

第3回JABアワード表彰事例報告会



ご挨拶.....に代えて

2017年3月13日

公益財団法人 日本適合性認定協会

理事長 飯塚 悦功

JABアワード表彰事例報告会



□ 趣旨

- 認定・認証制度のさらなる発展を目指し、**表彰事例**を広く発信
- 組織各位が継続的に**認証を維持することの価値**を再発見
- あらゆる関係者の**新たなモチベーション**を喚起

□ 表彰対象

- JAB認定の認証機関によるマネジメントシステム認証組織
- 1回以上の更新審査を経験している組織
- 優れた「マネジメントシステム有効活用事例」

□ 選考基準

- 事業の特性に応じた、
- 特徴のあるマネジメントシステムが構築・運営され、
- 着実な成果が得られている

認証制度とは何か

□ 認証制度 = 基準 + 評価

□ 基準: **認証基準**

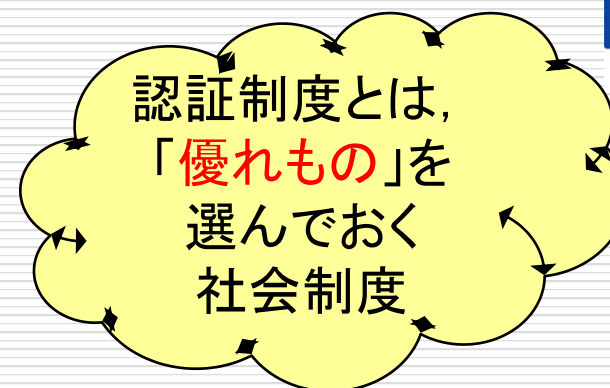
- 基準制定分野の**重要性**の認識拡大
- 妥当な基準の普及, 合意形成(標準化)の促進

□ 評価①: **能力証明**(認証基準への適合の公式の証明)

- 利用者: 評価対象の**選択**の質と効率の向上
- 認証対象: 基準適合・能力保有の訴求

□ 評価②: **能力向上**(認証プロセスを通じた能力向上)

- 認証対象: 認証対象のレベル・能力向上
- 社会: **社会**のレベルアップ(安全・安心, 効率), 産業競争力向上



マネジメントシステム(MS)の有効活用

□ MS認証基準の有効活用

■ MSモデルの活用

- 組織のMSの基盤として
- MSの国際モデルとの整合

■ MSの意義

- “マネジメント”の意義の理解と実践
- 持つべき組織能力を実装する基盤



□ MS認証制度の有効活用

■ 取引先の選定

- (認証組織を選定することによる)取引先選定の質と効率の向上

■ 認証取得

- (認証組織であることによる)基準適合・能力保有の訴求

■ 認証プロセスを通して

- 認証組織の能力の維持・向上
- 社会のレベル向上

認証組織にとっての有効活用

- マネジメントシステム(MS)に関する**基本概念**の理解と実践
- 組織の**MS基盤**確立への活用
- MSの**国際モデル**の適用・活用
- MSモデルに内在する**特徴**の活用
- MS認証**制度**の特質の活用
- MS認証を基盤にMS認証を**超える**

MSに関する基本概念の理解と実践

- 優れた業務システムの要件
 - 技術: 目的達成のための方法論, 当該分野に固有の技術
 - マネジメント: 固有技術を活用し目的を効率的に達成する方法論
 - ひと: 技術+マネジメントの基盤上での実行者. 知識・技能・意欲
 - 文化・風土, 価値観: 業務遂行に関わる価値観, 組織の風土・文化
- マネジメントの意義
 - 技術(固有技術)とマネジメント(マネジメント+ひと+文化)
 - マネジメント=技術を組織的に活用するための方法論
- マネジメントの原則
 - 目的達成, PDCA, 事実
 - プロセス管理, 標準化
 - 改善, 原因分析
 - 人間(性)尊重

MSに関する基本概念の理解と実践

- マネジメントシステム
 - **体系化**: システム思考, プロセスアプローチ
 - **可視化**: 体系図, プロセスフローチャート
 - **持つべき組織能力の実装**: MSに組織能力を埋め込み目的達成
- 品質マネジメント
 - 製品・サービスを通して顧客に提供した**価値に対する評価**に焦点
 - 仕組みで質を造り込む, **要因系**の管理
 - **顧客満足**
- 環境マネジメント
 - 事業運営・経営における**環境**に対する配慮
 - 投入エネルギー・資源最小化, **効率**向上
 - CSR, コンプライアンス, 社会的存在としての**成熟した組織**

MS基盤の確立

- MSの**基本モデル**の適用
 - MSの(ある一つの良くてきた)基本的なモデルの適用
- **基本動作**の徹底
 - 決める, 実施する, 確認する
 - 賢者の愚直(A:当たり前のことを, B:バカにしないで, C:ちゃんとやる)
- MSの**維持**(継続的な見直し)
 - 内部監査
 - MSの有効性の維持
 - マネジメントレビュー
 - 経営トップによるMSの有効性の確認
 - サーベイランス
 - 認証機関によるMS維持の定期的確認

MSの国際モデルに学ぶ

□ 国際的なMSモデル

- 国際的に広く受け入れられているMSモデルの適用
- グローバルスタンダード

□ マネジメントスタイルの国際化

- 責任・権限の明確化, 管理機能の独立性
 - 計画・手順の完全性: こなすべき業務を遂行するための計画を事前にどれだけ詳細に決められるか
 - 実施の完全性: 組織を構成する人々がどれほど優秀か

□ 文書化の意義の再認識(良い意味の脱日本の管理)

- 情報: コミュニケーションの主要なツールとしての文書
- 知識: 再利用可能な知識(形式知)の実体としての文書
- 証拠: 存在の証拠(手順書, 体系図など), 実施の証拠(記録), 規定した内容の証拠(契約書など)としての文書

MSモデルの特徴に学ぶ

- マネジメント, マネジメントシステム
 - 組織の状況に基づくMSの計画・運用
 - プロセスアプローチ
 - 事業(ビジネス)への統合, トップマネジメントのリーダーシップ
 - PDCA
 - リスクに基づく考え方
 - パフォーマンスの評価と改善, 継続的改善
 -
- QMS
 - 品質マネジメント7原則, 顧客満足, 知識, ヒューマンファクタ,
- EMS
 - ライフサイクル思考, コンプライアンス, 説明責任,

認証制度の利用

- 外部評価
 - 外部の第三者がやってくる.....という**外圧**の活用
 - 実施すべきことをきちんと実施することの難しさの克服
- 専門家の目
 - MSのあるべき姿, 脆弱性の類型を知る**専門家**による評価
- 維持の確認
 - **サーベイランス**: 認証機関によるMS維持の定期的確認
- 指摘に対する確実なフィードバック
 - **不適合**の解消, 確実な改善
- 訴求
 - 基準適合・**能力**保有の訴求
 - **透明性**の確保

MS認証を超えて

- 基準への適合から**自律・自治・自立**へ
 - 基準への適合の目的・意図の理解
 - 自らの組織の目的の拡大・深化
 - 活動のレベルアップ
 - マネジメントの考え方・方法のレベルアップ
- 事業目的の達成の基盤
 - MS基盤の上に事業目的達成のための**自らのMS**を構築する
 - **事業**＝持続的顧客価値提供
 - 提供すべき**価値**
 - 持つべき**能力**
 - 能力を実装する基盤としての**マネジメントシステム**
 - 事業環境・事業構造の**変化**への適時適切な対応