

タイ国における ISO9000 の現状

## タイ企業の ISO 認証アピール

タイ航空の垂れ幕



高速道路から目立つ看板



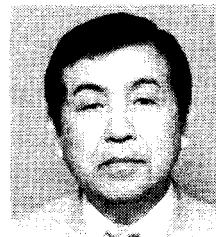
病院の壁に表記



工場の垂れ幕 (ISO9001、JIS9001)



# タイ国におけるISO9000の現状



シスラボ・スエヒロ 中小企業診断士 65年卒 末広繁和

## タイで目立つISO認証の看板

日本ではあまり見かけないが、タイでは、ISO認証取得の看板、垂れ幕がよく目につく。バンコク国際空港では、タイ航空、土産店、空港リムジンがISO9000を認証している。

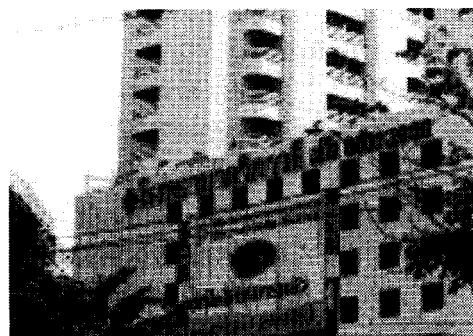
また、バンコク市内へ向かう車の中から、病院の壁や広告塔など非常に目立つ。工場団地では各工場の入り口に大きなサインボードあり、ISOを認証しているかどうか一目瞭然である。

タイ政府のISO認証取得奨励や税制優遇を受けるためのBOI（投資委員会）認定は、ISO認証が条件になっていることもある。国を挙げてのISO推進には、急速な国際化を進めている迫力を感じる。

日本では、JAB（日本適合性認定協会）認定の審査機関で審査を受ければ、ISO9001とJISQ9001の2つの認証登録ができる。自動車部品の溶接パイプをJIS規格に基づいて製造している工場がJISQ9001の垂れ幕を下げたとともに新規の顧客の開拓ができたといっていた。JIS（日本工業規格）の評価の高さに驚くとともに、垂れ幕のパフォーマンスに感心した。



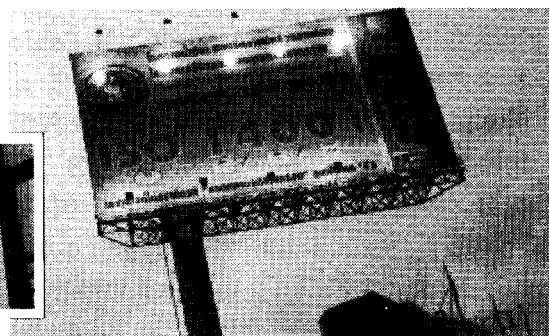
タイ航空の垂れ幕



病院の壁に表記



工場の垂れ幕 ISO9001、JISQ9001



高速道路から目立つ看板

## ISO認証の現状

タイでは1997年の通貨危機を乗り越え自動車産業を中心に大変好調である。景気特に、昨年春頃から月を追うごとにバンコク市内の車渋滞がひどくなったが景気の良さを実感できるひと時である。

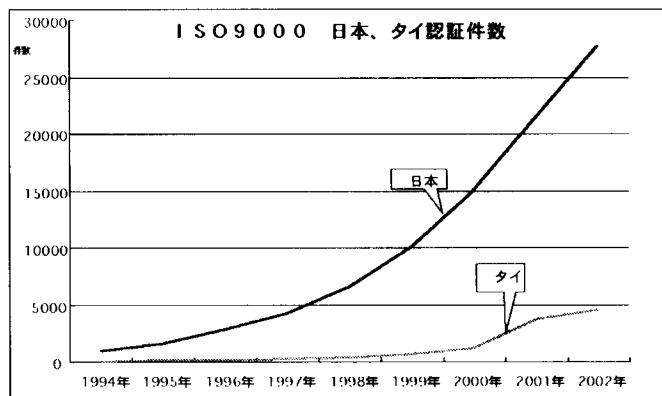
1997年から急速にISO認証が進み2002年に4000社を超えている。製造業の認証と共にサービス業の認証が多いのが特徴的である。特に病院222社教育関係107社（2002.6）と「顧客満足」の追求の意識が強いようである。

## ISO認証企業の実態

一昨年ISO9000認証をされた日系及びローカルの製造業を訪問し実態を見せていただいた。文書が多く、日常業務とはかけ離れ、メンテナンスが追いついていない。認証するまでは一生懸命であるが、運用維持管理ができていない。また、審査機関によるサーベランスも形式的で、何のためにISOを導入したか疑問に思う場面もあった（日本でも、同じような企業が多い）。

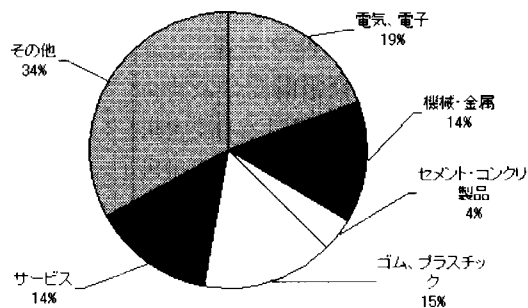
これは、ISO認証そのものが目的となり、日本でISO認証した文書をそのまま“まね”されているようである。その企業にとって身の丈に合わないためにISOが余分な仕事となり、文書に振り回されている。

ISO9000は、品質マネジメントシステムのシステム規格であり、品質管理の規格ではない。本来、経営者がマネジメントシステムを構築すべきものを、品質管理の規格と誤解して、タイ人スタッフに丸投げし、結果、経営者の意思が働かないものになっている。ある経営者が「ISOを金で買ったので、ISOと日常業務が遊離し困っている」と言っていたことが印象的であった。

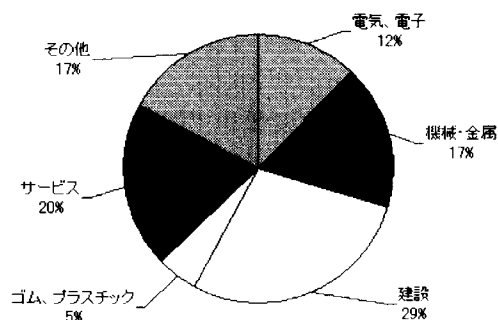


出展：JAB、TISI資料より

タイ業種別ISO9000認証(出展:TISI2002.6)



日本業種別ISO9000認証(出展:JAB2002.12)



## コストアップの ISOはおかしい

日本でもコストダウン要求は厳しいが、タイでも同じである。ISO認証で文書に振り回されコストアップになるのがおかしいと考え、ISO導入をためらっている企業もある。

ISO9000 2000年版はビジネスモデルである。そのねらいは、組織のパフォーマンス改善を継続的目標とするシステムである。8つの原則を意識して、経営者自ら取り組むことがスリムな仕組みを作るポイントである。

### 組織のパフォーマンス

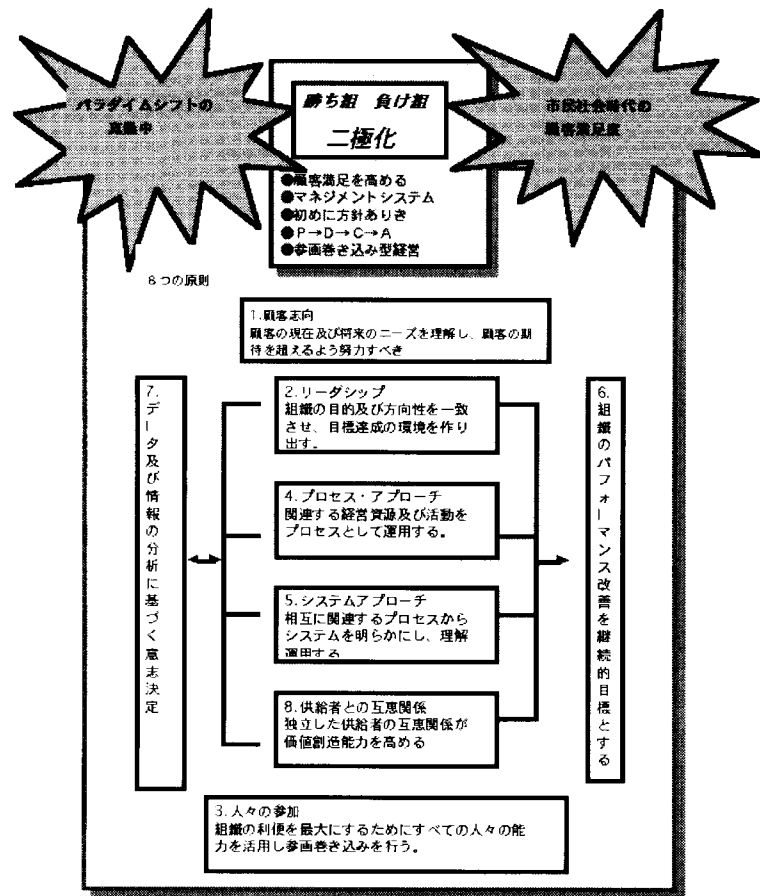
日系企業において、経営者とタイ人スタッフの関係が組織のパフォーマンスに大きな影響を与えている。タイは階級社会であり、タイ人スタッフは、学卒のエリートが採用されている。マネジメントをする日本人とワーカーを取りまとめるマネージャーの役割は重要である。

タイ人スタッフは、大変優秀で知識は豊富であるが、現場でものを触ることはしないため現場を知らない。これに比べ、日本人スタッフの場合は、学卒で入社しても当たり前現場の実習からスタートする。現場主義が叩き込まれおり、これが日本人の強みといつも感じている。

「品質やコストの源泉は現場にある」現場の分かる、現場主義のタイ人スタッフの養成が必要である。ISO9000は仕事の質、経営の質の規格であり、導入過程、運用過程を通してトップダウン型の仕事の進め方、特に、内部監査は現場主義を教えるのに好都合である。

### タイでのISOコンサルティング

昨年1月より、縁があり、現場のわかるタイ人コンサルタント養成を目的に日系企業でISO導入コンサルティングを開始した。日系企業でのOJTを通して、日系及びタイローカル企業のレベルアップのために、ISO9000を道具としてこれからも取り組んでいきたい。



品質マネジメント8原則