

成長のカギを握るISO 9001:2000

さらなるサービスや製品の品質保証の向上、顧客（患者）の満足感や信頼感を高めるために

日本経済は、2002年1月以降の息の長い景気回復を続け、いざなぎ景気（4年9ヶ月）を超えた戦後最長の回復局面にあり、景気回復が期待されています。しかし、一方で、国や地方自治体、銀行・証券を始めとした金融機関、製造、建設、情報、病院、各種サービスなどの企業の相次ぐ事故や不祥事が連日のように起こっています。このため国民の目は、企業を信用、安全と質の面から一層厳しく品定めするようになってきています。

こうした中で日本企業は、その規模の大小を問わず、「自らが蓄積した強みと自社の経営の軸をしっかりと見据え、時代の変化を見越した冷静かつ大胆な視点に立った経営戦略が重要だ」としています。特に、戦略に織り込む必要な事として、「一層の安全・安心・高品質の自社ブランドを確立することにより、顧客の信用を取り戻し、ライバルとの優位性を鮮明に出すこと」を上げています。

このためISO9001 認証を取得・活用

することで、組織の意識改革及び体質強化を計画し、さらなるサービスや製品の品質保証の向上、顧客の満足感や信頼感を高めようとする企業、病院、保険薬局等が増えています。

注1
それではこのISOとはどのようなものなのかについて見てみましょう。

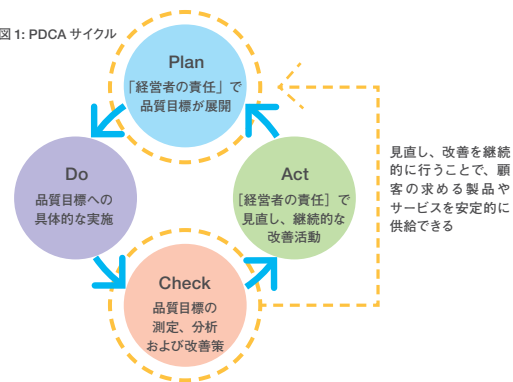
「アイエスオー、アイソ、イソ」と呼ばれる「ISO（国際標準化機構）」は、歴史的にみると米国の軍需調達規格 MIL-Q-9858 をベースにした NATO の品質規格（AQAP）が英国の国内規格の参考とされ規格 BS5750 として 1979 年に発行されたことに起源を発しています。

その後、欧米において軍需調達を中心に購入サイドからの品質保証のニーズが高まり、各国で品質システム規格が異なるのは国際通商活動を阻害することから、国際規格化が進められたのでした。その結果、1984年にISO 8402（用語規格）が発行され、1994年には BS5750 をベースとした ISO

9000～9004の5つの品質保証規格（ISO 9000 シリーズ）が発行されました。さらに、2000年に大改正が行われ、ISO 9001、9002、9003 は ISO 9001:2000 に統合、基本的な考え方が“品質保証”から“品質マネジメントシステム”へと変更されました。

このISO9001:2000を簡単に言うと、「企業などが顧客の求める製品やサービスを安定的に供給する“仕組み（マネジメントシステム）”を確立し、その有効性を継続的に維持・改善するために要求される事項などを規定したものです。また、この有効性を継続的に維持・改善するために、ISOはプロセスアプローチの採用を奨励しています。これは、1. 計画（plan）、2. 実施（do）、3. 点検（check）、4. 処置（act）のプロセスを順に実施し一周したら、最後のactで先のcheckの結果を次のサイクルのplanに結び付け、PDCAサイクルが螺旋を描くように一周ごとにサイクルを向上させて、品質の維持・向上および継続的な業務

図1: PDCA サイクル



改善活動を推進するマネジメント手法（PDCA サイクル：図1）です。このPDCA サイクルは、別名をデミングサイクルとも呼ばれる様に、品質管理の父といわれる W・エドワード・デミング博士が考案したものでした。

例えば、保険薬局をみると、多くの顧客は、薬や調剤サービスを購入する際、保険薬局に薬や調剤サービスそのものの品質のみならず、薬を開発・生産・流通するための各工程、処方箋に基づき調剤するための工程や経営者の責任等を含めて、暗黙の信頼とその

事に基づく保険薬局の責任と品質保証を求めています。これを別の見方をすれば、保険薬局が顧客の求める信頼・安心を提供できる相手かどうかを顧客が簡単かつ正確に判断できる基準やマークが求められていると言えます。

ISO9001:2000 は、こうした顧客が求めている品質保証の要求事項を標準化したものであり、顧客に対して「企業が顧客の求める信頼・安心を提供できる相手かどうかを的確に判断できる」目に見える基準を客観的な第三者



Field
経営塾
第一回

この「経営塾」は、経営者としてのスキルを磨き、企業を成長させるための実践的な学びの場です。最新の経営戦略やマネジメントのノウハウを、経験豊富な講師から学び、あなたの企業に活かすことができます。

提案致します

さらなるサービスや製品の品質保証の向上、顧客（患者）の満足感や信頼感を高めるために、ISO9001:2000 の認証取得の検討をおすすめします。

注1) ISO: International Organization for Standardization (国際標準化機構) ISO は、ギリシャ語の「ISOS (相等しい、平等)」からとられたもので、国際標準化機構 (International Organization for Standardization) の略号をそれに合わせました。本部はスイス・ジュネーブにあります。

阿部 慎一郎 SHINICHIRO ABE

株式会社ライフデザイン研究所 研究部長 (ISO9001、27001 審査員) ロンドン大学大学院 (数学、経営工学)、28歳から旧・通産省を初めとした各省市や各県の審議委員等を歴任、最近10年は各県の行政改革委員や国公立病院の統廃合等の経営委員としてISO9001ノウハウを活かし活躍。また、医療系NPO法人副理事長として「病院評価 (患者満足度)」や「遠隔診療促進」の活動も行っている。

