



コンテクト

2005.8

前輪駆動

建設関連の会社より昨年度決算の結果を伺うと、いよいよ二極化が進んでいることを感じます。

一方は、過去最高売り上げ、過去最高利益を出したという会社です。そして一方は、売り上げが30%から50%減少しており、先が見えないという会社です。

好業績の会社にはいろいろな理由がありますが、その一つに数年前より「後輪駆動型」から「前輪駆動型」に切り替えているということがあげられます。

これまでは、現場重視、技術重視で、よい仕事をするだけで会社全体を押し上げている「後輪駆動型」の会社がほとんどでした。しかし、外部環境の変化により、よい仕事をするということは当然のこととして、それだけでは受注が伸ばせないようになりました。

そこで、営業、開発活動を積極的に推進し、会社をぐいぐいと引っ張る「前輪駆動型」への移行が必要なのです。

「後輪駆動型」から「前輪駆動型」への移行に成功した会社の特徴は次のとおりです。

- 1) トップ自ら、もしくは後継経営者がトップ営業をして、道を切り拓いている。

- 2) 自社独自の営業手法を構築している。
- 3) 営業経験が多い人を雇用せず、未経験者に経営者の考え方や自社の理念を徹底して叩き込み、営業を進めるスタイルをとっている。
- 4) 社員さんのモチベーションを高めながら行っている。

すべての企業に前輪駆動型が合うわけではありませんが自社にあった駆動スタイルの構築が急がれています。

【降旗 達生】

お客様の声

株式会社長瀬組
品質管理者 長瀬史典様

「ISO 取得と今後の課題」

当社は、名古屋市の西区で建築物の設計施工を主とした建設業を営んでおり、今年の4月ようやくISO9001の認証を取得することができました。

この業界では、すでにISOを取得されている会社が結構あり、当社のISO取得は早いほうではないと思います。今までに幾度もISO取得の話は上がっていましたが、それまでもQC活動等、当社独自の方法で品質向上を推進しておりました。また、そのころは取得費用がかなり高かったことや、維持の大変さというデメリットやマイナスイメージがあったこともあり、ISO取得を決定するに到っておりませんでした。

しかし昨年、すでにISOを取得されていた同業者の方に紹介して頂いたハタコンサルタント降旗様にお話を聞く機会があり、その中で「儲かるISO」という言葉に当社の社長が大変共感いたしました。そういったこともあり、より一層の品質向上のため、顧客満足の観点からもISOの必要性を感じ導入することを決定いたしました。

去年の三月にキックオフ大会を行い、ISO推進委員会を中心として全社員協力の下、ISO9001の導入に取り組み、この度の認証を得ることができました。私は管理責任者という立場でISO推進にかかわってききましたが、ISO推進を通じて会社の全体的なシステムの流れや、問題点、今後の課題が分かるようになり大変勉強になりました。

今後の課題のひとつとして、まだ少しISOの理解が薄い部分があるためか、何か不適合があった場合に、どう

しても根本的な是正処置・再発防止ではなく、その場の応急処置になりがちになってしまっています。応急処置ではなく適切な是正処置・再発防止をきちんとしていくことが、品質向上や顧客満足、ひいては会社の発展に繋がってくると思います。

当社もまだISOを的確に運用できているとは言いがたいですが、継続的な改善を行い、より「儲かるISO」を目指していきます。また、今後はISOを通じて、顧客満足度を高めるために、満足・信頼・感動を勝ち取るサービス(品質)を提供し、企業活動を通じて地域社会に貢献ができるよう努めていきたいと思っております。

最後に、今回の認証取得にあたりご指導ご協力くださった方々に感謝申し上げます。

ISO9001の次期改訂について(ISO9001:2008)

本年の5月2日(月)~6日(金)に南米コロンビアのカルタヘナにおいて、TC176SC2総会が開催されました。

会議の目的は、2008年改訂にむけて開始された、ISO9001及び9004の改訂の仕様書の承認です。

当面の予定は、以下の通りです。

- 2006・7 CD 投票へ(委員会原稿承認)
- 2007・1 DIS 投票へ(原稿承認)
- 2008・1 FDIS 投票へ(最終投票案)
- 2008・年内 IS 発行 (規格発行)

改訂の方向性としては、“2000年度版の評価は高い”ので、“誤解なく、意図を伝え、無駄な不必要な議論を避けたい”ということで、規格の構造や、意図や目的の変更がないという事になりました。英語を母国語にしない、規格利用者への、配慮が感じられるものであり、五年弱の利用を通じて、改訂要求を積み上げてきたもの。基本的には、2000年版を、2008年版で変化させてはいけないという、立場をとっています。

全部で、42件の修正項目が上がっています。すべて、盛り込まれるわけではありませんが、代表的なものを、挙げて、変更の特徴を、大掴みにご紹介します。

4.1 アウトソース
アウトソースされたプロセスに要求される管理を明確に表現する。7.4項との関連なども分かりにくい。

4.2 文書
レビューの意味や、識別や、識別可能などの意味の説明ないし、語句の統一(非英語国民に分かりにくい表現)

5. 経営者の責任
TOPマネジメント活動への、プロセスアプローチの適用

5.2 顧客重視
内部顧客への規格適用の価値(営業や他工場を顧客にする場合の注意)

5.4.2
品質目標を満たすような、QMSの計画とは何かを明確にする。

5.5.2 管理責任者
“管理層の中から任命する”の意味です。管理層とはとか、複数なのか一人なのか。非英語国民は、理解できないようです。

7.3 設計
サービスにおける設計とは、何を扱うのか明確にする。レビュー、検証、妥当性確認の意味の定義不足

7.5.1
顧客引渡し後の活動の意味の明確化

7.5.4
プロテクトとセーフガードの違いについての明確化

中略

8.5
予防処置と、不適合製品の関係を明確にする。

など、英語表現上、紛らわしいものや、表現が抽象的で、規格の意図が、分かりにくいものを、より、解説的な、変更になる模様です。

BSI ジャパン株式会社 英国規格協会・日本支部
企画営業部・部長 井上 正昭

