

# 品質保証システムの今後

## THE FUTURE OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

渡辺 誠一<sup>1)</sup>  
Seiichi Watanabe

### 1. はじめに

今、企業は自社が提供する製品、またサービス業の場合であれば顧客に対するサービスの内容について、その品質を確保し保証することは会社の存続・維持・発展に必要な不可欠なものとなっている。特に橋梁業界、建設業界においては独占禁止法違反の不祥事、その後の低入札による品質低下の懸念等、顧客および国民の信頼を回復することが急務となっている。

従来日本では顧客が要求する規格や性能を満足させるための手段として、製品の寸法、性能、またそれらを計測する方法を JIS 等の規格で定め品質を確保してきたが、近年品質保証の新しい考え方として急速に広まった ISO9000 シリーズについての当社の現状と今後について、思いついたことを記述する。

### 2. ISO の歴史

ISO とは国際標準化機構 (International Organization for Standardization) のことで、国際的な規格、標準類を制定している機関である。1947 年に欧州で設立され、日本も

1952 年に加盟している。初期は工業製品の寸法、性能、検査方法等の国際規格を制定することが中心であったが、最近では品質マネジメント、環境マネジメント等のシステムも制定している。品質マネジメントシステムは製品そのものの品質を規定するものではなく、それを生産する組織の品質保証システム、つまり仕事のやり方を明確にして、ルールを遵守し、必要な記録を残すことを要求しているものである。

ISO9000s の発端は米軍や NATO 軍の軍事物資調達を起点としている。継続して物資を調達する場合、製品固有の規格だけの管理では品質に限界があるため、それ以上の品質を目指すには、供給者の管理システムまで踏み込んで要求しようと考えたのである。ISO の品質システムはこれを基本に、第 3 者機関による認証登録制度を加え、1987 年に初版が制定された。その後 1994 年に第 2 版、2000 年には ①顧客重視、②継続的改善、③経営者の役割を強化し (図-1 参照)、従来の製造業中心からあらゆる業種に適用できるように大幅に改訂され「品質マネジメントシステム」として現在に至っている。

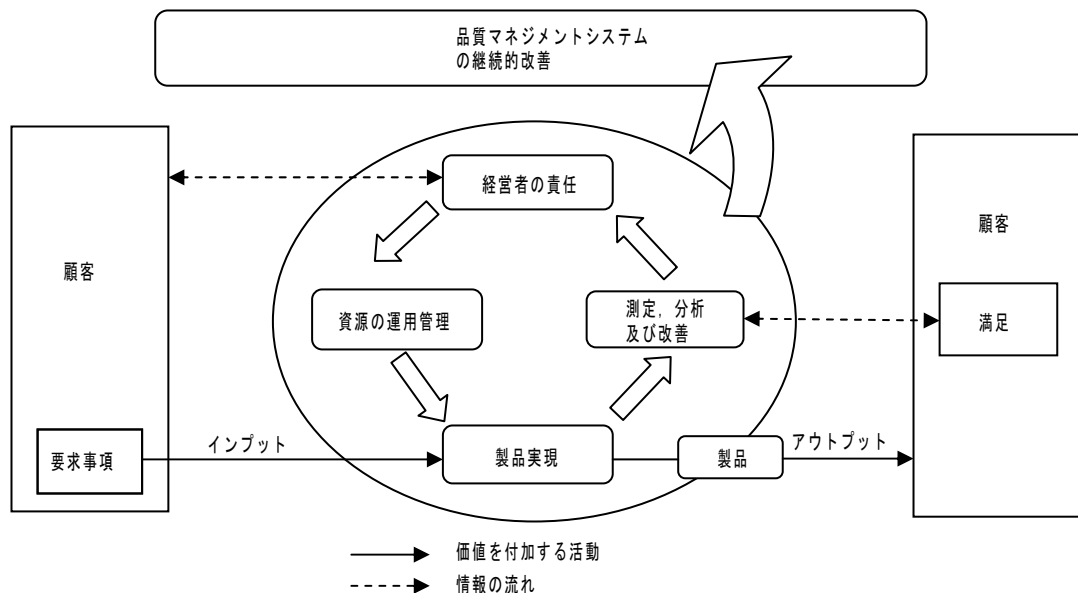


図-1 プロセスを基礎とした品質マネジメントシステムのモデル

1) 企画グループ 品質保証部

### 3. 当社の ISO の現状

当社は 1997 年 3 月に ISO の認証を取得した。当初の登録範囲は橋梁の設計・製作で、その後 1997 年 9 月の拡大審査で据付（工事部門）を、2001 年 5 月に大阪工場を追加し、2003 年 3 月の更新審査で 2000 年版に移行している。

ISO9000s 2000 年版は次の 3 つの規格で構成されている。

- ① ISO9000 基本及び用語
- ② ISO9001 要求事項
- ③ ISO9004 パフォーマンス改善の指針

2000 年版は、それまでの製品の品質に着目した「品質システム」から、顧客重視と継続的改善にも重点をおいた「品質マネジメントシステム」として改訂された。継続的改善とは P (Plan:計画), D (Do:実施), C (Check:検証), A (Act:処置) であり、すべての業務に PDCA サイクルを回すことで、製品の品質だけでなく業務の品質、最終的には会社の質を高めることが求められている。

当社の品質マニュアルでは品質方針を下記のとおり定めている。

**【基本方針】**

技術と信頼の橋づくり

顧客の信頼と満足を得る品質を提供する

**【品質方針】**

1. 顧客第一主義とし、常に顧客のニーズをとらえ、顧客の信頼を得るよう誠実に業務を遂行する。
2. 顧客要求事項及び関連する法規制・規制要求事項を遵守することにより顧客満足の向上に努める。
3. 品質に関わる全ての部門が、「品質目標」と達成プロセスを定め、実行する。
4. 品質マネジメントシステムの要求事項を満たし、継続的に改善して、品質上の不適合発生を撲滅する。
5. 一人一人が企業人として、品質・原価・納期意識に徹する
6. すべての人々は、自らの役割の重要性を認識し、責任を持って行動する。

平成 15 年 4 月 1 日  
代表取締役社長 會田 正

品質方針の 1, 2 で顧客重視, 3~6 で継続的改善, これを経営者が宣言し, すべての社員が責任を持って行動することを求めている。

### 4. 当社における ISO の課題と今後

当社は ISO9001 を認証取得して以来 9 年経過した。その間各部門では ISO の考え方に沿って品質保証活動を行っているが、不適合品の発生数を見ても必ずしも効果が

上がっているとは言えないのではないだろうか。たまに外部の ISO のコンサルタント会社等から電話があり、ISO がうまく機能しているか、書類作りが大変ではないか、何か改善の手伝いできないか等の問い合わせがあることがある。またインターネットでもそのような診断をするとの記事を見かけることがある。同じような悩みをかかえている会社も多いのではないかと感じるころである。決定的な解決策は簡単には見つからないが、PDCA サイクルは会社全体の大きなものだけでなく、日常行っている一つひとつの仕事に対してもチェックとフォローアップ、そして改善を積み重ねていくことが必要であると考えている。

2000 年版 ISO9001 の最終目標は会社の品質を高めることなので、非生産部門であってもその部門の目標は、例えば直接製品の品質には関係ないと思われる受注高アップ、経費削減等であっても立派な品質目標である。その意味で会社の全ての業務は品質マネジメントシステムの一環と考えてよいのではないだろうか。

ISO の認証登録を維持するのが目的ではなく、当社に合った品質マネジメントシステムを構築するため、品質保証部として現在品質マニュアル、全社標準を見直し、スリム化を図り、生きたシステムを目指したいと考えている。

### 5. おわりに

品質保証に対する考え方は時代と共に変化する。そのため ISO9000s 原則として 5 年に一度は改訂されることになっており、現在の 2000 年版も近々改訂されると思われる。当社としても社会の要求を理解し、充実した品質保証活動を通じて、経済的かつ品質の良い社会資本を提供することが会社としての責務であると考えている。

本稿を執筆するにあたり下記文献のほかにインターネット上で、いくつかのウェブサイトの記事を参考にさせていただきましたが、そのアドレスを全て正確に記憶しておりません。この場を借りてお礼申し上げます。

#### 参考文献

- 1) JIS Q 9001:2000 品質マネジメントシステム要求事項, 日本工業規格, 2000.12.20
- 2) ISO9000 セミナー【内部監査員基礎コース】テキスト, 財団法人 日本規格協会
- 3) 当社の品質マニュアル第 19 版, 2006.7