

“ステップアップ9001”コンサルティングのご案内

コンサルティングのミッション

ISO9001を主軸にしたマネジメントシステムを充実し、経営目標達成に結びつけます。

文書管理、記録維持が大変。手間ばかり増えた。成果が見えない。なんていうのは、もう止めよう。

私達は、ISO9001が、経営成果を向上させる道具として、とても有効なものであると実感しています。ISO9001は、マネジメントシステムを見直すべく内容を、要求事項という形で、組織にヒントを与えてくれています。要求されているなんていう受身の姿勢では、やはり世間でよく耳にする不満につながってしまうことでしょう。ヒント(規格要求事項)を組織の強み/弱みと照合し、組織自らが強化すべき課題の改善に取り組み成果に結び付けられている組織も存在します。道具ですから、成果は使う側の意思次第です。ISO9001の内容を活用し、経営改善に取り組みようとお考えのご熱心な経営者の方に、本コンサルティングサービスのご案内をさせていただきます。

コンサルティングの概要

ねらい

- ①ISO9001システムと認証取得活動を経て、確かなステップを踏んだ。
(まだまだとは言いながらも、従来より改善がしやすい状況になった。)
- ②効率性・効果性に向け、システムの改善と運用に力を入れよう。
- ③そして、ISO9001をベースに、経営成果に貢献させよう。

認証取得はしたものの



①ステップ: 確かなステップを踏んだ

認証取得の活動をとおして向上した組織の一体感目に見えるようになってきた業務システム
PDCAを回す習慣が備わりつつある管理システム



ISO+効率性、効果性

③経営成果に貢献

視点

目標達成への自発的行動促進
・経営課題に直結した目標
・目標の意味づけ共有化
・バランススコアカード活用
・重点志向内部監査、是正処置
・行動と成果に対するフィードバック
・プラスの行動と結果に対する強化
・改善内容・進捗・成果の見える化等
⇒パフォーマンス向上

ムダとり・スリム化

・文書量、種類削減。文章⇒図表化
・形式的システムの見直し
・重要度ランク別に応じた管理
・責任権限・印鑑見直し等
⇒効率化(工数把握・低減)

電子化

・紙の扱い時間削減(コピー、ファイル、配布)
・情報一元化、共有化、検索効率化
・情報伝達スピードアップ
・データ分析効率化

コンサルティング品質方針

お客様の事業繁栄のために
日々実践から得た経験・知識をコンサルティング
ノウハウに適用し、サービス提供することにより
経営成果に確実な貢献ができるよう支援を行います。

- ①お客様の抱えるニーズをよく把握したうえ
- ②社内では、浮き彫りにさせにくい課題及び日常業務の中からは、見えにくい課題を明確にし
- ③ステップごとに、経営幹部・担当者ともに効果を確認・調整し、理解協力を得ながら、
- ④社内では、なかなかうまく進まない活動を効果的に推進する。

プロセスアプローチ

インプット
顧客ニーズ

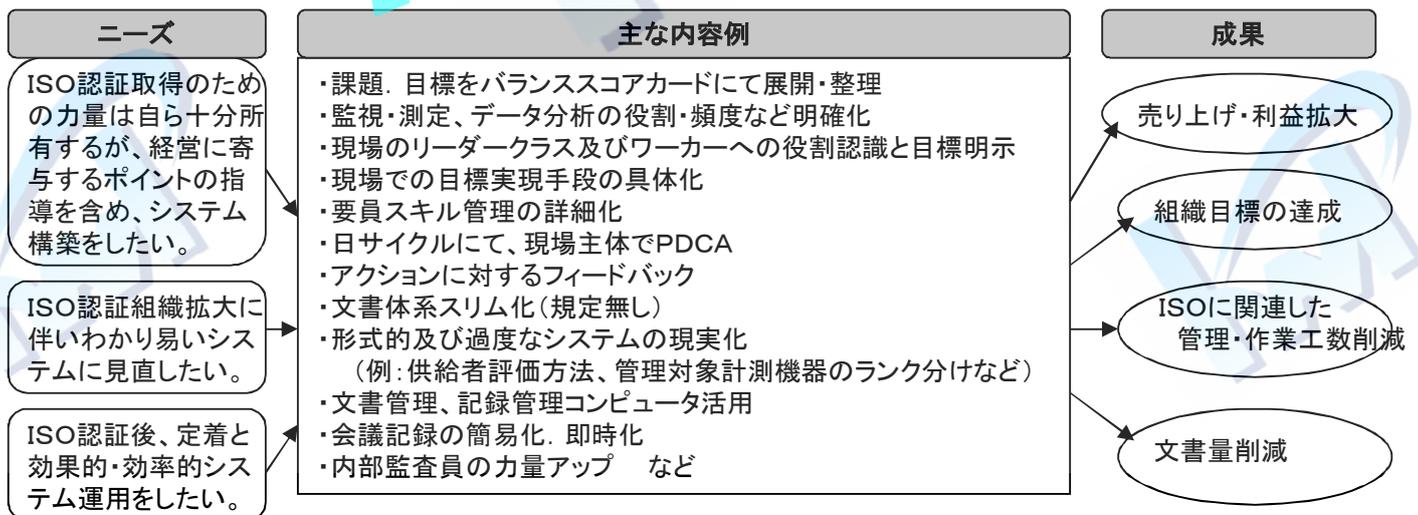
P	プロジェクト計画及びコンサル計画 目標設定 推進体制 コミュニケーション計画(監視計画)
D	プロジェクト推進 及びコンサル推進
C A	経営幹部への報告・調整 定例会議での進捗・調整 営業担当の顧客とのコミュニケーション

アウトプット
経営成果

弊社の強み・人的資源

豊富なISOコンサル・審査経験とノウハウ
ISOに留まらず、マネジメント全体を対象
に豊富な経験とノウハウ

プロジェクト例



ISO9001初心者研修 (高齢者総合福祉施設)

目的:ISO9001が、当組織にとって顧客満足向上を目指し、成長していくために必要な道具であることの認識をする。ISO9001の概要と当組織のサービスマネジメントシステムとの関連を理解する。

スケジュール:

平成 年 月 日 (13:30~17:30)

1. ISO9001とは

---顧客満足を高め、成長させていく道具---

2. 入浴介助業務のマネジメントシステム

- ①顧客満足ってなんだろう？
- ②Aさん入浴業務の要求事項って？
- ③入浴業務の管理手順、必要な資源の管理？
- ④入浴業務の監視
- ⑤継続的改善のための監視・データ分析
- ⑥どんな文書が必要？どんな記録が必要？

平成 年 月 日 (13:30~17:30)

3. ISO9001と入浴介助業務

- ①4章: 一般要求事項
- ②5章: 経営者の責任
- ③6章: 資源の運用管理
- ④7章: 製品の実現
- ⑤8章: 測定、分析及び改善

それぞれ規格に対して、
当組織マネジメントシステム、特に入浴介助業務では
こんなことが該当する。

ISO9001ステップアップ研修 (ステップアップ9001)

目的:ISO9001と内部監査の目的をレビューし、より経営に貢献できる内部監査が実施できるよう、監査員のステップアップを図る。

アウトプット:内部監査に関わる改善点とその実行

スケジュール:

平成 年 月 日(13:30~17:30)

1. ISO9001の活用
2. ISO9001:2000について
---さて、我々にとってISO9001は？
3. 内部監査の目的
---さて、我々の内部監査は有効か？
4. 内部監査の焦点
5. プロセス審査

平成 年 月 日(13:30~17:30)

6. 監査のポイント
--さて、我々の内部監査方法で改善させていくべき事項は？
7. 監査員力量
--さて、我々は、内部監査員力量をいかに、充実させていくべきか？？

ISO9001ステップアップ実践指導コンサル(ステップアップ9001)

目的: 内部監査の充実をはかるとともに、顧客満足向上及びシステム・プロセスの継続的改善を促進させる。

方法: 監査計画、実施、まとめ、是正改善の一連ステップの実践を通じ(立会い)、目的・状況・レベルに応じたアドバイス・指導を行う。

スケジュール:

項目	内容	支援	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
監査計画	前回研修の確認、前回監査の反省、監査の目的焦点、監査時間割り監査員割り当て、準備事項	同席し、左記内容について、実践指導	*						*					
(準備)	調査・チェックリストなど		*						*					
監査実施	監査	//		*						*				
監査のまとめ	監査の振り返り、反省、監査の改善事項、指摘よりプロセス改善内容の確認・改善	//			*						*			
是正・改善推進	改善計画・改善	是正・改善内容アドバイス、推進フォロー				*	*	*				*	*	*
コンサル日数			0.5	1	0.5	1	1	1	0.5	1	0.5	1	1	1

ISO9001ステップアップ実践指導コンサル(ステップアップ9001)

目的:現場第一線要員が会社目標を認識し、それに貢献できる行動を自律的に行なえるよう体制を創り出す。結果、会社目標の達成、利益の拡大・確保ができる組織体質を創り出す。

方法:目標展開、現場での管理ポイント設定、現場での監視・管理ポイント設定、的を絞った力量アップ、現場での改善実施。

【内容・スケジュール】

内容	コンサルタント支援	6月	7月	8月	9月	10月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	
目標展開(より現場へ、より短サイクルに)	方針・方法提示 着眼アドバイス 改善案提示 推進促進	→											
グラフ化検討、掲示		→											
グラフを通して周知、コミュニケーション		→											
ライン別、ひと別などデータ分析より焦点化		→											
グラフ・データ分析より個人にも焦点化・フィードバック		→											
要員の力量顕在化、評価、動機付け、育成	方針・方法提示 着眼アドバイス 改善案提示 推進促進	→											
標準化対象と内容の明確化		→											
現場観察(目標達成のためのキー検出)		→											
現場での管理ポイント設定		→											
現場運用管理改善		→											
ライン・作業改善	是正内容アドバイス。推進促進。	→											
現場観察(改善状況確認、改善促進)		→											
是正処置実施	監査計画焦点化から実施・フォローまでをOJTアドバイス	→											
内部監査実施(ルール遵守とPDCA活動監査)		→											
		(御社、内部監査計画時のタイミングに順じて)											

コンサル充当日数 2 1 2 2 1 1 1 1 1 1 1