

ISO9000,ISO14001

マネジメントシステム構築入門

第2章 基本的な用語の説明

西村経営支援事務所

<http://www.nsweb.biz/>

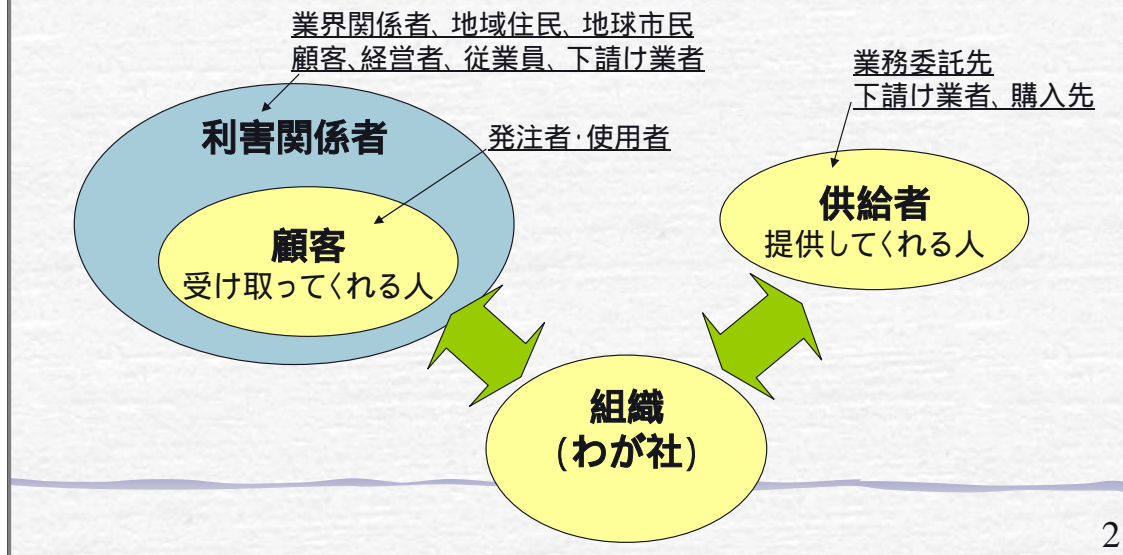
1

この章では、具体的な説明に入る前にマネジメントシステムで用いられる基本的な用語の意味を説明します。

第2章 用語の説明

利害関係者-顧客-組織-供給者の関係

製品またはサービスの提供において



私たちの活動は、色々の外部の活動とつながっています。私たち組織の活動を取りまくものとして、前工程の人々や組織を顧客・利害関係者、後工程の人々や組織を供給者と呼びます。

顧客とは製品やサービスの発注者や利用者です。

利害関係者とは顧客を格として株主、従業員、下請け業者、業界関係者、地域住民、環境問題では地球市民までをも含めた組織を取りまく人々です。

供給者とは購買先、業務委託先、下請け業者などを指します。

ここで、重要なことは、私達組織は顧客・利害関係者の期待・要求事項を正しく知り組織運営に取り入れいれていくことです。

また、供給者に対しては、自分の要求を正しく伝達して行くことです。

第2章 用語の説明

品質(Quality)の定義

本来備わっている特性の集まりが、**要求事項を満たす程度**

一般的なよい品質の例

- お客様の期待に応え満足してもらった
- 決められたとおりに作業をする
- 目標を持って仕事をし、成果を確認する
- 要求仕様に合致した製品を作る
- 問題が発生したとき改善と再発防止をする

3

ISOの原文はQualityですが、日本では品質と翻訳されています。

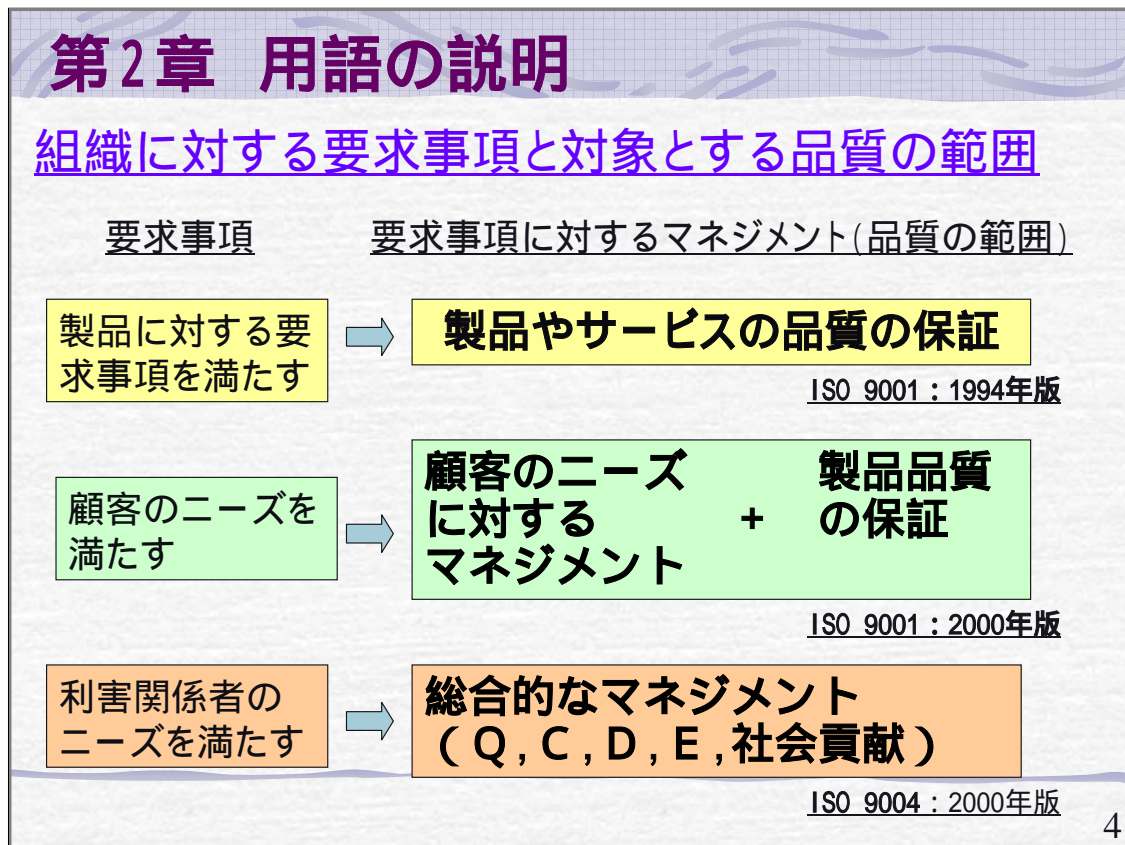
しかし、Qualityと品質では、微妙に意味が違っているので注意が必要です。

ISO9000規格では、品質を「本来備わっている特性の集まりが要求事項を満たす程度」と定義しています。

一般的な意味では

- お客様の期待に応え満足してもらった
- 決められたとおりに作業をする
- 目標を持って仕事をし、成果を確認する
- 要求仕様に合致した製品を作る
- 問題が発生したとき改善と再発防止をする

ということが、良い品質を指しています。



ISOの品質マネジメントとは、組織に対する要求事項を満たすように組織運営をマネジメントすることです。

しかし、組織に対する要求事項は時代とともに変化してきています。

ISO9001:1994年版では「製品やサービスの品質を保証すること」に主眼が置かれていました。

ISO9001:2000年版では「製品やサービスの品質を保証することは当然のこととして、顧客の満足を得ること」に主眼が置かれています。

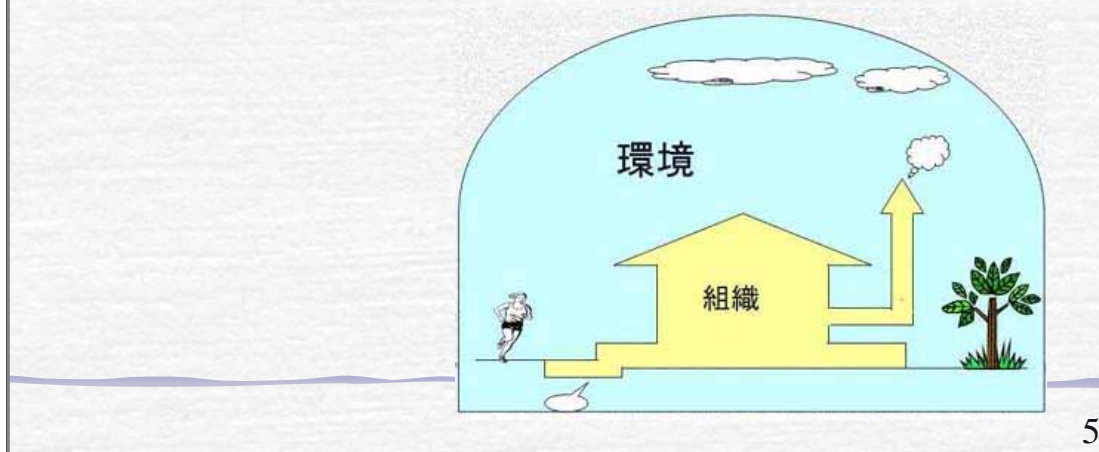
現在の経営では、それだけでは不十分です。組織は顧客だけでなく、株主、従業員、地域社会などの利害関係者の要求を満足するよう運営していくことが求められています。

この総合的な要求に対応していくシステムが、統合マネジメントシステムです。

第2章 用語の説明

環境とは(ISO14001定義)

大気、水質、土地、天然資源、植物、動物、
人及びそれらの相互関係を含む、組織の
活動を取りまくもの



ISO14001規格では、環境を「大気、水質、土地、天然資源、植物、動物、人及びそれらの相互関係を含む、組織の活動を取りまくもの」と定義しています。この図を見ていただくと、黄色い部分が組織の活動です。黄色と空色の界が外部との境界線です。

組織が活動するために資材やエネルギーを外から取り入れます。また活動の結果として排ガス、廃水、振動・騒音、臭い、廃棄物といったもの境界線より外に放出します。これらの境界線より取り入れ、あるいは、放出したものが起こす作用が環境問題となります。この作用は、地域的問題から地球環境問題まで含まれます。

第2章 用語の説明

マネジメントシステムとは

定義

組織を指揮し、管理するために方針・目標を定め、それを達成するための仕組み

言い換えれば、

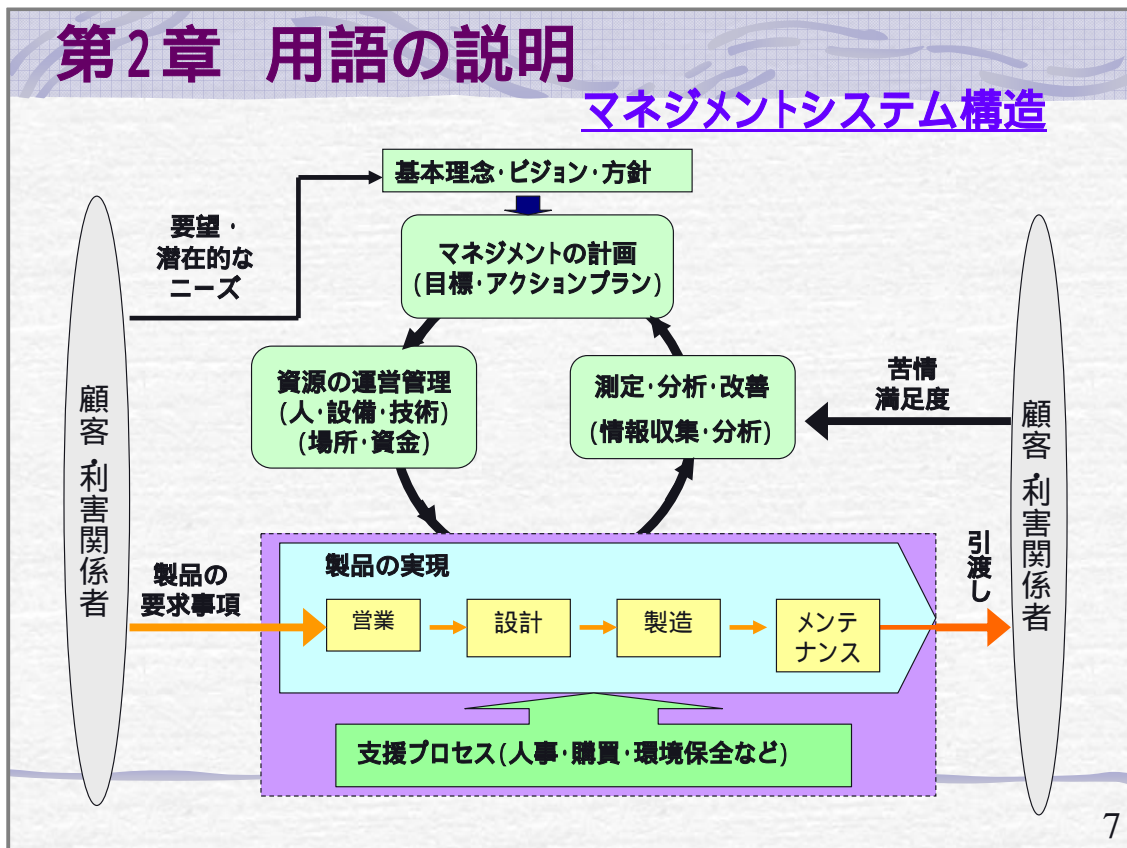
- 組織を運営するための体系化された方法
- P-D-C-Aのサイクルを回すしくみ

6

それではマネジメントシステムとは何でしょうか。

組織には、目的があります。これは一般に基本理念やビジョンといった形で示されます。この目的を達成するために方針が策定され、それを実行するために組織が作られ、実施され、結果を確認し・方向修正しながら目的を達成していきます。

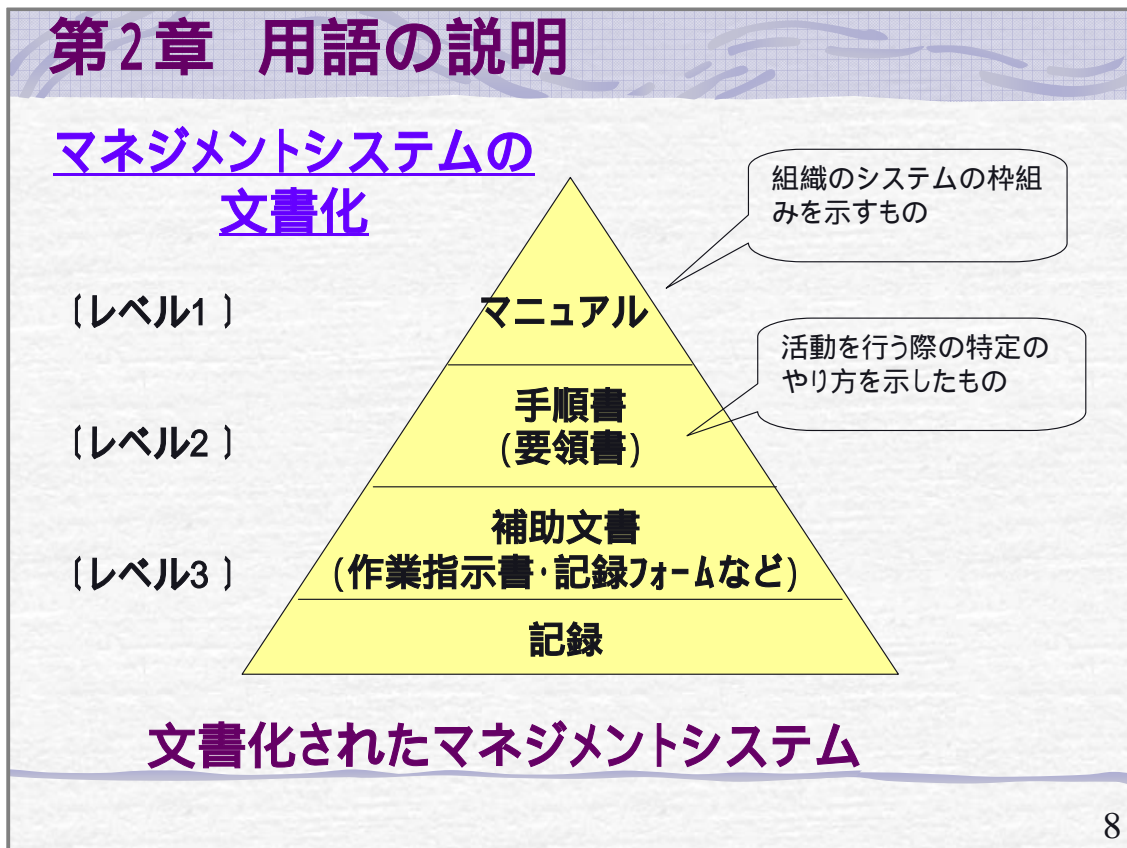
言い換えれば「組織を運営するための体系化された方法」「目的に向かって、Plan Do - Check - Action のサイクルを回すしくみ」ともいえます。



組織の目的を達成するためには、そのための活動を一連の流れとして体系化することが必要です。

ISO9001:2000ではプロセスという概念を用いています。

マネジメントの4つのプロセスとして、マネジメントの計画、資源の運用管理、製品実現、測定・分析・改善を設定し、規格の章番号を4つのプロセスに合わせて作られています。プロセスの概念については、後ほど第3章で詳しく説明します。



皆さんの会社では、先のスライドで説明したマネジメントシステムは既に存在していると思います。

ISOはこのようなマネジメントシステムを顧客や利害関係者の満足度を向上させるために継続的に改善していくためのしくみです。

そのためには、そのしくみを一度、目に見える形にすることが必要で、目に見える形にすることを「マネジメントシステムの文書化」といいます。

この図は文書体系の一例です。

- ・全体的な枠組みを示すものとしてマニュアルがあります。
- ・活動を行う際の手順を示すものとして手順書があります。
- ・手順書を補助するものとして、指示書や記録フォームがあります。
- ・そして、活動結果の証拠を残すものとして記録があります。