

# MIC

## 情報通信 vol.12

(2006年4月発行)

**MOODY**  
INTERNATIONAL

発行

ムーディー・インターナショナル・  
サーティフィケーション株式会社

大阪事務所

〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原4-1-14  
住友生命新大阪北ビル13階  
TEL:(06) 6150-0571 FAX:(06) 6150-0575

## CONTENTS

### 審査登録機関の品質管理

MIC審査員室/品質管理室長 大村 敏夫

#### 1 審査登録機関の品質管理

#### 2 特集 3 業績アップにつながる ISO14001有効活用」

事例紹介 (奥洲物産運輸株式会社)

#### 4 M I ニュース

中小企業向けEMS策定へ  
CSRについての動き  
Q & A

#### 5 審査の現場から

お客様紹介  
(株式会社尾賀亀)  
連載読み物 環境とISO14001」

#### 6 M I リレーエッセイ

「雑感」(審査員 松尾公憲)  
「内部監査員教育の薦め」  
(審査員 和田浩志)

#### 7 お客様からのお便り

「ISO9001でサービスレベルの向上を」  
(クレーティ サービス株式会社)  
「品質方針は利他の心から」  
(株式会社T O N E.)

#### 8 研修コースのご案内

ちょっといっぱく  
コースのご紹介 / 受講生からのお便り

私は、審査員としてお客様を訪問することもあります。事務所では品質管理・審査員管理を担当しております。

ムーディー・インターナショナル・サーティフィケーション(MIC)などの審査登録機関が従う必要のある規格は、ISO/EC GUIDE 62(品質システム)およびGUIDE 66(環境マネジメントシステム)で、この中で審査登録機関は、品質システムを運用しなければならない。」ことが要求されています。従って、審査登録機関にも品質システムがあり、そのシステムにより業務が行われております。

審査登録機関の製品とは、審査というサービスとなるでしょう。「7.2 顧客関連のプロセス」は営業部が主管し、その顧客情報が認証登録業務部門に伝わり、審査の計画が作成されます。実際の審査活動は、契約社員を含む審査員が行います(7.製造及びサービスの提供)。審査の報告書は事務所で確認され、認証登録の手続きが行われます。

MICの品質システムは、世界中の支社で構成されるMICのグループ共通のマニュアルと手順書を基本として、それを補完するためのMIC-Japan独自で定めた手順書などにより構成されています。

MICグループでも海外の支社からの内部監査を受けると共に、日本事務所内で内部監査やマネジメントレビューも行っています。また、海外の支社もUKASから定期的に監査を受けています。

MICはお客様の審査を行っていますが、品質システムを運用しているという点では、お客様と同じ立場でもあります。

審査活動は多くの審査員が担当しますが、その品質である審査のレベルアップのために2ヶ月毎に審査員会議(勉強会)を開いております。審査の品質についてのモニター・手段としては、MIC認証部による審査員との恒常的なコミュニケーション、審査報告書、その他の審査書類の内容確認、社内の委員会による審査員の評価、毎回の審査にてお客様にアンケートとして、審査員とMICの審査についてのご意見をうかがっています。お客様からのご意見は事務所で確認され、必要な場合は審査員にフィードバックされます。また、お客様からの苦情についても、それぞれの案件について事務所で調査・検討し対応しております。

MICの審査という品質の改善のためには、Guide 62及びそこから派生する認証制度の拘束がありますが、これらお客様の声が重要な情報源となります。お客様と同様、MICも、日々の業務の改善に努めております。そのためにもお客様からのご意見をおおいに参考にし、必要な改善を行い、審査を含む業務全般のレベルアップに努めております。



# 業績アップにつなげる ISO14001有効活用

環境マネジメントシステム - ISO14001が発行されてちょうど今年で10年目、2004年版発行からは1年以上が経過しました。昨年末時点での認証登録件数は、17000件を超え、日本のISO14001登録件数は世界1位となっています。そのような中、取得はしてみたものの、「効果があがらず維持するのが負担」「活用法に悩んでいる」といった声も聞かれます。対象が環境に関わるものであることから、QMSに比べ業績に直結させることが難しいと感じておられる組織もあるかと思えます。しかし、ISOマネジメントシステムは、本来業務をシステムの対象とし、企業の収益改善につなげ、環境保全に活かさせるものであるのが最善の姿です。今回、その事例紹介として、ISO14001の有効活用によって業務をスリム化し、利益改善につなげられた奥洲物産運輸株式会社様をご紹介します。

「運送会社はどれだけ運んでいくらの商売。常に『日本一安く運ぶ運送会社』『日本一ローコストで高品質な保管・入出庫管理の出来る倉庫会社』の実現が当社の目標！」と語る同社代表取締役の菅井三代治氏に、ISO14001取得の経緯、取得後から今日までの経過について、お話を伺いました。

ISO14001 2004認証登録

## 奥洲物産運輸 株式会社 様

### ISO14001取得で利益が上がった！ 『餅屋は餅屋』の仕事が一番

奥洲物産運輸株式会社は、ISO14001認証登録から3年目を迎える組織で、宮城県仙台市北部に位置する東松島市(旧矢本町)に本社を構えています。昭和48年に、建設資材の集配を主軸とした運送業をスタートさせ、昭和62年には倉庫業(建設資材の保管・入出庫管理)を併設、今日まで堅実な会社経営を続けてこられている企業です。

### 時流をとらえた改善活動

同社では、ISO14001取得以前は、所有する車両のほとんどが運転台と荷台が一体化したトラックでした。そのため、積み込む荷物によって車両が特定され、1車に専属ドライバー担当制をとっている同社にとって、稼働率に大きなバラつきがありました。

そんな中、1993年に運送業界にも変革をもたらした規制緩和があり、これを「ステップアップの大きなチャンス」ととらえた菅井社長は次の構想を決断したのです。

「これからは『トラックトレーラー』化が大切だ。」(ボディを変えるだけで誰でも動けるようになる)

そして、翌1994年からその実施を始め、その結果、次の効果が見られたそうです。

- 1) ドライバー稼働率の平均化
- 2) 設備投資(トラック購買)の大幅なコストダウン  
(ボディの償却年数は約20~25年。従来の車両償却で比較すると雲泥の差となる。)

この頃から既に同社では時流をとらえた改善活動を始めておられました。



菅井三代治社長(右)、菅井武英取締役

### 業務の見直しと標準化による 大幅なコストダウンに成功

更に菅井社長によると「ISO14001認証取得によってプラス3千万円の利益が上がった」とのこと。(弊社にとっては非常に嬉しい限りのお言葉です。)

同社は、更なるステップアップを目指して、ISO14001認証取得に挑まれ、同社取締役の菅井武英氏のリーダーシップの下、社員皆様と共に熱心な取り組みによって2003年12月に認証登録をされました。

「餅屋は餅屋に徹すべし!」との考えから、業務の見直しと標準化を図り、その運用を試みることで3千万円以上のコストダウンが実現できたとのことでした。

以前は管理部で担当の2名がトラック等の修理を含む車両管理やタイヤの管理を行い、可能な限り自社での対応を行ってききましたが、業務の見直しにあたり、次のポイントにメスを入れられました。

### タイヤ管理の改善

タイヤセンター（販売メーカー）に管理費を支払い、在庫管理と購買の提案を任せた。

＜効果＞交渉により購買単価を下げることに成功。  
また、燃費の良い新型タイヤを購入することで使用燃料の削減につながった。

### 車両の整備

トラック及びフォークリフト等はメーカーに管理費を支払い、車両管理と修理を委託。また、運送路線の延長上にある修理工場と業務契約を結んだ。

＜効果＞車両購入価格の削減と修理時の移動距離の短縮化により、時間と燃料のコスト削減に成功。

### トラック等の購買の考え

2003年10月1日に首都圏で施行された排気ガスに関する規制条例により、通行車両の制限が始まった。その対策として、発想を転換させて、計画的に新車を購入し、首都圏で通行できるトラックを増やした。

＜効果＞古い車両の燃費の悪さが改善された他、関東方面担当のドライバーが増え、ローテーションに幅が出来たため受注が拡大し、労働時間の平均化も出来るようになり、過労運転の予防にもなっている。

## ISOマネジメントシステムは利益を生むためのもの

ISO14001認証登録以降、同社では20%のコストダウンに成功し、その結果、プラス3千万円を越える利益改善につながれているとのこと。

「ISOマネジメントシステム取得は利益を生むためのもの。これからも時代を先取りした設備投資を積極的に行い、『日本一高品質で日本一低料金の企業実現』を目指して社会に貢献していきたい」と菅井社長は抱負を語ってくれました。そして最後に、「ISO14001を取得して本当に良かった」と満面の笑顔で語ってくれました。

（取材：MIC東北地区担当 小野寺 洋）



### 会社概要

本 社：宮城県東松島市  
設 立：1973年（昭和48年）  
業務内容：運輸サービス・倉庫業・石油製品の販売  
2003年12月にISO14001認証登録

運輸部門のCO<sub>2</sub>排出量は、国土交通省によると全産業部門の約20%を占め、1990年に比べて約23%増加しており、家庭部門に次ぐ大幅な増加となっております。そのため、国、地方公共団体、民間団体などがエコドライブ活動を推進しています。例えば、社団法人全日本トラック協会でも運転者向けに「エコドライブ推進手帳」を作成しています。

奥洲物産運輸株式会社様はエコドライブというソフト面だけではなく、これに加えて業務に密接に関係するハード面の改善項目に一早く着眼し、取り組まれたことが結果的に大きな利益をあげる

ことに繋がっていると思います。ISO14001の目的、目標の設定が適切になされた好例で、これは運輸業の皆様方だけではなく、他の業種の皆様方にとっても大変参考になる事例だと思います。

自社の業務の中で本来改善すべき項目をソフト面だけではなく、ハード面から見直して目的、目標に展開し、ISO14001を有効に活用することにより、更なる収益改善に向けて頂ければと祈念いたします。

（MIC認証 部 部長 五味 憲一）



## 中小企業向けEMS規格策定へ！

昨年9月に開催されたISO/TC207/SC1マドリード総会に提出されていた「環境マネジメントシステムの段階的実施のためのガイド」が投票の結果、新規作業項目として可決され、新しい国際規格として策定されることになりました。ISO/TCとはISO14000シリーズ規格を審議する技術委員会のことで、SC1はその分科会になります。

このガイドは中小企業へのEMSの普及を目的に提案されました。内容としては、システムの構築・実施までの過程を6つの段階に分けるといふもので、BS8555:2003をベースにしています。これから策定作業を経て、ISO14005として2009年の発行予定となっています。進捗状況については、随時本紙にてお知らせしていきます。

## CSRについての動き

近年、企業の不祥事や事故、環境に対する配慮の観点などから、日本でもCSRが問われるようになりました。CSR (Corporate Social Responsibility)とは、一般に企業の社会的責任と言われるもので、「企業は利潤を追求するだけでなく、社会の一員としてふさわしい責任を果たさなければならない」という考え方です。ただ、CSRには明確な定義や範囲がなく、国際規格化への議論が高まる中、策定化が決定しました。今後規格作成作業を経て、ISO26000として2008年に発行が予定されています。これは、第三者認証ではなく、指針であるということが特徴です。

また、CSR活動を後押しするサービスを開始している企業もあります。東京三菱銀行(現三菱東京UFJ銀行)は昨秋、中小企業向け融資に、CSRの取り組みに応じて貸出金利を優遇する制度の導入を発表しましたが、CSR全般を評価する融資は珍しく、導入されれば日本では初の取り組みとなるようです。同様の取り組みとして、CSRの観点からISO14001認証登録企業などを対象に、環境配慮企業への優遇融資制度は、すでに同行やその他大手銀行、地銀でも導入されています。今後もCSRに対する様々な動きや展開が期待されます。

## Q&A



Q

『継続的改善』とはどのようなことですか？ ISO 9000には、「要求事項を満たす能力を高めるために繰り返し行われる活動」と書かれていますが、今ひとつピンときません。具体的にはどういうことを指すのでしょうか？

### Answer

継続的改善とは、PDCA (Plan:計画 Do:実行 Check:監視・測定・分析 Action:対策・実行)サイクルを通して、システムをより高いレベルに進めていくための活動ですが、この活動において、経営者のマネジメントレビューは、重要な役割を持っています。

継続的改善を適切に実施すれば、顧客が満足する製品・サービスを作り出すプロセスを常に最良の状態、システムとして運用することができます。つまり組織が、顧客の要求事項を満たす製品・サービスを、一貫して提供できる信頼感を、組織及び顧客に与えることができるのです。経営者は、品質目標が達成されるよう定期的あるいは、適宜マネジメントレビューを実施する

必要がありますが、有効なマネジメントレビューを行うことは、いかに的確・適切な情報をインプットできるかにかかっているのです。つまり有効かつ永久的な継続的改善は、経営者のマネジメントレビュー能力であると言えます。

継続的改善に向けた活動として、前回紹介しましたISO 9004の活用をお勧めいたします。

ISO 9004とはISO 9001と整合性のある一対の規格で、「ISO 9001の範囲を超えて、継続的改善を目指す組織に推奨」されている改善の指針です。大きな特徴として、ISO 9001は「~しなければならぬ」となっていますが、ISO 9004は「~するとよい」となっており、より高い目標について書かれています。

株式会社尾賀亀 様

MIC審査員 美濃 英雄 Hideo Mino

株式会社尾賀亀様は、近江商人発祥の地、滋賀県近江八幡に本社を構え、石油、砂糖、小麦粉、雑穀製品の販売」を業とされています。1856年の創業から今年で150周年を迎えられた老舗企業で、特徴ある社名は、2代目尾賀亀次郎氏のお名前から付けられたそうです。

同社で扱われている商品は、石油製品と食品。どちらも私たちの生活には欠かせないものです。それだけに安定供給のための責任も重大と捉えられ、時代の変化に迅速的確に対応するため、市場のニーズを絶えず追求されています。その理念の下、ISO 14001の認証取得に取り組みされました。

「万物を生成発展させようとする宇宙の真理に従い、常に「利他の精神」・「もったいない精神」をもって、人間が本来持つ「真」であり「善」であり「美」である美しい心をより一層磨くことにより、ひとひとのヒューマンイズムを結集し、企業規模から地球規模での環境保全責任を果たします」という環境方針には、尾賀康裕社長の想いが込められています。

同社は、現在県内に19箇所のガソリンスタンドを展開しておりますが、その中でも2つのサービスステーションには、小型風力発電装置「そよ風くん」を設置され、電力使用量削減に力を発揮しています。この風力発電装置は販

売もされておりすでに数箇所でも利用されています。その他にもガソリンスタンドでは、廃食油の回収も行い、バイオディーゼル燃料として再利用されています。

また2005年には、毎年滋賀県で開催されている「びわ湖環境ビジネスメッセ」に出展され注目を集めていました。これをきっかけに、新たに小型水力発電の取り扱いも開始され、新しいエネルギー事業にも取り組まれています。

「限りある資源を取り扱っている企業だからこそ、一般の企業より先環境保全責任を一層重く受け止めねばならない」との考えからISO 14001取得に挑戦された同社のさらなるご活躍を期待します。



びわ湖環境ビジネスメッセ 尾賀亀様出展ブース

<http://www.mantan.co.jp>

連載 環境とISO14001

連載読み物

第10回 内部監査(1)

MIC環境主任審査役 郷古 宣昭 Nobuaki Goko

環境マネジメントシステム(EMS)における内部監査はPDCAサイクルの中でC(チェック)に位置づけられます。そのため、内部監査の結果は特定の不適合を是正または予防し、マネジメントレビューの実施に当たってインプット情報を提供し、継続的改善に向けた処置(アクション)につなげる重要な役割を担っています。ところがEMSを構築した多くの組織が内部監査の役割を果たしていないことで悩んでいます。これはおそらく、次のようなことが原因であると思われます。

(1)内部監査の役割が理解されていない。内部監査で何をすべきかわからない。

(2)規格の理解を含め、内部監査員としての力量が不足している。

そこで、今回は(1)内部監査の役割について述べ、次回に(2)監査員の力量についてお話しします。

規格が内部監査に求めているのは次の事項について適合・不適合を判定することです。

(1)マネジメントシステムが、a)規格の要求事項及びb)計画された取り決めに適合しているか

(2)適切に実施され、維持されているか

(1)についての監査を「適合性監査」と言い、監査の基本をなす部分です。適合させるべきシステムとは、まずはマニュアルであり手順書ですが、実際に運用される工程、作業も含まれます。システム構築の段階では認証取得のためにISO 14001規格に適合させるだけで精一杯でしょう。しかしながら、冒頭に述べた内部監査の位置づけを思い起こすなら、b)の計画された取り決めに対する適合も重要です。「計画された取り決め」とは手順書、ルール、方針、目的・目標、実施計画、その他EMS運用のために計画した全てを意味します。すなわち、

方針どおりか、目的・目標に合致しているか、実施計画どおり進んでいるか、特定した法規制要求事項は順守されているか等で、実行の詳細を当初の計画や取り決めを基準としてチェックすることになります。

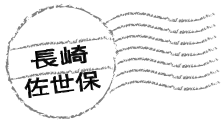
さて(2)の「適切に実施」とはどういうことでしょうか。上記のb)より進んで実行した結果の中味を問うていると言えます。すなわち、実行した成果は方針の意図に応えるものか、目標は達成されたか、実施計画は目標に対して有効であったか、法規制は法の精神に合致して遵守されたか、その他活動の成果は地球環境、地域環境、自らの事業に対して評価しうるものであったか、などです。これは「パフォーマンス監査」と言われ、活動の成果、時には数値データを直接コメントすることになります。審査機関が行う認証審査ではパフォーマンスを直接審査しませんので、内部監査でパフォーマンスの監査が確実にに行われていることを確認することによって、組織がパフォーマンスの改善に向かっていることを知る事ができるわけです。

ところで、MICの審査では「改善の機会を見出すこと」を内部監査の目的のひとつとして取り入れることを奨めております。「改善の機会を見出す」とは、「不適合探し」だけでなく、監査員自ら改善提案をすることです。それは製品/サービス/活動について熟知している内部監査員だからこそ可能です。これにより内部監査を実践的に高めることとなります。

以上、内部監査では計画された取り決めに対する適合性を確認すること、パフォーマンスの確認をすること、改善の機会を見出すことを述べました。一言で言うと審査機関による認証審査の二版ではないということです。次回は内部監査の続きとして監査員の力量についてお話しします。

## MICリーエッセイ

今号は、審査員からのエッセイをお楽しみください。



From 長崎県佐世保市  
松尾 公憲  
(まつお たかのり)



## PROFILE

専門分野 ISO 9001-プラント設計、造船、建設、鉄鋼、機械、検査  
経歴 佐世保重工業、NTECO、Intertec コーケン品質業務を経て、現在コンサルタントとしても活躍中

## 「雑感」

15年程昔、永代橋近くのI社でキンバリーというアメリカ人の女性と机を並べて仕事をしていた頃の話だが、API<sup>\*1</sup>の依頼でパキスタンの企業のシステム審査にAPI/ISO主任審査員の資格がある私が出向くことになり、彼女が私のコーディネイトをすることになった。当時パキスタンは今よりもはるかに政情不安であった為、私の身を案じた彼女は相手の企業に私を日本に戻すことをギャランティするように要請し、私は現地でギャランティの要領は時と場所により異なることを体験できた。ハイドラバードでは、常時カービン銃を携帯した警備員によりガードされて審査をし、イスラマバードでは外の騒乱状況に

よっては審査を中断しホテルへ戻るよう要請され、この要請に従った。ISO9000シリーズのQuality(品質)という言葉も使用される時と場所によって、その内容が変わる。即ち生きている言語としての活用が求められる。製品の品質の他に、設計の品質、購買の品質、サービス、マーケティングや宣伝の品質等々について理解を深める必要がある。ちなみに設計の品質とは、顧客が満足する製品を顧客に受け入れられる価格で提供出来るような設計であり、この場合の価格は投資価値の観点で決まるものとISOは解説している。IRCA<sup>\*2</sup>のMr. J. Wadeは品質の定義は固定したものでなく変えることができるもので、

これはIQA<sup>\*3</sup>の品質の定義「優秀さの程度 - レベル」に沿っていると論評している。話は冒頭のキンバリーに戻るが、彼女はそのままI社にいてもキャリアアップにならないと言って3年ほど一緒に仕事した後、転職して行った。審査員としてマーケットや顧客のニーズに応え常にキャリアアップに努めることは重要で、このことにより企業のレベルに併せて品質の見方を変えることが出来よう。Jim Wadeは、「どの組織でも、どの時点でも、品質とは組織の現在の測定可能な目標によって正確に定義できるもの」としても良いとしている。

\*1 API:米石油協会 \*3 RCA 国際審査員登録機構  
\*2 QA 国際品質保証協会



From 宮城県仙台市  
和田 浩志  
(わだ ひろし)



## PROFILE

専門分野 ISO 9001-商業サービス、食品、レストラン、建設  
経歴 JAX 税理士事務所、(株)和田経営研究所等を経て、現在、(有)東北テクノファ代表取締役として、研修事業にも従事

## 「内部監査員教育の薦め」

東北は仙台よりお便りします。品質の審査で主に東日本の皆様の元にお邪魔しております。ご当地仙台名物といえば牛タンが有名ですが、昨今のBSE騒動で日本人好みの肉が入りづらいようです。そこで提案です。実は東北地方は海産物の宝庫なのです。これは宮城県のみならず東北六県全体に言えます。ただあまり有名ではないのは六県ともに海産物のレベルが高いせいなのです。皆様も東北地方へお越しの際は是非海産物をご賞味下さい。刺身、寿司、煮物、焼魚、揚物等、どれもお勧めです。(海岸線に近い場所ほど、より美味しいです。)

さて、地域自慢はこれ位にしまして、今度はISO活動における内部監査の話を見せて下さい。ISOの規格では内部監査の実施が要求されています。しかし、なかなかISO活動が良くなり、あるいは結構重荷になっているという話も耳にします。内部監査は皆様の企業活動にプラスになっていますでしょうか? 内部監査で特に大切なのは正処置の内容です。『押し忘れた判子を押した』とか『クレームに対して部長が菓子折りを持って謝罪に行った』様な内容で終わっていませんか? これらは『修正処置』、『応急処置』、あるいは『緩和処置』

とよばれるものです。不適合の真の原因を追究し、再発防止を図って下さい。同じ原因で同じ轍を踏んではいけません。

その為に内部監査員教育を徹底して頂きたいのです。勿論、ISO9001規格の要求事項としては内部監査員の力量について規定してはいませんが、各組織で決定すればいいのですが、コンサルタントの先生に教育して頂くも良い、あるいは社外における内部監査員教育をご利用になるのも有効な手段です。皆様のISO活動が企業経営にプラスになることを願ってやみません。



# お客さまからのお便り



## ISO 9001でサービスレベルの向上を

クアティー サービス株式会社 (ISO 9001 2000 認証登録)  
代表取締役 佐藤 貴史



弊社は、東京の銀座5丁目スズラン通りに本社を置き、東京を中心に、関東で家事代行サービスをしている企業です。家事代行サービスを担う「ハウスキーパーを『ジュアル家政婦』と名づけ

これまで敷居の高かった家政婦さんの存在を、より身近に一般家庭でも気軽に利用できる価格帯でサービスを展開しています。

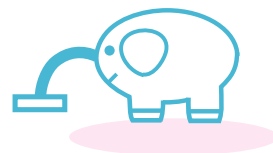
洗濯、掃除などの家事は人が生きていく上で欠かせない雑務。ただ一方で、女性の社会進出をはじめ、少子高齢化など、時代が取り巻く環境の変化により家事のとらえ方も多様化してきています。

週に1回だけでも家の雑務から開放され自分の時間を持ちたい！」 共働き、毎日忙しく週末は1

週間分の家事で半日が潰れてしまい、家族とゆったりとした時間が持てない」など、あらゆるニーズにもお応えできるよう、細やかな気配りのできるスタッフを教育し、いわゆる『縁の下の力持ち』として、各御家庭の家事のサポートをしています。そしてお客様と社会への貢献、さらにレベルの高いサービスを目指し、ISO 9001 認証取得いたしました。

今後も需要が増えるであろう家事代行サービスにおいて、社員一人一人が顧客満足を意識し、お客様から選ばれる企業であり続け、安心・信頼・満足の行き届いたサービスを提供して参りたいと思っております。

<http://www.cleaty.co.jp/>



## 品質方針は利他の心から

株式会社 T O N E . (ISO 9001 2000 認証登録)  
代表取締役 中村 昭

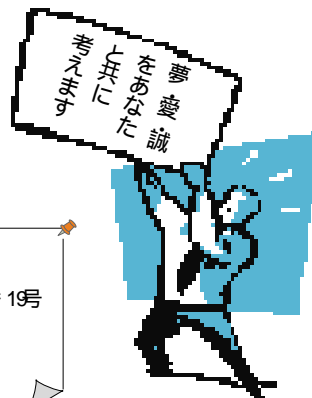
当社は、金沢の兼六園と同じ小立野台地に事務所を構え、従業員6名(一級建築士3名)で建築の意匠・構造設計、設計監理、耐震診断・補強業務を行っております。ピンとこられた方もいらっしゃると思いますが、今問題になっている姉齒氏と同じ計算ソフトを使い構造設計をしております。この問題は、同業者として決して許せるものではありません。(同業者としての見解は長くなるので省略致します。)

最近、企業の不祥事が後を絶ちませんが、全てに共通する原因は品質方針(企業理念)にあると考えています。企業はトップからの品質方針を受けて、部門別目標を策定し行動していきます。それにより企業風土が成立していくわけです。ということは、品質方針が私利私欲(利益第一主義等)のものであればあるほど自我のみの欲求追求となり、それが不祥事という結果となって現れているのではないかと思います。品質方針を建物に例えると、基礎にあたります。建物にどんな頑丈な骨材を使ったとしても、基礎が弱いと崩壊してしまいます。その基礎を設計

するのが構造設計です。

当社の品質方針は、利他の心(人の喜びを我が喜びとする心)から始まります。今回の問題により改めて利他の心・構造設計の重要性を社員共々認識させられました。今後もお客様の幸せを追求し、夢があり愛が香る様な街(建物)作りを提案していきたいと思っております。

皆様の今後の益々のご発展・ご活躍を心からお祈り申し上げます。



株式会社 T O N E .

石川県金沢市小立野 丁目 3 番 19 号  
TEL : 076-222-1046  
FAX : 076-222-3046  
E-mail tone@space-lan.ne.jp



今回はトップ記事でも取り上げている審査員についてお話をさせていただきます。まず審査には三種類あり、一つ目は、組織内部で行う「第一者監査」で、規格要求事項として求められている内部監査のことです。二つ目は、顧客などその組織の利害関係者又はその代理人によって行われる「第二者監査」。三つ目は、外部の独立した審査登録機関によって行われる「第三者審査」で、弊社で行っているものがこれにあたります。ISO 認証制度では、第一者、第二者を監査、第三者を審査と呼んでいます。内部監査員については公的な資格認定制度は特に必要ありませんので、各企業が認定基準を定めてよいことになっており、審査員研修機関による養成コースを受講されている場合が多いようです。第三者審査員については資格登録制度があり、審査員登録機関として、JRCA (財)日本規格協会品質システム審査員評価登録センター) IRCA (国際審査員登録機構) CEAR (社)産業環境管理協会環境マネジメントシステム審査員評価登録センター)などがあります。審査員資格には、審査員補、審査員、主任審査員の3レベルがあり、それぞれ業務経験、研修、審査経験などで基準が設けられており、実績を積んでランクを上げていくのが一般的です。また、監査の指針としてISO19011が発行されており、内部監査もこの指針に則って審査員の目で行うことが大切です。MICでは、審査員養成コースも開催しておりますので、ご興味がある方はお問い合わせください。

## 研修コースのご案内

### レギュラーコース

ISO9001・ISO14001・OHSAS18001

これから認証取得を希望される企業や、既に導入され更に効果的な運用を目指す組織の皆様方へ段階に応じた以下のコースを提供しております。

● 内部監査員養成コース 9001・14001・18001 (2日間)

**概要】** マネジメントシステムの維持・改善のために必須の内部監査。その知識とスキルを身に付けます。

**開催地】** 東京・大阪

● 審査員養成コース 9001・14001 (5日間・3日間)

**概要】** 審査員への最初のステップです。合格すると審査員補になる資格が得られます。内部監査リーダーの方にもお勧めです。品質審査員研修コース修了者の方を対象とした移行型環境審査員養成コース(3日間)も開催しております。

**開催地】** 東京・大阪

### 新規コース

ISO9001

本年度より開講しました、品質審査員、審査員登録希望者の方などを対象にしたコースです。

● 品質審査員中級コース (1日間)

**概要】** 品質技術向上を目的に、審査経験豊富な講師が講義を行い、演習を交えて知識を深めます。また本コースは、JRCA/IRCA審査員・主任審査員に必須の専門的能力啓発(CPD)に対応しています。

**次回】** 2006年6月1日(休)  
9:30~16:30

**内容】** 「付加価値のある審査」

**開催地】** 大阪

**【お申込  
お問合せ】** 弊社大阪事務所まで



第 4 回 コース風景

### ～ 受講生からのお便り ～

父と机を並べた5日間

品質審査員コース(2002年9月)受講  
株式会社ホームコンジエフアイ 管家 多寿佳

私は以前、MICでのISO900審査員コースを受講し、悪戦苦闘ではありましたが、無事に修了証書を受け取ることが出来ました。最初に父より「こういうコースを受けてみるけど、一緒に受けてみるか?」と言われ、自分でも「ISO」という言葉は、何となく耳にしたことがあるなあ」という位でしたが、一体どのようなものか、父に内容を聞いているうちに、自分も挑戦してみようという気持ちになり「よし受けてみよう!」と決めました。受講初日は20代の女性が他に一人もいず、かなりの不安はありましたが、いざ講義が始まってみると内容も解りやすく丁寧で、一緒に講義を受けていた方々もお話のしやすい方々ばかりだったので、和気藹々とした中そのような不安は徐々になくなっていきました。そして、父も一緒だったという事が何より先駆者になりました。自分の人生の中で、まさか父親と一緒に同じ勉強をすることなど絶対にならなと思っておりましたが、今回のコースを修了した時に、父親と一緒に同僚で相談しながら勉強ができたという喜びと、自分自身で得られた大きな達成感に、自信を持つことができました。今では、本当にこのコースを受けてみてよかったなと思っております。今後もこの経験を活かしていきたいと思っております。

ムーディー・インターナショナル・サーティフィケーション株式会社  
<http://www.moodygroup.co.jp>

#### 東京本社

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町1-4-2  
日本橋Nビル 4F

TEL : (03) 3669-7408 FAX : (03) 3669-7410  
E-mail : mi-certification@moodygroup.co.jp



#### 大阪事務所

〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原4-1-14  
住友生命新大阪北ビル13階

TEL:(06) 6150-0571 FAX:(06) 6150-0575  
E-mail : mic-osaka@moodygroup.co.jp