

長野県支部

ISO マネジメントシステムの有効活用に関する調査研究

品質マネジメントシステムの規格である ISO9001 は経営に有効なツールと認識している。しかし、得られる成果に対する疑問や費用対効果等の問題で、ISO9001 に対する企業の熱意はやや冷めてきているのが現状と思う。そこで、“有効活用”を再定義し、企業の抱えている問題点、有効活用の事例等を調査し、ISO9001 をより有効に活用するための手法・ツールを企画・立案し、中小企業に提案する調査・研究を行った。

第 1 章にて“ISO9001 の有効活用とは”何かを考察した。経営基盤としての活用、成果に結びつけること、使いやすい仕組みにすること、目的に合致した実証方法の選択、段階的な活用、要求事項の領域拡大による有効活用他を整理することができた。

第 2 章にて、中小企業者の実態把握を行った。実態把握では 2 つのことを行った。ひとつは、ISO9001 を活用すべき企業に対してアンケート調査を行い、“認証取得済み又は認証取得に取組み中の企業”、“認証取得したが返上された企業”、“認証を取得されていない企業”の夫々が ISO9001 についてどのように捉えているか、問題があるとすればどのようなことか等を調査した。もうひとつは、有効活用している事例の調査をヒアリング調査にて実施した。ヒアリング調査の目的は、有効活用事例を紹介して ISO9001 の有効性を多くの企業に理解してもらうことにある。

第 3 章では、有効活用のための手法の企画・立案を行った。第 2 章でのアンケート及びヒアリング調査の結果を踏まえ、企業が抱える問題点を解決に導く“有効活用のためのツール・手法”を企画・立案し提案するものである。企画・立案したツール・手法は次の通りである。

- ① 『ISO の経営活用術（経営の質の向上に活かす）』
- ② 『規格を活かし規格を超えたシステム活用のポイント』
- ③ 『内部監査の革新』
- ④ 『マネジメントシステムのリストラ術』
- ⑤ 『マネジメントシステムのスリム・シンプル・ビジュアル化の進め方』
- ⑥ 『全体最適による利益追求型品質マネジメントシステムへの革新術』
- ⑦ 『ISO を活用した顧客満足の上策』
- ⑧ 『リスク対応型マネジメントシステムとしての ISO9001 の活用』
- ⑨ 『ISO 認証取得の第三の道“ISO 自己認証・自己宣言”の薦め』

第 4 章では、企画・立案したツール・手法を関係者に提案し反応を調査する目的でセミナーを開催し、その内容を纏めた。ツール・手法への期待、関心、問題点等を把握することができた。

「ISO マネジメントシステムの有効活用に関する調査研究」では、以上を報告するものである。