

掲載記事に対する
ご意見をお聞かせください。
E-Mail: iso-network2006@jqa.jp

2007
Vol.14

JQA マネジメントシステム情報誌

ISO NETWORK

通年特集第4回

社会から真に必要とされる 第三者認証制度の確立に向けて

【第1部】

第三者認証制度・審査登録機関への提言

過去三回の巻頭インタビューより

一橋大学大学院商学研究科教授 谷本 寛治氏

早稲田大学理工学部経営システム工学科教授(工学博士) 棟近 雅彦氏

筑波大学大学院ビジネス科学研究科教授 椿 広計氏

【第2部】

品質や環境への取り組みを通じて 社会との良好な関係づくりを推進

京セラ株式会社 / スタンレー電気株式会社 / 日清医療食品株式会社 /

三井物産株式会社 / 社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

【第3部】

これからの第三者認証制度のあり方と JQA 審査の基本姿勢



財団法人 日本品質保証機構

1

ご挨拶

「社会財」としての第三者認証制度の確立をめざし
JQAは新たな一步を踏み出します。

・財団法人 日本品質保証機構 専務理事 大隅正憲

2

通年特集第4回

社会から真に必要とされる 第三者認証制度の確立に向けて

【特集第1部】

第三者認証制度・審査登録機関への提言

過去三回の巻頭インタビューより

4

【特集第2部】

品質や環境への取り組みを通じて 社会との良好な関係づくりを推進

- ・京セラ株式会社
- ・スタンレー電気株式会社
- ・日清医療食品株式会社
- ・三井物産株式会社
- ・社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

14

【特集第3部】

これからの第三者認証制度のあり方と JQA 審査の基本姿勢

20

CLOSE UP

第三者認証制度の信頼性向上の動き ISO/IEC 17021(審査機関の認定基準)の概要

22

JQA 審査に関するアンケート調査 結果のご報告

23

INFORMATION

- ・JQAフォーラムのご報告
- ・アジア認証機関会議を開催

30

裏表紙

第7回地球環境世界児童画コンテストギャラリー 海外・国内入選作品



財団法人 日本品質保証機構
専務理事 大隅正憲

「社会財」としての 第三者認証制度の確立をめざし JQAは新たな一歩を踏み出します。

私どもJQAにつきましては、日頃より格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

1990年代前半にISOマネジメントシステムの第三者認証制度がスタートして以来、ISO9001、ISO14001をはじめとするマネジメントシステムの登録数は年々伸び続け、日本社会にしっかりと根を下ろしました。しかし、その発展の過程で「ISOの認証を取得していれば素晴らしい組織であり、その組織が社会に提供する製品やサービスには何の問題もないはずである」という社会のある意味では過度な期待が広がってしまいました。また、「ビジネスを行う上で求められるから形式的にでも取得する」という、制度本来の意図とは違った目的で認証を取得する組織があることも事実です。

ISOマネジメントシステムの第三者認証制度はいったいどうあるべきなのか。本当に社会に役立つものなのか。その意義を問い直し、社会に対して説明することこそ、わが国の第三者認証機関をリードするJQAの役割だと認識しています。

今や各種組織の経営は、社会とのかかわりを無視しては成り立ちません。ISOマネジメントシステムの第三者認証制度とは、組織と社会が良好な関係を保ち、ともに発展していくための架け橋です。すなわち、組織が社会と自組織のニーズに合ったマネジメントシステムを構築し、その結果として、社会に対して良い製品や良いサービスを提供できるよう支援することこそが本来の目的です。

第三者認証機関であるJQAにとって、受審されるお客さま組織が第一の利害関係者ではありますが、その組織が成長することによって、国民経済にとって大変役立つ、あるいは一般の方々の生活が良くなる、あるいは環境負荷が軽減されるという意味からすれば、最終的な利害関係者は社会ということになります。つまり、ISOマネジメントシステムの第三者認証制度は、道路や鉄道、電気や水道と同じように、社会に欠かせない「インフラ=社会財」なのです。

残念ながら、日本における第三者認証制度の位置づけは、まだ「社会財」と呼べるまでには達していません。JQAは、この制度を「社会財」として社会に定着させることをめざし、新たな一歩を踏み出します。

これまで以上にお客さま組織とのコミュニケーションを密にし、お客さま組織と社会がともに発展できるよう、有効性のある審査をさらに徹底すると同時に、新しい規格や審査技術などの開発にも積極的に取り組んでいきます。これは、さまざまな業界をリードするお客さま組織から審査をお任せいただいているJQAだからこそできる大きな強みです。

どうか、これからのJQAにご期待ください。

特集
第1部

第三者認証制度・ 審査登録機関への提言

過去三回の巻頭インタビューより

一橋大学大学院教授 谷本寛治氏のインタビュー発言ポイント (Vol.13 CSRの視点から)



企業の社会的責任は、製品・サービスのアウトプット 活動プロセス全体にかかわるもの

・1990年代の地球環境問題を契機に、社会の厳しい目が企業に注がれはじめ、「企業はその活動プロセス全体に社会的責任を持つべき」という議論へ発展した。
・企業に対する評価手法は、従来の売上、利益率をはじめと

する財務データに基づくものから、社会的責任への取り組みも考慮に入れた動きへと変化しつつある。

・企業活動において社会的責任がプロセス全体に及ぶと考えることで、責任を追うべき対象は顧客はもちろん、サプライヤー、地域、従業員、株主などへと広がってくる。つまり、CSR

早稲田大学教授 棟近雅彦氏インタビュー発言ポイント (Vol.11 QMSの視点から)



社会から真に必要とされるISO9001をめざし、 審査登録機関・登録組織が制度の本質を理解し

・1980年代後半、バブル崩壊による景気低迷で、日本の多くの企業がコスト重視の経営に軸足を移していく中、ISO9001が登場し、企業の視点を再び品質へと向けさせた。この点はISO9001の成果の一つである。

・第三者認証制度の価値は、第一者・第二者監査にはない「客観性・公平性」であり、社会に認知されるために最も大切な部分である。ただ、審査において客観性・公平性を追求し過ぎると、ともすれば「文書化ができているかどうか」という規格の表面をなぞった形式的な審査になる恐れがあるた

筑波大学大学院教授 椿広計氏のインタビュー発言ポイント (Vol.12 EMSの視点から)



ISO14001環境マネジメントシステムは企業が社会的 審査登録機関はコミュニティの立場に立った審査を

・ISO14001は、社会の中で企業が責任・役割を果たすための仕組みであり、社会の支持なしには存続できない。つまり、環境マネジメントシステムは社会のための仕組みと位置付けることができる。

・ISO14001自体は国際規格としてかなり熟しており、今後の課題は社会全体がISO14001の進め方に関するベストプラクティスを十分に積み上げ、成功企業の情報を共有することである。

・ISO14001は社会と向き合った規格であるため、「きちんと

ISO NETWORKでは、ISOマネジメントシステム及びJQAの今後の審査のあり方を考える特集を、4回シリーズで展開しています。今回はまとめとして「社会から真に必要とされる第三者認証制度の確立に向けて」と題し、企業・消費者団体に第三者認証制度への期待・要望についてお話を伺うとともに、JQA審査の基本姿勢について紹介します。

特集第1部では、社会・企業の関係から見た第三者認証制度のあり方について再確認の意味で、通年特集第1回から第3回の巻頭インタビューにご登場いただいた学識経験者の方々の発言をレビューします。

だけでなく、

とは、多様なステイクホルダーとの関係をしっかり認識することなしにはあり得ない。

・CSRとは簡単にいうと「企業活動のプロセスに社会的公正性や倫理性、環境や人権などへの配慮を組み込み、ステイクホルダーに対してアカウンタビリティを果たしていくこと」である。

・CSRに取り組む際は、「自社に求められる役割」「キーとなるステイクホルダーは誰で、どのような関係を構築すればよいか」「自社に関わる社会的な課題に対して、どう対応すべきか」という自らのあり方を問い直す作業が必須であり、かつ情報を正確に各ステイクホルダーに開示していく必要がある。

高めていくことが大切

め、十分な議論が必要。表面をなぞっただけの審査スタイルが横行すれば、取得のみを目的にしたパスポート的な認証を促しかねない。

・第三者認証制度が社会に広く受け入れられるためには、制度に関わる者(審査登録機関や認証登録企業)が、制度の

本質を正しく理解し、社会に対して責任を果たしていくことが重要である。審査登録機関は、審査の質を高めること、認証登録企業は、自らの品質を高めることが必要になってくるだろう。

責任・役割を果たすための仕組み。

運用されているか」という透明性の観点から第三者認証制度は必要で、審査登録機関の役割は非常に大きい。審査の透明性・信頼性を確保するために、認証を取得した企業の間で環境マネジメントシステムの「質」に関する競争環境が生まれるような社会になればよい。

・審査登録機関の審査員はステイクホルダー、つまり企業を生かしている「コミュニティの立場」で審査を行う意識を持つことが大事。ISO14001の審査では、企業と審査員は協調関係ではなく、「企業対コミュニティの代表者」という緊張関係であって構わないし、むしろそうあるべきである。

特集
第2部

品質や環境への取り組み 社会との良好な関係づ

グローバル化の進展などにより企業の活動領域は拡大し、企業が社会に与える影響はますます大きくなっている。これに伴い、コンプライアンスの徹底、環境経営の推進、品質の安全管理、顧客の満足、雇用の創出など、企業に対する要求・期待は多様化し、製品やサービスといったアウトプットだけではなく、企業活動のプロセス全体において社会的責任を果たすことが求められるようになった。こうした中、多くの企業が「企業の社会的責任」を経営の重要課題と位置づけ、社会との良好な関係づくりに積極的に取り組んでいる。第2部では、ISO9001、ISO14001認証取得企業が、品質や環境への取り組みを通じて、社会とどのような関係を築こうとしているのか、京セラ、スタンレー電気、日清医療食品、三井物産に取材した。また、社会との関係づくりのために第三者認証制度に何を望むのかなどを伺った。

京セラ株式会社

コミュニケーションを深め 一步踏み込んだ審査に期待

製品を通じて信頼を獲得し 社会への貢献をめざす

京セラは、1959年の創業以来、
ファインセラミックスで培った独自の

技術をベースに、社会が求める新しい価値を形にすることをめざし、常に新製品の開発に積極的に取り組んでいる。そのものづくりの原点となっているのが“京セラフィロソフィ”だ。「全従業員の物心両面の幸福を追求すると同時に、人類、社会の進歩発展に貢献すること」を経営理念に掲げ、「人間として正しいことを正しいままに追求する」ことを謳っている。

なる向上を図り、お客様に今まで以上に満足していただくとともに、製品を通じて社会の信頼を獲得し、社会に貢献することをめざしています。さらに、2007年度の経営

企業概要

京セラ株式会社



本社 / 京都市伏見区
設立 / 1959年
事業内容 / ファインセラミック部品関連事業、半導体部品関連事業、ファインセラミック応用品関連事業、電子デバイス関連事業、通信機器関連事業、情報機器関連事業、光学機器関連事業、その他の事業
売上高 / 1兆1,815億円(2006年3月期、連結)
ISO9001 認証取得 / 2004年7月(統合認証:京セラ(株)、京セラオプテック(株)、京セラミタ(株)、(株)京セラソーラーコーポレーション、京セラSLCテクノロジー(株)、京セラキンセキ(株))

関連事業、通信機器関連事業、情報機器関連事業、光学機器関連事業、その他の事業

売上高 / 1兆1,815億円(2006年3月期、連結)
ISO9001 認証取得 / 2004年7月(統合認証:京セラ(株)、京セラオプテック(株)、京セラミタ(株)、(株)京セラソーラーコーポレーション、京セラSLCテクノロジー(株)、京セラキンセキ(株))

「京セラフィロソフィの理念の下、2006年度に発表された経営方針では、“お客様第一主義を貫く”ことを第一に挙げ、品質のさら



池内 克吉氏
事業推進室副室長

みを通じて くりを推進

方針では“品質の京セラを目指す”を掲げています」と池内克吉事業推進室副室長は語る。この言葉からもわかるように、品質に対する意識は非常に高く、品質方針には、1.地球環境・製品安全を最優先とする、2.顧客第一に徹し、魅力ある製品・サービスを提供する、3.最初から正しく仕事をし、品質の世界リーダーとなる、ことが明示されている。

「この方針を実現するために、3つの施策で品質マネジメントシステムの管理体制強化・改善を進めています。具体的には、ISO9001をはじめとした品質マネジメントシステムの国際規格の認証維持活動、社長をリーダーとするCS向上委員会活動などにより明確となった課題に対する改善活動の推進と実施、そして、経営方針および品質方針に基づく各事業部での品質目標の制定とその達成に向けた計画策定、改善活動の実施、の3点です」と龍尾幸一 本社品質保証推進課責任者は語る。

ISO9001を どう活用するかが課題

京セラでは2002年1月に、JQAで認証を取得している企業の中では

いち早く、ISO9001の統合認証を取得し、さらに、2004年7月にはグループ企業5社も加えた。池内副室長は「当社の統合認証取得の目的は、品質に関して各社が一つの方針の下で活動できるようにすることです。今後もISO9001を取得しているグループ企業については、統合の検討を進めていきたいと考えています」と語る。

しかしその一方で、ISOをどう活用すればその効果を最大化できるのか、ということを常に問い続けているという。「国内外のさまざまなお客様から信頼をいただき、ビジネスを行っていくためには必要なものです。しかし、ISO9001を取得していることでお客様からの監査・審査がないかということ、決してそんなことはありません。お客様からは、ISOの審査と同等、またはそれ以上が求められることもあります。では、ISOとはいったい何のためのもので、どう活用すべきなのか。これは当社だけではなく、多くの企業が抱える課題ではないでしょうか」と池内副室長。

京セラでは、メリハリのある審査を受けることでISO取得の効果を上げ、さらなる品質の向上につなげようとしている。「例えば、当社は製

造メーカーなので、間接部門の審査時間は最小限にして、製造部門により多くの時間をかける。また、全体の底上げを図るという意味からも、課題を抱えている事業部に力を入れる。こうした重点指向を取り入れることで、より有効な審査となり、品質向上に貢献できるのではないかと考えています。毎年、膨大な時間と費用をかけて、同じように審査を受けるだけでは効果はありません」と池内副室長。

ただし、審査にかかる時間が少なくなる部門については、内部監査を強化する。龍尾責任者は、「当社では仕事の質という意味において間接部門も製造部門も変わりないと考えていますから、ISOの審査にかかる時間が少なくなったとしても、それをカバーするために内部監査には今まで以上に力を入



龍尾 幸一氏
本社品質保証推進課責任者

れなければならないと思います」と語る。

真の原因追究で品質向上を図る

池内副室長が「企業に対する社会の目は年々厳しくなっています」というように、一つの不良が企業に大きなダメージを与えるケースが増えている。そこで同社では、不良品やクレームがどうして起きたのかを徹底的に究明する、「真の原因追究」に取り組んでいる。

「一般的には、不良が出ると製造過程における条件を変更し、不良が出ないかどうかを確認します。しかし、これでは変えた条件が真

の原因だったのかどうかはわかりません。例えば、あるセラミックにクラックが入ったとしたら、それは焼成温度が規定を何度上回ったから起きたのか、実際にその温度で作ってみることが必要。つまり不良を再現することで、真の原因を特定し、対策を実施し解決していく。今、当社ではこれを実践し、真の原因がわかるまでは決して先に進まないよう徹底しています」と池内副室長。

「今年のISOの審査においては、当社の現場が、真の原因を追究するための活動を行っているかどうかという視点でも見ていただくように

要望している」と、お二人はいう。

「こうした企業と認証機関とのコミュニケーションが、今後の審査においてはますます重要になってくるのではないのでしょうか。ISOは第三者認証制度であり、審査機関が連帯責任をとれるわけでもありません。つまり、企業と審査機関の間には大きな壁があります。しかし、ISOは必要なものです。その効果を最大化し品質向上を図るために、コミュニケーションを深め、当社の経営方針や現場を深く理解し、今までよりも一歩踏み込んだ審査をしていただくことを期待しています」

スタンレー電気株式会社

ISO14001は社会に対する「表札」 中身のレベルアップが今後の課題

環境活動のツールとして

ISO14001は非常に有効

「当社の得意先である自動車業界や電子機器業界では、欧州指令

(ELV、WEEE & RoHS 指令)をはじめとする欧州での環境規制の強化以来、環境問題への関心がますます高まっています。従って関連企業では環境マネジメントシステムの構築は必須であり、『ISO14001認証を取得して当たり前、取得しなければ取引できない』という状況です」と小畑正人 環境企画管理室室長は語る。

スタンレー電気でも、2006年末までに、国内すべての生産・研究・開発・技術事業所と生産関係会社で認証を取得。2007年9月までにはす

べての海外生産関係会社で認証取得を完了する予定だ。

今や業界標準の一つとなったISO14001だが、小畑室長はその

企業概要 スタンレー電気株式会社



本社 / 東京都目黒区
設立 / 1933年
事業内容 / 自動車機器(自動車用照明製品など)、電子機器(LED、LCDなど)の製造・販売
売上高 / 3,117億8,500万円(2006年3月期、連結)
ISO14001認証取得 / 1999年10月(薬野製作所)他



小畑正人氏
環境企画管理室室長

意義について、以前は疑問に感じていたという。審査を受けるためには、かなりの経営資源の投入が必要であることから、「結果として同じパフォーマンスを得られるなら、ISO14001でなくてもいいのではないか」と考えていたそうだ。しかしその後、実際に環境活動を進める中で、ISOは非常に有効なツールであることを実感する。

「ISOによって標準が明確に示され、その標準をすべての事業所で展開していけることは大きなメリットです。また、規格に基づく環境側面の抽出プロセスで、自社ではまったく気づかなかった側面から問題を発見でき、活動のベースとしてのISOの意義を再確認しました」(小畑室長)

また、スタンレー電気では、利益面での業績評価とともに、環境活動への取り組みも各事業部の評価指標として組み込んでいる。こうした評価制度を実現できるのも、ISOというベースがあること、すべての事業部で取得していることがあってのことだという。

地域性を加味した運用でグループ各社での実績を上げる

国内・海外の数多くの事業所でISO14001認証取得しているスタンレー電気では、環境マネジメントシステムの運用にあたり、地域性を加味した活動を推進している。

スタンレーグループの生産関係子会社であるスタンレー鶴岡製作所で環境マネジメントシステム管理責任者を務める今井実 取締役管

理統括部長は、地域での活動を次のように報告する。

「当社周辺は農業の盛んなところですが、大規模な工場や事業所も多くあります。農業地帯ということで、水質保全をはじめ、環境への負荷を低減する取り組みが、地域から強く要望されています。こうした要請に応えていくためにも、ISO14001をベースとする活動を積極的に推進しています。認証を先進的に取得した企業を中心に、官公庁を含む10数社で『庄内環境マネジメント研究会』を組織して、交流会や活動発表会も開催しています。こうした地域的なつながりと、全社的な指導の両面があることがプラスになっていますね」

地域性を考慮した運用については、個別に認証を取得している海外生産関係会社についても同様に行われている。

「海外では国内事情の差が大きく、国内と違うスタンスを取らざるを得ない場合もあります。例えばゴミを事業所内で分別しても、分別回収を行うインフラがその国に整備されていないと、わざわざ分別したのも一緒に廃棄するしかありません

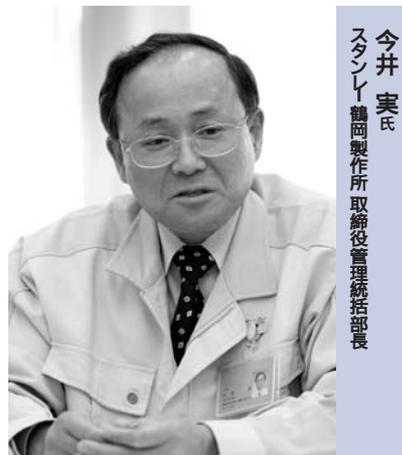
ん。一企業としての取り組みには限界を感じることもありますね」(小畑室長)

活動改善のレベルが外部からも評価できる仕組みが必要では

顧客や社会からの要請に企業が応えていく上で、ISO14001が役立つのかどうか。これについて小畑室長は課題を指摘する。

「ISO認証は、言ってみれば『表札』です。玄関に表札をかけてない家は近所づきあいができないから、とりあえず取得する。しかし、表札だけでは家の中がきちんとしているのかどうか、本当のところはわかりません。マネジメントシステムを有効に活用していくためには、それぞれの企業がさらにレベルアップを図っていかねばならないでしょう」

レベルアップのために「現場への浸透」は欠かせないというのは、同社で初めてISO14001を認証取得した秦野製作所業務部の大森悦雄 環境・施設管理課課長。大森課長が着目しているのは、「現場のリーダーへの教育」だ。



今井 実氏
スタンレー鶴岡製作所取締役管理統括部長



大森 悦雄氏
秦野製作所業務部 環境・施設管理課課長

「現場に配属されている作業員の中には、言葉や習慣の違いがあるケースもあり、表面的な事務局からの指導だけではなかなか浸透しません。現場をまとめるリーダーの教育に一層力を入れていきたいと考えています。また、現場のリーダーには、ISOの意義について理解していても、活動のための時間がとれないという悩みもあります。これを支援するために、われわれ事務局が直接現場で指導する機会も増やしたい。コミュニケーションの活性化で大きな成果を上げていきたいですね。

現場への教育に当たっても、ISO14001のPDCAサイクルは有

効ですね。標準化されているため、指導する人が代わっても一貫した改善を図っていくことができます」

こうした社内の取り組みに加え、審査機関に対しては、「自分の会社のレベルや、次に取り組むべき課題がわかる審査」を小畑室長は要望している。

「報告書の記載も『達成、未達成』というだけでなく、今後取り組むべき課題や、経営資源の配分などについて、より指導的な内容を盛り込んでいただきたい。また、ISO14001の認証制度上では、『認証を取得しているか、いないか』の区別しかありません。どの審査機関で認証を受けたかという信頼性

の違いはありますが、社会やステークホルダーには取得している企業間の違いが見えづらいのが現状です。制度に対する社会の理解を深め、企業を評価する指標としてもっと有効に活用されるためには、個々の企業の環境マネジメントシステムのレベルを示すことが必要ではないでしょうか。賛否は分かれるかもしれませんが、企業の格付けのように、どれくらいのレベルにあるかが明確に示せるものとなれば、企業にとっても、社会にとってもさらに有効に活用できるものとなるのではと思います」

日清医療食品株式会社

第三者認証の取得を通じて 社会に胸を張れる企業をめざす

公共性の高い医療・福祉を 「食」で支援

日清医療食品は、日本全国の4,000カ所を超える病院・福祉施設

企業概要

日清医療食品株式会社



本社が入居する東京ビル

本社 / 東京都千代田区
設立 / 1972年
事業内容 / 給食の受託業務、医療用食品の販売、食品の販売、食器・厨房機械・厨房用備品の販売及び賃貸業務、売店の経営、飲食店業務

売上高 / 1,797億
2,300万円(2006年
3月期、連結)

ISO9001認証取得 / 2000年、ISO9001-HACCP
認証取得 / 2003年

から給食業務を委託され、1日約83万食のヘルスケアフードを提供している、ヘルスケアフードサービス事業のリーディングカンパニーである。

医療・福祉という公共性の高い分野で「食」を支える同社に対して、社会ニーズは食の安心・安全だけにとどまらない。

「病気療養中の方や高齢者に食事をご提供するのですから、衛生管理に万全の体制をとらねばならないのは当然です。社会との関係を強化していく上で、ホスピタリ

ティを持って医療施設の経営者や患者さんの満足向上を図ることも重要なテーマと考えています。当社は、すでに2000年にISO9001を、さらに2003年には食品の安全性を保証する衛生管理システムのHACCPと組み合わせたISO9001-HACCPの認証を取得しました。ISO9001-HACCPの最大の利点は、食の安全性はもちろん、おいしさなどの顧客満足の向上も同時に実現可能なところ。社会の環境変化に対応し、衛生管理や顧客満足度のレベルを高い水準に保つ

目的で、ISO9001-HACCPの活用に取り組んでいます」と船越経文営業本部受託業務部ISO推進課長は語る。

内部改革の推進と 第三者審査の活用で 社会との関係強化を図る

ISO9001について、「社会からの要請に応え、業務改善を図るためのシステムとしてすばらしいもの」と船越課長は高く評価する。しかし一方で、「苦勞して取得したにもかかわらず、業務の中で十分に活用できていない」のが悩みだという。

「社内では、審査をクリアするための準備=ISO活動だという誤った認識が払拭できず、日常業務とは別にISO審査のための業務があるというダブルスタンダード状態に陥ってしまっているケースもあります。当社では、本社、全支店、約90カ所の事業所で認証を取得し、食材の仕入れから、調理、提供までのすべての業務をISO9001で管理する体制を整えています。それぞれの部門が課題を抱えています。例えば支店や本社の中間管理職の中には、審査に対する慣れから『データをそろえればいい』という姿勢の人もいます。また、病院・福祉施設で実際に調理を担当する各事業所では、若い栄養士のチーフが多いこともあり『ISOは難しい』と身構えられがちです。ISO9001の用語はもともと製造業を対象にしたものだったので、サービス業には理解しづらい面があるのではないかと

と思います。『あなたがやっているその仕事はまさに、ISOという是正処置で、特別なことではないんだよ』と説明すれば納得してくれるのですが、業務への落とし込みはまだ不十分です」

このような状況を打破するために、同社が2006年から進めているのが、事業所のチーフを内部監査員とする試みである。内部監査を行うためにはマニュアルや規定書をよく読まなければならない、自然とISOに関する理解が進む。さらに、他の事業所を監査する中で、自分の事業所に生かせるさまざまな「気づき」を得られるという、大きな効果が生まれている。

この取り組みによって、ISOが業務の中でより深く位置付けられ、目に見える効果が現れている。事業所を担当する衛生管理インストラクターから、「チーフが内部監査員になった事業所の衛生管理レベルが他の事業所よりも上がっている」と報告されているのはその一つ。また、チーフが参加する会議では、内部監査員資格を持つチーフが以前よりも積極的に発言するケースも見られるようになった。

こうした変化を受けて船越課長は、この取り組みをさらに多くの事業所に広げ、「ISO活動=社会のための取り組み」という意識レベルまで引き上げたいと考えている。

「内部の変革とともに、第三者審査の機会を有効に活用することで、さらに活動のレベルを上げて、社会との関係強化につなげたいですね。第三者審査は、社内に緊

張感を持たせる絶好の機会。活動の現状をきちんと評価していただき、社員の努力を引き出して自信を持たせる場になることを願っています」

ISOの価値を もっと顧客にアピールしたい

同社がISO9001の活用に関して感じるもう一つの壁は、認証取得に対する社会的認知が低いという点である。

「ISO9001-HACCP認証を取得しているから日清医療食品は信頼できる、とお客様に評価されたいのですが、残念ながら医療・福祉業界ではISOに対する注目度がまだ低いのが実情です。そのため、社員のモチベーションが思ったほど上がらない状況も少なからず見受けられました。ただ最近では、株式会社の病院経営参入や少子高齢化が進む中、『施設の差別化』に対するニーズが高まり、ISO9001やISO22000(食品安全マネジメントシステム)の取得を業務委託の入札条件に含む動きもあるため、今後は社会的認知が広がるものと期待しています。



船越 経文氏
営業本部受託業務部ISO推進課長

ISOが医療・福祉の業界でも企業評価の指標の一つとなったときに、当社は『認証を取得しているからいい』というレベルではなく、『認証を取得しているからこそ、本当に

社会やお客様にご満足いただける仕事をしている』と胸を張って言えるようになりたいと思っています。当社の活動をそこまで引き上げていくために、審査機関には次に取り

組むべき課題が明確になる審査をお願いしたいですし、『さすがJQAで認証を受けた企業は違う』と認められるような質の高い審査を引き続き期待しています」

三井物産株式会社

コンプライアンスの徹底がテーマ 社会の視点に立った“気づきの審査”に期待

ISO14001を活用し コンプライアンスの浸透を図る

三井物産は、社会と向き合った経営を行うために、関係会社を含めた「コンプライアンスの徹底」を最重要テーマに掲げている。

「当社は、2004年にDPF問題を引き起こし、社会に大変なご迷惑をおかけしました。失われた信頼を回復するには、コンプライアンスの意識を社内はもちろん関係会社にも浸透させ、同様の問題を二度と引

き起こさない企業風土をつくる必要があるのはいうまでもありません。これこそが、社会からの最大の期待でもあると考えています」と中井邦治 CSR推進部地球環境室室長は語る。



PROFILE

1985年、消費生活アドバイザー、繊維製品品質管理士(TES)の資格を取得。以来、都内百貨店で消費生活アドバイザーとしてお客様相談に応じ、現在に至る。

第三者認証制度は企業と社会を 「信頼」でつなぐ架け橋に

企業が社会に果たすべき役割や、第三者認証制度について、消費者からはどのようなニーズが寄せられているのか。消費者と企業の架け橋として、消費者利益と企業活動の調和を図り、健全な社会の形成をめざして活動をしている「社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)」の辰巳菊子常任理事に、消費者の視点でご意見を伺った。

社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)
常任理事 環境委員長 **辰巳 菊子さん**

企業活動に消費者が共感することで 「安心」が生まれる

昨今、いろいろな業種で製品の安全性に関する事故が続発し、その対応のまずさがさらに消費者の不安や不満をかきたてる事態となっています。企業が届けるべき

DPF問題を風化させない目的で、三井物産では事故の発生原因から対処方法までを詳細に記録した全230ページからなる小冊子を作成し、全社員に配布。さらに、さまざまなコンプライアンス研修を実施して、社員一人ひとりが法令遵守はもちろん、社会ルールに反しない適切な行動がとれる組織としている。

一方、関係会社については、廃棄物・リサイクル業、資源開発業、危険物輸送業、倉庫業、製造・加工業、建設業など環境負荷の高い業種を対象に現在、ISO14001の認証取得を急ピッチで推進している。

「狙いは、三井物産のサプライチェーン全体としての環境リスクの管理とコンプライアンスの強化で、どちらかというと後者のほうを重視

しています。特に、ISO14001の2004年の規格改訂では、法的およびその他の要求事項に関する管理の重要性が強調されており、ISO14001がコンプライアンス意識を高めるための有効なツールになると考えています」と中井室長。従来、関係会社に対してはISO14001の取得を「推奨」するというスタンスだったが、昨年「指示」に変えて、より一層の浸透を図っている。

また、関係会社に対して「環境実査」を実施している点も特色の一つ。地球環境室が環境コンサルタントとともに工場や事業所に足を運び、環境関連の法律や地域条例などに抵触していないか、環境事故の誘因が潜んでいないかをチェックしている。コンプライアンス

違反や環境事故の恐れがあった場合は改善案を提出し、トラブルの未然防止につなげている。

「これまでISO14001の認証取得の有無にかかわらず実査を行ってきましたが、今後ISO14001を導入した関係会社についてはこの頻度を見直そうと考えています。二重の管理を避けたいというのがその理由

企業概要	三井物産株式会社
	<p>本社 / 東京都千代田区 設立 / 1947年 事業内容 / 金属、機械・情報、化学品、エネルギー、生活産業、物流・金融の各分野において、グローバルに広がる拠点の情報力と総合力を活用し、商品の国内販売、輸出入、外国間貿易、さらには、資源開発や新分野での技術開発など各種事業を多角的に展開 売上高 / 14兆8,857億2,800万円(2006年3月期、連結) ISO14001認証取得 / 1999年2月(本店、国内全支社)</p>

「安全・安心」について、消費者はどう感じているのでしょうか。

辰巳 企業広告などで「安全・安心をお届けする」という表現をよく見かけます。でも、このように「安全」と「安心」を横並びにすることに、私はちょっと違和感を覚えるんです。リスク管理や品質管理の徹底で「安全」は届けられるかもしれませんが、「安心」できるかどうかは、消費者のとらえ方にかかっています。いくらデータや公的なお墨付きが示されても、それだけですべての消費者が安心するわけではありません。安全を届けたいという企業のアプローチに消費者が共感してはじめて、安心が生まれるのです。それを「企業がお届けする」というのは、ちょっとおこがましいのではと思ってしまいます。

企業が消費者の共感を得るためには、どのような努力が必要でしょうか。

辰巳 第一は「企業そのものに対する信頼」を得ることだと思います。消費者が「商品が安心できるかどうか」を判断する材料は、実際の使い勝手、口コミの評判、安全性の

データなどいくつかあります。しかし最終的な判断の基準は、企業がどんな考えで商品を作り、社会に提供しているのかという企業のこれはゆずれないという思いやこだわり姿勢ではないでしょうか。そこが評価され、共感してもらうことが大切。そうならば「あの会社の商品だから」という理由で、安心して選択してもらえます。

つまり「ブランドの確立」です。しかし、いったん確立したブランドでも、常に消費者の声に耳を傾け、進化し続けなければ、消費者の支持は得られません。一般に日本の消費者は自国の製品を信頼していますが、その反面、信頼を裏切る行為にも敏感です。企業がミスを犯したときに、解決方法をはっきり示して説明できなければ、企業は消費者の批判にさらされ、ブランド力を失います。逆に納得できる対応ならば、ブランド力向上につながるケースもあり得ると思います。

辰巳さんが積極的に活動されている環境の分野では、消費者の意識や行動にどのような変化がありますか。

辰巳 消費者の知識は確実にレベルが高くなってきました。例えば「温暖化防止」というような用語についても、改

(次ページ中段へ続く)

で、そのぶん審査機関の役割に期待しています。審査員の立場上、コンプライアンス違反の指摘までは難しいとしても、少なくともコンプライアンスを維持していくためのシステムが有効に回っているかどうかという視点で、潜在的なリスクの段階で気づかせてくれる審査をぜひ行っていただきたいですね」(中井室長)



中井 邦治氏
CSR推進部地球環境室室長

プラスの環境側面を EMSにいかに関わり込むかが課題

社会との関係性を考えたとき、まずコンプライアンスありきというのが三井物産の特徴だが、商社の事業は多岐にわたるため、社会全体で意識が高まっている環境への配慮も経営に欠かせないテーマの一つとらえている。

大江英男 CSR推進部地球環境室次長は、「DPF事件を教訓に社会と向き合った経営を行うためにできることは何か、これまで社内で議論を重ねてきました。その結果、コンプライアンス意識の向上とともに、環境に対する社員一人ひとりの感度が目に見えて上がってきたと思います」と印象を語る。

そもそも、1999年に三井物産本体がISO14001の認証を取得した

目的について、「環境は21世紀の企業経営のキーワードだったから」と中井室長。だが、現在は企業の環境貢献に対する社会の目が厳しくなる中、取得目的の見直しを行い、環境マネジメントシステムに基づいた環境関連事業のさらなる推進をめざしている。

「ISO14001の管理については、これまで環境負荷を減らすという視点でしかとらえていませんでしたが、前回の定期審査でJQAの審査員からプラスの環境側面についてお話しいただき、目から鱗が落ちる思いでした。現在、プラスの環境側面をどう環境マネジメントシステムの中に組み込めばよいか検討している段階です」(中井室長)

これまで同社は、風力発電事業やバイオエタノール事業、リサイクル

めて説明する必要はありません。

企業はその変化をキャッチしていますか。

辰巳 敏感にとらえて変化していると思います。その一つの現れとして、最近では、企業イメージ広告で環境への取り組みを大きく打ち出す企業が増えています。これらの広告は、消費者教育にも役立っているんですよ。例えば「**は太陽光発電で作っています**」というCMを見た消費者は、製造分野にも自然エネルギーが導入されている事実を知ります。私たちが数十人規模の講座を開いて伝えるのとは違って、マスコミの力であるという間に情報を伝えることができる。この点では、日本の企業はなかなかよくやっていると思います。

「独立性」「公平性」の確保と 企業と社会、双方が求める情報開示を

第三者認証制度は企業と社会の仲立ちとして有効だとお考えでしょうか。

辰巳 もちろんです。例えば、私たちが、各企業の環境活

動を評価する場合、環境報告書の内容などから各企業の全体的な取り組みの内容を把握し、評価します。しかし、パフォーマンスのデータなど細かい活動内容について確認できるわけではありません。第三者認証機関には、それぞれの業種や分野に関する深い専門性がありますから、第三者認証を受けている企業であれば、きちんとチェックされているだろうと信頼できます。そういう第三者認証制度の価値がもっと伝わるといいと思いますね。

消費者はどれくらい理解しているのでしょうか。

辰巳 正直、第三者認証制度の内容はあまり知られていないでしょう。例えばISO9001なら、品質そのものを保証するのではなく、品質を向上させるマネジメントのシステムを保証するという意味とその意義を、第三者認証機関自身が企業と協力してPRする必要があるでしょうね。

これからの第三者認証制度のあり方について、どのようにお考えですか。

辰巳 私が気になっているのは、端的にいうと「お金」と「男の人」の問題です。「お金」というのは、ISOの認証を

ル事業への参入やCDMプロジェクトの開拓など、環境ビジネスにも積極的に取り組んできた。これらの活動に関して、目標をできるだけ具体化した上でISO14001のPDCAにリンクさせることで、「事業に携わる社員のやる気をさらに引き出し、社会の要請に応えたい」と大江次長は意欲を見せる。

環境分野における社会の期待とし



大江 英男氏
CSR推進部地球環境室次長

て、京都議定書の話題がクローズアップされる中、今後はISO14064やISO14065^()の取り組みも視野に入れている。

審査員の専門性より 気づきを与えてくれる審査に期待

第三者認証制度の意義について、「組織の内側ではわからない『気づき』を与えてくれること」と中井室長、大江次長とも口をそろえる。

「最も期待しているのは、規格をただなぞただだけの表面的な審査ではなく、問題点の本質に気づかせてくれる審査。その意味では、現状の審査に満足しています」と中井室長。聞けば、審査機関と受審組織の関係は、タイガー・ウッズと

コーチの関係に似ているという。

「ゴルフの腕前でははるかに上のウッズが調子を落としたとき、このコーチはその原因を気づかせるコーチングに徹しているそうです。審査組織と受審組織の関係も似た部分があって、審査員が組織を熟知するという専門性ももちろん大切かもしれませんが、われわれの立場からすると多少専門性は低くても、やはり審査経験に裏打ちされた『企業を見る目』に期待する部分のほうが大きいですね。

また、企業に対する社会の要求は、時代とともに変化してきます。今、社会は企業に何を期待しているのかという点も意識した、今後の審査に大いに期待しています」

() ISO14064とはISO14000シリーズ規格の一つで、2006年3月に発行された温室効果ガス排出量の算定・報告・検証に関する国際規格。ISO14065は、温室効果ガスの検証及び検証機関に対する要求事項

取得するには、審査を受ける企業が審査登録機関にその費用を支払わなければならない、つまり、審査される企業がお客様だということです。もちろん、お金をもらっているから審査が甘くなることはないと思いますが、第三者認証機関の「公平性」「独立性」についてはもっと説明が必要だと思います。

次に「男の人」というのは、ISOの審査員はほとんどが男性で、女性が非常に少ない。業種によっては女性の視点が生かせるものもあるはずですが、女性審査員を増やす積極的な取り組みを期待しています。

最後をお願いしたいのは、企業自身が言えないことを、第三者の立場から報告してほしいということです。例えば、環境に関する取り組みでは「これができた、あれができた」という達成報告だけでなく、その取り組みの過程も私たちは知りたいのです。しかし企業の立場としては、未達成の状況を積極的にアピールできないでしょうし、その気持ちもよくわかります。その点第三者認証機関なら、企業の取り組みを客観的に評価し、現時点で評価すべき

ところ、不足しているところを広く伝えることができるのではないのでしょうか。

こうした報告は社会のためだけではなく、企業のためでもあります。結果だけでなく過程を知らせていくことが、「企業への信頼感」につながるからです。こうした役割を、ぜひJQAに果たしていただきたいと思います。



このインタビューは、東京・大手町のOTEMACHI CAFEで行いました。
OTEMACHI CAFE <http://www.o-cafe.com>

特集 第3部

これからの第三者認証 JQA 審査の基本姿勢

ISO9001が日本企業に導入されて以来、マネジメントシステムの第三者認証は、わが国のさまざまな企業や組織に評価され広く浸透してきました。一方で、企業の品質や環境にかかわる不祥事とISO9001、ISO14001との関連性が問われる機会が増え、第三者認証制度のあり方が注目を集めはじめています。

これからの第三者認証制度は、どうあるべきか。特集第1部の学識経験者の方々、そして第2部の企業・消費者団体の方々のご意見から、一つのキーワードが浮かび上がってきました。それは「企業活動に対する社会の要請」。

JQAでは、これまで行ってきた審査を整理し、審査の基本姿勢としてまとめました。その際、特に注意したのは企業が社会の要請に応えようとする活動を第三者として公正に審査し社会に伝えるという点です。今後、この基本姿勢を審査員一人ひとりにあらためて徹底し、社会や企業から真に必要とされる審査サービスの提供をめざす考えです。



審査センター所長 穂高 志郎

マネジメントシステムの 第三者認証制度は社会財

「JQA 審査の基本姿勢」の各項目を紹介する前に、企業と社会から見たISOマネジメントシステムの第三者認証制度のあり方について考えてみたいと思います。

企業を見る社会の目は年々厳しさを増し、CSRや環境貢献活動、コンプライアンスなど、社会から企業への要請が多様化しています。そのため、市場で企業や企業の商品・サービスが選ばれるためには、社会とのかかわりを今まで以上に重視することが求められるようになっていきます。企業は利益のみを追求するのではなく、社会とともに持続的な発展をめざす、共生型の経営へとシフトすることが求められているといえるかもしれません。

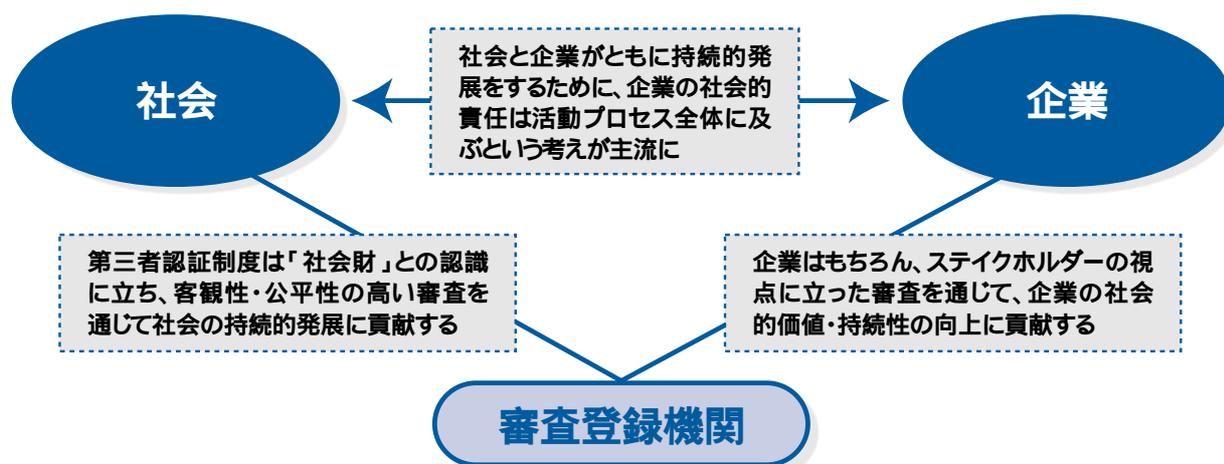
第三者認証制度の役割は、こうした動きに対応し、企業のマネジメントシステムが、きちんと機能しているかどうか

を公平に審査し社会に公表することだと考えています。企業が社会とのかかわりを意識した経営によって成長していくことは、経済の活性化や雇用の創出、環境負荷低減など、社会全体にさまざまなプラスの効果をもたらしてくれます。ISOマネジメントシステムの第三者認証制度は、こうした企業の積極的な活動を支援するためのものであり、経済、産業、社会にとっても意義のある制度です。

つまり、特定の企業の利益ではなく、最終的に企業の先にいる消費者や住民、さらには地球環境といった社会全体の利益を生むものです。従って私たちは、マネジメントシステムの第三者認証制度は社会全体の利益につながる社会財であり、客観性・公平性の高い審査を通じて社会の持続的な発展に貢献するとともに、企業に対してはステイクホルダーの視点に立った審査を通じて、企業の社会的信頼性・持続性の向上に貢献することこそが、

制度のあり方と

社会と企業と審査登録機関のかかわり



第三者認証機関としてのJQAの役割であると考えています。

では、こうした役割を果たすために、どのような審査を行っていかようとしているのか、次に「JQA 審査の基本姿勢」を項目ごとに説明させていただきます。

組織の自主性を基本とし、自律性を高める審査

お客さま(企業や組織体)が、めざす姿に向かっているかを審査します。

組織の方針や目標達成に向けた自主的な取り組みが基本です。マネジメントシステムの自律性を高める審査でシステムの継続的改善を促します。

ISOマネジメントシステム規格は、企業自らが計画を立てて実行し、その活動を評価、改善してPDCAサイクルを回す、企業の自主的な活動であることが大前提です。企業が自主的にこの規格を採用し、それぞれの経営方針に沿って自主的に目標を定め、それに向かって組織の変革や成長を図るというのがマネジメントシステム規格共通の趣旨です。企業の方から「もっと具体的なアドバイスがほしい」というご要望をいただいた折に、審査員が考えるヒ

ントしか申し上げないのはこのためです。

審査においては受審企業のめざす方向や、どのような手法でPDCAサイクルを回したいのかといった、自主的な考えを尊重した上で、それを実現するための自律的な活動になっているかどうかを見ていきます。企業がのびのびと活動を行い、改善していくためには、型にはめた審査ではなく、自主性を尊重し、自律的な活動を促す審査がマネジメントシステム規格の趣旨に合致した効果的な方法であると考えております。

組織の特性と個性を考慮する審査

まず聞いて、お客さま(企業や組織体)の組織を知るところから始めます。

お客さまがISO規格に何を求めているかを尊重し、業界特性、組織文化、事業規模、システムの成熟度など組織の特性と個性に応じた審査を行います。

企業の業界特性、組織文化、事業規模など、組織固有の特性を十分に理解した上で審査を行います。

例えば、社員数100人の企業と1,000人の企業とでは、コミュニケーションの仕方一つとっても大きく違います。経

営トップがひとといえれば全社員に伝わる企業と、さまざまな手段・方法をとらなければなかなか伝わらない企業があるわけですから、同じ見方をしては実効性のある審査とはいえません。

さらに例えばサービス業と製造業とでは、影響を及ぼすことができる環境側面が違うように、業種や企業によるさまざまな特性の違いがあり、これを理解することも非常に大切です。これは業種の経験がない審査員ではなかなか理解できませんから、JQAでは業種に応じて専門性の高い審査員が担当しています。そうはいても、企業の特色や個性について一番よくご存じなのは企業の皆さまです。時にはお互いに刺激し合いながら、いかにめざす方向に気づいていただけるかが、審査のポイントだと考えています。

ただ一方で、業界の特色だけを熟知していればよいかというところではありません。冒頭で申し上げたように、審査では社会の視点が欠かせない重要な要素となりますから、例えば、企業の中には業界では通用していても、世間的に見ると明らかにおかしいと思われるような古い体質が残ったままのケースがまれにあります。このような企業を審査する場合、審査員は「社会から期待されていることと現状にギャップがあるのではないか」という気持ちを持って臨むことがとても大切です。そうすれば、「われわれの業界特有のもので、世間一般には通用しない」と企業自ら気づいていただく可能性は高まるでしょう。もし、審査の場でそこまでいかなかったとしても、「あの時、審査員が言っていたのはこういうことだったのか」と後で

思っていたければ、ある意味で審査は成功だったといえます。なぜなら、これがマネジメントシステムの改善活動につながるからです。

また、企業がPDCAを回し審査を重ねるごとに、ISOマネジメントシステムの成熟度は上がっていきます。それぞれの企業の成熟度がどの段階にあるのか、これを十分に理解した上で審査を行います。例えば、10年間活動を続けている企業は、規格要求事項という意味ではすべて適合していて、めざすべき成熟レベルとは規格要求事項を超えたもっと高いところにあり、それに向かって伸びようとしていくわけです。それを規格要求レベルの視点のみで審査してしまうと、まさに逆効果となってしまふ恐れがあります。

審査に当たっては、まず成熟度がどの段階にあるのかという認識を持ち、それに応じて、伸びている部分や足踏みしている部分を把握することが肝心です。その上で、伸びていない部分を集中的に見ていくという審査の方法が、企業にとって役に立つ審査につながると考えています。

トップから現場までの一貫性を重視する審査

現場でも有効なシステムかどうかの審査を行います。現場審査を重視し、トップの方針が管理部門から現場まで一貫性を持って浸透しているかを検証し、組織の方々全員のモチベーションを意識した審査を行います。

ISOマネジメントシステムのPDCAサイクルを回し、改善につなげていくためには、経営トップから現場まですべての階層で一貫して機能しなければなりません。

例えば、CSRやコンプライアンスなどに関して、経営者がトップダウンで取り組むことを決めても、組織の現場業務に近づくほどその意識が希薄になる傾向が見られます。もちろん、経営者が各現場を回って直接話ができればそれに越したことはありませんが、なかなか難しいのが実情です。

その点、利害関係のない審査員が現場に足を運び、担当者と接することは、企業にとって大きなメリットだと思います。「皆さん、社会からはこういう期待があります」と直接的には言わないものの、「皆さんの業務は、社会的にも期待されていますよね」という確認をしながら審査を行うことで、現場は社会の視点を自然に意識するようになります。



JQA審査の基本姿勢

組織の自主性を基本とし、自律性を高める審査

お客さまが、めざす姿に向かっているかを審査します。

組織の方針や目標達成に向けた自主的な取り組みが基本です。マネジメントシステムの自律性を高める審査でシステムの継続的改善を促します。

組織の特性と個性を考慮する審査

まず聞いて、お客さまの組織を知るところから始めます。

お客さまがISO規格に何を求めているかを尊重し、業界特性、組織文化、事業規模、システムの成熟度など組織の特性と個性に応じた審査を行います。

トップから現場までの一貫性を重視する審査

現場でも有効なシステムかどうかの審査を行います。

現場審査を重視し、トップの方針が管理部門から現場まで一貫性を持って浸透しているかを検証し、組織の方々全員のモチベーションを意識した審査を行います。

コミュニケーションを重視した対話型審査

「なぜ?」、「どうして?」を残さない審査をします。

現場審査はもとより審査の準備段階から結果報告まで、組織の多くの方々に接して十分納得していただける対話型審査を行います。こうした対話が“気づき”につながります。

ステイクホルダーの視点に立った審査

お客さまの今と将来に役立つ審査を行います。

第三者認証制度は、組織の社会的信頼性や持続性の確かさを映す社会財です。JQAはステイクホルダーの視点に立ち、「誰のため」、「何のため」に役立つシステムであるべきかを常に考えた審査を行います。

JQAではかねてより現場重視の審査に取り組んでおり、トップの方針が管理部門から現場まで一貫性を持ったシステムとして浸透しているかを検証し、企業や組織の意図とのギャップが浮き彫りになるように努めています。実際に受審企業から「審査員が組織の内部に入ることによって、新しい風を運んでくれる」、「現場のモチベーションアップに役立った」という声をいただいています。

現場重視の審査は、経営者にとっても大きなメリットがあります。経営者は、業績や現場からの報告などを通じて現場の状況を把握していらっしゃると思いますが、直接見なければわからないこともあります。今、申し上げたように、審査員は現場の社員の方と直接触れ合い、現場の様子を

見た上で報告書を作成しますから、そこには現場の実態が映し出されていて、経営者は現場の状況と客観的事実に基づいた問題点や課題を把握することができるのです。例えば、現場まで浸透していると考えていた方針が、実際は十分ではなかったといったことがわかる場合もあり、追加的な対策をとることもできますから、これは意味があります。

さらに、経営トップから現場まで一貫した審査に基づいているので、審査報告書の指摘事項が各階層にわたっており、マネジメントシステム全体を俯瞰することもできます。つまり、意志疎通の面でどこかの階層で伝達のラインが切れている、といったことが見えてきます。このように点

の情報を線につなげることで、マネジメントシステム全体の強みと弱みをあぶり出し、システムの改善につなげていくことができます。

コミュニケーションを重視した対話型審査

「なぜ?」、「どうして?」を残さない審査をします。

現場審査はもとより審査の準備段階から結果報告まで、組織の多くの方々に接して十分納得していただける対話型審査を行います。こうした対話が“気づき”につながります。

お客さまと審査員のコミュニケーションにおいて特に重要なのが、事前のコミュニケーションです。審査を受ける際、企業側には「今年はこの部分を中心に見てほしい」、「現場のモチベーションを上げる審査をしてほしい」といった期待があります。これを把握しないままに進める一方的な審査だけでは有益な審査とはいえず、企業に物足りない思いが残ってしまいます。

JQAでは審査前に必ず企業と連絡をとり、「今回の審査で何か特に配慮すべきところがありますか」と確認を行い、その中から企業側の思いをつかみ、審査プログラムに反映させていきます。審査プログラムとは、「誰が、いつ、どこに行き、何をやるか」が書かれただけのものですが、その中にはストーリーがあります。例えば、管理部門にいてこの項目を審査し、その後に関連する現場で実際の状況のインタビューを行うということなどを決めるものです。インタビューの順番によっては、企業の思いとずれたり、導き出される結果の着目点が違ってきたりする場合がありますから、プログラムを作成する過程において、企業側と十分キャッチボールすることが非常に重要だと考えています。

事前のコミュニケーションに加え、審査はもちろん、最後の報告までコミュニケーションを重視しなければなりません。一方的に指摘事項を報告書に記載するのではなく、なぜこの項目が指摘事項なのかを経営者を含む関係する皆さまにきちんと説明し、納得していただける報告書のプレゼンテーションをめざしています。

また、コミュニケーションを通じて“気づき”につながる審査をめざしています。2番目の項目で説明した「社会とのずれ」に気づいてもらうことや、3番目の項目で説明した「現場の社員が社会の視点を意識する」というのも大切な気づきです。現場は、目の前の仕事に追われ、企業活

動の全体像がつかめなくなりがち。その上、現場におけるマネジメントシステムの活動は、「いわれているからやる」という部分があるとたびたび聞きます。そこに外部の審査員が来て、違った視点から指摘したり、要求事項との兼ね合いで質問したり、説明したりすることで、例えば「なぜこの仕事がこういう段取りになっているのか」という気づきがあります。これによって、マネジメントシステムへの理解が深まり、理解が深まれば自主的な改善にもつながっていきます。

経営者にとっては、「経営方針そのものがマネジメントシステムの活動につながるもの」ということを実感してもらうことが審査の成果です。ISOマネジメントシステムは経営の中に溶け込んだものだということに自信を持っていただき、さらに一定の成果が見えてくることで、その企業のマネジメントシステムは加速度的に良くなっていきます。

ステイクホルダーの視点に立った審査

お客さまの今と将来に役立つ審査を行います。

第三者認証制度は、組織の社会的信頼性や持続性の確かさを映す社会財です。JQAはステイクホルダーの視点に立ち、「誰のため」、「何のため」に役立つシステムであるべきかを常に考えた審査を行います。

これは冒頭でも申し上げたように、JQAはマネジメントシステムの第三者認証制度を「社会財」と位置づけ、組織はもとよりステイクホルダーの視点に立った審査を行うということです。

組織の社会的信頼性や持続性の向上を実現するためには、マネジメントシステムの第三者認証制度そのものの信頼性を高めていかなければなりません。このことはいい換えれば、登録証の社会的価値を上げていくことです。そのためにも、「誰のため」、「何のため」を常に考え、あらゆる企業から良い審査とっていただけるような審査の確立をめざし、さらに努力を重ねていく考えです。

審査の質を追求し 社会と企業から真に必要とされる 審査登録機関へ

以上、「JQA審査の基本姿勢」を説明してまいりましたが、JQAではこれまでも、品質、環境、情報セキュリティなどのISOマネジメントシステムの審査を行う際、社会変化に合わせて規格の適用・解釈を見直したり、登録企業

のニーズに応じて新しいサービスや審査手法を積極的に提供したりするなど、常に時代に即応した取り組みを進めてきました。特にマネジメントシステム審査登録制度が転換期にある近年は、市場のニーズが高度化・多様化しており、今後も引き続き新たな審査商品・審査技術の開発は大きなテーマであると認識しています。

さらに、審査登録機関を選ぶ企業の目も年々厳しくなっており、審査機関の特徴を比較して審査機関を決めようとされる動きが顕著になっています。

そこでJQAが選ばれ、そして「JQAで登録している企業であれば安心できる」という社会的な信頼を獲得するためには、社会からの期待に応え、企業からも評価される審査を行うことが肝心です。そのためには、登録企業に対する社会ニーズを反映した審査を的確に実施しなければなりません。この点を忘れてしまうと、存在意義そのものが失われてしまいます。

また、社会の視点に立って考えた場合、企業の要望とは異なったアプローチも場合によっては必要になります。例えば、ISO9001の認証を工場単位で取得している登録企業に対し、「営業部門が認証を取得していないのに、顧客満足向上に取り組んでいると公表しているのはおかしい」という意見を以前いただいたことがあります。同様にISO14001においても、工場だけでなく本社機能も含めるといった適用範囲をどこまで広げるかという判断は、企業の社会的責任と密接にかかわってきます。「この範囲内ですらやらない」とお考えの登録企業に対し、「社会的な背景を考えると、適用範囲をさらに広げて環境マネジメントシステムを一本化したほうがより効果的です」と一歩踏み込んだ提案を行っていく必要もあるだろうと考えています。

第三者認証機関は、お互いに競い合うことにより、審査サービスの質そのものを高めるように努力していかなければなりません。JQAはこのことを肝に銘じ、質の高い審査と信頼されるサービスの提供にこれからも注力していきます。

情報公開を通じて 理解者を増やすことで 社会の認知向上につなげていく

最後に、今後ISOマネジメントシステムの第三者認証制度がさらに発展し、社会からの認知度を上げていくために

は、何が必要かについて触れたいと思います。

登録企業の中には、「マネジメントシステムのレベルアップを通じて、顧客満足の向上を図りたい」、「環境経営を実現したい」などの明確な目的を持って審査に臨まれる組織がある一方で、「取引する上で必要だから」、「世の中の流行だから」という動機で認証を取得された組織もあります。特に後者のケースでは、ISOが自主的な活動であるという認識が残念ながら十分ではない企業も一部見受けられます。

例えば、トップの号令でISOの認証を取得した組織において、事務局や現場がそのメリットを理解できないまま、ただ「トップがいったから仕方なくやっている」という意識を持ち続けている限り、よい成果は生まれません。逆にISO活動が企業にとって負担になってしまうこともあります。だからこそ企業の自主的な活動により組織の体力を高め、企業としての成果を出し、その結果として、制度に対する社会の信頼を獲得することによって、企業の競争力・持続力の向上につなげていかなければなりません。

そのためには、われわれ第三者認証機関がもっともっと情報を発信する必要があると考えています。制度に関する一般知識や意義などはもちろん、企業の登録範囲の変更や、場合によっては登録の一時停止といった個々の企業の登録状況も、広く社会に伝えていくことがわれわれの大きな役割だと認識しています。

今後JQAは、ここで話した考え方をもとに、マネジメントシステムの審査を通じて、社会の持続的発展に寄与するようこれからも努力を重ねてまいります。



第三者認証制度の信頼性をより高めることをめざし、マネジメントシステムの審査登録を提供する審査登録機関に対する要求事項が改訂され、2006年9月15日、ISO/IEC17021として新たに発行されました。今回は、改訂の概要とともに、JQAの考え方をご紹介します。



品質管理室室長
佐々木 等



品質管理室
福田 歩

制度の信頼性向上をめざし 6つの原則を制定

JQAでは、マネジメントシステム審査登録機関(以下、審査機関)の運営等に関する国際基準である、ISO/IEC Guide62(品質に対する一般要求事項)及びISO/IEC Guide66(環境システム審査登録機関に対する一般要求事項)に適合した事業運営を行ってきました。今回、この二つの基準が統合されて、ISO/IEC17021として発行されました。JQAでは、今年4月から新たな基準への適合を順次進め、10月には完全に適合する計画です。

第三者認証制度の最終的な目標は、すべての利害関係者に、「受審企業のマネジメントシステムが規定要求事項を満たしている」という信頼を提供することにあります。これを実現するためには、審査機関による公平かつ高い力量を持った審査が求められます。今回の改訂においてはこうした点が特に重視され、公平性、力量、責任、透明性、機密保持、苦情への対応、以上の6点が信頼を提供するための原則として掲げられています。

以下、各項目について概要をご説明します。

【公平性】

審査・認証が適切であると認識されることが第一
審査機関が、信頼される審査を提供するためには、公平であること及び公平であると認識されることが必要です。審査機関は依頼者からの審査の対価を収入源としており、これが公平性に対する潜在的な脅威であると認識されています。今後とも、中立な立場での公平な審査に徹することがさらに求められます。

JQAでは、審査登録が受審組織の顧客や市場・社会から信頼いただくことが第一と考えております。そのために、審査員などが第三者として適切に活動できるようにするため、常に情報を監視し、対応する体制を整え、外部委員からなる公平性に関する委員会の役割の明確化を通じて、公平性の維持向上に今後とも努めてまいります。

【力量】

審査員教育・育成システムを整備

審査員個々の力量に頼るのではなく、審査機関が組織的に審査員の資質や技術の向上を図り、審査員の力量の向上を図らなければなりません。今後は、審査機関の審査員教育・育成のシステムが問われることとなります。

JQAでは、業務経験を軸に審査員の力量を評価しておりますが、より一層の力量向上をめざし、受審組織から評価をいただけるよう審査員を育成するとともに、審査登録

審査機関が満たすべき基準の改訂

QMS審査登録	EMS審査登録
ISO/IEC Guide62	ISO/IEC Guide66

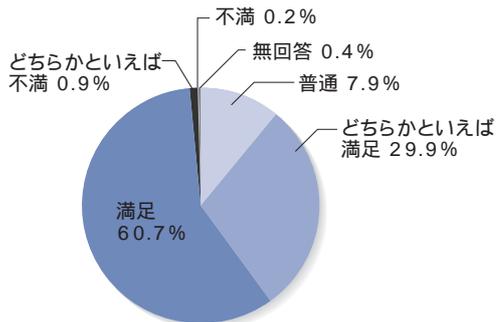
ISO/IEC17021
(JIS Q 17021)

ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の基準はISO/IEC27006
FSMS(食品安全マネジメントシステム)の基準はISO/TS22003

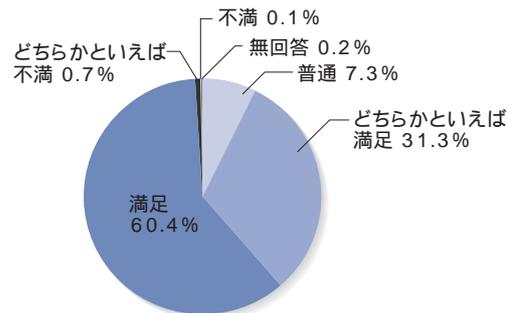
JQA審査に関するアンケート調査 / 結果のご報告

2005年10月～2006年12月の間に寄せられたアンケートの回答22,714件(登録審査、定期審査、更新審査、予備審査、文書チェックおよびマニュアルチェックの回答の合計)の集計結果をご報告します。前年集計と比較して、Q.3とQ.4の回答で若干の改善が見られました。これらのアンケート結果を真摯に受け止め、審査のさらなる改善に努めてまいります。

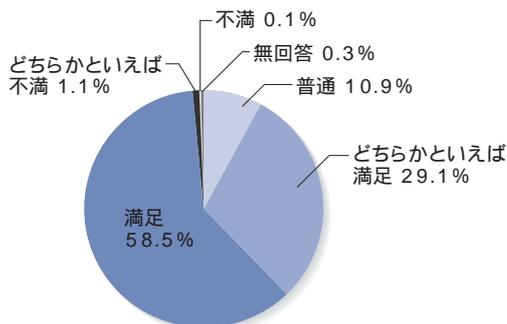
Q1 今回の審査は総合的にご満足いただけましたでしょうか？



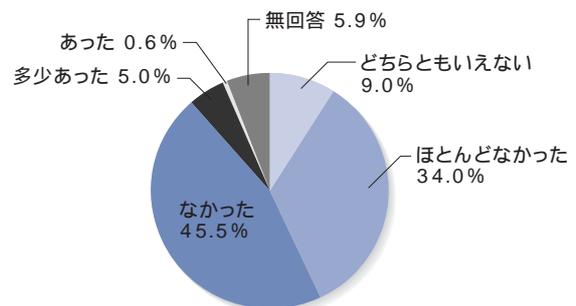
Q2 指摘内容、コメントは貴社のマネジメントシステムの向上にとって有益でしたか？



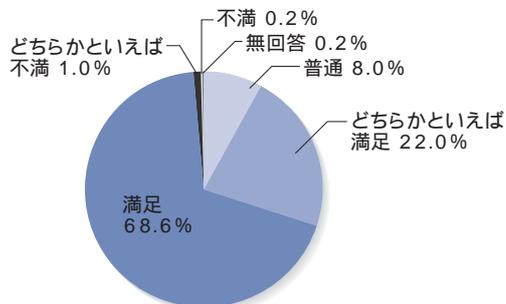
Q3 審査は貴社の業態に沿った適切な内容でしたか？



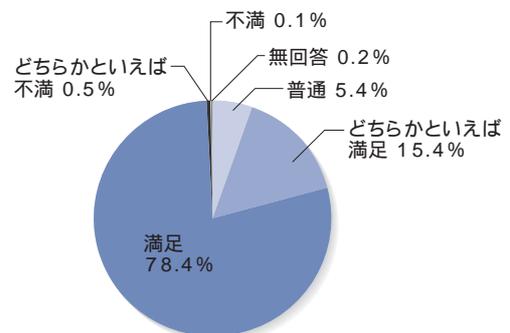
Q4 審査員によって規格の解釈に相違がありましたか？



Q5 審査前の審査員と貴社との連絡、わかりやすい説明、貴社の説明を聞く態度など、コミュニケーション全般としていかがでしたか？



Q6 審査員の審査態度は問題ございませんでしたか？



▶ 審査員会議実施について

JQAでは、審査員の力量、審査技術の向上を目的とした審査員会議を実施し、皆さまから寄せられた審査上の問題点の改善に努めています。2007年1月には品質審査員会議、環境審査員会議をそれぞれ東京と大阪で開催しました。2007年5月には全審査員を対象とした「全国審査員会議」を予定しております。

今年1月に開催された「環境審査員会議」の模様



INFORMATION

JQAフォーラムのご報告

昨年を上回る多数のご参加、ありがとうございました

JQAでは、各種マネジメントシステムの構築をお考えの方々を対象に「JQAフォーラム」を開催し、皆さまにお役立ていただける情報提供に努めています。

2006年度に開催したJQAフォーラムでは、前年度を上回る計1,700名の皆さまにご参加いただきました。当初は合計51回の開催を予定しておりましたが、多数のご要望を受け、合計64回実施いたしました。

フォーラムでは、認証取得に関するご意見のほか、ISOの有効活用などについてのご意見やご要望が多数寄せられました。皆さまからいただいたご意見を参考に、2007年度は従来どおり、新たにマネジメントシステムを構築される企業や組織に向けたテーマに加え、ISOの有効活用やIMS審査などに関するテーマも考えております。詳細については、決まり次第JQAホームページにて

お知らせする予定です。

2007年度も、引き続きシステム構築・活用にお役立ていただける情報提供に努めてまいりますので、どうぞご期待ください。



JQAフォーラム 2006年度開催実績

	テーマ	開催数	参加人数
QM1	ISOを経営に活かすために～ISO14001認証取得からISO9001の取得、経営への有効活用～	13	351
EM1	ISOを経営に活かすために～ISO9001認証取得からISO14001の取得、経営への有効活用～	16	514
EM2	ISOを経営に活かすために～環境経営に求められるコンプライアンスとISO14001	5	94
FS	新たに食品安全マネジメントシステム(ISO22000)構築を検討されている方へ	7	136
IM	新たに情報セキュリティマネジメントシステム(ISO/IEC27001)構築を検討されている方へ	19	476
IT	新たにITサービスマネジメントシステム(ISO/IEC20000)構築を検討されている方へ	2	92
OH	新たに労働安全衛生マネジメントシステム(OHSAS18001)構築を検討されている方へ	2	37
全体		64	1,700

お問い合わせ先

JQAフォーラム事務局 TEL:03-6212-9529(担当:今井、佐藤)

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

<http://www.jqa.jp>



マネジメントシステム審査登録



JQAフォーラム

アジア認証機関会議を開催

審査レベルの向上を図り、海外進出企業をサポート

世界市場のボーダレス化が進む中、日本企業を取り巻く環境はより厳しさを増しています。こうした状況下において、競争力強化を目的に生産拠点の海外移転や、製品部品・原料を海外から調達する企業の動きも加速しており、中でもアジアが今、大きく注目されています。

JQAでは、中国、東南アジア、東アジアにすでに進出、あるいはこれから進出をお考えの日本企業をサポートするために、より充実した審査体制の確立をめざして取り組んでいます。

2007年1月17日～18日、JQAにおいて開催されたアジア認証機関会議は、そうした取り組みの一つです。アジアを代表する5つの審査登録機関＜CQC(中国)、CQM(中国)、HKQAA(香港)、KFQ(韓国)、JQA(日本)＞が参加した会議において、JQAは統合マネジメントシステム審査や審査員評価、最近の化学物質規制とその対

応状況などの活動を紹介。参加者の中で活発な議論が行われました。

アジア認証機関会議は、

各審査登録機関の協力関係強化

審査手法やオペレーションの強化

書類の共通化

審査における課題の解決

各審査登録機関間の規格解釈のズレをなくす

アジア地区のグローバル化促進

新規規格開発のための情報共有

などを目的に、毎年2回開催しています。

JQAでは、海外の認証機関をリードし、アジアにおける審査レベルのより一層の向上を図ることで、日本企業の幅広いニーズに対応していく考えです。



アジア認証機関会議の様相(写真上)と参加メンバー

会議で話し合われた主な項目

内容	発表機関
統合マネジメントシステムについて	JQA
エネルギー資源管理技術規格 ERMS規格について	CQC (China Quality Certification Centre)
香港政府観光局による QTS(Quality Tourism Service) 優良店認定制度について	HKQAA (Hong Kong Quality Assurance Agency)
付加価値のある審査 ASRP(Advanced Surveillance and Reassessment procedure)について	CQM (China Quality Mark Certification Group Co., Ltd.)
IQNet9004審査、IQNet BPE(Best Practice Evaluation) 審査について	JQA
ISO/IEC17021対応状況について	JQA
製品含有化学物質管理規制、RoHS認証などについて	JQA
CDM、COP12/MOP2について	KFQ (Korean Foundation for Quality)

アジア認証機関会議メンバーの登録状況 (2007年1月1日現在の登録件数)

	ISO9001	ISO14001	HACCP	OHSMS
CQC	25,091	1,616	1,812	624
CQM	19,697	2,653	327	1,376
HKQAA	1,709	238	21	119
JQA	10,170	4,874	51	89
KFQ	1,509	481	3	31

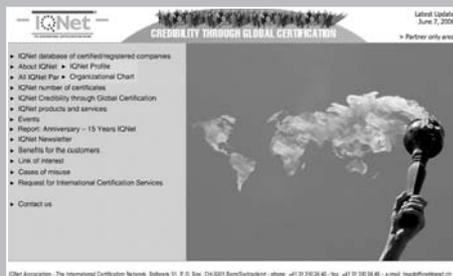
JQAの海外審査登録サービス

JQAでは、国境を越えたビジネスを展開する日本のグローバル企業をサポートするために、信頼ある海外の審査機関と多くのパートナー契約を結び審査登録サービスを提供しています。また、IQNet(世界各国を代表する審査登録機関が提携した世界最大の認証機関ネットワーク)を活用した、全地球規模のサービスも展開しています。

JQAの海外審査登録サービスの特長は、その国の言葉や文化に精通した海外機関の審査員が審査を実施する点です。このため、言葉や習慣が違う海外においても、企業の方針に沿った質の高い審査が可能です。

審査に当たっては、JQAが企業の本社(日本国内)と審査方針について話し合い、ニーズを確認した上で現地のパートナー審査機関とコンタクトを取り、審査方針の徹底や審査プログラムなど細部にわたってコーディネートします。JQAが海外拠点の審査全体をコーディネートすることで、

拠点間の審査手法や技術を統一。JQAと同じレベルの審査を実現します。また、ご要望に応じて各国の信頼できる審査機関と合同審査チームを編成することも可能です。



[IQNetのトップページ](http://www.iqnet-certification.com/)

<http://www.iqnet-certification.com/>

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

〒812-0016
福岡県福岡市博多区博多駅南1-2-3
博多駅前ビル3F
TEL : 092-432-4810 FAX : 092-432-4811

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-network2006@jqa.jp

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7回地球環境世界児童画コンテストギャラリー

海外・国内入選作品

JQA、IQNet主催、ユニセフ東京事務所後援による「地球環境世界児童画コンテスト」。「大切にしたい身近かな自然」をテーマにした第7回コンテストには、世界48か国から1万1,328点におよぶ作品が寄せられました。今回は、春をイメージした作品を紹介します。



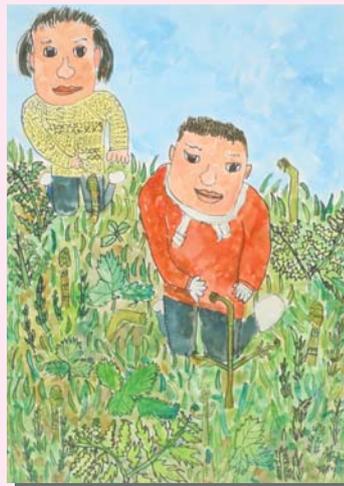
Lim Kay Yi (マレーシア・13歳)



Fialova Kristina (スロバキア・8歳)



Mihaylova Marina
(ブルガリア・9歳)



村山玄祐
(大分県・9歳)



脇屋 香 (奈良県・11歳)



池崎沙耶加 (福井県・13歳)

第8回
作品募集中

詳しくは、コンテスト事務局オフィシャルWebサイトをご参照ください。
<http://www.childrens-drawing.com/>



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。

作者の年齢は応募当時のものです。