

論文名「ISO マネジメントシステムの運用に関する研究」

長崎大学生産科学研究科環境科学専攻 後藤大太郎

論文内容の要旨

現在、品質マネジメントシステムの ISO9001 や環境マネジメントシステムの ISO14001、情報セキュリティマネジメントシステムや医療機器品質マネジメントシステム、食品安全マネジメントシステムや労働安全マネジメントシステムなどといった様々なマネジメントシステムが、各種機関により制定されている。

しかし、マネジメントシステムを運用するにあたり、企業の運用方法、記録の多さなど様々な問題点がとりあげられており、運用に効果を感じていない企業も多い。

そこで本研究では、運用組織が多い ISO9001 (品質マネジメントシステム)、ISO14001 (環境マネジメントシステム) に焦点をあて、ISO マネジメントシステムという枠組みの中で、マネジメントシステムに共通する運用上の問題点を調査などで分析し、問題の所在を明らかにした。これが本研究の環境科学研究としての新規性である。

また、マネジメントシステムのより優れた運用について検討した。この点が、本研究の社会的意義、社会貢献である。

本研究は、以下のような構成になっている。

第 1 章 問題提起

第 2 章 マネジメントシステムの概要、ISO の認定・認証制度、ISO9001 および ISO14001 の概要や現状について述べ、先行研究より問題点の整理を行う。

第 3 章 ISO マネジメントシステムの運用に関する研究として、組織の運用とコンサルタントのマネジメントシステムの認識との関連性について

(1)組織の運用とコンサルタントの指導方法について

(2)コンサルタントのマネジメントシステム認識とコンサル方法の関連性について調査及び分析する。

第 4 章 ISO9001 と ISO14001 の組織の作成記録数と規格で要求される記録数との比較調査及び分析を行い、記録数について提案を行う。

第 5 章 多様化するマネジメントシステムについて、環境マネジメントシステムの KES、LAS-E の規格を ISO14001 と比較し、その相違点や問題点を明らかにする。
また、問題点について改善の提案を行う。

第 6 章 本研究の摘要であり、総括である。

先行研究において、ISO マネジメントシステム取り組み効果と問題を明らかにした。

効果は、「顧客に対して安心感を与えられる」、「苦情に適切に対応できる」といった対外的なものから、「管理体制が強化した」、「外部審査により体質改善につながる」といった点があげられる。

問題点としては、「コストがかかる」、「経営の役に立たない」、「業務が増えた」、「文書についてダブルスタンダードになっている」という点を明らかにした。

特に、ISO14001の問題点としては、「法律やその他の要求事項に関する調査の難しさ」、「環境側面抽出法」、「環境影響評価システムの評価基準の難しさ」など、組織がISOマネジメントシステムを運用する上での具体的な問題点の所在を明らかにした。

なお、先行研究においては、上記の効果・問題点については、個別事例をふまえて指摘されていたが、その具体的根拠については明らかにされていなかった。

そこで、本研究において、次の3つの研究を行うことで、問題点を明らかにした。

①ISO9001 および ISO14001 取得組織へのヒアリング調査

ISO マネジメントシステムを取得した組織にヒアリング調査をおこない、マネジメントシステム運用の効果、効果の内容、その根拠を明らかにした。

さらに、ISO マネジメントシステム導入の際、ほとんどの組織がコンサルタントを使用していることから、コンサルタントの指導内容、その効果について調査をおこなった。

②コンサルタントへのヒアリング調査

コンサルタントに対しヒアリング調査をおこなった。コンサルタントのマネジメントシステムの認識と指導方法の関連性を明らかにした。

③記録数の比較分析

ISO 規格の要求している記録数と組織実際に作成している記録数の比較分析をおこなった。

①の結果、運用に効果があったと回答した組織は、「取引が有利になった」、「経費削減につながった」という意見が多くをしめた。また、逆に効果が感じられないと回答した組織は、「書類が増加した」、「維持費用が高い」、「営業効果がない」などという意見があげられた。

また、コンサルタントの指導方法と運用の効果について4つ関連性が浮かびあがった。

②の結果については、社員全員に対して教育する指導方法をするコンサルタントは、マネジメントシステム運用には社員の意識改革が重用だと考えているなど7つの関連性が明らかになった。

①②より、ISO 運用の効果とコンサルタントのマネジメントシステム認識との関連性が明らかになった。

次に③の結果、組織はISO 要求事項よりも多くの書類を作成していること、また、記録作成に負担を感じていることがわかった。なぜ多くの記録を作成するのか、その原因が3点明らかになった。

最後に環境マネジメントシステムの多様化について述べ、各マネジメントシステムの特徴より組織の目的にあったシステムを取り入れる重要性を指摘した。