

2008年版移行をシステム見直しの機会に

ISO9001:2008の規格では、2000年版から何に焦点を合わせた改訂がなされ、企業や組織がどのように使いこなすことを意図しているのか。どうすれば移行をスムーズに進めることができるか。規格の意図をくんで望まれる成果を生み出すには。1987年版からISO9001審査に携わってきたJQAの品質審査部部長の佐野清司が、2008年版移行について語る。

2008年版で何が変わったか

2008年版のISO9001へ移行するにあたって、何から手をつけたらよいのだろうとお悩みの企業、組織の方もいらっしゃると思います。はっきり申し上げたいのは、2008年版規格のねらいは、2000年版の本来の趣旨を再確認しようとするものです。そこをまずご理解いただきたいですね。では今回の改訂で何が変わったのか。大きくは、序文が変わりました。ISO9001規格の持つ本来の意図を理解し、品質マネジメントシステム(QMS)を有効にはたらかせて望まれる成果を生み出すところまでいきましょう、という内容が語られています。そして本文については細かい部分で規格の持つ本来の意図を明確にする表現に改めたり注記を追加するなどし、規格をよりわかりやすく、使いやすいものにしたと考えています。たとえばある規格があれば「この規格はこういう内容を示していますよ」という解説が、注意書き(NOTE)として追加されているわけです。

移行に取り組むにあたって何を重視していくか

規格の要求事項にほとんど変更はないわけですから、実際に従来のQMSに手を入れるべき部分はさほどないと考えられます。あるとすれば、それは2000年版でも改善した方がいいポイントでしょう。では、移行に取り組むにあたって何を重視していくことが望ましいのでしょうか。規格の細かい改訂に目を向ける前に、まず序文をしっかり読んで、自分たちがISO9001の運用を通じて作ってきたQMSのねらいは何かという事を今一度見直していただければと思います。

実は規格の細部にこだわるあまり、実際の業務とかけ離れたシステムになってしまっていたり、親会社から持ってきたマニュアルをそのまま使っていたりするなど、

図らずも審査、認証取得のための仕組みづくりを一生懸命やって、無理・無駄を増やしているというケースが多々見られるのです。そうなるとISOによるシステムがかえって負担になり、せっかく導入した意味もなくなってしまいます。そのような事態を避け、ISOの良さを十分に生かすためにも、今回の2008年版への移行に取り組む機会を活用していただきたいと思っています。

序文をよく読むと、ISO9001の原点が見えてきます。そこに立ち返って見直しを進めることにより、顧客満足の向上を図り、事業の成長を目指すQMSを作ることができると思います。

文書に振り回されない 自分たちの組織に合ったQMSへ

2008年版への移行を自組織のQMS見直しの機会ととらえ、原点に立ち戻って本来の自分たちの組織に合ったQMSづくりを行い、ISOをもっとビジネスに役立てていただきたい。これにつきますのですが、実際に言うことは簡単でもなかなか難しい部分もあるかと思っています。

ここ数年、建築物の構造計算の偽装、食品の賞味期限の改ざんや産地の偽装、古紙配合率表示が実際の値と乖離していた問題など、企業や組織における法令への違反や自社基準の違反が数多く報道されました。当事者の企業のなかにはISO9001の認証を取得していると

■ 2008年版の序文の主な改訂点

- ① 製品に適用される法令・規制要求事項順守の重要性を強調
- ② 組織の事業活動の実態に基づき、QMSが構築、運営されていることの明確化
- ③ 顧客に望まれる成果を生み出すQMSになっていることの明確化
- ④ ISO14001との整合性の向上、など

ころもありました。品質を向上させていく仕組みを作っているながらもこうした不祥事が出てしまうのは、仕組みのなかに何らかの問題があったのかも知れません。ISO9001の仕組みを使いこなしていれば、本来は避けられることではないかと考えます。

ISOの使いこなすという観点から見ると、現場で結構使いづらい仕組みになっていることがあります。特に手順書と記録の部分で問題点が見られることがあります。システム構築の際に手順書を作成し、記録を残そうという話になるのですが、実際には手順書や記録を作ることに重点が置かれ、仕事に活かされない場合があるようです。使わない手順書や記録には意味がありませんが、仕組みがそうなってしまう場合があるのです。ISO9001の規格は1987年版から、1994年版、2000年版、そして今回の2008年版と改訂を経てきました。この過程で1994年版によって手順書や記録の重要性が強調された時期があり、その本来の意図がくみ取られないまま、その後改訂された規格にも適合しているものの、上記のように手順書や記録を作ることにエネルギーが割かれて、本来の改善に向かわないケースが意外に多いのです。そのあたりを改めること

にも移行の機会を生かせると思っています。

実際にシステムの見直しを進め、具体的な規定やマニュアルなどの改訂を行う過程でさまざまな疑問を抱かれることがあります。JQAでは規格改訂に関する情報を取り

まとめてJQAのウェブサイト上に掲載し、疑問点についてもQ&Aでお答えしています。疑問点の多くはこちらで解決できると思いますので、ぜひご活用ください。

最後になりますが、この機会にぜひ規格を序文からもう一度読んでみてください。現在の品質マネジメントシステムと比べるだけで少なからず発見があると思います。登録組織の皆さまがこの規格改訂の機会をシステムの見直しに活用されることを願ってやみません。



審査技術センター
品質審査部 部長 佐野清司

ISO9001：2008規格改訂説明会と補足資料

JQAは、ISO9001の改訂にあたって、登録事業者にスムーズな移行と、ISO9001の有効性を高めるための情報提供の一環として昨年7月～8月に規格改訂説明会を全34回（タイの2回を含む）実施し、11,250名の参加があった。



東京会場（東京ビッグサイト）



大阪会場（グランキューブ大阪）



福岡会場（アクロス福岡）



改訂説明会でのテキスト

補足資料



2008年版のQ&AをJQAウェブサイトに掲載しています。



[JQAホームページ (<http://www.jqa.jp>)]

⇒ [マネジメントシステム審査登録]

⇒ [ISO9001規格改訂情報]

- ISO9001：2008に関するQ&A（2008年10月15日）
- DISからFDIS、ISO9001：2008への変更情報（2008年12月2日）
- ISO NETWORK Vol.16／INFORMATION「ISO9001 2000年版から2008年版への移行情報」
- ISO NETWORK Vol.17／規格別NEWS「ISO9001の2008年版への移行がスタートしました」