

ISO 9001 認証取得して

大谷 政敬*

1. ISOとの出会いと当社の取組の概要

平成6年頃から新聞や雑誌で「ISO」と言う言葉をよく目にするようになりそれなりの関心は持っていましたが当時は製造業の分野の問題で直接関係ないかなくらいに思っていました。ところが、平成8年には建設省において国際化の動向と入札制度に対応した品質保証の方法としてISO9000sを基本文書とする審査登録制度の活用が検討されたこと、直轄工事をはじめ道路公団等で「ISO9000s適用のパイロット工事」が実施されたこと、それらに呼応するように建設業界で競ってISO認証取得を目指している状況になって来たこと等から、私ども地質調査及び建設コンサルタント業においても無関心ではいけない状況になってきました。そんなときタイムリーに日本技術士会北陸支部の主催で「ISO9001と建設に関する講習会」が新潟で実施されISOについて体系的に勉強する機会を持つことができました。これが私のISO事始めとなりました。

私どもの会社としてはいずれISO9001認証取得が入札参加の資格条件となることを予測して、業を営む上で必要条件と考え取り組むこととしました。導入しようとする「ISOと言う異文化はこの業になじまないのでは」「特に没個性、創造性の欠如、画一化の弊害」等が叫ばれ内部でいろいろと論議があれましたが経営トップの決断のもと平成8年12月全社でしかも全業務を対象として取り組むこととしました。

当時ゼネコンなどの取得企業の状況を伺いますと全社で取得しているところは皆無で支店単位とか一部の部門とかの比較的小規模な単位で取得し徐々に拡大していくと言った手順を踏んでいるのが一般的のようでした。しかし、ISOに対する取組を勉強している中で認証取得が第一の目的であることに変わりありませんが、当社がちょうど操業25年の節目でもあることからISOを契機に今までの業務のやり方を見直しISO認証取得もさることながら徹底して業務改善を行うことをISO9001の品質保証システム構築の前提条件とすることとしました。

即ちISOの導入にあたっての基本コンセプトは「日常の業務を徹底的に分析し無駄や贅肉を削り落とし業務達成への筋道を確立すること、そこに携わる人の責任と権限を明確にすること。即ち仕事は簡素にして高付加価値を目指すこと。そのようにして正しく決めたルールを正しく実行することその結果として顧客満足を得ること」としました。

このためシステム構築に当たっては専門の組織はもうけず各セクションから部課長を始め、人員を募りワーキンググループを結成しシステムを構築することとしました。認証取得まで

* 株式会社キタック

は約2年をついやし、また全社でかつ全業務を対象としての取組と言うことで多くの人員と時間を費やす結果となりました。システム構築までは通常業務と兼務で大変でしたが、認証取得後の運用にあたってはシステムの定着が比較的スムーズに行き良い判断だったと考えています。

2. システムの構築

当社の品質システムの構築は図-1に示したように大別して5つのステップを踏んで構築しました。

ISO9001認証取得スケジュール

年 月	平成9年												平成10年											
	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 主要工役	◎ ワーキンググループ編成												◎ 登録申請											
													◎ 書面審査											
													◎ 事前調査											
													◎ 実地審査											
													◎ 認証取得											
2. 基礎知識学習	◇—◇ 全体研修2回																							
3. 業務フローチャート作成	◇—◇ ワーキング活動 全体研修5回																							
4. 各規定、標準の作成 (2次文書作成)													◇—◇ ワーキング活動 全体研修2回											
5. 品質マニュアル作成													10/20 ◇ 全体研修2回											
													1/13 2/25 ◇ ◇ 第1回改定 第2回改定											
													5/1 ◇ 第3回改定											
6. システム試行・展開													10/21 ◇											
													試行											
													9/1 ◇ 運用											

図-1 ISO9001認証取得スケジュール

①基礎知識の学習

外部講師を招いて月一回のペースで2回の研修会を実施しました。ISO9001の規格の解釈をひととおり学習しました。その間にシステム構築に向かって社としてどのように取り組むかを決定しました。言えば計画準備段階であると同時に経営トップ自ら研修に参加し全社で取り組むことの意味統一をする段階でもありました。

②業務フローチャート作成

各ワーキンググループ単位で、現状の業務の流れを整理することから着手しました。この段階ではISOの規格との対応はあまり意識しないで自分たちのやってきた業務の手順をフローチャートにすること、今まで曖昧にしてきた部分はきちんと流れに乗せることをワーキング単位で行いその結果を全体場で発表しみんなで検討を加え、各部門間のインターフェイスを明らかにしながら一連の業務フローチャートを作成しました。

さらに出来上がったフローチャートをもとに再び全体場で無駄はないか、簡素になっ

ているか、高付加価値であるか、等を検討し業務フローチャートを確立していきました。

自分たちがやってきたことをフローチャートにするだけの作業ですが結構エネルギーのいる作業ですし、特に曖昧な部分について役割分担を明確にし業務フローチャートとインターフェイスを明らかにしていく作業は部門ごとに独自の考え方や文化がありかなりのパワーを要する仕事でした。

③各規定、標準類の作成

I S Oの2次文書である規定、標準は業務フローチャートを文書化することで作成できました。

④品質マニュアルの作成

品質マニュアルは2次文書の要約版と考え規定文書をもとに作成しました。品質マニュアル作成に当たっては規格の20の要求事項との対応を逐次考えながら2次文書である規定文書の要約版を作成する要領で作りました。

⑤システムの試行・展開

当社の期首に合わせて平成9年10月21日から試行することとしました。実際運用してみると頭の中だけで組み立てただけで現実に運用の難しい部分や内部監査を回すことでシステムの欠陥が発見されたりして試行期間の9ヶ月の間に3回もの品質マニュアルの改定を行いました。

3. 審査

審査は「書類審査」、「事前調査」、「実地審査」を受けました。書面審査は構築した品質システムがI S Oの規格に適合しているかを品質マニュアル等の社内文書にもとづき審査する場面です。即ち20の規格要求事項にそって正しく決められているかをチェックするわけです。書類審査は私どもが審査機関に出向いて受験しました。審査員は質問する際にI S Oの用語の定義に従ってより正確な表現をされるあまり不慣れな我々にとっては質問の意味がとれないような場面もあってかなり緊張しました。今から考えますと書類審査では当社がI S Oの規格を十分理解していないことを見抜いていて理解度をもっと向上させることを意識しながら厳しく対応してきたように思います。

事前調査は3名の審査員で2日間本社において実施されました。書面審査と同様に規格の解釈からシステムの運用面まで実地審査の形式に乗っ取って実施されました。規格の解釈については書面審査と同様にかなり突っ込んだ質問があり厳しい審査でこちらも戸惑うことが多く、かなりの指摘を受けました。

実地審査は事前調査までが厳しかったこと、また5名の審査員で1週間も実施することによって細部に渡って詳細に審査されることを予想して、それなりに準備したこともありますが大きな指摘事項もなく無事合格することができました。その結果、平成10年9月1日、適用組織は株式会社キタック全社、適用範囲は「地域開発計画及び土木構造物の調査並びに

設計」としてISO9001認証取得企業として登録されました。

4. 認証取得後

認証取得してとりあえずほっとしましたが、ISO9001は品質保証システムであり、あくまでも正しく運用されることによって当社の成果品の品質が向上してくるものです。即ちやっとスタート地点に立った状態です。

これからはまさに本来の目的である、「効果的な品質システムの定着」を実現しなければなりません。

効果的な品質システムとは、すこし大上段な表現になりますが「すべての段階で不適合の防止をはかり効率的な仕事をする事で、顧客満足を実現し、これによって長期的継続的成功を収め会社の利益、個人の利益、さらに社会の利益に結びつけること」と信じています。即ち、PDCAサイクルを回しながら、このシステムを軸にみんなで技術の向上を図っていききたいものと考えています。

Certificate Number RQ0387

Certificate of Registration

Japan Testing Center for Construction Materials

hereby certifies that

KITAC CORPORATION

has been registered as meeting the requirement of JTCCM and name of supplier, address of supplier, quality standard, registered scope of supply and termination date detailed below



NAME OF SUPPLIER
KITAC CORPORATION
ADDRESS OF SUPPLIER
10-2 Shinko-cho, Niigata-city, Niigata Prefecture, Japan
QUALITY STANDARD
ISO 9001:1994
JIS Z 9901-1994



REGISTERED SCOPE OF SUPPLY
Regional Development Planning, Survey and Design Services in Civil Engineering Fields
TERMINATION DATE
31 August 2001

Japan Testing Center for Construction Materials

President

Hideo Otaka
Hideo Otaka

Date of Issue : 1 September 1998

登録証

登録番号 RQ0387

株式会社キタック

品質システム審査登録実施規定第5条に基づき、下記のとおり登録する

登録企業及びその工場又は事業場
株式会社キタック

所在地

新潟県新潟市新光町10-2

品質システム規格

ISO 9001:1994

JIS Z 9901-1994

供給する製品、プロセス又はサービス
地域開発計画及び土木構造物の調査並びに設計

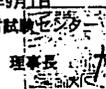
有効期限

2001年8月31日



登録日：1998年9月1日

財団法人 建材試験センター



理事長 木高英男