

『お客様とのコミュニケーションの充実に向けて』

平素より、私どもの第三者認証業務に対するご理解とご支援を賜り、厚く御礼を申し上げます。

弊社は建設、金融、損保、電力及び鉄鋼など産業界13団体のご支援を受けて、1996年10月に設立以来、お客様に支えられて今年16年目を迎えます。

お陰様を持ちまして、弊社へのご登録数は建設業や製造業だけでなく、サービス産業や農業など多様な分野において、全国から3,200件をいただき、建設分野では品質、環境及び労働安全ともトップシェアを維持しております。

これからも、継続的なご用命にお応えするため、お客様ニーズの把握、そしてご満足のいただける審査サービスの提供に向けて、お客様とのコミュニケーションをより一層充実させて参りたいと考えております。

本誌『MSAだより』もその一つでございますが、このほか本年よりスタートさせました新たな活動をご紹介します。お客様の改善活動の一助として、ご利用をいただければ幸いです。

『お客様相談窓口』のご利用を

事業推進部が窓口となりISOや審査に関するご質問も含め、あらゆるご相談にお答えして参りますので、お気軽にご利用ください。

MSA ホームページから (<http://www.msac.co.jp/>)



ユーザー名・パスワードでログイン

お客様のページ



お客様相談窓口

1. コミュニケーション誌『MSAだより』の発行

年2回(7月、1月)の発行を予定しております。弊社からの情報発信だけでなく、改善事例や規格改定情報なども掲載して参りますので、ご関係の皆様にご覧ください。

2. 対話の出来る無料セミナー

『マネジメントシステム有効活用セミナー』の開催
本年は全国17ヶ所で開催し、500余名のお客様にご参加をいただきました。今後の開催につきましては随時、ホームページ上に掲載いたします。

3. 『お客様相談窓口』の開設

弊社へのご要望・ご指摘は従来、ホームページ上の『ご意見箱』で伺っておりましたが、今後は『お客様相談窓口』に衣替えをし、ISOや審査に関するご質問を広く承ります。どうぞご利用ください。

4. 『マネジメントシステム永年表彰』制度の制定

認証制度へのご貢献と継続的改善活動への敬意を表して、弊社認証日から10年が経過した組織様に表彰状を贈呈する制度を定めました。

毎月該当する組織様にご案内をいたしますので、お受け取りいただければ幸いです。



代表取締役社長
塚越 修

審査に関するお知らせ

●エネルギーマネジメントシステム (ISO50001:2011) 審査業務開始

企業にとって、省エネだけでなく、効率的なエネルギー管理(節電、計画的配分等)がますます重要な課題となってきました。これを実現するために、エネルギーを体系的に管理するための枠組みとしてエネルギーマネジメントシステムの構築をおすすめします。

●審査に関するご相談をお受けします

次のようなことをお考えのお客様は、審査部にご連絡いただければお打合せさせていただきます。

- ・審査月を変更したい(スケジュール変更)
- ・他のシステムとの複合審査を検討している
- ・部署を新規に追加、または関連会社を含めた組織にすると、どのような審査になるのか知りたい

審査員の想い『あなたの会社は生きていますか？』

会社は人間と同じ生き物です。縁があって生まれ、社会環境に適合できれば生き残り、老化して新陳代謝が落ちれば寿命が尽きます。

生き物には必ず「ゆらぎ」があります。ゆらぎは変化・変動でもあります。ゆらぎがなくなるとそれは死を意味します。元気で活発な人は、ときには心をときめかせ心臓をドキドキさせて心拍数がゆらぎます。しかし年老いて何事にも興味が失せ心が躍ることもなくなれば、あとはお迎えを待つばかりです。妊婦の胎児が妊娠中毒で危なくなると、その心拍数にはゆらぎがなくなります。病床に臥して死の間際になった私の父は心拍数が一定になりました。

生き物にゆらぎがあるのは生きている証であり、会社でも同様です。会社の仕組み（システム）も手順も不変のままでは死に体同然です。お役所ならともかく、ふつうの会社がゆらぎや変化に乏しいと活力が失せ淘汰されます。中国のことわざに「不進則退」というのがあります。自分が動きを止めると周りの進歩に対応できず、後退してしまうことを言うのです。

経営者や管理責任者の立場におられる方は、自社に適切なゆらぎや変化があるかどうか、そんな目でも見てみましょう。マネジメントレビューではこのような大所高所からの見かたも必要です。

仕組み・手順・体制・方針・目標が何年も不変であれば、もうそれは死んでいるかも知れません。それらにゆらぎや変更を与えるのは恥ずかしいことではありません。ゆらぎとぐらつきは異なります。恥ずべきは不進則退なのです。

ISO業界第一人者の飯塚先生の講演には次のような話がありました。「組織にはいろいろな人がいて、議論やゆらぎがあってもいい」「長生きできる企業は、ドラスティックに変わる企業だ」「組織はゆらぎを持ち、個人と組織のいい関係が欲しい」「多少のゆらぎを持つこと。必要ならば組織体質を革新していこう」。

サーベイランス審査や再認証審査では、前回の審査から何をどう変えたかが審査員の大きな関心事です。果敢に仕組みを改変して勇み足になり、それで多少の不適合を招いても臆することはありません。それを指摘してさらに改善してもらい、利害関係者（社会、顧客）にも経営者にも役立てていただくのが審査員の仕事ですから。

MSA契約審査員 辻井 浩一

アイソ・ワールド株式会社 代表取締役
品質・環境 主任審査員



MSAの目指す審査とは

MSAは下記のような審査を実施することで「お客様にご満足いただける審査」を目指しております。

- ・組織の実情を理解した審査（組織のシステム、置かれた状況を理解する）
- ・わかりやすい審査（組織の言葉を使用し、組織の意見をよく聴取する）
- ・組織のためになる審査（システム改善のための有効な指摘、取組み意欲を向上させる審査）
- ・信頼のおける審査（公正な報告、客観的証拠に基づく指摘）

お客様から「当社の業務内容をよく理解した上での分かりやすい審査だった」、或いは「システムの改善につながる的確な指摘だった」と評価していただけるように、審査員に対しては教育研修や技術研究会を通して審査の質を高める努力を続けて参ります。

審査に関するご意見やご要望がございましたら、「審査アンケート」や「お客様相談窓口」を通じてご連絡下さい。

取締役 審査統括部長 木下 幹雄



編集部からのお知らせ

ご意見やご感想、取り上げてほしいテーマ、皆様が気になっている問題などございましたら、ぜひお寄せ下さい。

(株) マネジメントシステム評価センター 企画部 (soudan@msac.co.jp)