

ISO 9001:2000年版を完全にマスターするための決定版!!

《きちんとわかる》

2000  
年版

# ISO 9001

【一般編】

役立つシステムづくりのための  
「基本の理解」→「効率的活用」のポイント

(株)エーペックス・インターナショナル編

山海堂

A5判・192ページ・並製  
定価(1700円+税)

1987年に制定されてから、多くの国々や組織に受け入れられ、急速な普及をみせているISO 9000シリーズも、2000年末に2度目の規格改正がなされました。今回の改正では、「品質マネジメントシステム」という概念が前面に出され、さまざまな業種、さまざまな形態の組織が活用できるように、要求事項の内容も組織としての考え方や捉え方を尊重できるものに変化してきました。

本書では、このようなことを背景に「ISO 9000シリーズの真意は何なのか」、なかでも要求事項を規定しているISO 9001を、「どのように解釈して活用すべきか」をきちんと理解することを目的に編集しています。

各項目の執筆者は、いずれも第一線で活躍する現役コンサルタントばかりです。規格への深い理解と、多くの企業へのコンサルティング実績を有する者たちが、実際に自分自身で原稿を書き上げました。豊かな経験に裏打ちされた平易な解説は、きっとみなさんの理解の一助となることでしょう。

斬新な内容を扱ったこの規格が、形だけ文書や記録を揃えて、小手先のテクニックによってその場をしのぐという、単に「認証」というお墨付きを得るためのものであってはなりません。きちんとした理解と解釈ができれば、必ず有効な活用ができるはずです。

みなさんが、本書によってこの規格を適切に理解され、自組織の品質マネジメントシステムを構築(または2000年版へ移行)されることを願って止みません。

きちんとわかる

2000  
年版  
ISO  
9001  
【一般編】  
株エーペックス・  
インターナショナル編

役立つシステムづくりのための  
「基本の理解」→「効率的活用」のポイント

ここが特徴!

- 仕事に生かせる“実践的”な内容
- 現場に即した“生きた情報”
- “本質の理解”のための豊富な図・表とイラスト



山海堂

目次

I. ISO 9001:2000年版の概要

ISO 9000シリーズとは?  
2000年版規格の特徴

II. 2000年版規格の内容

- 序文
- 0.1 一般
  - 0.2 プロセスアプローチ
  - 0.3 ISO 9004との関係
  - 0.4 他のマネジメントシステムとの両立性

- 1. 適用範囲
  - 1.1 一般
  - 1.2 適用
- 2. 引用規格
- 3. 定義
- 4. 品質マネジメントシステム
  - 4.1 一般要求事項
  - 4.2 文書化に関する要求事項
- 5. 経営者の責任
  - 5.1 経営者のコミットメント
  - 5.2 顧客重視
  - 5.3 品質方針
  - 5.4 計画
  - 5.5 責任、権限及びコミュニケーション

- 5.6 マネジメントレビュー
- 6. 資源の運用管理
  - 6.1 資源の提供
  - 6.2 人的資源
  - 6.3 インフラストラクチャー
  - 6.4 作業環境
- 7. 製品実現
  - 7.1 製品実現の計画
  - 7.2 顧客関連のプロセス
  - 7.3 設計・開発
  - 7.4 購買
  - 7.5 製造及びサービス提供
  - 7.6 監視機器及び測定機器の管理

8. 測定、分析及び改善

- 8.1 一般
- 8.2 監視及び測定
- 8.3 不適合製品の管理
- 8.4 データの分析
- 8.5 改善

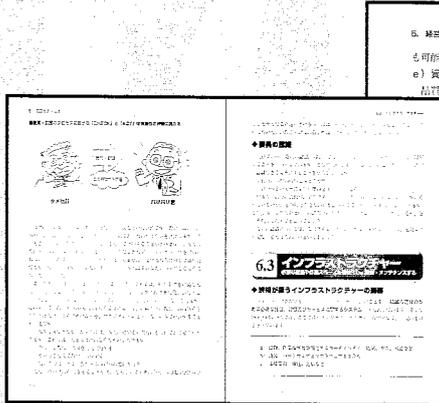
III. 2000年版規格を  
より深く理解するために

規格の要求事項間の関連  
新旧両規格の条項の対照表

山海堂 URL <http://www.sankaido.co.jp>

山海堂 〒113-8430 東京都文京区本郷5-5-18  
tel.03-3816-1618 fax.03-3816-0553

# 《 小手先のテクニクより 《 正確な理解》が役に立つ。》



5. 経営者の責任  
も可能です  
e) 資源が使用できることを確保にする。  
品質マネジメントシステムを説明・改善していくに当たって、人・モノ・金・情報  
の提供が必要で、トップマネジメントとしては、これら必  
ずを確保できる体制を整え、適切に品質マネジメントシステムが活用できる  
ようにすることを約束します。

「トップ」というと、何となく活動のように感じますが、以上の  
内容を把握していれば、必ずと 自認の品質マネジメントシステムの構築  
と、並行してその育特性を積極的に改善すること、を約束・約束することはな  
ります。

**コミットメントの証拠とは何か？**  
これは「コミットメント」の証拠を示す。とありますが、証拠を示す＝記録を  
残すは必ずしも ISO 9001の「3.8」記録の記録には、あるものの存在  
を裏付けるデータ。とあり、文字や記録でなければならぬとは規定して  
いません。

マネジメントの記録を示す例を挙げると、たとえば、品質マニュアルに契約の  
内容が盛り込まれていれば問題ありませんし、顧客に対する宣言文（宣言書）を抽  
出するものが証拠として認められることが大抵

5.2 顧客重視  
顧客を第一の視点から、経営の意思とニーズを把握し、決定・  
実行すること。顧客満足につなげていく

◆顧客重視とは？  
顧客（組織）は、顧客があって初めてビジネスが成り立ちます。顧客に目を向  
けることで、ビジネスの成長、組織の成長へとつながります。ここでは、以下の3  
つがポイントです。

「顧客重視」のポイント

- 1 顧客のニーズと期待をしっかりと掌握し、
- 2 具体的な方策によって確実に達成することで、これを
- 3 顧客満足の上昇につなげていくこと

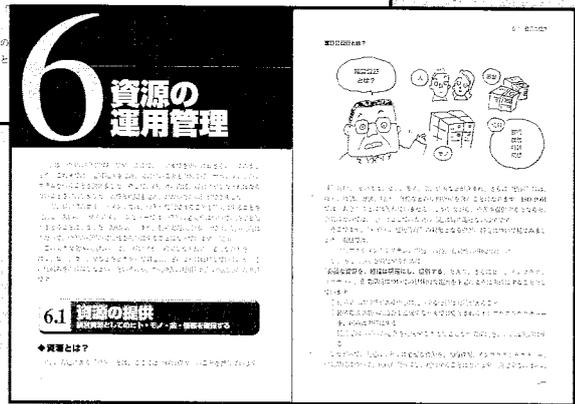
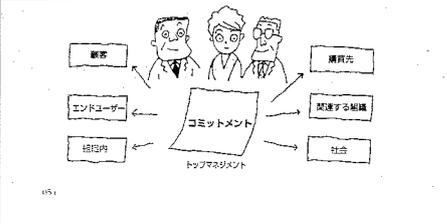
資源については、「2.1 組織に關する要求事項の明確化」と「2.2 顧客満足」  
で述べるとして、ここでは顧客重視の考え方のポイントだけを説明します。

◆顧客ニーズの特定と顧客満足の把握

## この本の 特徴

「ISO 9001:2000年版」の正しい理解のために  
次のような工夫をしています。

- (1) 経験豊かなコンサルタントが、規格の解釈の仕方をわかりや  
すい言葉で平易に解説
- (2) その上で、役立つシステム構築のための「活用の方向性」を  
アドバイス
- (3) 基本を正確に理解するために、できる限り図・表やイラストを多用
- (4) 必要に応じて1994年版との違いを示して、2000年版の  
特徴を明確に
- (5) 「ISO 9000シリーズとは？」「2000年版規格の特徴」「規  
格の要求事項間の関連」「新旧両規格の条項の対照表」の  
項目を加えて、多角的に解説



山海堂/ISOシリーズ 今後の予定

- きちんとわかる ISO 9001:2000年版(建設編)
- きちんとわかる ISO 9001:2000年版(食品編)
- ISO 9001:2000年版 内部監査の秘訣
- 秘伝! ISO 9001:2000年版 文書化の神髄

購入ご希望の方はFAXどうぞ。 **FAX:03-3816-0553**  
\*ご注文はFAXが便利です。下記注文票に必要事項をご記入の上FAXをお送りください。

注文票	発行・発売/山海堂	お申し込み日	平成	年	月	日
	きちんとわかる <b>ISO9001:2000年版</b> 【一般編】	<b>定価 (1700円+税)</b>		<b>冊</b>		
	お名前	TEL				
	ご住所 〒					

山海堂 〒113-8430 東京都文京区本郷5-5-18  
tel.03-3816-1618 fax.03-3816-0553 振替00140-3-194982