

静岡県支部

I SOが成熟期に入ったいま、より効果的な I SOへの 見直しと改善に役立つ中小企業向きの現場化、統合化

1. なぜ、いま I SOの見直しか（調査のねらい）

I SO9001 が一般企業に普及し始めてから 10 数年が経過したいま、品質管理のツールとして定着してきている。しかし、「もっと経営に役に立つ I SOにならないか」また、「維持していくための負担が大変だ。」という理由で見直しをしたいという企業が結構目立ってきてている。そこで、「なぜ、いま I SOの見直しか」その原因を調査した。その結果、

- (1) 仕組みが形骸化し、手順書もあまり使われていない。“文書と現場の乖離”がある。
- (2) 重たい仕組み、重たい文書など、I SO導入時の“文書偏重主義”的弊害が残っている。
- (3) 品質の他に、環境など複数の I SO取得企業は、“I SOの仕組み統合化”を望んでいる。

この3つの原因が I SO見直しの動機となっていることを改めて確認できた。特に、“使い勝手の良い仕組み”つまり、マニュアルを根底から見直したいという意見が大勢を占めていた。

2. 中小企業の規模や、組織形態に合わせた仕組みをどう構築するか（研究課題）

- I SOの仕組みは、やはりマニュアルなど、文書の作り方で決まると言っても過言ではない。

筆者は、マニュアルには、(1) ピラミット型 (2) 部門・業務別型 (3) シート式など、3つのタイプがあると考えている。なかでも(3) の「シート式マニュアル」について提案している。その特徴は、「1項目1シート」30枚のシートでマニュアルを構成している。内容構成も「主管」「手順」「参照」の順になっており、現場でも使いやすい。

- シート式に合わせて、特に工夫したのはマニュアルの電子版化である。「e—I SO・楽々」と名付けたこのソフトは、筆者の著作であるが、特徴は次のとおりである。

- (1) ふだん使い慣れたアプリケーションソフトであり、中小企業向きである。
- (2) シートやフロー図など、ビジュアル画面からのダイレクトで検索や入力が可能である。
- (3) 品質と環境のシートを合成することによる「統合化」の容易化も目指している。

(本文の簡易電子版ソフト「e—I SO・楽々」品質／環境／統合版参照)

「経営に役立つ I SO」に再構築するための一番のポイントは、クレーム対応であろう。

このソフトは、データ分析の結果を利用し、品質側面を特定する仕組みも組み込み可能である。

- 品質と環境の統合化については、特に品質と環境について「統合化のフレームワーク」を図示し、また、「統合マニュアルの目次案」を示している。

本報告書では、総論ではなく、調査結果に直結した具体策を呈示し、まとめていることを付記しておく。