

Date: 13 January 2016

ISO 9001 Auditing Practices Group

Guidance on:

Organizational Knowledge

Knowledge is a resource needed for the organization to support the quality management system processes and to ensure conformity of products and services. It is addressed in an explicit way for the first time in the 2015 edition of 9001. In the past ISO 9001 addressed knowledge partially by including requirements on documentation. However, tacit or shared knowledge, or knowledge from experience, was not addressed explicitly. For those types of knowledge document control is not sufficient to make it available and useable.

Organizational Knowledge is the specific knowledge of the organization, coming either from its collective experience or from the individual experience of its persons. In an explicit or implicit way this knowledge is, or can be, used to attain the organization's objectives.

Organizational knowledge in the persons of the organization, may be recorded in documented information, imbedded in the processes, products and services of the organization, etc. Examples include documented information regarding a process, product or service specifications, work instructions, experience of people

日付: 2016年1月13日

ISO 9001審査実務グループ

指針:

組織の知識

知識は、組織が品質マネジメントシステムプロセスをサポートし、及び、製品・サービスの適合を確実にするために必要な資源である。それは9001の2015年版で初めて明示的な方法で扱われることになっている。過去には、ISO9001が、文書化の要求を含むことによって、知識を部分的に扱っていた。しかしながら、暗黙の、あるいは共有された知識、あるいは経験から得られる知識は明示的には扱われていなかった。それらのタイプの知識に対しては、文書管理はそれを入手可能で、利用可能にするのに十分ではない。

組織の知識は、その集合的な経験からあるいはその人々の個々の経験から来る、組織の特定の知識である。明示的、あるいは暗黙の方法で、この知識は組織の目的を達成するために使われている、あるいは使用され得る。

組織の人々にある組織の知識は、組織のプロセス、製品及びサービスに埋め込まれた形で、文書化された情報に記録されているかもしれない。その例は、プロセス、製品あるいはサービス仕様、仕事指示書、プロセス及びオペレーションに関係

related to processes and operations, knowledge of the technologies and infrastructures relevant for the organization, etc. Auditors must be aware that having documented information may not necessarily mean that the organization's knowledge is appropriately determined.

Many organizations have already initiated systematic approaches to knowledge management and have mature approaches, while others will be taking their first steps or just beginning to consider this issue. Auditors should bear in mind that ISO 9001 has a PDCA approach to management, through which organizations go from a starting point and then develop and improve their practices. These different situations should be addressed appropriately during an audit.

Auditors need also to be aware that needs for knowledge and knowledge management vary considerably according to an organization's context, the sector it operates in, the competitiveness of its markets, etc. While some organizations operate at the so called frontiers of knowledge, where they are in competition for knowledge with other organizations, others operate in relatively stable environments.

Finally audits should also keep in mind that the knowledge needed to operate processes and achieve conformity of products and services, also includes the knowledge related to quality management and quality activities.

There is a strong link between organizational knowledge and competence of people, the latter being the ability to apply knowledge.

Auditors should also look at how the organization determines and makes available the knowledge needed in changing situations and for new products and services.

The requirements for organizational knowledge in the context of a QMS can be summarized in the following picture:

がある人々の経験、組織に関連する技術及びインフラストラクチャの知識などに関する文書化された情報がある。審査員は、文書化情報を持つことは、必ずしも組織の知識が適切に決定されることを意味するものではないかもしれないということを認識していなければならない。

多くの組織はすでに知識マネジメントへの体系的なアプローチを始めている、そして成熟したアプローチを持っている、ところが他の組織はその第一歩を歩み始めている、あるいはちょうどこの問題を考慮し始めているかもしれない。審査員は、組織が出发点から出発し、そして次にそれらの活動を発展させて、そして改善するというマネジメントへの PDCA アプローチをISO9001が持っているということを心に留めておくべきである。これらの異なった状態は、審査の間に適切に取り組みられることが望ましい。

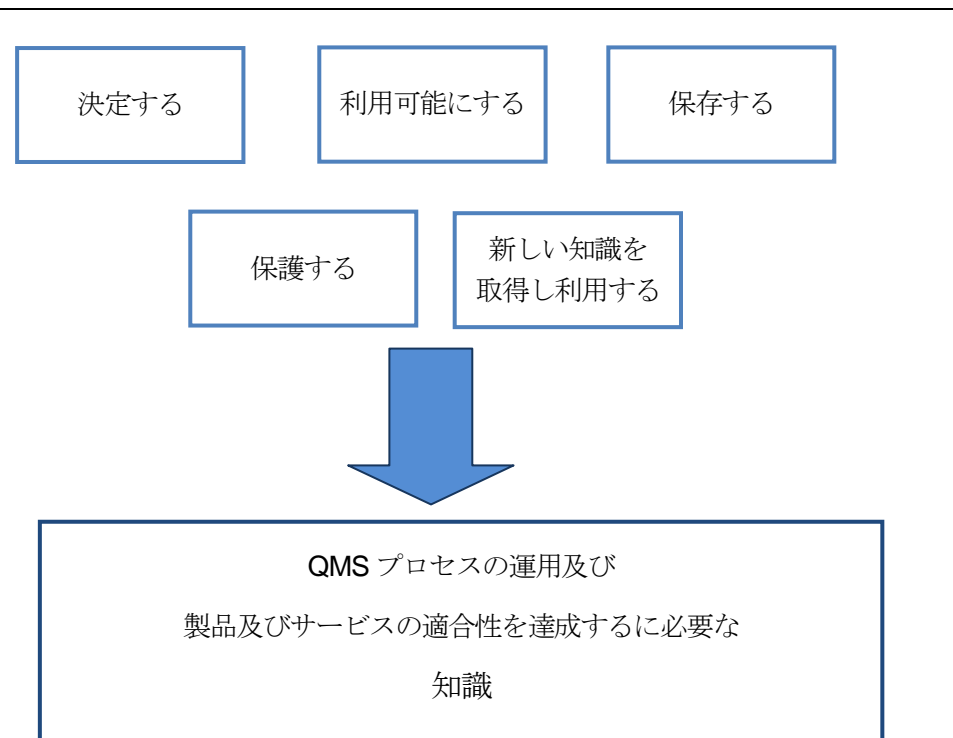
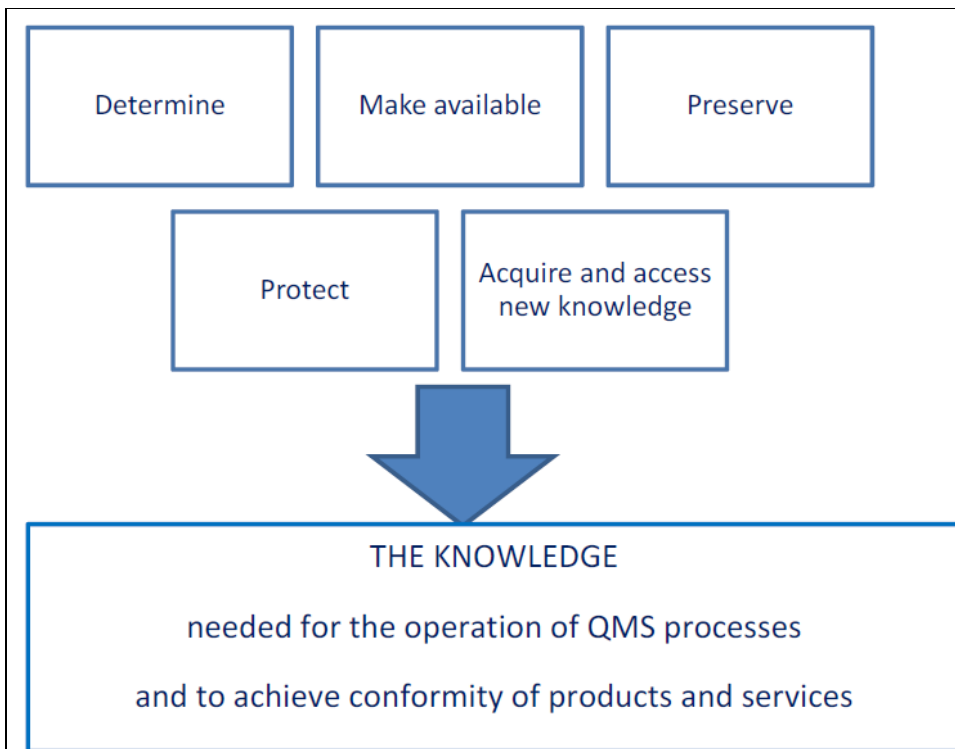
審査員は、同じく知識のニーズと知識マネジメントは組織の状況、それが運営する分野、そのマーケットなどの競争性などによって大きく変化するということを知っている必要がある。他の組織と知識を求めて競争している知識の最先端で仕事をしている組織もあれば、比較的安定した環境で仕事をしている組織もある。

最終的に審査では、同様に、プロセスを運用し、製品およびサービスの適合を達成するために必要な知識は、また品質マネジメントと品質活動に関連がある知識を含むということを念頭におくことが望ましい。

組織の知識と人々の力量の間に強いつながりがあり、後者は知識を応用する能力である。

審査員は、組織が、変化する状態に対応して、及び、新しい製品及びサービスに対して必要とされる知識をどのように決定し、そして利用可能にするか調査することが望ましい。

QMSという文脈での組織の知識に対する要求事項は次の図でも要約することができる:



Auditors need to evaluate if the organizations considers internal and external sources, such as:

- learning from failures, near miss situations and successes;
- gathering knowledge from customers, suppliers and partners;
- capturing knowledge (tacit and explicit) that exists within the organization, e.g. through mentoring, succession planning;
- benchmarking against competitors;
- sharing organizational knowledge with relevant interested parties to ensure sustainability of the organization;
- updating the necessary organizational knowledge based on the result of

審査員は、組織が以下のような内部、外部の情報源を考慮しているかどうかを評価する必要がある:

- 失敗、ニアミス状況及び成功からの学習;
- 顧客、供給者とパートナーからの知識の収集;
- 組織の中に存在する知識(暗黙の、そして明示的な)の獲得、例えば 指導、継承計画を介し;
- 競合相手に対するベンチマーキング;
- 組織の持続可能性を確実にするための関連する利害関係者との組織の知識の共有;

<p>improvements.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Knowledge coming from conferences, attending to fairs, networking seminars, or other external events. • etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • 改善の結果に基づいての必要な組織の知識の更新。 • 会議、展示会、ネットワークセミナー、あるいは他の外部のイベントから得られる知識。 • などなど
<p>For further information on the ISO 9001 Auditing Practices Group, please refer to the paper:</p> <p><i>Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group</i></p> <p>Feedback from users will be used by the <i>ISO 9001 Auditing Practices Group</i> to determine whether additional guidance documents should be developed, or if these current ones should be revised.</p> <p>Comments on the papers or presentations can be sent to the following email address:</p> <p>charles.corrie@bsigroup.com.</p> <p>The other ISO 9001 Auditing Practices Group papers and presentations may be downloaded from the web sites:</p> <p>www.iaf.nu</p> <p>www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup</p> <p>Disclaimer</p> <p>This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).</p>	<p>ISO 9001 Auditing Practices Group についての詳細は、次の文書を参照されたい。:</p> <p>Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group</p> <p>ユーザーからのフィードバック情報は、ISO 9001 Auditing Practices Group が、追加の指針文書を作成するべきか、又は、現行の指針を改訂するべきかの判断に使用する。</p> <p>文書又は発表内容についてのコメントは、次の電子メールアドレスに送信されたい。</p> <p>charles.corrie@bsigroup.com</p> <p>その他のISO 9001 Auditing Practices Group の文書及び発表内容は、次のウェブサイトからダウンロードできる。</p> <p>www.iaf.nu</p> <p>www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup</p> <p>免責条項</p> <p>この文書は、国際標準化機構 (ISO)、ISO 専門委員会176、又は国際認定フォーラム (IAF) による承認手続きの対象となっていない。</p> <p>この文書に入っている情報は、教育及び情報伝達を目的として提供されたものであ</p>

The information contained within it is available for educational and communication purposes. The *ISO 9001 Auditing Practices Group* does not take responsibility for any errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.

る。ISO 9001 Auditing Practices Group は、間違い、遺漏、又はその他、その情報提供又はその後に情報を利用したことによって生じるかもしれない賠償責任についてはその責任を負わない。