



## へいせい運送(株)

所在地：石川県金沢市兼六町1

# 品質 マニュアル

注：社内LAN内の電子媒体が原本であり、  
複写されたものは改訂管理がされない。

制定：2005年3月2日

最新改訂：2009年2月17日（第2版）

章	目次	ページ
	目次	1
1	会社概要および品質マネジメントシステムの概要	2
	図2 ビジネスプロセス図	4
2	経営ビジョンおよび品質方針	5
3	組織構造および責任・権限	6
4	文書化とその管理	8
4.1	一般	
4.2	文書および記録の管理	
5	経営者の責任	9
5.1	一般	
5.2	品質マネジメントシステムの運営管理	
6	資源の運用管理	10
6.1	人材開発	
6.2	インフラストラクチャーおよび作業環境の運用管理	
7	受注	11
7.1	顧客満足度調査	
7.2	見積・契約・受注処理	
7.3	問い合わせ対応	
8	配車	12
8.1	配車	
8.2	備車手配及び受入れ検証	
9	運送	13
9.1	運送プロセスの共通的管理	
9.2	積み込み	
9.3	一時保管	
9.4	運行	
9.5	納品	
10	支援プロセス	15
10.1	供給者の管理	
10.2	計量機器の管理	
10.3	安全運行管理	
11	測定、分析および改善	16
11.1	顧客満足	
11.2	内部監査	
11.3	プロセスおよびサービスの監視・測定	
11.4	データの分析	
11.5	不適合並びに是正処置及び改善活動	
12	ISO9001 と品質マニュアルの条項対比表改訂履歴	18
	改訂履歴	19

## 1. 企業概要および品質マネジメントシステムの概要

### 1.1 企業概要

当社は現在の代表取締役である平成太郎によって1978年に設立され、資本金 4000 万円、従業員数 100 名、車両数 100 台を保有し、石川県を主体として輸送(物流)サービスを行っている。主な業は一般貨物自動車運送事業である。

### 1.2 品質マネジメントシステムの適用範囲

当社の事業活動における ISO9001:2008 の適用範囲

- ・本社事業所における一般貨物自動車運送事業及び貨物運送取扱事業の輸送(物流)サービスにおける特定又は不特定荷主の要求事項を満たすための受注業務、配車業務、入庫・一時保管業務、積み込み業務、輸送・納品業務に適用する。

規格要求事項の適用の除外

当社の業務は一般物流サービスであり、この業務で提供すべきサービス内容は商習慣上確立されている。したがってISO9001:2008 規格の要求事項のうち以下に記すものについては当社のシステムには適用不可能であり、システムからは除外するものとする。この除外を行うことが、顧客要求事項及び適用される規制要求事項を満たす製品を提供するという当社の能力、又は責任には何ら影響を及ぼすものではない。

7.3 ISO9001:2008 において「設計・開発」とは「要求事項を、製品、プロセス、又はシステムの規定された特性または仕様書に変換する一連のプロセス」と定義されている。当社の製品である「物流サービス」においては、そのプロセスとシステムは当社において確立されている。顧客や規制要求事項を満たすにあたって、これらのプロセスやシステムについて日常的に設計・開発をしなくても、当社の能力または責任に影響を及ぼさない。

一方当社は荷主のほぼ既定の商品を輸送する物流サービスを提供しており、その輸送方法、輸送形態並びに輸送ルートについてはほぼ確立されている。時折の特注の注文に対してその要求事項を満たすためにルートを計画することがあるが、これもいわば、既定の陸路の組み合わせで対応できるものであり、いわばルート変更という程度のものである。従って製品に対しても当社が顧客や規制の要求事項を満たすに当たっては、規格のいう「設計・開発」を日常的に行う必要があるものではない。

適用法規制

- 貨物自動車運送事業法
- 貨物利用運送事業法
- 道路交通法
- 道路運送車両法
- 労働安全衛生法

### 1.3 品質マネジメントシステムのプロセス

ISO9001:2008に提唱されたプロセス指向の品質マネジメントシステム(以下QMS)を採用する。顧客要求事項を確実に満たした物流サービスを顧客に提供するために必要となる運営活動、経営資源の提供、製品実現の業務、および測定・分析・継続的改善のプロセスを策定する。

品質マネジメントシステムの概要を、図1、図2 ビジネスプロセス図で示す。アウトソースしたプロセスの管理については、8.2 備車手配及び受入れ検証 及び 10.1 供給者の管理 の中で明確にする。

社内の全スタッフは、顧客の要求事項および品質方針を満たす必要性について認識しており、本品質マニュアルおよび関連する文書には、これらを達成するための手順を示す。このQMSが顧客の特殊な要求事項に対応できない場合には、別途企画書や要領書を作成する。

#### ビジネスプロセスについて

当社の‘ビジネス’全体の全容をプロセスの集まりとして明らかにしたもので、主要なプロセスは下図の考え方で構成し設定されている。

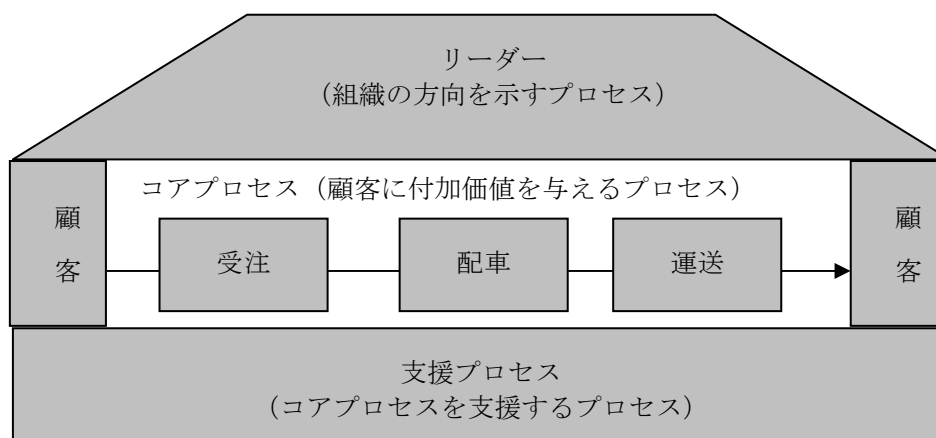


図1 ビジネスプロセスマップ

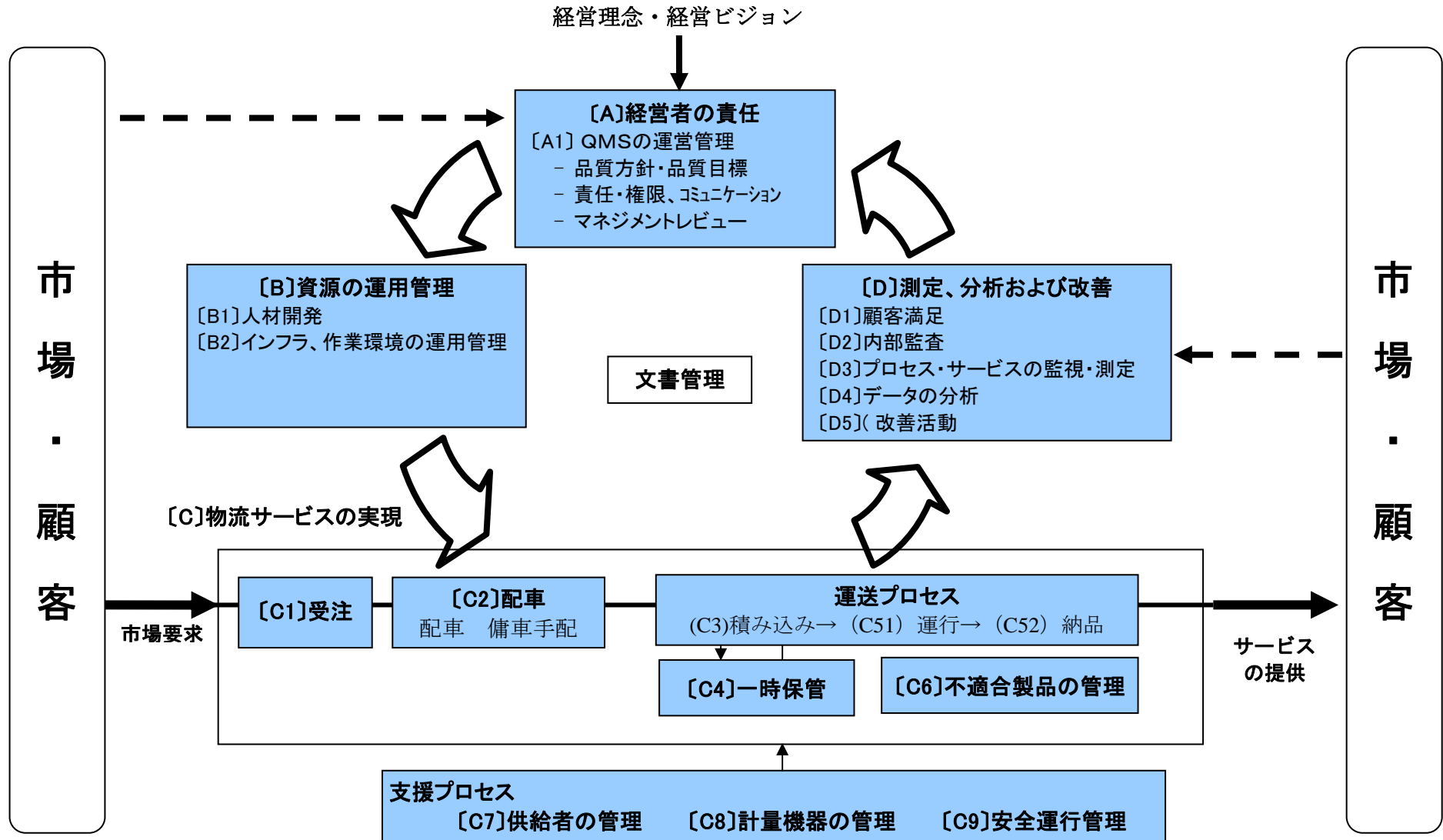
リーダーの中には、マネジメントのプロセスとして、マネジメントの計画(経営者の責任)、測定・分析及び改善のプロセスがある。

コアプロセスは、直接的ないしは間接的に戦略的事業目標の達成に大きな影響をあたえるプロセスで、顧客コミュニケーション及び受注、配車、運送及び引き渡しのプロセスがある。

支援プロセスはコアプロセスを支援するためのプロセスです。製品実現プロセスの中の備車先の管理、計量機器の管理、安全運行管理等の他、広い意味では資源の運用管理や文書管理プロセスも含まれる。

上記のビジネスプロセスマップの詳細を図2に示す。当社のマネジメントシステム構築の目的は、これらのビジネスプロセスを基礎として、品質方針に従って効果的で効率的なマネジメントを実践することにある。

図2 ビジネスプロセス図



## 2. 経営ビジョンおよび品質方針

### 経営理念

私たちは、物流システムとしての信頼を最も大切にしながら、人と社会、環境そしてトラックのさらなる調和を目指して走ります。

### 品質方針

社長の経営理念のもと、当社の経営ビジョンを以下のように定める。

「変化するお客さまニーズに的確に対応し、社会で必要とされる企業となる」

この経営ビジョンを達成するため、法令、規制、社会規範を遵守することは当然のこととして、以下の事項について目標及び実施計画を作成・実践し、マネジメントシステムの有効性を継続的に改善します。

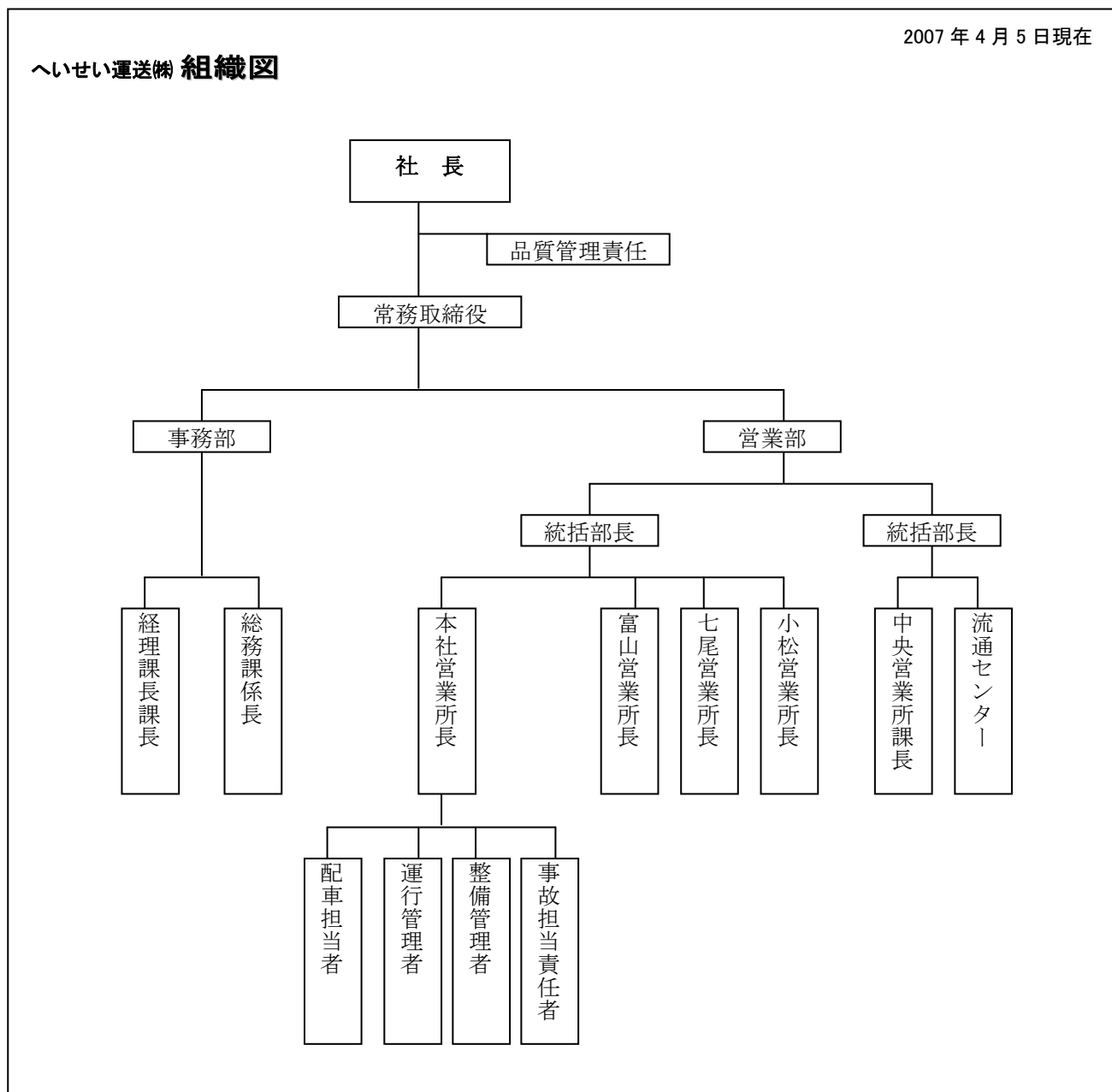
1. 各期ごとに売上目標と粗利高目標を設定し達成に努めます。
2. お客さまニーズの理解に努め、期待に応えたサービスを提供し、お客さま満足度の向上を目指します。
3. 輸送の安全確保に取り組み、事故件数の削減に努めます。
4. 業務のムダをなくし、運行効率の向上に努めます。
5. 上記を達成するため、各人の技能およびお客様対応能力の向上に努めます。

2006年4月1日（改正年月日）

へいせい運送株式会社

代表取締役社長 平成 太郎

### 3. 組織構造および責任・権限



## 職務分掌

### 社長

- ・顧客の要求事項および経営計画を満たすための、会社の全体的活動と業績に対する責任をもつ。
- ・経営資源が事業目標を満たすのに適切なものであることを確実にする。

### 品質管理責任者

- ・品質マネジメントシステムの実施状況を監視し、改善の必要性について社長に報告する。
- ・品質マネジメントシステムが ISO9001 に適合したものであることを確実にし維持する。
- ・顧客の要求事項および満足度に対する社内の意識付けを推進する。
- ・認証機関との審査活動に関わる調整を行う。

### 常務取締役

- ・業務執行の全般について社長を補佐し、社長が不在の場合は業務を代行する。

### 統括部長

- ・顧客の満足度を調査し、理解し、伝達されることを確実にする。
- ・各部における品質目標の管理、経営者への報告及び指示の実行を統括する責任を有し、統括部門の品質マネジメントシステムを確実に実行、維持させる責任を有する。

### 営業所長

- ・営業所における運送プロセス(各業務工程)を実行、検証、改善、維持させるための責任と権限を有する。

### 経理課課長

- ・経理業務と、購買先の管理、教育訓練のプロセスを統括し、検証、改善、維持させるために責任と権限を有する。

### 総務課係長

- ・文書管理プロセスを統括し、維持させるための責任と権限を有する。

### 配車担当者

- ・配車プロセスを実行、検証、改善、維持させるための責任と権限を有する。
- ・下請負者への発注に対する実行、検証、改善、維持させるための責任と権限を有する。

### 運行管理者

- ・運行管理業務を実行、検証、改善、維持させるための責任と権限を有する。

### 整備管理者

- ・設備・計量機器を管理し、検証、改善、維持させるための責任と権限を有する。

### 事故担当責任者

- ・営業所における不適合(事故)発生に関する報告、調査、事故処理、改善、維持のための責任と権限を有する。

### 乗務員、事務担当者

- ・自らの業務の重要性を認識し、担当業務の実行、維持させるための責任を有する。



## 4. 文書化とその管理

### 4.1 一般

要求事項に従ったシステムの運用を確実にし、かつシステムの維持に対する実質的な取組みを可能とするため、文書化されたQMSを構築する。文書の体系は、以下の種別により構成し、その内容の程度は、スタッフの技能や知識レベルに見合ったものとなっているが、一方では、そのスタッフが不在の場合に想定される作業の品質に与える影響を考慮したものである。

- 1) 「品質マニュアル」
- 2) 各プロセスの運営方法を定めた「手順書」
- 3) 特定の業務手順を定めた「補助文書」、および記録の作成を目的とした「日報」
- 4) 組織活動で発生した「記録」

#### 品質マニュアル

本品質マニュアルは、**ISO9001:2008**の要求事項を網羅するものとして作成する。これはQMSの構造の概要を示しており、関連する文書を相互参照として挙げる。

#### 規定・手順書

主要な業務プロセスをすべて網羅して作成する。プロセスの順序と相互関係を示したビジネスプロセス図を本マニュアルの図1に示す。手順書はQMS文書の核となるものであり、物流サービスを供給するプロセスの包括的な管理を可能にするためのものである。

#### 補助文書

補助文書には作業指示書、日報、外部文書などが含まれる。特定の業務を円滑に進めるために、適切な作業指示書や日報を作成する。

#### 記録

帳票等へ書き込まれたもので、ISO9001規格への適合及びへいせい運送のマネジメントシステムの効果的運用の証拠となるものである。

### 4.2 文書および記録の管理

QMSを構成するすべての文書に関して、以下の管理手順を「文書管理手順書」に定める。

- 1) QMSの新設または改善の必要性が生じた場合、関連する文書の制定または改訂が、時宜を得て効果的に実行される。
- 2) 文書および記録の識別、管理、廃棄に関する手順を標準化する。

社内文書で適用可能なものは、社内LANを利用した電子媒体で取り扱うことを原則とする。

**関連文書 : 「文書管理 手順書」(Z1)**  
**ISO9001 関連条項 : 4.2**

## 5 経営者の責任

### 5.1 一般

#### 5.1.1 最高経営者の一般的責任

最高経営責任者である社長は、顧客および法令・規制要求事項を満たすことの重要性を、社内に周知・徹底させる責務をもつ。また全社の品質方針および目標の設定し、これら達成するために必要な資源(人材、インフラ、業務環境)を明確にし、マネジメントレビューを通じてすべての業務プロセスの運営が効果的であることを確実にする。

#### 5.1.2 品質マネジメントシステムの計画

経営層は内外の経営環境の分析を行い、経営理念とビジョンに沿って、中長期計画および全社の品質方針・目標を策定し、すべての業務の指針と枠組みを提示する。これらの全社的計画は、経営環境の変化、および提供できる経営資源の変化により適宜見直し維持を図る。

また既存のQMSで目的の達成が不可能な特別な要求事項に対しては、経営層が新規プロジェクトを策定し、新たなQMSの運営体制を構築する。

#### 5.1.3 組織構造および責任・権限

QMSを構成する組織構造と、その責任・権限を、当品質マニュアルの3章に定義する。社内の各スタッフに対しては、職務分担表、およびQMS文書に記載された内容にて伝達する。

社長はQMSの効果的な実施および維持の責任を持つ管理責任者を任命し、その責任および権限も職務分掌で定義する。

#### 5.1.4 内部コミュニケーション

社長は、第3章で定めた組織のライン上にての相互の報告、連絡、相談を確実にすることにより社内コミュニケーションのプロセスを確立する。これらの情報交換の場としては、部長会議、職場会議、朝礼、無線連絡などがある。

### 5.2 品質マネジメントシステムの運営管理

経営層は全社的なQMSを効果的に運営する責務をもつ。経営層が主導するQMSの主要な機能である以下の活動を、「品質マネジメントシステムの運営管理規定」に定め、確実に実施する。

- 1) 品質方針および品質目標を設定し、達成に向けての活動を展開する。
- 2) 必要な経営資源を計画し提供する。
- 3) マネジメントレビューを通してQMSの有効性を評価し更なる改善活動を展開する。

マネジメントレビューは、QMSが引き続き適切、妥当、かつ有効であることを確実にするために、インプット、アウトプットを明確にし、あらかじめ定められた間隔で実施する。

**関連文書 : 「品質マネジメントシステムの運営管理 手順書」(A1)**  
**ISO 9001 関連条項 : 4.1 5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6 7.1 8.1**

## 6 資源の運用管理

### 6.1 人的資源の管理

人材は当社の経営資源の最も大切な要素である。顧客ニーズの多様性に対応した付加価値をもつ物流サービスを継続的に提供するには、恒常的な人材開発プログラムが必要となる。このため社内の全スタッフを対象として、力量の向上と確保を目的に、教育・訓練、資格取得等に関する以下の活動を「人材開発規定」に定め、確実に実施する。

- 1) それぞれの職務に必要な力量の基準を明確にする。
- 2) 全スタッフの能力向上を計画的に実施し、成果を評価する。
- 3) 全スタッフが能力向上の重要性を認識する。

**関連文書 : 「人材開発 手順書」(B1)**  
**ISO 9001 関連条項 : 6.1 6.2**

### 6.2 インフラストラクチャーおよび作業環境の管理

物流サービスの要求事項への適合を保証するために必要なインフラストラクチャーおよび作業環境を提供し、維持管理することを目的に、「設備機器管理規定」および「安全運行規定」を定める。

インフラストラクチャーには、各種貨物性状に適した車両、フォークリフト、事務所、休憩施設、車庫、荷扱い所、無線システムならびに事務所の情報処理システムなどが管理対象として含まれる。また作業環境としては、安全運行管理、荷扱所の照明などが管理対象となる。

**関連文書 : 「設備機器管理 手順書」(B2)**  
**「安全運行管理」(本マニュアル 10.3)**  
**ISO 9001 関連条項 : 6.1 6.3 6.4**

## 7 受注

### 7.1 顧客満足度調査

現在および将来の市場・顧客ニーズに対応するため、市場トレンドや顧客ニーズを顧客訪問時に調査する。これにより得られたデータは分析し、品質方針・目標、新たな物流サービス手法の構築などに反映し、現行の業務、物流サービスの改善のみならず、将来の事業計画の策定に結びつける。

### 7.2 見積・契約・受注処理

顧客との契約には、取引契約と個々の受注受付とがある。

当社は取引契約に当たっては、顧客の要求事項、顧客が明示してはいるがサービス目的に対応した要求事項、サービスに関する法令・規制要求事項、当社が必要と判断する追加要求事項を明確にし、要求事項を満たす能力があるか契約前に確認する。

また、個々の受注受付に当たっては納入日、納入数量、納入時間等を確認し調整が必要と思われる場合は配車担当者が顧客と調整する。

### 7.3 顧客とのコミュニケーション

当社は、顧客訪問の際に適切な物流サービス情報を顧客に提供する。

また、受注内容に変更があったときは、その内容について当社が対応できるように配車担当者が必要に応じて顧客と交渉し、その結果を運行担当者に確実に伝達する。

運行サービス中の問い合わせに対しては配車担当者が対応し、クレームに対しては責任部門が対応しデータとして記録する。

これらの顧客に直接的に関連するプロセスで、標準的な業務処理が行われ、また顧客との能動的なコミュニケーションを図り、顧客度を向上することを目的に、7.1 から 7.3 の業務手順を「受注業務手順書」および「事故・クレーム処理手順書」に定める。

**関連文書 : 「受注業務手順書」(C1)**

**「事故・クレーム処理手順書」(C6)**

**ISO 9001 関連条項 : 5.2 7.1 7.2.1 7.2.2 7.2.3 7.5.1 7.5.5 8.2.1 8.2.4 8.3 8.4**

## 8 配車

### 8.1 配車

配車担当者は受注受付担当者から「集荷簿」を受け取り、受注内容に最も適した車両を決定する。受注受付内容が自社の輸送能力を超えている場合は、備車手配を行う。配車が決定したら、当該業務に携わる乗務員の始業点呼を行い、運行を指示する。以上の確定した配車状況を「運行日報」に記録し保管する。

### 8.2 備車手配及び受入検証

備車は、輸送協力会社の中より選定する。備車先への運行指示は積地、卸地、時間指定の有無などの運行情報を明確にしてファックスで行う。また、必要に応じて電話でも連絡する。

配車担当者は、備車先に「運転日報」を記載してもらい、その内容により運行サービスが適切に行われたかを検証する。

これらの配車から運行指示、備車手配及び検証を効果的に実施することを目的に、8.1 から 8.2 の業務手順を「配車業務規定」に定める。

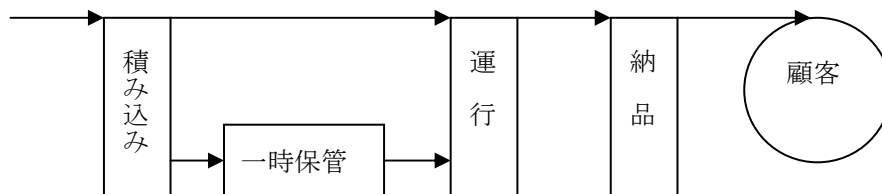
**関連文書 : 「配車業務 手順書」(C2)**  
**ISO 9001 関連条項 : 7.1 7.4.2 7.4.3 7.5.1**

## 9 運送

### 9.1 運送プロセスの共通的管理

#### 9.1.1 運送プロセスの構成

運送プロセスは下記のサブプロセスで構成されている。



#### 9.1.2 一般的管理事項

運送プロセスで行われる全ての業務は、サービス要求品質を確実に満たすことを目的に、以下の管理された状態で実施する。

- 1) サービスの特性を記述した情報が利用できる。
- 2) 作業手順書(規定・指示書・要領等)が利用できる。
- 3) 適切な車両・設備・計量機器を使用する。
- 4) サービスに対して定められた監視及び測定の実施
- 5) サービス・貨物の識別、およびサービスの履歴の保管
- 6) 顧客に引き渡し後の活動が発生した場合には規定された通りに実施する。

#### 9.1.3 運送プロセスの妥当性確認

運送パターンごとに契約の初期の段階で、顧客の意図した要求事項および結果を満たすかどうかをテスト運行または運行計画の顧客の評価により、プロセスの妥当性を確認する。

これらの評価を行うプロセスについて、必要に応じて次の手続きを確立する。

- 1) プロセスの妥当性の評価及び承認の基準。
- 2) 車両及び乗務員の資格を含む適確性。
- 3) 運送の手順書の作成と適用。
- 4) 妥当性確認及び乗務員の資格についての記録の保管
- 5) 事故・クレームなどの発生したときは妥当性を再確認する。

#### 9.1.4 サービスの履歴の管理

受注の段階から集荷簿、配車予定簿において顧客別に受注内容を記録し、発行された伝票(送り状)により必要な情報を付加し受領書として管理する。これらは全てコンピュータに記録、管理される。サービス提供が終了した後も一定の期間においては顧客の要請に対応し、トレース可能な状態を確保する。

#### 9.1.5 不適合製品の管理

すべてのプロセスにおいて、発生した損傷寄託貨物・車両などの不適合製品は明確に隔離し、「不適合製品管理の手順書」に基づき不適合の性質に応じて規定された方法で処理をする。

#### 9.1.6 顧客所有物の点検と防護

貨物、コンテナ、パレット、端末機など知的所有権・個人情報を含む顧客の所有物は、すべてのプロセスにおいて注意を払う。

これらについては識別、検証及び保護、防護を実施する。また、紛失、損傷した場合には、顧客に報告するとともに記録を保管する。

## 9.2 積み込み

乗務員は配車担当者から「運行指示書」を受け取り、運行前点検を実施して顧客先へ出発する。顧客先に到着したときは、顧客先担当者から積込伝票を受け取り、積み込み伝票と商品名、数量が合致しているかを検品して積み込みを行う。積み込み完了後、積み込んだ商品に荷崩れする可能性がないか確認し、荷卸地へ出発する。

## 9.3 一時保管

顧客より依頼がある場合は当社屋内において出庫までの商品の一時保管を行う。作業担当者は顧客より配送依頼商品を受け取り、商品名、過不足、破損品等がないか検品を行う。検品した商品に異常があった場合は、顧客に内容の報告を行い、その問題点を解決する。異常のない場合は、所定場所に一時保管する。なお、一時保管中は盗難防止の措置を行う。

## 9.3 運行

乗務員は「運行作業指示書」に基づき、常に安全運転を心がけ「運行作業指示書」の注意事項を念頭において運行する。

## 9.4 納品

乗務員は、顧客到着後、顧客先担当者に納品方法を確認し、荷卸しを行う。荷卸しを完了したときは、顧客担当者立会いのもとで荷卸した商品について、品違い、不足、破損品がないか検品をしてもらい、顧客担当者より「受領書」を受け取る。乗務員は、荷卸しが完了し帰社後、当日の運行内容について「運転日報」の作成及び運行後の点検を行う。配車担当者は、乗務員が記載し提出した「運転日報」により乗務員別の運行状況、車両状況等を確認する。

**関連文書** : 「積込業務手順書」(C3)  
「入庫・一時保管業務手順書」(C4)  
「運行・納品業務手順書」(C5)  
「不適合製品管理(事故・クレーム処理)手順書」(C6)  
「運行作業上の注意」(C5W01)  
**ISO 9001 関連条項** : 7.1 7.4.3 7.5 (7.5.1~7.5.5) 8.2.4 8.3

## 10 支援プロセス

### 10.1 供給者の評価と管理

当社の供給者には輸送業務委託先、車両・タイヤ・燃料などの物品購入先がある。供給者は社内で定めた要求事項を満たす能力に基づいて評価し選定する。代表的な評価項目としては、サービス又は製品の品質、企業としての信用度、必要は保有資格、コスト競争力、人材及び機材の動員力、安全管理、顧客の推薦などがある。

なお、当社の運送プロセスの中で、備車は重要なプロセスをアウトソースであり備車先に対しては、供給者の評価基準を厳しくするとともに、事前に取り引基本契約を結び、プロセス及び手順の承認、要員の適格性認定、品質マネジメントシステムについての要求事項を明確にする。

供給者に関するこれらの指標は新規採用時のみならず定常的にも評価する。その評価データは分析し、供給者と共同で行う各種のサービス改善活動に展開する。これは供給者とのパートナーシップを確立し、相互の繁栄を目指す重要な活動である。

**関連文書** : 「**購買先評価基準**」 (C7W01)  
「**購買先評価台帳**」 (C7W02)

**ISO 9001 関連条項** : 7.4.1、8.4

### 10.2 計量機器の管理

当社の監視及び測定機器としては、小物商品の発送目安に用いるはかりがある。はかりについては、事務担当者が日常、正常に作動するかを確認し、総務課において2年に一度(6月)、金沢市計量検定所が行う計量機定期検査を受ける。はかりには検査年度、金沢市名が入ったステッカーを貼り、これをもって校正を行った記録に変えることとする。

**関連条項** : 7.6

### 10.3 安全運行管理

運行の安全性は、顧客・地域・当社にとって重要な関心事である。当社は、運行業務のリスク評価を行い、重要なインシデント(事故誘引)に対して予防措置を講ずる。その手順を「事故予防対策実施手順書」に定める。また、輸送業務委託先を含めた安全対策会議を定期に開催し啓発に努める。万一、事故が発生したときは「事故クレーム処理手順書」に基づき適切は対応を取るとともに、是正措置、予防措置に展開する。

**関連文書** : 「**事故予防対策実施手順書**」(C9)  
「**事故・クレーム処理手順書**」(C6)  
**ISO 9001 関連条項** : 6.4 8.4 8.5

#### 本項の補足説明

A) 2006年4月施行労働安全衛生法では50人以上の事業者ではリスクアセスメントを実施することが努力義務となりました。

B) また、2006年10月施行の自動車運送事業法では300両以上の貨物自動車運送事業者では「運輸安全管理」に取り組むことが義務付けられました。

「事故予防実施手順書」は、この法律への適応を考慮して作成したものです。この手順は、できれば実施することが望ましいが、ISO9001の観点からは、B)項の法規制適用外の運送事業者では、この手順の部分削除しても問題ありません。



## 11 測定、分析および改善

### 11.1 顧客の満足

当社はマネジメントシステム及びその活動成果の測定の一つとして「顧客満足度総合評価点」「リピートオーダー率」「クレーム件数」により顧客が当社に対して満足しているかどうかを監視する。  
この情報の入手及び使用の方法を「受注業務手順書」に定める。

**関連文書 : 「受注業務手順書」(C1)**

**ISO 9001 関連条項 : 8.2.1**

### 11.2 内部監査

当社はマネジメントシステムが次に事項が満たされているか否かを明確にするために、6ヶ月ごとに内部監査を実施する。

(1) マネジメントシステムが次の審査基準に適合しているか。

- ISO9001 の要求事項への適合
- 当社のマネジメントシステムの要求事項への適合

(2) マネジメントシステムが効果的に実施され維持されているか。

この手順を「内部監査手順書」に定める。

**関連文書 : 「内部監査 手順書」 (D2)**

**ISO 9001 関連条項 : 8.2.2 8.4**

### 11.3 プロセスおよびサービスの監視・測定

当社は次の事項について監視及び／又は測定を実施する。監視及び測定の結果、期待された計画どおりの結果が達成できないと判断された場合は、関連するデータを収集・分析し、マネジメントシステムの有効性向上のための継続的な改善活動に結びつける。

- |                        |     |              |
|------------------------|-----|--------------|
| (1) 総合パフォーマンス指標との適合    | ... | 監視及び測定       |
| (2) 目標値との適合            | ... | 監視及び測定       |
| (3) サービスの要求事項への適合      | ... | 監視及び測定       |
| (4) マネジメントシステムのプロセスの能力 | ... | 内部監査により監視する。 |

(1) ~ (3) の測定方法を「プロセス有効性評価表」に定める。

**関連文書 : 「プロセス有効性評価表」 (D3W01)**  
**「内部監査手順書」 (D2)**

**ISO 9001 関連条項 : 8.2.3 8.2.4**

## 11.4 データの分析

当社は、マネジメントシステムの適切性及び有効性の実証及び継続的な改善の可能性を評価するため次のデータを収集し分析する。

(収集データ)	(分析ツール)
(1) 顧客満足度調査データ	必要に応じて重回帰分析を使用する
(2) 不適合(11.5 参照)のデータ	必要に応じて QC7つ道具及びマトリックスを使用する
(3) 輸送業務のインシデント	リスク評価を使用する

データの分析結果は、顧客満足度の改善、品質方針・目標、輸送サービス手法の改善、供給者の評価等に活用する。

<b>関連文書 : 「事故予防対策実施手順書」</b> <b>「改善活動手順書」</b> <b>ISO 9001 関連条項 : 8.1、8.2.1、8.4</b>	<b>(C9W01)</b> <b>(D5)</b>
---	-------------------------------

## 11.5 不適合並びに是正処置および改善活動

当社は要求事項に適合しない下記の事項を不適合と定め、その内容を記録する。

### (1) システム

- ① 目標の未達(原則として達成率 80%以下とする)
- ② 目標の未設定および達成するための責任など、マネジメントシステムによって要求された事項を決める上での失敗
- ③ ISO9001 及び当社のマネジメントシステムの順守における失敗

### (2) 製品・サービス

- ① 不適合製品
  - ・ 取り扱い中あるいは保管中に発生した、発見した損傷寄託貨物
  - ・ 損傷した車両、設備機器類(輸送中における車両故障、事故)
  - ・ 各手順書作業時の人為的ミス
- ② 顧客からの苦情

当社は、品質方針、目標、監査結果、データの分析、是正処置、予防処置及びマネジメントレビューを当してマネジメントシステムの有効性を継続的に改善する。

あらゆる種類の不適合の是正処置、予防処置、およびその他の改善活動の手順を、「改善活動規定」に定める。

改善活動の状況と結果に関する記録は維持管理する。

- 1) プロセスおよびサービスの監視・測定結果
- 2) 苦情を含む顧客からの情報、および市場情報の監視・測定結果
- 3) 内部監査や外部監査による指摘
- 4) その他のマネジメントシステムの改善提案

<b>関連文書 : 「改善活動 手順書」</b> <b>ISO 9001 関連条項 : 8.5.1 8.5.2 8.5.3</b>	<b>(D5)</b>
--	-------------

## 12. ISO9001と品質マニュアルの条項対比表

条項	ISO9001:2000の要求事項	本マニュアルの参照箇所
4	品質マネジメントシステム	
4.1	要求事項	1.3 本マニュアル全体
4.2	文書化に関する要求事項	
4.2.1	一般	4.1
4.2.2	品質マニュアル	1.5 4.1 本マニュアル全体
4.2.3	文書管理	4.2
4.2.4	記録の管理	4.2
5	経営者の責任	
5.1	経営者のコミットメント	5.1
5.2	顧客重視	5.1 11.1
5.3	品質方針	2 5.1
5.4	計画	
5.4.1	品質目標	5.1
5.4.2	品質マネジメントシステムの計画	5.2 本マニュアル
5.5	責任、権限及びコミュニケーション	
5.5.1	責任及び権限	3 5.5
5.5.2	管理責任者	3 5.1
5.5.3	内部コミュニケーション	5.1
5.6	マネジメントレビュー	
5.6.1	一般	5.2
5.6.2	マネジメントレビューへのインプット	5.2
5.6.3	マネジメントレビューからのアウトプット	5.2
6	資源の運用管理	
6.1	資源の提供	5.1
6.2	人的資源	
6.2.1	一般	6.2
6.2.2	力量、認識及び教育・訓練	6.2
6.3	インフラストラクチャー	6.3
6.4	作業環境	6.3
7	製品実現	
7.1	製品実現の計画	図3 7.1 8.1 9.1
7.2	顧客関連プロセス	
7.2.1	顧客に関連する要求事項の明確化	7.1 7.2
7.2.2	製品に関連する要求事項のレビュー	7.2
7.2.3	顧客とのコミュニケーション	7.3
7.3	設計開発	適用除外
7.4	購買	
7.4.1	購買プロセス	10.1
7.4.2	購買情報	7.2
7.4.3	購買製品の検証	7.3 9.2 9.3
7.5	製造及びサービスの提供	
7.5.1	製造及びサービス提供の管理	9.1
7.5.2	製造及びサービスの提供に関する妥当性確認	9.1
7.5.3	識別及びトレーサビリティ	9.1
7.5.4	顧客の所有物	9.1
7.5.5	製品の保存	9.3
7.6	監視機器及び測定機器の管理	10.2

条項	ISO9001:2000 の要求事項	本マニュアルの参照箇所
8	測定、分析及び改善	
8.1	一般	11 章全体
8.2	監視及び測定	
8.2.1	顧客満足	11.1
8.2.3	内部監査	11.2
8.2.3	プロセスの監視及び測定	11.3
8.2.4	製品の監視及び測定	11.3
8.3	不適合製品の管理	9.1
8.4	データの分析	11.4
8.5	改善	
8.5.1	継続的改善	11.5
8.5.2	是正処置	11.5
8.5.3	予防処置	11.5

## 改訂履歴

改訂 番号	日付	ページ/項目	改訂内容	作成	承認
1	2005 年 3 月 2 日	全ページ	初版制定	加賀	平成
2	2007 年 4 月 5 日	5 ページ、 15 ページ	方針及び手順に、輸送の 安全に係わる事項を追加し た	加賀	平成
3	09 年 2 月 17 日	2,3,8,13,15 ページ	ISO9001:2000 から ISO9001:2008 に移行、に 伴い見直し訂正した (朱記部分)	加賀	百万石