



ISO 9001における リーダーシップの 役割の説明

ISO 9001品質マネジメントシステム

ISO 9001における リーダーシップの重要性

全ての新規および改訂されたISO規格に共通する上位構造は、トップマネジメントが組織の戦略と目的に沿った品質マネジメントシステムを構築するのに役立ちます。

ISO 9001では、トップマネジメントが組織の品質マネジメントシステム（QMS）を理解し、関与することが求められます。

新規および改訂された全てのマネジメントシステム規格の上位構造と共通テキストである附属書SLにおけるリーダーシップの役割は、組織にビジネスパフォーマンス向上の機会を提供するものです。

附属書SLの箇条5ではリーダーシップの重要性が強調されており、ISO 9001の認証取得から最大限の成果を得ることができる組織は、ISO 9001認証を通じて競争優位を得るための方法と見なす、先見性のあるトップマネジメントを持つ組織であると言えます。

ISO 9001認証の可能性を認識することで、品質を向上させ、ビジネス全体の成功を高める強力なツールを利用できるようになります。

箇条5では、リーダーシップの役割について具体的に説明していますが、リーダーシップの重要性の根拠は箇条4にあります。ここでは、ビジネスの背景、ステークホルダー分析、マネジメントシステムの範囲と目的といったトピックが扱われています。

このことは、品質マネジメントシステムを全体的な事業戦略や実務と整合させるという意味で重要です。

附属書SLの共通言語と構造により、導入が容易になり、全体的な見方により、ISO 9001が日常のビジネス機能においてより現実的で具体的なものとなります。

品質マネジメントシステムはビジネスプロセス全体と連携し、全社的に関連しているため、リーダーシップは組織の成功にとって非常に重要です。各部門のリーダーは、品質マネジメントシステムを利用して、多様な機能や業務を組織全体の目標に結びつけることができます。

リーダーシップが重要な理由

ISO 9001は、組織構造においてより大きな役割を果たすように進化してきたため、リーダーシップは非常に重要です。当初は品質管理の目的で開発され、製品の欠陥を最小限に抑えることに重点が置かれていました。その後、製品検査と同様に予防が重要であるとして、製品製造に関わるプロセスにも規格の変更が行われるようになりました。

ISO 9001:2015が発行されたことで、組織と主要な利害関係者の全体像が見えてきています。これは新しい働き方と新しいレベルのリーダーシップを必要とするものです。品質管理者のみが責任を負う1ページの方針だけでは不十分です。ISO 9001のメリットを最大化するには、全社的なリーダーシップが必要となります。

リーダーシップとは

リーダーシップは規格では明確に定義されていませんが、広く受け入れられている以下のようないくつかの特徴があります。

- 明確なビジョンを作り出す能力
- 他者とビジョンを共有し、それに従うよう動機づける能力
- 他者がビジョンの追求に成功するための構造、ツール、情報を提供する
- ビジョンに従う際に発生するリスクと対立を管理する。

リーダーシップとトップマネジメントを区別することは重要です。リーダーシップは、組織のどこにでも、どのレベルでも存在し得ます。

リーダーシップが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

組織の変革は決して容易ではありません。グループとチームが同じ目標に向かって取り組み続け、モチベーションと刺激を維持するには、優れたリーダーシップが必要です。この種のエンゲージメントには、新しい目標に挑戦させ続けることと、目標達成の功績を評価することの両方が必要です。

ビジネス戦略と目標に沿った品質マネジメントシステムは、組織の願望と進捗状況の透明性を高めます。

つまり、予算編成から法律、投資計画から重要な能力開発まで、全てを一緒に確認できることです。ビジネスの重要パフォーマンス指標とマネジメントシステムの重要パフォーマンス指標に差異はありません。

これは、従業員と利害関係者に透明性を提供するため、リーダーシップにとって非常に重要です。リーダーシップは、各従業員が自身の役割と会社への影響を理解できるようにすることで、パフォーマンスを向上させます。従業員の行動と大きなビジョンへの貢献を結びつけることが、パフォーマンス文化の鍵となるのです。

リーダーシップが実現するビジネス上のメリット

リーダーシップは共通のビジョン、価値観、関係性を中心に展開します。ビジネス上のメリットの観点からリーダーシップを強調することにより、ビジネス全体の統制に関する明確な方向性とツールが生まれます。

管理しにくい、相反する目標の一般的な例を挙げます。売上目標を達成するために、他の重要な業績評価指標を犠牲にしなければならない場合はどうすればよいのでしょうか。

品質マネジメントシステムにおけるリーダーシップはリスクを認識し、組織全体の健全性と成功により貢献できる行動と結果に影響を与える力があります。

マネジメントシステムとビジネス目標を適切に連携させることで、リーダーシップは複雑なトピックについて適切な意思決定を行うことができます。

トップマネジメントの期待とは

トップマネジメントとは、経営幹部や取締役会のメンバーなど、最高レベルの意思決定者と定義することができます。トップマネジメントに関連する要求事項は、効果的な品質マネジメントシステムの構築と支援においてトップマネジメントが果たす役割に対応します。

リーダーは、以下のような多くの領域で品質マネジメントシステムへの関与と関わりを示すことができる必要があります。

- 要求事項が確実に組織のビジネスプロセスに統合されているようにする。
- プロセスアプローチの認知を促進する。
- マネジメントシステムが意図した結果を達成することを保証する。
- 他の関連するマネジメント職を支援し、リーダーシップを発揮させる。
- 方針が組織全体で確実に周知され、理解され、適用されるようにする。

ISO 9001がリーダーシップに焦点を当てていることは、トップマネジメントが品質マネジメントシステムの有効性について説明責任を負う必要があることを意味します。顧客満足度を向上させるために、品質マネジメントシステムの目的を達成する上での組織の状況と、リスクと機会についての明確な理解を実際に示す必要があります。

以前は、ISO 9001の認証取得のための管理は、多くの場合、品質管理者に委ねられていました。

もはや、これだけでは不十分なので、トップマネジメントこそが、最終的に品質マネジメントシステムの実施

と有効性に責任を負います。これは、トップマネジメントがより深く関与し、認証の要求事項をさらに理解する必要があることを意味します。品質マネジメントシステムとコアビジネス戦略との適合性を実証することは、審査プロセスの一部です。

マネジメントシステム認証とビジネス目標との整合性を重視しつつ、トップマネジメントはより大きな全体像に目を向け、マネジメントシステムと組織の全てのレベルを通じてリーダーたちに権限を与え、パフォーマンスを向上させる必要があります。

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

LRQAは、訓練を受けた有資格の講師が指導する実践的なISO 9001の教育研修コースを提供しています。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、公的および社内の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。

© LRQA Group Limited 2022