全世界の第三者認証の約1／3におよぶ25万認証を発行するグローバル認証ネットワークIQNet

JQAはグローバル認証を必要とする組織のニーズにIQNetで応えています

1990年にヨーロッパの8つの審査機関の提携によって誕生したIQNet。国境を越えた経済活動のグローバル化の進展によって、その役割は徐々に高まりを見せ、現在ではJQAを含めヨーロッパ、南北アメリカ、アジアなどの各国を代表する38の審査機関による、世界最大のグローバル認証ネットワークへと発展。世界の第三者認証の約1／3をカバーする25万認証を発行するまでになっている。来日したIQNetのファビオ・ロベルシ会長にIQNetが描くグローバル認証の展望などを聞いた。

IQNet会長
ファビオ・ロベルシ氏

相互に審査レベルをチェックする厳格な監査プロセスを導入

――急速に進む経済のグローバル化に伴い、海外拠点におけるISOなどの認証取得も一部の大企業のみでなく、中堅・中小企業からのニーズが高まりを見せています。そうした中、世界の代表的な審査登録機関がネットワークを組んだIQNetが、グローバル認証にどのような展望を持っており、今後どのようなサービスを提供していくのかをお聞きしたいと思います。

ロベルシ●巻頭インタビューに登場できて光栄です。

まずはIQNetとはいかなる組織かについて、簡単にお話しすることからスタートしましょう。

IQNetは世界38の審査登録機関がパートナーシップを組む世界最大の＜グローバル認証ネットワーク＞です（次頁図参照）。「世界最大」というのは、そのネットワークの大きさはもちろん、各個別のパートナーを見てもらえばわかるように、その国を代表する審査登録機関によってメンバーが構成されていること、いわばその「質の高さ」という意味も含んでいます。

IQNetではこれまで全世界でISOマネジメントシステムなど約25万の認証を発行していますが、これは世界全体の第三者認証のうち約1／3をカバーするものです。

――IQNet設立の背景はどういったものだったのでしょう。

ロベルシ●IQNetは、1990年にヨーロッパで活動する8つの審査登録機関による多国籍間合意という形でスタートしました。ヨーロッパ各国で活動する企業が他のヨーロッパ諸国に生産や営業の拠点を設ける。当然、そこには各地域でのISOなどの認証取得ニーズが出てきます。そのニーズに対し8つの審査登録機関がネットワークを組み、相互に連携することで利便性の高いサービスを提供できると考えたわけです。

一方で審査登録活動は、ただ提携すれば良いわけではありません。各パートナーである審査登録機関の質を高いレベルで一定化させなければ、真の意味での＜グローバル認証ネットワーク＞とは言えないからです。

そこでIQNetでは、設立と同時に“ピア・レビュー・システム（Peer Review System）”という監査プロセスを導入しました。これは各メンバーが相互に審査レベルや審査プロセスなどをチェックし、万一IQNetとしてのレベルに達していない場合は改善を促し、さらに改善レベルをチェックしていくという仕組みです。相当に厳しい監査と言えますが、こ

●グローバルに展開するIQNetの拠点

審査機関名（略称）	国名
• AENOR	スペイン
• AFAQ	フランス
• ANCE	メキシコ
• APCER	ポルトガル
• AV International	ベルギー
• CISQ	イタリア
• CQC	中国
• CQM	中国
• CQS	チェコ共和国
• Cro Cert	クロアチア
• DQS GmbH	ドイツ
• DS	デンマーク
• ELOT	ギリシア
• FCAV	ブラジル
• FONDONORMA	ベネズエラ
• HKQAA	香港
• ICONTEC	コロンビア
• IMNC	メキシコ
• IRAM	アルゼンチン
• JQA	日本
• KEMA	オランダ
• KFQ	韓国
• MSZT	ハンガリー
• Nemko	ノルウェー
• NSAI	アイルランド
• ÖQS	オーストリア
• PCBC	ポーランド
• PSB Cert	シンガポール
• QMI	カナダ
• Russian Register	ロシア
• SAI Global	オーストラリア
• SFS-Inspecta	フィンランド
• SII	イスラエル
• SIQ	スロベニア
• SQS	スイス
• SRAC	ルーマニア
• TEST St.Petersburg	ロシア
• YUQS	セルビア・モンテネグロ

の厳格さこそがIQNetの審査レベルの質を高め、結果としてパートナー間の互いの信頼関係を勝ち取る要素となったと思いますね。

次にIQNetが、＜グローバル認証ネットワーク＞として次の大きなステップを踏み出したのが1994年になります。当初のヨーロッパ域内だけではなく、アジア、南北アメリカなど、まさにグローバルネットワークとなるべくパートナーを拡張していったのです。JQAがIQNetパートナーとしてネットワークに参加したのも、ちょうどこのころになりますね。加えて1998年には、スイスにおいて法人登記を行いました。それまでの任意団体から法人化を図ることによって組織体制面も整備され、市場、顧客からの確かな認知を獲得できたと思っています。

――スタートから約8年間で着実にその基盤を固めていったということになりますね。

ロベルシ●そうですね。こうした基盤をしっかり固めていくことで、IQNetは冒頭で申し上げたような、今や「世界最大の」＜グローバル認証ネットワーク＞へと成長しました。IQNetのウェブサイトには認証を受けた企業のデータベースがありますが、各企業がそのデータベースをチェックして、新しいビジネスパートナーを模索するなどの動きも見られます。つまりIQNetは審査機関ネットワークだけでなく、認証を受けた企業同士のひとつのコミュニティの場にもなっているのです。こうした“場”をつくれたことは、私たちのひとつの誇りですし、強みであると思います。

審査員数1万人を超え 対応言語数は40ヵ国語以上

――具体的な事例を基に質問させてください。たとえばある日本の企業がアジアに拠点を設け、そこでISOなどの認証が必要になった。その際に企業がIQNetを利用するメリットは、どこにあるのでしょう。

ロベルシ●海外の拠点で審査を受ける際、現地の言葉を話し、文化や社会・ビジネス慣習を理解した審査員による審査が最も望ましい、というのは理解

PROFILE　Dr. Fabio Roversi /ファビオ・ロベルシ

1954年イタリア・モデナ 生まれ。ミラノ大学卒業
1974～1986：FIAR（ミラノを本拠とする軍事及び民生用の電子機器の設計・製造をする企業）で、品質保証研究所の責任者として環境負荷と機械負荷に関する試験を実施。イタリア検定協会会長に選出される。
IMQ（1951年設立の認証機関）検査部門責任者。同検査部門が検査及び品質システムの審査部門になる。
CISQ（Italian Federation of Certification Bodies）設立と同時に事務局長（IMQの職務も兼任）
CISQ取締役会によりGeneral Managerに指名される。（IMQ退任）
CISQ代表としてIQNetの営業開発常任委員会議長
2000年よりIQNet第6代 会長に就任。現在第3期目を務める。

いただけると思います。そうした審査を受けるにはIQNetを利用する以外にも、現地の審査機関と直接コンタクトを取って進める、あるいは多国籍に展開する審査機関のサービスを使う、といった方法が考えられます。

ではこれらとIQNetは何が違うのかと言えば、最も大きな相違点は日本を例にすれば、日本企業との窓口としてJQAの存在があることです。JQAは企業ニーズを把握した上で、IQNetパートナーである現地審査機関とコンタクトを取り、審査スケジュールなど細部にわたってコーディネートしていきます。一方でIQNetパートナーは各国のトップ審査機関ですから、その審査レベルの質の高さは言うまでもありません。つまり日本企業はJQAを通じIQNetを利用することで、ニーズを的確に反映した、信頼性のある高いレベルの審査を受けることができる。加えて

JQAが一括窓口となって審査をコーディネートしていきますから、認証取得に伴うさまざまな手間も軽減できるというわけです。

――グローバル認証に伴う企業側の負担を軽減しつつ、ベストの審査を提供するのがIQNetであるということですね。

ロベルシ●そうです。現在、IQNetの審査員は全世界で1万人以上。使用する言語も40を超えています。その上でここが重要なのですが、審査員がすべてIQNetの厳格なルールに基づき、一定した高いレベルの審査を提供できている。この信頼性の高さ、それを保証できるのがIQNetの最大の強みです。

――信頼性という点では、当初、8つの審査機関からスタートしたものが現在パートナー審査機関は38を数えますが、ネットワークの拡大と信頼性をどのように両立させているのでしょう。

ロベルシ●先に“ピア・レビュー・システム”という監査プロセスをご紹介しましたが、何よりこの存在が大きいですね。

各審査機関からマネージャークラスが定期的に集まり、パートナー機関の審査を相互に行う。報告書はIQNetの理事会にはかられ、そこで各パートナーが互いの審査レベルをしっかり把握し、全体としてIQNetの提供するレベルを高めています。この監査の仕組みは、1990年の設立から15年を経た現在も改良を施しながら続いているものですが、世界でも非常に稀なシステムでありIQNetの大きな特長のひとつと言えるでしょう。

規格適合性からビジネスエクセレンスへ 第三者審査を牽引する世界のリーダーとして

――世界の1／3の認証をIQNetがカバーするなど、グローバル認証を牽引するリーダーとして、一定の土台や基礎はできたといえますが、その上で、今後のIQNetの課題を挙げるとしたら何がありますか。

ロベルシ●世界のトップ審査機関が集結している。このリソースを有効活用することで、付加価値の高いIQNetとして共通のサービスを開発していくことが挙げられるでしょう。これについては、すでにコーポレートガバナンスに関するものなど、いくつかのアウトプットを出しています。

――そうしたサービスを開発していく上で重要なのは、「今、第三者認証に何が求められているのか」というニーズを、いかに的確に把握することだと思われます。IQNetとしてどのような活動をしていますか。

ロベルシ●IQNetにはマーケティングに関する常設委員会があります。ここでは常にわれわれのサービスに何が求められているかについて調査、研究、議論を行っています。この議論の中で私たちが注意しているのが、単に認証を受ける企業ニーズだけではなく、市場やエンドユーザーなど、認証に関わるステークホルダーを幅広くとらえていこうということです。

――その常設委員会における議論で、もっとも重要なテーマとして挙がっているものは何でしょうか。

ロベルシ●いくつかありますが、大きなテーマとしては、規格適合性に加え、企業の成長性、とりわけ「ビジネスエクセレンス（ビジネス優良度）」といった部分の評価サービスを提供していくことでしょうか。

――日本でも単なる規格適合性だけでなく、企業経営の強化にマネジメントシステムがどう関わっていくかなど、「付加価値の高い審査が必要ではないか」という声があります。まさにこれは同じ議論だと言えますね。

ロベルシ●品質や環境分野など個別の規格適合性を審査するだけでなくプラスアルファ、具体的には企業の成長性など、パフォーマンス部分を評価していくということ。これは今後の第三者認証を考えた時の、ひとつの方向性と言えます。当然IQNetとしてはこうした新しいニーズに対応していかなくてはいけませんし、すでに独自にビジネス優良度評価システムなどを開発し、一部のパートナー機関ではサービスがスタートしています。

――マネジメントシステムの高度化という点で、JQAではIQNet9004のパイロット評価をスタートさせました。

ロベルシ●IQNet9004は私たち独自のサービスのひとつで、品質マネジメントシステムのISO9001:2000に組織評価モデルのISO9004:2000とIQNet独自の評価項目を追加したものです。

規格適合性審査と大きく違うのは、審査結果のアウトプットが認証ではないことです。IQNet9004では審査機関がQMSのパフォーマンスを客観評価し、その達成レベルと改善余地をグラフや数値によって示した評価書を企業に提出。企業はそれを踏まえ、マネジメントシステムの改善計画を練り、システムの高度化を図っていきます。

私はこのIQNet9004は、ビジネスエクセレンス評価と規格適合性審査との中間に位置したサービスだと捉えており、非常に価値のあるサービスと見ています。というのも、現在、多くの企業で声があがっている、マネジメントシステムの高度化ニーズに応えられるサービスだと思うからです。

実際、スイスでは顧客サービスに高いレベルを要求されるホテル業界でIQNet9004の導入が進んでいますが、非常に高い評価を獲得しています。

高度化するニーズに対応する審査レベルの向上

――IQNet9004にしても、その先にあるエクセレンスモデルにしても、その評価のあり方というのは、規格適合性審査以上に高度であり、難しいのは間違いないと思うのですが、いかがですか。

ロベルシ●その通りですね。審査のレベル、審査員のレベルは、サービスの高度化とともにどんどん向上していかねばなりません。

――IQNetとして、いかに審査レベル、審査員のレベルを高めていくのか、ということを最後にお聞きします。

ロベルシ●IQNetでは審査員のトレーニングに関して、さまざまなコースを設けていますし、IQNet9004やエクセレンスモデルに対応する審査員のトレーニングコースもすでに運営を開始しています。これは誰でも参加できるわけでなく、ISO9000のトップクラスの審査員のみが参加できるコースです。

一方で、私はこうしたトレーニングのみがレベル向上につながるとは思っていません。審査というのは常に現場、言い換えればビジネスの最前線とともにあるものだからです。一つひとつの審査の経験を蓄積、共有し、トレーニングや次の審査現場にフィードバックしていくことが大切であり、世界38の審査機関がネットワークを組んで情報を共有化する。その有機的なつながりこそが重要だと考えています。

また審査レベル、審査員のレベルの高度化は、私たちIQNet自身の問題だけでなく、世界最大の＜グローバル認証ネットワーク＞という立場から、第三者認証の将来に大きな責任があると思っています。その意味でも私たちの審査、サービスレベルは常にトップでなくてはいけないのです。

――忙しい来日スケジュールの合間にインタビューに応えていただき、ありがとうございました。