

掲載記事に対する
ご意見をお聞かせください。
E-Mail: iso-network@jqa.jp

JQA マネジメントシステム情報誌

2005
Autumn
Vol.9

ISO NETWORK

JQAインタビュー

ファビオ・ロベルシ氏・IQNet会長

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



特集1

IQNetグローバル認証
高まる海外拠点でのISO認証取得ニーズ
効果的なグローバルマネジメントのあり方とは

株式会社INAX / サンデン株式会社



特集2

IQNet9004評価レポート
IQNet9004評価サービスを活用し
マネジメントシステムの高度化をめざす!

熊本リコー株式会社 / ユニ・チャーム株式会社



特別インタビュー

BS7799-2をベースにISO27001
ISMS要求事項の国際規格化で認証制度の使い勝手が向上

財団法人 日本品質保証機構



1

JQA インタビュー

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

ファビオ・ロベルシ氏 IQNet会長

6

特集1

IQNetグローバル認証

高まる海外拠点でのISO認証取得ニーズ 効果的なグローバルマネジメントのあり方とは

- ・海外拠点を含めたISO14001のグループ統合認証を取得 全体でCO₂総排出量17%削減を宣言 / 株式会社INAX
- ・「グローバル・エクセレント・カンパニーズ」へ 品質・環境マネジメントのさらなる高度化を図る / サンデン株式会社

12

特集2

IQNet9004評価レポート

IQNet9004評価サービスを活用し マネジメントシステムの高度化をめざす!

- ・「販売プロセス全体」を自社の「製品」と定義 顧客起点による価値提案型営業をめざす / 熊本リコー株式会社
- ・CSR活動の土台を支える品質マネジメント ターゲットを製品から品質経営そのものへと進化 / ユニ・チャーム株式会社

16

特別インタビュー

BS7799-2をベースにISO27001

ISMS要求事項の国際規格化で認証制度の使い勝手が向上

中尾康二氏 (ISO / IEC JTC1 / SC27 / WG1国内対応委員会主査、KDDI株式会社・技術開発本部情報セキュリティ技術部長)

19

規格別NEWS

ISO22000関連

22

INFORMATION

- ・経営者フォーラムのご案内
- ・『JQAマネジメントシステム登録の公表と登録マーク使用の手引き』改訂版発行
- ・JQAからのお願い: 認定機関による「立会い審査」へのご理解を
- ・第6回地球環境世界児童画コンテスト表彰式・受賞パーティーを開催

30

裏表紙

第6回地球環境世界児童画コンテスト 国内・海外最優秀賞発表!

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えています。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。

JQA インタビュー

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。

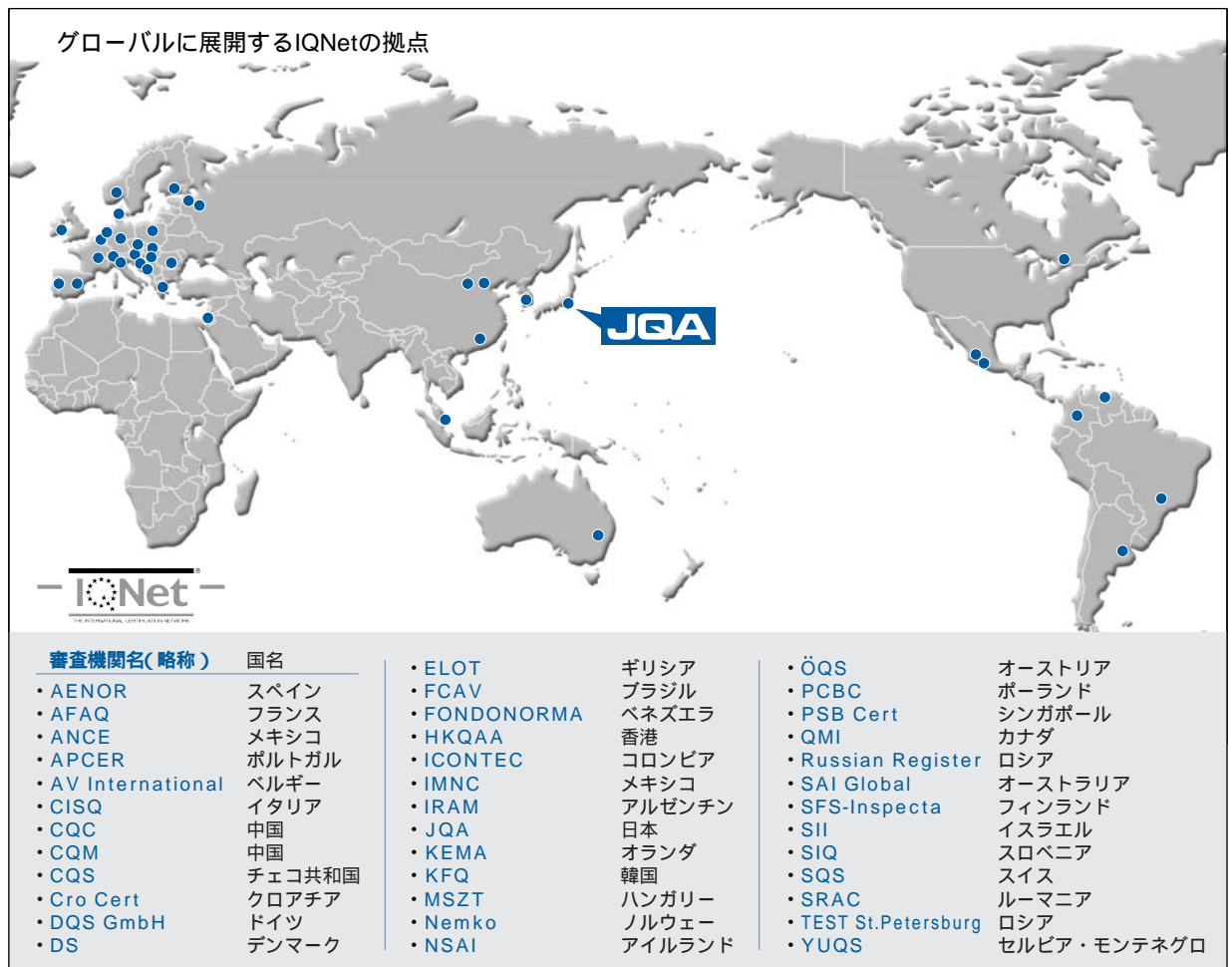
IQNet設立の背景はどういったものだったのでしょうか。

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、万が一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



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と固めていくことで、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カ国語以上

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か。

ロベルシ 海外の拠点で審査を受ける際、現地の言葉話し、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か。

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ければいけませんし、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。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なければなりません。

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はなく、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ならないのです。

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。

高まる海外拠点でのISO認証取 効果的なグローバルレマ

かつては海外展開といえば大企業が主流だったが、近年では規模の大小を問わず、生産・販売拠点などの海外進出が活発に行われている。この動きに伴い顕在化してきたのが、それら海外拠点におけるISO認証取得ニーズである。文化、言語、法律など環境が異なる海外において、いかにして実効性あるISOマネジメントを構築し、認証を取得していくか。この課題に対し、IQNetのグローバル認証サービスを利用する組織の取り組みをレポートする。

取材協力企業 株式会社INAX / サンデン株式会社

株式会社INAX

海外拠点を含めたISO14001の グループ統合認証を取得 全体でCO₂総排出量17%削減を宣言

海外拠点の統合手法が ひとつのポイント

INAXは2005年3月に海外を含む関連会社20社、133拠点でISO14001の統合認証を取得。それに合わせ「2008年3月までにグループ全体でCO₂総排出量17%削減(1990年比)を達成する」と宣言した。国内事業所を対象に統合認証を取得している企業はあるが、子会社、海外拠点を含めたグループ全174部門、従業員数にして約1万2,500人を対象とした統合認証という例は希有であり、まさに先駆的事例と言える。

「生活に密着した商品を扱う私たちは、より高いレベルでの“環境経営”をめざしています。具体的には商品やサービスが環境負荷低減に寄与するというもの。そのためには事業所別単体の取り組み

企業概要

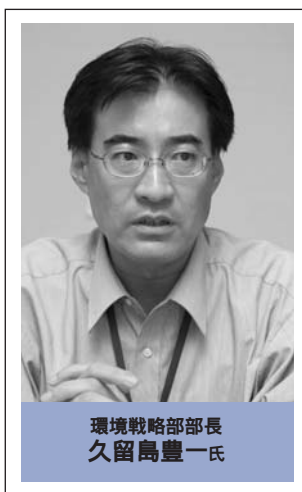


本社 / 愛知県常滑市
設立 / 1924年2月
事業内容 / タイル・建材、
住宅用設備機器、事業開発
売上高 / 2,893億円
(2005年3月期、連結)
海外生産拠点 /
中国、台湾、ベトナム

ではなく、トップの経営戦略と環境戦略が一体化したマネジメントシステムとして、グループ全体でのPDCAサイクルを構築する必要がありました」(環境戦略部・久留島豊 一部長)

環境戦略部を中心に、統合認証取得が議論され始めたのは2003年前半。第4次環境宣言(2003年10月～2005年3月)に具体的な目標として盛り込まれ、2004年6月からグループ統合システムをス

得二ーズ ネジメントのあり方とは



環境戦略部部长
久留島豊一氏

スタート。約半年間の運用を経て、翌2005年1月に認証審査が実施された。

認証までのスケジュールを見ると、比較的スムーズに作業が進んだように見受けられる。しかし実際は、いくつかの超えなければならぬハードル

があった。そのひとつが「統合に向け海外拠点の審査をどのようにするか（環境戦略部・川合和之課長）」という問題であった。

INAXグループには中国、台湾、ベトナムに複数の生産拠点がある。これまでは現地で認証を取得するなど拠点単位で活動してきた。しかし統合となると個別マネジメントだけでなく、統合ネットワーク全体を俯瞰する視点が必要となる。それは審査においても同様だ。

日本企業が海外を含めた統合認証を取得しようとした場合、まず浮かぶのが日本の審査機関に一任し日本から各拠点へ出向き審査を行う方法である。だがINAXではそれをベストの解とは捉えなかった。というのも、「言語、文化、ビジネス慣習、さらには環境面で言えばインフラの違いといった、ローカル事情を知った上での審査が海外拠点においては重要（川合課長）」という考えがあったからだ。

実際、統合認証の動きが具体化する際、海外拠点からは「日本基準を単純に移植されるのではないかと「現地の事情を知らない」と審査にならない」と

いった不安や、ある種の抵抗感を示す声が環境戦略部に届いていたという。

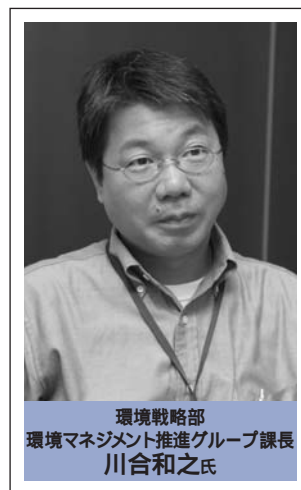
言語・文化など現地を熟知した審査が望ましい

「環境経営を見据えた統合運用を実現するためにも、各海外拠点が納得する望ましい審査のあり方」

この命題に対し、INAXではグローバル認証ネットワークであるIQNetの活用を選択する。JQAを統合認証の統括窓口とし、海外拠点に関してはIQNetメンバーである現地審査機関と連携して審査を行うというスタイルである。

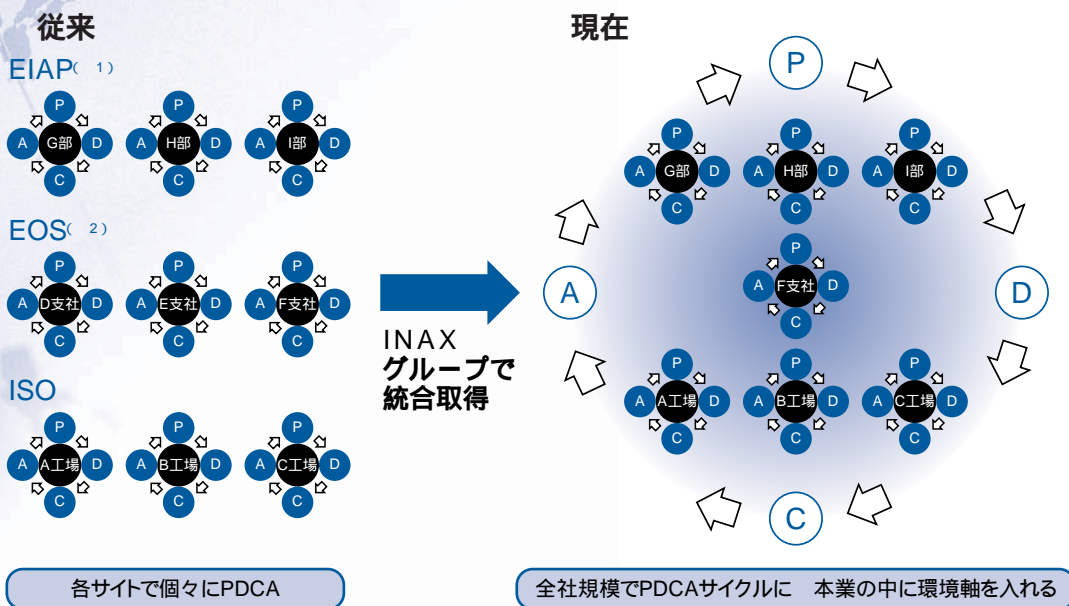
統合にあたって環境戦略部では、初めて海外拠点での審査に部員を派遣。審査に立ち会った植木孝志氏、石井真由美氏は「海外拠点におけるISO審査での現地主義の大切さを痛感した」と口をそろえる。

「日本語であれば10分程度で済む話が、互いに母国語ではない英語を使うだけでコミュニケーションに時間がかかる。難しい法律などが絡んでくると、10分の話が平気で1時間になってしまいます。さらに現場スタッフに話を聞くと、英語から母国語への翻訳というクッションが入り、細かいニュアンスまでは理解しにくい。現地日本人スタッフから『現地を知らなくては審査にならない』と聞かされていましたが、そのとおりだなと思いましたね（植木氏）」



環境戦略部
環境マネジメント推進グループ課長
川合和之氏

個別PDCAを、経営戦略を踏まえた大きなPDCAで括り、「環境」を事業戦略の柱に昇華



1 INAX環境アクションプログラムの略。ISO14001の17要求事項のうち、営業・研究開発・スタッフ部門にとって重要なもの10項目を、社内向けの言葉に置き換えたINAXオリジナルのEMS規格
2 労働安全衛生の国際規格(OHS)とEIAPを合体させた、営業部門に関するINAXオリジナルのマネジメントシステム

また今回のポイントは統合審査。その点では各拠点のローカル事情をくみ取るとともに、JQAと各現地審査機関の意思疎通、審査のリンクが重要な鍵を握る。

この点に関しては「経営戦略がどう具体的に活動に反映されているかなど、統合に関する部分の質



環境戦略部
環境マネジメント推進グループ
植木孝志氏

問が中心だった印象を受けました(石井氏)。「審査内容に関しては各審査機関同士のリンクはできているなと感じました(植木氏)と、統合審査の内容面については両氏とも一定の評価を与える。

しかし審査ネットワークの事務レベル

での連携については、「よりシームレスであってほしい」と注文を出す。具体的には「各国での審査スケジュール調整はもちろん、種々の事務手続きなどもリアクションが遅いという印象を何度か感じました。このあたりをIQNet間のコミュニケーション

ンを密にして、スムーズにしてもらえれば(石井氏)という。

経営戦略と各サイトのPDCAを一体化

INAXがIQNetによるグローバル認証ネットワークを採用した理由。

それは「ローカル事情を踏まえた上で、海外を含めた統合審査ができる(久留島部長)という部分に集約されるが、このある種の「こだわり」はINAXにおける統合の考え方と密接に関連している。

グループ全体での統合認証というと、全部門で画一的な仕組みが動いている印象を持つかもしれない。しかしINAXの場合、すでに各サイトで動いていた個別のPDCAサイクルを土台とし、それを経営戦略に基づいた大きなPDCAサイクルで括るといふ形。個別のPDCA



環境戦略部
環境マネジメント推進グループ
石井真由美氏

は経営戦略とリンクすることで、それぞれが有機的に結びつきレベルアップが図られる。さらに事業活動と環境活動が一体化することで、環境をINAXの柱となる事業戦力として昇華させようというものである(前頁図参照)。

トップの経営戦略が上位に位置することは間違いない。しかし、それはINAXの場合、単なる上意下達の一方向のコミュニケーションではなく、現場のボトムアップを促すための目標の明確化でもある。だからこそ全体として高い目標を掲げながら、個々のサイト特有の事情を充分にくみ取っていくことが重要であり、「水質検査の精度ひとつを取ってみても、インフラが国内とは大きく異なる海外拠点には十分な配慮が必要(久留島部長)というわけだ。

ただし「配慮=手心」ではない。事実、今回の統合

でも海外のローカル事情に配慮しながらも、たとえば排水水質面で現地法規制以上の取り組みを導入するなど、相当なレベルアップを図っている。

INAXのめざす「環境経営」はトータルな取り組みであり、海外拠点のみに焦点を絞るべきではないかもしれない。しかし一方で、環境先進企業として国内ではすでに高レベルの取り組みを実践している同社にとって、海外拠点のレベルアップは今後の大きなテーマ。実際、「目標の『CO₂排出量17%削減』をグループ全体で達成するには海外の取り組みが鍵を握る」と久留島部長は言う。

その意味では今回のINAXの統合認証取得は、環境先進企業としての「さらなる一步」であると同時に、海外拠点の環境マネジメントに頭を悩ませる企業にとって、今後の展開が注目される格好のケーススタディと言うこともできる。

サンデン株式会社

「グローバル・エクセレント・カンパニーズ」へ 品質・環境マネジメントの さらなる高度化を図る

グループ全体での 競争優位性確保

<自動車機器>・<流通システム>・<住設機器>の3分野を柱に、グローバルな事業展開を図っているサンデン。生産販売拠点は国内35拠点に対し、海外は23カ国51拠点。地域別売上高の66%、人員構成も61%を海外が占める。

1943年創業からこれまでの歴史は、大きく3つの時期に分けられる。70年代前半までの『事業開発期』、次いで90年代までの各事業が海外に進出していった『海外戦略展開期』、そして2000年以降、現在進行形の『グローバル戦略展開期』である。

『海外戦略展開期』と『グローバル戦略展開期』の差。これは90年代までは事業分野別の個別展開、

企業概要



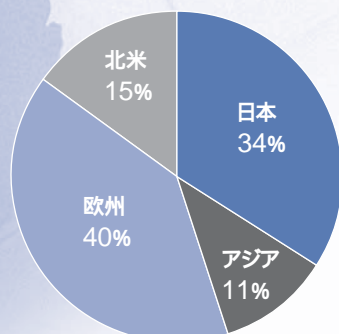
本社 / 群馬県伊勢崎市
設立 / 1943年7月
事業内容 / 自動車機器事業、
流通システム事業、住設機器事業
売上高 / 2,330億円
(2005年3月期、連結)
海外拠点 / 北米、欧州、アジアなど
23カ国51拠点

2000年以降がグループ全体でのグローバル・グループ戦略。会社案内から引用すれば「グローバル・エクセレント・カンパニーズを目指す」戦略への転換、と考えるとわかりやすい。

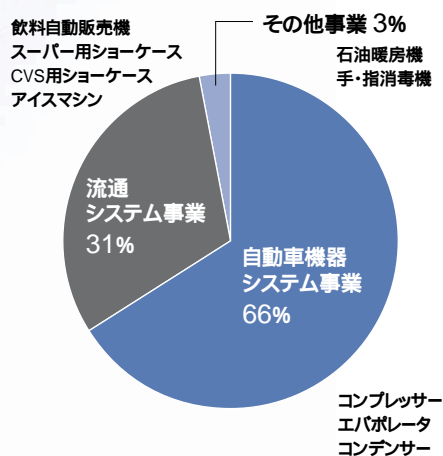
この戦略の高度化の背景には、市場環境の変化がある。主要顧客である自動車産業を例に取ると、従来はたとえばヨーロッパで投入された車種が、北米、アジアと順次展開されていく形であったの

サンデンの企業データ

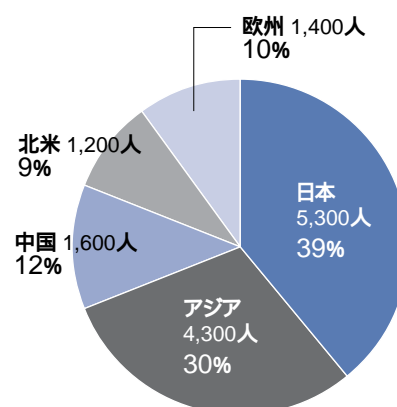
地域別売上



製品別売上



人員構成



に対し、近年では世界市場に同時投入されることも珍しくない。そのため部品納入メーカーであるサンデンとしても、世界各地の研究・開発・製造各拠点がより密に連携し、グループ体での対応が、競争優位性を保つためにも必要不可欠な要素となってきたのである。

理念体系と マネジメントの一体化

こうした戦略の高度化は、当然のことながらISO9001など品質マネジメントのあり方にも大きく影響してくる。

サンデンではISO9001のほか、ISO/TS16949、TPM⁽¹⁾、さらには独自の部門・階層別マネジメント、小集団活動などからなるS・TQM⁽²⁾という品質管理手法を導入(詳細は本誌2004冬号参照)。海外の各拠点においても稼働間もない工場を除き、ほぼ全拠点においてISO9001認証を取得するなど、相当に高い品質マネジメントレベルを達成している。

だが品質本部の藤井暢純本部長は、「グローバル戦略の進展に合わせ、合理性、効率性、対効果性など総合的な検証をしなくては」と、見直しの必要性を強調する。

たとえば海外拠点におけるISO9001認証については、これまで「地域間での審査レベルの格差がない」といった利点から、IQNetのグローバル認証ネットワークを軸に取得を進めてきた。だが「取



引先のワールドワイドな同時展開に対応していくには、すべてを「一流」に引き上げていかなくてはならない」として、グループ全体でのより高度で均質なマネジメントへのレベルアップを課題に挙げる。

「より高度に」かつ「グループとしての均質性」。この2つの課題に対応するサンデンの代表的な取り組みとして注目されるのが、企業理念を頂点にコンプライアンス、CSRの概念を包括した理念体系として、S・TQMの方針管理を構築し直したことである。

次頁の図に示したようにピラミッドの最上位に「創業の精神(知を以て開き、和を以て豊に)」があり、それを「社是」「企業理念」「ビジョン」「経営方針」とブレイクダウン。そして最終的に「中期計画」「実行計画」へと具体化させる形である。さらにこの計画を実行するための行動を司るシステムとして、S・TQMがあるという格好だ。

この仕組みは特に海外拠点に有効性が高いと言える。というのも、単に理念が上位にあるだけでは「精神論」に終わってしまう可能性もある。だがS・TQMをオペレーションツールとして活用すること

で、その理念・思想が行動として各現場の事業活動に具現化できるためである。

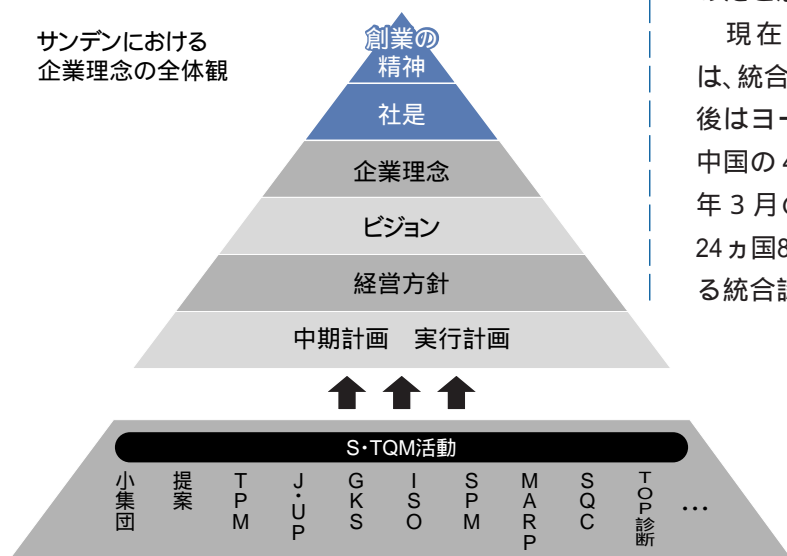
しかし「まだまだ改善の余地がある」と、ここでも藤井本部長は現状への満足を示さず、課題に目を向ける。

たとえば現状ではS・TQMを構成するISO、TPMなどの複数の管理手法は、図にあるように並列に置かれている。これはサンデンのひとつの特長と言えるものだが、一方で事務の煩雑さなどを指摘する現場の声も藤井本部長には届いている。そこで「まだ個人的なレベル」としながら、「サンデン固有の要求事項をISOに組み込んで一本化、標準化する」という方向も考えられる」という。

また藤井本部長はこうしたグローバル展開に伴うシステムの高度化を図っていく上で、IQNetに対して「認証機関の拡充や審査レベルなど改善してほしい点も多い」という要望も示す。

IQNetを使い 環境では統合認証を

環境マネジメントに目を向けると、サンデンでは1997年に伊勢崎本社などでISO14001の認証を取得したのを皮切りに、これまでに国内の主要拠点、さらに海外では品質と同様に、IQNetを軸に18の現地法人が認証を取得。現在は「グローバル・エクセレント・カンパニーズを目指す」ための次なるステップとしてIQNetを活用し、国内外全拠点を網羅した統合認証の取得に動き出している。



環境推進本部の齊藤好弘部長は統合認証取得のポイントとして2つの視点を挙げる。

ひとつは「より本質的な環境への取り組み」である。たとえば単に廃棄物を管理するレベルであれば、各サイト個別の取り組みでも十分。しかし市場が求める水準が製品そのものに関わる環境マネジメントへと高まっている状況を考えると、調達・製造・物流に至るまでをトータルに管理すること、つまり統合管理でなくてはその要求を満たせないという。

もうひとつの視点が「マネジメント一元化による質の向上」だ。これまで各サイト単位での取り組みでは、一部の地域で現地語のマニュアルしかないといった例があった。もちろん統合後も各現場には従来どおり現地語マニュアルが渡るにしても、IQNetを利用し英語を共通語として各種の書類を一元管理することは、チェック・改善面の対応を考えると効果が大きいというのだ。

齊藤部長は「高尚なことを言うようですが」と前置きした上で、グローバル環境マネジメントに対する考えをこう話す。

「世界の国々は法律、文化、宗教など、それぞれ違いがあります。そうした中で、『環境』は地球共通の言語のようなものだと思うんです」



環境推進本部 部長
齊藤好弘氏

現在の進捗状況は、統合マニュアルの作成がほぼ終わった段階。今後はヨーロッパ、アメリカ、中国を除くアジアと、中国の4つの地域内で統合を進め、最終的に2006年3月の全社統合をめざしている。実現すれば24カ国86拠点、従業員数にして1万4,000人を超える統合認証となる。

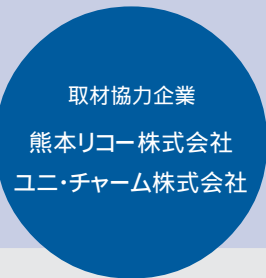
1 Total Productive Maintenance。社団法人日本プラントメンテナンス協会が開発した生産現場でのロスをなくす手法。
2 Sanden Total Quality Management。品質を「マネジメント品質」と「結果品質」の両面から管理するサンデン独自の管理手法。

IQNet9004 評価サービスを活用し マネジメントシステムの高度化をめざす!

規格要求事項を満たすだけでなく、QMS(品質マネジメントシステム)の
パフォーマンス改善と、自社のコアビジネスとを結びつけ、より高いレベルのマネジメントツールとして
ISO9001をレベルアップしたい。そうしたニーズを持っている組織は多い。

JQAではISO9001にパフォーマンス改善の指針であるISO9004の
視点などを盛り込み、QMSに関係する組織の評価モデルIQNet9004を
用いた評価サービスをスタートさせました。

QMSをベースに、財務やリスク管理の効率性など、企業の
QMSに影響する要素を評価対象とするIQNet9004は、
現状のQMSを改善・強化していく意志のある
組織のニーズにマッチしたビジネス評価モデルです。
パイロット評価を経て本番に臨んだ2つの組織に
IQNet9004への期待とその効果などを聞きました。



IQNet9004とは

IQNet9004はスイスの審査機関SQSが
2002年に開発。その後使用権をIQNetに譲
渡したもの。すでにヨーロッパではホテル業
界、食品業界などに導入された実績を持つ。

IQNet9004の骨組みはISO9001に、
ISO9004とIQNet独自の評価事項を追加し

たもの。各項目についてパフォーマンスを1～
5点で評価し、すべての項目の評価結果が最低
3.0以上、もしくはすべての項目の評価結果の
平均が3.3以上であれば、基準達成証明として
Attestationが発行される。

また評価結果はこの5段階評価に経営者の

インタビューによって1～3点の加重係数を設
定し、達成レベルと改善の余地が最大15まで
の数値およびグラフとして示される。

評価対象組織はISO9001取得組織で、定
期審査や更新審査のタイミングに合わせて実
施される。

熊本リコー株式会社

「販売プロセス全体」を自社の“製品”と定義 顧客起点による価値提案型営業をめざす

急激な市場環境の変化に対応

市場環境が変化する中、IQNet9004をその変化対
応のための改革ツールとして用いているのがリ
コーグループの販売会社・熊本リコーである。

かつてはリコー製品の単体販売が主力業務であっ
た同社だが、近年のIT化、ネットワーク化の進展に
よってソフトウェア、ネットワーク構築および保守
を含めたソリューション提案へと、その業務内容は
大きく変貌している。

家永康直社長は、「以前は製品のスペックによっ

本 社 熊本県熊本市
設 立 1972年10月
事業内容 複写機、レーザープリン
ター、パソコンなどの販
売およびセキュリティ、
ネットワークの構築



売 上 高 58億円
ISO9001:2000認証取得 2002年8月 / 登録範囲 = 全社
IQNet9004基準達成証明書取得 2005年9月

て顧客満足を確認できましたが、今はITを駆使す
ることで企業の問題解決・競争力強化にどう寄与で
きるか、その提案・導入・サポートまでの能力の優
劣が満足度を左右します。だからこそ変化に合わ



代表取締役社長
家永康直氏

せてマネジメントシステムを見直し、一段高いレベルに持っていく必要がありました」とIQNet9004の評価を受けた動機・背景を話す。

熊本リコーでは、これまでリコーグループ全体での「日本経営品質賞」への挑戦をはじめ、グループ

の品質評価システムの導入、さらに2002年には独自にISO9001認証を取得するなど、さまざまな取り組みを図ってきた。もちろんそれらは一定の成果を上げていたわけだが、一方で、「市場環境の変化に素早く対応するために、現システムにおいて何が強みで、またどこに改善点があるのかをはっきりさせる必要があった（家永社長）のだという。

IQNet9004評価が与えてくれる“気づき”

マネジメントシステムを推進する事務局として、現場での審査に立ち会った戦略推進グループの谷口季好課長代理は、IQNet9004を“気づき”を与えてくれるツールだと表現する。

というのも「ISO9001の審査が×＝不適合を出してはいけないものだとしたら、IQNet9004の評価は＝システムの改善性をいかに示せるか。PDCAでいえばC(検証)、A(改善)部分の比重が高い。そのため示される結果はもちろんだが、審査の過程を通じて『自社のコアは何か』そのためにマネジメントシステムはどうあるべきか』を自然と考えるように導かれる」からだ。

実際、熊本リコーではIQNet9004のパイロット評価を終えた後、品質マニュアルに大きく改訂を加えている。その代表例がISO9001の規格条項1にあたる「対象範囲」の部分である。

従来は「熊本リコーが提供する製品(サービス)に適用します」とだけ記されていたものを、改訂後はこれに続いて「その活動は、お客様からの引き合いおよび訪問などによる商談づくりからお客様への情報提供、情報収集、提案、受注、納品、指導、メンテナンスまでを含みます」という一文を加え、その対象範囲を明確に定義し直したのだ。

ここで“製品”といった場合、扱っている機器やシ

ステムのスペックに視点が集中しがちであり、熊本リコーにおいても、製品とは『モノ』であるのか、あるいは『販売プロセス』なのかと、その定義づけの難しさに直面していた。

だがIQNet9004の評価を通じ、市場・顧客ニーズの変化、それに対応した企業戦略など、関連するさまざまな要素を見直すことで、<製品＝販売プロセス全体>であることに「改めて気づかされた」（谷口課長代理）のだという。

対象範囲を定義し直したことで、当然、細部にも変更が加えられている。そのポイントを管理責任者であるマーケティング戦略室の林一久室長は次のように話す。

「従来の品質マネジメントが規格要求事項に合わせるという視点が強かったのに対し、対象を明確化したことで、『より高いレベルのソリューション提案を実現するための仕組み』、『プロダクトアウトからマーケットインへ』と熊本リコーの戦略を投影する形に組み直すことができました」

マーケットインを象徴するKRIC

「販売プロセス全体が熊本リコーの製品」。対象の明確化とそれに伴う「マーケットイン」意識の徹底。その意識改革が具体的な事業活動として表われたものが、本社に今年6月にオープンした「KRIC」である。



マーケティング戦略室室長
林一久氏

従来は単体製品を展示するショールームであったスペースを、展示以外にもセミナー、ソリューション提案のデモ、ユーザー企業のためのIT教育研修など、さまざまな用途に活用できる場としてリニューアルした。KRICという名称は、KRが熊本

リコー、IはIT、最後のCがコラボレーション・スクエアで、「顧客起点での共創の場」という意味が込められている。



戦略推進グループ課長代理
谷口季好氏



本社にオープンしたKRIC。プレゼンテーションやセミナーなどさまざまな用途に活用できる

「『顧客起点』とは、常にお客様の中に身を置き、お客様の思いを感じ取り、そこを出発点にした行動を起こす姿勢を示したもの（家永社長）だという。

熊本リコーのマネジメントシステム改善はスタート段階であり、その成否はシステムが実際に経営の効率化、高度化にいかにかに寄与したかで判断すべきものだろう。家永社長も「IQNet9004によって市場変化に合わせたシステムの改善はできたが、最終的にはそれを経営目標に結び付け、成果というアウトプットを出さなくては」と『中期経営計画』が記された冊子を取り、各種の業績目標を指し示す。

ユニ・チャーム株式会社

CSR活動の土台を支える品質マネジメント ターゲットを製品から品質経営そのものへと進化

“ものづくり”を起点としたCSRへの取り組み



取締役CSR部長
石川英二氏

「CSR(企業の社会的責任)が何か特別なことという意識はないんです」と話すのは、ユニ・チャームのCSR部長である石川英二取締役。

ビジネス誌のCSRランクで上位に位置するなど、客観的に見ても日本を代表するCSRへの取り組みを見せている同社。その担当者としてはあまりにあっさりとした反応という感じがする。だが実はこの「特別なことではない」という意識こそが、ユニ・チャームのCSRを見る時の大きなポイントでもある。

「社会的責任」をどうとらえるか。それによってCSRへのアプローチはおのずと変わってくるが、ユニ・チャームの場合は『商品そのものがCSRである』という観点から、本業に特化した“ものづくり”という視点でCSR推進体制を構築していった。具体的には製品・製造に直接大きく関係する、品質保証・環境対応・安全性確保・倫理法令順守の各機能強化。それらを全社的に統括するCSR部を2003年に発足させることから活動をスタートさせた。

本 社 東京都港区高輪
設 立 1961年2月
事業内容 ベビーケア関連製品、フェミニンケア関連製品、ヘルスケア関連製品、化粧パフ、ハウスホールド製品、産業資材、食品包材等の販売
売 上 高 2,460億円(2005年3月)



テクニカルセンター(香川)

ISO9001:2000認証取得 2002年7月 / 登録範囲= 全社
IQNet9004基準達成証明書取得 2005年9月

ユニ・チャームの製品は最終消費財であり、主要製品はベビー用品など肌に直接触れる物。消費者が商品選択をする上で、品質・環境・安全性などは重要な要素となる。

つまりユニ・チャームは、「消費者第一主義 製品の社会的意義 製品の安全、安心の確保 顧客満足の上昇 CSR」という図式で、本業に特化したCSRの取り組みのステップアップをめざしたのである。その背景には、ユニ・チャームの企業理念『NOLA & DOLA』⁽¹⁾がある。

システムの健康診断としてのIQNet9004

“ものづくり”からスタートしたユニ・チャームのCSR活動において「品質マネジメント」はインフラであり、最終消費財を扱っているという点では生命線とすら言える。

このためISO9001に基づいた監査体制をはじめ、製造工程から出荷・輸送、さらには顧客の誤使用までを想定した高度な品質管理を実施している。

たとえば製造プロセスの内部監査では工場別の相互監査を導入。原料資材では「安全性に関する資材調達ガイドライン」を定めるほか、品質方針をサプライヤーに明示し事前評価を行う徹底ぶりだ。

こうした高いレベルの品質マネジメントを実践しているユニ・チャームが、なぜIQNet9004の評価を必要としたのか。その理由を石川取締役は次のように話す。

「定性的でなく定量的な指標を提示してもらえ
ことで、マネジメントの実態を正確に把握できる
ことが大きい。自社の強み、弱みを第三者評価で数
値として明確に示してもらうことで、品質への取
り組み、ひいてはCSR活動のさらなる活性化にも
なるのではという期待がありました」

ISO9001を全社に推進していく立場であるCSR
部品質保証室の石村令子氏は、IQNet9004のもた
らす効果には「現場のモチベーションと経営サイ
ドへの判断材料指標の提示」という2つの面があ
ると指摘する。

石村氏には「ISOを導入したが『達成感がうまく見
えてこない』『変化値が見えない』』といった現場から
の相談が寄せられることがある。結果が見えないジ
レンマは往々にして取り組みのマンネリ化につな
がりがねないが、そうした現場にIQNet9004で示され
る数値は、ひとつの達成指標としてモチベーショ
ンの向上にも結びつくという。

の向上にも結びつくという。

一方、品質マネジメントは
その効果を数値化しにくい。
CSR部でも内部監査の点数化
を試みるなどしていたが、「な
かなかうまくいかない」のが実
状だった。それがIQNet9004な
らばシステム改善性が数値、
グラフなどで示され、これを
経営陣への判断材料指標とし

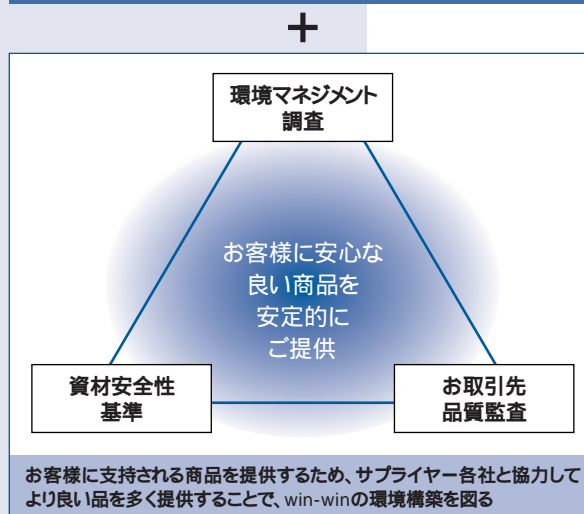
て提示できるというわけだ。

また石川取締役は、IQNet9004の評価結果を「健
康診断」にたとえ「病気予備軍を早めに把握できる」
ことがポイントだとも言う。

「生活習慣病のように企業活動も悪い部分が習慣
化している可能性がある。手術が必要になる前に、

資材調達におけるCSRの考え方

品質・コスト・納期・安定供給などの従来の調達基準



その習慣を断ち切らなくてははいけないわけですが、
自覚症状がなければ本人にはわからない。だから
定期検診 (IQNet9004) を受け数値を示してもら
うことが重要なのです」

CSRを経営に直結させる「SAPS経営」

ユニ・チャームのCSR活動は今後、内部の体制強
化からグループ、海外、取引先へと拡大をめざして
いる。現在進行中の第6次中期経営計画の推進に
あたっては、「SAPS経営」²⁾という独自の手法を
導入し、確実なCSRを経営に直結させるのに大き
な役割を果たしている。

当然、CSR活動の拡充は、土台である品質マネジ
メントのあり方にも大きく関連する。

これまでは品質マネジメントの視線は、“ものづ
くり”からスタートしたこともあって製品へと向
かっていた。だが「SAPS経営」に見られるように、今
後は「『製品』だけでなく『経営そのものの品質』を高
めていくことがテーマ (石川取締役) になるという。
その意味では、冒頭に記した「特別なことという意
識はない」という石川取締役のスタンスは、こう言
い換えた方がむしろわかりやすいかもしれない。

「CSRは経営そのもの。だから特別なことでは
ない」。

1 『Necessity of Life with Activities&Dreams of Life with Activities』
の略。赤ちゃんからお年寄りまで生活者がさまざまな負担から開放されるよ
う、心と体をやさしくサポートする商品を提供し、一人ひとりの夢をかねる
ために力を尽くし続けるというもの。

2 SAPS = 「全員で計画 (Schedule) し、実行 (Action) し、達成感
(Performance) を味わい、変化対応のスパイラル (Spiral) を廻していく」

今年11月にも ISO27001が発行へ

今年、ISO / IEC17799(情報セキュリティマネジメントのための実践規範)の改訂版が6月に発行されたのに続き、BS7799-2(情報セキュリティマネジメントシステムの要求事項)がISO / IEC27001として国際規格化される見通しと伺っております。本題に入る前に、まず情報セキュリティマネジメントに関する国際規格化の背景についてお聞かせください。

中尾 ITの急速な進展に伴い、企業の情報資産がウイルスや不正アクセス、DoS攻撃などの被害に遭う

危険性は、今まで以上に高まっています。いったんこうした被害に遭うと、カスタマーからの信用は大きく失墜し、企業イメージの低下、さらには企業収益の悪化も免れません。こうした背景から、情報セキュリティマネジメントの重要性は日に日に高まっている状況です。ISO / IEC JTC1 / SC27 / WG1(以下、WG1)では、情報セキュリティマネジメントの普及・発展をめざし、国際規格化を推進しています。

情報セキュリティマネジメントの国際規格化は、英国規格BS7799を基に進められてきました。この規格は「BS7799-1」と「BS7799-2」の二部構成になっており、このうちBS7799-1は2000年にISO /

BS7799-2をベースにISO27001 ISMS要求事項の国際規格化で 認証制度の使い勝手が向上

情報セキュリティマネジメント標準化の最新動向

企業の情報資産は、ウイルスだけでなく、外部からの不正アクセスやデータ流失などのさまざまな脅威にさらされている。あらゆる業種の企業において、情報セキュリティマネジメントの重要性が高まる中、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の要求事項を規定した規格であるBS7799-2がISO / IEC27001として国際規格化されることになった。その経緯や狙いについて、ISO / IECの情報セキュリティ分野を管轄するJTC1 / SC27 / WG1の、国内対応委員会の中尾康二主査(KDDI株式会社・技術開発本部情報セキュリティ技術部長)に話をお聞きした。

ISO / IEC JTC1 / SC27 / WG1 国内対応委員会
中尾康二主査

(KDDI株式会社・技術開発本部情報セキュリティ技術部長)

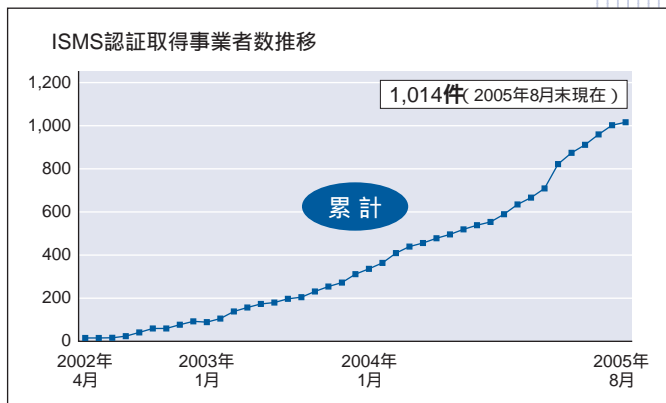
IEC17799として国際標準化されています。一方、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の要求規格であるBS7799-2については、これまで各国のISMS認証のベースとして活用されるにとどまっていたのですが、ここに来てようやく国際規格化されることになったのです。

BS7799-2がISO / IEC27001として国際規格化されるまでの経緯について、ご説明いただけますか。

中尾 世界各国のISMS認証動向を見ると、BS7799-2を自国の規格として導入している国がある一方、この規格をベースに独自の規格を策定している日本のようなケースもあります。ご承知のように、日本では2002年より(財)日本情報処理開発協会(JIPDEC)が運営する「ISMS適合性評価制度」に基づいて、ISMS認証のための基準が制定されました。このように、内容はBS7799-2とほとんど変わらないにもかかわらず、表面的に異なる規格が世界に複数存在していたわけです。

ISO / IEC JTC1 / SC27では、こうした混沌とした状況を鑑み、ISMS要求事項に関わる国際規格化の妥当性について検証を重ね、2004年より国際規格化に向けた作業がスタートしました。ただ、規格化作業がスムーズに進んだかというところではありません。米・仏など一部の国から、「GMITSやNISTなどのドキュメントからよいと思われる部分を寄せ集め、新たな規格を制定してはどうか」などの意見が出されたためです。

当然のことながら、日本をはじめBS7799-2をベースにISMS認証を行っている国としては、そのような意見は受け入れられるものではありません。「BS7799-2をベースにした国際規格にするべき」というスタンスで各国に働きかけを行った結果、われわれの主張が認められ、ようやく具体的な作業に着手することができたのです。こうして、2005年4月にウィーンで行われたISO / IEC JTC1 / SC27会合において、ISMS要求事項規格案のFCD(Final Committee Draft)が承認され、FDIS(最終国際規格案)への移行も確認されました。FDIS投票による承認が得られ次



財団法人日本情報処理開発協会(JIPDEC)発表資料より

第、早ければ今年11月にもISO / IEC27001として新たな国際規格が発行される見通しです。

セキュリティレベルを グローバルにアピールできる

こうしてお話を伺っていると、今回の国際規格化において日本が果たした役割は大きかったように感じますが、いかがでしょうか。

中尾 そうですね。日本のISMS認証の取得件数は世界でも突出しており、海外から一目置かれる存在であることは確かです。具体的には、世界全体のISMS認証件数が1,600件弱であるのに対し、日本は1,000件を超え世界の半数以上を占めている状況です。このため、認証制度の構築・運営ノウハウを持った“ISMS先進国”として高く評価されており、われわれの主張も少なからず受け入れられたのではないかと思います。

新たにISO / IEC27001が発行されることによって、ISMSの認証制度はどのように変わっていくのでしょうか。

中尾 ISO / IEC27001の規格化作業は、BS7799-2との整合性や移行の容易さなどを念頭に進められたため、若干の修正点はあっても、それほどドラスティックな変更はないということをご理解いただきたいです。

今回の国際規格化による大きなポイントは、ISOと

して国際的に認知されたISMS要求事項に則って、クロスボーダーで認証を展開できるようになること。すなわち、ISMSの認証を取得した企業は、自社の情報セキュリティレベルについて、グローバルにアピールすることができるようになります。これは、おそらく多くの企業が待ち望んでいたことなのではないでしょうか。

ISO / IEC27001の発行によって、今後はJIS X 5080(ISO / IEC17799)のような、国際規格に対応したJISを発行する必要があります。現在、27001の番号をそのまま用いて、「JIS Q 27001」として発行できるように準備作業を進めており、これが実現すればISMS認証の裾野はさらに広がっていくでしょう。

現状のISO17799は 2年後にISO27002へ移行

情報セキュリティマネジメントのための実践規範であるISO / IEC17799の位置付けは、今後どうなりますか。

中尾 ISO / IEC17799については、2007年のISO / IEC JTC1 / SC27会合において、ISO / IEC27002への完全移行を承認・確認する予定です。なぜ2年後なのかというと、ISO / IEC17799という規格番号が、現状のISMS認証において一般的に使用されており、突然変更してしまうと混乱を招く恐れがあるためです。従って、今年6月に発行されたISO / IEC17799の改訂版にも、17799から27002に移行する可能性のあることが注記されています。

このほかWG1では、情報セキュリティマネジメントに関わる国際規格として、「情報セキュリティマネジメントのためのリスクマネジメント」、「情報セキュリティマネジメントの計量、測定」、「情報セキュリティマネジメントシステムのための実施の手引」に関する検討・審議を進めているところです。これらは別々の規格番号とはせず、ISO9000シリーズやISO14000シリーズと同様に27000シリーズとして体系的な規格群とすることが決定しています。



最後に、これから情報セキュリティを確立したいと考えている企業に対して、ぜひアドバイスをいただけますか。

中尾 まず守るべき情報資産を特定し、情報セキュリティの3大要素であるC.I.A.⁽¹⁾と照らし合わせて、どんなリスクがあるのかをきちんと評価することが大切です。そうすれば、どんな対策を講じればよいか、おのずと見えてくるでしょう。そして、セキュリティポリシーに基づいて具体的な計画・目標を策定して実行し、点検、見直しを行うというPDCAサイクルを繰り返し回すことによって、情報セキュリティのレベルは強化されるはずです。

以前は「直接的にビジネスとは関わり合いがない」という理由から、情報セキュリティに着目する企業はそれほど多くありませんでしたが、ここ数年間で企業情報の漏洩などによる“負の効果”について、かなりの経営者が意識するようになってきています。このことは、ISMSの認証取得件数が増加傾向にあることから明らかです。今後、ISMSの重要性に対する認識がさらに高まることによって、社内にセキュリティ風土を確立される企業が増えるものと期待しております。

本日は貴重なお話をいただき、ありがとうございました。

Confidentiality, Integrity, Availabilityの略。それぞれ、認可された者だけが情報にアクセスできるようにする「機密性」、情報および処理方法が正確かつ完全であることを保証する「完全性」、認可された者が必要な時に確実に情報にアクセスできるようにする「可用性」を指す。

ISO22000関連

ISO22000:2005(食品安全マネジメントシステムの国際規格)が9月1日に発行されました

本年5月に発行されたISO / FDIS22000(最終国際規格案)からの変更は、ほとんどなかった模様です。JQAの審査は、財団法人日本規格協会()から9月中旬に発行された日英対訳版「ISO22000:2005食品安全マネジメントシステム フードチェーン全体における個々の組織に対する要求事項」に基づいて実施しますので、システムを構築される際はISO22000規格をご購入願います。

()規格のご購入に関するお問い合わせは
財団法人日本規格協会 普及事業部カスタマーサービス課
TEL:03-3583-8002まで。



審査センター
HACCPチーム長兼
品質審査第3部次長
川崎政憲



企画センター
企画部副参事
ISO/TC34/WG8国内委員
岩本昌也

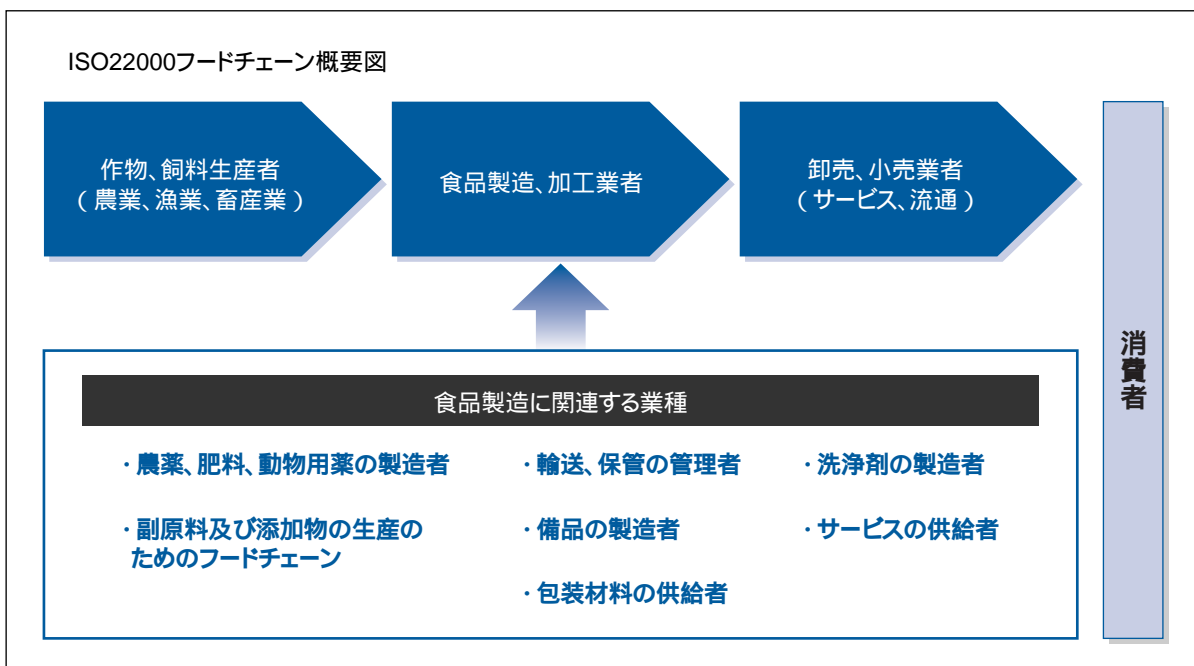
規格の趣旨と特徴

食品安全に対する信頼を揺るがす事故・事件の発生や法令順守、コンプライアンス経営と、食品の安全性に対する関心の高まりは、消費者だけでなく、フードチェーンに直接、間接に関わる組織すべてのものとなってきました。

ISO22000は、まず食品安全を確保するため、世界的規模で食品関連企業の安全管理マネジメントシステムが必要とされたことと、国際整合性が求められる貿易において各国でバラついているHACCPでは不都合が多かったこと、審査に使える規格がなかったことを背景

に制定されました。

食品安全に関わる危害要因(ハザード)は、フードチェーンのあらゆる段階で起こりうるため、フードチェーン全体での適切な管理が不可欠であり、食品安全の確保にはフードチェーンに関わるすべての関係者の一丸となった努力が必要です。フードチェーンに属する組織は、以下の図に示されるような多くの業種を含みます。このようにフードチェーン全体を対象にしていることが、ISO22000の特徴のひとつです。



JQAの認定状況およびJABの動向

JQAはISO22000の審査登録に関して認定機関から認定を受けた上で、サービスを提供する予定です。すでに海外の認定機関による認定審査を受審しました。認定状況については、JQAのホームページなどでお知らせします。

一方、ISO22000に関する日本の認定機関となるJAB(財団法人日本適合性認定協会)は、『ISO22000システム開発委員会』を設け、複数のワーキンググルー

プで、審査員に求められる力量や、審査登録機関の認定基準、さらに普及・広報活動などについて検討を進めています。実際に9月7日にはJABのホームページに、食品製造業の関係者を対象に全国8カ所で開催される「ISO22000(食品安全マネジメントシステム)とHACCPセミナー」(主催:財団法人食品産業センター、共催:ISO22000システム開発委員会)の案内が公開され、積極的な準備状況がうかがわれます。

ISO22000の審査方式

ISO22000は、2段階方式で審査を行います。それぞれの段階のポイントは以下のとおりです。

(1)ファーストステージ審査のポイント

- ・ISO22000:2005に沿ってシステムを構築し、そのシステムを概ね3ヵ月程度運用しているかどうか。
- ・システム構築(Codexの12手順、PRPのほかシステム全般)の確認を主目的に、文書や手順書を中心に審査。
- ・セカンドステージ審査への移行の可否を判定。

(2)セカンドステージ審査のポイント

- ・ISO22000食品安全マネジメントシステムが構築され、文書化され、実行されているか。また、そのシステムが効果を示しているか。システムの実施状況を中心に審査。

(注) JQAは、審査の公平性の観点から予備審査は実施いたしません。原則的に、審査計画作成などに必要な情報収集のため、受審組織を訪問し、登録審査に入ることができるかどうかを確認する「事前調査」を実施させていただきます。

JQAが当面、審査申込を受付けさせていただく産業分野表

ISO22000:2005は規格としてはフードチェーン全体を対象としていますが、JQAが審査をさせていただく業種は、認定機関からの認定範囲の関係で、当面以下のとおりとさせ

ていただきます。他の業種につきましては、準備ができ次第拡大してまいります。

1. 食品加工産業

- アルコール飲料、ソフトドリンク、フルーツジュース
- パン製品、菓子、スナック、ポテト製品、ナッツおよびチョコレート(加工済)
- 卵および卵製品
- 穀物および小麦粉ベースの製品、澱粉ベースの製品、砂糖製品
- 青果物、葉草および香辛料、ナッツ(未加工)
- ケータリング、食堂、レストラン、セントラルキッチン
- 調理済食品、冷蔵サラダ
- ビタミンおよび人工フレーバーを含む食品添加物
- マーガリン、油脂およびソース、ココア(未加工)
- 肉、肉製品および料理用材料
- 魚介類
- アイスクリームとデザートを含む乳製品

2. 上記を支援する産業

- 輸送
- 保管
- 販売又は小売り

参考 ISO22000ファミリー規格

本年9月現在、ISO22000には以下のファミリー規格が検討されています。

ISO22001 食品及び飲料産業におけるISO9001:2000適用のための指針 = ISO15161

ISO22002 農業規範(検討中)

ISO/TS22003 食品安全マネジメントシステムの認証機関のための要求事項
現在審議中で規格はCD(Committee Draft)段階。食品安全マネジメントシステム認証のための指針、認定機関が認証機関を認定する際にも使用されるもの。発行は2006年になる模様。

ISO/TS22004 食品安全マネジメントシステム - ISO22000使用のための指針
ISO22000の各条項について一般的な解説や留意事項を示した指針であり、要求事項ではない。ISO22000と同時に発行される予定だったが、本年10月以降の発行となる見込み。内容はISO22000がDISの段階では「附属書A」とされていたもの。

ISO22005 トレーサビリティ規格(検討中)

ISO22000に関する一問一答

JQAホームページのQ&Aを掲載しておりますのでご参照願います。

問 フードチェーンの範囲が広いということですが、どのようなものが入りますか。

答 間接的にフードチェーンに関与している組織として、機械・包装材料・洗剤などのメーカーが含まれます。具体的に、そのような業種にどのように適用するかはJQAとしても目下検討中です。(審査登録をお考えの際は、JQAが審査を受付けている「産業分野表」をご参照いただきますようお願いいたします。)

問 この規格は第三者認証が必須なのですか。

答 規格にのっとり個々の組織が自己適合性宣言することも可能ですが、客観性の点で社会や市場から受け容れられるには、第三者審査以上の厳格さが求められるのではないかと思います。

問 ISO22000で要求されている文書は多いのですか。

答 確かにシステム構築時にはHACCPに関連する文書が、裏付資料を含めて多くなると思います。しかし一度システムが構築されると、変更がない限りそれほど増えることはありません。ただし、記録についてはモニタリングの記録など、活動の記録、客観的証拠として取り続ける必要がありますが、それはISO9001と同じです。

問 すでにISO9001やISO9001-HACCPを登録している組織の場合、ISO22000の審査を同時に受審できますか。

答 JQAで、すでにISO9001、ISO9001-HACCPの登録をされている場合、定期審査時に、ISO22000登録審査を同時に行う複合審査という形で実施することができます。複合審査を実施するための条件については、担当コーディネーターか事業推進担当までご確認願います。

問 ISO22000でのハザード分析とHACCPの危害分析は同じですか。

答 同じです。

問 トレーサビリティは会社として、どこまでとればいいのか。

答 ISO22000では、自社の入口と出口のトレーサビリティがとれることを要求しています。原料の由来がどこか、卸問屋に出荷した製品がどこの小売店に行ったかということまでは求めていません。

ISO22000及びISO9001-HACCPに関するお問い合わせ先

推進センター(東京)TEL:03-6212-9555 ISO中部支部TEL:052-533-9221 ISO関西支部TEL:06-6393-9040

INFORMATION

新しくマネジメントシステムの導入をお考えのお客様へ

経営者フォーラムのご案内

このフォーラムでは、経営者層の方々を対象に、JQAのベテラン審査員等が、審査登録制度と、各マネジメントシステムの要点をわかりやすく解説します。

また、ISMS、OHSAS、ISO22000では、規格の解釈に加え、最新の情報や動向を織り込み、より実務に即したご説明をいたします。

初めて認証取得に取り組むお客様や、複数の規格に取り組むお客様に、ファーストステップとしてご活用いただいています。

参加は無料です。全国5会場、右記のスケジュールでご参加をお待ちしております。

時間

各日とも午後2:00～4:00

(ただし福岡会場と仙台会場で1日に2テーマの開催日は、午前10:00～12:00、午後2:00～4:00となります)。

定員

各回20名(大阪会場のみ15名)

開催テーマ

- A.品質マネジメントシステム(ISO9001)
- B.環境マネジメントシステム(ISO14001)
- C.情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)
- D.労働安全衛生マネジメントシステム(OHSAS)
- E.食品安全マネジメントシステム(ISO22000/HACCP)

お問い合わせ先 経営者フォーラム事務局

TEL:03-6212-9532または**03-6212-9538**

経営者フォーラムの詳細ならびに申込み方法はJQAホームページをご覧ください。

URL <http://www.jqa.jp>

トップページ下部のJQAの紹介[セミナー]をクリック

『JQAマネジメントシステム登録の公表と登録マーク使用の手引き』改訂版発行

この手引きは、登録を公表する際のルールブックです。今年度のJABの認定マーク変更やANABの名称変更等も反映した最新版を発行しました。主な改訂箇所は下表の通りです。

項数【変更箇所】	【変更点】
2 登録されている事実の公表	本項を追加し、JQA登録マーク等を使用せずに登録を公表する際の注意点を明確にしました。
3-8 名刺へのJQA登録マークの表示	「但し、名刺に登録範囲外の事業所、製品等の表示があるときは登録対象を明確に記載してください。記載が困難な場合はJQA登録マークを使用することはできません。」のコメント追加。(登録範囲の誤解を招くような表示が増加してきたための制限)。
4-2 各認定マーク個別の使用条件(JAB)	JAB発行「認定シンボル使用規定」改訂に伴い、JAB個別の使用条件を追記しました。品質の認定シンボルが右記のとおり変更になりました(ロゴ部がQS QMSに変更)。
4-2 各認定マーク個別の使用条件(ANAB)	米国認定機関RABの名称がANAB(正式名:ANSI-ASQ National Accreditation Board)に変更になり、あわせてマークが右記のとおり変更になりました。
4-2 各認定マーク個別の使用条件	その他のマークとして、TL9000(QuEST Forum)マークを追加しました。

登録組織のお客様には間もなくお手元にお届けします。詳細については同手引きをご確認願います。

お問い合わせ先:業務センター業務部業務1課 TEL:03-6212-9560 FAX:03-6212-9561

東京会場(千代田区丸の内)

	10月	11月	12月
A	5日(水)	9日(水)	7日(水)
B	19日(水)	16日(水)	14日(水)
C	26日(水)	24日(木)	15日(木)
D			9日(金)
E		2日(水)	

大阪会場(淀川区宮原)

	10月	11月	12月
A	26日(水)		7日(水)
B	19日(水)	16日(水)	14日(水)
C	12日(水)		9日(金)
D			16日(金)
E		22日(火)	

名古屋会場(中村区名駅南)

	10月	11月	12月
A	13日(木)		8日(木)
B		9日(水)	
C		17日(木)	
D		18日(金)	
E		25日(金)	

福岡会場(福岡市)

	10月	11月	12月
A	19日(水)午後2時		
B	13日(木)午後2時		
C	19日(水)午前10時		
D			
E			

仙台会場(仙台市)

	10月	11月	12月
A		9日(水)午前10時	
B		9日(水)午後2時	
C			
D			
E			

JQAからのお願い:認定機関による「立会い審査」へのご理解を

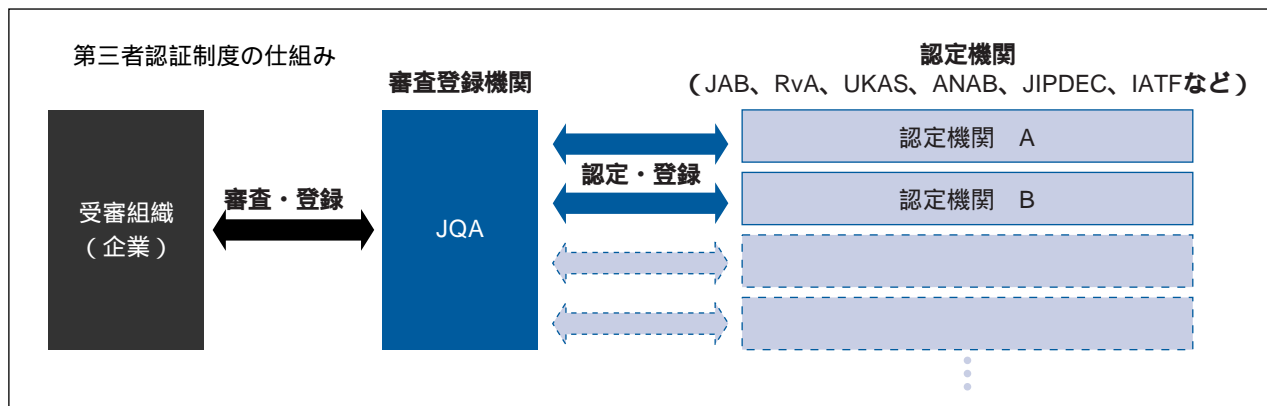
JQAは審査登録機関として、ほとんどのマネジメントシステム規格について国内外の認定機関から認定を受けて審査登録業務を行っています。JQAなどの審査登録機関がこの認定を受け、維持するためには、認定機関の「立会い審査」が義務付けられています。

「立会い審査」とは、審査登録機関が受審組織(企業)のマネジメントシステムを審査する現場で、認定機関が審査登録機関に対して認定審査を実施することです。

つまり受審組織(企業)から見ると、審査の際、審査登録機関の審査員に同行している認定機関の認定審査員が、審査登録機関に対する認定審査を行うことを意味します。

この認定機関による立会いは、受審組織(企業)と審査登録機関の間で行われる審査・登録、ひいてはマネジメントシステムの第三者認証制度を維持していくための必須条件で、審査登録機関は「立会い審査」を円滑に実施するため、受審組織(企業)との間で強制力のある取り決めを交わすことが求められています。JQAでは登録組織(企業)のみならず登録契約書上で認定機関等の立会いをご了承いただいています。なお、「立会い審査」で認定機関が、受審組織(企業)のマネジメントシステムの審査に直接関与することはありません。

今後JQAから「立会い審査」をお願いした際は、このような趣旨をご理解いただき、ご協力いただきますようお願いいたします。



お問い合わせ先 企画センター調査課 TEL:03-6212-9517 FAX:03-6212-9511

INFORMATION

第6回地球環境世界児童画コンテスト表

第6回地球環境世界児童画コンテストの表彰式・受賞パーティーが、8月1日(月)に経団連会館で開催されました。当日は、国内入賞・入選者とそのご家族が多数出席。当コンテストを主催するJQA上田全宏理事長とIQNetファビオ・ロベルシ会長、後援をいただいているユニセフ駐日事務所の浦元義照代表のほか、審査員、各国大使館の皆さんも会場に足を運び、受賞の喜びをともに分かち合いました。

当コンテストでは、世界中の子供たちが身近な自然環境について、日常生活や遊びを通じて感じたことなどを表現した作品を広く募集。世界的に著名な東京芸術大学教授・絹谷幸二先生を審査委員長として、優秀な作品を表彰しています。今回の優秀作品は、2006年にニューヨーク国連本部ビルで展示される予定です。

本コーナーでは、審査員を代表して絹谷先生のコメント、ならびに表彰式・受賞パーティーの様態をお届けします。



表彰される受賞者

受賞者を囲んで記念撮影
左は永島さん(ユニセフ駐日事務所)



国内部門入賞・入選の皆さん

第6回地球環境世界児童画コンテスト表彰式

主催：財団法人日本品質保証機構・IQNet 後援：ユニセフ駐日事務所



上田全宏 JQA 理事長



ファビオ・ロベルシ IQNet 会長



浦元義照 ユニセフ駐日事務所代表



受賞パーティーの様子



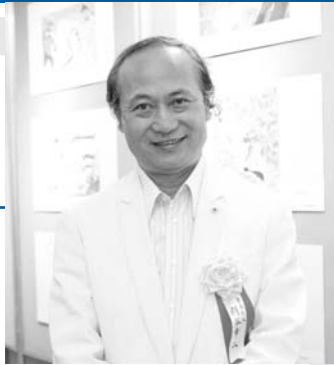
ニューヨーク国連本部ビルで
優秀作品を展示

彰式・受賞パーティーを開催

審査員を代表して

絹谷幸二 審査委員長

(画家・東京芸術大学教授)



第6回を迎えた今回のコンテストには、過去最多となる世界54ヵ国から1万9,000点あまりの作品が寄せられました。私たち審査員にとって、子供たちの作品と出会うことは大きな喜びであると同時に、今年も素晴らしい作品が非常に多く、審査はとても苦労しました。

今回は、昨年12月のインド洋大津波で被害に遭われたバングラディッシュやスリランカから、例年を上回る多数の応募がありました。たとえ絵に映し出された光景は悲惨であっても、そうした状況を描こうとする心は、とても美しいもの。世界各国からコンテストに寄せられた作品を前にして、本当に素晴らしい心を持った子供たちなんだと、大いに感心させられました。

子供たちが地球環境をテーマに絵を描くことによって、自然に対するやさしい気持ち、あるいは環境を守っていこうという美しい心が、より一層膨らんでいきます。そして、絵を見た人にも美しい心が芽生え、育まれていくという“心”の受け渡しを行えることが、このコンテストの大きな意義であると考えています。

自分たちが生活している土地の風の匂い、土の湿り気や光をとらえて、子供たちはそれぞれの思いをキャンパスに描きます。日本の子供が美しい風景を描いている一方で、自然災害の恐ろしさや貧困を描こうとする子供もいる。たとえテーマは違っても、それぞれの絵に込められた美しい心は、国境や言葉の壁を越えて世界中に広がっていくでしょう。こうした絵の持つ素晴らしいエネルギーが、環境保全に向けた取り組みをさらに後押ししてくれることを願っています。

JQAマネジメントシステム部門事業所

推進センター

〒100-8308 (JQAの固有番号です)
東京都千代田区丸の内2-5-2
TEL: 03-6212-9555 FAX: 03-6212-9556

ISO関西支部

〒532-0003
大阪府大阪市淀川区宮原3-4-30
ニッセイ新大阪ビル16F
TEL: 06-6393-9040 FAX: 06-6393-9056

ISO中部支部

〒450-0003
愛知県名古屋市中村区名駅南1-24-30
名古屋三井ビルディング本館9F
TEL: 052-533-9221 FAX: 052-533-9279

ISO東北事務所

〒024-0051
岩手県北上市相去町山田2-18
北上オフィスプラザ5F
TEL: 0197-67-0031 FAX: 0197-67-0033

ISO九州事務所

〒839-0864
福岡県久留米市百年公園1-1
久留米リサーチセンタービル2F
TEL: 0942-36-8411 FAX: 0942-36-8413

当誌に関するご意見・お問い合わせ先

財団法人 日本品質保証機構
マネジメントシステム部門 企画センター
企画部 調査課

〒100-8308 (JQAの固有番号です)
東京都千代田区丸の内2-5-2
TEL: 03-6212-9654 FAX: 03-6212-9511
E-Mail: iso-network@jqa.jp

第7回 地球環境世界児童画コンテスト 募集要項

テーマ 大切にしたい身近な自然

募集対象 小学生・中学生 **締め切り** 2006年5月31日

- 応募規定**
- ・用紙はB4版(257mm×364mm)またはハツ切りの画用紙
 - ・画材は水彩・パステルなど自由
 - ・未発表の作品で、必ず自分で描いた作品に限ります。
 - ・応募申込み票に必要事項をご記入の上、絵の裏に貼り付けてください。
 - ・応募申込み票は、地球環境世界児童画コンテスト事務局ホームページ、およびJQAのホームページよりダウンロードできます。

応募先 〒104-8691 東京京橋郵便局私書箱264号
地球環境世界児童画コンテスト事務局

入選発表 2006年6月下旬 事務局ホームページ及び
JQAホームページにて発表
(受賞者には事務局より通知いたします)

コンテストWebサイト
10月中旬オープン予定!
<http://www.childrens-drawing.com>

お問い合わせ先 地球環境世界児童画コンテスト 事務局
TEL: 03-3546-3631 E-mail: manad@chive.ocn.ne.jp
詳細はJQAホームページ(<http://www.jqa.jp>)でもご覧いただけます。
([トップページ] [What'sNew] または [JQAの紹介] へ。)

JQA 財団法人 日本品質保証機構
URL <http://www.jqa.jp>

本誌掲載記事の無断転載を禁じます。



第6回地球環境世界児童画コンテスト

国内・海外最優秀賞発表!

JQA、IQNet主催、UNICEF駐日事務所後援による「地球環境世界児童画コンテスト」。第6回コンテストには、過去最高となる世界54か国から1万9,443点におよぶ作品が寄せられました。その中から、最優秀賞の榮譽に輝いた国内・海外の作品を紹介します。



国内
最優秀賞

大橋絵莉(北海道 小学校5年生・10歳)

「牛さんも子牛さんも私も、みんなみどりの草の中でフワフワ。いつまでもフワフワをたいせつにしたい」

海外
最優秀賞

Israt Ether(バングラディッシュ・13歳)

「汚染された町:通りを行き交う人々」



国内、海外の入賞作品は
JQAホームページ(<http://www.jqa.jp>)でもご覧になれます。
[HOME] [地球環境世界児童画コンテスト]へ。



国内部門入賞・入選の皆さん(経団連会館)

作者の年齢は応募当時のものです。



本誌は、植物性大豆油インクを使用し、100%再生紙へ水なし印刷方式で印刷しています。水なし印刷方式は仕上がりが美しく、有害物質を含む排水を出しません。