



Scottish WaterはISO 55001認証を使用して、物理アセットを効率的に管理し、顧客サービスのレベルを上げている

「私たちはアセットマネジメントの導入と改善に取り組んでいます。ISO 55001はベストプラクティスを推進する枠組みを提供しており、アセットマネジメントのリーダーになるという私たちの目標に適合しています。これは目的地にたどり着くまでの過程における重要なステージであり、業務の改善を可能にし、Scottish Waterの戦略と、アセットのライフサイクルにおいて行っている活動の方向性を明確に整合することができます。」

Geoff Aitkenhead

アセットマネジメント責任者

Scottish Water

顧客のニーズ

- ・ ベストプラクティスを示す
- ・ 顧客に提供するサービスを向上させる
- ・ 水産業の規制を順守する
- ・ 顧客にとっての価値を向上させる

顧客のメリット

- ・ アセットマネジメントの制御の向上
- ・ 顧客の期待を超える
- ・ 法規制の順守
- ・ 業績の改善
- ・ 管理の行き届いたビジネスとして高まる評判

顧客のバックグラウンド

Scottish Waterは英国の大手水道会社5社の1つであり、240万世帯と124,000の事業者の500万人の顧客に上下水道サービスを提供している。

この企業はDunfermlineに本社をかまえ、スコットランド全域で約3,400人の従業員を抱える。29,000マイルを超える給水本管と31,000マイルの下水管、280の水処理場、1,800の下水処理場を運営している。30,000平方マイル以上（英国の土地の3分の1）の地域で上下水道サービスを提供する唯一のプロバイダーで、地域の人口が小規模で比較的分散しているため、広範囲に渡る物理アセットを管理する必要がある。

この企業は2012年から2013年に品質と水準の改善に4億8700万ポンドを投資し、処理施設、水道管、下水管、ネットワークの維持管理と更新を行った。

認証取得の理由

Scottish Waterの戦略の中心は、インフラへの投資、飲料水の提供と効率的な下水処理に役立つ物的アセットの維持管理と更新である。

Scottish Waterの現場とサービスは最高レベルの基準に基づくビジネス管理システムのもとで運営されている。そうした基準には、堅牢で優れたビジネス管理システムの実践を示す、ISO 9001、ISO 14001のBSIによる認証が含まれ、さらに物的アセットマネジメントの最適化を対象とする初の公開仕様書であるPAS 55の認証、水質試験所と校正機関の能力を示すUKASのISO/IEC 17025認証も含まれている。

Scottish Waterは、業界で初めて新しい国際的なISO 55001規格（2014年1月より開始）の認証を取得した。この規格は、物的アセットマネジメントの最新かつ国際的なベストプラクティスを表している。

品質マネージャーのRobert Doughtyは、認証の取得がScottish Waterの重要なモチベーションになったと述べた。「ISO 55001により、私たちは顧客や規制機関に対して、きれいな飲料水を作り、下水の処理を安全かつ効率的に行うためのアセットの管理を最適化することにおいて、高度なレベルを達成していると示すことができます。」

メリット

Scottish WaterがISO 55001によるメリットを数値化するには時期尚早である一方、戦略的なカスタマーサービス計画の責任者であるSimon Parsonsは、時間とともにどんどん認証取得の恩恵が受けられるであろうと述べた。「認証はただの始まりにすぎず、ここから継続的改善

ができるようになることが主なメリットです。Scottish Water内部でも、顧客やステークホルダーなどの外部でもメリットを得られるはずです。」

ISO 55001はPAS 55の成功に基づいて築かれたもので、世界中の公益事業、交通、採掘、加工、製造業界で広く採用されている。「これで、継続的改善のプロセスを、アセットマネジメントの国際的なベストプラクティス基準に整合させる枠組みができました。」と品質マネージャー代理のColin Duguidは述べた。

Colin Duguidは「内部で規格を推進してきたので、ISO 55001は部門間の障壁（サイロ）を壊し、人々が連携して取り組むことを促し、顧客に一貫したサービスを提供する機会をもたらしてくれました。」と続けた。

彼は、規格によって水処理場や水道管などのアセットの予防的な維持管理が促進した例を取り上げ、それが最終的にサービスのさらなる改善につながるとしている。ISO 55001はScottish Waterがアセットを効率的に管理し、質の高い飲料水を、確実に、適正な水道料金で提供しているという信頼を顧客に与える。

また、Scottish Waterは、企業がアセットから最大の価値を引き出し、インフラ改善に投資し、スコットランドの家庭の平均請求額（英国でも最も低い地域のひとつ）を抑える助けとなるISO 55001を、規制機関への保証の印とも考えている。2012年から2013年のScottish Waterの業績に関する報告書で、スコットランドの水道産業委員会（Water Industry Commission for Scotland）はScottish Waterが多数の重要な分野（顧客サービスのレベル、2010年から2015年の投資プログラムの実施、漏水の削減、財務的な強みの維持）で計画を上回る成果を上げたと述べている。

実施

ISO 55001は、ISO 9001が品質マネジメントシステムの必須機能を規定するのと同じ形で、

アセットの統合的で効果的なマネジメントシステムの要求事項を規定している。Scottish WaterにはISO 9001とPAS 55の経験があるため、新しい規格の導入を比較的簡単に行ったが、Colin Duguidは「要求事項には、私たちが運営を行う環境について理解していることを示すこと、顧客やステークホルダーが私たちに求めるものを理解していること、彼らの要件にこたえる方法を示すこと、報告方法を示すこと、など、これまでにないものも含まれていました」と述べている。

彼によると、最も難しかったのは、ベストプラクティス達成のために改善が必要だと人々に納得させることだった。「中には、それが面倒なことなるかもしれないと危惧している人もいました。私たちは人を集め、ビジネスの重要な部分を担う部署の代表者と作業グループを作り、やり方を示す記事やプレゼンを発表することに大きな力を注ぎました。」

BSIの役割

BSIはScottish Waterと長い間関係を持ち、ISO 55001の作成に大きくかかわってきた。彼らはPAS 55から新しい規格への移行を支援するのに有利な立場にいた。

「BSIとは、時間をかけて優れた業務上の関係を築いてきました」と、品質マネージャーのRobert Dougtyは述べる。「BSIの専門家は定期的にGAP分析とStage1とStage2のアセスメントを行い、認証プロセスの間中、助言ができるように待機していました。」

戦略的顧客サービス計画の責任者であるSimon Parsonsは、Scottish Waterのインフラの維持管理は現在そして未来の顧客と規制機関の要求を満たすために重要であると結論付け、「ISO 55001はScottish Waterのアセットのマネジメントが将来成功するために中心的な役割を果たすでしょう」と述べている。

次のステップ

BSIがどのように卓越したビジネスを習慣にするのを手助けできるかを知るには、

<https://www.bsigroup.com/>へアクセス

これは[英語の原典](#)を和訳したものです。図や写真などは原点をご覧ください

BSI, 2014/01