

アイソスの  
回文かるた

てんのかえこの  
ん



first message from ISOS



\*回文=上から読んでも下から読んでも同音の文章。

て

## 天の声 好んで

下請会社、子会社、協力会社などで ISO9001:2000 の認証を取っておられる会社では、「顧客」はたいてい親会社です。本当にそれでいいのでしょうか？ 親会社の業績低迷や倒産に伴い、お店を畳んでしまった下請の建設業者や製造工場などがたくさんあります。

ISO9001:2000 に採用されている PDCA による継続的改善のモデルは、ISO14001 から継承されたものです。このまま環境破壊が進むと人類は滅亡してしまうことは明らかなので、何とか現在よりもより良い環境を継続的に創出するために作成されたのが ISO14001 です。もともと現状を打破していくための自主的なモデルなので、「役所から言われたから環境対応をやる」といったような規制対応型モデルではありません。ISO9001も同様で、「親会社から言われたからやる」といったモデルではないのです。役所や親会社が言うことは「天の声」かもしれません。企業の中には、そのまま言うことを聞いて対応するほうが楽なので、好んでやっている節もあります。しかし、その「天の声」が市場ニーズを反映していないこともあるのです。

足の指を見てください。親指の隣にある指は、親指よりも長いですか？ もし、長いのなら、子供のころ、父親からこう言われませんでしたか？  
「おまえはお父さんより出世するぞ」

ある分野、特に技術分野で、親会社よりも優れている下請会社は数多くあると思います。あとはマネジメント力の問題です。

「顧客」を「親会社」に限定するのは、親元にいつまでもいて離れない子供のようなものです。外の世界を知らないので、親が倒れると、子供も一緒に倒れます。子供の成長に親離れが必要なように、「顧客」を一度、親会社との二者間関係だけでなく、潜在顧客も視野に入れた世界全体のマーケットの中で考えてみてはいかがでしょうか。