

# 儲かるISO

## ISOシステム構築

建設業で“儲かるISO”を構築するためには…  
 目標管理/5Sと報連相/儲かる不適合/顧客満足/是正、予防処置  
 “儲かるISO”5つのポイントを作成しました。



### 建設業で“儲かるISO”を構築するためには

「ISO認証取得しても、書類が増えただけで何もいいことがない」、「審査の前に、担当者が書類を作成しているだけで、他の社員は、ISOに全く関与していない」そしてついには「こんなISOはもう止めたい」ISO認証取得企業より、こんな声が聞こえます。  
 ところが一方で、「ISOを構築し運用することで、社員が育ち、お客様の評価があがった」、「ISOをきちんと運用することで、原価が下がった」という会社もあります。  
 両者はどう違うのだろうかという調査しつくした結果、“儲かるISO”5つのポイントを作成しました。

### “儲かるISO”5つのポイントとは



儲かるISO Point 1

#### 儲かる「目標管理」

目的、目標、実施計画を明確に定めることで「迷子の経営」を脱し、ISOの運用で業績を上げることができます。

儲かるISO Point 2

#### 儲かる「5Sと報連相」

仕事の基本である報連相(報告、連絡、相談)と5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)。これは、ISOの基本でもあります。  
 ISO9001 5.5.3には内部コミュニケーションという要求事項があります。これは、報連相(報告、連絡、相談)の実践のことです。  
 ISO9001 6.4には作業環境という要求事項があります。5Sの徹底も、この要求事項に含まれます。報連相、5Sが十分に行われていない状態でISOを運用しても、うまくいきません。まずは報連相、5Sの徹底を行いましょう。  
 内部監査でも、報連相、5Sが不十分だと「不適合」として指摘することが必要です。



儲かるISO Point 3

#### 儲かる「不適合」

手順書と現実との差のみを「不適合」として認識しても、「儲かるISO」にはなりません。「これはおかしい」、「これでは儲からない」と気づく習慣を身につけるためには、「儲かる不適合」を定義しておく必要があります。次に「儲かる不適合」の事例を紹介します。

内容	ISO9001規格	儲かる不適合 下記の状況が見受けられたら不適合とする	どうすればよいか
教育	6.2	計画された教育を実施しても目標達成につながらない 事例: マンネリ化した教育の実施	方針、目標を達成するために必要な教育を計画する仕組みをつくる 事例: OJT、OFFJTの実施
顧客対応	7.2	顕在化した要望(ニーズ)のみで、顧客の潜在化した欲求(ウォンツ)を把握していない 事例: 図面(ニーズ)通りの施工をする	顕在化した要望(ニーズ)だけでなく、潜在化した欲求(ウォンツ)を把握する仕組みをつくる 事例: 図面(ニーズ)通りの施工だけでなく、創意工夫(ウォンツ)を実施している
施工管理	7.5	現場のムダ・ムリ・ムラ 事例: 現場の5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)が不十分である	現場のムダ・ムリ・ムラをなくす仕組みをつくる 事例: 5Sのルールがあり、徹底して実践している

儲かるISO Point 4

#### 儲かる「顧客満足」

お客様が満足しているかどうかを徹底調査し、お客様の満足を超える感動を生み出します。

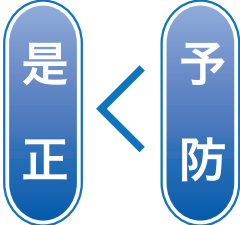
顧客満足の監視 (ISO9001 8.2.1)	どうなるか
不満足   事前期待 > 事後評価	お客様の期待を満たしていないので、不満になり、お客様は離れる。
満足   事前期待 = 事後評価	お客様の期待通りの評価であるので、満足である。 ただし、普通のサービスに終始すると浮気をされる恐れがある。
感動   事前期待 < 事後評価	お客様の期待を超える評価を得ることができると、感動を与えることができる。 感動したお客様は、リピーターとなったり、別のお客様を紹介していただけるようになる。

儲かるISO Point 5

#### 儲かる「予防処置」

あなたは、次のA、B、Cのどのタイプにあたるでしょうか。

A 問題が発生しても、対策を考えない幹部、社員	Aの方は、問題外です。もしもこのような方が、幹部社員であれば、それは幹部でなく会社の患部です。
B 問題が発生してから、対策を考える幹部、社員	Bの方は、「是正処置(再発防止処置)」を実行している方です。一度犯したミス二度と起こさない決意している方です。
C 問題が発生する前から、対策を考えている幹部、社員	Cの方は、「予防処置(未然に問題の発生を防止する)」を実行している方です。常に危機感を持っており、早め早めに手を打つ方です。



予防処置こそが、ISOの本質であると心得ましょう。

## ◆ISO構築支援業務

### 1. ISOマネジメントシステム構築コンサルティング

①認証取得コンサルティング(すでに他のマネジメントシステム取得済の場合)  
:【例】ISO9001を取得済の会社が、新たにISO14001を取得する場合  
ISOマネジメントシステム (ISO9001、14001、OHSAS18001、その他)

- 規格の解説
- モデルマニュアルの作成
- モデル帳票の作成
- 自社マニュアルの統合支援
- 運用支援
- 記録類の作成指導
- 運用上の課題解決

②認証取得コンサルティング(新規取得の場合)

:【例】新たにISO9001を取得する場合  
ISOマネジメントシステム (ISO9001、14001、OHSAS18001、その他)

- 規格の解説
- モデルマニュアルの作成
- モデル帳票の作成
- 自社マニュアルの作成支援
- 運用支援
- 記録類の作成指導
- 外部審査対応支援

### 2. ISOマネジメントシステム改善コンサルティング

①ISOマネジメントシステムブラッシュアップコンサルティング  
既存システム、マニュアル、帳票の見直し

- 既存マニュアルのチェック
- 改善マニュアルの作成指導

②マネジメントシステムの統合コンサルティング

:【例】ISO9001とISO14001との統合システムの構築

- モデル統合マニュアル・帳票の作成

### 3. 内部監査員養成セミナー

①内部監査員養成セミナー

(新規に内部監査員資格を取得する場合)

②内部監査員スキルアップセミナー

(内部監査員有資格者のレベルアップを図る場合)

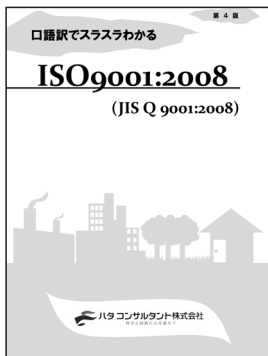
## 書籍案内

### 「口語訳でスラスラわかる ISO」

本書は、理解しにくいISO規格の文章を「口語訳」にして解説している、という点が最大の特徴です。  
これによりISOの文体に馴染めない人でも分かりやすく読み進めることができます。

例:

ISO9001規格	口語訳
5.1 経営者のコミットメント	5.1 経営者の約束
トップマネジメントは、品質マネジメントシステムの構築及び実施、並びにその有効性を継続的に改善することに対するコミットメントの証拠を次の事項によって示すこと。	◆ISO9001を使用する経営者は、次の点を約束【コミットメント】してください。 ●ISO9001と合った仕事のやり方【品質マネジメントシステム】を決め、実行します。 ●より良い結果につながるように、仕事のやり方をどんどん改良します。【継続的改善】 ◆上の約束を実現するためには、経営者の役割として次の点が大切です。 そのことをしっかり認識して、実行してください。
a) 法令・規制要求事項を満たすことは当然のこととして、顧客要求事項を満たすことの重要性を組織内に周知する。	a) 社員(組織のメンバー)に、お客様との約束を守ることの重要性を分からせること。 社員(組織のメンバー)に、法律や社会的な決まりを守ることの重要性を分からせること。
c) 品質目標が設定されることを確実にする。	c) 品質目標を決めるように、社内(組織内)に指示し、実行させること。



【品質】「口語訳でスラスラわかる ISO9001:2008」 定価 4,000円(税込)

【環境】「口語訳でスラスラわかる ISO14001:2004」 定価 3,000円(税込)

【労働安全衛生】「口語訳でスラスラわかる OHSAS18001:2007」 定価 3,000円(税込)

## 無料ノウハウ集

メルマガのご登録で無料ノウハウ集をご覧いただけます。

パスワード(メルマガ記載)のご利用でハタコンサルタントの無料ノウハウ集が全文閲覧可能!

- ①儲かるISOの基本
- ②方針、目標管理
- ③ISOで変動費を下げる
- ④ISOで固定費を下げる
- ⑤ISOで売上を上げる
- ⑥3つの環境で儲ける
- ⑦内部監査で儲ける



メールマガジン「がんばれ建設」

週刊メールマガジンを「まぐまぐ」より発行しています。  
人生が豊かになるピリッとスパイスの効いた内容です。

お申込みは



### お問い合わせ

セミナーやコンサルティングに関するお問い合わせ、ご質問・ご要望等ございましたら下記電話番号、メールアドレスまで、お気軽にお問い合わせ下さい。資料請求も受け付けております。

ハタコンサルタント株式会社  
代表取締役 降旗達生

☎0120-926-810 052-533-9688

平日 9:00~18:00/第1・3土曜日 9:00~18:00

✉ info@hata-web.com  
(3営業日内にお返事させていただきます)