

The LRQA logo is enclosed in a teal square border. The letters 'LRQA' are in white, with a teal checkmark integrated into the letter 'A'.

LRQA

プロセスアプローチを 使用して パフォーマンスを向上

ISO 9001品質マネジメントシステム

プロセスを管理してISO 9001のパフォーマンスを最適化

プロセスアプローチは附属書SLの一部であり、ISO 9001を含む全ての新規および改訂されたISOマネジメントシステム規格に共通する上位構造です。

ISO 9001は、組織にプロセスアプローチをとることを要求しており、組織の業務を360度の視野で示しています。

プロセスはどのようなシステムにとっても重要です。なぜなら、プロセスは重要な要素と行動が互いにどのように関連しているか、また正しい組み合わせと順序がどのように結果を生み出すかを示すからです。PDCA (Plan-Do-Check-Act) サイクルを通じてプロセスを管理することで、組織は自らの組織構造を改善し、資源を割り当て、手順と活動を最適化することができます。

組織の状況を定義し、トップマネジメントに焦点を当てることで、ビジネスの全ての部分がどのように組み合わせられるかをより広い視野で見ることができます。したがって、プロセスアプローチを用いることにより、組織全体を考慮することを可能にする洞察と構造が得られます。

プロセスアプローチとは

プロセスとは、インプットをアウトプットに変換する、相互に関連または相互作用する活動の組み合わせです。これは、環境とは独立して設定された定型的な動作である手順を超えた取り組みです。プロセスアプローチでは、手順は多元的で、常に進化し、最適化されます。異なる部門や部署にわたって組織を水平的に反映します。

プロセスアプローチでは、必要なインプットと望ましいアウトプットを検討するだけでは不十分です。1つの変更がシステム全体に影響する可能性があるため、各ステップの順序と関係を考慮する必要があります。

その結果としてプロセスアプローチは、実行すべき措置にとどまらず、責任と権限の割り当て、資源のマネジメント、パフォーマンスの測定などを含む必要があります。

組織の各部署または領域には、全体的なプロセスアプローチに関連する独自の手順があり、機会とリスクのバランスを取っています。例えば、営業チームが受注を増やすチャンスだと考えていても、生産チームはその受注の履行にリスクがあり、品質が低下する可能性がありますと考えるかもしれません。システム全体に適切な権限があることは、ターゲット内の潜在的対立を緩和するのに役立ちます。

資源配分も重要な側面です。予算編成と人員配置は常に組織内のトピックであり、資材と人員を投資または撤収する場所の決定はプロセスアプローチの一部です。

資源がどのように割り当てられているかを全てのプロセスで確認しながら、資源の可用性と提供の確保を考慮する必要があります。

全てのシステムは、有効性を測定するためのコントロールを必要とします。品質マネジメントシステム (QMS) が事業全体の戦略や目標と整合していれば、プロセスアプローチに適切な基準や業績評価指標が備わり、組織が成功している部分と改善が必要な部分を評価することができます。

また、認証取得の過程で発生するリスクや機会に対しても、より適切な対応ができるようになります

プロセスアプローチを導入し、PDCAサイクルを活用することで、組織はより効果的かつ効率的なものになります。

プロセスアプローチはISO 9001にどのように組み込まれているか

活動をシステムの一部として理解し、測定すると、一貫した結果が得られます。

トップマネジメントはプロセスアプローチを推進し、必要に応じて資源、優先順位、コミュニケーションを拡大します。

各部署の部門長は、相互作用と関係を判断できるように、それぞれの領域のプロセスの権限を持つ必要があります。

ISO 9001の認証は、プロセスアプローチの主要な要素に関連しています。ステップ1として、システムの目的とそれを達成するために必要なプロセスを定義します。この場合も、全体的なビジネス戦略、目標、組織の状況を含む組織全体を念頭に置いて行われます。

責任の所在を明らかにし、資源の能力と制約を理解し、より大きなシステムに対する小さなプロセスのタイミングでの影響を理解することは、全て必要な作業です。

また、管理者は、マネジメントシステム内のプロセスを分析および評価するために、適切な情報が利用可能であることを確保しなければなりません。



プロセスアプローチが文化的エンゲージメントとベストプラクティスを推進する方法

適切な品質マネジメントシステムとプロセスを設定することは組織にとって非常に重要ですが、物事を動かすのはそれに関わる人間です。徹底した正確なプロセスアプローチは、実際に組織を反映しています。それは組織文化を体現し、何を重視し、どのように物事を成し遂げるかを表しています。

プロセスの中で働く従業員にとって、正しいアプローチは意思決定の明確性を高め、目的意識を高める良い方法です。文化的エンゲージメントを生み出すには、従業員が自分の仕事に意味があると感じるのが重要です。組織全体を説明するプロセスは、各部署をビジネス目標に結び付けるのに役立ち、全体的な目標に対する個々の貢献を促進します。

進化するプロセスアプローチは、ビジネス活動を審査するための構造と文書を提供してくれます。PDCAサイクルによるプロセスの測定と継続的な最適化が、ベストプラクティスのアプローチとなります。

新たなリスクや機会を常に評価し、プロセスが適切に運営されていることを確認することで、豊富なデータセットと洞察のライブラリーを得ることができます。ここでは、何が成功し、何が目標を達成できなかったかだけでなく、結果の背景にある理由と要因も浮き彫りになります。この種の学習は、組織を前進させ続けるために不可欠です。

プロセスアプローチが組織にどのようなメリットをもたらすか

文化的エンゲージメントとベストプラクティスに加えて、プロセスアプローチから得られるメリットはさらに大きいものがあります。

組織プロセスの計画、実施、チェック、改善を体系的に管理する正当な理由はたくさんあるため、リストアップするとかかなりの数になります。

全体として、組織目標をより一貫して達成し、顧客満足度と信頼性を高め、評判を向上させることができるようになります。

もう1つの大きなメリットは、組織の信頼性を高めてくれることです。プロセスアプローチは最も重要なリスクと機会を説明するため、不確実性を扱う方法を確認します。さらに、構造と評価を提供することで、結果を予測しやすくなります。

プロセスアプローチは、資源を最も重要な領域に集中させ、部署プロセス間の関係をより完全に理解して効率を高めることで、資源の管理を促進します。

また、有効性を評価するための幅広いアウトプットを測定・評価する手段を提供します。簡単に言えば、プロセスを効果的に管理する組織は、その市場において競争優位性を持つことになります。

プロセスアプローチの改善と実施方法

品質マネジメントシステムは、組織がより成功できるように設計されたツールです。コンプライアンスの達成は、単に壁に飾るための証明書に留まらず、有効性と効率性を確保するための手段でもあります。ISO 9001は、組織が直面する問題と現実の状況を反映しています。

ISO 9001への準拠と将来の成功のためには、適切な審査、文書化、計画が不可欠です。強固なプロセスアプローチのマネジメントシステムを構築するためには、規格に関する専門知識を持ち、組織の状況、構造、主要な問題を理解している公平なパートナーと協力することが不可欠です。

LRQAは、全ての組織とその品質マネジメントシステムがそれぞれ唯一のものであることを認識しています。LRQAは、クライアントとそのビジネスのニーズと固有の状況を理解するために時間をかけ、判断力と感受性と配慮をもって対応します。LRQAの独立性は、全ての人に最高の水準と最高の結果をもたらすために正しい方法で物事を行うことを約束するものであり、クライアントに私たちの決断を信頼していただくことができます。

次のステップ

ISO 9001の認証は、組織にとって、独自の強力なマネジメントシステムを通じて、ビジネスにおけるリーダーシップを強化する絶好の機会です。そのためには、ソリューションを構築するための専門知識とスキルを備えた、個々のビジネスニーズを徹底的かつ公平に審査できる独立したパートナーを持つことが有益です。

LRQAは、全ての組織とその品質マネジメントシステムがそれぞれ唯一のものであることを認識しています。LRQAは、クライアントとそのビジネスのニーズと固有の状況を理解するために時間をかけ、判断力と感受性と配慮をもって対応します。

LRQAが提供可能な支援

教育研修

ISO 9001の実践的な教育研修コースを提供しており、訓練された有資格の講師が指導します。LRQAのコースの多くは、関連する専門機関によって認定され、LRQAのマネジメントシステム評価の経験に基づいています。

LRQAは、カスタマイズされた保証サービスを通じて、オーダーメイドの教育研修ソリューションを含む、公的および社内教育研修サービスを提供しています。

ギャップ分析

審査員が実施するギャップ分析を通じて、正式な審査訪問の前に、システムの重要な領域、リスクの高い領域、または脆弱な領域に集中できます。品質マネジメントシステム導入の初期段階や準備段階に関わらず、適用範囲はクライアントご自身で決定していただくことが可能です。

審査と認証

LRQAは、業界のニーズを満たすように設計された専門家のアドバイスに全面的に支えられ、ギャップ分析、評価、認証を含むマネジメントシステムの適合を専門としています。私たちは全ての問題を正確で分析的な精度で徹底的に探求します。私たちは、正確な結論を導き出すために、あらゆる手を尽くし、あらゆる疑問を解決していきます。

公平性

コンサルティング会社と第三者認証機関との間に存在し得る利益相反を含め、LRQAの全業務において利益相反を積極的に管理することで公平性を維持しています。

LRQAを選ぶ理由

クライアントと協力し、直面するリスクを管理・軽減することで、急速に変化する世界への積極的な対応をいつでもLRQAが支援します。コンプライアンスからデータによるサプライチェーン改革まで、未来の状況を成り行きに任せるのではなく、クライアントが自ら構築するサポートをするのがLRQAの役目です。そのために以下を提供しています。

戦略的ビジョン

LRQAの技術的ノウハウ、業界の専門知識、革新的で先見性のあるアプローチが、現在の課題に対応し、将来的により安全で、よりクリーンで、より弾力的で、より倫理的な組織になることを支援します。

技術的な専門知識

LRQAのスタッフは、認証、検査サービス、サステナビリティ、教育・訓練、サイバーセキュリティなどのセクターや技術における一流の専門家です。クライアント固有の課題、規格、要求事項を明確に理解したうえで、認証、食品安全、サイバーセキュリティ、検査、教育研修に関する深い知識を提供し、クライアントの課題への対応を支援します。

グローバルな審査能力

160か国以上で事業を展開し、世界中で30以上の認定機関に認められ、幅広いセクターをカバーしています。お客様のビジネスとサプライチェーンの両方において、リスクマネジメント、ビジネス改善の推進、利害関係者との信頼関係の構築、サステナビリティ目標の達成を支援することができます。

効果的なパートナーシップ

どのビジネスにも固有の特徴があります。だからこそ、LRQAの専門家がクライアントと協力して、クライアントのニーズと目標を完全に理解し、最適な支援方法を検討します。

新しい視点

LRQAには率先して業界を構築してきた実績があり、あらゆる機会を活かしてクライアントと協力し、新たなアイデア、サービス、イノベーションの開拓を絶えず続けています。



YOUR FUTURE. OUR FOCUS.

LRQAについて

認証・サイバーセキュリティ・検査・教育研修分野の比類なき専門知識を結集することにより、当社は世界的な認証のリーディングプロバイダーの地位を確保しています。

その伝統は誇るべきものですが、顧客との今後のパートナー関係を構築する上で、本当に重要なのは現在の当社の姿です。揺るぎない価値・リスク管理、軽減における数十年の経験・未来への的確なフォーカスを組み合わせることで、より安心・安全・持続可能なビジネス構築に向けてお客様をいつでも支援します。

独立した審査・認証・教育研修から、リアルタイムの認証技術・データによるサプライチェーン改革まで、当社の革新的なエンドツーエンドのソリューションが、変化の速いリスク環境に積極的に対処できるようお客様をサポートします。つまり、未来の状況を成り行きに任せるのではなく、お客様が自ら構築できるようになるのです。

お問い合わせ

詳細については、
<https://www.lrqa.com/ja-jp/>
をご覧ください。



LRQAリミテッド

〒220-6010
横浜市西区みなとみらい2-3-1
クイーンズタワーA10階

本書に示すすべての情報が正確かつ最新であるように、LRQA リミテッドでは細心の注意を払っています。ただし、情報の不正確さや変更について当社は一切の責任を負いません。
LRQA は、LRQA Group Limited およびその子会社の商号です。
詳細については www.lrqa.com/entities をご参照ください。