務とは違うもの、いわば一種の宗教的な取り組みが見られるのは残念です。ISOの理念や精神といったものをふりかざし過ぎた結果です。純粋に品質を良くするための仕組みという風潮が薄い。

●その他嫌い

そもそも、建設業界は調達条件の一つとして、ISOの認証に励んできた傾向があるので、他業種とは違う傾向が見られます。最近、ISO認証継続の必要性を問う声を耳にするようになった。ISO 9001は単なるツールに過ぎない。よって、役に立たなければ辞めればよいのである。ただし、ISOを辞めるのと、顧客に対する品質保証を行わないを同列に扱う風潮がある。昨今、CSRなんてものが叫ばれる中において、どうして時代に逆行した志向が働くのか不思議である。我々は独自のスタンダードを気づけない、また、その勇気もない、最も楽な方法を選択していることに気がつくべきだと思う。

●好き/嫌い

好き

(TSR-KAZU)

■契約審査員・コンサルタント

●要求事項で嫌い

ISO 9001 4.1:日本人はプロセスという意識が希薄で、4.1c)と5.4.1をうまく使いこなしていない。ISO 9001 5.4.1:目標展開活動の記述がEMSに比し、少ない。ISO 14001 4.2.2:教育訓練の解釈に統一した見解がない。

●審査で好き

MSに対して熱き思いを持ち、仕事とMSを統合し、MSの効果をあげている組織。5Sの行き届いている組織。

●審査で嫌い

MSを免許証としか考えていない組織。MSは審査員を食わせるためのシステムであると公言する組織。

●制度で好き

標準化を進める仕組みであること。

●制度で嫌い

本来仕事にやり方は、一つであるはずなのに、ISOはそれをばらばらにしてしまい、組織はそれを再び統合しようとして、多大なM/Hを費やしている。

●業務で好き

審査業務には定年がないこと。

●業務で嫌い

規格はシステム審査を求めているのに、組織は、パフォーマンスを重視した審査を望んでおり、その狭間で常に悩んでいる。

●その他嫌い

CEAR、JRCAの両方の資格を持っているが、その申請や継続に必要な書類が、ISO 17021が両方に適用されているにもかかわらず、統一されていない。維持費が高すぎる。ISOは現状の認証取得数の右肩下がりを真剣にとらえ、早急に改善を進めるべきである。

●好き/嫌い

好き

(匿名希望)

■社員審査員・コンサルタント・組織職員

●要求事項で嫌い

全般:何をどこまで行なうべきか、あるいは行なわなくて良いのか不明で、審査員のまちまちな嗜好に審査が委ねられている。どうせなら、規格の付録に管理に利用する様式や、業務に適用する基準・手順例などをつけて、規格要求を的確に運用し、適切に審査するように明確な規格にしたほうが、よっぽど親切。

●審査で嫌い

自己の趣味趣向を審査基準にしている審査員が来ると、勘違いな指摘や、規格要求と関係ない指摘がされ、迷惑。審査を定年後の小遣い稼ぎの場合や、相手にされなくなった鬱憤を晴らす独壇場と勘違いして、横柄な要求・指摘をする審査員もいる。

●制度で嫌い

審査員としての品格・人間性を全く考慮せず、単にテストに受かって所定のカリキュラムをこなしているだけで登録している。審査員のチェンジだけでなく、適正にあまりに欠ける人の登録を検討してもらい意見投稿と、公正に審査し検討するシステムを設けて欲しい。

●業務で嫌い

規格をパクって作文した死んでる規程類と、審査を通るためだけの形骸化した書類の蓄積。審査前の書類の急造・捏造。受講するだけの研修・教育と、意味も分からず書く書類の山。おざなりな(後追いの)見直しと改善。認定されていることを顧客や取引先に表明するだけの取得ブームで、社内・社会に何ら有益でない。コンサルタントや審査員など、群がってもうけようとするだけの人たち。意味を分かって申請・認定する、また、収益以外にもニーズをきちんと見出せるような規格・制度にならないものか。

●その他嫌い

審査員・審査団体が顧客(申請・認定更新申請者)を囲い込まんとして、甘いどうでも良いような審査をする。単なる収益のためだけに審査業務をやっているとしか思えない。日本の企業風土、会社員の心理、行動等に、ISOマネジメントシステムの考え方自体が適合していないと思う。「国際競争のため」にISOマネジメントシステムの導入が必要な日本企業がどれほどあるのか疑問。日本の企業風土に合う規格を、JISを「日本工業標準」から「日本産業標準」といった名称に変更、または新規に立ち上げて検討してはいかかがか。

●好き/嫌い

嫌い

(こば)

■事務局

●要求事項で好き

4.6 マネジメントレビュー:環責を通じてではあるが社長に問題点を直接伝えることができる。4.3.2 法的その他要求事項:今まで知りえなかったリスクが浮き彫りになった。法的には知らなかったでは通らないので、将来のリスクに対しても備えることができる。

●要求事項で嫌い

4.5.5 内部監査:馴れ合いになってしまう。被監査側も甘く考えすぎている。指摘されたことを根に持つ。

●審査で好き

普段関わりがないと思いついでいる人も、インタビューがあるので関わらざるを得ないようになること。

●制度で好き

新規の取引でのアピールポイントとなる。

●制度で嫌い

公表されることにより、環境関連商品の売込みが激しい。対応に疲れる。

●業務で好き

自分で考えた取り組み等が採用され、審査でも評価されること。

●業務で嫌い

事務局という立場柄、他の部署の仕事まで押し付けられる。

●その他好き

他社の担当者とも共通の話題があるので交流が容易にできる。

●その他嫌い

分かってない人に金くい虫等の中傷を受けること。

●好き/嫌い

好き

(某事務局員)

■登録組織

●要求事項で好き

5.2 食品安全方針:トップの意志が明確である。5.5 責任と権限:明確に責任権限がもたせられている。5.7 緊急事態に対する備え及び対応:自然災害等緊急事態の備えができる。6.1 資源の提供:維持更新する為に適切な資源提供ができる。5.8 マネージメントレビュー:システムの見直しトップの意見を直接反映できる。8.4 内部監査:システム運用が適切に行われているか明確にできる。一番好きな項番です。HACCPにはないシステムが非常に良い。

●審査で好き

内部監査の勉強になる。審査時に同行してポイント等をつかみ内部監査に役立てることができる。

●制度で好き

必要があるから取得し登録するのだと思う。必要と考える。

●制度で嫌い

費用が高い。また、認証マーク記載規制がありすぎる。

●好き/嫌い

好き

(三上一治)

■登録組織

●要求事項で好き

4.2 環境方針:外部に環境の姿勢を示すだけでなく、職員にも環境に対してどう取り組んでいくべきかを示すことができ、様々な環境施策に方向性をもって取り組むことができる。

●審査で好き

検出課題の掲示:本組織の運用上の問題点が明らかになり、「次に何を改善すべきか!!」がはっきりと示されること。アドバイス:指摘事項や検出課題を示すだけでなく、改善のためのアドバイスやアイデアを示して頂ける。

●審査で嫌い

審査対応:全課所での業務対応が必要な時期に、審査が行われると、日程調整や各職場が適切な受審を受けられるようにする対応が大変。指摘事項:重大な指摘事項が発覚し、登録取り消しにならないかドキドキするのが嫌い(各職場の担当職員が、問題意識がないままとんでもない発言をし、事務局も知らない問題点が発覚しないか心配になる)。

●制度で好き

他者からの評価:審査登録機関により、客観的なシステム構築状況を確認していただけるため、自己満足だけの運用になってないか確認ができる。

●制度で嫌い

要求事項の順守:審査登録のため、要求される事項全ての対応が必要なため、事務が煩雑になる。受審(更新)の時期の早期化:JIS Q 17021の発行により受審時期が今までよりも早い時期を求められ、対応が非常に困難になっている。

●好き/嫌い

嫌い

(水が生まれ育つまち)

■登録組織・社員審査員

●要求事項で好き

項番に入る前の、まえがきや序文等が好きです。たまにふっと読んでいて、改めて感心することがある。

●要求事項で嫌い

そもそも項番で語ることが嫌いです。普段の業務に本質があり、項番は後でついてくるものだと思います(登録組織だからかな)。

●審査で好き

現場(工程)確認における緊張感が好きです。社内の人間とは異なる緊張感、現場の方の真剣な対応が感じられる(普段は冗談いっていても、やるときにはキッチリやるな)。

●審査で嫌い

品質、環境、安全など、すべてがそうですが、審査員と組織の相性が、うまくいっているときはよいが、相性があわないとき(審査員のレベルが低いか、高圧的な態度で相性はあわない)。

●制度で好き

透明性、外部に対する信用の担保。

●制度で嫌い

審査員のバラツキ、審査登録機関でのバラツキなど。たまに仕入先で、審査報告書を見せて頂くと、こんな審査でよく外部認証しているなどと思うときもある。

●業務で好き

顧客監査、第三者審査、内部監査など、部門間の横断をさす業務が多いため、それを口実に色々な職能の方の業務を知ることができる。

●業務で嫌い

規格要求事項が、難解な言葉なため、多くの方がISOというだけで、拒否感や、面倒くさいなど、誤解が多い点が嫌いです。

●その他好き

多くの勉強ができる点。

●その他嫌い

審査員登録制度と審査員の力量が結びついていないと思えない。主任審査員であろうが、レベルの低い人もいる。

●好き/嫌い

好き

(事務局のお仕事(EMS:8年QMS/TS:3年))

■契約審査員・コンサルタント

●要求事項で好き

ISO 9001の7.4.1 購買プロセス:取引の不透明さが目立つ日本の企業慣習にクサビを打ち込んだから。

●要求事項で嫌い

ISO 14001の4.3.1 環境側面:言葉が難しすぎるので、本当の意味や使い方が世の中に広まっていない。

●審査で好き

トップと話せることは、お互いの勉強にな

ります。

●審査で嫌い

審査員を先生と呼ぶな!ただの審査員だ。

●制度で好き

ある程度のお墨付きにはなる。

●制度で嫌い

取ったからといって優良企業とは限らない。

ステイタスが低い。

●業務で好き

事務局として関わりあえば、「経営の疑似体験」ができる。

●業務で嫌い

遅れている会社では、「窓際族の仕事」に成り下がっている。

●その他好き

考え方の骨格が経営に生かせる。

●その他嫌い

JABは本当にMSを改善していく気があるのか? 韓国の取り組みのほうが先進的に感じる。

●好き/嫌い

好き

(オペル@いそいそ東海支部)

■登録組織

●要求事項で好き

ISO 14001:4.4.1&9001:6.1:人、物、金を用意しろと言っている。「精神論だけで結果を出せ」に陥りやすい我が国は参考にした方がよい。

●要求事項で嫌い

ISO 9001 7.5.3 トレーサビリティ:要求する側は言うだけで簡単だが実行させられるほうは本当に大変!

●審査で好き

常にISOに無関心な部署は、審査員の質問攻めに遭って困っていてもフォローしない。私のささやかなりベンジ。

●審査で嫌い

受審組織の偉い人が審査員をお客様扱いするがために余計な気を使う。「茶を出すタイミング」「食事の中身」「タクシーの玄関横付け位置」そんなくだらないことに集中力を削がれる。

●制度で好き

審査登録制度の存在により仕事が発生し結果的に雇用が生まれる。審査登録制度の目的とは違うが、第二の人生が見つかった人が多いのでは?

●制度で嫌い

どこのすばらしい会社で部長、取締役だったと言う肩書きの審査員たち。彼らは自分の考えを押し付けがましく説教くさい。自己中心で他人の意見を聞かない。

●業務で好き

年間を通じて計画的に仕事ができる。

●業務で嫌い

ダイナミズムに欠ける。達成感に乏しい。この夏3ヵ月だけ海外工場の立ち上げという刺激的な業務の応援をした。帰ってきてISOのたまった3ヵ月分の業務を片付けている際、あまりのつまらなさとうつ病になりそうだった。

●その他好き

規格に照らして公正に審査されていると感じるところが良い。結局は好き嫌いで評価し、最終調整結果は闇の中の人事考課システムなどよりよほどまし。

●その他嫌い

品質に関わる人間は「偏屈」「理屈っぽい」環境は「スピニアウト人生の成れの果て」な人種が多い。あまり人格的に褒められたものではない方たちとばかりお知り合が増える。

●好き/嫌い

好き

(半人事務局)

■契約審査員

●要求事項で好き

ISO 9001の規格は、どの要求事項も好きです。よくできた規格だと思います。その理由は、規格が全ての事業/業務に実によく活用できるからです。よく、ISO 9001は製造業にはよく合うが、その他の業務には、なかなか適合しないところが多いと言われますが、私はそのようには思いません。10年ほど前に、冠婚葬祭業のコンサルタントをしたことがあります。その各項目に実に良く業務が合うのに驚いたものです。また、建設業のコンサルタントの時もその他の業種でも、そう感じました。規格を繰り返し読めば読むほどそのすばらしさに感銘する一人でございます。

●その他嫌い

ISO 9001の規格は、非常に良い規格と思うのですが、一つだけ嫌いな点がありま

す。それは、数年に1回行われる改訂です。1987年版から1994年版の改訂のようなものは、より規格のレベルを上げるという意味での期待を理解できるのですが、1994年版から2000年版への改訂のような大幅な項番の入れ替えは、やはり良くないのでしょうか? 即ち、1994年版から2000年版の改訂で多くの企業が大変苦勞したように感じます。その変更について行けず認証を返上した企業も何社かあったように思います。この変更によって、多くのコンサルタントが利益をあげたと聞きますが、コンサルタントには利益につながり、企業が混乱におとし入れられたとしたら、これは本末転倒ではないでしょうか? 企業に喜んでもらってこそ、世の中に受け入れられる規格ではないでしょうか?

(樺澤久雄)

■登録組織

●要求事項で好き

4.4.1 資源、役割、責任及び権限:役割や権限をはっきりさせることは、環境に関らず仕事をスムーズに進める上で大変重要なことだと思うから。

●要求事項で嫌い

4.3.2 法的及びその他の要求事項:環境に関らず、順守は重要事項。運用方法の工夫が足りないこともあるが、環境組織だけでわざわざ評価しなくてはいけないのが非効率に思える。

●審査で好き

現場インタビュー

従業員皆が人事ではなく、自分も環境に関わっていると認識させることができる。

●審査で嫌い

現場インタビュー

現場審査時間帯は、皆が、自分がインタビューされるのではないかと緊張してしまうため。

●制度で好き

登録証。登録証を掲示したり、名刺に印刷するだけで、環境対応企業と認識してもらえる。

●制度で嫌い

費用。審査費用が高く、維持するためにも毎年費用がかかる。

●業務で好き

組織全体を巻き込んで、取り組むこと。

環境パフォーマンスに関する成果が大きかったとき、自分たちの苦勞が実ったと感じることができるから。

●業務で嫌い

実施計画制定と審査。年間を通して、最も忙しくなるから。

●その他好き

所属している、環境マネジメント統括室の業務。社内のみならず、グループへの働きかけも行なっていることから、世界各地でその業務の成果が現れること。

●その他嫌い

新しい規格ができたり統合したりすること。時代の流れに沿っているとはいえ、色々な分野で色々な規格が作られ、それに都度対応していかなければいけないこと。

●好き/嫌い

好き

(本社EMS事務局)

■コンサルタント

●要求事項で好き

ISO 9001、8.2.2 内部監査：組織内の者が改善につながる内容を客観的に見ることができ、継続的改善のベースとして有効なプロセスだと思います。また、マネジメントレビューのインプットとしても要求されており、使用方法により、有効性は高いと考えます。

●要求事項で嫌い

ISO 9001、7.5.2 妥当性確認：原則の顧客重視から言って非常に重要な要求事項と思いますが、どこまでヤルか、デキルかがコスト、時間等から悩ましい項目と思います。除外をして逃げてしまう組織が少なからずあるのも、ここの難しさがあるからだと思います。

●審査で好き

様々な情報にめぐり合える。審査員の経験が滲み出てくる場面がある(過去の経験から)。

●審査で嫌い

誤解される場合がある。周辺状況の理解や、資料・記録の不十分さから誤解されることがある。また、誤解を解くのに苦勞がいる(過去の経験から)。

●制度で好き

客観的立場(第三者)として評価される。会社等組織が持つ公共性が意識できる制

度である。

●制度で嫌い

近年登録に対して容易になっている感がある。表面上やっている事になっている組織も簡単に登録されてしまう。また、システムに限定しているため、製品の品質そのものや技術的な内容が評価されない。

●業務で好き

解釈背景や事例の情報を目にする。知見が広がり、経験のベースとなる。

●業務で嫌い

評価や適・不適判定を実施すること。状況によって判定が変わる可能性があり難しい。

●その他好き

共通の知識である規格を通じて、多くの人々と情報交流できること。規格のお蔭でビジネスとして成り立つこと。

●その他嫌い

看板として利用しているだけで、内容を伴わない組織が多く存在する。規格だけに頼る必要はないが、登録している限りは利用価値が無いとコストが掛かるだけに返って無駄や邪魔になってしまう。

●好き/嫌い

好き

(村田寿春)

■登録組織

●要求事項で好き

6.2.2: やるべきことがハッキリしている上に、サービス業にも適用できるため。

●要求事項で嫌い

7.6、8.2.4: 言っていることはわかるが、サービス業だと「当てはめる」作業が必要になる。

●審査で好き

まだ一度しか受けていないが、組織がよいマネジメントシステムを運用できているかという切り口で審査してくれた。「粗を探す」という、組織に無意味な審査ではなかったのは、非常に救われたし、ISOを取得する決意をしてよかったと感じた。

●審査で嫌い

時間が長いため、集中力が切れるときがある。1時間に10分くらいの休憩があると非常にありがたい。それ以外は、特になかったです。

●制度で好き

組織に外部の目が入るということは、非

常に重要なことだと思う。当会の場合、監査等がないため、特にそれが強い。第三者の目で、かつ専門的な視点は、組織力向上に非常に役立つはず。

●制度で嫌い

今のところ、不必要な書類を作る作業がシステム運用上発生している為、直前に書類作成作業が多忙になるのがつらい。早めのシステム改正作業を進めている。

●業務で好き

めんどうだけど、奥が深い。どの職業でも適用できるから、おもしろい。

●好き/嫌い

好き

(くさっち)

■契約審査員・コンサルタント

●要求事項で嫌い

4.2.4 品質マニュアル。ここの記述されたa)b)c)を書けば品質マニュアルとなるような印象を受けるが、実際の品質マニュアルはこれだけでは済まないの、この記述は不要である。それより4.1 一般要求事項の欄で、「品質マネジメントシステムを確立し、文書化し…」とある。この文書化したものが「品質マニュアル」だとした方が分かりやすい。5.2 顧客重視。(7.2.1 及び8.2.1参照)と書いてはあるが、重複は避けられなく、お題目に過ぎない。それより、トップは「顧客重視」を経営の基本、または第1項目とせよ、と言った方が良い。6.2.2 d)項。この要求はオーバーである。7.6 監視・測定機器の管理。これ自体の要求は良いのだが、第1行に「……組織は、実施すべき監視・測定を明確にすること」という重大な要求事項が霞んでしまっているのは好ましくない。本来、「監視測定をしっかりとやれ」と要求し、次の項目として「……の管理」とすべきである。なお、「監視・測定機器の管理」はこれほど厳しいのに、生産設備については 6.3 b)に設備とあるだけで一寸不十分では、と思っている(設備管理はもっと大切なはずだ)。8.2.4 製品の監視・測定。従来から多くの人に言われているようだが、この項は7章に移すべきだ。また、8.2.3についてはこの位置で良い。

●審査で嫌い

「適合の証拠を記せ」というJABの要求が厳しいようで、審査員は審査中に一生懸

命チェックリスト等に記述をするよう審査機関から指導されている。だが一寸待つてほしい。これは、JAB等が審査員を信用しないから、ということの意味することだ。では何のために審査員は教育を受け、認定されているのか、認定したのは誰か、といったところにくるはずだ。JAB(JRCA)は自ら認定しておいて、その者が信用できないとは、おかしな話だ。審査中、記述に時間を取られ、被審査側は手持無沙汰の感がある時がある。会社側はそんなつまらないことで時間を浪費してもらいたくない、もっと審査時間を短縮して欲しいと言いたいはずだ。

会社は生産活動の一部を中絶して貴重な時間を審査に割いているのである。そんなに時間を使って記述したことを、誰が見るのか。「検証審査員などが見る」というようだが報告書だけで判断するというのは、ISOで要求する「現場主義」「事実に基づいた判断」と矛盾するではないか。審査員を信用し、不適合のみはきちんと指摘する。また、特に他の参考となるような良いところはほめる(記述する)、それで十分であるはずだ。

製品に関する専門性の過度の強調はおかしい。それより審査員は「経営の専門家」であるべきだ。ISO 9001:2000では「品質保証」という言葉が削除されている様に、ISO 9001は「経営の品質保証」である。ゆえに、経営の知識の有無をもっと強調すべきである。初期の審査の頃よく感じたことであるが、認証を取得している会社で、文書や全体のシステムに不十分な部分があるのに見逃されていることが良くあった。この原因は、初期の頃の審査員は品質保証畑から出てきていて、経営や文書などに関する知識が弱いのではないかと思う。俗に「専門馬鹿」という言葉があるが、1個50万円の時計を作る会社もあれば、2,000円の時計を作っている会社もある。両社の品質の違いは歴然としているが、1個2,000円の時計であっても、それを必要とする顧客があればそれで良いのだから、その会社に「あれして、これして品質を上げよ」という必要はない。過度の専門性を強調すると往々にしてこの様な事態になる。極端な言い方をすれば、製品に関する専門性などはなくても、経営が分かっていたら十分であろう。実際、

私は実務経験のない分野でもISO取得のコンサルをしているが、会社の業務をよく聞き、少し勉強すれば、十分に支援できている。要は、会社という組織体の業務の進め方が分かっていることが肝要である。

1日8時間の審査時間を厳守せよ、は全く可笑しい。問題のない会社と問題の多い会社では必要な審査時間が変わってくるのは当然である。これを一律に同じ時間だけやれ、ということは可笑しいことだ。また、会社は朝と夕は事業の段取り等で必要な時間がある筈で、1日8時間も審査されたのでは残業せざるを得ないだろう。審査は当日の事業への影響を最小限に抑えるよう、精々1日6時間程度とすべきである。そして審査の基準時間は定めるとしても、実際の審査時間は審査機関や審査員に任せるべきである。問題がある会社は時間が延びても当然、というような配慮も必要である。

付加価値のある審査を要求しながら、一方ではコンサルの厳格な禁止は矛盾である。ある会社の審査で、「この会社はどうもこの部分が弱い」という傾向がある場合が多い。その様な会社は一生懸命修正に努めるのだが、担当者等の知識・経験の限界があってもすっきりと直らない。「他の会社では、こんなことをしてますよ」と言ったらコンサルだと言われるので、解決策が喉まで出かかっても言えない。我々審査員としては、「他所の会社を見て来て下さい」という訳にもいかない。それこそ余計な御世話だろう。

審査機関はお金を貰って審査をしているのだから、審査先が本当に困っていたら、審査終了後に、こうゆうやり方もありますよ、程度は言って当然良いと私は思っている。それが企業の能力向上につながるから、真の意味で受審企業に価値ある審査となり、ISOの普及・向上に役立つと思うのである。

●制度で嫌い

従来から組織の「製品を登録証に明示する」ことに疑問を持っている。前項で述べた様にISO 9001:2000では「経営の品質保証」であって、製品の品質保証ではない。とすれば、個々の製品名を登録証に記述する必要はないはずである。「この会社はISOの経営システムに則って生産している

のだから全ての製品にOK]で良い。審査は毎年行われるのであるから、其の度に違う製品を審査すれば済むであろう。特に大会社の場合、このために「事業所単位」や「工場単位」のISO取得となり、本来の経営者の姿が見えないことは大きな問題点である。

●好き/嫌い

ISO 9001は、大好きである。本当に企業経営(特に中小の)に役立つからだ。ISO 14001は、あまり好きでない。時代の寵児として今流行しているが、本当にこれを必要としている企業は少ないと思う。先進国において公害は、個別の法律で厳しく規制されており、企業はISO 9001で「法令・規制を守り……当社はこうします」とすれば十分クリアできることであるから、改めて別の規格を作る必要性はない。特に両規格とも実行する会社のトップ・組織は同じなのだから、別に定めることの方が不自然である。最近、いろいろな規格が増えてきたが、これはISOを破滅させると私は感じている。

ISOの価値は「どのような組織・業種にも対応できる」という所にあり、業種別にやったのではその業界の人しか分からなくなり、消費者は門外漢になってしまうからだ。これからは、ISO 9001とCSRで行きたい。この両者が企業としてあるべき姿をすべて含んでいると私は見ているからである。

(近チャン)

■契約審査員・コンサルタント・審査員養成コース講師

●要求事項で好き/嫌い

【分かりにくい項番】

規格全体:EMSでもQMSでも、組織がマネジメントシステムの取組みを外部からの要求に基づいて行っていると認識し、規格を一種の規制のための取組みと誤解している面があり、運用面でも横並びの取組みで善いとしている処が多く見られる。これは、本来の規格の意図が十分に理解されていないことに原因があると考えることができよう。また、規格が求めている内容に対する具体策は、組織の裁量に委ねられているところが多くあることにも注意する必要があり、審査員とコンサルタント、受審組織では判断が異なってく

るところも多い。

EMS:4.3.1 環境側面&QMS:7.2 顧客関連のプロセス:組織の経営を社会、顧客以下に満足させるかを定めるマネジメントシステムで最も重要なシステムのターゲットを決める項目であるにも拘らず、よく理解されていない。紙・ゴミ・電気の削減、(顧客から提供された)製品仕様の明確化等と狭く解釈され、運用されているケースが多い。EMS:4.5.3 不適合並びに是正処置及び予防処置、QMS:8.5.2 是正処置&8.5.3 予防処置:QMSでは是正処置、予防処置における差しあたっての不適合に拠って招来された不具合を除去する緩和処置(応急処置と考えられる)が明確になっていない。これが遠因となっているのかEMSにおいても、原因の究明とその原因の除去である是正処置が緩和処置の域を出ていないケースが極めて多い(QMSでは「再発防止を確実にするための処置の必要性の評価」が定められてはいるが、大変曖昧である)。実際に社会を賑わす事故、不祥事に対する組織責任者の弁明でも、再発防止のための原因究明に対する認識が甘くなっている。

●審査で好き/嫌い

審査(審査現場)における「良い」点と「具合の悪い」点と理由は次のとおり。日常的に具体的な経営活動に取り組んでいるそれぞれの担当部門で、担当者が工夫を凝らして、事務局以上の発意で取り組んでいるのを見ることがあり、規格の趣旨が現場・現物に密着しないと十分に活動に根付いたシステムになりきれない場合があることを改めて教えられる。審査登録機関によっては、特にサベイランスで以前より審査工数を多くかけるようになってきているが、まだ欧州、とりわけ英国の審査登録機関の現場、運用重視のスタンスと違って思える。経営活動成果の向上は現場・運用に源があるのではないか。

審査登録機関が認定を受けるに当たって策定した審査手順が、システムの適合性を重視して策定した結果が表れており、受審組織のメリットも考えて手順の大幅な見直しが必要になってきているのではないだろうか。

●制度で好き/嫌い

審査登録制度に関しての改善点と理由は

次のとおり。本来、審査登録制度は受審組織が自組織のマネジメントシステムに過誤の無いことを第三者の眼で確認させることに審査の目的があり、審査員はそれを満足させる配慮と力量が求められていると考えられる。従って、審査登録制度の運用では以下のような散見される問題点を改善する必要があるのではないだろうか。とは言っても審査における受審組織の最大の関心事は、システムの質的な評価以上に登録されるか否かが大部分です。ですから、審査員のコメントに多少の疑義があっても受け入れてしまいます。これが高じると、審査員はお山の大将への道を歩むことになります。

例えば、EMSにおける「運用管理の対象範囲」「教育訓練における力量、その範囲や評価基準」、QMSにおける「製品にかかわる要求事項」「種々の項目の妥当性の確認の範囲、レベル」等で一方的な押し付けがないだろうか。審査員の担当分野(審査する組織の業務分野)を、製品、活動に関する専門性で決定している審査登録機関が殆どであり(JABもこれで妥当性を評価しているようだが)、製品、活動の根底をなす経営に関する理解が不十分な審査員も散見される。このような審査員ほど、押し付け的なコメント多いように思われる。現実の経営を理解する力が審査員の力量として必要な要素ではないだろうか。「指摘」「不適合」「是正」等、負のイメージの強い文言が多用されているが、受審組織は規格が強制力の強い決めごとと受け取っている傾向があるので、せめて審査の場においてだけでも、「指摘=気付き点の提示」「不適合=決めたことに合致していないこと」「是正=改善」等の改善につながる表現で、受審組織に受け入れやすくする気遣いが必要ではないだろうか。上から物申す審査員が多い。

●業務で好き/嫌い

審査員、コンサルタントは組織の経営を側面からお手伝いをする役割を担っていると考えています。一般的な事業経営と共通する切り口で規格の趣旨を説明すると、規格に精通しているはずの担当の方より経営トップの方が良く共感、理解して下さる例も多くあり、審査のやり甲斐を感じます。偏った理解のコンサルタントが同席する審査では、オブザーバー参加である

にも拘らず事細かに口を挟まれて審査が捗らないこともあります。コンサルタントの面目が立たないのかもしれませんが、受審組織も納得し、理解されておられるのですから……。異なる受審組織で再三同席されたコンサルタントに「幾つかの一連の審査で、大変勉強になり、ありがとうございました」と言われたり、「うちが契約している経営コンサルタントの言うことより経営のあり方がよく分かる」と言われるときは審査員冥利に尽きと思います。

●その他で好き/嫌い

ある審査登録機関の品質内部監査の指摘に対する是正報告書を見ると、「指摘を受けた内容を実施するのを忘れておりました。何月何日までに実施し記録いたします」と報告され、監査員の是正終了のサインがあった。審査登録機関はまず自らの活動、運用を範となる姿にしなければ自信を持って審査するとは言えないだろう。昨今、システムの決め事が段々細くなってきているように思える。改善の結果であればよいが、審査登録機関の審査開始当初の細か過ぎる審査手順が見直されていないこと、関係機関の指摘、指導に対する屋上屋を重ねた是正処置、等の結果であるなら見直し、改善が必要であろう。この皺寄せは末端に及んでいる。

●好き/嫌い

好き。適切に理解し、運用されれば、これほど経営全般に意を張り巡らせて、経営をシステム化した取り組みはないだろう。しかし、環境省を初め地域行政機関が音頭をとって簡易型環境マネジメントシステムを提唱しているが、これらは余りにも法規制等、強制された仕組みと混同した理解の下に立って推奨されている面が垣間見られる。本当に経営を考えるなら、抜けのある中途半端な仕組みで経営が健全に運営されるようには思えない。

(佐藤公平)

