

# 新年度に向けて

## いまISO認証機関に 求められているもの

財団法人日本品質保証機構

理事長  
森本 修



### ISO認証制度をとりまく状況の変化

本誌をご高覧いただいている皆様には、日頃より私もJQAに対して格別のご高配を賜り、誌面を借りて、厚く御礼申し上げます。

JQAは、1989年にわが国で初めてISOマネジメントシステムの総合的な第三者認証の活動をスタートしましたが、それ以来、わが国におけるマネジメントシステム審査登録のパイオニアとして、公正・中立・信頼性ある認証サービスの提供に努めてまいりました。

この間、ISO9001、ISO14001をはじめとするマネジメントシステムの登録件数は大きな伸びを示しましたが、ここに来て、2006年度をピークにISO9001の登録件数は減少し、ISO14001の登録件数にも鈍化傾向が見られます。その要因としては、ISO9001については、国土交通省の建設工事入札におけるISO9001の取得要件の変更や、製造業を中心に大手、中堅企業の認証取得が一巡したことが挙げられています。ISO14001については、環境経営におけるISO14001が果たす役割についての見直し機運や、地方公共団体が推奨する簡易版EMSの取得の流れもあると考えられています。さらには、昨今の不祥事を背景に、認証制度全体への信頼性の低下を指摘する声もあります。

私は、このような状況は、われわれ認証機関を含む関係者に、あらためてISOマネジメントシステムや認証制度をどのように考えるべきかの問いかけであると受け止めております。その意味で、いま、経済産業

省、JAB（日本適合性認定協会）、JACB（審査登録機関協議会）を含めた関係者全体で、ISO規格や認証制度の活用のあり方を考える必要があると考えており、JQAとしても、積極的にかかわっていきたくと考えております。

このように申し上げた上で、いくつか思うところを述べたいと思います。

### ISOマネジメントシステム規格の意義

まず、マネジメントシステム認証マーケットはすでに飽和状態にあるという見方がありますが、マネジメントシステム規格は品質、環境をはじめとして、衆知を集めて作られた国際的な規格です。グローバルな世界標準のシステムを組織の品質・環境などのパフォーマンス改善に活用できるのですから、潜在的な需要は依然として高いものがあるはずであると考えています。

ある大企業のトップの方から、ISOのマネジメントシステム規格は国際的な規格であり、グローバル展開をしている企業にとって、全社共通のマネジメントシステムを形成する有効な手段として活用しているというお話を伺いました。

また、本誌でも紹介しましたが、名古屋市交通局様からは、公共交通機関の最重点事項としてお客さまサービスの向上を位置づけ、それをISO9001により実現するという経営戦略をお聞きしました。

さらに、2006年3月にアンコール地域遺跡保護管理機構に対してISO14001認証を行いました。これは、

世界遺産であり、同時にカンボジアの観光資源でもあるアンコールワットの環境保全活動にISO14001を活用するという新しい試みであります。

こうした例を見て感ずることは、ISOマネジメントシステム規格は、それぞれの組織の特定の事業目的を達成するための手段であって、そうした事業目的、事業活動を離れたところで認証のためだけのマネジメントシステムがあるわけではないということです。言い換えれば、それぞれの組織の明確な事業戦略とそれに適切に関連付けられたマネジメントシステムの構築が重要なことであり、このためにISOマネジメントシステム規格および認証は有効な役割を果たすと考えています。

この点で、認証さえ取ればいいとお考えの組織があるとすれば、随分もったいないISOの使い方であり、マネジメントシステムのパフォーマンスを上げる折角のチャンスを逃がしていると思います。ISOのマネジメントシステムは実際の事業活動に役に立たないという評価も存外そのような問題の裏返しのような気がします。

## 認証機関への要請

もちろん、そのようなことが起こる背景に認証機関サイドの問題がないとは言えません。一部の審査機関には、安さと認証の取り易さを売り物にしているとの懸念があり、これは認証制度の信頼性を自ら貶めているものと言えましょう。

そのような極端な事例は別にしても、受審組織からの認証機関の審査についての不満や要望は多くあることは十分認識しています。

本年2月28日、JABから調査報告書「ISO9001に対する適合組織の取り組み状況」が公表されました。ここでは、次のような点が挙げられています。

- 認証制度全般には概ね満足を示しつつ、審査方法や制度の改革や審査の質向上を求める組織は多く、現状に甘んじることなくISO9001 認証制度を活用していくことに関心を示している。
- 認証機関に対しては、審査によって直接的に何らかの価値を得たいと希望しており、「組織のシステムの課題を気づかせる審査」「組織のパフォーマンス

向上に貢献する審査」などを求める傾向がみられる。

また、JQAでもお客さま組織のJQAに対する評価と生の声を聞くために「JQA審査アンケート」を実施しておりますが、2007年には年間審査総数の約90%にものぼる16,211件もの回答をお寄せいただきました。ここでもJQAの審査を評価していただく一方で、上述のJAB調査報告書と同様に、要求事項への形式的な適合審査だけでなく、システムの改善につながる審査をやってもらいたいとの要望が挙げられています。

## JQAの審査に対する基本姿勢

こうした要望等を踏まえて、あらためて組織がマネジメントシステム審査に対して求めているものは何かを考えてみると、それは自ら構築・運用しているマネジメントシステムが規格に適合していることを第三者の目を通じて認証してもらうことにあると考えます。しかし、それは単なる規格要求事項との形式的な適合性判断にとどまってすむものではないと思います。われわれとしては、上記の組織の要望からも明らかのように、第三者の視点から、これまでの豊富な審査の蓄積を生かして、受審組織のマネジメントシステムとそれが目的としている課題の解決に機能するものであるのか、機能していないとすれば何が足りないのかなど認証機関としてできる範囲でお客さまのニーズにこたえうる審査をすることが重要であると考えています。

こうした考えを明らかにするため、五つの「JQA審査の基本姿勢」を公表しました。その内容については、次ページの表の通りですが、若干補足させていただきたいと思います。

まず、「組織の自主性を基本とし、自律性を高める審査」については、審査の過程で、企業の自主的な取り組みとして自律的にPDCAを回すことを促す審査をしたいと考えています。

「組織の特性と個性を考慮する審査」では、企業の特性、文化、事業規模、経営環境は様々で、それらの経営形態は千差万別です。したがって、企業ごとに異なる経営形態と、ISOの抽象的な規格をどうマツ

チングさせるかを十分に考慮した、企業にとって実効性のある審査であるべきだということです。

「トップから現場までの一貫性を重視する審査」では、より現場を大切にしたいという姿勢を示しました。企業のポリシーと実際の現場作業とがどのように一貫性を持っているかについて、企業全体としてマネジメントシステムに取り組む仕組みが構築されているかを重視して審査すべきだと考えています。

「コミュニケーションを重視した対話型審査」は現場の審査などを通じて企業の多くの方と対話を図ることで、われわれが行う審査を十分納得してもらうことが重要だと考えています。またこうした対話を通じ自分たちが何をすべきかを気づいてもらうことにつながると考えています。

最後は「ステークホルダーの視点に立った審査」です。私どもはマネジメントシステムの第三者認証は「社会財」であるという認識に立っています。私たちが行った認証がお客様、そして社会の皆さまにとって信頼の証になるのだという自負をもって審査にあたりたいと考えています。

## JQAの審査への新たな取り組み

さらに、われわれとしては、2008年度において、次の五つの課題に重点を置いて、引き続き、お客様のニーズにこたえた審査サービスの提供を進めていきたいと考えています。

その第一は、「統合審査（IMS審査）」、「複合審査」の改善です。最近では、品質、環境、情報セキュリティ、労働安全衛生など複数のマネジメントシステムの導入に取り組まれるお客様が増えています。複合審査は、そのようなお客様に対して時間や費用面で効率的な審査を行うものであり、ここ数年、毎年およそ100のお客様に新たにご利用いただいておりますが、さらにこれを使い易いものに改良することとしています。また、統合審査は、お客様が複数のマネジメントシステム規格を一つのマネジメントシステムに統合して効果的に運用しているかどうかを審査するものです。余談になりますが、認証機関の国際組織であるIQNetの昨秋の総会で、ISOの数多くのマネジメント

## JQA 審査の基本姿勢

- 1 組織の自主性を基本とし、自律性を高める審査**  
—お客様が、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。
- 2 組織の特性と個性を考慮する審査**  
—まず聞いて、お客様の組織を知るところから始めます。  
お客様が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。
- 3 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。
- 4 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、組織の多くの方々へ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。
- 5 ステークホルダーの視点に立った審査**  
—お客様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はステー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。



システム規格を規律する“Overall Management System Standard”を検討するワーキンググループを設置することが決定されました。これは、統合審査のコンセプトと軌を一にするように思われます。この統合審査についても、適用条件の見直しなどにより、同時審査、複合審査とあわせ複数マネジメントシステムをお持ちのお客さまのニーズに合わせて審査メニューの充実を図ることとしています。

第二に、「ステップアップ診断」の拡充です。ISO14001については、お客さまが自らのマネジメントシステムについて成熟度を図る項目に即して自己診断をするとともに、定期審査においてこれを検証するサービスです。今後、これを幅広く利用できるように、またISO9001でも利用できるように開発改良を進めることとしています。

第三に、多様なニーズに対応した新たな審査サービスの提供です。このため、ISO14001審査とGHG（温室効果ガス）検証、環境報告書・環境会計審査などを組み合わせたサービス、マネジメントシステム審査とRoHS指令対応システム適合サービス、マネジメントシステム審査とISO10002（苦情対応のための指針）適合サービスなどを提供することとします。

第四に、海外審査体制の整備があります。JQAはIQNetの世界37カ国の認証機関との提携を通して、グローバルに展開する日本企業の認証サービスを提供しています。お客さまのニーズに迅速にこたえるためには、IQNetメンバー機関との審査協力をより緊密化することが必要であり、このための体制を整備中です。

第五に、JQAの認証機関としての運営体制については、すでに新たな認定基準であるISO17021に対応しておりますが、4月からは、さらに審査登録機関のマネジメントシステムにISO9001を導入した運営体制（オプション1）により、業務を実施することとしています。

このほか、お客さまへの情報発信の強化、コミュニケーションの緊密化が重要と考えており、セミナー、機関誌の充実のほか、登録組織向けのクローズドウェブサイトの開設やお客さまネットワークの整備も進めていきたいと考えております。



#### Profile

森本 修 もりもと・おさむ

1968年（昭和43）東大法卒、同年通商産業省（現経済産業省）入省。94年特許庁総務部長、95年安全保障貿易情報センター専務理事、97年貿易保険機構理事長、2001年日本機械輸出組合専務理事、07年日本品質保証機構理事長。東京都出身、61歳。

#### 結びに代えて

JQAは、昨年10月に設立50周年を迎えました。この間一貫して公平性、中立性ある検査・試験・審査の事業を実施してきました。私どもの認証事業においては、認証を受ける組織という直接の関係者とともに、その認証を信頼する消費者や社会一般がステークホルダーと考えています。言い換えれば、認証制度は、社会財であり、経済社会のインフラであります。われわれはそのような社会的使命を肝に銘じた上で、時代の要請にあった審査、お客さまのニーズに即した審査に取り組み、社会や企業から真に必要とされる信頼性の高い審査サービスを提供して参りたいと考えます。皆様の倍旧のご支援、ご愛顧をお願い申し上げます。