

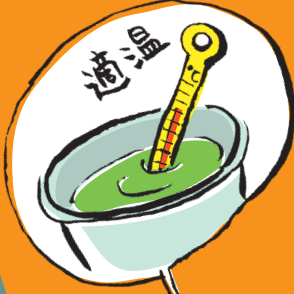
回文かるたの はからた

とつぷとうあ
とうとぶ

と

と

Smile



shinbani

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。

と

トップ問う アウトプット

企業のトップが究極的に現場に問うのは、「儲かるアウトプットが出せる」かの一語に尽きると言えるでしょう。企業は儲けることによって成立していますから、儲けるための機能は元々もっています。たとえば、営業、生産、販売、財務、労務といった機能はもっているものです。しかし、企業は単独では活動できません。顧客、仕入れ先、協力会社、一般消費者、地域住民、株主、投資家といった利害関係者との間で、商品や情報といった媒体を通じてコミュニケーションを取らなくては商売ができません。ましてや、昨今はグローバルな商圏を想定して企業活動を考えなければ生き残れない時代になってきていますから、グローバルなコミュニケーションができる手段を選択する必要が出てきます。それを品質で選ぶなら、ISO9000が有効でしょう。環境ならISO14000が有効です。まだ国際規格にはなっていませんが、労働安全衛生ならOHSAS18000、情報セキュリティならBS7799などが有力な手段です。

このように企業は、儲けるための機能と、コミュニケーションのための手段の両方を確立しておく必要があります。日本の企業が立ち遅れている部分は後者の部分であり、これを効率よく、かつ低コストで行うためのモデルが今、求められています。では、品質、環境、労働安全、情報セキュリティといった側面すべてに対応するためには、相当大規模で複雑なマネジメントシステム体系が必要なのでしょうか？ また、それを現場で実行することは大変なことなのでしょうか？

ここで、どのようなマネジメントシステム規格でものみ込むブラックホールのような経営システムを確立しておられる総合サービス会社・DNPファシリティサービスの大月弘行社長からヒントをいただきます。同氏は次のように語っています。

「さまざまなマネジメントシステムに対応するといっても、それは私たちが日常行っている業務そのものなのです。それを品質なり、環境なりの側面のみでみるというだけのことです。たとえば、当社には社内外のメール配信を扱うメールセンターという部署があります。そこにいる社員が、メールセンターを訪れたお客様に紙コップでお茶を出すのです。このお茶を出すという行為は、サービスの提供という意味で品質です。あまり熱いお茶を出すと火傷をしますので、そうならないように気をつけています。これは労働安全です。紙コップの素材には環境を配慮してケナフを使用しています。お茶や茶器は食品安全に十分配慮しています。また、お客様の会話の中には機密内容が含まれていますが、それを他には絶対漏らさないようにしています。これは情報セキュリティです。このように、メールセンターで社員がお客様にお茶を出すという行為一つでも、あらゆるマネジメントシステムの側面が含まれているのです」