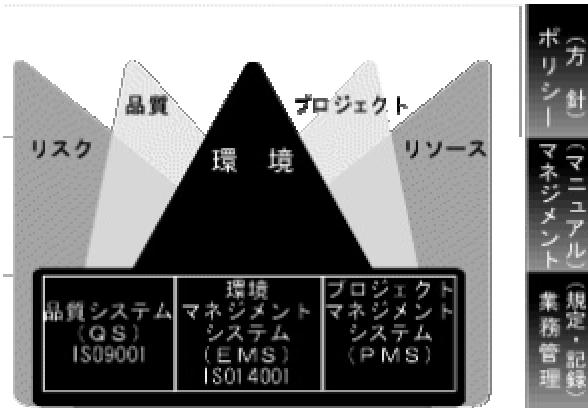


Case 41

総合マネジメント・システムの開発・運用

背景・内容 ISO を統合したマネジメント・システム

- ・建設コンサルタントにとって、知識・知恵の共有と活用は、生命とも言えるもの。q社では、この活用こそが、今後企業の命運を分けるものとして、効果的活用、効率的な運用に全社一丸となって取り組んできた。
- ・その代表的な取り組みが、ISO9001、ISO14001 の認証取得、そして平成 11 年の両システムを統合したトータル・マネジメント・システムの開発である。同システムは、業務成果の総合的な品質向上と環境負荷の低減を図ると同時に、効率のよい業務処理の実現を図るものである。併せて、社内における各種書類を電子化し、それら情報の共有化のためのイントラネットを充実させ、効率のよい業務処理を目指している。
- ・またこのシステムの骨格を再整備し、ASP (Application Service Provider: インターネット上でのビジネスソフト賃貸業) 事業へと発展させるべく開発にも取り組んでいる。



統合マネジメントシステムの分野 (出所: q社資料)

成果・課題 知識の完全な共有と再利用に課題

- ・当該システムが開発され、その運用が定着してきたことが、様々なムダの排除やマネジメント言語の共有化、処理の迅速化などにつながっており、当初の狙い通りの効率化が可能となっている。
- ・当該システムとその基盤となる情報通信インフラの双方を整備することにより、ピラミッド型ではないいわゆるフラットな組織づくりをめざしている。
- ・このシステムの運用を通じて様々なデジタル情報、アナログ情報が格納されているために、知識の完全な共有と再利用という面において、さらに改善することが課題である。

q社プロフィール

事業概要 / 建設コンサルタント
 従業員 / 300 ~ 999 人
 資本金 / 1 億円以上
 営業地域 / 全国型

Case 42 ISO 管理システムと CALS/EC への対応

背景・内容 ISO 取得と電子共有化

- ・ r 社は、ISO9001 を取得することで、品質管理分野だけでなく、社内のネットワーク整備まで手を伸ばし、情報の共有化と建設 CALS / EC への早期対応に取り組んでいる。
- ・ 同社が ISO9001 を取得したのは平成 12 年 12 月である。問題が発生した場合、それまで曖昧であった責任と権限を明確にし、発生原因を明確にしようという狙いがあった。
- ・ しかし、その ISO 取得の過程で、これまで重視されなかった小さなエラーの発生を防止することとなり、自社独自のシステムを完成させることともなった。
- ・ その一例が、品質管理活動に含まれる様々な情報を周知徹底させるために、全社員向けに作成したデータベースである。これにより業務の進捗管理・不適合発生状況等の情報の共有化が実現し、情報の電子化・共有化が図れるようになった。
- ・ これらの活動は、建設 CALS / EC への導入過程ともいえる。建設 CALS / EC への対応は今や建設業界にとって避けては通れない問題であり、社内のネットワーク化はその実現のための大きな柱である。



r 社が取得した ISO9001 認定証
(出所：社資料)

成果・課題 業務効率が向上

- ・ ISO9001 を取得して社員の成果品に対する意識が向上するとともに、電子化により様々なデータの共有や使い回しが簡単にできるようになり、業務の正確さやスピードが向上した。
- ・ 公共事業などこれから発注量の減少が予想されるため、生産性の向上につながる ISO の取得は、業界全体として取り組むべき課題だと考えている。

r 社プロフィール

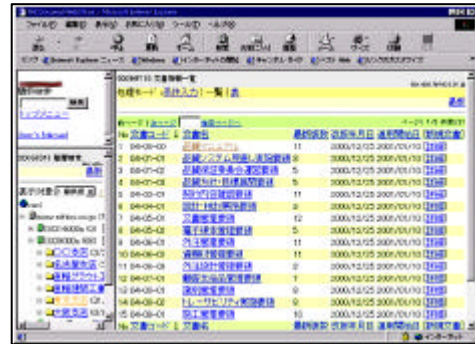
事業概要 / 測量業、調査業、設計 補償コンサルタ
ント、GIS 関連業務
従業員 / 30 ~ 49 人
資本金 / 2000 万円以上 5000 万円未満
営業地域 / 地場型

Case 43

ネットワークと ISO 管理システム による社内情報の一元化

背景・内容 ネット上に社内情報を一元化

- ・ s 社における社内情報の共有、電子化は徹底している。マニュアル・規定・帳票類を電子文書として一括管理し、情報・連絡・指示等の通知に電子メールや電子掲示板を積極的に活用。また、データベースによるデータの蓄積や、ネットワークによって本支社間の資源を共有している。
- ・ 電子文書による管理のメリットは、文書のバージョン / 作成者 / 改訂日 / 改訂記録等の多様な情報を付加する事ができ、管理場所が一カ所に集中するので常に最新のバージョンを閲覧することができること。(帳票以外は印刷時に印刷無効の透かしを入れており、原本はあくまでも電子文書である)。こうした書類は、社内ネットワークにより、社員が自由に各自のコンピュータからの閲覧を可能としている。
- ・ また文書名やキーワードからの該当文書の検索が可能であり、関連文書をリンクさせることによって文書内の表示文字列から他の文書のページを表示させている。これにより目的の文書の検索が迅速かつ容易におこなえる。



ISO 管理システム画面例 (出所: s 社資料)

成果・課題 データ共有により生産性が向上

- ・ 各部署毎に情報をデータベースに蓄積して自由に参照できるだけでなく、ネットワークにより本支社間でこれらの資源を共有している。互いの資源を有効利用できるようになったことで生産性も向上した。
- ・ システムを立ち上げてから現在までに、社員の意見を反映して様々に機能追加・修正を行ってきた。そのため本システムは社員に深く浸透し日常的に利用されている。今後は更なる電子文書化や機能拡張を進め、より利用しやすく効率的なシステムの構築を目指している。



同社の HP では品質管理に関する漫画を掲載 (出所: s 社資料)

社プロフィール

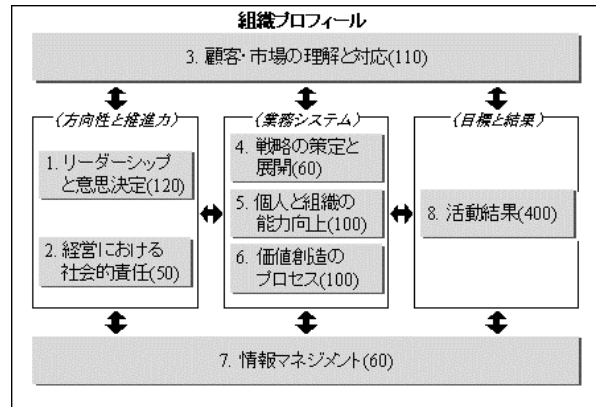
事業概要 / 調査・測量業、建設コンサルタント、補償コンサルタント、一級建築士事務所、地理情報システム等開発・販売
従業員 / 50 ~ 99 人
資本金 / 2000 万円以上 5000 万円未満
営業地域 / 地場型

Case 44

経営品質向上プログラムの導入

背景・内容 顧客本位の体質に改善

- ・ 公共事業の縮小による競争の激化、ニーズの多様化など、変化する市場に的確に対応する必要性から、提供者(企業側)ではなく、顧客の立場から提供する経営システムの重要性が高まっている。
- ・ 経営品質向上プログラムは、まさにその転換を促進するもので、u社でも「顧客本位、独自能力、社員重視、社会との調和」の実現を目指し、8つのカテゴリ(右図)と6つの視点から体質改善の推進を目指している。



日本経営品質アセスメント基準のカテゴリ(出所:u社資料)

経営ビジョンの明確化...長期的な当社の方向性を明確にし、全社の共通認識とするための意識統一を図る。

顧客ニーズの把握...顧客ニーズを把握するための方策や顧客からの意見、要望への適性かつ迅速な対応を検討する。

戦略の策定...中長期的な戦略の策定を検討する。

人材育成...戦略に基づく人材育成の検討、社員の業務に対する動機付けを向上させるための環境を整備する。

業務プロセスのマネジメント...ISO9001取得を契機とした業務プロセスの効率化、堅実化、社員を社内顧客とみなした間接部門の業務プロセスを見直す。

情報の共有化...業務、就業環境における必要な情報の共有化促進方策を検討する。

- ・ 具体的な活動としては、関係する講演会などへの社員の受講推奨、上記視点に基づく単年度事業計画の策定などを実施している。

成果・課題 意識面で成果、今後は一層の展開を図る

- ・ 「顧客視点」の意識が各社員に根ざしつつあり、顧客満足を高めることによって業績向上を図るといった価値観が確立されてきた。
- ・ 昨今の不況下においては、短期的な対応に追われ、本事業のような長期計画はつい後回しになりがちである。今後、社内においていかに効果的に浸透させていくかが、今後の課題である。

u社プロフィール

事業概要 / まちづくりに関わる企画、計画、設計、
測量業、補償業務

従業員 / 50~99人

資本金 / 2000万円以上 5000万円未満

営業地域 / 地域型