

□ ISO 推進フォーラム大阪 12月定例会 実施報告 □

開催日時：12月7日(火)18:00~21:00

場 所：東口ステーションビル 406号室

参加者：13名(内会員 9名)

■テーマ：『 監査を活かす 』

<事例発表の概要>

株式会社ウエキコーポレーション 麻生 信広 様

- ・ 個々の取引先の第三者監査を回避したいために、ISO を取得した
- ・ 5年ほど前は、「何でもいいから ISO を認証取得しなさい」と顧客から言われて取ったが、最近ではその顧客から「ISO を取ったら責任がなくなる訳ではない」と言われはじめている
- ・ 最近では、サプライチェーンマネジメントの影響から、商社としても関与しなければならなくなった
- ・ ISO9001 は数年減少傾向を続けている。中小企業の登録の返上や倒産に影響している
- ・ アウトプットが良くなる審査になっていない。企業が求めるアウトプットは業績を上げることである
- ・ 小さな営業所の監査を行うために、交通費などの経費を使っているため、本当に現地に出向いて、内部監査を行う必要があるのかと問われている
- ・ 経営者（社長）からは、ISO が業績の向上につながらないなら、必要ないと言われている
- ・ 内部監査は、第三者審査を乗り切るための訓練になっている企業が多い
- ・ 内部監査の規程があるが、その手順書の見直しを阻害している要因がある。変更に対応するのが煩わしい
- ・ ISO 審査員向けの義務的な監査を実施していた → 審査項目が改善されない
- ・ 要求の変化に対応していないマニュアルになってしまっている
- ・ 顧客の要求に対応しないと業績に影響する可能性が高いため、その対応を優先していた。結果として、ISO のマニュアルの改訂まで手がまわらない時期があった
- ・ 第三者審査の準備として、内部監査を行うことには意味がない
- ・ 規格要求事項とは関係がないチェックリストを使用している。第三者審査と同じようなチェックリストでは意味がなく、顧客の要求事項が漏れていないかを確認するチェックリストとしている
- ・ 第三者審査では、改善につながらない指摘・コメントは受け入れるべきではない
- ・ 審査員に対して異論・反論があれば、遠慮なく申し出る
- ・ 経営者と闘ってくれる審査員を審査機関には要求している
- ・ 第三者監査では、膨大な量のチェックリストが事前に届くことが多い。そんな第三者監査に対応するぐらいなら、製品の改善に取り組んだ方が、よほど第三者監査側にもメリットとなる
- ・ 会社の合併などがあると、製品品質にバラツキがよく発生する
- ・ 内部監査の目的の一つに「品質マネジメントシステムが効果的に実施され、維持されているか」とある。仕組みが効果的に実施されていることを求めているのは、トップマネジメントである
- ・ 内部監査の手順が、第三者審査のまねごとになっている。そんな内部監査ではトップマネジメントが満足するはずがない
- ・ 例えば、お金の流れをチェックするような日常の取組が、監査となり得ることもある
- ・ 利害関係者の要求事項を関連部門で検証するような内部監査を行う必要がある
- ・ 社外の人意見は、よく聞くため、第三者機関をうまく活用することが必要
- ・ 専門性を反映して、監査員のメンバーを増員することも、改善につながる
- ・ 第三者審査や内部監査の活用の仕方をそれぞれ、企業自らが決めることも必要である
- ・ 文書を確認して審査をするよりも、現場に出て、現場の人と会話することの方がよほど有効的である
- ・ やるべきことができないことを、やっていない記録を出すよりも、時間を与えていない事実を経営層に示す方が、より重要である

<ディスカッションの概要>

- ・ メーカーの第三者監査の場面に商社の方も同席するケースがあるが、一方的な第三者監査側の要求に対して、商社の方がクッションになってくれるケースはないのか？
→ 理不尽な指摘を取り下げたことを、商社の立場として求めたことがある
- ・ 自社のシステムとは異なる第三者監査の要求事項を受け入れる時は、システムを追加することによって、コストに跳ね返ることを第三者監査側（顧客側）に伝えることにしている
- ・ 有効な第三者監査の結果は、経営層に報告して、より自社の改善を進めることもできる
- ・ チェックリストに被監査側の自己評価をする欄を設けて、自ら問題点に気づいてもらえるように工夫している
- ・ ISO 規格要求事項をそのまま入れたチェックリストでは、理解できないので、仕事の流れに沿ったチェックリストの内容としている
- ・ 内部監査室が要求事項とは異なった経営に直結する監査を実施している。第三者審査の場面でその内部監査の記録を見せている
- ・ 営業部門の教育に対する有効性の評価は、長年かけて身につけるものだと感じているので、要求事項自体があわない
- ・ 営業部門の教育の有効性の評価は、売り上げで見ている
- ・ 現場のトレーサビリティを監査の場面で確認してもらえるのは、有効であった
- ・ 審査機関の立場では、審査前に受審企業に審査員が出向き、第三者審査の要望をヒアリングして、審査内容に反映している。加えて審査後に営業マンが出向き、満足度をフォローしている

以上
作成：山西