

2015年3月20日

第3回 JAB マネジメントシステム シンポジウム

「2015年改定に対応するマネジメントシステム」

(2015年3月19日、有楽町朝日ホール)

質疑応答メモ

以下は WG1、WG2、WG3 の回答であるが、十分聞き取れていないところもあり、質問者、回答者の意図を完全に保証するものではありません。(WG1、WG2 は QMS 担当。WG3 は EMS 担当)

注：今回の結果は全て DIS ベース

<組織の状況>

Q1	4.1 の課題は経営の課題か？ 品質のみと考えると重要な事項を見逃す恐れがあるのでは。
A1	WG1：そのとおり。 課題は企業の事業をベースとして検討し、品質に関係するものを QMS の中に取り込むと考えるとよい。 WG2：QMS の期待する結果は何かを考え、その課題を設定していくとよい。 (経営から入ると検討対象が大きくなりすぎる可能性がある) WG3：組織の目的(purpose)を考え、経営課題の中から環境に関連するものを取り上げる。 ※(2)に多少のニュアンスの違いがあるかも。
Q2	WG1 に対して：内部及び外部の課題を決める時、SWOT 分析を採用したのは何故か。
A2	WG1：良く使われている手法として、WG で採用した。他の方法での構わない。
Q3	スライド7で、外部の課題として、法令・規制等、技術、競争、市場、文化、社会、経済が取り上げられているが、これらに関して課題を把握する方法はどうすればよいか。
A3	WG1：事業がうまくいっているかを考え、うまくいっていないときに何が原因かを考えると考えやすいかもしれない。

<プロセス関係>

Q4	WG1 に対して：プロセスアプローチは変化点(2008年版からの変更点に意味)ではないのか
A4	WG1：細かく要求事項が増えているが、基本的には2008年版と同じなので、WG1としては変化点としなかった。 ※Q20 に対する WG2 の回答は大きな変化点と捉えている。
Q5	WG2 に対して：元々、2008年版の4.1では組織がどのような事業プロセスで構成されており、それらがどのように関係しているかを要求したもので、スライド50に書かれているプロセス(※)は「事業プロセス」と考えてよいか。そうであれば、QMS 要求事項の事業プロセスへの統合は4.1で決めたプロセスの中で対応することを確実にすることで良いか。 また、6.1.2の「マネジメントシステムプロセス」と同一と考えてよいか。 ※：メニュー設計 P, 調理・加工 P 等が定義されている。
A5	WG2：そう言われれば、そのとおり。
Q6	プロセスアプローチが EMS でも求められるか
A6	WG3：公式には No です。 ただし、4.4で、プロセスを決めること、及びそれらのプロセスの相互作用を決めることが求められているので、実質はプロセスアプローチの考え方を採用することになるでしょう。

<リスク及び機会>

Q7	WG1 に対して：取り組み事例では「リスク」と「機会」を分けて扱っていないようだが
A7	WG1：スライド 30 で区別して記載している(※) ※：①技術・技能の低下、②不適合製品の製造、③設備・機器の不具合、・・・リスク ④顧客の要望する製品の開発(機会)、新規顧客層の開拓(機会)・・・機会 WG2：区別しなかったが、分けて書いた方がよいでしょう。 ただ、例えば離職率が高いことが「機会」になることもある。 審査において、「リスク」と「機会」の関する審査の仕方は難しそうです。
Q8	リスクについて、QMS の意図した結果を達成できないリスク、目標を達成できないリスクと考えることは可能か
A8	WG1：可能です。 WG2：トップ方針が QMS に関わることであれば「Yes」です。 ※回答が分かりにくい。
Q11	WG3 に対して、スライド 29(※順守義務のリスクの決定(事例))で、最終判断で◎○×決める際に「重み」を考慮しても良いか
A11	WG3：スライド 27 と同様(?)、「影響の規模」×「影響の重要度」で判断しているので、既に重みは考慮していると判断している。
Q13	WG2 に対し、安全・安心のリスクについて、どんな議論があったか
A13	WG2：「焼き肉」のケースで考慮している

<パフォーマンス>

Q9	EMS において、パフォーマンス重視に向いているか
A9	WG3：スライド 14(※)に、「環境パフォーマンスの向上させるために」とあるように、その通り。
Q10	パフォーマンスの向上につながっていないとまずいか
A10	WG3：A9 のとおり。またスライド 16 のように可視化の方法(※)を採用するとよい ※：グラフ、レーダーチャート WG2：「環境パフォーマンスの向上させるために」とあるので、結果が伴わないとまずい。 ただし、審査での環境パフォーマンスの向上の取り扱いは別。 WG1：品質パフォーマンスは顧客が見る。

<その他>

Q12	改定に際し、日本から提案されたものの結果はどうなっているか
A12	WG2：認証制度の信頼性を高める視点で、次の 3 点を特に提案し、ほぼ盛り込めたと評価している。 ① 製品／サービスの善し悪しに関係するとして、固有技術を獲得することを、「7.1.6 組織の知識」として反映。 ② ヒューマンエラーに関わる対策として、「8.5.1 製造及びサービス提供の管理」の中に盛り込まれる。この要求事項は CD であったが DIS で一旦消え、FDIS で復活することになっている。 ③ パフォーマンスを見ること。

Q14	WG2 に対し、「8.3 製品及びサービスの設計・開発」で、メニュー、接客についてはどのような議論をしたか。
A14	WG2：メニューについては、いろいろの要素が絡むので議論から外した。 WG3：サービスの定義の中には「雰囲気作り(インテリア、内装、接客の仕方)」もあろう。サービスのインプット/アウトプットとして、「サービスを受ける前の人」、「サービスを受けた後の人」のような意見も出たことがある。
Q15	WG1 に対して、ISO9001:2015 はビジネスの成功も扱うことができるか(※不正確)
A15	WG1：そういう要求事項ではないが、「新しい顧客を獲得する」という観点で受け止めれば可能でしょう。
Q16	基調講演のスライド 4 において、ISO の認証取得が世界では伸びているのに、日本ではピークがあり最近では減少している。なぜか。
A16	山田：様々な要因がある。 規格を作る立場からは次の点でそれらの課題に対応した。 ① 規格を読みやすくする。 ② 全体をみる(※A17 参照)、事業目的を踏まえたマネジメントシステムとする、パフォーマンスを要求することで、ビジネスに役立つものにする。

<改正で大きく変わった点>

Q17	コーディネーターより：今回の改正で大きく変わった点を、各 WG で 3 つに絞って紹介してください
A17	山田：スライド 16 の 3 点 ① 全体を俯瞰して組織の方向を決定 ② トップのリーダーシップに基づく事業への取り組み ③ 明示的なパフォーマンス要求 WG3：スライド 4(?) の 6 つのうち 3 点 ① リーダーシップ/事業プロセスへの統合、CSR の観点 ② 環境パフォーマンス ③ リスク及び機会 WG2：スライド 55 ① 現在の顧客以外の戦略に基づく顧客ニーズ ② 小規模組織におけるパフォーマンス向上に貢献 加えて、プロセスアプローチ(望まれる成果を達成するために) WG1：スライド 45 の流れ(箇条 4 → 6 → 9) スライド 46 から 3 点。 ① 4.1、4.2 の要求 ② リスク及び機会 ③ パフォーマンス

以上