

JQA マネジメントシステム情報誌

2009
Vol.19

ISO NETWORK

特別対談

いま、マネジメントシステムに求められていることは？
信頼性確保のためのアクションプランがスタート

統計数理研究所 リスク解析戦略研究センター長／筑波大学大学院教授 椿 広計氏
財団法人日本品質保証機構 専務理事 小林憲明



特集 1

株式会社日立情報システムズ
IT以外のサービス業にも、経営のヒントが！
ITサービスマネジメントの国際規格 (ITSMS) ISO20000の活用事例

株式会社日立情報システムズ アウトソーシングセンタ事業部第二DC本部 本部長 塩谷隆廣氏



特集 2

ISO9001:2008への移行期間いよいよあと1年に

登録企業・組織訪問 第3回

FXプライム株式会社
「ISO10002を活用し、全社でステークホルダーの満足度向上に取り組む」

マネジメントシステム規格開発／改訂情報

ISO9004、ISO14005、ISO50001、ISO39001、ISO26000



Gallery

第10回 地球環境世界児童画コンテスト 優秀作品誌上ギャラリー

INFORMATION

UKAS認定シンボルが変更になりました 他

Contents

3 特別対談

いま、マネジメントシステムに 求められていることは？

信頼性確保のためのアクションプランがスタート

統計数理研究所 リスク解析戦略研究センター長／筑波大学大学院教授 椿 広計氏
財団法人日本品質保証機構 専務理事 小林憲明

10 特集 1

IT以外のサービス業にも、経営のヒントが！

ITサービスマネジメントの国際規格 (ITSMS) ISO20000の活用事例

株式会社日立情報システムズ アウトソーシングセンタ事業部第二DC本部 本部長 塩谷隆廣氏

14 特集 2

ISO9001:2008への移行期間いよいよあと1年に

18 登録企業・組織訪問 第3回

FXプライム株式会社

「ISO10002を活用し、全社でステークホルダーの満足度向上に取り組む」

19 マネジメントシステム規格開発／改訂情報

ISO9004、ISO14005、ISO50001、ISO39001、ISO26000

20 Gallery

第10回 地球環境世界児童画コンテスト 優秀作品誌上ギャラリー

22 INFORMATION

- UKAS認定シンボルが変更になりました
- ISO9001:2008への移行完了後のISO9001:2000登録マークの使用について
- JQA MS部門のWebサイトにJACBとIQNetへのリンクボタンを設けました

ISO NETWORKは国立国会図書館の電子図書館WARP(インターネット情報選択的蓄積事業)にコレクションされています。なお、ISO NETWORKの前身であるISO ニュースも第10号よりコレクションされています。



国立国会図書館
National Diet Library

WARP

いま、マネジメントシステムに求められていることは？

信頼性確保のためのアクションプランがスタート



統計数理研究所 リスク解析戦略研究センター長／
筑波大学大学院教授
樫 広計氏



財団法人日本品質保証機構 専務理事
小林憲明

日本では、一昨年あたりから、ISO認証取得の企業や組織による不祥事が相次いだ。世界に目を向けても、経済的・社会的な事情の差はあるものの、さまざまな不祥事が企業や組織の活動に悪影響を及ぼし、社会不安を招いた例は少なくない。

こうした事態を受け、経済産業省は、『マネジメントシステム規格認証制度の信頼性確保のためのガイドライン』（以下、ガイドライン）の公表に踏み切った。2008年7月のことである。一方、マネジメントシステム関連の組織や団体は、「マネジメントシステム信頼性ガイドライン対応委員会」（以下、MS信頼性ガイドライン対応委員会）を設置し、ガイドラインの内容を検討。ほぼ1年という時間をかけ、マネジメントシステムの信頼を回復するための取り組みを、大きく6つの項目から成る「アクションプラン（行動計画）」としてまとめ、今年8月に公表した。

では、ISO等のマネジメントシステムの認証を受ける立場の企業や組織は、この一連の動きをどうとらえたらよいのか。ガイドラインやアクションプランの公表によって、従来の取り組みを変える必要があるのだろうか。今回は、MS信頼性ガイドライン対応委員会の委員である、統計数理研究所の樫広計氏と、JQAの小林憲明に話を聞いた。



大学共同利用機関法人情報・システム研究機構統計数理研究所リスク解析戦略研究センター長、データ科学研究系教授／筑波大学大学院ビジネス科学研究科国際経営プロフェッショナル専攻教授

椿広計氏

専門は応用統計学。品質管理・環境計測といった統計分野でのプロセスマネジメントの経験を生かし、ISO TC69(応用統計)でISO標準化活動に30年従事し、ISO14000シリーズ規格作成開始時期から、MS規格にも関わる。その他現在、内閣府統計委員会委員、総務省独立行政法人評価委員会委員、経済産業省日本工業標準調査会臨時委員、厚生労働省薬事食品衛生審議会臨時委員、環境省中央環境審議会専門委員、財団法人日本適合性認定協会監理パネル

■ わが国のマネジメントシステム規格認証制度の現状と課題

—今年8月10日、日本経済新聞の1面に、「ISO再認証、1年凍結」というショッキングな見出しが出ました。この記事と、現在のISO認証制度について、どんな印象をお持ちですか。

椿 強い調子で見出しで、ISO認証制度の現状に不安を感じた人もいたでしょう。しかし、ISO9001やISO14001の認証を取っている企業や組織の人たちからすれば、自分たちが属するISOのコミュニティで一丸となって信頼性確保の対策を打ち出すことになったという今回の記事を、むしろ好意を持って読んだのではないかと思います。ISOを活用するコミュニティの中で不祥事を起こす企業が出てくれば、自分たちがせっかく苦労して取得・維持しているISO認証の価値が下がることになります。記事に書かれていた内容は、そうした不安を払拭するための対策だからです。

小林 社会から見れば、ISO認証を取った企業がなぜこんな不祥事を起こすのかと、素朴な疑問を感じる

でしょう。私は、ISO認証制度が今、2つの課題を抱えていると思います。まず、一昨年あたりから企業の不祥事が続いたことにより、ISO自体の信頼性が問われています。もう1つは、ISO認証制度は本当に企業の役に立つのか、消費者から見て役に立つ制度になっているか、という点です。今、我々は、この2つの課題を解決する必要に迫られているのです。

椿 私は、一般的な企業経営の管理活動と第三者認証というISOの仕組みをどう整合させるかという問題意識の中で、他の皆さんとは少し異なる立場で、マネジメントシステムや第三者制度のあり方を見てきました。若い頃、医薬品許可関係で第三者制度の運営に関わったものの、その制度が最終的に崩壊した経験があり、第三者制度の必要性和重要性、さらに脆弱性を感じていました。そうした立場でマネジメントシステムに関わってきて、ISO認証制度自体が一般のステークホルダー全般に対して信頼感を与える活動、私はこれを「外部品質保証」と呼んでいます。その活動についてはそれなりに成功していると思います。

—不祥事というのは、日本特有の問題でしょうか。海外での認証の状況も気になります。

椿 例えば、厳然たる企業倫理が確立しているように見えていたアメリカでも、昨今、大企業が破綻に追い込まれています。結局のところ、日常的な仕組みはそれなりにうまく回っていても、ある局面に追い込まれたときの不祥事というのは、日本に限らず、各国共通の問題ではないかと思います。

マネジメントシステムを非常に形式的にとらえれば、現在は悪くても将来的に改善する方向だったら認証が取れる、といった解釈もあるかもしれません。しかし日本の認証機関は、全体的にもっとパフォーマンスに踏み込み、審査の有効性を高める方向へ向かっていると、私は思っています。これに対し、海外の認定機関の認定を受けた機関では、不祥事に対する取り組みにもあまり熱心ではないように感じられ、非常に心配です。



日本経済新聞 2009年8月10日朝刊1面に掲載された記事

■ 経済産業省が公表した『マネジメントシステム規格認証制度の信頼性確保のためのガイドライン』の概要

— 昨年、経済産業省が『マネジメントシステム規格認証制度の信頼性確保のためのガイドライン』を公表しました。

小林 経済産業省がガイドラインを出した背景には、不祥事によってISOへの信頼が揺らいだことがあります。ですから、ガイドラインは、消費者や社会の信頼を取り戻すことを主眼に置き、検討されたものです。経済産業省が公表したのですが、その後ろには社会があり、つまり、ガイドラインは社会の声を背景として出てきたと考えることができます。

椿 この数年間、負のスパイラルを含め、ネガティブな面が強調されてきました。一連の不祥事も、社会に対して信頼を与える仕組みやコミュニティを作っていた中で、それに反する行動をした組織があったわけで、非常に残念です。

しかし、ガイドラインをきっかけに、ISO本来の目的を守ろうとする勢力が結集し、コミュニティとして厳然と対処するという形ができました。これは、このマネジメントシステムのコミュニティが、「第2ステージ」に入ったことを示していると思います。



経済産業省のホームページ
http://www.meti.go.jp/

ガイドラインを公表した経済産業省の
ニュースリリース(2008年7月29日)



財団法人日本品質保証機構 専務理事 (JACB副代表幹事)
小林憲明

— ガイドラインで指摘された点を、認定機関、認証機関はどう受け止めましたか。MS信頼性ガイドライン対応委員会では、どんな議論が交わされたのですか。

椿 まず、ガイドラインで指摘されたさまざまな点を、マネジメントシステムの中だけで考えるのは、非常に難しいという議論がありました。その一方で、自分たちに何ができるのか、皆で取り組まなければならないことは何か、誰がどの役割を担えばよいのか、といった議論を経て、最終的に、認定機関と認証機関、それぞれの役割としてアクションプランをまとめることになりました。

小林 日本マネジメントシステム認証機関協議会(JACB)*の立場で申し上げますと、我々は、不祥事の頻発をキッカケに、ISOは信頼性に関する責任をどこまで担うのか、ISOによって不祥事をどこまで防げるのか、といった点について、経済産業省から問題提起がなされたを受け止めました。しかし、社会の眼から見た「ISOはここまで見るべき」「見ているはず」という期待値と、



(*) JACB:日本国内で事業活動を行い、IAF(国際認定機関フォーラム)加盟の認定機関により認定されたマネジメントシステム認証機関の協議会で、マネジメントシステム第三者認証制度の発展及び普及のための活動を行っている。

JACBのホームページ
http://www.jacb.jp/

ISOという国際規格の中で実際にできることには、かなりのギャップがあります。我々として、期待にどこまで応えられるのか…。我々は、そのギャップをできるだけ埋めていきたいという気持ちで議論の場に臨みました。

我々、認証機関の側からすると、どこまでがISOの守備範囲なのかは重要なテーマです。この点は、経済産業省のいわゆる「見える化委員会」でも、議論が行われています。

■ MS信頼性ガイドライン対応委員会により策定されたアクションプランの概要

— 話題をアクションプランに転換し、6つの項目について順にうかがいます。まず、「認証に係る規律の確保」についてお聞きします。故意の虚偽説明によって認証を取り消された組織について、一定期間再認証しないとのことですが。

椿 「故意」という言葉を使うかどうかも含め、議論しました。意図しない結果として間違えたのではなく、故意の虚偽すなわち意図した虚偽に基づく認証と判明すれば、認証の一時停止や取り消しは当然の措置です。今回はそれに加え、1年間凍結という措置が制度に盛り込まれたことに敬意を表します。

これは、認証機関が罰を与えるとか、許さないとかい

■ アクションプランの6項目

1. 認証に係る規律の確保
 - 1-1. 故意の虚偽説明への対応
 - 1-2. 重大な法令違反への対応
 - 1-3. 認証範囲適正化への対応
2. 審査員の質向上と均質化
 - ・審査要員の採用、育成、評価、配置の力量確保のモデルを作成。
3. 認定・認証に係る情報公開
 - 1) 認定審査結果の情報公開
 - 2) 認証機関の基本的情報の公開
4. 有効性審査の徹底
 - ・有効性審査について、関係者が共通の理解を持つ、認証審査及び認定審査のあり方をまとめた。
5. 認証制度の積極的広報
6. 国際整合性とアクションプラン徹底策検討
 - ・故意の虚偽説明への対応及び認証範囲適正化への対応のアクションプラン実施を徹底するために追加的な方策として認定に対する参考文献としてNote(仮称)を発行する。

アクションプラン(対応委員会報告書)全文は、日本マネジメントシステム認証機関協議会(JACB)(5ページ参照)のホームページからダウンロードできます(<http://www.jacb.jp/>)。

う問題ではありません。認証を受けている企業や組織が、不正な手段で取得するのは許せない、と意思を表明することです。例えば、私のような大学の人間が、故意に事実に基づかない論文を書けば、法律的に罰せられるというよりは、むしろ、学会から永久追放され、論文発表の機会もなくなり、大学にいてもできなくなります。虚偽の説明をしないことは大前提であり、マネジメントシステムの根幹です。そこを意図して曲げたのであれば、コミュニティから撤退してもらうのが大原則でしょう。

小林 我々のような認証機関は、例えば警察権をもって不祥事を防ぐことはできません。あくまでも、マネジメントシステムの中で、システムを動かしながら、不祥事をどれだけ防げるかを議論することになります。特に、1年間の認証停止にどんな意味を持たせるかは、ずいぶん議論がなされました。これは「懲罰」ではありません。問題となったマネジメントシステムの再構築とそれがきちんと機能するかの再検証に必要な、常識的な期間ととらえてほしいと思います。認証機関がチェックするのは、あくまでも、マネジメントシステムがきちんと回復しているかどうかなのです。

ISOを取得する立場の人から見ると、厳しい措置と感ずるかもしれません。しかし実際は、故意で欺こうとして虚偽の説明をしたり、資料を隠したりといった重篤なケースは、そう頻繁に起こるものではないでしょう。しかし、不祥事が起こったときに、ISOの認証機関や認定機関がきちんと対応できること、それを社会にきちんと示せることが重要です。

我々は、あくまでも本質的な部分で判断します。重篤なケースを排除するのが真意であり、枝葉の部分でいちいち認証停止にするわけではないことを強調しておきたいと思います。

— 重大な法令違反への対応や、認証範囲(スコープ)の適正化への対応も盛り込まれています。

小林 これは、社会の注目を集めるような、重大な法令違反を認証取得企業が犯した場合の認証機関の審査の基本的な姿勢をまとめたものです。具体的には、重大な法令違反が発見された場合、認証機関は、マネジメントシステムとの関連性を前広に検証し、その結果を公表するということが書かれています。

一方、認証範囲の問題は、消費者や取引先などに誤解を与えないようにしたい、という観点で議論がなされました。具体的には、認証機関は、原則として審査対象

組織の全体を認証範囲にすべきという適正な認証範囲の問題と、例えば、組織や製品の一部を取り上げて認証したにもかかわらず、認証範囲の表記が不適切で会社全体や作っている製品全体が認証されているかのように見える、といったことをなくしてゆくための考え方をまとめました。

椿 膨大な企業活動の中で起きる末端の法令違反まで、認証機関がすべて責任を持つのは難しいでしょう。では、マネジメントシステムにおいて、法令遵守に対してどう対応するのが適切かを考えると、基本は内部監査活動にあると思います。法令遵守の問題は第一者監査の中できちんと実施する、という項目や仕組みを作り、それを認証機関がきちんと審査する。今回のガイドラインへの対応としては、こういったやり方が適していると思います。

認証範囲の適正化は、ガイドラインの中で最も重要で、今後さまざまな分野に波及するのではないのでしょうか。私の立場では、過去の一連の不祥事の中で、完全に認証範囲内だった事例は少ないと理解しています。しかし、消費者、社会から見れば、やはり分かりづらいわけです。例えば、製造部門はISO9001を取っていたが、取っていない設計部門で本質的な問題が起これ、その影響を製造部門が受け、結果として不祥事が起こったような場合、消費者にしてみれば、「ISO9001を取っていた会社のはず」という言い方にやはりなるでしょう。今は誤解が生じていても仕方がない状況ですが、今後は、誤解を限りなく少なくしなければなりません。そのためには、直接の顧客や消費者に誤解を与えないような認証範囲の設定の仕方を、各認証機関で工夫し、互いに切磋琢磨し、差別化を意識していくとよいでしょう。特に、よい仕組みをどんどん伸ばしてもらえたらと思います。

——審査員の質向上と均質化については、いかがでしょう。

小林 最近、審査員によって審査の内容やレベルにずいぶんバラツキがある、といった指摘が多くなり、ガイドラインとして取り上げられたと理解しています。認証機関としては、基本的にこの点は、誰かに言われて取り組むというよりは、審査員の力量確保については、認証機関の一番の拠りどころですから、すでにさまざまな取り組みをしていると理解しています。

しかし、その中でもいろいろな議論を経て、すべての認証機関が守るべき力量確保のモデルが作成されたこ

とには、大きな意味があると思います。モデルができたことで、レベルの底上げが図れると良いと考えています。

椿 審査員評価登録制度の活用は、今回は積み残しとなりました。ただ、私としては、現在の審査員登録制度は、第三者審査員を登録するための制度ではなく、企業の中で、内部監査の担当者に対して一定の考え方や専門知識を示す、という部分での寄与が大きかったと理解しています。将来的には、企業内部のマネジメントシステムに対する審査をどうレベルアップするか。さらに、第三者審査の関係において、各認証機関で適切なモデルが構築されれば、さまざまな問題が徐々に整理されるだろうと思います。



——次に、認定・認証に係る情報公開の充実についてお聞かせください。

小林 まずは、各企業が認証機関を選択するにあたって必要な情報を公開することです。JACBの情報公開ガイドラインを見直し、財団法人日本適合性認定協会(JAB)の監視のもと、各認証機関が公表するというスキームができました。さらに広く言えば、消費者から見ても、組織や審査の体制といった認証機関の基本情報が分れば、その認証機関の信頼度を判断する材料にできます。その意味で一歩前進だと思います。

椿 情報公開の最終的なねらいは、いずれ、ISO9001なり14001なりの認証を取った企業自身が、自分たちの取り組みを公開することと考えるべきでしょう。つまり、今回、認証機関によって情報公開がなされた後は、認証されている組織や企業が、認証機関に倣い、保証活動やマネジメントシステムの活動を公開する。今回は、そのモデルという位置付けです。

認証機関や、認証を受けた組織や企業が、それぞれどんな情報を出すかは、自主的な判断が必要な部分です。公開された情報の中身はもちろん、今後は、ある組織がどういう情報を公開できたのか、あるいはできなかったのか、という部分も、差別化要因になっていくだろうと考えます。その上で、我々のような外部の眼としては、情報公開の標準的なモデルと比較しながら、それぞれの組織を見ていくことになるのだろうと理解しています。



——有効性審査の徹底について、お話しいただけますか。

小林 JABが中心となり、有効性審査とはどんなものか、あらためて整理され、レポートにまとめられました。JABは今後、そのレポートに基づいて認定審査を行います。

今まで皆が漠然と思い描いていたものが集約され、明文化された点は、大きな成果です。ただ、何か驚くような新しいことがレポートに書かれているわけではありません。レポートは今後、ISOが本当に企業や社会のために役立てるかの基礎となります。業界に課された課題とは、各認証機関がレポートの内容をどう咀嚼し実施に移していくかであり、JABは、認証機関がきちんと実施しているかを審査することになりました。

椿 有効性審査は、当たり前の品質というよりは、付加価値の部分です。つまり、レポートで示された必要最低限なものを基礎として、各認証機関が、それぞれ独自の考え方に基づいて、モデルを作っていく部分なのです。ですから私は、比較的柔軟に考えてよいと思っています。むしろ「うちはこの考えでやっている」と、各認証機関が競争する方がよいのではないかと。

——ISO認証制度について積極的に広報するとのことですが、どんな意図があるのでしょうか。

小林 広報というと、従来は、業界内あるいは認証を取得した組織や企業に対する広報が重視されていました。しかし、経済産業省のガイドラインを受け、一番重要なのは背後にいる消費者や社会全般であり、これらの人々にISOへの理解を深めてもらうことが大切だと認識を統一した上で、そのための広報をどうするかという議論が始まりました。この観点から、まず、「ISOマネジメントシステムの認証」というウェブ公開資料が作成されました。

椿 この分野のステークホルダーの皆さんが一丸と

なり、積極的に広報活動をするのは当然だと思います。マネジメントシステムという仕組みの中で仕事をこなすことは、ある規模の組織にとって、もう不可欠なことです。一方、属人的な作業をできるだけ排除したり、自分たちの仕事にとって必要な信用を確保したりするには、やはり、第三者による認証が非常に重要だろうと思います。

自治体や国家機関ですら信用が薄れてきている中で、消費者あるいは第三者の立場で仕事の仕組みに対する認証をしてくれる機関へのニーズは、むしろ高まっていると思います。認証機関は、それを牽引する中核組織です。国民に対する第三者制度の意義というものを、ぜひ、強く主張してほしいですね。この分野に携わっている私自身も、アカデミアな立場で、応援団としての役割をきちんと果たしていきたいと考えています。

——アクションプランの最後の項目、国際整合性と徹底策の検討についてお願いします。

小林 こういうアクションプランを作った以上は、皆で守らなければ意味がありません。JACBは、7月29日の臨時総会で、会員はこのプランにしたがって行動していく旨の合意をしました。しかしながら他方では、JABや財団法人日本情報処理開発協会(JIPDEC)による認定を受けた機関はよいとして、それ以外の日本で活動する海外の認定機関による認定を受けた機関も、我々と同じようにガイドラインを守っていただかないと、ガイドラインを作った意味がないと考えます。対応委員会でも正直者だけがガイドラインを守って最後に損をする、といったことにならないよう、ずいぶん議論がなされました。しかし、具体的な方法はまだ確立されていません。

そこで、まず、JAB、JIPDEC以外の認定機関による認定を受けた機関について、両機関が実態調査することになっています。その上で、海外の認定機関とも連携し、さまざまな措置を講じていこうという方向性が示されました。また、「故意の虚偽説明への対応」と「認証範囲の適正化への対応」については、JABから認定機関の推奨事項としてNOTE(仮称)が出される予定です。この2点は、各認証機関の実施に当たってのバラツキが大きいと予想される部分なので、JAB NOTEによって一定の基準が示されることは、アクションプラン実施の上で、効果的なことと考えます。

椿 ガイドラインの浸透というものを考えると、1つは、海外に対する浸透があります。アジア諸国は、日本の立場にある程度の理解を示しており、問題を共有し

ているのではないかと思います。しかし、欧米の一部においては、日本の考え方に批判的な状況が見られます。今後は、アジアを核に、徐々に輪を広げていくという浸透戦略が効果的でしょう。

一方、JABやJIPDEC以外の認定機関による認定を受けた機関への浸透については、我々の側で情報公開をどんどん進め、差別化することです。両者の違いが明確になれば、彼らも、考え方を合わせなければ日本でやっていくのは困難だと理解するでしょう。そういう方向に誘導したいですね。

——今回、引き続き検討とされた事項はどうなるのですか。

小林 情報公開の部分をはじめ、今後の検討課題となった点がいくつかあります。これらは、新しい検討体制で今年度中を目途に検討されることになっています。

——最後に、制度を利用している組織や企業、消費者の皆さんに対し、一言お願いします。

椿 今回のガイドラインは、今まで日本の認定機関や認証機関が努力していた部分を、さらに加速させるためのツールです。ですから、認証を受ける企業や組織の人にとって、新たな負担や足かせになるものではありません。ぜひ、前向きにとらえていただければと思います。

特に日本の認証機関は、リーダーシップをとってこのシステムの価値を上げていこうと決断しました。ガイドラインが起爆剤となり、ISOマネジメントシステム認証制度は、「第2ステージ」に入りました。認証を受ける企業や組織の皆さんも、認証の価値を下げないように業界が動いていることを理解するとともに、自分たちにとって価値ある審査にするために、内部のマネジメントシステムの構築などについて、どんどん研鑽を積んでほしいですね。認定機関や認証機関と一緒に、この制度の価値を上げていく、という意識を持ってもらえればと、強く思う次第です。

このコミュニティを支えるために、国民を味方につけるような動きを、経済産業省にも期待します。善意で認証を取得している企業や組織の皆さん、消費者の方々にも、ぜひ支援や応援をお願いしたいですね。

小林 認証を受けようとする企業や組織にとって、ガイドラインやアクションプランは、新しい課題を課すものではありません。我々認証機関がこれまでにやってきたことを、きちんと再確認してやっていこうという、延長

線上の話です。不足を埋めたり、外側の石垣をしっかりさせたりする作業なのです。また、我々が先頭に立って、ISOに対する信頼性を高めていこう、という姿勢の表明でもあります。いずれにせよ、ISOの枠組みの中での話ですから、ISOを活用しマネジメントシステムを回していく活動は、これまでと何ら変わることなく取り組んでいただければと思います。

今回のように、アクションプランの作成に認証業界をあげて一丸となって取り組んだのは、初めての経験です。我々の真のねらいは、ISOの信頼性の向上のためのきちんとした枠組みを作り、実績を積んで、ISOの社会全般の理解を高めることにあります。とくに、このガイドラインに沿って認証を行っている認証機関と、そうでない機関の審査の差別化につながれば良いと思います。認証を取得しようとする企業が、認証機関を選択するときには、その認証機関が、このアクションプランに沿って活動しているかどうかのチェックを是非お願いしたいと思います。この点については、国の支援も期待しているところです。このような取り組みが進んでいけば、不祥事の抑制にもつながるはずです。

また、消費者の皆さんにも、認証機関はじめ関係者が認証の信頼性向上のために、このような努力をしていることを理解していただきたいと思います。このアクションプランによって、ISOを取り巻く社会全体の信頼が少しでも向上すれば、我々の取り組みに意義があったと言えると思います。この取り組みは、ISO認証取得の価値を高めるという観点からは、大きな第一歩だと思いますし、これからも、このような努力を続けていきたいと考えています。

椿 そうですね。こうした業界の取り組みは、単に認証機関の価値を維持したり高めたりするだけでなく、最終的には、消費者の目線に向かっていたわけですね。そうした動きに対し、私は、大きな敬意を表したいと思います。



IT以外のサービス業にも、 経営のヒントが！

ITサービスマネジメントの国際規格(ITSMS)

ISO20000の活用事例

アウトソーシングセンタ事業部
第二DC本部
本部長 塩谷隆廣氏

株式会社日立情報システムズ

ISO20000とは、お客さまとの契約に基づいた高品質なITサービスを提供することで組織の価値を高めるための、ITサービスマネジメントシステムの国際規格である。現代社会では、たとえ本業がITと無関係でも、情報処理(ITサービス)を抜きに事業を継続したり、お客さま満足度を高めたりすることは、事実上困難だろう。

そもそも、ITサービスも、数ある「サービス」の1つである。こう考えるとISO20000のスキームは、「サービスマネジメントシステム」としても広く役立つと見ることができそうだ。また、ISO20000を取得し活用している組織の取り組みも、多くのサービス業の組織にとって、経営の良いヒントになるに違いない。そこで今回は、ISO20000をはじめとする複数の認証を取得してお客さまから高い信頼を得ている、株式会社日立情報システムズ(以下 日立情報システムズ)のアウトソーシングセンタ事業部・第二DC本部の塩谷隆廣本部長に話を聞いた。

第三者認証を業務品質向上の「よりどころ」に

—日立情報システムズのアウトソーシング事業の事業内容や特徴を教えてください。

アウトソーシング事業は、お客さまの情報システムに関して、日々の業務の運用、システムの維持・保守、ネットワークの構築や管理、セキュリティ対策などを幅広く、その組織の情報システム部門に代わり、すべて当社がお受けするサービスです。銀行のように自社でデータセンターを持っている場合は、そこに出向いてサービスのみ提供する場合もあります。しかし、当社の特徴は全国で展開する複数のデータセンターで、お客さま先の情報システムそのものを預かりワン

ストップで運用サービスを提供することです。

アウトソーシング分野は、IT業界自体の伸びよりも高い伸びを継続して示しており、今後も伸びていくと考えています。その理由は3つあります。まず、IT技術の進歩に対応しながら情報システムをお客さま自身で構築、運用するのは負担が重くなりつつあること。次に、情報システムは24時間、365日間、止められないため、交代要員を確保しながら運用するのが難しいこと。そして、情報システムに人やお金をかけていると本業に専念できないため、専門業者に任せたいと考える企業や組織が多いことです。特に、ネットワークやインターネットが普及してITシステムが

複雑になり、セキュリティ対策の重要性が叫ばれるようになった頃から、アウトソーシングへのニーズも、ぐっと高まってきています。

―日立情報システムズは、ISO20000をはじめとして、多くの規格で認証を取得しています。それはなぜですか。

当社では、1998年に開発部門でISO9001を取得して以来、2002年にISO27001 (ISMS)、2006年にITサービスマネジメントシステム (ITSMS) であるISO20000を取得しました。ほかにも、ISO14001、プライバシーマーク (Pマーク)、「FISC安全対策基

準」(金融情報システムセンター)の適用・運用など、多様な規格の認証を取得しています。当社はITシステム関連のサービスを提供するのが本業で、第三者認証を取得していないと、他社と競争する土俵に乗ることも難しいですね。自社の優位性を声高に叫ぶよりも、ISO20000やISO27001を取得していることを示す方が認知してもらいやすい。

外部にアピールできる以外に、我々自身にとっても、各規格の要求事項そのものを「ガイド」として使えるメリットがあります。第三者認証制度は、業務の品質向上や内部統制の強化に役立つ「よりどころ」と考えています。

ISO20000の取得に向けた努力と、認証取得によって得られた成果

―ISO20000のベースとなったITIL(*)というツールを、損害保険(損保)会社向けのサービスに適用した結果、お客さまから高く評価されたそうですね。

当社が元々得意としている損保会社向けサービスは、全国に何万店舗と散らばっている代理店に関する情報システムです。当社の情報システムは、日本の損保会社で、数多く利用されています。

そうした過去の実績と情報システムのオープン化、マルチベンダー化の流れの中で、ある大手損保会社の代理店システムを、2002年から当社で預かることになりました。そのお客さまでは従来、情報システムを自社運用しており、一部のシステムとはいえ完全に外部に委託するのは、当社のケースが初めてでした。そのため大手損保会社内での注目度も高く、最初は

「評価に値しない」と評されるなど、厳しいやり取りもありました。システムの構築から運用までのすべてをワンストップで任せてもらえるようになったのは、稼働開始から2〜3年経った頃です。

特に、稼働開始当初は、さまざまな課題が山積みでした。お客さまでも、元々、課題解決のために大変苦労しながら、試行錯誤していたのです。しかし、あるとき、我々が「ITIL」というツールを提案したところ、お客さまでもすでにITILの存在を知っていて、ずいぶん勉強されていることが分かりました。

(*)ITIL: ITインフラストラクチャライブラリ。ISO20000のベースとなったITサービスに関するベスト・プラクティス集。英国の政府機関により作成されたもので、IT運用における実際の知識やノウハウが集約されており、業界のデファクトスタンダードとして活用されている。読みは「アイティル」、「アイティアイエル」



ISO20000は業務をスムーズに継続するための「教科書」

アウトソーシングセンタ事業部 第二DC本部 アウトソーシング運用部
部長 小笠原正敏氏

ISO9001だけを取得していたときと、ISO20000を取得してからでは、運用メンバーがいわゆる「無理難題」に悩まされることがなくなりました。サービス仕様書を作るにあたって役割分担をするとき、当社から何か説明をするとき、内容を見直すとき、いずれもISO20000に基づいて合意できるからです。ISO20000は、運用部隊の苦しい思いを解消し、サービス品質も上がり、お客さまにも喜ばれる制度だと思います。



システム運用のアウトソーシングは、お客さまと我々のベクトル(方向性)が合わないと、うまくいきません。このためITILを共通のツールと捉え、課題解決のための教科書として使うようにしました。

そうしてシステムの運用も軌道に乗って、今では「優秀」と表彰していただくまでになったのです。

このケースでは、ITILというツールの考え方を導入したことが有効でした。しかし、それだけだと、ITILファンデーションという資格を取れば終わってしまいます。ISO20000という第三者認証のメリットは、サービスレベルアグリーメント(SLA)や役割分担といったものを言葉だけで終わらせることなく、具体的に定義して業務に反映する動きが生まれることだと思います。

—損保業界での経験を、その後の事業にどう生かしましたか。

損保業界での経験は、我々が運用しているさまざまなシステムの手本になっています。運用に関する手順書やドキュメント、体制、仕組みといったものを、先の事例と同等のレベルに持っていこうと、会社をあげて取り組んでいます。

当社でISO20000を取得したのも、そのときのシステムをベースに、損保/金融業界向けに限定して取得したのが最初です。まずは我々が失敗経験乗り越えた上で最も自信を持っている運用システムで取得にチャレンジしたのです。無事に取得できたところで、そのシステムを手本に、ほかのシステムでの取得へと広がっていきました。

—ISO20000を取得する前と後では、どんな変化がありましたか。これからISO20000に取り組もうとする組織へのアドバイスも含め、教えてください。

例えば、バラバラだった構成管理の一元化が実現しました。インシデント(障害管理等)も一元管理できるようになりました。とはいえ、それらは、いわゆる「サクセスストーリー」とは違うと思います。

ISO20000での要求事項を1つずつ実現し、積み重ねた結果です。要求事項を実現するための仕組みを作り、それらを日々、運用で回したことで、いつの間にか、品質が格段に上がったのです。

万一障害が発生した場合、お客さまへの第一報連絡時間も非常に短くなりました。我々は最初、「障害発生時、1次切り分けしてお客さまへ通報する時間を10分以内にしよう」と目標を設定しました。それをクリアできたら、次は「8分以内」、さらに短縮と数値目標を少しずつ厳しくしました。

目標の設定と達成の繰り返しですね。そして、ある業務で成功したら、ほかの業務にも適用すればよいのです。

一方、当社ならではの特徴としては、自社のシステムだけでなく、データセンターで何百というお客さまのシステムを預かっている点があります。これらすべてのシステムのサービスレベルを、同じ内容にすることはできません。当然、お客さまとの契約内容に応じたものになりますが、当社全体でサービスレベルを底上げできているため、例えば、サービス仕様書上は「24時間以内に対応」と書かれていても、実際には「1時間以内」「2時間以内」で対応できているのです。ですから「非常に迅速な対応」と評価され、お客さま満足度も高くなっています。

情報システムのアウトソーシングでは、事故なく連続運転することが、最低条件として求められます。日々の取り組みによってリスク管理のレベルが上がり、結果として、事故は極端に減り稼働率も高くなりました。

—データセンターの運用現場というと、業務上いろいろなシワ寄せがくるでしょう。そんな中で感じた変化はありますか。

お預かりするシステムの運用開始前にITILの視点で運用業務を確認するようになりました。また、問題を抱えたプロジェクトで、日報に運用ミスを起



こうした記録だけでなく、運用ミスがなかった記録も取るように工夫した経験があります。こうした取り組みは、「最長無事故記録」のような、ポジティブな雰囲気を生み出しました。

「みんなで一生懸命」というやり方から、オペレーション部隊と運用SE部隊で明確に仕事を分けるやり方に変えた結果、手順書のレビューなどでも、お互いにいい意味で「牽制」できるようになったこともあります。お互いに「すき間」をなくすためには、システムが稼働する前に牽制する方がいいのです。グレーな部分を残したままにしておく、実際に運用が始まったとき、そこがトラブルの元になるというのは、よくあることです。

—最後に、ISO20000という規格や、認証制度に対する期待や意見などを聞かせてください。

ISO9001やISO27001が世間でかなり認知されているのに比べ、ISO20000は、まだあまり知られてい

ない印象を受けます。もっと啓蒙し、認知度を高めるとともに、ITに限定されることなく、情報技術を使用したサービスを提供する組織が広く取得できるようになればと思います。

なにしろ、ISO20000は「使える枠組み」です。実際には、今よりもっと使っていけると思うし、有効性もさらに高まるといいですね。水戸黄門の印籠のように、ISO20000を取得していれば何も言う必要はない、というくらいに定着すれば、レベルも上がるし、我々としても取り組む意欲が増すと思います。

今後は、一定規模以上の組織だけでなく、中小規模の組織にもISO20000の取得が広がってほしいと思います。認証を取ることは、最初は「儀式」としか感じられず、ハードルが高いと思うかもしれません。しかし、無事に儀式を終えると、外部に向けて胸を張って説得できるし、自信もつきます。ITに限らず、さまざまなサービスに携わる企業や組織に、ぜひISO20000を研究してみしてほしいですね。



ISO20000のおかげで個々の取り組みを分類し「見える化」できた

アウトソーシングセンタ事業部 運用技術開発本部
システム運用サービス技術開発部 運用技術開発グループ
技師 樋口孝憲氏

私は事務局の立場で、ISO20000への現場の取り組みや、その効果を見てきました。運用担当者は、ISO20000の要求事項に書かれていることに、元々取り組んでいました。しかし、「仕分け」、つまり分類ができていなかったのです。そこにITILやISO20000といった枠組みが入ることで、分類できたり、不足に気付いたりしました。報告の内容が細かく明確になり、記録、ドキュメントも整備されました。これらが、ISO20000取得による効果です。この先、記録の内容をサービス仕様書や対価に反映できるようになると理想的ですね。

日立情報システムズのプロフィール

日立製作所グループを代表するITサービス会社。アウトソーシングサービスやネットワークサービスなどの「システム運用事業」(2008年度売上高構成比53%)、システムインテグレーション、ソフトウェア開発などの「システム構築事業」(同40%)、そしてそれらの事業にかかわる「機器・サプライ品販売事業」(同7%)を通じて、事業戦略からお客さまサービスの現場までをシームレスに貫く、お客さまに最適なITサービスを提供している。

- 設立： 1959年6月
- 主な認証取得： ISO9001 (初回登録1995年)、ISO14001 (初回登録1995年)
ISO/IEC27001 (ISMS) (初回登録2002年)
ISO/IEC20000-1 (初回登録2006年)
プライバシーマーク取得1998年



ISO9001:2008への移行期間 いよいよあと1年に

ISO9001の2008年版への移行期間が残すところあと1年を切りました。

今後移行を予定している組織の皆さまは

確実な準備をお願いします。

また、先ごろ実施した「ISO9001:2008移行に

ついてのアンケート調査」の結果から、

移行までの実務の実際をご紹介します。



ISO NETWORK編集部はJQAメンバーズサイトで10月26日から、移行を済ませた組織とこれから移行される組織、各300組織に対して緊急アンケートを実施しました。アンケートの結果から、これから移行される組織の多くは、審査時期にかかわらず既に「規格の改訂点の確認・理解」「システムの見直し」を中心に準備に取り掛かる一方、「内部監査員、社員の教育」はこれからようです。

■ 未移行組織アンケート

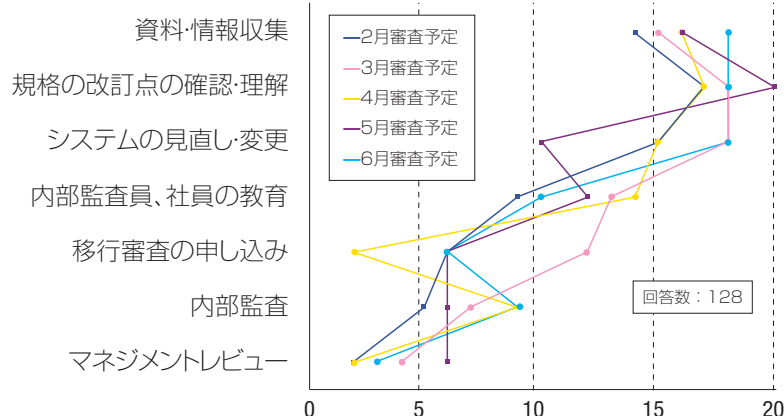
現在、移行の準備はどのような段階ですか。

(終了したものにチェックを。複数選択可)

- ☐ 資料・情報収集
- ☐ 移行審査申し込み
- ☐ 規格の改訂点の確認・理解
- ☐ システムの見直し・変更
- ☐ 内部監査員・社員の教育
- ☐ 内部監査
- ☐ マネジメントレビュー
- その他()

【図1】未移行組織の移行に向けた準備状況

(単位:社)



注力のポイントは「規格改訂点の確認」「内部監査員、従業員の教育」

Q1の回答は、「内部監査員、従業員の教育」が2番目に多く、これから移行する組織も「規格の改訂点の確認・理解」が進んだあと、教育に時間を要することが予想されるので早く取り組む必要があるかもしれません。

■ 移行済み組織アンケート

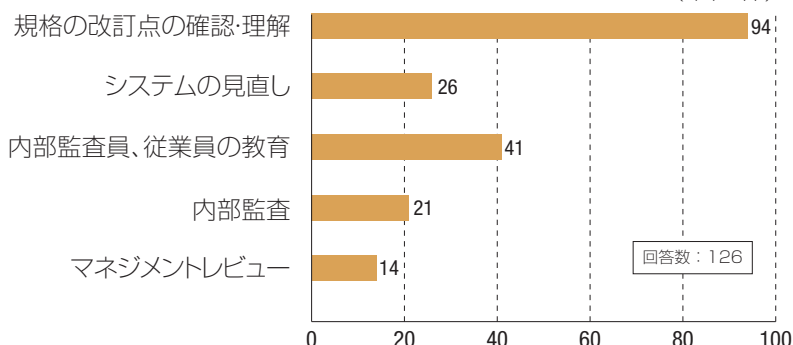
Q1. 2008年版への移行で、特に注力したこと、

苦労したことは何ですか。(複数選択可)

- ☐ 規格の改訂点の確認・理解
- ☐ システムの見直し
- ☐ 内部監査員、従業員の教育
- ☐ 内部監査
- ☐ マネジメントレビュー
- その他()

【図2】2008年版への移行で、特に注力したこと、苦労したこと

(単位:件)



情報源は、JQAの規格改訂説明会資料が中心

さらに、移行を済ませた組織の調査では、移行のための情報源は「JQA規格改訂説明会資料」との答えが最も多く、次いで「書籍・インターネット」との回答が寄せられました。

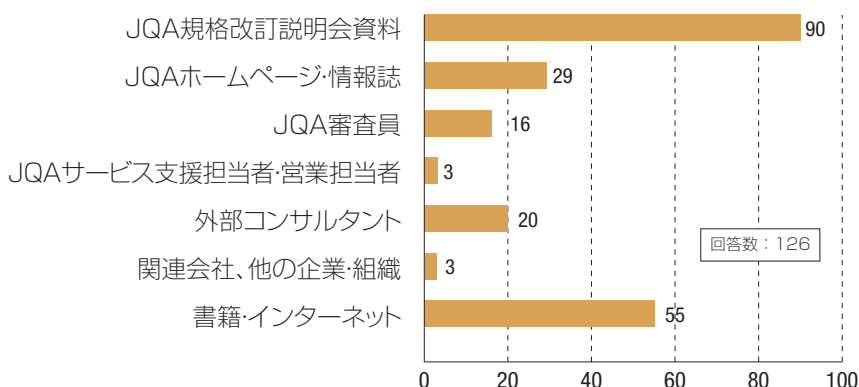
■ 移行済み組織アンケート

Q2. 移行のための主な情報源は何でしたか。
(複数選択可)

- ☐ JQA規格改訂説明会資料
- ☐ JQAホームページ・情報誌
- ☐ JQA審査員
- ☐ JQAサービス支援担当者・営業担当者
- ☐ 外部コンサルタント
- ☐ 関連会社、他の企業・組織
- ☐ 書籍・インターネット
- ☐ その他()

【図3】 移行のための情報源

(単位:件)



移行準備期間は組織によってまちまち。最短は3カ月【図4】

移行の各準備プロセスに要した期間をうかがいました。【図5】は、回答いただいた組織のうち12社をピックアップして、準備開始から移行審査までに要した期間を図式化したものです。回答数126件のなかで最短は3カ月でした。いずれも情報収集の開始から規格改訂点の確認に比較的時間をかけており、教育から内部監査までは短い期間で行っていることがわかります。

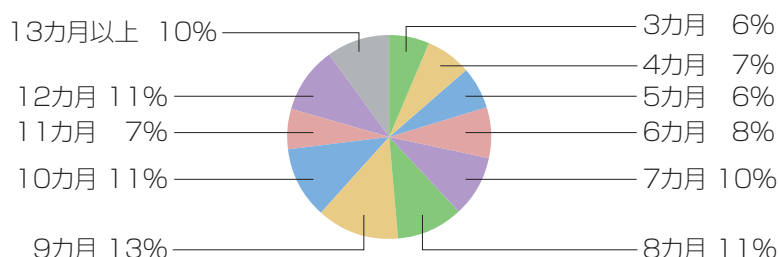
■ 移行済み組織アンケート

Q3. 移行に関する以下の要素に
取りかかった時期を教えてください。

1. 移行準備(情報収集等)開始
(平成 年 月頃)
2. システムの見直し・システムの変更
(平成 年 月頃)
3. 内部監査員、従業員への教育
(平成 年 月頃)
4. 内部監査(平成 年 月頃)
5. マネジメントレビュー
(平成 年 月頃)
6. 移行審査(平成 年 月頃)

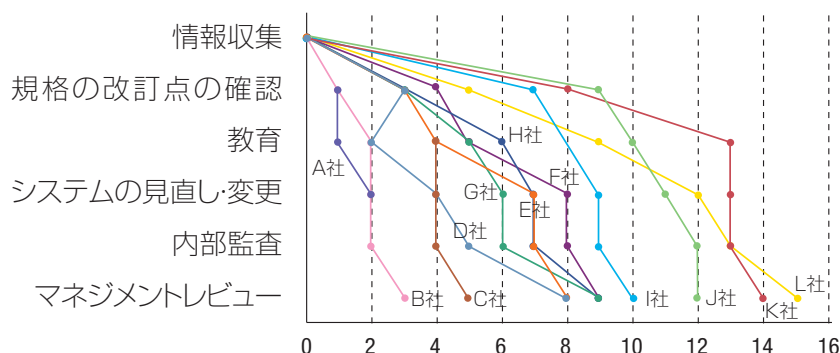
【図4】 移行準備開始から移行審査までに要した期間

回答数: 126



【図5】 移行準備開始から移行審査までのプロセス例

(単位:月)



(編集部注)

【図5】で同じ月に「教育」、「システムの見直し・変更」、「内部監査」を実施している例がありますが、見直しの結果変更がないケースや同じ月の異なる時期に実施したこと等が考えられます。

移行済み組織の声 – 全般にスムーズな移行が実現

移行を済ませた組織からの感想では、「スムーズに移行できた」「予想していたほどの負荷ではなかった」という声が大半を占めました。

アンケートの結果にも見られるように、「規格の改訂点の確認、理解をするのに時間を要した」「マネジメント層や内部監査員、従業員への周知徹底が大変であった」など、移行までのプロセスでは、改訂点の理解と教育が大きなヤマであることがわかりました。

一方、今回の移行を通じて、「ISO9001の理解を深める結果となった」「取り組みの見直しを行うよい機会となった」「受審で指摘された改善の機会を、予防措置として現場に周知している」など、QMSをビジネスに役立てる機会ととらえる意見も数多く寄せられました。

以下に、移行済み組織からの感想の一部をご紹介します。

■ 移行済み組織アンケート

Q4. 2008年版への移行を振り返ってご感想をお聞かせください。

スムーズに移行ができた

- 事前に規格改訂情報を入手していたことで、計画的かつ戦略的な移行ができた。[情報技術、神奈川]
- 改正が大きな変更でなかったことと、規格改正に伴う見直し時に組織内が協力的であったことにより円滑な導入ができた。[情報技術、神奈川]
- 認証当初から要求に沿っており、特に変更や改訂等は行わずにスムーズにいったと思う。但しあらゆる面で有効性の評価をするのは難しく思えた。[ゴム・プラスチック、新潟]
- 予想していたほどの負荷ではなく、大きな問題ではなかった。[サービス、兵庫]
- 基本的に、内部監査、マネジメントレビューで実施している内容が大きく変わったとは理解していない。従って、実際の移行について大きな違和感はなく実施できた。[建設、東京]
- 大きな改訂ではなかったので負担も少なくスムーズに移行できた。[繊維、福岡]
- 要求事項の追加がなかったため、移行が容易だった。[電機装置、神奈川]
- 「アウトソーシングの管理の方法」以外については、特に大きく変更する点はなく割とスムーズに移行することが出来たように思います。[輸送・倉庫、大阪]
- 2008年版は、規格の大幅改訂ではなく、2000年版への追補だということを昨年開催された「JQA規格改訂説明会」で聞いていたので、慌てずに準備対応し社内の関係者にも研修会等で、追補部分を重点に説明することによりスムーズに移行ができました。[電機装置、新潟]

- 今回は移行自体によるシステムの変更は必要なく、それに便乗してのシステム内の見直しが中心になった。思ったより軽く済ませることができたので、認証をいただいた今ホッとしている。[電機装置、愛知]

システムやプロセスの見直しができた

- 大まかには2000年度版と変わらないが、あいまいな部分が明確となり、一部是正が必要となった。要求事項がより明確になったことで、今後改善すべき点が見えるようになった。[機械・装置、奈良]
- 3年前の登録審査を思い出しマニュアルを再度見直す機会を得ました。移行と更新審査が同時期にあったためマニュアルも大幅に変更し、初めてマニュアルを読む者が理解しやすいように注釈を入れた。新しいマニュアルは他社には無く見やすく、理解し易いものであると自負している。[食料品、大阪]

大変だったこと

- 2008年版への変更内容の理解が難しかった。翻訳を変えたという内容をどこまで(システムに)反映するか、判断に迷った。[医薬品、東京] ()内は編集部にて加筆
- 規格の改訂点をどのように実行すればよいかの理解に時間がかかった。[基礎金属、茨城]

審査予定月が10、11月の組織の方々へ

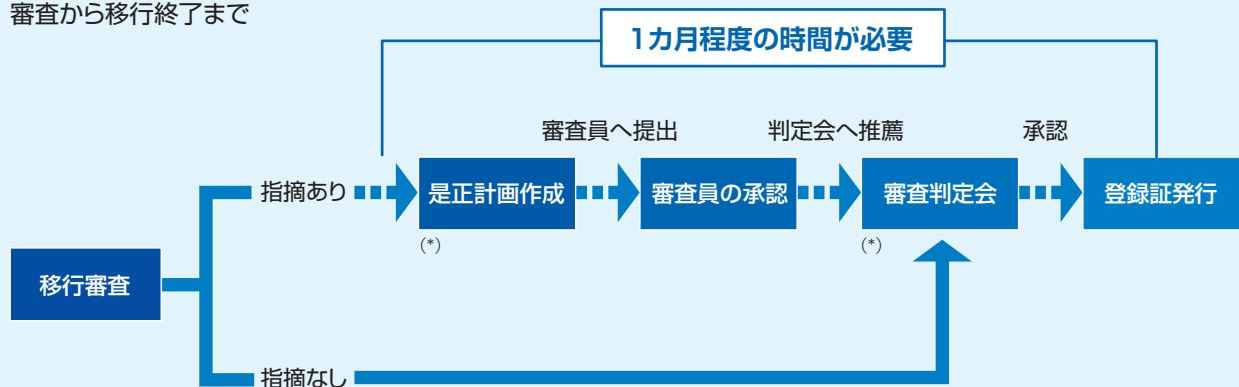
是正・審査判定会の日数を含めた移行スケジュールをご検討ください

これから移行される組織は2010年11月14日までに2008年版に移行を完了していただくことになりますが、移行の完了には審査後、審査判定会の承認を得なければなりません。

改善の指摘(カテゴリ-B)があった場合、審査終了後30日以内に是正処置計画書(該当のある場合)をご提出いただき、それをもって審査判定会に進むことになります。

そのため、審査判定会の承認には審査後1カ月～1カ月半程度日数を要する可能性があります。例えば、移行審査を2010年10月中旬～11月上旬に受審した場合、審査判定会の通過が11月14日を超過してしまう恐れがあり、現在の2000年版の認証は失効となってしまいます。このため、審査予定月が10、11月の組織は、審査を1カ月程度前倒しして受審いただく場合があります。

審査から移行終了まで



(*)は是正計画、審査判定会で差し戻しとなる場合があります。

2008年版移行に関してご不明な点等ございましたら、貴組織を担当させていただいている下記サービス支援担当までお問い合わせください。

推進センター

TEL. 03-6212-9555 (代表)

A(池田・水谷・渡邊・尾野本)グループ
TEL. 03-6212-9541

B(早野・後藤・宮・金高)グループ
TEL. 03-6212-9542

C(高橋・三枝・野口)グループ
TEL. 03-6212-9544

ISO関西支部

TEL. 06-6393-9063 (代表)

岡田、戎田、合田グループ
TEL. 06-6393-9075
// 06-6393-9079

大仲、高山、鮫島、嫁田グループ
TEL. 06-6393-9076
// 06-6393-9094

ISO中部支部

TEL. 052-533-9221 (代表)

井上
TEL. 052-533-9286

浦野
TEL. 052-569-5732

伊林
TEL. 052-569-5734

■ 移行についての情報源のご案内

JQAは移行に関する情報やQ&AをJQAホームページに掲載していますのでぜひご活用ください。



JQAホームページ



メンバーサイト(登録組織限定)

FXプライム株式会社

ISO10002を活用し、全社でステークホルダーの満足度向上に取り組む

FXプライム株式会社は、2009年9月、JQAの第三者審査を経て、FX〔外国為替保証金（証拠金）取引〕を取り扱う専業会社では初めて苦情対応マネジメントシステムISO10002への適合宣言を出した。同社の三浦俊一代表取締役社長に、ISO10002を導入したねらいや効果についてうかがった。



三浦俊一社長

FXは為替の値動きによる売買の差額で利益を追求する仕組みを持つ新しい金融商品だ。FXプライムは、伊藤忠グループの外国為替取引会社として、個人顧客向けにFX取引のサービスを提供している。電話などによる勧誘を行わずインターネットによる取引のみ

をサービスとして提供しているところに特徴がある。

「FXは常に市場が開いて値動きが激しいため、他の投資商品よりも売買機会が多い反面、それだけ高いリスクもあります。リスクの高い金融商品をアマチュアである個人のお客さまに提供しているわけですから、決していい加減なことはできません。会社設立から経営管理体制の整備、コンプライアンス、ITシステムの構築運用体制の整備を徹底し、お客さまの信用を土台に継続的に事業の成長を図ってきました」（三浦社長）

今回ISO10002を導入したのも、会社の信用を高め、体質を強化するプロセスの延長線上にある。ISO10002では第三者審査を受けず自己適合宣言をする選択肢もあったが、FXプライムはJQAの審査を受ける道を選んだ。

「ハードルは常に高いほうを選ぶ。ISO10002でも第三者の冷静な視点で厳しく見てもらう。これがポイントでした」

インターネットを介した取引を行うFXプライムでは、お客さまをはじめとするステークホルダーへの対応が、経営、情報システム、情報セキュリティのマネジメントとも密接なつながりを持つ重要なマネジメント対象であると考えている。たとえばシステム障害や個人情報漏洩などの一次障害だけでなく、そのあとの対応次第で二次災害、三次災害へ波及してしまうケースも考えられるからだ。このため、ISO10002を活用してお客さまだけでなく株主・取引先・管轄官庁ほか社員以外のすべてのステークホルダーへの対応を図るシステムを構築した。

同社では、2年半前に9,000ぐらいだった口座数が現在は8万口座にまで拡大している。ISO10002が、お客さまの急拡大に対する自己点検システムの一つとしても機能している。

三浦社長は導入の効果として、お客さまの基本スタンスが何かをわかまえる部分が強化されたことを挙げている。お客さまが何を望まれているのか、何がネックになってこういう声が出ているのか、原因を把握することに目が向いてきたという。

それに加えて、カスタマーソリューション部では集約したお客さまの声を分析し、サービス・商品に対する改善提案、要求を吸い上げることができるようになってきた。

「FXの法規制が強化され、いったん業界は縮小するでしょう。しかし、業界の透明度、健全性が増していけば、その先にFXビジネスが伸びる余地は十分にあると見ています。そのときにこれまで培った信用力がものをいう。また、規制に沿った商品構成の転換を進めるのに、お客さまの声の分析が非常に役に立つ。それが当社の売上の拡大にもつながります。」

三浦社長は、ISO10002の導入が、「こう聞かれたらこう対応する」というマニュアル的な局面だけではなく、将来の利益につながる展開にも役立っていく手応えを感じている。

■ FXプライム株式会社の概要

所在地	東京都渋谷区渋谷
設立年月日	2003年（平成15年）9月24日
資本金	13億6,487万5千円
従業員数	82名
主要株主	伊藤忠商事株式会社、カブドットコム証券株式会社
業務内容	金融商品取引業およびその付帯関連業務
登録番号	関東財務局長（金商）第259号
ISO10002登録日	2009年9月16日（活動範囲：外国為替取引業）
ISO27001登録日	2007年1月26日（活動範囲：外国為替取引、金融情報提供、およびそれに係るシステム運営）
ホームページ	http://www.fxprime.com/

マネジメントシステム規格開発／改訂情報

ISO/TC 176 (品質)

ISO9004:2009 (組織の持続的成功のための運営管理—品質マネジメントアプローチ)

組織が持続可能な成功を達成するための指針とする全面改訂が行われ、ISO本部のウェブサイトによると、ISO9004:2009 (組織の持続的成功のための運営管理—品質マネジメントアプローチ) のISが10月30日付で発行されました。

11月9日現在、財団法人日本規格協会によれば対訳版2010年1月15日、ポケット版2010年4月以降、JISは2010年9月に発行を予定しています。

TC: Technical Committee (専門委員会) IS: International Standard (国際規格)

ISO/TC 207 (環境)

ISO14005 (環境マネジメントシステム—段階的構築指針)

ISO14001構築までを複数の段階に分け、段階的に環境マネジメントシステムを導入するための指針で、2009年10月より2nd DIS投票を開始しています。

■ 今後のスケジュール

2010年1月～2月: SC1/WG3会議

2010年9月: IS発行

SC: Sub Committee (分科委員会) WG: Working Group (作業グループ)

PC 242 (エネルギーマネジメント)

ISO50001 (エネルギーマネジメントシステム)

エネルギーを使用するあらゆる組織が対象となり、エネルギーパフォーマンス、エネルギー効率や省エネルギーの継続的向上を図ることが目的・目標とされる規格で、2009年12月にDIS発行予定です。

■ 今後のスケジュール

2009年12月: DIS発行

2010年末: IS発行

DIS: Draft International Standard (国際規格原案)

PC 241 (道路交通安全マネジメント)

ISO39001 (道路交通安全マネジメントシステム)

2009年9月に第3回国際会合(カナダ)が開催されました。わが国の国内審議委員会(委員長: 中條武志 中央大学教授、副委員長: 当機構理事 穂高志郎)はWD2に対してコメントを出しました。

■ 今後のスケジュール

2009年11月: CD1次案

～2010年1月: CD1次案コメント締切

2010年3月: 第4回国際会合(中国、北京)

～2010年6月: CD2次案の完成および
コメント締切

2010年9月: 第5回国際会合(ドイツ)

2010年11月: DIS発行

2011年6月: FDIS発行

2011年中: IS発行

CD: Committee Draft (委員会原案) FDIS: Final Draft International Standard (最終国際規格案)

ISO/SR (社会的責任)

ISO26000 (社会的責任に関する手引)

ガイダンス文書で認証、規制および契約に使用することを意図していません。2009年9月よりDIS投票を開始しています。

■ 今後のスケジュール

2010年5月: 第8回国際会合

2010年末: IS発行

2009年11月時点の情報です。

各規格の追加情報はメンバーズサイトの「規格情報」で公開していきます。

第10回 地球環境世界児童画コンテスト 優秀作品誌上ギャラリー

JQAとIQNet(国際認証機関ネットワーク)は、ユニセフの後援を得て地球環境世界児童画コンテストを開催しています。

第10回目を迎えた今年は「未来に残そう美しい地球」というテーマで、世界の子どもたちに未来の地球に残っていてほしい美しい自然を描いてもらいました。

応募総数は15,441点で、過去最大の66カ国から豊かな色彩感と創造性あふれる作品が寄せられました。ここでは海外部門と国内部門の特別賞受賞作品を紹介します。



地球環境特別賞

Aung Thi (ミャンマー 11歳)



海外最優秀賞

Hong Denise Way Yi (シンガポール 12歳)



国内最優秀賞

大沼由樹 (千葉県 15歳)



ユニセフ賞

中島乙菜 (山口県 13歳)



審査員特別賞

佐々木朱音 (神奈川県 13歳)

IQNet特別賞



Gasimzade Farah (アゼルバイジャン 15歳)



Egawa Sumie (オーストラリア 15歳)



Szabo Cintia (ハンガリー 8歳)



高橋梨紗 (宮城県 14歳)

JQA特別賞



Hatharasinghe Sachinthaka Kavindu Viduranga (スリランカ 8歳)



Papounidou
Charikleia
(ギリシャ 11歳)



Valeriyevna Lidiya Kuchmina (ウクライナ 12歳)



吉浦眞琴
(神奈川県 14歳)

第11回 コンテスト 作品募集中

- テーマ 地球からの贈り物
- 応募資格 小学生・中学生
- 締め切り 2010年5月31日(月) 当日消印有効
- 応募規定 用紙: B4 判(257 ミリ × 364 ミリ)またはハツ切りの画用紙
画材: 水彩・パステルなど自由

- 発表 2010年8月頃コンテスト事務局サイトで
- 賞 最優秀賞 1 名
国内: 特別賞 5 名、入選 20 名
海外: 特別賞 7 名、入選 40 名
参加賞 全員
- 審査員 絹谷 幸二 画家 東京藝術大学教授 他7名

募集要項の詳細や他の入賞作品、展示会スケジュールは、コンテスト事務局サイトでご確認ください。 <http://www.childrens-drawing.com>

UKAS認定シンボルが変更になりました

2009年9月1日、UKAS認定シンボルが変更になりました。

JQAは、品質(ISO9001)、環境(ISO14001)、情報セキュリティ(ISO27001)においてUKAS(英国認定機関)から認定を受けており、それぞれの規格ごとに認定シンボルが定められていました。新しいシンボルは、品質、環境、情報セキュリティともMANAGEMENT SYSTEMSという表記に一本化されます。新しいシンボルには色のバリエーションが3種類あり、任意に選んで使用できます。

旧認定シンボルから新シンボルへの移行期間は5年間(2014年8月31日まで)です。該当するシンボルが印刷されている登録証は順次差替えさせていただきます。新しいシンボルの提供等詳細につきましては改めてご案内します。

● 旧認定シンボル



● 新認定シンボル



ISO9001:2008への移行完了後の ISO9001:2000登録マークの使用について

JQAでISO9001の認証を取得されている組織の方で、「ISO9001:2000登録マーク」(下図 左のマーク)を使用している場合は、ISO9001:2008への移行完了に合わせて、「ISO9001」または「QUALITY SYSTEM」の登録マークに速やかに変更いただきますようお願いいたします。

現在このマークを
使用している場合



今後、規格の発行年を示す登録マークを設ける予定はございません。

Vol.19(通算56号)
不定期刊 2009年11月発行

発行 ● 財団法人 日本品質保証機構
マネジメントシステム部門

JQA MS部門のWebサイトにJACBとIQNetへのリンクボタンを設けました

巻頭の特別対談「いま、マネジメントシステムに求められていることは？」でマネジメントシステム認証の信頼性確保のためのアクションプランを発表した日本マネジメントシステム認証機関協議会(JACB)を知っていただくために、JQAのMS部門のトップページからJACBにリンクを張りしました。一度クリックしてみてください。

JACBは2000年4月に設立され、現在JQAのほか48のマネジメントシステム認証機関が加盟している協議会で、マネジメントシステムの第三者認証制度の健全な普及・発展、認証活動の質の向上、機関の地位向上を目的に活動を行っています。

今回のアクションプランとりまとめのような認証制度に関する調査・研究・提案のほか、マネジメントシステム認証規格に関する知識・情報の交流、国内外の関連機関・団体との交流などが具体的な活動の内容です。

一方、IQNet(国際認証機関ネットワーク)は、各国を代表する認証機関36機関のネットワークで、グローバルに展開する企業活動をマネジメントシステム認証サービスでサポートしています。ネットワーク全体で約17,000名の審査員が30の言語で審査を行い、登録組織は世界150カ国で31万を数える世界最大の認証機関ネットワークです。

IQNetのWebサイトは一部に日本語のページも設けられ、現在9カ国語に対応しています。



JACBホームページ
<http://www.jacb.jp/>



IQNetホームページ
<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:06-6393-9063 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
KDX博多ビル3F
(2010年4月1日から博多駅前第1ビルに名称変更予定)
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
推進センター ISO NETWORK 編集部

〒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:03-6212-9556
E-Mail: iso-network@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。

変更届等の様式集

JQAで認証登録されている組織、および ISO NETWORK に一般読者登録をされている方で、登録内容に変更が生じた場合には、こちらの様式にご記入いただきご連絡ください。

なお、ご記入いただきましたお客さまの個人情報は、お申し込みいただいた審査登録業務の実施に係る連絡・調整ならびに弊機構が実施している他の業務や新規業務のご案内およびそれらに係る各種情報の提供に利用させていただきます。また、法令および弊機構の内部規則に基づいて管理いたします。

本誌掲載の様式はJQAホームページ(<http://www.jqa.jp>)からもダウンロードできます。

1. 登録内容変更申込書 (F-2)

- この申込書は、登録後に登録証及び付属書に記載されている登録内容の変更（適用規格の変更、登録範囲の変更、システムの統合、システムの分割、組織名称、所在地の変更等）のあった場合、操業の大幅な変更、または従業員の大規模な増減が発生した場合は、「登録内容変更申込書 (F-2)」をご提出いただきます。そのお申し込みに従い変更審査を実施いたします。
- この申込書は、変更審査を行う**3カ月前**を目安にお申し込みください。
- 変更審査を行う場合は事前に準備状況を確認し、審査に入ることができるかどうかを判定します。また、登録組織のシステムが大幅に変更された場合などで、JQAが必要と判断した場合、変更審査に先立ち、登録審査に準じたファーストステージ審査を実施させていただく場合があります（審査につきましては「JQAマネジメントシステム審査登録規則」の最新版をご参照ください）。変更審査は定期審査、更新審査と併せて実施することができます。
- 書面による確認、または変更審査により審査判定会で登録内容の変更を決定した場合は登録証等を再発行します。
- お客さまの都合による登録証変更発行料は¥20,000となります。（和文のみまたは英文のみの場合は¥15,000です）また現発行形態が和文発行のみで英文を追加発行する場合は¥30,000となります。（料金はすべて税別）
- 変更審査の審査工数は、対象規格、変更内容により異なりますのでお問い合わせください。
- お見積書が必要な場合はお問い合わせください。

JQAとのご連絡担当者（所在地、所属、連絡先など）が変更になる場合は別途「担当窓口変更連絡書 (F-3)」をご提出ください。

技術専門性の対応が極めて困難な分野につきましては、お申し込み受付をいたしかねる場合があります。また、反社会的な行為、またはその恐れのある組織・団体などからのお申し込み受付はお断りしております。その他JQAの判断によりお申し込み受付をお断りする場合もございます。またその場合、お申し込み受付後においても、取り消しさせていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

2. 担当窓口変更連絡書 (F-3)

- ①登録/申込企業におけるご連絡担当者の情報（または請求書送付先）が変更になった場合には、変更後の内容をご記入の上FAXにてご連絡ください。
- ②登録証/証明書等の記載内容（登録企業/組織体名・住所等）に変更が生じた場合は「登録内容変更申込書 (F-2)」にてご連絡ください。

■上記1、2に関する問い合わせ先

財団法人日本品質保証機構 マネジメントシステム部門

・推進センター TEL:03-6212-9555 FAX:03-6212-9556

・ISO中部支部 TEL:052-533-9221 FAX:052-533-9279

・ISO関西支部 TEL:06-6393-9040 FAX:06-6393-9056

3. ISO NETWORK読者登録連絡書 (F-4)

- ①ISO NETWORKは、ご連絡担当者宛に1登録（1申請）につき1部送付させていただいております。連絡担当者以外の方の購読希望がある場合は、新規一般読者登録としてFAXにてお申し込みください。
- ②JQAで認証登録いただいているお客さまで登録内容変更申込書または担当窓口変更連絡書をご提出される場合、当誌についてのご連絡は不要です。

■ISO NETWORKに関する問い合わせ先

財団法人日本品質保証機構 マネジメントシステム部門 ISO NETWORK編集部

TEL:03-6212-9654 FAX:03-6212-9556

Eメール: iso-network@jqa.jp

ご登録内容に変更があった場合は、本様式にてお申し込み (FAX) ください。

受付印

財団法人 日本品質保証機構 マネジメントシステム部門

☐ 推進センター 行 FAX:03-6212-9556 (TEL:03-6212-9555)

☐ ISO 中部支部 行 FAX:052-533-9279 (TEL:052-533-9221)

☐ ISO 関西支部 行 FAX:06-6393-9056 (TEL:06-6393-9040)

申込日:

年 月 日

登録証/証明書番号: JMI/JQA-

登録事業者名:

お申込みご担当者: (住所) 〒

(TEL)

(FAX)

(所属)

(氏名)

㊟

変更審査希望時期: (いずれかに☒してください)

☐ 次回の定期・更新審査時に併せて行う (20 年 月)

☐ 定期・更新審査とは別に単独で行う (20 年 月)

変更内容: (対象となる箇所のみ記載してください。)

変更項目 (該当箇所に ☒ してください)	変更前	変更後
☐ 登録事業者の 組織、所在地、 製品・サービス・活動 内容の変更 ☐ 関連事業所 構内関連企業 の 所在地 製品・サービス・ 活動内容等の 追加・変更・削減 〔交通手段・移動時間〕 等もご記入ください。	(人)	(人)
☐ 登録の統合 〔 複数の登録を 単一の登録とする変更 〕		
☐ 登録の分割 〔 単一の登録を 複数の登録とする変更 〕		
☐ 適用規格の変更 〔 適用規格における 発行年・バージョンの変更 〕		
☐ 登録証の表記	☐ 和・英 ☐ 和文のみ ☐ 英文のみ	☐ 和・英 ☐ 和文のみ ☐ 英文のみ

*本紙にて、変更内容の全ての記入ができない場合は、別紙にご記入の上、添付ください。英文をご希望の場合は、英文も併記してください。

ご記入いただきましたお客さまの個人情報は、お申込みいただいた審査登録業務の実施に係る連絡・調整並びに弊機構が実施している他の業務や新規業務のご案内・市場調査およびそれらに係る各種情報の提供に利用させていただきます。なお、お客さまの個人情報は、法令および弊機構の内部規則に基づいて管理いたします。

***** JQA 使用欄 *****

☐ 住所表示の変更 (行政都合)		確認者
☐ 組織・関連事業所の名称変更		
☐ 製品・範囲等の表記変更		
☐ 登録証発行形態の変更		

登録内容変更申込書はJQAホームページ(<http://www.jqa.jp>) からダウンロードできます

既にお届けされているご連絡担当者の情報(またはご請求書送付先)が変更になった場合、変更後の内容を下記にご記入のうえ、FAXにてお申し出ください。

財団法人 日本品質保証機構 マネジメントシステム部門

☐ 推進センター 行 FAX:03-6212-9556 (TEL:03-6212-9555)

☐ ISO 中部支部 行 FAX:052-533-9279 (TEL:052-533-9221)

☐ ISO 関西支部 行 FAX:06-6393-9056 (TEL:06-6393-9040)

担当窓口変更連絡書 (F-3)

受付／登録証番号:JMI/JQA-

(該当する受付番号または登録証番号をご記入ください。複数可)

申込・登録事業者名:

【ご連絡担当者の変更情報】 ※お手数ですが、下記項目をすべてご記入ください。

登録事業者名			
事業所名 工場名			
所属・役職			
(フリガナ) 担当者名			
Eメールアドレス			
TEL		FAX	
郵便物送付先	〒		

【請求書送付先の変更情報】 ※上記と同じ場合は、「同上」とご記入ください。

登録事業者名			
事業所名 工場名			請求書送付先への 担当者名の記載 ☐要 ☐不要 ※ 不要とされた場合、請求書は 部署宛の送付となります
所属・役職			
担当者名	(変更がある場合) →		
TEL		FAX	
郵便物送付先	〒		

ご依頼日 : 年 月 日

ご記入者名: (TEL:)

登録証/証明書等の記載内容(登録事業者名・住所等)に変更が生じた場合は「登録内容変更申込書」にてお申し出ください。

※ ご記入いただきましたお客さまの個人情報は、お申し込みいただいた審査登録業務の実施に係る連絡・調整ならびに当機構が実施しているその他の業務や新規業務のご案内およびそれらに係る各種情報の提供に利用させていただきます。
なお、お客さまの個人情報は、法令および当機構の内部規則に基づいて管理いたします。

※ 情報誌「ISO NETWORK」は連絡担当者さま宛に1登録(1申請)につき1部送付させていただいておりますのでご了承ください。

—JQA使用欄—

事業推進	業務1課	業務2課

担当窓口変更連絡書はJQAホームページ(<http://www.jqa.jp>)からダウンロードできます

この様式は、封筒の宛名ラベルに **読者番号** が記載されている方と新規に読者登録を希望されている方のみご利用ください。

「登録番号」および「受付番号」が記載されている方は、担当窓口変更連絡書をご利用ください。

財団法人日本品質保証機構
マネジメントシステム部門推進センター 行
(FAX:03-6212-9556)

JQA マネジメントシステム情報誌

ISO NETWORK 読者登録連絡書 (F-4)

区 分 (レ点をつける)	☐ 新規	☐ 変更	☐ 中止
(フリガナ) お名前		TEL	
		FAX	
読者番号 (新規の方は空欄)			
住 所	〒		
会社名			
所属部署名		役職名	
Eメールアドレス		ホームページ	http://
送付先 (住所と異なる場合)	〒		
業 種			
マネジメントシステム 登録の有無	なし・あり →規格名 →登録番号 →審査機関名		
特記欄 (ISO NETWORK へのご意見をお 聞かせ下さい。)			

- *1: 太枠内の項目はすべてご記入をお願いします。
- *2: 読者番号は、宛名ラベルの名前の下に記載されている番号です。
番号の前に、登録番号または受付番号と記載されている方は、担当窓口変更連絡書をご提出ください。
- *3: ISO NETWORKの発送先データは、発送日の約2週間前の時点での情報です。その間に変更された方については、発送先が異なる場合がありますが、ご了承ください。
- *4: ご記入いただきましたお客様の個人情報は、当誌の送付および当機構業務のご案内および各種情報の提供に利用させていただきます。なお、ご記入いただきました個人情報は、法令および当機構の内部規則に基づいて管理いたします。

<宛名ラベル見本>

〒100-8308

配送コード

東京都千代田区丸の内2-5-2
株式会社 ジェーキューエー
品質保証部
丸ノ内 太郎 様

読者番号 1234



08.03 F750106(N)

ISOセミナー(JQAフォーラム)のご案内

2009年12月～2010年3月開催分

財団法人日本品質保証機構 マネジメントシステム部門は、下表のとおり「ISOセミナー」を開催しております。当セミナーでは、各種マネジメントシステム規格およびシステム構築のポイントを解説いたします。新たに認証取得を目指す際の準備、認証取得後のブラッシュアップにご活用いただける内容に加え、複数規格の統合や経営への有効活用に関するセミナーも用意しております。

ISO取得検討中の組織向け

■ 品質マネジメントシステム (ISO9001)

フォーラムコード QM

12月 4日 (金)	福岡	10:00～12:00	定員 20
2月 5日 (金)	大阪	14:00～16:00	定員 60
2月10日 (水)	東京	14:00～16:00	定員 60
2月19日 (金)	名古屋	14:00～16:00	定員 20

■ 環境マネジメントシステム (ISO14001)

フォーラムコード EM

2月19日 (金)	福岡	10:00～12:00	定員 20
-----------	----	-------------	-------

■ 情報セキュリティマネジメントシステム (ISO27001)

フォーラムコード IM

2月10日 (水)	大阪	14:00～16:00	定員 60
2月19日 (金)	東京	14:00～16:00	定員 60

■ 労働安全衛生マネジメントシステム (OHSAS18001)

フォーラムコード OH

12月11日 (金)	東京	14:00～16:00	定員 60
12月14日 (月)	大阪	14:00～16:00	定員 60

■ 自動車産業向け品質マネジメントシステム (ISO/TS16949)

フォーラムコード TS

12月18日 (金)	福岡	14:00～16:00	定員 20
------------	----	-------------	-------

■ 環境経営に求められるコンプライアンスと ISO14001

フォーラムコード EM2

12月 4日 (金)	大阪	14:00～16:00	定員 60
12月14日 (月)	東京	14:00～16:00	定員 60

■ 東北地区限定セミナー (ISO9001/ISO14001) 入門セミナー／準備セミナー

● ISO9001

12月18日 (金)	北上	入門10:00～11:30 準備13:00～16:30	定員 14
1月15日 (金)			
2月19日 (金)			
3月19日 (金)			

● ISO14001

1月21日 (木)	北上	入門10:00～11:30 準備13:00～16:30	定員 14
3月18日 (木)			

ISO取得済みの組織向け

■ ISO14001取得から新たにISO9001の取得へ

フォーラムコード QM1

12月10日 (木)	名古屋	14:00～16:00	定員 20
12月10日 (木)	大阪	14:00～16:00	定員 60

■ ISO9001取得から新たにISO14001の取得へ

フォーラムコード EM1

12月11日 (金)	名古屋	14:00～16:00	定員 20
12月11日 (金)	大阪	14:00～16:00	定員 60

■ IMS-統合マネジメントシステム

フォーラムコード TO

12月 1日 (火)	東京	14:00～16:00	定員 60
12月 3日 (木)	名古屋	14:00～16:00	定員 20

■ 環境経営に求められるコンプライアンスと ISO14001

フォーラムコード EM2

12月 4日 (金)	大阪	14:00～16:00	定員 60
12月14日 (月)	東京	14:00～16:00	定員 60

■ 開催会場

- ・東京: JQA推進センター 【TEL. 03-6212-9555 / FAX. 03-6212-9556】 〒100-8308 東京都千代田区丸の内2-5-2 三菱ビル14F
- ・名古屋: JQA ISO中部支部 【TEL. 052-533-9221 / FAX. 052-533-9279】 〒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
- ・大阪: JQA ISO関西支部 【TEL. 06-6393-9063 / FAX. 06-6393-9056】 〒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
- ・福岡: JQA ISO九州事務所 【TEL. 092-432-4810 / FAX. 092-432-4811】 〒812-0016 福岡県福岡市博多区博多駅南1-2-3
- ・北上: JQA ISO東北事務所 【TEL. 0197-67-0031 / FAX. 0197-67-0033】 〒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 (会場は2Fとなります)

各テーマの空席情報、お申し込み方法など、詳細はJQAホームページをご覧ください。

<http://www.jqa.jp> から [マネジメントシステム審査登録](#) へ

■ お問い合わせはこちら: ISOセミナー事務局(担当: 佐藤、藤波) TEL. 03-6212-9529 FAX. 03-6212-9556



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。