

補足説明

品質目標及び計画に対する質問「SMART」について

内部監査チェックリスト 品質目標の設定及び計画 の質問に、「その目標には SMART が織り込まれていますか」という項目があります。

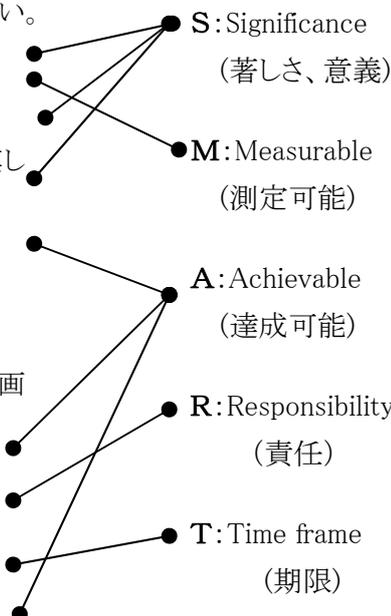
これは、ISO9001:2015 年版で新しく設定した質問ではなく、2000 年版、2008 年版から使っているものですが、覚えやすいので、そのままにしてあります。

SMART の出所は、過去に英国 IRCA 系の研修で目標に関する要求事項として紹介されたので、そのまま使用しました。

ISO9001:2015 の要求事項に当てはめると以下ようになります。

6.2.1 組織は、品質マネジメントシステムに必要な、関連する機能、階層及びプロセスにおいて、品質目標を確立しなければならない。品質目標は、次の事項を満たさなければならない。

- a) 品質方針と整合している。
- b) 測定可能である。(be measurable)
- c) 適用される要求事項を考慮に入れる。
- d) 製品及びサービスの適合、並びに顧客満足の上昇に関連している
- e) 監視する。
- f) 伝達する。
- g) 必要に応じて、更新する。



6.2.2 組織は、品質目標をどのように達成するかについて計画するとき、次の事項を決定しなければならない。

- a) 実施事項 (what will be done)
- b) 必要な資源 (what resources will be required)
- c) 責任者 (who will be responsible)
- d) 実施事項の完了時期 (when it will be completed)
- e) 結果の評価方法 (how the results will be evaluated)

SMART に含まれない要求事項は次の質問で補足しております。

- ✓ 目標を設定するために使用するプロセス及び組織のゴールを達成するための基本的な段階は何ですか(昨年の未達成原因の分析、方針、リスク及び機会、予算等)。
- ✓ 目標は部門、階層、プロセスで設定されていますか。
- ✓ その目標は顧客満足の上昇にどのように関連していますか。
- ✓ 期中での目標達成見込みの監視をどのように計画していますか。
- ✓ 目標を組織全体にどのように伝達されていますか。
- ✓ 必要な資源(人、お金、技術)などは用意されていますか。

2017 年 3 月

西村経営支援事務所 西村三郎