

トップダウンが現場の高いパフォーマンスを導く

株式会社オーエンス

更新審査 (ISO14001との複合審査)

プロフィール

■ 事業内容:	病院、オフィスビル等の建物管理業務の設計および提供
■ 所在地:	東京都中央区
■ 従業員数:	2,000名(適用範囲内登録対象数 180名)
■ 初回登録年月:	2000年11月(JQA-QM5617)
■ 移行年月:	2008年12月
■ 他規格の取得状況:	ISO14001(2001年12月)(JQA-EM1997)



大木一雄代表取締役社長



大木次雄取締役管理本部長



九里昭執行役員総務部長兼内部監査室長

ISOの仕組みを使って「人」を介したサービスの高品質化を実践

株式会社オーエンスは、2009年に創業50周年を迎える老舗のビル管理会社である。医療関連サービスの提供やレストランの運営など幅広い事業展開を図っているが、中心事業は長期保有のビルオーナー向けに提供する「清掃」「設備」「警備」の面からの、きめ細かい管理サービスだ。この主要ビジネスがISO9001の適用範囲になっている。

「人間はミスをし、忘れる動物。だからこそ教育訓練を繰り返して行き、一方で記録を残すことも必要なのです。ISO9001は独自の管理システムを作るのに、当社にとって有効な手段です」

代表取締役社長、大木一雄氏はこう強調する。お客さまに、高品質サービスを保証していくには、絶え間なく品質改善に取り組むことが不可欠である。ISO9001の仕組みを使って、顧客満足度の向上に努め、他社との差別化を図り、そして経営の効率化によるコストダウンを推進しているのだという。

人を介するサービスの質を維持し向上させるため、年2回の定期審査と、年4回のマネジメントレビューの実施を根幹とした仕組みを作り上げた。お客さまからの声を生かして信頼を得るべく顧客アンケートも年2回行い、普段から現場スタッフの教育訓練にも余念がない。内部監査員は23名。ISO9001、ISO14001を共通して監査できるように研修を行い、「清掃」「設備」「警備」という現場の3分野に精通するスキルの向上を図ってきた。「3年前に2000年版のマネジメントシステムを大幅に見直して、自社の業務に適したスリム化を果たすことができました。トップの思いが末端まで浸透して、PDCAがしっかり回るようになり、無駄が省かれ、従業員のやる気もどんどん出てきたと感じています」と管理本部長の大木次雄氏は語る。

お客さまへ安全・安心を届けたいという トップの思いを明確な方針へ

同社はISO9001が定着した環境を背景に、今回いち早く2008年版への移行を果たした。



オーエンス 本社エントランス

「2008年7月のJQA主催の説明会に参加して修正部分はわずかと感じ、12月の更新審査のタイミングで移行しました。とにかく早く終えよう、移行を果たせなくても改善して次につながるという思いもありました」と総務部長兼内部監査室長の九里昭氏は解説する。審査では、ISO14001との整合性についてはもっとやれることがあるとの改善の機会を得て、これからの課題として取り組んでいく考えだ。

移行を機にトップの思いを従業員がより身近に感じ、かつ明確に意識づけできるように、わかりやすい品質方針、品質目標に変更した。望まれる成果を生み出すための方策である。具体的には、マニュアルを活用した質の高いサービスで安心・安全をお客さまに与え、お客さまからの信頼を得るという内容を盛り込んでいる。いったん事故が起きてしまったら、信頼回復にそれまでより何倍もの労力やコストがかかる。事故を防止するためには、現場スタッフが安全・安心への意識をいつも意識しておくことが不可欠であり、わかりやすい言葉で方針を示すことが重要であった。

「ISO9001で一番大切なことが、トップの企業に対する思い、目標、目的を明確にして社内を統一することですね。それさえきちんとしてくれば、マネジメントシステムは円滑に機能し、移行審査などにも無理なく臨めるでしょう」と九里氏は確信を述べた。

「その企業にふさわしいマネジメントシステムが絶対必要です。そのシステムを使って企業活動を行えば、必ずや高いパフォーマンスが生まれてくる。今まさにそれを実感しています」と大木一雄氏が締めくくった。

移行までのスケジュール

着手	2008年 7月
内部監査	2008年 10月
マネジメントレビュー	2008年 11月
審査	2008年 12月