

# 品質マニュアル【概要版】

株式会社 新 日

# 第1章 目的および適用範囲 (JISQ9001:2008 要求事項 4.2.2)

## 1. 目的

本品質マニュアルを制定した目的は、(株)新日(以下、当社という)の品質マネジメントシステム(品質方針及び品質目標を設定し、その目標を達成するためのシステム)を明らかにすることである。

当社の品質マネジメントシステムの基本原則として、次の5項目を明確にし、全社員が認識する。

- ① 顧客重視
- ② 全社員参加
- ③ リーダーシップ
- ④ データ重視 (事実に基づく的確な判断)
- ⑤ 継続的改善

## 2. 責任

本品質マニュアルは、品質管理室が作成し、品質管理室長が審査し、代表取締役社長が承認する。

## 3. 適用範囲

### (1) 一般

本品質マニュアルは、当社の事業活動、提供するサービスに関わる下記の業務に適用する。

- 建設コンサルタント業務
- 補償コンサルタント業務
- 測量業務
- 建築設計業務
- 不動産鑑定評価業務
- ソフトウェアの開発・販売及び保守業務

### (2) 適用除外業務

当社が提供するサービスの質及び顧客要求事項を考量し、下記の業務については、本品質マニュアルの適用を除外する。

- 労務提供型業務：期間を定めた技術員の派遣業務
- 現場対応業務：請負業務でなく、技術員1日当り賃金等で精算される業務

## 第2章 関連規格及び用語の定義

### 1. 関連規格

#### (1) 国際規格

ISO 9000:2005 品質マネジメントシステムー基本及び用語

ISO 9001:2008 品質マネジメントシステムー要求事項

ISO 9004:2009 組織の持続的成功のための運営管理ー

品質マネジメントアプローチ

#### (2) 国内規格

JIS Q 9001:2008

### 2. 用語の定義

本品質マニュアル（当社の品質マネジメントシステムに関連する文書）に使用する用語は、JIS Q 9000:2006 に準じる。それ以外に当社特有のオリジナル用語を下記のとおり定義する。

- 経営者：(株)新日の事業活動に関する責任及び権限を持つ最高経営責任者の代表取締役会長と最高執行責任者の代表取締役社長をいう。
- 部門：企画部、総務部、補償調査部、調査測量部、技術部、鑑定評価室、建築設計部及び総務部情報技術グループの業務実施部署を示す。
- 部門長：上記部門の責任者のこと。
- 取締役会：代表取締役会長、代表取締役社長、常務取締役、及び他取締役で構成する会議で、通常毎月1回開催する。
- 業務番号：総務部が管理する全受注業務の識別番号のこと。
- 設計書：顧客が発注する業務内容を示した文書、仕様書、内訳書及び特記仕様書等のこと。
- 成果品：顧客の要求事項に基づいて作成する測量図、設計図、調査書、各種計算書等を含む最終製品の総称。
- 協力業者：下請負契約者として、測量、設計業務及びその他当社関連業務の一部を委託する業者のこと。
- 購入品：測量機器、技術ソフト及び物品など品質に影響を及ぼす購入品及びレンタル品のこと。
- (株)シンニクス：法人格上は、当社とは別法人であるが、業務は当社の総務部情報技術グループが実施しており、当社の品質マネジメントシステムでは(株)シンニクスを当社の1部門として取り扱う。

## 第3章 私達の使命

### 1. 私達の使命 (JISQ9001:2008 要求事項 5.1)

当社の目的は、建設・不動産事業に関する社会のさまざまなニーズに応える総合コンサルタントとして、“豊かで多様な社会の発展”と“地球環境の保全”に寄与することである。

そのために全社員は、法規制を遵守することはもちろん、各自“専門技術者としての自覚とプライド”を持って、常に技術力の向上に努め、業務を遂行する。

### 2. 顧客重視 (JISQ9001:2008 要求事項 5.2)

経営者は、当社の事業活動を成功に導くために、“顧客のニーズと期待”を研究し理解し、常に顧客の満足を追求する。

全社員は、顧客の立場に立って顧客ニーズを理解し、顧客の期待を超えるように努力する。

### 3. 経営資源の確保 (JISQ9001:2008 要求事項 6.1)

経営者は、強力なリーダーシップにより品質マネジメントシステムを確立し維持するため、必要かつ十分な人員・設備・情報・作業環境及び資金を適切に確保する。

## 第4章 品質マネジメントシステム (JISQ9001:2008 要求事項 4.1)

### 1. 品質方針 (JISQ9001:2008 要求事項 5.3)

経営者は、次のとおり品質方針を定める。

「顧客の満足度を高めるため、**迅速、ていねい、確実に**業務を遂行する。」

(要求事項への適合は当然として、当社の品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善します。)

## 2. 品質マネジメントシステムの見直し (JISQ9001:2008 要求事項 5.6, 8.5.1)

経営者は、品質マネジメントシステムについての評価・見直しを毎年2回（5月、11月）インプット情報（品F-06-A、C）を参考に継続的に実施する。マネジメントレビューからのアウトプットは、品質マネジメントシステムの見直し指示書（品F-06-B）により指示する。この指示書に基づき各部門は、品質目標を設定し、継続的な改善を行う。ただし、顧客要求の変化や内部監査結果などから必要と判断した場合は随時行う。

## 3. 内部監査 (JISQ9001:2008 要求事項 8.2.2)

当社は、品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善するために、品質マネジメントシステム全般に対する内部監査を原則として年2回実施する。ただし、経営者または品質管理室長が必要と認めた場合には随時実施する。

なお、内部監査に関する具体的な手順は「**共通規定集 第5章 内部監査規定**」に示す。

## 4. 品質管理責任者 (JISQ9001:2008 要求事項 5.5.2)

経営者は、社内の管理層の中から品質管理責任者として品質管理室長を任命する。

**品質管理室長**は、他の責任と関わりなく下記の**責任及び権限**を持つ。

- ① 品質マネジメントシステムに必要なプロセスの確立、実施、及び維持を確実にするために、全ての部門に指示および協力要請をする。
- ② 品質マネジメントシステムの成果を含む実施状況および改善の必要性の有無を経営者に報告する。
- ③ 組織全体にわたって顧客要求事項に対する認識を高めることを確実にする。
- ④ 内部監査を統括し実行する。

## 5. 組織 (JISQ9001:2008 要求事項 5.5.1, 5.5.3)

経営者は、品質マネジメントシステムに関する組織上の責任と権限を明確にする。その概要を下記の組織体系図に示す。

### <組織体系図>



## 第5章 私達の業務

当社は、総合建設コンサルタントとして建設・不動産事業に関する一切の業務（工事を除く）を、請負または受託している。以下に当社の実施する業務を示す。

### 1. 建設コンサルタント業務

建設コンサルタント業務とは、建設事業に関する調査、企画、立案、助言、計画、設計、監理、研究及び評価を行なう業務のこと。

建設コンサルタント業務を円滑に実施するための手順は「技術部業務マニュアル」に規定してある。

### 2. 補償コンサルタント業務

補償コンサルタント業務とは、公共事業に必要な土地等の取得、若しくは使用、これに伴う損失の補償又はこれらに関連する業務のこと。

補償コンサルタント業務を円滑に実施するための手順は「補償調査部業務マニュアル」、「鑑定評価室業務マニュアル」および「調査測量部業務マニュアル」に規定してある。

### 3. 測量業務

測量業務とは、各種建設事業の基礎となる土地の測量を担う技術サービス業務のこと。

測量業務を円滑に実施するための手順は「調査測量部業務マニュアル」に規定してある。

### 4. 建築設計業務

建築設計業務とは、各種建築事業に関わる技術サービス業務のこと。

建築設計業務を円滑に実施するための手順は「建築設計部業務マニュアル」に規定してある。

### 5. 不動産鑑定評価業務

不動産鑑定評価業務とは、「不動産の鑑定評価に関する法律」（昭和38年7月）により定められている業務のこと。

不動産鑑定評価業務を円滑に実施するための手順は「鑑定評価室業務マニュアル」に規定してある。

## 6. 電算業務

電算業務とは、ソフトウェアの開発、販売、保守等の電算に関する技術サービス業務のこと。

電算業務を円滑に実施するための手順は「電算業務マニュアル」に規定してある。

## 7. 複合業務（上記業務が複合したもの）

当社では、上記1から7までの複数の要素が関わるものを複合業務という。複合業務は、企画部長が内容確認し、その業務に関わる部門長と協議のうえ、プロジェクト総轄部門とプロジェクト長を決定する。

複合業務実施の責任と権限は、プロジェクト総轄部門の部長とプロジェクト長にある。

複合業務を円滑に実施するための手順は、図－3「複合業務フロー図」（P-12）に示す。

## 8. 企画営業業務（共通事項）

企画営業業務とは、当社の実施する業務全般に関わる受注活動およびそれに付随する契約関係事務・広報活動・顧客情報の収集等の業務をいう。

当社では、全社員が企画営業業務の責任を担うものであるが、主として企画部が担当する。

企画営業業務を円滑に実施するための手順は「企画部業務マニュアル」に規定してある。

※上記、私達の業務の説明に用いている“業務”は、当社が行うサービス対象個々の内容を説明表示したものである。

実際に受注する場合の“業務”は、単独業務のみでなく付随する関連業務を含む広い範囲で使用している（例えば、測量・設計の複合の場合での“測量業務”、不動産鑑定評価・設計・測量の複合の場合での“不動産鑑定評価業務”等）。このため、“補償コンサルタント業務”、“測量業務”、“不動産鑑定評価業務”において、複合業務として設計開発を含む場合がある。



## 第6章 運営システム (JISQ9001:2008 要求事項 8.1)

### 1. 情報共有 (JISQ9001:2008 要求事項 5.5.3)

電子メールや社内LAN (デスクネッツ) を活用し、経営者のコミットメントをはじめ、社内、各部門、顧客等の情報を共有して内部コミュニケーションを図る。

### 2. 社員の資格認定と教育・研修

#### (1) 社員の資格認定 (JISQ9001:2008 要求事項 6.2.1, 6.2.2, 7.5.2)

当社が受託し実施する業種毎に、関わる社員の資格要件 (適切な資格および経験) を表-1 「業種別社内資格者認定基準」に示す。

品質管理室長は、その資格要件を標準として各部門長と協議のうえ社員を資格認定し、「社内資格者認定表(品D-06)」に記載する。

なお、当社では品質に影響がある業務は、各部門長 (または代理権限を有するもの) が業務毎に「社内資格者認定表」から該当する資格者を選定し、実施する。

表-1 業種別社内資格者認定基準

業種および部門	技術者の名称	認定基準 (標準)	
建設コンサルタント	管理技術者	技術士またはRCCM	
	照査技術者		
	担当技術者		
	土地区画整理事業	プロジェクト長	土地区画整理士または実務経験により経営者が認定
		管理技術者	土地区画整理士
		担当者	実務経験3年以上
補償コンサルタント	土地調査	補償業務管理士または実務経験10年以上 (土地評価については、不動産鑑定士でも可)	
	土地評価		
	物件		
	機械工作物		
	営業補償・特殊補償	実務経験3年以上	
	事業損失		
補償関連 総合補償	担当者		
測量	現場代理人	測量士かつ実務経験8年以上	
	主任技術者		
	担当者	測量士(補)かつ実務経験3年以上	
建築設計	管理技術者	1級建築士かつ実務経験5年以上	
	主任技術者	1級建築士または2級建築士で 建築設計部長が能力を判断し認定	
	担当者	2級建築士	
不動産鑑定評価	不動産鑑定士	不動産鑑定士	
	担当者	不動産鑑定士が実務経験を判断し認定	
電算	主任SE	総務部長が能力を判断し認定	
	担当者		

## (2) 教育・研修の管理 (JISQ9001:2008 要求事項 6.2.2)

### ① 共通基本教育

全社員共通の教育・研修についての責任は品質管理室長にある。

品質管理室は、「**共通年間教育研修計画**」を立案し、実施する。

なお、品質管理室長は、教育・研修の実施部署にその内容を教育・研修記録 (品 F-07) に記録させると共に、有効性を評価する。

### ② 分野別専門教育・研修

業務に必要な力量に到達することができるような教育・訓練・研修やまたは他の処置は、経営者と各部門長の責任で実施する。この各部門毎に行う教育・訓練・研修は、職場内教育を基本としている。(詳細は「**各部業務マニュアル**」による)

各部門長は「**各部年間教育研修計画**」を立案し実施する。

各部門長は、社員に対して、品質マネジメントシステムで定められた、「品質マニュアル」、「各部業務マニュアル」、「共通規定集」などの内容を理解させるための教育・訓練を実施する。

なお、各部門長は、実施した教育・研修の内容を教育・研修記録 (品 F-07) に記録し、その有効性を評価する。

## 3. 顧客からの情報への対応 (JISQ9001:2008 要求事項 7.2.3)

### (1) 顧客からの情報に対する心構え

全社員は、顧客重視の理念 (本マニュアル第 3 章 P-5 参照) をよく理解し、顧客情報に対処するものとする。

なお顧客からの情報 (クレームを含む) は、当社の未来を明るくするための貴重な情報であることを全社員が強く認識する。

### (2) 顧客情報の処理方法

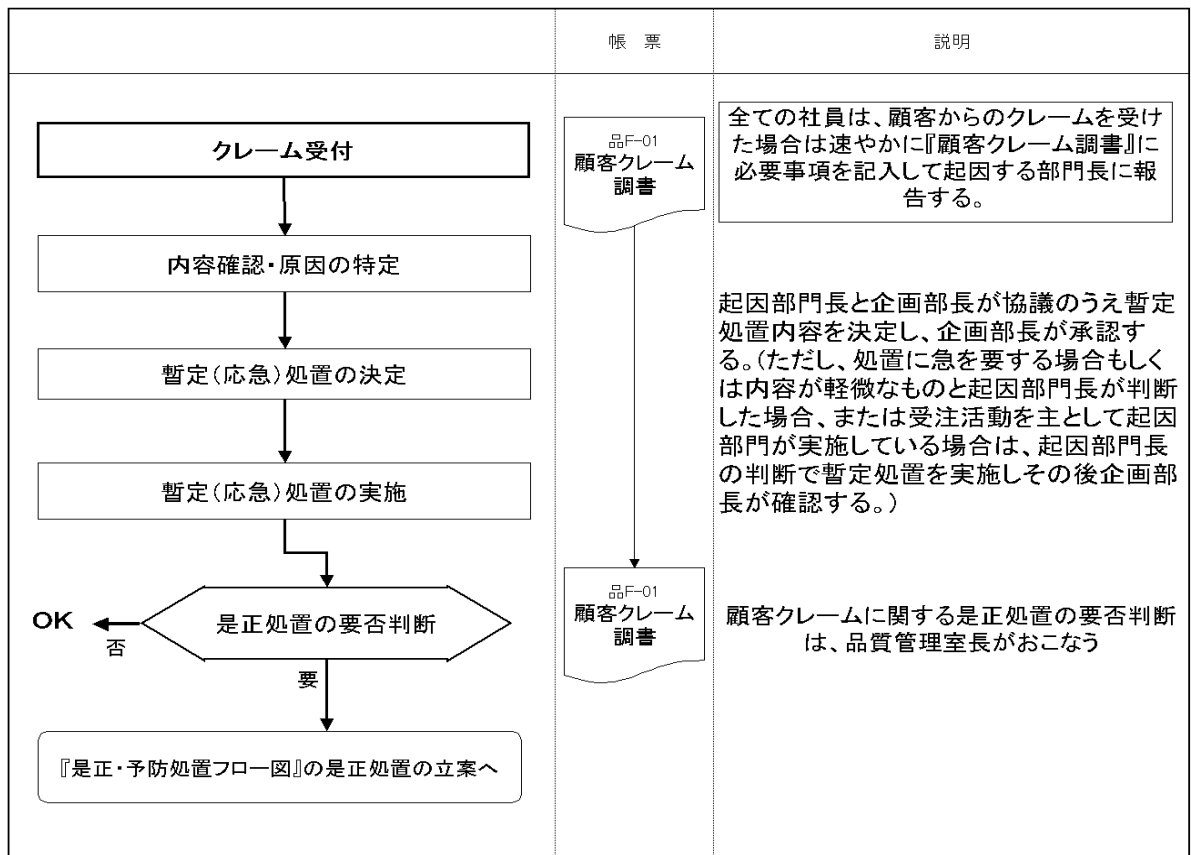
全ての社員は顧客から情報を得た場合は、その内容を速やかに社内 LAN (デスクネット) 電子会議室の「**顧客からの情報メモ**」等に記入する。各部門長は、顧客情報の内容を判断し、その活用方法又は処理方針を決定する。

### (3) 顧客クレームの処置

全ての社員は顧客からクレームを受けた場合は、速やかに起因する部門長に報告する。なお、そのクレーム処置の具体的な手順の詳細は、**図-4「顧客クレーム対応フロー図**」に示す。

また、その際の責任と権限は**表-2「不適合の暫定処置および是正 (予防) 処置に関する責任者一覧表**」(P-16) に示す。

図－4 顧客クレーム対応フロー図



#### 4. 不適合の是正と予防

(1) 一般 (JISQ9001:2008 要求事項 8.2.3, 8.2.4, 8.3)

当社における不適合は①不適合製品（最終検査の不適合）と、②それ以外の不適合に、分けて対処する。なお不適合製品に関する処置方法の詳細は、**図－5「不適合製品処置フロー図」**のとおりである。

また、それ以外の不適合および是正(予防)処置についての処置方法と責任の詳細は、**図－6「是正・予防処置フロー図」**および**表－2「不適合の暫定処置および是正（予防）処置に関する責任者一覧表」**に示す。

(2) 是正処置 (JISQ9001:2008 要求事項 8.5.2)

当社は、不適合の再発防止のため、その原因を除去する処置をとる。この処置は、検出した不適合の持つ影響に応じたものとする。

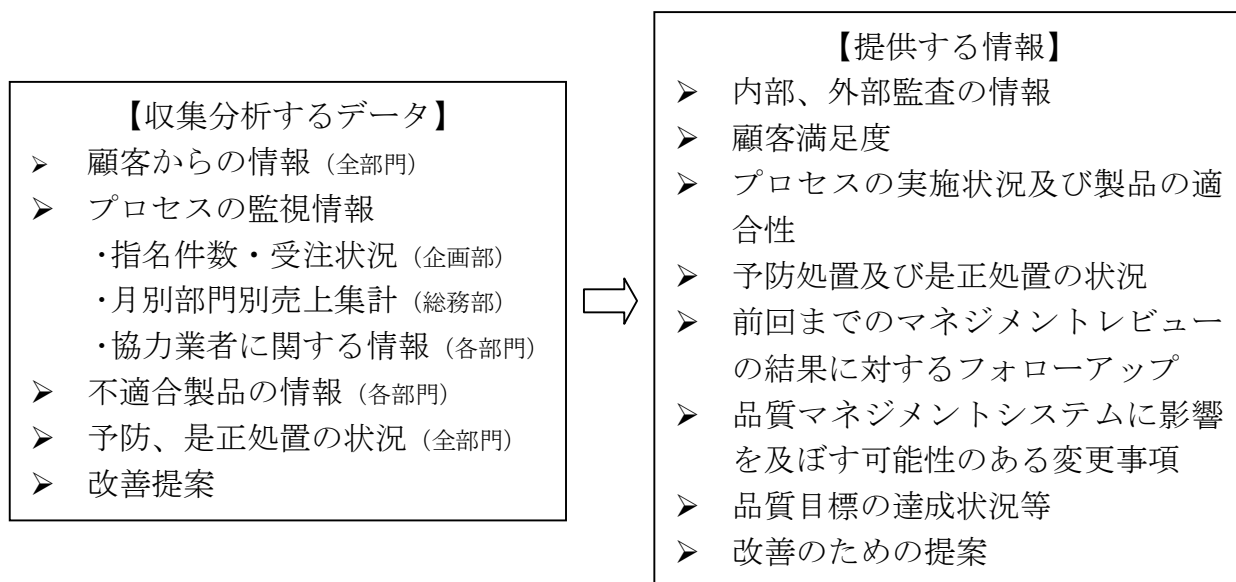
(3) 予防処置 (JISQ9001:2008 要求事項 8.5.3)

当社は、起こり得る不適合が発生することを防止するために、その原因を除去する処置を決定する。

この処置は、起こり得る問題の影響に応じたものとする。

## 5. データ分析 (JISQ9001:2008 要求事項 5.6.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.4)

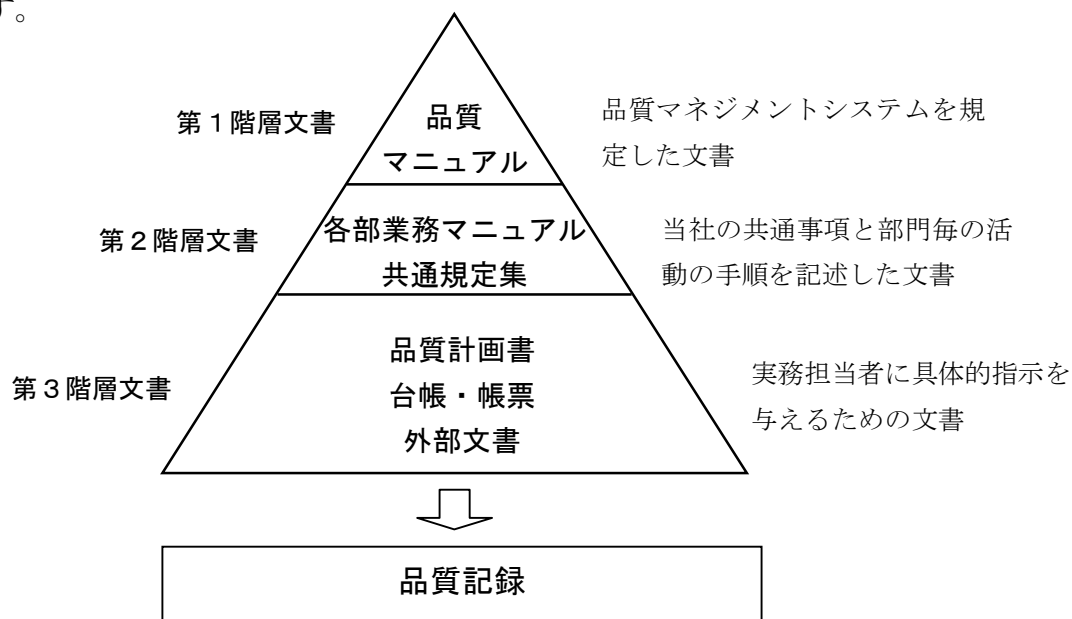
各部門長は該当する下記のデータを収集し分析する。そして、その情報をデータ分析調書 (品 F-06-C) にまとめ品質管理室長に報告する。品質管理室長は、集まった情報を整理・分析し、品質マネジメントシステムの見直しへのインプット情報 (品 F-06-A) にまとめ経営者に提供する。



## 6. 文書および記録の管理 (JISQ9001:2008 要求事項 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4)

当社の品質マネジメントシステムの文書体系を次のとおり位置づけ、維持管理していく。

なお品質文書及びデータ管理の詳細は「共通規定集 第3章 品質文書管理規定」に、品質記録管理の詳細は「共通規定集 第4章 品質記録管理規定」に示す。



## 7. インフラストラクチャー (JISQ9001:2008 要求事項 6.3)

当社は、顧客の製品要求事項を達成するために必要となるインフラストラクチャーを次に挙げ、提供し、維持管理している。

- ① 測量機器、パソコン、サーバー等のハードウェア
- ② ソフトウェア
- ③ 電気、ガス、水道等のユーティリティー
- ④ 情報システム (デスクネット等)
- ⑤ 電子メール等の通信手段
- ⑥ 移動手段としての車等

## 8. 作業環境 (JISQ9001:2008 要求事項 6.4)

当社は、顧客の製品要求事項を達成するために必要となる作業環境を次に挙げ運営管理している。

- ① 作業スペース、照明、空調等
- ② 事務所内の清掃等による衛生管理

## 第7章 情報提供 (JISQ9001:2008 要求事項 7.2.3)

当社では、顧客への情報提供及び顧客とのコミュニケーションの手段として、自主制作のホームページ及び自主出版の情報誌「補償ミニコミ」を活用する。

### 1. ホームページ

当社のホームページには、次の役割を持たせ、顧客との有効なコミュニケーションの手段とする。具体的には、会社概要や各部門の紹介以外に、事例や技術の紹介、当社の実績、取り組み等を掲載し、技術の内容に対する質問も受ける。

- ① 会社案内としての役割
- ② 情報発信の媒体
- ③ 営業ツールとしての役割 (何ができる)
- ④ 顧客窓口としての役割

### 2. 補償ミニコミ

補償ミニコミは、主に補償コンサルタント業務に関する技術情報を顧客に発信する情報誌であり、次の役割を持たせ、顧客との有効なコミュニケーションの手段とする。

- ① 補償コンサルタント業務に関する技術情報発信の役割
- ② 営業ツールとしての役割
- ③ 顧客窓口としての役割