

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

2010  
Vol.20

# JQA マネジメントシステム情報誌

# ISO NETWORK

## 特集

### これからの環境マネジメントシステムを考える

第一部 対談 これからの環境マネジメントの方向と可能性

ISO/TC207/SC1 日本代表委員 / IMSコンサルティング株式会社 取締役顧問 寺田 博氏  
財団法人日本品質保証機構 理事 穂高志郎



規格情報 ISO 14005とISO 50001—現在開発中の2規格を整理する

第二部 ISO 14001を自主的に利用し競争力を強化している事例

- アスクル株式会社
- 株式会社ブリヂストン



### ケーススタディ ISO 20000

株式会社インフォメーション・ディベロプメント  
常務執行役員 山本健次氏

### 登録企業・組織訪問 第4回

株式会社東レシステムセンター



### JQA審査アンケートの結果から

JQA品質推進室 室長 佐藤根隆之

## INFORMATION

JQA認証制度セミナー開催のご案内 他

**JQA**  
**ISOセミナー**

## Contents

### 3 特集

## これからの環境マネジメントシステムを考える

### 4 第一部 対談

### これからの環境マネジメントの方向と可能性

ISO/TC207/SC1 日本代表委員/IMSコンサルティング株式会社 取締役顧問 寺田 博氏  
財団法人日本品質保証機構 理事 穂高志郎

### 10 規格情報

### ISO 14005とISO 50001—現在開発中の2規格を整理する

### 12 第二部

### ISO 14001を自主的に利用し競争力を強化している事例

#### アスクル株式会社

環境マネジメントシステムで環境中期計画の進捗を管理する

#### 株式会社ブリヂストン

社会をリードする環境経営の基軸となる環境マネジメントシステム

### 16 ケーススタディ ISO 20000

#### 社内システムの運営管理にISO 20000の認証取得

株式会社インフォメーション・ディベロプメント 常務執行役員 山本健次氏

### 18 登録企業・組織訪問 第4回

#### 株式会社東レシステムセンター

自社に即したISMSの構築を目指し、半年でISO 27001の認証を取得

### 20 JQA審査アンケートの結果から

#### お客さまによりご満足いただける審査サービスのために アンケートのご意見を生かしています

JQA品質推進室 室長 佐藤根隆之

### 22 INFORMATION

- JQA認証制度セミナー開催のご案内
- 事業継続マネジメントシステムBS 25999の認定を受けました
- ISO 9001:2008移行に関するQ&A集差し上げます
- ペットフード版ISO 9001-HACCP審査サービスを開発
- IQNet ACB会議2010活動報告
- 児童画コンテスト作品がコペンハーゲン市庁舎に展示されました
- 認証取得関連グッズ売上ランキング
- ご請求書様式変更のご案内

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

# これからの 環境マネジメント システム を考える

## 第一部 — 対談

『これからの環境マネジメントの方向と可能性』

## 規格情報

『ISO 14005とISO 50001 — 現在開発中の2規格を整理する』

## 第二部 — 事例

『ISO 14001を自主的に利用し競争力を強化している事例』

2010年、環境マネジメントシステムの分野には、ISO 14005やISO 50001といった新規格が開発、発行の段階へと進みつつあり、ISO 14001もまた次の改訂へ向けた検討作業がスタートするなど、多様な変化のときを迎えている。折しも2009年末にはCOP15が開催され、日本では政府が温室効果ガスを1990年比で2020年までに25%削減するという目標を打ち出すなど、周辺状況も大きく変動しつつある。

国内外の大きな変化に伴い、環境マネジメントシステムはどう変化し、どう可能性を広げるのか。今回の特集では、専門家による対談や規格情報、企業・組織への取材などを通じて多角的にこれからの環境マネジメントシステムをとらえていく。

JQQA  
財団法人 日本品質保証機構

対  
談

穂高志郎

財団法人日本品質保証機構  
マネジメントシステム部門 理事

寺田博氏

ISO/TC207/SC1日本代表委員  
IMSコンサルティング株式会社 取締役顧問

特集

第一部

## 環境マネジメントの方向と可能性

グローバルな地球環境問題への対応が迫られる時代にあって、環境マネジメントシステムはどのような変貌を遂げようとしているのか。また、企業や組織はこれらの規格を時代に即して、どのように取り入れ、活用できるのか。ISO 14001を中心とする環境マネジメントシステムの可能性と今後の活用について、ISO/TC207/SC1の日本代表委員として規格づくりに関与してきた寺田博氏と、JQAの穂高志郎が語り合った。

## ■ 変化の年を迎えた 環境マネジメントシステム

—今年環境マネジメントシステムにとってどのような年になるとお考えでしょうか。

**寺田** 今回、これからの環境マネジメントの可能性をテーマにしたのは、本当にグッド タイミングです。というのも私が長年関与してきたISO/TC207/SC1では、ちょうど今年からISO 14001に関して、本格的に次期の大改訂に入ります。前回の2004年版は、マイナーな改訂にとどまりました。私は、96年の初版が発行以降、4~5年経った頃から不十分に感じて、早急に改訂を進めるべきであると唱えてきた改訂推進論者の一人ですが、十数年を経て今年からようやくその作業が始まることになりました。

また、昨年末のCOP15では具体的な結論に到達しませんでした。低炭素社会にどうアプローチするかに注目が集まる年でもあります。それから、エネルギー問題が緊急の課題になると見えています。

**穂高** 全般的な傾向として、比較的大きな組織で環境の取り組みに積極的なところでは、低炭素社会を目指しつつ、新しい規格を活用しようという志向があります。今年ぐらいからこのカーボンマネジメントという考え方のもとで、ISO 14001を核にしてISO 50001、ISO 14006など、複数の規格を活用して全体的なバランスのなかで経営に役立てて行こうとする動きが出てくると思います。環境ばかりでなく品質のプロセスでもある製品設計・開発にも着目してカーボンを製品レベルでも減らすことも重要な要素になっていますから、ISO 9001の考え方も一緒に取り込むことも有効な仕組みとなるでしょう。

新しい指針としてのISO 14005も出てきますが、中小企業などで、これを活用したISO 14001につながる段階的適用も大きな流れをつくると思います。ISO 14005の内容を少し見ますと、パフォーマンスにも踏み込んで段階的に適用していく面もありますので、ある程度、廃棄物やエネルギーなど個々のテーマに着目してプロジェクト単位で活用することも考えられます。

いずれにせよ、ISO 14001を核にいろいろな規格を絡めながら、いかに効率よく使っていくかが今後のトレンドテーマになると思います。JTCG (ISO内の合同技術調整

グループ)での活動にもあるように、新しい規格や既存の規格についても規格用語の統一が随分図られてきております。基本的にPDCAの枠組みの中で継続的改善を図っていくというマネジメントシステムの仕組みは共通していますから、どのようにうまく融合させて“仕事”の中で活用していけるかが課題になるでしょう。

**寺田** ISO 14005の話が出ましたが、ISO 14000シリーズで今年から来年にかけて、かなりの規格が出てきます。ISO 14005以外にも、エコデザインに関わるISO 14006、さらには製品設計に関係しますが、MFCA (Material Flow Cost Accounting)を見るISO 14051という規格です。また、環境効率(エコ エフィシエンシー)や環境情報(エンバイロメンタル インフォメーション)などの規格が次々と考えられています。ISO 14001では、マネジメントの対象を環境アスペクト(側面)といいますが、あるアスペクトに特化した規格が細かく考えられているのが今の段階だと思います。今年はそのスタートの年ですね。このように側面ベースの規格が目されるのは、パフォーマンスへの志向があるからです。これらの新規格が、ISO 14001でこれまで不足しているパフォーマンス評価につながってくると考えています。

### ■ カーボンマネジメント規格等の総合的な運用



—ISO 50001は、委員会は別ですが、まさに側面ベースの規格ですね。

**穂高** ISO 50001では、エネルギー使用とエネルギー側面とで大きな議論があったと聞いております。ISO 14001との親和性を考慮すると製品・サービスの上流から下流まで全体を見なければならぬわけですから、エネルギー側面の考え方でとらえる方が、マネジメントシステムの規格として明快だということですね。

**寺田** その点は、私も大賛成です。エネルギー側面とエネルギー使用というとらえ方については先行する2つの規格が参考になります。一つはアメリカのANSI規格で、これはどちらかというとエネルギー使用というとらえ方、もう一つがEUのEN 16001で、これは側面としてのとらえ方が中心となっています。

現状のISO 50001規格は、どちらかといえば妥協の産物としてエネルギー使用、使用量に特化しているのですが、これでは不十分です。要するに自分の使用エネルギーをマネジメントする考え方なのです。自分の提供する製品やサービスが使われるときのエネルギー使用量はあまり考慮されていない。ISO 14001に比べて見ると、製品・サービスの環境影響が疎かになっていることを意味します。ISO 14001も96年に発行されたときは、製品・サービスはやや後に置かれて、アクティビティー(活動)に特化してきました。2004年版の改訂で、管理できる側面が活動で、影響を及ぼすことができる側面が製品・サービスを中心に表面化するとして初めて明快に語られたのです。ですから、ISO 50001でもよいかたちができるまで多少の時間がかかってもやむを得ないと思います。

**穂高** わが国では、既に省エネ法が施行されていますが、ISO 50001と省エネ法との関係をどうお考えですか。

**寺田** 私が産業界の方から聞く限りでは、ISO 50001に対しては「また認証規格ですか」という反応が強い。つまり、ISO 50001をやるのに、何かインセンティブや動機づけがほしいというニーズがあるんですね。

アメリカはISO 50001に熱心なのですが、もともと多様な社会で、ISO 14001ですらそんなに広がっていない。ISO 50001が出てきてもすぐに参加企業が増えるとは思えません。そこでDOE(米国エネルギー省)はある種のプログラムを考えました。その中で、エネルギー マネジメントシステムをきちっと作り上げること、それによってエネルギー パフォーマンスを改善することの2点を主張し、それぞれの成果に対してインセンティブとなるクレジットを与えることを考えています。それがエネルギー マネジメントシステム クレジットとエネルギー パフォーマンス クレジットです。このように、DOEはISO 50001を活用しながら自分の国のエネルギー安全保障に貢献しようとしているわけですね。

翻って日本は成功している省エネ法がありますから、省エネ法の中にISO 50001のエネルギー マネジメントシステムを組み込めば、非常によい仕組みができると思います。こうした方向で経済産業省にも働きかけていきたいと思います。

**穂高** それは大変意欲的なことですね。

■ ISO 14000ファミリー開発状況

(2009年11月13日現在)

担当 TC/SC	規格番号	JIS規格名称/ISO規格名称	発行状況	JIS化状況	備考
TC207/SC1	ISO 14001:2004	環境マネジメントシステム— 要求事項及び利用の手引	2004-11-15	JIS Q 14001:2004	2008年“確認”
	ISO 14004:2004	環境マネジメントシステム— 原則、システム及び支援技法の一般指針	2004-11-15	JIS Q 14004:2004	2008年“確認”
	ISO 14005	環境マネジメントシステム—段階的適用の指針	DIS段階		2010年発行予定
	ISO 14006	環境マネジメントシステム—エコデザインの指針	CD段階		2012年発行予定
TC207/WG4	ISO 14063:2006	環境コミュニケーション	2006-08-01	JIS Q 14063:2007	定期見直し中
TC207/WG8	ISO 14051	マテリアルフローコスト会計—一般枠組み	CD段階		2011年発行予定

(注) DIS: Draft International Standard (国際規格案)

CD: Committee Draft (委員会原案)

(出典) 日本規格協会ホームページ



## ■ ISO 14001の改訂始まる

—環境マネジメントシステムは、さまざまな社会的なニーズを背景に変わるなかで、どのような方向性や可能性を持つのでしょうか。

**穂高** 環境マネジメントシステムの導入の少ない、中小規模の企業・組織にISO 14005のすそ野を広げることで、低炭素を目指す社会のニーズに大きく貢献できるでしょう。そこで、中小の企業・組織にとっての取りやすさというメリットを最大に生かし、活用していただければと考えています。費用面以外で一番ネックとなる構築するときのノウハウについても、段階的に検証するという仕組みを活用しながら、少しずつ周辺の教育研修を充実させていけば、仕組みの構築段階のレベルを自ら把握でき、ISO 14001の取得もやり易くなるんじゃないでしょうか。そういう観点からも、今までにないおもしろい規格だと考えています。

**寺田** ISO 14005は、実際に中小の企業・組織に環境マネジメントシステムを拡大するためのよいツールとして、それら企業・組織がみずから構築できる規格を目指しています。現実には必ずしもそうなっていないところもありますが、穂高さんが言われたような使い方をいただければ、有り難いですね。

**穂高** 今後の可能性を見ていくにあたって、まず、次回のISO 14001の改訂のポイントについてお話しいただけますか。

**寺田** 昨年6月のカイロの会議でスタートしたISO 14001の改訂ポイントの議論で、11ほどのテーマを絞りました。その中で、私が特に重要だと考えるテーマを5つあげてみましょう。

第一が、環境パフォーマンス志向。これが現在のISO 14001に最も足りなかった部分だと思います。

二番目は、環境にとどまらない企業の戦略、ビジネスマネジメントの視点から要求事項を検討すること。

三番目には、認証の問題です。各国、認証機関、審査員、それぞれの間の解釈に微妙なずれを感じます。どんなに規格がうまくできてでも避けられないところですが、十分対応すべきです。

第四が、製品・サービスのとらえ方で、これは不十分だと思います。

第五が、話題に上がった中小企業や中小組織への拡大です。

これからこの議論を1つずつ詰めていくわけです。私は、ISO 50001の規格開発にも関与していますが、このなかのいくつかはISO 50001にも生かせると思います。例えば、パフォーマンス志向、製品・サービスという側面の強化ですね。

**穂高** マネジメントシステム規格間の整合性の調整に携わるJTCGのタスクも活発化して、新たな規格の方向性

に大きな影響を持つようになっていきますね。道路交通安全の規格などもこちらのタスクを参考に設計され、非常によい仕組みができていると思います。

**寺田** JTCGのタスクの結果は、ISO 50001の規格を作るに際しても、ISO 14001の改訂を進めるにしても、十分考慮に入れなければいけません。

**穂高** 間違いなく、既存の規格も含め新たな規格についてもマネジメントシステムの規格は枠組みが共通化されてきていますね。

**寺田** これはJTCGのハイレベル ストラクチャーという考え方に基づくのですが、要するに、どのマネジメントシステムでも規格の枠組みを全部統一しようということですね。

**穂高** JQAでも、ひとつの組織で環境、品質、労働安全衛生と多くのマネジメントシステムを同時に審査する、いわゆる統合審査、複合審査が最近増えてきました。JTCGでもっと仕組みの共通化を図っていただくことにより、仕事のプロセスを基本とした効率的で、無駄のない仕組みができるんじゃないかと思っています。

**寺田** 最後は結局、ビジネスマネジメントの中に多様な側面がある、例えば環境側面があり、品質側面があり、情報セキュリティの側面があり、ファイナンシャルの側面があるということだと思えます。それを1つずつ個別のマネジメントシステムで認証しようというのでは、消極的に「また認証規格ですか」と言われるばかりのようになっています。



ISO/TC207/SC1 日本代表委員  
IMSコンサルティング株式会社 取締役顧問  
寺田 博（てらだ ひろし）氏

1934年 静岡県に生まれる。1960年 名古屋工業大学工学部機械工学科卒業。株式会社日立製作所入社、日立研究所配属。1967年 バブcock日立株式会社呉研究所転属。1983年 豊橋技術科学大学客員教授。1991年 日本電機工業会地球環境室長。1994年 日本規格協会参与。1997年 株式会社イーエムエスジャパン設立社長。1998年 東京農工大学講師。2004年 JIA-QAセンターシニアアドバイザー。2005年IMSコンサルティング株式会社取締役顧問、ISO/TC207/SC1及びISO/PC242日本代表委員。

**穂高** ひとつの大きな枠組みがあって、新たな規格ができるたびにそこにソケットをはめていくように複数のマネジメントシステムを構築し、統合できるようになれば利用者にもわかりやすく、構築する負担も少なく、さらに、より広い経営的な判断ができるようになると思います。JQAもお客様のニーズに合わせていろいろなマネジメントシステムの規格を多様に組み合わせ、有効かつ効率的な審査サービスを提供できるようにしたいと考えています。

## ■ 環境マネジメントシステムの活用へ向けて

— JQAではISO 14001の認証組織を対象に、ISO 14001を活用したGHG(温室効果ガス)排出量の検証サービスを提供しています。今後もこのような組み合わせ審査を提供するのでしょうか。

**穂高** 将来、低炭素社会実現に向けて組織が取り組むべくカーボンマネジメントを見据えた審査サービスを提供しようというのがJQAの考え方です。GHG検証以外にも、環境報告書による情報公開やエネルギー管理、環境配慮設計、カーボンフットプリント等、関連する課題は数多くありますが、カーボンマネジメントという大きな枠組みの中で組み合わせた審査サービスを提供させていただきます。その組み合わせの一つとして、今後、ニーズの高まっていく東京都環境確保条例、国内クレジット関係のGHG検証に力を入れています。

次には、ISO 50001とISO 14001の組み合わせを図ること。さらには、環境報告書や会計報告の中でのカーボン情報の開示もテーマになってくると思います。

また、統合審査というかたちで、品質と環境、OHSAS(労働安全衛生)、ISMS(情報セキュリティ)等を組み合わせて審査を行っていますが、こうした、統合マネジメントと

ISO 14001を核としたカーボンマネジメントをどう整合させていくかが今後の課題です。

**寺田** GHGの排出量検証で、例えばISO 14001を活用するのは非常にいい方向だと思うんですね。ただ、ISO 14001ではパフォーマンスの要求事項が足りない。それはGHGの検証に影響してくると思います。そこだけはマークして、その部分では比較的充実しているISO 50001の要求事項も活用するといいですね。エネルギーとGHGとは、特殊なガスを除いては表裏一体ですから、エネルギーをマネジメントすることとGHGをマネジメントすることは、イコールに考えてもよろしいのではないのでしょうか。

—また、これからISO 14001等の活用により、経営改善を図るには、どのような姿勢や態度、取り組みが相応しいのでしょうか。

**寺田** これは先にも申しましたように、日本におけるマネジメントシステムのとらえ方の問題と深く関わっています。日本ではISOがかなり浸透して、認証件数も相当多いのですが、根本のところではマネジメントシステムの認識にずれがあると見えています。一つにはトップのリーダーシップが必要なことが理解されていないケースがよく見られます。品質を非常に重視する大手企業ですら、ややもするとそういう部分が顔を出し、問題が生じたときに後手にまわることもあります。現場スタッフばかりが熱心で、トップの意志が見えないんですね。

**穂高** トップの方がしっかりやられるところもありますが、そうでない企業や組織では全体の雰囲気違いますね。いわゆる「やらされ感」が支配しているようなところも確かに感じます。

**寺田** まったく同感です。数日前、私はある企業の方から「ISO 9001、14001のやらされ感でたまらないのに、また50001というのが出てきた」と言われたんです。このとき初めて「やらされ感」という言葉を知りました(笑)。マネジメントシステムはトップのリーダーシップに基づいて自主的に構築・運用するものである。成果が上がるか上がらないかは、そこに関わってくる。それなのに審査が悪い、規格が悪いという物言いがなされる。それは、ちょっと見当違いだと私は思います。



**穂高** マネジメントシステム規格はあくまでツールですね。労働安全衛生、道路交通安全等、他のものもそうですが、トップの意識がどれだけ現場まで浸透しているかが、まず基本で、トップダウンが要求される規格であり、それなくしては成り立ちません。

**寺田** どこへ進むのだというトップの明確なイメージがないと、進んでいけないのですね。

—ISO 14001のマネジメントシステムを取り入れている企業・組織の皆さまへひとことずつお願いします。

**穂高** ISO 14001は環境に関するマネジメントシステムの中核であり、その周辺には多様なエレメントの規格ができています。それらを「またか」という意識ではなく、全体のパフォーマンスを上げるツールとして積極的に活用していただきたい。そのためにもJQAでは規格の認証を個別に一つずつ取得するというかたちではなく、今ある規格をベースにうまく付加して、負担を抑えて効果的に使える仕組みになるような審査サービスを提供するよう努めていく考えです。

**寺田** マネジメントシステムは自主的に取り組むものです。そこが一番大事だと思うのですが、得てして「認証のために」という格好になりがちです。その意識をもう一度確認し、トップの方にはリーダーシップを発揮していただきたい。自主的にやることですから、自分のやり方次第で成果が違ってくるとい認識を深めることが大切です。規格の要求事項をクリアするためにやるのではなく、自分たちのやりたいことを実現するのにどう利用したらいいかな、と考えていただければと思います。

## ISO 14005 (環境パフォーマンス評価を含む、環境マネジメントシステムの段階的適用のための指針)

### ● 規格開発の背景

ISO 14001の認証件数は世界的に高水準で増加を続けていますが、環境マネジメントシステムを有していない中小規模の組織は数多く存在します。その要因は、ISO 14001の構築が、作業規模が大きく、費用のかかるプロセスであるといった認識を持たれていることであり、環境マネジメントに対する組織的なアプローチが妨げられる場合があるからです。

### ● 規格開発の目的

ISO 14005はすべての組織、とりわけ中小規模の組織がISO 14001の要求事項を満たす環境マネジメントシステムを段階的な方法で導入する助けとなるよう設計されたガイドライン（指針）です。DISによれば、各要求事項を時系列に沿ってそれぞれ3～5段階のステップに分け、組織の目的や使用できる資源に合わせて構築できるようになっています。

### ● 発行スケジュール

2010年2月8～10日：SC1/WG3会議

2010年9～10月：IS発行予定

## ISO 50001 (エネルギーマネジメントシステム)

### ● 規格開発の背景

昨今のエネルギー事情、地球温暖化の深刻化に伴い、省エネルギー・温室効果ガス削減等エネルギーマネジメントに対する関心が高まっています。2008年2月、ISO技術管理評議会は、アメリカ・ブラジルの提案を可決しました。その結果、プロジェクト委員会(PC242)でISO 50001を策定することが決定しました。日本は2008年9月、プロジェクト委員会の第1回会合から参加してきました(参加国は25カ国)。

### ● 規格開発の目的

ISO 50001はエネルギーを使用するあらゆる組織が対象となり、規模の大小は問いません。著しいエネルギー使用を特定して、その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とされています。以下の3点が規格のポイントになります。

- ・エネルギーレビュー：自組織のエネルギー使用を過去・現在・未来に分けて測定・分析し、著しいエネルギー使用の設備や装置、システムを特定すること。
- ・エネルギーベースライン：基準値のこと。たとえば過去12カ月のエネルギー量を測定して作ったベンチマークなど。
- ・エネルギーパフォーマンスインディケータ：評価指標のこと。

ベースラインを出して、レビューで著しいエネルギーの使用を特定した後、インディケータで評価する活動が機軸となります。

### ● 発行スケジュール

2010年11月：FDIS発行予定

2011年前半：IS発行予定

※IS発行後速やかにJIS化される見込み

## ISO 14005とISO 50001 (2010年3月9日現在)

ISO 14005 (環境マネジメントシステムの段階的適用のための指針)	規格名	ISO 50001 (エネルギーマネジメントシステム—要求事項及び利用の手引き)
ISO/TC207/SC1 ※ TC: technical committee (技術委員会) SC: sub-committee (分科会)	委員会	ISO/PC242 ※ PC: project committee (プロジェクト委員会) ISO/TC207/SC1からリエゾン委員として寺田博委員が参加。
DIS (国際規格原案)	2010年3月現在の開発段階	DIS (国際規格原案)
2010年9月～10月	発行時期	2011年
ISO 14001の要求事項を満たす環境マネジメントシステムを、主に中小規模の組織が段階的に導入するための指針。最終的にISO 14001に基づく環境マネジメントシステムを構築したことに同じレベルに到達できる仕組み。(財団法人日本規格協会 規格概要説明会案内より)	規格概要	組織の自主的な省エネ、省エネルギーコスト、CO <sub>2</sub> 削減等を推進する仕組みを規定。

### ISO/TC207エキスパートおよび同国内対応委員会委員の伊藤佳世 中部大学准教授に聞く

ISO 14005の必要性について策定に関わっている伊藤先生は次のように語っています。

「現在、中国企業はISO 14001の取得に熱意を示しており、国別取得数で2008年からトップです。ISO 14001支援を目的に世界中にEMSプログラムが存在しますが、これらは国際的なプログラムではないので、ISO 14005が世界中に広く普及すると、既存のEMSプログラム参加企業が国際市場で不利となる可能性があります。

日本企業がグリーン調達で有利となるために、国内のEMSプログラムの事務局はISO 14005との整合性を示す必要があるでしょう。また、中小企業の方々もISO 14005をISO 14001取得に向けた強力なツールとしてご活用いただけたらと思います。

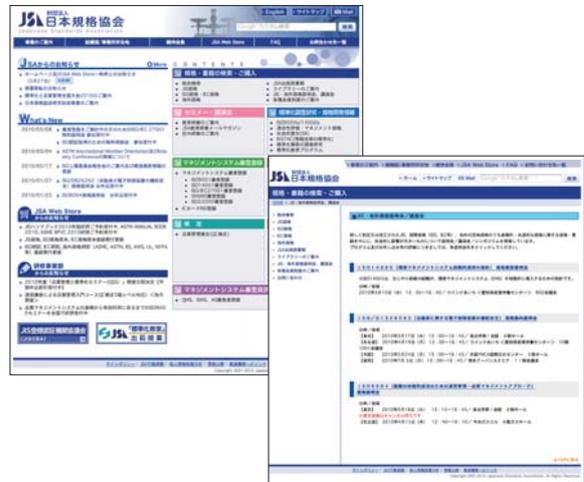
環境経営は今後組織が生き延びていくためには避けて通れない道です。今後も作り手の立場から、中小企業の皆さまの活動を支援・推進できればと思っています」。



伊藤佳世准教授

### ISO 14005規格概要説明会の予定 (主催:財団法人日本規格協会)

ISO/TC207/SC1日本代表の寺田博委員、伊藤佳世委員によるISO 14005規格概要説明会が予定されています。現在のところ東京など他の地域での開催日は未定です(3月9日現在)。(名古屋では3月10日に開催されました)。この件については、財団法人日本規格協会のウェブサイト(<http://www.jsa.or.jp>)に公開される予定です。



日本規格協会のJIS・海外規格説明会/講演会ページ

## JQA ISOセミナー

JQAでは以下のスケジュールで無料セミナーを開催。

- ISO 50001に関するセミナー  
4月20日(火)東京/4月27日(火)大阪
- ※ ISO 14005セミナーは計画中

詳細、お申し込みは、JQAホームページをご覧ください。  
<http://www.jqa.jp> からセミナーのご案内(ISOセミナー)へ

### ISO 14005とISO 50001に関する情報コーナーを新設します。

JQAでは4月よりマネジメントシステム部門のウェブサイトに、ISO 14005とISO 50001に関する情報をご提供するコーナーを新設する予定です。



JQAマネジメントシステム審査登録ページ

アスクル株式会社



稲葉千昭氏



渡辺英史氏

# 環境マネジメントシステムで 環境中期計画の進捗を 管理する

環境マネジメント 部長 ISO事務局長 稲葉千昭氏

環境マネジメント マネージャー 渡辺英史氏

## 「利便性のアスクル」から「環境のアスクル」へ



環境をテーマに、カタログも変わった

アスクルは、オフィスに必要なモノやサービスを「明日届ける」通販ビジネス会社だ。専用のカタログ（紙媒体あるいはWEB上）から選んだ商品をファックスもしくはインターネットを使って注文すると、当日または翌日には届く（沖縄・離島および一部の山間部エリアを除く）。創業以来、流通における無駄を徹底的に省き、サービスの効率化を図る「利便性のアスクル」で顧客の信頼をつかみ、業績を伸ばしてきた。

2009年5月、アスクルは2012年までのCO<sub>2</sub>排出量や資源消費量の削減の達成目標値を開示し、環境経営への取り組みをより鮮明に打ち出した。「利便性のアスクル」から「環境のアスクル」への転換を目指したのだ。

なぜ「環境のアスクル」なのか。最大の要因は、顧客の環境意識の急速な高まりだった。

アスクルは、メーカーから一次問屋、二次問屋、小売店を通して顧客に届くまでの、従来の長いバリューチェーンを短くすることで、コスト面で顧客に貢献すると同時に、環境負荷低減にも貢献してきた。ところが、顧客の環境意識の急速な高まりにつれて、新たな課題に直面した。

その象徴が「アスクルを注文するとダンボールや緩衝材を片付ける手間がかかる」という顧客の声だ。従来から商品を届ける際のダンボールや紙緩衝材の減量化には取り組んでいたが、それらは届け終わった時点で顧客先では不要なものとなり、その処分は顧客の負荷となっていた。毎年実施している顧客アンケートでもそのよう

な声は上位になっており、物流上のさまざまな課題が顧客サイドからも顕在化してきたのだ。

アスクルの企業理念は「お客様のために進化する」であり、環境のトップランナーを目指すアスクルとして、効率化イコール環境負荷低減という抽象的な概念だけでは顧客の支持を得ることが難しくなってきた。「お客様の環境意識の変化」に対応するための進化が、CO<sub>2</sub>排出量と資源消費量の削減で目標値を立て、その達成を経営の最重要課題に据える環境経営の取り組み強化だった。

## 環境中期計画の策定と「エコプラットフォーム」

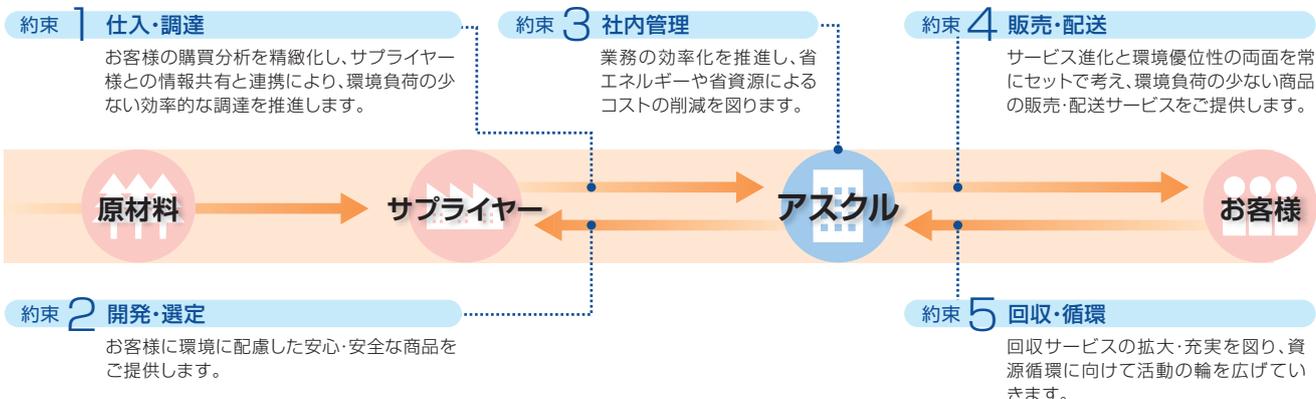
環境中期計画では、2012年5月期までに配送ではCO<sub>2</sub>排出量-10%・資源消費量-30%、事業所ではともに-30%（いずれも2008年度比・原単位目標）を達成するという明確な目標値を設定した。アスクルは、2008年度の環境報告書の外部審査などで、「短期的な目標値は設定されているが、中長期計画に関する目標値が不明確である」といった指摘を受けた。環境中期計画はこれらの指摘を受けて策定されたものだ。

### ■ 環境中期目標

項目	基準年度	2010年5月期	2011年5月期	2012年5月期	
		原単位※1	原単位※1	原単位※1	
CO <sub>2</sub> 排出量の削減	事業所	2008年5月期	-10%	-20%	-30%
	配送	2010年5月期	・見える化 ・目標値設定	原単位※2 -5%	原単位※2 -10%
資源消費量の削減	事業所	2008年5月期	原単位※1 -10%	原単位※1 -20%	原単位※1 -30%
	配送	2008年5月期	原単位※2 -10%	原単位※2 -20%	原単位※2 -30%

原単位の考え方 ※1/事業所における環境負荷発生量÷売上高  
※2/配送に伴う環境負荷発生量÷お届け数

## ■ エコプラットフォームへとつながる「5つの約束」



この目標を達成するため、アスクルでは従来の流通プラットフォームを、より環境に配慮した「エコプラットフォーム」として進化させることを目指している。そして、事業活動を、「仕入・調達」「開発・選定」「社内管理」「販売・配送」「回収・循環」の5つの段階に分け、それぞれの段階で取り組むべき環境面の重点テーマを「5つの約束」として設定した。

この「約束」を実現するため、個々の部門の年度目標と環境マネジメントシステム（以下、EMSという）の目的・目標との整合を図り、EMSの仕組みを通じて推進している。具体的にはそれぞれの達成度を3か月に1回レビューし、PDCA（計画・実行・検証・見直し）のサイクルを回している。

「EMSが有効な手段であるところは、ある結果が出たとき、それが目標に対してどのような水準にあるか客観的かつ明確に分かる点。評価の相対的な価値が把握でき、横並びで進捗管理をする場合などに非常に有効」と稲葉部長。

渡辺マネージャーは「ISO 14001は環境中期計画の進捗を管理するツールとして、うまく機能していると思う」と言う。

### 環境経営からCSR経営へ、そして持続可能な経営へ

こうした取り組みのもと、たとえば開発・選定のプロセスでは、アスクルカタログで「経費節減と環境配慮を両立させる商品」として「半透明ゴミ袋 薄手タイプ」「電球型蛍光灯」などの提案につながっている。販売・配送プロセスにおいては、受注をファックスからWEBに切り替えていくことを進めている。東京23区内ではす

でに商品配送時の梱包資材の最少化を目指したECO-TURN配送も始まっている。また、すべてのサプライヤーを対象に、アスクルの各物流センターへの納品車両の動線を検証し、発注の仕方、配送の仕方などをトータルに見直して、ドラスティックな視点で新たなシステムを構築してCO<sub>2</sub>削減に結びつけようという動きもある。

「調達システムの検証を行い、より効率的な調達を推進することは、環境負荷を削減するだけでなく、アスクルやサプライヤーにとっては調達コストの削減にもつながる」と、稲葉部長は将来的な方向性を語っている。

2008年から開始した「SOLOEL（ソロエル）」は、企業の間接材購買プロセスを最適化することを目的とする事業だが、コスト低減だけでなく顧客の購買活動におけるCO<sub>2</sub>発生量や資源消費量を最少化するサービスとしても進化が見込まれる。

顧客とのより深いきずなを結んで持続可能な成長を目指すという考えのもと、「環境」という新しいバリューを重視した経営に積極的に取り組み、利便性や価格といった従来の競争基盤からいち早く抜け出し、優位性の確立を図っているアスクル。

日経環境経営度ランキングでは、22位、10位（小売り・外食部門）とランクを上げている。「来年はさらに上位を目指したい。しかし、そうした目先の目標だけでなく2050年に向けた長期環境ビジョンづくりも、いま最終段階に差し掛かっています」と稲葉部長。

環境経営からCSR経営に、そして持続可能な経営にスパイラルアップしていこうとするアスクルの中で、ビジネスモデル進化のための関連会社を含めたコーポレート・ガバナンスの管理ツールとしてEMSのPDCAサイクルが回し続けられている。

## 株式会社 ブリヂストン



碓井俊一氏



石川伸次氏

## 社会をリードする環境経営の 基軸となる環境マネジメント システム

環境推進部長 碓井俊一氏

環境推進部 環境改善ユニット 主任部員 石川伸次氏

### 統合化の第2ステージは、 環境経営への大転換だった

ブリヂストングループは、タイヤ会社・ゴム会社として「名実共に世界一の地位の確立」を経営の最終目標に掲げている。すでに規模の面では世界一の地位は現実的なものになっており、現在は「実」の部分、企業経営の本質的な部分から世界一になるべく全社的な取り組みを進めている。

こうした考えから、企業活動における環境への配慮を経営の最重要課題の一つと位置づけ、2009年に「環境宣言」を制定した。それは、あらゆる事業活動は地球資源なくしては成り立たず、世界中で事業展開している企業として率先して環境負荷の低減に取り組んでいかねばならないという認識を明確にしたものだ。「未来のすべての子どもたちが『安心』して暮らしていくために…」という思いを込めた「環境宣言」は、2002年に制定した「環境理念」を改訂したものだ。「環境理念」から「環境宣言」への移行。ここにはブリヂストングループの環境マネジメントシステムの進化が反映されている。

ブリヂストングループでは、「環境宣言」の策定された2009年以降を環境マネジメントシステムの第3ステージと位置づけている。

第1ステージは、1990年代から2000年にかけてそれぞれの生産拠点がISO 14001の認証取得を行った時期。公害防止など汚染対策を講じていることをお客さまに証明し、ビジネスをスムーズに運ぶことが主目的だった。

第2ステージは2003年の環境マネジメントシステムの統合化だ。事業の中心に環境を据えた経営にハンドルが切られ、国内では生産拠点だけでなく本社や開発まで統合して一つのマネジメントシステムを構築し、サイト統合認証を取得した。

碓井部長は「今もそうですが、環境マネジメントシステムがトップの意思と社員をつなげるツールとして非常に重要な役割を果たしています。統合化によってグループ全体でやるんだという認識が生まれ、多くの人を巻き込むようになった。現在はようやく、末端まで事業として考えてもらえるところまでできたかな、という感じです」と言う。

### 「環境宣言」はグローバル展開のための 背骨となる思想

第3ステージの目標は何か。

ブリヂストングループは世界中で14万人が働き、約190の生産拠点を保有している。グループ全体を巻き込んだ環境経営に移行するためには、この14万人を動かすのが第3ステージの目標だ。

ブリヂストングループでは、背骨となるところは変えずに年々少しずつリニューアルしながら「環境方針」を策定していた。ところがグローバルとなるとそれぞれの国や地域によって環境に対する考え方も異なり、進捗もそれぞれ違う。それを一つの方針として束ねていくのは難しいということから、背骨となる思想を出したのが「環境宣言」だ。

ブリヂストングループにはSBU (Strategy Business Unit: 戦略的事業ユニット) という事業推進の形がある。企業の大きな方針や方向性に基づいてそれぞれの拠点や部門などが自主的に事業活動を展開するものだ。「環境宣言」は、いわばEMS体制の中で各地域の環境統括機能に対して活動の方向性を示したものだ。各SBUではこれを基にそれぞれが自主性を発揮しながら環境活動を推進する。

そのシンボルが3方向に枝を伸ばす木をかたどった「環境の基本姿勢」の図だ。



ブリヂストングループ環境宣言

本業における環境活動の3つの領域として「商品・サービス」と「モノづくり」と本業以外の分野での活動を表す「社会貢献」を掲げている。これらを支える2つの基軸がグループの環境マネジメントシステムである「TEAMS (Total Environmental Advanced Management System)」と、「環境コミュニケーション」だ。

この「環境宣言」は、世界の拠点に向け現地の言語に翻訳して展開した。工場で働く契約社員まで含めたすべての従業員にわかるようにしようという狙いだ。

『環境宣言』で大きな方向性や意思の部分を押さえ、環境統括機能の部門が影響評価などの細かい部分を押さえる。そして、その中間の自分たちの経営で回していけるところは各SBUの独自性でやってもらう。“自治を行う余地を残した統合化”がグローバルに展開できるのが理想形」と碓井部長。

## EMSの仕組みの中でイノベーションを導き出すことができる

外部環境の変化を予見して環境経営のステージを先駆的に高めてきているブリヂストングループ。環境中長期計画(2006-2010年)では、「環境経営プログラム」「エコランクアッププログラム」「リスクマネジメントプログラム」の3分野で、最終目標に向けた取り組み項目ごとに年度目標を定め、進捗状況を確認しながら次年度の目標を定めている。たとえ

ば環境経営プログラムでは、グローバル統一環境マネジメントシステムの構築を目指し国内・海外生産系グループ会社全社のISO 14001取得を進めるとともに、グローバル統一環境情報インフラや環境教育プログラムの整備を進めている。

「組織として人を巻き込んでいく方法には二つあります。一つは、無関係だと思っているところに対して何をしなければいけないのか、役割分担をきちっと作って巻き込んでいく方法。もう一つは要求レベルを上げていくことによって新たに必要となる資源や業務が生まれることで、新たな人たちを巻き込んでいく方法です」と碓井部長は言う。

「プログラムの目標を一段と高いものにすれば、当然今までのやり方では到達できないから、革新とか改革につながるプラン(P)を作らざるを得なくなる。ISO 14001をそこにうまく結びつけていくことで、環境マネジメントシステムの仕組みの中でイノベーションを導き出すことはできると思います」と石川主任。

確かに、環境保全レベルで規制値を目標値として考えるのではなく、環境経営を経営の基軸と考えて規制値の10分の1、100分の1にしようとなった場合、イノベーションを起こさない限りその目標値には届かなくなる。

「地球温暖化、資源循環の面でイノベーションを起こせるところまでやって行きたい。生物多様性への対応も今後の大きな課題だ」、「世の中を環境面で引っ張っていける会社になりたい」とするブリヂストングループ。すでに、資源循環の観点から、運輸業界向けに新品タイヤとリトレッドタイヤにメンテナンスサービスをセットにしたソリューションを提供する『エコ バリュース パック』といった新しいビジネスが誕生している。

■ ブリヂストングループのISO 14001 認証取得状況



# 社内システムの運営管理に ISO 20000の認証取得

### 決められた手順を踏むことで トラブル件数減少へ

株式会社インフォメーション・ディベロップメント

常務執行役員 山本健次氏



システム運営管理やソフトウェア開発等を手がけるインフォメーション・ディベロップメントでは、社内システムの管理部門が提供するITサービスに対してISO 20000 (ITSMS) の認証を取得している。認証取得に踏み切った狙いや認証取得後の効果を、統括責任者である山本健次常務執行役員に聞いた。

#### ■ 株式会社インフォメーション・ディベロップメントの概要

所在地	東京都千代田区二番町
設立年月日	1969年(昭和44年)10月20日
資本金	5億9,234万円
従業員数	1,727名(2009年9月30日現在)
業務内容	システム運営管理、ソフトウェア開発
ISO 9001初回登録	2001年12月(受託開発部門) 2004年12月(システム運営管理部門)
ISO 14001初回登録	2005年12月(システム運営管理部門)
ISO 27001初回登録	2007年2月(ビジネスプロセスアウトソーシング部門)
ISO 20000初回登録	2009年3月(社内システム運営管理部門)
ホームページ	<a href="http://www.idnet.co.jp/">http://www.idnet.co.jp/</a>

#### 認証取得の背景には、日本版SOX法の施行が

ITサービスのマネジメントシステム(ITSMS)とは、システムの効率的・効果的な運営管理を図ることで質の高いサービス提供を目指すもの。サービス提供者と利用者間でその内容やレベルに関して合意(SLA:サービスレベル・アグリーメント)を交わしたうえで、それも踏まえて、PDCAのマネジメントサイクルを継続的に実行・運用していく。

ITSMSは、ITサービスを提供する組織が社外の顧客に対するサービスに適用するのが一般的だが、インフォメーション・ディベロップメントでは、情報システムの管理部門が社内の各部門を対象にしたサービスで認証を取得した。ITサービスの提供者となるのは、社内ネットワークを通じてメールサービスや会計・人事関連システム、セキュリティサービスなどを提供している業務管理部システムMgtグループだ。サービスの受け手になるのは、社内でそれらを利用する各部門である。

社内システムの管理部門が提供するITサービスに対して認証取得に踏み切ったのは、なぜなのか。背景には、2006年6月に改正された金融商品取引法の施行、

いわゆる日本版SOX法の施行がある。

改正法の施行で、上場会社に2008年4月1日以降の事業年度から、財務報告に係わる内部統制の評価と監査が義務づけられることになった。統制整備が必要な内部統制の基本要素の一つには、「ITへの対応」が挙げられている。「上場会社として、『ITへの対応』という部分をどう担保すればいいか、検討する必要に迫られました」と、インフォメーション・ディベロップメントで業務管理部担当の常務執行役員を務める山本健次氏は振り返る。

担保手段として考えたのは、「独自の『ITへの対応』へ進むか、既に認証済みのQMSまたはISMS等を活用するか比較しました。当時、PDCAサイクルをコアとしたマネジメントシステムは当社組織へ深く浸透していたので、認証の動きが始まりだしたITSMSも含めて検討しました。その結果、ITサービスの効率的な運用が実現でき、内部統制整備にも応えられ、かつ当社顧客へも効果的にアピールできる点でITSMSの認証取得が最適であると判断しました」(山本氏)。

2008年4月、業務管理部の年間計画として、ITSMSの認証を年度内に取得する目標を掲げた。

目標達成は2009年3月。2008年9月にITSMSの運用を始めてからちょうど半年で認証取得に至った。

## ■ サービスレベル目標一例

サービス名称	サービスレベル値	対象サービス内容	SLA項目	設定値	具体項目
メールサービス	4	サーバ保守・維持管理	年間サーバ稼働率	99.91%	サービス停止○時間以内/年間
	A	メールアカウント管理	誤登録防止及び登録遅延防止遵守率	99.59%	登録ミス○件以内
	4	メールセキュリティ制御管理	年間サーバ稼働率	99.91%	サービス停止○時間以内/年間
	B	メール監査ログ管理	内部→外部宛メール6カ月保管遵守率	99.18%	年間トラブル○件以内

システム運営管理が売上高の6割を占める立場から、山本氏はこうも語る。「私自身、システムの開発や運営管理を約40年にわたって携わってきました。経験からいえば、運営管理のフェーズはとても重要です。それだけに、お客さまのシステムをどのようなレベルで運営管理していくかを判断するうえで、自社がITSMSの認証を取得していることはプラスに働く、と考えました」。

### 経営会議でサービスレベルを決定

それでは、社内部門向けITSMSは、具体的にどのように運用されているのだろうか？

インフォメーション・ディベロップメントでは、ITサービスの内容やレベルに関して、経営会議に於いて、その内容やレベルを明記した文書を承認することで、合意を交わしている。社内向けのサービスであり契約書を取り交わす性質のものではないことから、これがSLAとして、いわゆる“顧客”との間で取り交わす唯一の文書となる。

ITサービスの内容とは例えば、サービス提供時間やサービス停止手続き、インシデント発生時の対応や日常の監視などを指す。インシデントとしては具体的に、「ヘルプ」「トラブル」「運用変更」「改善要求」などを想定している。

ITサービスのレベルは、4分野・21種類・46項目にわたる各サービスに設定している。「共通サービス」の一つ、「メールサービス」を例に取ると、「サーバー保守・維持管理」という項目に関しては、「年間サーバー稼働率」で示される設定値を99.91%にするなど、46項目に

わたる設定値を目標要求一覧として定めた。

業務管理部システムMgtグループでは、これらの合意を踏まえたうえで、ITサービスに対する要求や期待が実現できているか、PDCAのマネジメントサイクルを継続的に実行・運用する中でこれらを確認し、サービス品質の改善を図っている。

### 認証取得で社内システムのリスク対応が可能に

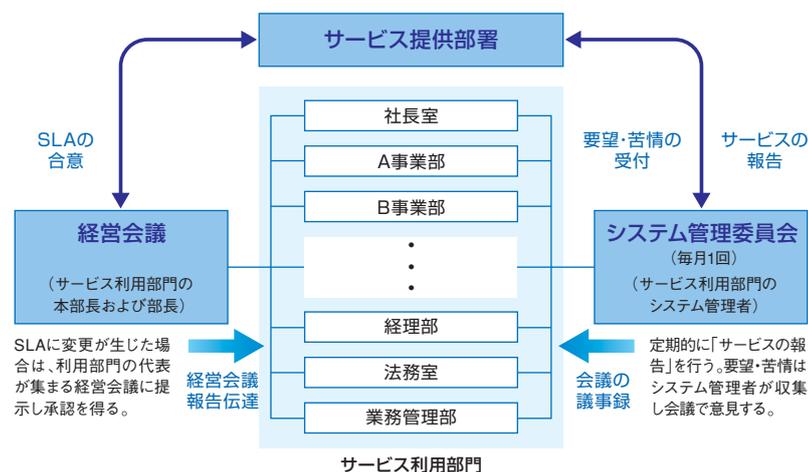
認証取得から丸1年たって、どのような効果が出ているのか。山本氏はまず、「内部統制のあり方に関して、監査法人から疑義は出ていません」と、満足げに語る。日本版SOX法の施行で浮かび上がってきた『ITへの対応』をどう担保するかという課題に対しては、認証取得で応えることができた。

社内システムに関するトラブルの減少という効果もみられる。「2008年10月から2009年3月までの半年間、運用ミスに係わるトラブル件数は軽微なヒヤリハットも含めて4件発生しました。それが、2009年4月から12月までの9カ月間で、最も軽微な1件に減少しました。集計期間は3カ月ほど長いにもかかわらず、件数は大幅に減っています。認証を取得したプライドもあるのでしょうか、記憶に頼ることなく、決められた手順を踏んでシステムを運営管理する習慣が根付いてきました。今後、自社におけるQMSやITSMSの構築や運用の経験を生かして、他の企業や組織にコンサルティングできればと考えています」(山本氏)。

それまでは些細なインシデントは記録に残らないものもあったが、きちんと手順を踏むことでインシデントの発生しやすい傾向を分析できるなど、トラブルの予防や運用改善に反映できるようになっている。

企業活動はいま、社内のITサービスを抜きには成り立たない。ところが、利用できて当たり前という意識が強いあまり、リスク認識を欠いているのではないかと。日常業務に支障をもたらすリスクを認識して、そこに対応策を講じるという観点から、ITSMSに対する認証取得は有効といえそうだ。

## ■ SLAの適用範囲と運用イメージ



## 自社に即したISMSの構築を目指し、半年でISO 27001の認証を取得



先端材料で世界のトップを目指し、グローバルに事業を展開している総合化学企業集団“東レグループ”。その活動を支える情報システムの企画・開発・運用を担う、株式会社東レシステムセンター。同社では会社の業務上必須といえるISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）を構築し、2009年11月には国際規格であるISO/IEC 27001の認証を取得した。どのような考え方で進めてきたのか、社長の鹿倉尚夫氏にお聞きした。

2009年5月12日、ISO 27001の認証取得に向けたキックオフ宣言の日。東レシステムセンターの鹿倉社長は関係者に二つの“指示”を出した。

一つは、向こう半年で認証取得を果たすこと。もう一つは、自社に即したISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）とすること。会社として守るべき業務プロセスを優先度に従って絞り込んで、身の丈に見合ったISMSを構築し、できる限り短時間で国際規格であるISO 27001の認証取得にこぎ着けたい、との趣旨だ。

“指示”の背景には、日常業務での考え方やISOに対する過去の経験がある。

システムインテグレーション・カンパニーの東レシステムセンターにとって、業務を遂行するうえで欠かせないのがプロジェクト管理の考え方だ。いくつものプロジェクトを管理していくなかでは、やるべきことを明確にしたうえで、優先度に従って一つひとつをできる限り短時間で完成させることを追求する。こうした考え方を、鹿倉社長はISMSの構築という自社のプロジェクトにも展開しようとした。

キックオフ宣言の日から半年—2009年11月13日。東レシステムセンターでは予定通り、千葉県浦安市に本社オフィスの拠点を置くネットワーク事業の一部と企画管理部の二つの部門で、ISO 27001の認証を取得した。守るべき業務プロセスと情報資産を絞り込んだ結果、必要な対策のモ

デルとして列挙されている133の管理策のうち122項目を適用範囲とした。

ISMSを構築しISO 27001の認証を取得した狙いは、どこにあるのか。鹿倉社長は語る。

「ISMSの構築は情報サービスに携わる企業として必要不可欠です。その上で、ISO 27001の認証を取得することを決めたのは、当社の情報セキュリティのレベルが、世間と比較してどの程度なのか確認しよう、という狙いからです。何か問題が起きてからではなく、先行することにより、お客さまはじめ、すべてのステークホルダーからより信頼を得たいとも思っていました。それに、ISO 9001の経験からもISMSの継続的な運用・改善には第三者機関の審査が必要であると考えていました」。

### ■ 徹底した現場の意識改革

東レシステムセンターでISMSの構築に向けた第一歩を踏み出したのは、2006年7月。本社オフィスにSMO（Security Management Office）を置いたのが始まりだ。ISMSの構築に欠かせない事務局機能は、このSMOが担っている。

そして、キックオフ宣言を受けて、対象部門では、課長がISMSの管理責任者に、課員2名が推進担当者に出された。これらの運営委員が先頭に立って、情報セキュリティに関する意識の向上を図っていくことになった。現場の意識

改革に向けた思いを鹿倉社長はこう語る。

「管理職止まりだった情報セキュリティに関する高い意識を、社員はもちろん、業務委託先や派遣社員にまで徹底していきました。いわゆるPDCAのマネジメントサイクルの中で、『C(Check)』や『A(Act)』の過程はついおろそかになりがちなのに、そこまで徹底するよう努めました」。

## ■ ISMS構築と認証までのスケジュール

	2009年											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
イベント	4/20 審査申請 ▼	5/21 キックオフ宣言 ▼		7/21 運用開始 ▼		9/29~30 1st審査 ▼	10/27~29 2nd審査 ▼	11/13 認証取得 ▼	12/3 認証授与式 ▼			
業務フローの明確化		→										
情報資産の洗い出し		→										
ベースラインアプローチ			→									
詳細リスク分析			→									
ISMS 教育計画の作成と実施	→											
内部監査					→							

### ■ 対象部門を選定し運用で社内浸透

ISMS構築の必要性は業務全般にわたっているが、そこからさらにISO 27001の認証取得まで発展させるとなると、別の視点から検討する必要が生じる。東レシステムセンターで認証取得の対象を上記二つの部門に絞ったのは、まさにそうした検討の結果だ。

では、構築したISMSの運用に会社全体としてはどのようにかかわっていくのか。鹿倉社長はこう説明する。「認証取得の対象外となる部門では、認証取得部門と歩調を合わせてISMSを自発的に運用していきます。先行していた品質マネジメントシステムの運用に関しても、取り組み方は同じです。それらが適切に運用されているか否かは、社内横断の組織として設置したITガバナンスに関する委員会でフォローしています」。

### ■ 提案力の向上やレベルの評価に役立つことを期待

上の表は、ISMS構築・運用の実績を示したものだ。事務局と推進担当者は週1回の割合で、情報セキュリティ運営委員会は月1回の割合で定期的に会議を開くなど、ISMSの構築・運用に向けた進捗管理を着実に実施してきた。さらに、ISMSの構築・運用に求められる教育・訓練を、対象となる役員・社員は1週間にわたって毎日の業務を終えてから受講してきた。「こうした努力が実って、通常は1年かかるといわれている認証取得をわずか半年で実現できたのです」と、鹿倉社長は満足そうだ。

東レシステムセンターにとって、ISO 27001の認証取得は、現場の実務に、どのように生かしているのか。

「情報セキュリティサービスを事業の一つとして手がけています。認証取得を通じてISMSが本来どうあるべきかを

学んできただけに、顧客に対して本質をとらえた深みのある提案ができるのでは、と期待しています。また、認証を取得していることで、社外からは当社のSEのレベルが、わかりやすくなることも期待しています」(鹿倉社長)。

### ■ 経営にどう生かすかという視点で運用

このISMSとは別に、東レグループ全体で国内40社、海外60社、計100社の関係会社を対象とする「東レグループ電子情報セキュリティ対策指針」を定めている。この指針の内容に照らして、ISO 27001はどのように評価できるのか。「当社のISMSはISO 27001の認証取得を契機に第三者審査が定期的に入ることによって強化されています。ISO 27001の要求事項と指針の内容はほぼ一致しており、指針を遵守し、定着させるうえでISO 27001の認証取得を通じたISMSの強化はきわめて有効です」(鹿倉社長)。

同社では2010年度、滋賀と大阪の事業所でネットワーク事業を担当する部門を対象として、ISO 27001の認証取得に向けて動き出す予定だ。ISMS構築の推進事務局を新設して、本社オフィスで認証を取得した2部門と同じ半年での取得を目指す。

立場は異なるものの、二つの認証取得に携わった感想を鹿倉社長はこう総括する。「ISO 9001の認証を取得して以来、いい仕組みだと評価しています。マネジメントシステムが基盤になって、提供するシステムやサービスの品質は確かに高まった。ISO 27001も、マネジメントの仕組みは基本的に同じです。これらの仕組みを経営にどう生かすか、という視点で運用し、監視・レビューおよび維持・改善していきたいと考えています」。

TORAY



#### 鹿倉尚夫(しかくら ひさお)氏 プロフィール

1972年東レ株式会社入社。主に生産分野のシステム化に携わる。85年機能分社により東レシステムセンター発足とともに出向。98年同社取締役。2006年同社代表取締役社長。

#### ■ 株式会社東レシステムセンターの概要

本社所在地	千葉県浦安市美浜1-8-1
設立年月日	1985年(昭和60年)9月24日
資本金	2億円
従業員数	270名
業務内容	情報システムの企画・開発・運用
ISO 9001初回登録	2001年9月
ISO 27001初回登録	2009年11月

# お客さまに よりご満足いただける 審査サービスのために アンケートのご意見を 生かしています



品質推進室 室長 佐藤根隆之

JQAでは、審査サービスを提供するにあたって、お客さまにアンケートを実施している。回収したアンケートはデータベース化され、審査技術とサービス全般の向上に役立てられています。お客さま満足向上を図るうえで、アンケートで寄せられたお客さまのご意見を分析し審査に反映していく仕組みを紹介します。

## お客さまのご不満に対する是正と効果の確認

JQAは審査アンケートの集計結果を毎年1回公開していますが、5段階評価による定量評価の部分はここ数年大きな変動がなく、平均点にすると5段階評価で4点台という高い評価を継続していただいています。JQAは2007年に「審査の基本姿勢」5項目を公表し実践してきましたが、この基本姿勢の考え方が審査員に広く浸透してきたことが安定した高評価に寄与していると考えられます。

一方、審査アンケートには5段階の定量評価項目に加え、フリーアンサーでのご回答もいただいています。こ

こには貴重なご意見が書かれていることが多いので、15項目ほどに分類してデータベースに入力しています。

フリーアンサーへのご意見の主なものは、大きく、①次回審査員に申し送りする事項(審査内容のご要望、審査計画)、②JQA内で検討・周知するもの(規格解釈相違、指摘内容や改善の機会のご不満、業態に合わせた審査など)、③好評価なご意見に分けられます。

このうち②に相当するものが、お客さまのご不満と思われるご意見です。2009年はフリーアンサーに記入があったものの中でご不満と思われるご意見が、19%ほどありました。フリーアンサーへのご記入が全体の20%ですから、全体の4%以下ながらもご不満なご意見をい

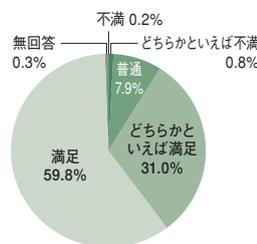
### 審査アンケートデータ集計

2009年1年間のデータ集計の結果、7項目の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。

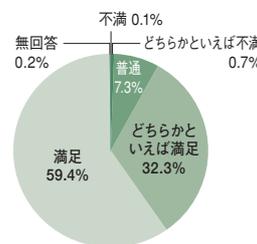
集計期間：2009年1月から12月  
回収件数：14,523件  
(審査実施件数の約90%)

(品質推進室調べ)

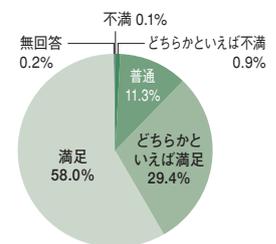
**Q1** 今回の審査は、総合的にご満足いただけただけでしょうか？



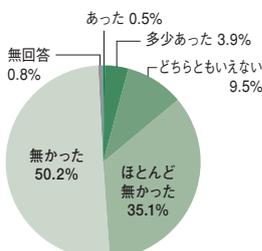
**Q2** 指摘内容、コメントは貴社のマネジメントシステムの向上にとって有益でしたか？



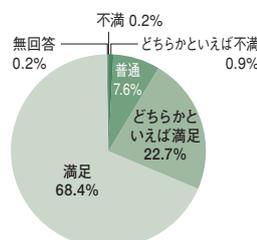
**Q3** 審査は貴社の業態に沿った適切な内容でしたか？



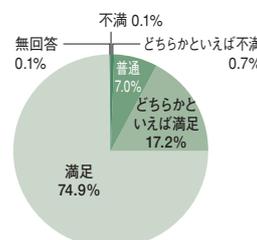
**Q4** 審査員によって規格の解釈に相違がありましたか？



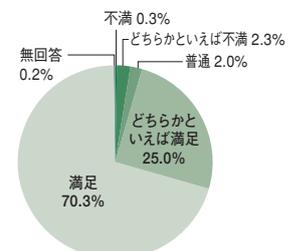
**Q5** 審査前の審査員との連絡、分かりやすい説明、説明を聞く態度などコミュニケーション全般としていかがでしたか？



**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？



ただいていることとなります。また、5段階評価の中にも1点や2点といった「明らかに不満がある」という回答も、少数ながら存在します。

これら、お客さまのご不満と思われるご意見は、重要案件として、速やかな対応を心がけています。まず担当した審査員より情報収集をし、それからお客さまに連絡をとります。ファーストコンタクトは、アンケートを品質推進室で受け付け後、おおむね1週間程度を目標としています。内容に応じて品質推進室と推進センター顧客担当、そして審査技術に関わる案件の場合は審査員の管理者などが対応をして、お客さまからさらに詳しく事情を伺うことから始めていきます。

JQA内部におけるフィードバックは、品質推進室と関連する部署の連携で行われます。たとえば、審査員間で規格解釈に相違があった場合は、審査技術センターに伝達、審査員会議などの機会を通じて全審査員に展開して是正を図っています。

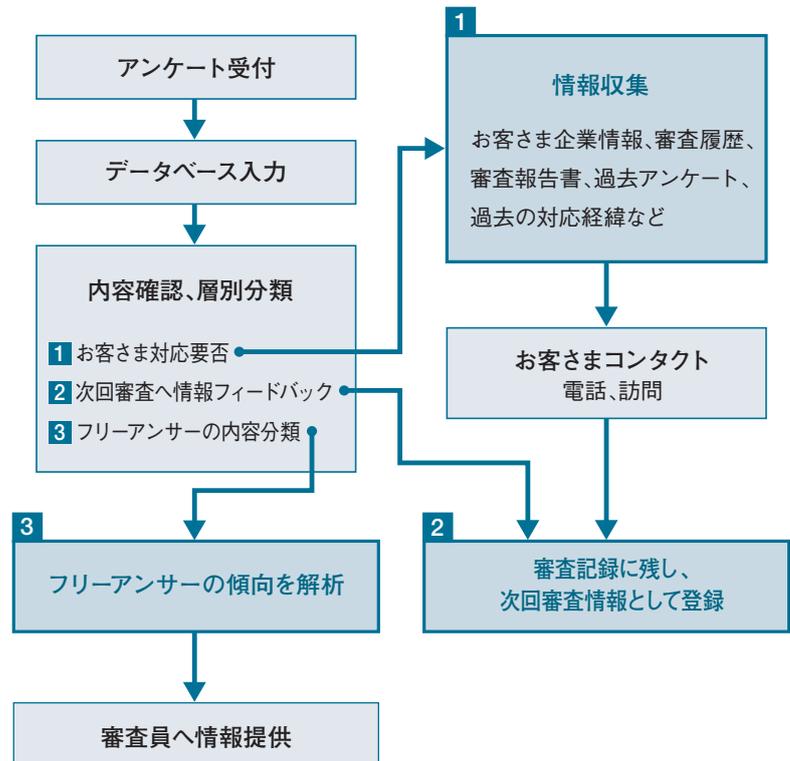
ご不満をいただくものには、審査員とお客さまとのコミュニケーション不足に起因するものも多く見られます。現場での対面審査では会話の中での行き違いや発言の真意の誤解から、ご不満にいたるケースです。JQAとしては、「お客さまがご不満に思った」という事実は基本的に審査サービスとしてJQAの説明不足と判断しています。コミュニケーションを重視した対話型審査を基本姿勢の一つとしていますので、これは当然のことです。

こうしたケースでは、それぞれの審査員に事情を伝え、必要に応じて再教育などを実施して再発防止を図っています。あわせて問題発生の内容に応じてJQAの組織としての改善策も検討・実施します。その後、一定期間を通じて同じような事象が発生していないかどうかを確認し、効果の確認を行います。これらの措置は各部署に伝達して水平展開を求め、同じようなことが他部署で起きることを防ぐように努めています。

## 審査アンケートを全面改訂し、同時にWeb化

これまでお客さまの細かいニーズを分析するためには主にフリーアンサーを参考にしてきましたが、より幅広いお客さまのご意見を吸い上げるという点では改善の余地があると考えています。また、紙の回答用紙に

## ■ アンケート分析フロー



手書きで記入してもらい、郵送していただくという仕組みは、必ずしも今日的な方法ではありません。

そこでJQAでは、この審査アンケートの全面改訂を予定しています。まだ最終的に確定はしていませんが、フリーアンサーに多く頂戴しているご意見を参考に、チェック項目を設けて「はい」「いいえ」で答えていただく設問を増やす予定です。設問数は増えてますが、今まで包括的に伺っていた設問を、より細かく具体的にお尋ねする方向に変えていきます。

従来通り、審査サービスについての質問が中心ではありますが、審査の前段階や審査に関わる窓口サービスなどについても評価していただけるようにしたいと思います。

また、紙ベース手書き郵送方式のアンケートを、お客さま専用サイトを經由したインターネット回答方式に変更してお客さまの利便と集計の迅速化を図る予定です。

新しいアンケートシステムへの移行時期はまだ決定していませんが、準備が整い次第別途ご連絡を差し上げる予定です。この新アンケートシステムによって、より幅広く具体的なお客さまのご意見を、JQAの審査サービスにフィードバックしていきたいと思っておりますので、引き続き皆さまのご協力をお願いいたします。

## JQA認証制度セミナー開催のご案内

— 基調講演は上智大学の上妻義直教授による  
「経済問題としてのカーボンマネジメント」



JQAでは4月21日(水)東京国際フォーラム(東京都千代田区丸の内3-5-1)にて、マネジメントシステム、総合製品安全、計量計測、機械の各部門とJISおよび地球環境の両事業部のお客さまに向けて『JQA認証制度セミナー』を開催します。

### 挨拶



今日、組織活動や製品・サービスの信頼性を確保することは、組織の持続的発展に必要不可欠なものとなっております。JQAは、中立・公平な第三者機関として様々な認証・試験サービスを提供しておりますが、今後とも、皆さまの事業活動に貢献できるよう不断の努力を続けていきたいと考えております。

そうした活動の一環として、今般、お客さまへの感謝の気持ちもこめて、「JQA認証制度セミナー」を開催することといたしました。本セミナーにおいては、JQAの事業分野から9つの今日的テーマについてそれぞれの専門家からご講義いただき、あわせて、総合的認証機関としてのJQAの総合力をご紹介させていただきたいと存じます。

財団法人日本品質保証機構 理事長 森本 修

## 講演プログラム

日時: 2010年4月21日(水) 10:00~17:00  
会場: 東京国際フォーラム(東京都千代田区) B棟7FホールB7

10:00 ● 挨拶 財団法人日本品質保証機構 理事長 森本 修

10:10 ● 基調講演

### 「経済問題としてのカーボンマネジメント」 ～国際標準化動向と企業への影響～

上智大学 経済学部 教授 上妻 義直氏

上智大学大学院経済学研究科博士後期課程単位取得後、1994年から上智大学経済学部教授。  
環境省: 環境報告書ガイドライン改訂検討会委員、環境報告書審査基準委員会座長、環境会計ガイドライン改訂検討会委員、環境報告の促進方策に関する検討会委員、環境報告書の自己評価の手引き作成に関する検討委員会座長、経済産業省: 環境コミュニケーション検討会座長、「環境コミュニケーションの手引き」編集委員会座長、エコプロダクツと経営戦略研究会座長、国土交通省: CSRの見地から見たグリーン物流研究会座長、日本公認会計士協会: 経営研究調査会CSR情報専門部会オブザーバーなどを歴任。2008年からEMS低炭素社会実現フォーラム座長を務める。



	ホール1	ホール2
12:00 ●	<b>1</b> 品質 <b>「IMS (統合) の活用」</b> <b>～複数MSの一体化運用と</b> <b>経営への活用～</b> 富士フイルム株式会社 CSR推進部 環境・品質マネジメント部 技術担当部長 本田 孝篤氏	<b>5</b> 環境 <b>「環境マネジメントシステム段階的適用</b> <b>の指針 (ISO14005)」</b> <b>～環境グローバル規格</b> <b>ISO14001への道～</b> グリーンフューチャーズ代表 ISO/TC207/SC1国内委員会委員長 吉田 敬史氏
13:20 ●	<b>2</b> 環境 <b>「国内排出量取引制度の導入」</b> <b>～求められるCO<sub>2</sub>排出の</b> <b>モニタリングと国際規格～</b> 株式会社三菱総合研究所 主任研究員 環境・エネルギー研究本部 地球温暖化戦略研究グループ 橋本 賢氏	<b>6</b> 品質 <b>「データは信用できるか」</b> <b>～試験検査の品質保証への取組みと</b> <b>成果</b> 財団法人日本品質保証機構 特別参与 三井 清人
14:40 ●	<b>3</b> 安全 <b>「新・電気用品安全法の行方」</b> <b>～製品認証からのアプローチ～</b> 東京大学大学院 新領域創成科学研究科 教授 大崎 博之氏	<b>7</b> 情報 <b>「BCMS (事業継続マネジメント</b> <b>システム) 国際標準化の潮流」</b> <b>～企業のレジリエンス強化～</b> 株式会社インターリスク総研 研究開発部 リーダー BCI日本支部代表 篠原 雅道氏
16:00 ●	<b>4</b> 情報 <b>「クラウド環境下における</b> <b>データセンターの役割」</b> 東京大学大学院 情報理工学系研究科 教授 NPO法人 日本データセンター協会 理事 江崎 浩氏	<b>8</b> 安全 <b>「新JIS認証～福祉と安心・安全」</b> <b>～品質水準の訴求～</b> パラマウントベッド株式会社 執行役員 品質保証部長 高野 悠敬氏

## セミナーテキストのダウンロードサービスのお知らせ

JQA認証制度セミナーのテキストは、今回のセミナーにご参加できない方々やセミナー内容を再確認いただくために、4月21日(水)のセミナー終了後、講師から承諾が得られたセミナーに限り、テキストのPDFデータをJQAのウェブサイトからダウンロードできるサービスをご提供する予定です。

セミナーの詳細・お申し込みはJQAホームページをご覧ください。

※セミナー開催のご案内は3月初旬より行っております。すでに満席の場合がありますので、予めご了承ください。



JQAホームページ (<http://www.jqa.jp>)

## 事業継続マネジメントシステムBS 25999の認定を受けました

JQAは2010年2月22日にJIPDEC（財団法人日本情報処理開発協会）から事業継続マネジメントシステムBS 25999:2007審査登録機関として認定されました。

BS 25999は昨年度開催したセミナーでも、IT業界だけでなく幅広い業界のお客さまが参加されるなど今注目の規格です。JIPDECホームページでは、3月現在で6件の登録が公表されており、JQAでは、2010年4月からJIPDECのBCMS実証運用が本格施行されるのに先駆け、非公開の組織を含めて2件の認証を行っています。



JIPDECのBCMS適合性評価制度に関するページ

### ■ 本件に関するお問い合わせ先

推進センター 事業推進部 TEL: 03-6212-9555

登録事業者： アイソ・ラボ株式会社  
 登録日： 2010年2月5日  
 登録番号： BC0002  
 登録活動範囲： ISO、BS、OHSAS、JIS規格のマネジメントシステムのコンサルティング（構築支援、取得支援、ユーザー教育）

## ISO 9001:2008移行に関するQ&A集差し上げます

ISO 9001:2008  
移行に関するQ&A集

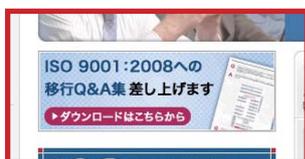
JQA

このQ&A集は、JQAでISO 9001の認証を取得されている組織からJQAに寄せられた移行に関するご質問を再編集したものです。

移行期間は残り半年あまりになりましたが、これから準備し移行審査を受審する組織の皆さまのご参考になるものと思います。

Q&A集のお申し込みは、JQAマネジメントシステム審査登録ページ ([http://www.jqa.jp/service\\_list/management/](http://www.jqa.jp/service_list/management/)) にアクセスいただき、必要事項にご入力のうえダウンロードしてください。

\* 現在JQA以外の認証機関でISO 9001を登録されている組織の皆さまは、移行審査スケジュールや規格の解釈等についてそれぞれの認証機関にお確かめになることをお勧めします。



このバナーをクリック



JQA マネジメントシステム審査登録ページ

## ペットフード版 ISO 9001-HACCP審査サービスを開発

JQAではペットフード(犬・猫用)の製造事業者向けISO 9001-HACCPの審査サービスを開発し、2009年12月にエヌピーエフジャパン株式会社に適合証明書を発行しました。

開発の背景としては、2007年ペットフードにメラミンが混入し、ペットの病気や死亡が発生した事件や、2009年6月1日からの「愛がん動物用飼料の安全性の確保に関する法律(ペットフード安全法)」の施行などが挙げられます。

現在、ペットフードの安心・安全性への意識の高まり、従来の業界基準に加えて第三者の客観的な安全性の裏づけが求められています。

ペットフードは一般的に高温で処理されているため、生物学的ハザード(微生物)は少なく、化学的ハザード(残留農薬、添加剤に含まれる微量薬品等)の管理が重要になっています。

JQAではこのようなペットフードの特性に配慮した審査を行っています。

登録事業者： エヌピーエフジャパン株式会社 千葉工場  
登録日： 2009年12月25日  
登録番号： HA0062  
登録活動範囲： ペットフードの設計・開発および製造

### ■ 本件に関するお問い合わせ先

推進センター 推進企画課 TEL: 03-6212-9654



## IQNet ACB会議2010活動報告

2010年1月14～15日にACB会議がJQA ISO関西支部にて開催されました。ACB会議は、IQNet所属のアジア3カ国5機関(中国：CQC、CQM、香港：HKQAA、韓国：KFQ、日本：JQA)で構成されており、ISO 9001、ISO 14001等の規格・基準や認証制度に関する情報交換・技術交流を目的に、定期会合を年2回のペースで開催しています。特に経済成長著しいアジア地域においては、各国を代表する認証機関との提携強化は必要不可欠となっています。

今回は各認証機関の最新認証件数、認定状況、各国のMS市場の状況についての報告から始まり、ACBメンバー間での審査員の共有、新規開発した製品情報の交換、また新たな評価スキームの共同開発について議論がなされました。

次回は2010年8月、中国で開催の予定です。



ACB会議の参加者(2010年1月14～15日・JQA ISO関西支部)

## 児童画コンテスト作品がコペンハーゲン市庁舎に展示されました

JQAが主催している「地球環境世界児童画コンテスト」の優秀作品がデンマーク・コペンハーゲン市とユニセフの共催で開催された子ども気候フォーラムの会場（コペンハーゲン市庁舎）に展示されました。

このフォーラムは、国連気候変動枠組条約第15回締約国会議（COP15）直前（11月28日～12月4日）に行われ、世界中から集まった若者たちが地球の未来について討議し、世界にメッセージを発信するために開催されたものです。

### <地球環境世界児童画コンテスト>

地球環境世界児童画コンテストはユニセフからご後援をいただいて、世界中の7歳から15歳までの子どもたちを対象に1999年より毎年実施しています。これまでに10回のコンテストを実施し、今までに寄せられた作品の総数は15万点を超えました。

JQAは、次世代を担う子どもたちに地球環境をテーマとした絵を描くことによって、またその作品を見た多くの方々にも、自然や地球の大切さを考える機会となることを願って当コンテストを開催しています。



子ども気候フォーラム会場の模様

## 認証取得関連グッズ売上ランキング

JQAでは、認証取得を内外にアピールしたいお客さまのために、認証取得関連グッズを多数ご用意しております。2009年度の売上ランキングを発表します。



1位から5位の認証取得関連グッズ

- 1位 プレゼンテーション用登録証
- 2位 登録証レプリカ(S)
- 3位 JQAマークシール(小)
- 4位 ステッカー(中)
- 5位 車両用ステッカー(大)

グッズの購入は認証登録関連商品注文書（PDF）をご提出いただくか、オンラインでもお申し込みいただけます。

● お申し込みはこちらから ●

<http://www.jqa.jp> から  
マネジメントシステム審査登録へ  
各種様式ダウンロード をクリック

## ご請求書様式変更のご案内

JQAでは2010年4月より、ご請求書の様式をA4用紙(図1)から圧着はがき(図2、3)に変更させていただきます。

ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

### ● 従来



図1

### ● 4月から



図2

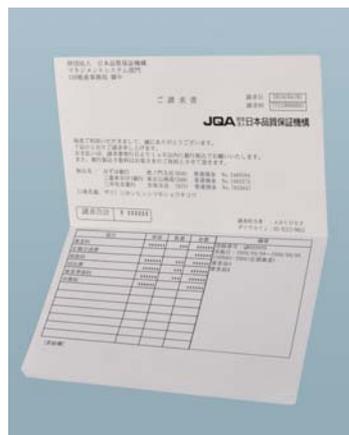


図3

### ■ 本件に関するお問い合わせ先 ■

認証センター 業務部 業務2課  
TEL: 03-6212-9652  
(受付時間: 9:00~12:00、13:00~17:25)

### ■ 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  
(近日移転予定)  
大阪府大阪市淀川区宮原4-1-9  
新大阪フロントビル  
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様の個人情報は、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)」をご提出いただけます。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。
- お客様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がございます。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](mailto: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。

- 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：  
20 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 <input checked="" type="checkbox"/> してください)	変更前	変更後
<input type="checkbox"/> 登録事業者の 組織、所在地、 製品・サービス・活動 内容の変更  <input type="checkbox"/> 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)
<input type="checkbox"/> 登録の統合 ( 複数の登録を 単一の登録とする変更 )		
<input type="checkbox"/> 登録の分割 ( 単一の登録を 複数の登録とする変更 )		
<input type="checkbox"/> 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 )		
<input type="checkbox"/> 登録証の表記	<input type="checkbox"/> 和・英 <input type="checkbox"/> 和文のみ <input type="checkbox"/> 英文のみ	<input type="checkbox"/> 和・英 <input type="checkbox"/> 和文のみ <input type="checkbox"/> 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様の個人情報、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、お客様の個人情報は、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 \*\*\*\*\*

<input type="checkbox"/> 住所表示の変更 (行政都合) <input type="checkbox"/> 組織・関連事業所の名称変更 <input type="checkbox"/> 製品・範囲等の表記変更 <input type="checkbox"/> 登録証発行形態の変更	確認者 _____ _____
--	-----------------------

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 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 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 :  20  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)	<input type="checkbox"/> 新規	<input type="checkbox"/> 変更	<input type="checkbox"/> 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)

JQA

# ISOセミナー

JQAでは2009年度、ISOセミナーを全国5都市で延べ77回開催し、多数の方にご参加いただきました。

2010年度は、JQAの新しい審査サービスや登録組織参加型のセミナーを含む7つのテーマを新規開設し、より充実したラインナップとなっております。新たに認証取得を目指す際の準備に、またマネジメントシステムの改善のヒントに是非お役立てください。

## 2010年度 ISOセミナーのご案内

### 新規開設テーマ

- JIS Q 9100:航空宇宙産業向け品質マネジメントシステム
- ISO 14005:環境マネジメントシステム構築のための段階的指針
- ISO 50001:エネルギーマネジメントシステム
- ISO 10002:苦情対応マネジメントシステム
- ISO 39001:道路交通安全マネジメントシステム
- ISO 14001+GHG排出量検証
- 登録組織講演 活用事例発表会

### 従来からのテーマ

- ISO 9001:品質マネジメントシステム
- ISO 14001:環境マネジメントシステム
- ISO 27001:情報セキュリティマネジメントシステム
- ISO 20000:ITサービスマネジメントシステム
- BS 25999:事業継続マネジメントシステム
- ISO 22000:食品安全マネジメントシステム
- OHSAS 18001:労働安全衛生マネジメントシステム
- ISO/TS 16949:自動車産業向け品質マネジメントシステム
- 環境経営に求められるコンプライアンス
- ISOの有効活用
- IMS:統合マネジメントシステム(品質と環境など複数規格の統合)



東京会場の模様

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:藤波、長峰) TEL. 03-6212-9449