

## 審査員の独り言3 まず5S,次に報連相

ISO審査員として企業を訪問するとまず気になるのは5Sの状況です。

5Sとは次の内容です。

- 1S整理；要るものと要らないものを分けて、要らないものを捨てること。
- 2S整頓；要るものが直ぐに取り出せるようにすること。
- 3S清掃；掃除+気配り
- 4S清潔；整理，整頓，清掃の徹底実施
- 5S躰；教育  
つまり，事務所の机の上，トイレ，

倉庫，現場が「清潔」な状態であり，社員の皆様のご挨拶が元気な，すなわち「躰」の行き届いた会社は，100%ISOの運用がしっかりされています。逆に5Sシステムがない会社には，ISOシステムは浸透していません。

次に「報連相」です。

報告；過去の命令，指示に対して回答する（事実）。

連絡；現在の状態を，周囲に知らせる（事実と意見）。

相談；今後（未来）の自らの行動を確認したり，問い合わせたりする（意見）。

つまり，組織で業務を進めたり，行動する際に必要な内容ばかりです。ISOは組織の行動ルールを定めたものですのでISOの運用を徹底するためには「報連相」は欠かせません。

報連相がうまくいっている会社かどうかは，審査が始まって10分すればわかります。うまくいっている会社はチームワークよく書類が検索され，社員の皆さんが助け合って審査員の質問に答えます。逆の会社は，上司が命令しないと書類が出てこないし，一人の方が汗水たらして対応されているのに，その他の方は知らん顔です。

5Sと報連相 今一度見直してみてください。

降旗達生

土木屋  
技術士

ISO取得支援  
技術支援  
経営支援

マラソンが趣味  
声がでかい

## 若手・中堅現場マンの プロへの道

### 第3回 人間性

「好感は人間性の第一歩だ」

好感とは，相手に良い印象を与えることである。決して不快感を与えないことだ。

好感の持てる人は一般に明るい。明るいだけでなく，さわやかさ，誠実さ，マナー，努力など，どれをとっても人並み以上だ。

現場には，多くのノウハウが埋もれている。このノウハウを取り出すには，好感のもてる現場マンになることだ。特に若手現場マンに言える。

たとえば協力会社から見て，「生

意気そうな現場監督だな。いつも威張っているみたいだ。今度意地悪してやるか」と思われたとする。すると，その現場マンは，職人や作業員から貴重なコツを学べなくなる。「この人なら自分達の苦労はわかってもらえる」と思われて初めてノウハウを聞き出すことができるのだ。

会社内においても同様である。若手は先輩や上司から現場のコツを少しずつ教わる。好感の持てる人ほど教えてやろうと思われる。

<自己チェック>

先輩，上司から注意されたとき，素直に「はい」と言えるか。思うように仕事はかどらない時カッとなって，目がつり上がらないか。

イヤなことを頼まれたとき，笑顔で引き受けることができるか。

好感の持てる主任，所長になると，「報・連・相」（報告・連絡・相談）は自然にできる。これらは放っておいても，まわりから自分のところにやってくるものだ。

ある現場マンは，毎朝，鏡の前で自分の表情を観察している。こうやって自分をつくっているのだ。また，ある若手現場マンは，時間をみつけては，事務所や現場の整理，清掃をすすんで行っている。自分が相手に対して何ができるか，どうしたら気持ちよく仕事ができるかを考えて，実行しているのだ。

自分中心の発想をしていたのでは，良い印象を与えることはできない。

三浦規義

建築屋  
VEL

VEコンサル  
ISO取得支援

度胸の塊

## お客様のほしいもの

以前お世話になった経営コンサルタントの言葉です。「商売は簡単ですよ。その人のほしいものを売ればいいのです。それは必ず売れて，感謝されます。」その人は一番知りたいその続きを教えてくださいませんでした。

私は，常日頃よりその続きを考えるようにしています。このお客様（企業）は何をほしいのだろうか，何を困っているのだろうか，どのようにすれば楽しいのだろうか，と考えていると，ある行動をしなくてはいけないことに気づきました。

それは，お客様に対し「耳を澄

まし，目を凝らす”ことです。その中でもとりわけ大切なことは，聞くことです。

こんなことはありませんでしょうか。

- 疑問点があっても，過去の経験上問題が無かったので，その知識で処理をしたこと。
- 打合せで，お客様があまり意見をおっしゃらない。
- お客様が最後まで話し終わる前に，「それは・・・です。」と答えたこと。

技術者は知識がつくと，その知識内で物事を考えようとする傾向があります。時としてそのことが，お客様の声に耳をふさぎ，お客様の口をふさぎます。結果，お客様の「ほしいもの」が聞き出せず，ク

レームや不信感の原因となります。

そのようなことを未然に防ぐため，次のことをお勧めします。

お客様に答えるときは「はい，\*\*については\*\*です」と復唱することにより，きちっと聞く癖をつける。

お客様と接しているときは，場の中でお客様を気分よく振舞わせるよう心掛ける。（例えば，現場での駐車スペースの確保等）それによって，お客様に目を凝らす意識の癖をつける。

この2つに心掛けていただだけでも，お客様の「ほしいもの」が，徐々に解るようになってくる。

井手 徹

建築屋  
建築士

情報化支援  
ISO取得支援

OFFバイク乗り  
凝り性

## 第1回 ISOとの出会い

「ISO9001 認証取得推進メンバー6名を選出したいが、誰が適任だろうか。」

社長から相談を受けたこの言葉が私のISOとの本当の出会いであり、わが社のISO認証取得物語の始まりでした。平成11年4月のことです。

私自身、正直その時点ではISOについて知識はほとんど無かった。しかし、この時すでに私が推進委員長に決まっていたらしいのです。

後からその経緯を聞いたところ、酒好きの宴会係長の経験者でワープロに興味があり、話し好きなのは私しかいなかったのだと。

社長自身もISOの認証取得と

は、宴会の如く「わいわい、がやがや会議を開いているうちに、社内総意をまとめればできるだろう」とも考えていたらしい。

ところが、よくよく考えると平成10年の暮れに、社長から「これを読んでおくように」と(社)全国測量設計業協会構造改善委員会 平成10年発行「測量設計業のISO9001認証取得の手引き・基礎編」を渡されていたのです。

さあ大変です。4ヶ月間、渡されていた資料を全然見てもいないのですから。もちろん、推進メンバーの適任者など頭に浮かぶはずも無い。それどころか頭の中はパニック状態でした。

その時、「社長、コンサルタント 社長様から2番にお電話です。」1階総務から電話がかかっ

た。一瞬、私は「助かった」と思った。案の定、社長は電話に出た後、「急に用事が出来た。これからすぐ、出かけることになったので、この件については来週の月曜日が火曜日に、君の意見を聞こう。」と言われた。

「良かった。二三日の余裕ができた。この間に目を通していない資料を読むことが出来る。」と心の中で安堵感にひたり、「それでは社長！失礼します。来週、この件についてはお答えいたします。」と言って社長室を出た。木曜日の午後3時の事でした。

思い起こすと「ISO認証取得物語」は突然の始まりであり、驚きの始まりでもありました。

前途多難な物語の始まりです。

山本 寛

技術士

ISO取得支援

「頑固者」！  
と人は言う

## 共有の力

私はスポーツ好きである。中でも日本サッカーの躍進は、誠に喜ばしい。MLBでのイチロー選手の活躍ももちろん素晴らしいが、『一人が百歩前進するよりも、百人が一歩前進』するほうがやはり痛快である。まったく頼もしい。

さて、日本サッカー躍進の影には、「トレーニングセンター(トレセン)制度」の改革があったことを忘れてはならない。このトレセン制度の改革は、日本サッカーが世界へ踊り出るための野心の源とも言えようか。

発足当初のトレセンは、将来の代表育成を目的とした少年層の強化の場だった。しかし、新生トレセンでは、育成の対象は、選手から指導者へと向けられる。トレセンの研修会を通じて、「いい選手とは何か」というビジョンをあらゆる階層の指導者が共有し、優れた選手を計画的に量産するという『新たな仕組み』作りへと変化していく。

トレセン改革当初にこんな話がある。全国の指導者に配布する「強化指針」に、「クリエイティブ」、「コレクティブ」、「グッドボディシェーブ」の文字が並んだ。性急な

改革をうとんじた古い世代の指導者は、「横文字にすれば強くなるのか」と皮肉った。中心委員は言い放つ。「英語でも日本語でもいい。みんなが理解し、共有できる言葉が必要。そんな言葉さえ、われわれは持っていなかったではないか！」と。

まさに、ISOは『共有できる言葉』となり、『組織のビジョン』を見出すツールとなる。薫発する組織の力。そこには、トップマネジメントの強力なリーダーシップに率いられた、共有の力を決して見逃すことはできない。

小林俊文

ISO取得支援  
情報技術(IT)  
導入相談・支援

スポーツ好き

## 建設技術者のためのセミナー群

### 【VE】

- ・建設VEリーダー基礎セミナー  
11/16(金)・17(土) 9:30~17:00 場所:愛知県産業貿易館 本館 受講料25,000円
- ・VEリーダー受験対策直前コース  
12/16(日)9:30~17:00 場所:愛知県中小企業センター 受講料10,000円

### 【建設CALS】

- ・建設コンサルタント・測量業のための建設CALSセミナー  
12/21(金)14:00~16:30 場所:名古屋都市センター 受講料3,000円

### 【技術士受験対策】

- ・技術士口頭試験受験対策講座  
11/18(日)9:30~17:00 場所:愛知県産業貿易館 本館 受講料35,000円
- ・技術士、技術士補受験対策講座説明会  
11/25(日)・12/16(日) 場所:ウィルあいち 受講料 無料

お問い合わせ:ハタコンサルタント株式会社 TEL052-533-9688 FAX052-533-9689