メモとると動きで「不適合とる」ともめ

「審査員が審査中にメモをとり始めると、社員が動き出して、審査員の回りを囲むのです。何か不適合をとろうとしてメモをとったのではないかと書き込む者もいれば、単に審査員を覗きつけるだけの者もいます。これは明らかに審査員に威圧を与える行為です。我々も審査員に対して良くないことやっているのです」—ある部品会社の品質担当者から、このような本音を聞いたことがある。

また、ある審査員からは、審査で指摘を受けた社員は首になるという会社の話を聞いた。その会社の社長は、本審査中でも審査員が指摘をするたびに口を挟んで、「担当者は誰だ。おまえか。おまえは首だ」と平気で言うそうである。そんな会社だから、内部監査でも指摘事項はゼロ。内部監査員が指摘を出すと、その指摘を受けた担当社員がこっぺく社長から叱られるので、指摘しないのである。

本誌が取材した審査でも、経営者インタビューなのに、経営者の横に座っている管理責任者が審査員の質問に口を出してきたり、受審側が審査員に指摘事項を指示したりといったケースが見受けられた。

今まで、審査登録制度の問題というと、審査側にスポットが当たっていたが、受審側の在るべき姿を考えなければならない。今後、ISO9000やISO14000の審査を受ける組織の規模はどんどん小さくなる。組織の経営資源が小規模化する分、経営者は審査に対する費用対効果により食わなくなる。組織内で、それがプラスに働くが、審査での指摘もすべて前向きにとらえようとするが、マイナスに働けば、冒頭からの事例のように過度の審査ストレスや審査不満を生む。将来の受審組織の規模を見据えた上で、受審側の在るべき姿についての議論が必要ではないだろうか。

（文／中尾優作、絵とレイアウト／山路みなみ）