

体制整備への道のり

<23>

～ISO品質管理責任の珍道中記～



(株)エリアサポートジャパン大阪

取締役 高見 仁志

できていないことを改善に活かす

見えない部分に気付きを得る

◎社外監査を受けてみて ISOを導入して、もう3年以上になる。当初の目標であったマニュアル作成も、新設や改訂が進み、今では付属資料を加えると、100ページを超えるものになった。導入当初は会議すらまともに行けなかったISOも、今ではなんとかPD

目は確かに多い。また、悔しいかな、指摘のあった項目はどれももっともなものばかりであった。具体的な指摘やそれに対する現在の取組みについては、今後、詳しくお伝えするとして、今回はこの監査に関する私の感想について触れてみたいと思う。

しかし、そんな私たち小さな自信は、かねてから計画していた日本創

まず、職員が結果をどう受け止めたかだ。職員も私と同様、指摘を受けた項目については、何ら反論はないようだ。例えば、忙しさにまけてルールを守れていなかったこと。また、PCやキャ

評価は、A・B・C・Dの4段階評価で「B」ランク。初めての社外監査であったとはいえ、問題ではランクよりも、想像以上に指摘項目が多かったことである。私としてはショックだった。しかし、

また、今までに議題には拳がっていたが、手が回らないと先送りになっていた郵便物の発送・受取りの全記録を残すことなど、今代理店に求めら

今回の指摘を受けた項目など、今代理店に求めら

今回の指摘を受けた項目

れている品質と私たちの現状とのギャップを、「やはり、そこまでやらなければいけないのか」と、現実として受け止めてくれたようだ。

社長や私にとっても、耳が痛い指摘や指導は多かった。例えば、社内規定を作ったのはいが、職員に周知徹底ができていないことは、まさにその通りだ。他にも職員と同じ反省ではあるが、忙しさを理由に後回しにしていた課題も実際には多い。

この監査を通じて感じたこと。まず良かったことは、社長や私が職員に言いにくいことを、客観的にスバリと職員に伝えてもらえたことである。職員の意識がさらに高まったと実感している。次に良かったことは、できていないことをハッキリと私に突きつけてもらえたことである。さらに言えば、具体的な改善策を指導してもらえたことも非常に参考になっている。監査を受けて約3か月が経つが、既にマニュアル改訂などで実際に役立っている。監査は、結果の良し悪しだけで一喜一憂するものではない。

当たり前の話だが、できていないことを改善に活かし、また、自身は見えない部分に気づきを得ることこそが大切なのだと思う。社外監査とミックスした次のステージのISOが始まったような気がする。