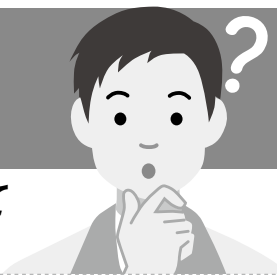


# 外部審査で指摘がないのが良いISO

～品質マネジメントシステム本来の目的に基づいて運用できているか～



## エピソード

ISOの審査で指摘のないことが第一義になってしまっているQMS。このままでよいのか?

品質保証を論じるに当たってISO9001は今や外すことはできない。多くの企業がISO9001に基づき品質マネジメントシステム(QMS)あるいは品質保証の仕組みを構築し、外部審査機関の審査を受け、認証登録を維持している。もちろん、審査を受けるうえでは不適合がないようにしなければならず、審査には全社に号令をかけ、品質保証業務の手順、基準の遵守徹底を確認するのもよいであろう。しかしながら、“審査で指摘のないように”というのが第一義になって、QMSの本来の目的が置き去りになってしまう大きな要因になってしまっているのではないかと懸念も感じてしまう(図1)。

どこの企業も、どの品質保証部門の人も、“ISO認証取得は目的ではない”と断言する。と言いつつも、かなり審査を意識したISOの活動になりがちで、ともすれば改善の要否やどこまで管理が必要かといった議論の中で、「実質的にはそこまで管

理してなくとも自社の品質保証上はさほど問題でない」と考えられることも、「指摘をする審査員もいるかもしれないから改善しておこう」となってしまっている場面がしばしば見受けられる。逆に、本来の目的からすればもっと管理レベルや管理精度を上げなくてはならないと思われる事項に気づいても、「これまで特に外部審査で指摘を受けていないから今のままでも問題ないでしょう」と改善の機会を自ら放棄してしまっていることもある。

つまり、やはり根底には外部審査での指摘の有無が暗黙的に最重要視されてしまっている。組織全般に渡っての品質意識向上、意識改革をいろいろな取組みを画策するうえでは、これでよいだろうかと懸念されるところである。極端な話、「外部審査で審査員がどう判断するかは考えなくてもよい」と言い切ってしまうのもよいのではないかと。むしろそういった意識づけがないと品質マネジメントのレベルが上がっていかないのではないかと考える。

## なぜか・・・

第三者からの指摘を理由に運用の遵守や改善を指示するのが、強制力もある

なぜ、そのような活動になってしまうのか。3つの理由が考えられる。

1つ目は、ISO要求事項に対する誤解である。ISO要求事項は管理手段にまで言及された絶対的なレギュレーションと理解されてしまっているように思われることがしばしば見受けられる。ISO要求事項は標準化された品質保証モデルであって、どのような品質保証の理論武装を行うかによって、要求事項の適用の仕方は大きく異なり、審査員というより顧客が納得できる理論武装を組んでくるかがISO

図1 QMS本来の目的とは  
QMS運用・改善の目線

