

# 審査の基本姿勢徹底による 審査サービスの向上に向けて



品質推進室 室長 佐藤根隆之

JQAでは、今後の審査技術とサービスの質の向上に結びつけるため、マネジメントシステム審査を受審されたお客さまにアンケートを実施している。2008年のアンケート集計の結果、JQAの審査に対するお客さま満足度は引き続き高水準で推移していることが確認できた。さらにJQAでは、より深い内容把握のためにお客さまからのフリーアンサー（自由記入欄のご意見）にも注目し集計・分析を行った。この結果、JQAの審査の基本姿勢が審査に反映されているかどうかで、お客さまの評価が分かれる傾向が判明した。JQA品質推進室の佐藤根隆之より、審査アンケート回答の分析と、ここで得たお客さまからのご要望やご意見を今後どう生かしていくかについて紹介する。

## 審査の基本姿勢の徹底が顧客満足に結びつく

JQAは、お客さま組織の価値向上につながる審査を目指して、2007年に「審査の基本姿勢」を公表して実践してまいりました。2年経過してこの基本姿勢が審査現場の指導原理としてある程度根づいてきたという感触を得ています。今後は、より具体的な審査員の行動指針に落とし込むことが求められると考え、取り組みを進めています。その際にお客さまから寄せられたアンケート全体のおよそ20%となる約3,000件に及ぶフリーアンサーの分析が大変参考になっています。このフリーア

ンサーを、JQAを評価するお客さまの生の声として重視し、一件ずつ読み込んでみたところ以下のようなことがわかってきました。いずれの項目も、従来から質の高い審査を行ううえで、重要なポイントであると経験的に認識されていましたが、今回の分析を通じて改めてそれが裏付けられた格好です。

- ① 「組織の自主性を基本とする審査」の観点については、組織の業務内容を十分理解し、事業に即した審査ができることや型にはまった審査ではなく、組織の特性に配慮した柔軟性のある審査、経営者の思

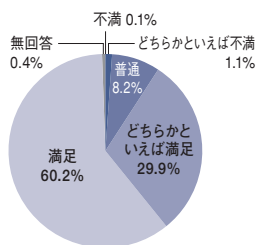
### 審査アンケートデータ集計

2008年1年間のデータ集計の結果、7項目のご質問すべてについて約90%のお客さまから「満足」「どちらかといえば満足」という回答をいただき、概ねご満足いただいている結果となりました。

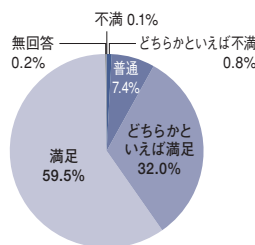
集計期間：2008年1月から12月  
回収件数：16,194件  
(審査実施件数の約90%)

(品質推進室調べ)

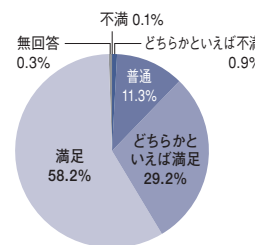
**Q1** 今回の審査は、総合的にご満足いただけただけでしょうか？



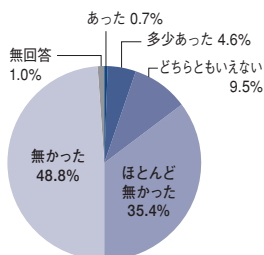
**Q2** 指摘内容、コメントは貴社のマネジメントシステムの向上にとって有益でしたか？



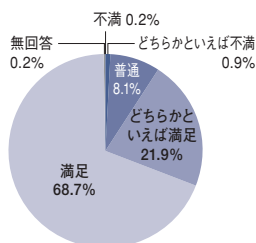
**Q3** 審査は貴社の業態に沿った適切な内容でしたか？



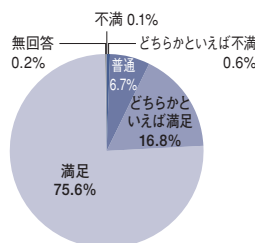
**Q4** 審査員によって規格の解釈に相違がありましたか？



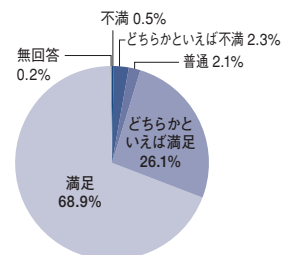
**Q5** 審査前の審査員との連絡、分かりやすい説明、説明を聞く態度などコミュニケーション全般としていかがでしたか？



**Q6** 審査員の審査態度はいかがでしたか？



**Q7** 時間は守られましたか？



# JQA 審査の基本姿勢

## 2 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。

## 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。

いに配慮した審査などができれば評価いただける。

- ② 「組織の特性と個性を考慮する審査」として評価いただけるのは、組織の成熟度に応じ、問題点を提示できる審査(専門性、理解力、柔軟性を持った審査)や組織特有の文化を認識し、そこから“組織の問題点への気づき”が生まれるような審査、組織の特性に配慮しつつ、社会の期待との現状とのギャップについて組織が納得できるような説得力のある審査である。
- ③ 「トップから現場までの一貫性を重視する審査」については、現場審査を重視し、製造だけでなく、他のプロセスにおいても、担当者との直接コンタクトを重視する審査、プロセス間、部門間のインターフェースを重視し、組織の意思伝達プロセスを確認する審査、トップの方針、手順、報告内容、内部監査等について、現場まで一貫性をもって実施されているかの確認を行う審査などが評価いただけるポイントとなっている。
- ④ 「コミュニケーションを重視した対話型審査」という観点から見た場合、組織の問題点のみを探すのではなく、共通意識を持ってともに改善していこうという審査姿勢、話しやすい雰囲気、お客さまの意見をよく聞く姿勢、審査準備段階から情報の共有と共通の理解に心を砕いた相互に納得できる審査などが評価していただける。
- ⑤ 「ステークホルダーの視点に立った審査」として重要視され評価いただけるのは、社会的な影響を配慮したリスクマネジメントの視点からの審査、利害関係者、社会、地球環境などの視点からみた組織の問題点、改善点を明らかにできる審査などである。これらの審査を通じて組織の社会的信頼性向上の重要性を意識してもらえる審査の実施が高評価に繋がるものと考えている。

## 1 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。

## 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。

## 5 ステー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。

このように審査の基本姿勢が反映された審査になればお客さまから肯定的な意見をいただけますが、それが十分でない場合にはご不満につながっています。こうした結果を見て私たちは、審査の基本姿勢を徹底するという方向性は間違いではなく、その先により質の高い審査があると確信を深めました。

## 審査の基本姿勢を徹底していくためのアンケートへ

お客さまからいただいた肯定的なご意見については、審査の基本姿勢に沿って内容を分類したうえで、準備段階・審査段階・報告書作成段階といった各段階ごとに「何が評価されたのか」についてより掘り下げた調査を行っていきます。それらをベースに、より具体的な行動指針の設定から、水平展開の可能な審査スキル向上施策の立案につなげ、実施を図っていく方針です。一方でフリーアンサーのうち、ご不満に分類されるものは、個別の事例ごとにお客さまと審査員にヒアリングし事実を確認したうえで対策を施しています。こちらも必要に応じて会議などの情報伝達チャネルを通じた水平展開に努めています。

また審査アンケートのあり方についても、できるだけ具体的な事実をおたずねするものとし、JQAの審査の基本姿勢を個々の審査に反映し、お客さまから前向きな評価をいただけるよう継続的な検討を進めています。JQAでは、このアンケートはJQAが提供する審査サービスに対するお客さまのご満足度を測るとともに、忌憚のないご意見を頂戴する重要なコミュニケーションツールとして位置づけておりますので、受審組織の経営者・管理責任者さまはじめ関係者の皆さまにおかれましては、引き続き審査アンケートに対してご回答のご協力をいただきますよう、この場をお借りして改めてお願い申し上げます。