

|  |
|--|
| <b>事業活動と統合した品質マネジメントシステム確立に向けて</b>   |
| <b>Toward the establishment of a quality management system<br/>integrated with business activities</b>   |
| 原田 かおり<br>kaori_harada@intec.co.jp<br>株式会社インテック<br>品質革新本部 プロジェクト監理部  |
| <p><b>発表要旨：</b></p> <p>当社では、グループ会社共通の基本理念のもと「質で語られる信頼のトップブランド」の確立を目指し、継続的に「品質」、「生産性」、「技術力」の向上に取り組んでいる。</p> <p>この取り組みの一つに、事業活動との統合を目指した「i-Trintiy」（当社における QMS の呼称）の全社展開がある。事業活動との統合を目指すにあたっては、次の点が課題であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>（１）品質関連施策が部分最適となっている</li> <li>（２）マネジメントシステム未導入部門がある</li> <li>（３）受託型ビジネス中心からサービス型ビジネスへのシフト</li> <li>（４）複数のマネジメントシステムが存在している</li> </ul> <p>本発表は、これら課題に対応し、事業活動と統合した QMS の全社展開を図るための第一歩として実施した取り組みについての事例紹介である。</p> |
| <p><b>キーワード：</b></p> <p>品質マネジメントシステム、事業プロセス</p>  |
| <p><b>想定している聴衆</b></p> <p>これから QMS 構築に取り組む人</p>  |
| <p><b>発表者の紹介（全角100文字）：</b></p> <p>長年ネットワークサービスの提供業務に従事。2011 年から事業本部のサービスマネジメント推進に軸を移し、2020 年より、全社マネジメントシステムの導入・推進を担当。</p>  |

# SQIPシンポジウム2021      セッションA1

## 事業活動と統合した 品質マネジメントシステム確立に向けて

---

2021年9月9日

株式会社インテック  
品質革新本部  
プロジェクト監理部

○原田    かおり  
          星     孝則  
          相澤   武

E-mail:kaori\_harada@intec.co.jp

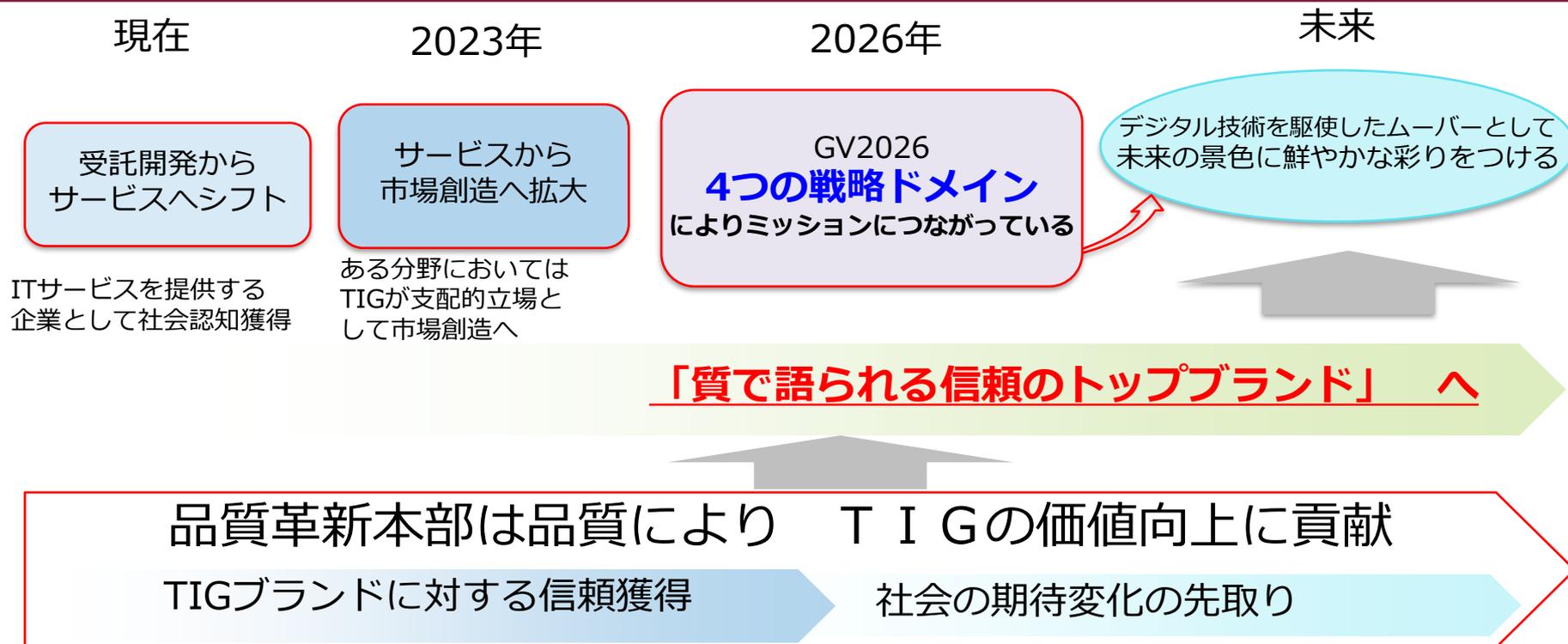
- 1.はじめに
- 2.実施概要
- 3.実施結果
- 4.今後の課題
- 5.さいごに

# 1. はじめに

## ～TIG品質革新本部の目指す方向性～

2026年度TIGが「**質で語られる信頼のトップブランド**」となるために品質革新本部が先行して

- 「**質で語られる信頼のトップブランド**」に相応しい革新的なサービスマネジメントシステム（フレームワーク、ツール、組織PDCA）を構築し、社内・**社外に展開し、認知されている**状態を目指す。
- **品質のプロフェッショナル集団**として、常に社会・マーケットのニーズに先んじて新しいメソドロジー・標準を創造し（業界の進化をリード）、**社会に対して価値提供（社会貢献）**を行っている。



※TIG : TIS INTEC Group

# 1. はじめに

マネジメントシステムとは

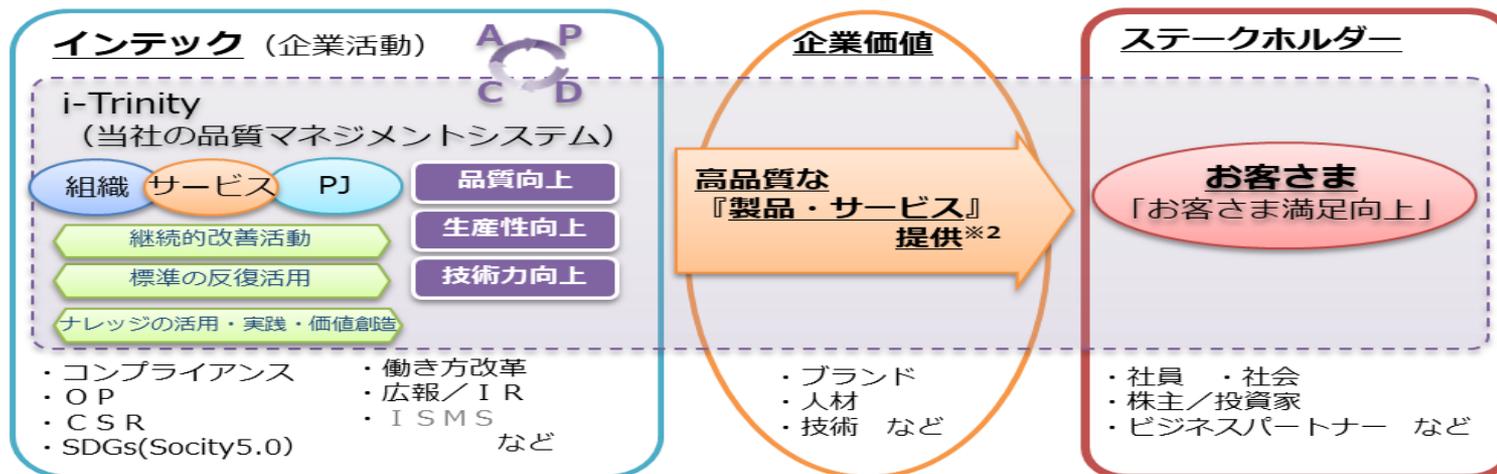
方針及び目標を定め、その目標を達成するために組織を適切に指揮・管理するための仕組み

品質マネジメントマネジメントシステム (QMS) とは、

一般にISO9001に準拠したマネジメントシステム

当社では **i-Trinity** (アイ・トリニティ)

「品質向上」「生産性向上」「技術力向上」の三位一体



# 1. はじめに

## 【課題】

- ① 品質関連施策が部分最適となっている
- ② マネジメントシステム未導入部門がある
- ③ 受託型ビジネス中心からサービス型ビジネスへのシフト
- ④ 複数のマネジメントシステムが存在している

本発表は、これら課題に対応し、事業活動と統合したQMSの全社展開を図るための第一歩として実施した、①②に対する取り組みについての事例紹介である。

課題①  
品質関連施策が部分最適となっている



品質マネジメントシステムの基盤構築

### 特徴

- その1) 事業部門の実運用に沿った定義書
- その2) 組織の活動とプロジェクトの活動を定義

## 2. 実施概要

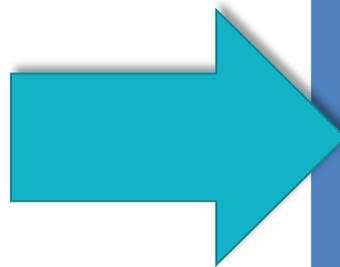
# 品質マネジメントシステムの基盤構築

## 特徴その1) 事業部門の実運用に沿った定義書

【従来】



【今回】



## 2. 実施概要

# 品質マネジメントシステムの基盤構築

## 特徴その2) 組織の活動とプロジェクトの活動を定義

### i-Trinity定義書

#### 組織PDCA

プロジェクト  
監理

標準の継  
続的改善

障害管理

リソース  
の  
改善

ナレッジ  
活用促進

監査

組織の活動

プロジェクトの活動

課題②  
マネジメントシステム未導入部門がある



主要部門への先行導入

### 特徴

- その1) 導入部門へのサポート
- その2) 内部監査の支援

## 2. 実施概要

### 主要部門への先行導入

#### その1) 導入部門へのサポート

- **自部門の成熟度の事前チェック**
- **i-Trinity推進体制の構築**

# 2. 実施概要

## ➤ 自部門の成熟度の事前チェック

| 組織遵守プロセス要求事項 |        |             |        | チェック結果記入欄 |          |
|--------------|--------|-------------|--------|-----------|----------|
| プロセス/アクティビティ | 必須実施事項 | アウトプット（文書/記 | チェック内容 | 実施レベル     | 文書/記録の有無 |
| 組織PDCA       |        |             |        |           |          |
| リスクアセスメント    |        |             |        |           |          |
|              |        |             |        |           |          |
|              |        |             |        |           |          |
|              |        |             |        |           |          |
|              |        |             |        |           |          |
|              |        |             |        |           |          |
|              |        |             |        |           |          |
|              |        |             |        |           |          |
| 年度計画策定       |        |             |        |           |          |

i-Trinity組織遵守プロセス定義書

現状の自己評価

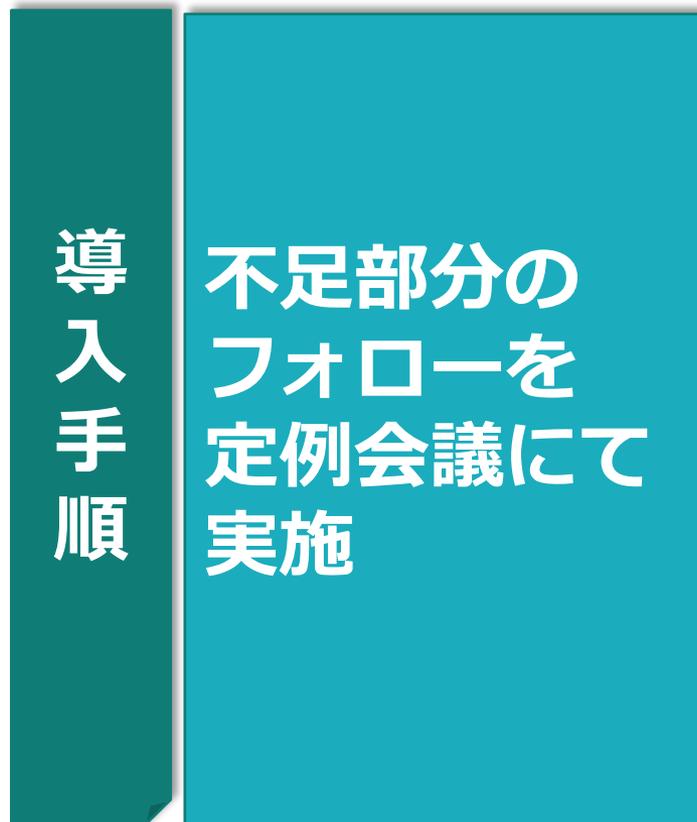


不足部分の明確化

## 2. 実施概要

### ➤ i-Trinity推進体制の構築

#### 【全社i-Trinity推進】



#### 【本部i-Trinity推進】



## 2. 実施概要

### 主要部門への先行導入

#### その2) 内部監査の支援

#### ➤ 事業部門内の内部監査員の育成

| 項目                          | 形式      | 備考                    |
|-----------------------------|---------|-----------------------|
| ISO9001規格要求事項<br>基礎コース（1日間） | 集合      | 社外講師                  |
| ISO9001内部監査員<br>養成コース（2日間）  | 集合+Zoom | 社外講師                  |
| i-Trinity基礎コース              | 集合+Zoom | 社内講師                  |
| i-Trinity内部監査<br>見学         | 集合+Zoom | エキスパート監査員による<br>監査を見学 |
| i-Trinity内部監査<br>OJT        | 集合+Zoom | 実践形式                  |

## 2. 実施概要

### 主要部門への先行導入

#### その2) 内部監査の支援

#### ➤ リアル対面+リモートの併用実施の確立



# 3. 実施結果

| 課題                 | 取り組み              | 結果   |
|--------------------|-------------------|--|
| 品質関連施策が部分最適となっている  | 品質マネジメントシステムの基盤構築 | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 全社ルールの徹底</li><li>➤ 課題（全社/事業部門）の明確化</li><li>➤ i-Trinityに集約したことによる施策間の不整合を解消</li><li>➤ トップマネジメントの関与度向上</li><li>➤ 導入ノウハウの蓄積</li><li>➤ 品質水準底上げの運営が開始</li></ul> |
| マネジメントシステム未導入部門がある | 主要部門への先行導入        |  |



一定の効果があった

## 4. 今後の課題

今後の課題としては、次のことが挙げられる。

- **組織活動として未整備の活動（主に関連するスタッフの活動）の定義**
- **エキスパート内部監査員の育成**
- **全社推進と各事業部門の推進担当との定期的な会合**
- **各事業部門の推進担当者間の横連携**

# 5. さいごに

質で語られる信頼のトップブランド



## i-Trinity定義書

組織PDCA

プロジェクト監理

標準の継続的改善

障害管理

リソースの改善

ナレッジ活用促進

情報セキュリティ

監査

組織の活動

サービスの活動

ご清聴ありがとうございました

ITで、社会の願い叶えよう。



**TIS INTEC**  
Group