

# ISO 9001の活用に関する注目される企業動向



理事 審査事業センター 所長 森廣義和

2000年版の大きな改定から10年が経過し、ISO 9001マネジメントシステムを使っている多くの企業や組織は、それぞれの企業や組織の目的に合うように、ISO 9001に独自の工夫を加えて活用するようになっていきます。

ISO 9001を経営に積極的に活用する企業や組織が増えるなか、いま審査機関として注目している新しい動きがあります。これらの注目される企業動向には、これからのISO 9001を考えるうえでヒントになることが含まれていると思われます。こうした新しい動きについて、JQAの審査部門の新しい責任者である審査事業センター所長の森廣義和に聞きました。

**審査実務を担当する立場から、最近のISO 9001を活用している企業の気になる動きがあるそうですが。**

森廣：はい。ひとつは工場など拠点単位でのものづくりのシステムから、よりコーポレート（全社的、法人組織的）な視点でシステムを運用する動きです。ISO 9000シリーズが2000年の規格改定で、それまでの「品質システム」から「品質マネジメントシステム」となって昨年12月で10年が経ちました。この間に先進的な企業や大手企業を中心に、従来の工場単位のものづくりや製品品質の視点から、より積極的に企業全体あるいは企業グループ全体の経営をひとつ

の品質マネジメントシステムとする動きが生まれています。

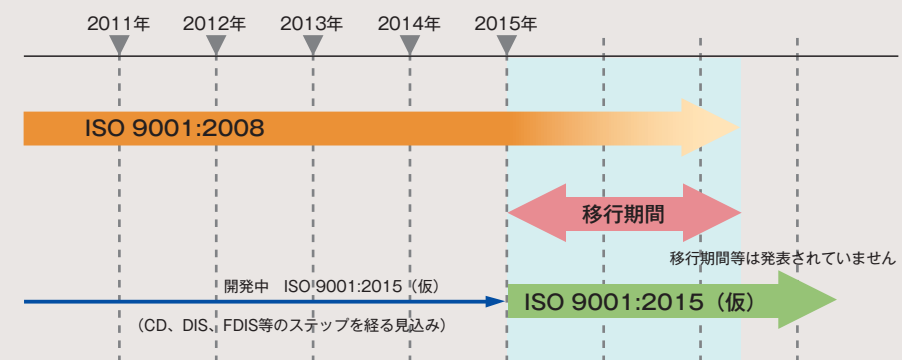
**このような動きの背景には何があるのでしょうか。**

森廣：規格がマネジメントシステムとなり組織の経営に使いやすくなったことに加えて、社会的な要請から、企業としてのポリシーや理念を掲げ、ガバナンス強化や社会的責任（SR）を尊重する企業が増えていることが背景にあると思います。付け加えますと、そのような企業の中には自らが目指す品質を「業務品質」と呼んで、「製品品質」と区別している企業も見受けられます。

**とは言っても、そのような企業は数のうえからはそれほど多くはなく、大多数の企業は、ものづくりや製品品質のシステムを極めようとしているのではないのでしょうか。**

森廣：もちろん、ものづくりや製品品質がもう十分だと言っているわけではありません。やはり、圧倒的多数の企業ではものづくりや製品品質の追求することで顧客や市場のニーズに応えようとしています。コーポレートな動きは、大手企業や先進的な企業が行っているマネジメントシステム活用のひとつの新しい動きと見ています。

## ■ ISO 9001の改定スケジュール（2011年～2015年）イメージ



**他にも気になる動きはありますか。**

森廣：もうひとつは、マネジメントシステムの登録活動範囲（SCOPE）に営業機能や営業部門を含めるシステム拡大の動きです。従来、製造業では営業が登録活動範囲に含まれていないケースが多く見られました。しかし、最近になって営業を単なる“契約行為”と位置づけるのではなく、顧客へのサービス提供とする考え方に基づいて、ISO 9001のマネジメントシステムに組み込む動きが広がっています。

**具体的にはどのようなことなのでしょう。**

森廣：基本的には品質の概念が広がり、無形の利便性を提供する競争が始まっているということではないでしょうか。例を挙げれば、家電産業では、品質は製品を販売する時点では終わらず、廃棄されるまでのプロダクト・ライフサイクル全体を見通した品質として管理することが求められています。このようにプロダクト・ライフサイクル全体の顧客満足度を高めるためには、社会の要請や期待なども正確にとらえて、設計

や製造部門に伝えるだけでなく、市場と顧客に対し常に情報を発信していく姿勢が企業として必要であり、それを担うのが営業部門であるという訳です。このような動きは顧客満足を超えて、顧客の期待以上の「カスタマー・デライト」を実現しようとする日本の品質競争が後押ししているかも知れません。

**メンバーズサイトで行った調査では、ISO 9001の次期改定に対して、規格の分かりやすさや他規格との整合性の向上を求める声とともに、大きな改定を望まないと回答された組織もありました。これをどのように思いますか。**

森廣：規格改定は、まだ検討がはじまったばかりで、導入される新しい概念などは決まっています。特に1994年版から2000年版への改定を経験された事務局の方は、余計な業務が増えると感じているのかもしれませんが、私たちは規格を利用する多くの企業のためになる改定が行われるものだと思いますので、改定によって新しく追加された概念に沿って、従来と

は違った視点で現状のマネジメントシステムを変えていくいいきっかけになると思っています。JQAとしましても、新たな概念を反映した認証サービスを提供し、皆さんにISO 9001を有意義に活用していただきたいと思っています。

**JQAは規格改定について、どのような情報提供を予定していますか。**

森廣：まだ改定内容が決まっていないため、現時点では具体的になっていません。過去の規格改定時には、全国数箇所の規格改定説明会に加えて、JQAのウェブサイト（<http://www.jqa.jp>）とJQAメンバーズサイトで、ISO/TC176（ISO技術委員会）の改定作業の進捗とその内容、改定の背景・趣旨、規格のポイント解説、新規格への移行に関する情報などを提供してきました。今回の情報提供の予定は改めてご連絡いたしますが、皆さまがISO 9001を一層ご活用するための検討と準備の時間を十分とれるように出来るだけ早い情報提供を実施します。