

CSR情報通信 第8号

2015年 3月
AGCコーテック株式会社
技術本部 CSR室
TEL:03-5217-5104

今回は、ISO9001(QMS)関連の「用語」についておさらいします。

QMS(品質マネジメントシステム)の用語は、JIS Q 9000:2006 の規格に定められています。
その規格の中で、重要な用語をピックアップしました。

〈補足〉 JIS Q 9000:2006 の
「:2006」とは、2006年版という意味です。

青文字は JIS Q 9000:2006 に記載されている文言そのままです。
()内は規格項目番号を指しています。

1. マネジメントシステム (management system)

方針及び目標を定め、その目標を達成するためのシステム。(JIS Q 9000:2006 3.2.2)

品質マネジメントシステム[QMS](ISO9001)、環境マネジメントシステム[EMS](ISO14001)、
労働安全衛生マネジメントシステム[OHSMS](OHSAS18001)などがあります。

2. PDCAサイクル (PDCA cycle)

- ① Plan (計画)
- ② Do (実施・実行)
- ③ Check (点検・評価)
- ④ Act (処置・改善)

この4段階を順次行って1周したら、最後のActを次のPDCAサイクルにつなげ、螺旋を描くように一周ごとにサイクルを向上(スパイラルアップ)させて、継続的な改善をしていくこと。

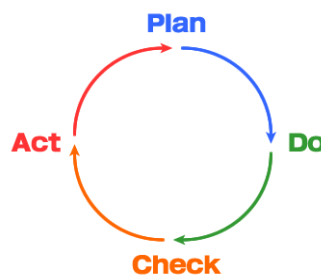


図1. PDCAサイクル

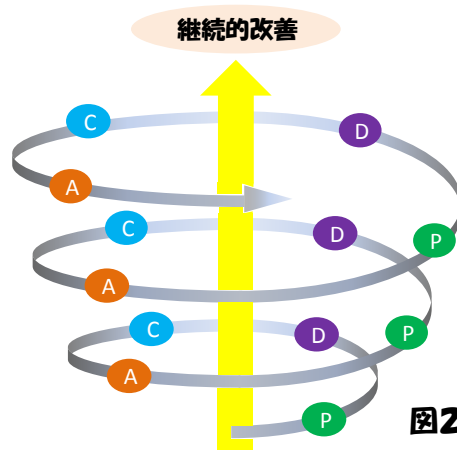


図2. PDCAサイクルのスパイラルアップ

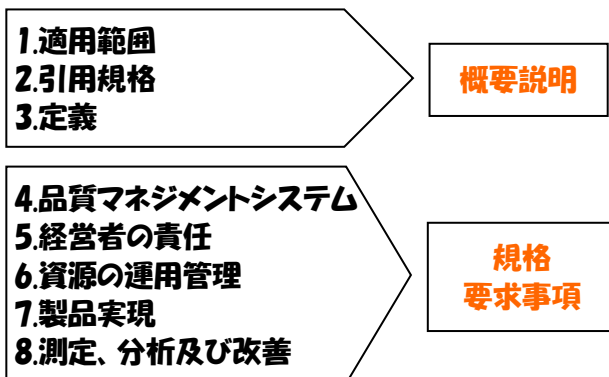
マネジメントシステムにおいて、PDCAサイクルは**基本**となり、非常に重要な考え方です。PDCAサイクルは、その規模の大小を問わず、活動の数だけ存在します。(存在させることができます。) 例えば大きいものでは、**中期計画、品質目標**等のPDCAがあり、小さなものでは、**個人レベルの活動**等のPDCAがあります。従って、組織の中では様々なPDCAサイクルが展開されていることになります。

3. 要求事項 (requirement)

明示されている、通常、暗黙のうちに了解されている若しくは義務として要求されている、ニーズ又は期待。(JIS Q 9000:2006 3.1.2)

例えば、**製品要求事項、お客様要求事項、規格要求事項** 等があります。

ちなみにISO9001の構成は、



★ISO9001認証取得をしている = ISO9001規格要求事項を満たしている。

4. 顧客満足[お客様満足] (customer satisfaction) → CS

顧客の要求事項が満たされている程度に関する顧客の受けとめ方。(JIS Q 9000:2006 3.1.4)

「CS」の一般的な定義は以下の通りとなります。

CS(Customer satisfaction) = お客様満足、顧客満足

顧客がどれだけ自社の製品やサービスに満足をしているかを数値化して把握することで、顧客との良好な関係を維持・発展させてゆく考え方。

1980年代にアメリカで流行したマーケティング手法で、CS調査による顧客満足度の数値化とCSマニュアルによる顧客満足度の維持・向上のプロセスとに分けられる。90年代後半には多くの日本企業でも導入された。

ここで重要なことは、CSとは顧客至上主義ではなく、顧客の満足をいかにして売上につなげてゆくかという具体的なアクションが重要であるということ。近年のCRM^{*}の流れから再び脚光を浴び始めている中、顧客満足→売上増大のプロセスを構築することがポイントとなる。

(オンライン辞書Weblioより)



※ CRM=Customer Relationship Management

(カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)

特定の顧客との関係を継続的に築き上げ、その結果として売上げや利益、さらには企業価値を向上させるという経営手法(またはマーケティング手法)。

また、JIS Q 9000:2006 3.1.4に以下の「注記」がありますのでご紹介いたします。

注記1 顧客の苦情は、顧客満足が低いことの一般的な指標であるが、顧客の苦情がないことが必ずしも顧客満足度が高いことを意味するわけではない。

注記2 顧客要求事項が顧客と合意され、満たされている場合でも、それが必ずしも顧客満足が高いことを保証するものではない。

★お客様満足度をアンケートやコミュニケーションを通じて定期的に監視・測定し、それを基に、仕事を見直し、改善していくことが大切である、ということ。

5. 監査 (audit)

監査基準が満たされている程度を判定するために、監査証拠を収集し、それを客観的に評価するための体系的で、独立し、文書化されたプロセス。(JIS Q 9000:2006 3.9.1)

監査には大きく分けて3種類あります。

第1者監査…内部監査

第2者監査…お客様が行う監査

第3者監査…審査登録機関が行う監査(外部監査)

<監査の価値>

- ① 被監査組織(プロセス)が、指摘されたことを“なるほど”と理解して、それに基づいた**是正・改善行動をとること**
- ② 被監査組織(プロセス)が、自分達では気が付いていない部分に、**仕組みの強さや弱さがあることを認識すること**
- ③ 被監査組織(プロセス)が、自分達だけではどうしようもなかったことが、監査を通じて**関係組織と連携して改善が進められること**

監査とは、

監査基準が満たされている程度を判定するために、
監査証拠を収集し、それを客観的に評価するための体系的活動で、
独立し、文書化されたプロセス

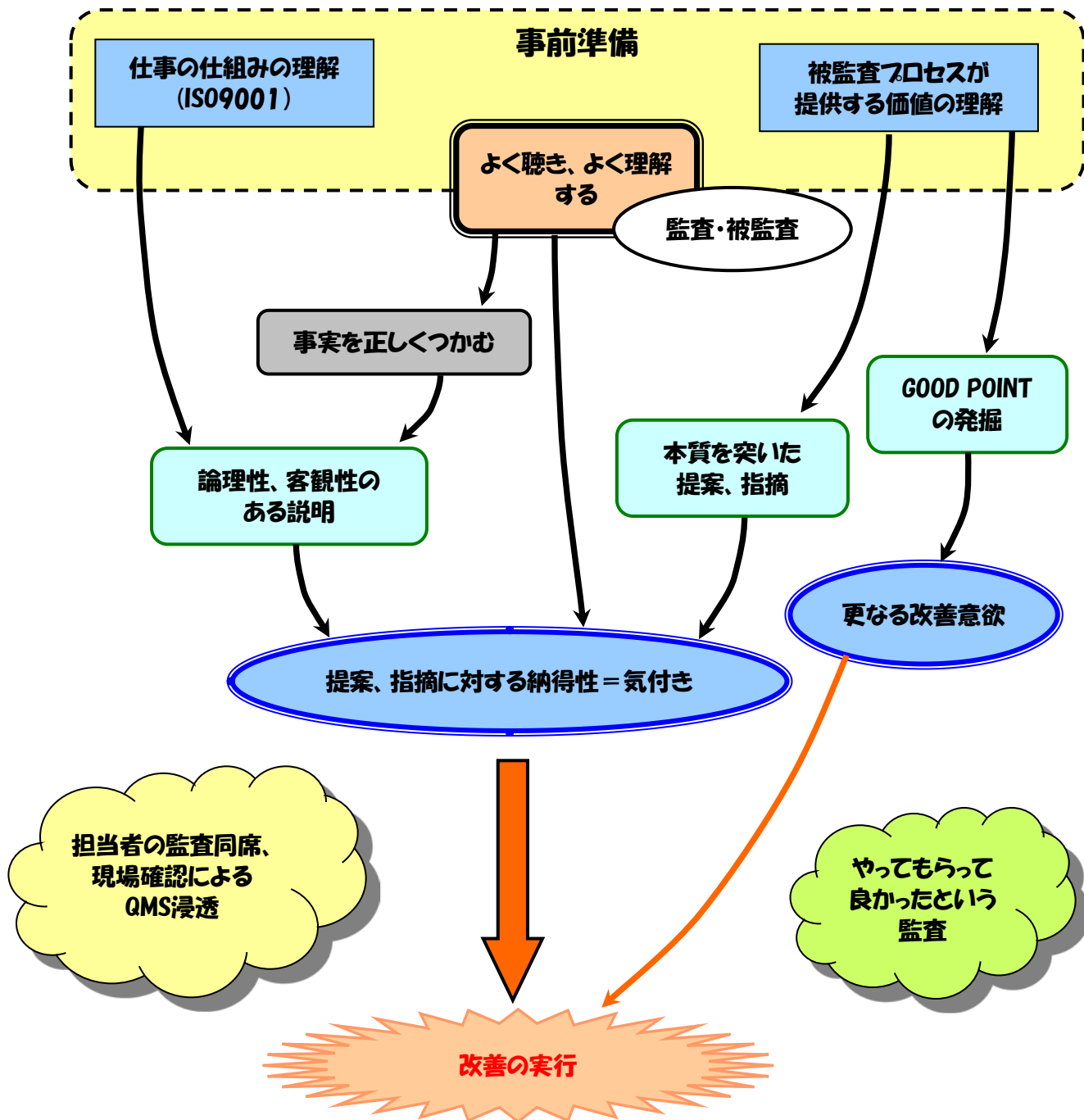
監査基準

- ⇒ 組織(プロセス)が達成すべき一連の方針、目標、手順または要求事項
★具体的には、ISO要求事項、品質方針、品質目標、QMSマニュアル、プロセスフロー等

監査証拠

- ⇒ 監査基準に関連し、かつ、検証できる記録
事実の記述またはその他の情報

<効果的な内部監査のイメージ図>



効果的な監査をするためのポイント

- ① 事前準備をしっかりとしておくこと。(監査・被監査側の両方)
- ② 監査員としては、客観的、論理的な改善提案、指摘ができること。GOOD POINTを発掘できること。
- ③ 被監査側としては、内部監査を業務改善のチャンスと捉える姿勢が大切。