

■これから認証取得に取り組まれる組織、新任のご担当者向け

●ISO 9001 品質マネジメントシステム 東 京：11月11日(木)、2月3日(木) 名古屋：11月19日(金) 大 阪：11月30日(火)、2月4日(金)	●ISO 14001 環境マネジメントシステム 東 京：11月12日(金)	●ISO 27001 情報セキュリティマネジメントシステム 東 京：11月26日(金)、2月2日(水) 大 阪：2月3日(木)
●ISO/TS 16949 自動車産業向け品質マネジメントシステム 名古屋：11月12日(金) 大 阪：11月26日(金)	●ISO 50001 エネルギーマネジメントシステム 東 京：11月24日(水) 大 阪：11月12日(金)	●BS 25999 事業継続マネジメントシステム 大 阪：11月2日(火)

■既にISOの認証を取得されている組織向け

●環境経営に求められる コンプライアンス 東 京：12月14日(火) 大 阪：12月10日(金)	●ISO 14001+GHG(温室 効果ガス)排出量検証 東 京：11月30日(火)	●統合審査(IMS審査)の 概要と構築 東 京：12月3日(金) 名古屋：12月8日(水) 大 阪：12月3日(金)	●内部監査 東 京：12月2日(木) 名古屋：12月3日(金) 東 京：12月7日(火)
---	--	--	--

- 受 講 料: 無料 ※会場の都合により、1社2名までとさせていただきます。
- 開催会場: 東 京: 推進センター
〒100-8308 東京都千代田区丸の内2-5-2 三菱ビル14F
TEL:03-6212-9449
名古屋: 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
大 阪: ISO関西支部
〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原4-1-9 新大阪フロントビル6F
TEL:06-6393-9063
- 申込方法: JQAホームページ(<http://www.jqa.jp>)よりお申し込みください。 ※定員になり次第、締め切らせていただきます。



「マネジメントシステム審査登録」をクリック



「ISOセミナー」をクリック



この画面からお申し込みください

■お問い合わせ先

マネジメントシステム部門 推進センター
ISOセミナー事務局(担当: 藤波、長峰)

TEL. 03-6212-9449

E-Mail: iso-seminar@jqa.jp

ISO NETWORK

巻頭対談

世界遺産の環境保全にも活用されているISO 14001

上智大学長 石澤良昭氏/財団法人日本品質保証機構 理事長 森本修



特集

ISO 20000の活用事例 グループウェアの運用管理にISO 20000

株式会社メイツコム 代表取締役常務 事業統括本部長 日比喜博氏

ISO 20000でITサービスの価値向上を

JQA認定ISO/IEC 20000主任審査員 馬渡俊一



規格情報

ISO 50001/ISO 14005/ISO 26000/JIS Q 9100

Business Frontline

運輸安全マネジメント評価/診断を開始しました

JQA運輸安全マネジメント診断を受けた組織に聞く

CASE STUDY 相模鉄道株式会社 常務取締役施設部長 長谷川正昭氏



JQA Interview

IQNet事務局長 トニー・ディ・パルマ氏

IQNetはグローバルな経済活動を行う組織のために
革新的な認証サービスの開発に努めています

JQAからのお知らせ

お客さまにも活用いただけるものに—JQA審査報告書の様式を改めます
審査アンケートをWeb化します

INFORMATION

800回を迎えた審査判定会/認定シンボル・マーク移行 他



Contents

3 巻頭対談

世界遺産の環境保全にも活用されている
ISO 14001

上智大学長 石澤良昭氏／財団法人日本品質保証機構 理事長 森本修

10 特集 ISO 20000 の活用事例

グループウェアの運用管理に ISO 20000

株式会社メイテツコム 代表取締役常務 事業統括本部長 日比喜博氏

13 ISO 20000 で IT サービスの価値向上を

JQA 認定 ISO/IEC 20000 主任審査員 馬渡俊一

14 規格情報

新規格情報 (ISO 50001 / ISO 14005 / ISO 26000) JIS Q 9100 移行情報

18 Business Frontline

運輸安全マネジメント評価／診断を開始しました

JQA 運輸安全マネジメント診断を受けた組織に聞く

CASE STUDY 相模鉄道株式会社 常務取締役施設部長 長谷川正昭氏

21 JQA Interview

IQNet 事務局長 トニー・ディ・パルマ氏

IQNet はグローバルな経済活動を行う組織のために
革新的な認証サービスの開発に努めています

22 JQA からのお知らせ

お客さまにも活用していただけるものに—JQA 審査報告書の様式を改めます
審査アンケートを Web 化します

24 INFORMATION

■火曜日は判定会—800 回を迎えた JQA のマネジメントシステム審査判定会

■ JAB 認定シンボルおよび RvA 認定マークの移行について

■ 認証の更新・変更等に伴う旧登録証の取り扱いについて

■ ISO 50001 (エネルギーマネジメントシステム) を紹介—ECOMA2010 盛況のうちに終了

■ ISO 9001 認証組織向け内部監査無料セミナーを開催します

ISO NETWORK のコンテンツは国立国会図書館の電子図書館 (インターネット
資料収集保存事業) 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 号より保存されています。

WebProject9

ISO NETWORK のコンテンツは JQA のホームページ (<http://www.jqa.jp>) にも掲出しております。バックナンバーも含めてご利用いただけます。

巻頭対談

世界遺産の環境保全にも
活用されている ISO 14001

規格の国際性を生かし国際貢献に役立ててほしい

ユネスコの世界遺産に登録されているカンボジアのアンコール遺跡群。その管理を手掛けるアンコール地域遺跡保存整備機構 (アプサラ機構) では、地域の環境保全および歴史景観の保存を図り、発展させる狙いから環境マネジメントシステムを取り入れて、ISO 14001 の認証を取得している。ISO 14001 の導入はアンコール地域に何をもたらしたのか——この遺跡に関する日本の第一人者である上智大学長の石澤良昭氏をお招きして、ご自身のかかわりを交えてお聞きした。

森本修

財団法人日本品質保証機構 理事長

石澤良昭氏

上智大学長



■ アンコール遺跡研究に一生をかけると決意

森本 カンボジアのアンコール遺跡群を管理するアプサラ機構では2006年3月、アンコール地域の保存・発展を目的にISO 14001の認証を取得しました。この審査登録は、私たちJQAで手掛けた経緯があります。

石澤先生といえば、アンコール遺跡に関する第一人者です。改めて、アンコール遺跡とのかかわりを教えていただけますか。

石澤 きっかけは、学生時代にフランス語を専攻していました。当時、「フランス海外史」という科目があり、フランスが海外でどのような文化活動をやってきたかを学んでいました。その中に、アンコール遺跡が出てきたのです。フランスがこの遺跡に対して、保存修復の事業をやっていることを学びました。

卒業間近になると、恩師から、ベトナムに集中講義に出かけるので、帰りにアンコール遺跡に行くから同行しないか、とお誘いを受けました。大学4年の時ではありましたが、実家が北海道でホテルと商店を営んでいたことから、就職のことは考えませんでした。気楽に海外旅行の気分で行くことを決めました。

アンコール遺跡群に行くと、ワットの大きさに興奮し、頭が混乱しました。遺跡から感じられる寺院建設に向けての当時の人たちのエネルギーとは何か、と疑問がわいてきました。その疑問を突き詰めようと、フラン

ス人の遺跡顧問団の修復作業チームに加えてもらい、そのまま居残ることにしました。遺跡に感銘を受けたのが、かかわるようになった動機の一つです。

もう一つ、動機があります。フランス人の遺跡修復顧問団には独身の研究者が何人も参加していました。グロリエ先生^(※)も独身で夜11時、12時まで、研究に打ち込んでいました。その打ち込み方に、すごい迫力があり感心しておりました。そこで、グロリエ先生に質問に出向いた時、「なぜ、ご結婚されないのですか」と聞いたところ、大いに怒られ、こう答えられました。「アンコール王朝約550年の歴史を研究することと、結婚と、どちらに価値があるかは、私が決めること。私は、アンコール研究を選んだ。」この答えを聞いて、これこそ一生をかける仕事である、と私もためらわず研究への道を進むことを決めました。

森本 その後、カンボジアは内戦の時代に入っていきます。アンコール遺跡群を研究対象とすることを決めてから、遺跡にどのようにかかわってきたのですか。

石澤 その後、恩師のグロリエ先生からずいぶん熱のこもった指導を受けました。しかし、私はアンコール遺跡に関しては素人だったことから、まず専門研究をする必要がありました。そのことを恩師に相談したところ、フランスへ行き基礎的な勉強をすることを勧められました。そこで、専門家を紹介してもらいフランスに渡って、

フランスが約80年にわたってアンコール研究をやってきたその研究成果をひも解いたり、専門の講義に出席したりして、研究生活を始めました。しかし、やはり大学院を出て博士号を取らないと研究者の道は歩めない、ということがわかってきました。

カンボジア各地の遺跡調査にも出かけました。私はグロリエ先生から言われて、カンボジア人の作業グループをまとめるコーディネーター役を務めていました。そのうち、フランス人研究者との食事会の会話などから、彼らは中国人が約1000年も前に漢文で書き記したカンボジアに関する史料が読めないことを知りました。私は日本史や漢文は大学で習っていたので、漢文史料をフランス語に訳して差し上げました。

1970年当時、カンボジアはすでに内戦に突入していました。ベトナム戦争では米軍の北爆が始まっていた時期です。カンボジアの政治は揺れに揺れて、中国を後ろ盾に波尔・ポト政権が誕生しましたが、その後、肅清を恐れてベトナムに逃げ込んでいた元波尔・ポト軍のヘン・サムリン将軍が、ベトナム軍とともに首都・プノンペンを陥落し、1979年1月10日に新政府を樹立しました。

そのころ、内戦のさなかで生き残った友人から手紙をもらいました。アンコール遺跡が倒壊し、手がつけられないほど破壊されている、どうか助けしてほしいという手紙でした。波尔・ポト政権下の弾圧で生き残った遺跡保存官は3人だけであることも伝えてきました。

西側諸国からの専門家としても入国するのは難しい時期でしたが、緊急事態であるので無理やりにカンボジアに入りました。そして、遺跡の破壊状況を調査し、ユネスコとカンボジア政府に報告書を出しました。

■ アンコール地域の環境保全のためISO 14001を導入

森本 アンコール遺跡群は1992年、ユネスコの世界遺産に登録されます。登録申請にあたっては、石澤先生も関与されたマスタープランがまとめられています。そこでは、遺跡を一体のものとして保護する必要があることを指摘し、遺跡の調査、保存、管理を一元的に手掛ける組織が必要と提言されています。この組織はその後、アプサラ機構の設立という形で実を結びますが、このマスタープランのコンセプトは、どこにあったのですか。

石澤 ユネスコに登録申請するにあたって、遺跡の現状報告にはたくさんのデータと図面をつけて申請する必要があります。1980年以降日本人の遺跡専門家の先生方にカンボジアに来てもらい、6回の現況調査を実施して、膨大なデータをまとめておりましたので、それを申請資料として使ってもらいました。

マスタープランで掲げたコンセプトは、「文化」「人間」「自然」の3つを大事にする、ということです。「文化」は遺跡、「人間」はその近くに住



む村人、「自然」はそれらを包み込む環境を意味しています。

森本 1995年にはアプサラ機構が設立されます。これはカンボジアのクメール語でアプサラは「天女」という意味だそうです。正式名称の「アンコール地域遺跡保存整備機構」(Autorité pour la Protection du Site et l'Aménagement de la Région d'Angkor/Siem Reap)の頭文字を取ってAPSARAと呼んでいます。命名に関して、なにか裏話がありますか。

石澤 この名称は、当時の担当大臣が考え出したものです。組織の略称で「夢と未来」を語れるものにしよう、という狙いです。カンボジア人は、アンコール遺跡への愛着心にあふれ、身体からにじみ出るような美的感性を持っています。

森本 基本コンセプトの要素である「文化」「人間」「自然」のうち、「自然」つまり環境の保全に関しては、当初

(※) B. Ph. グロリエ (GROSlier)
フランス人、アンコール王朝研究の第一人者で「アンコール水利都市論」が有名。アンコール遺跡保存官 (在職 1956-1971)
1931年プノンペン生まれ、Ecole de Louvre卒、兵役後カンボジアへ戻り、アンコール遺跡の保存修復に従事。1970年、アンコール遺跡群が解放勢力に占拠されたが、それでも継続して保存修復を続行中に兵士の誤射により重傷を負い、フランスに帰国、その後遺症が原因で、1998年に逝去。

は手つかずだった、と聞いています。一方、観光客が増えるにつれて、環境問題が深刻になってきました。そうした状況の中で、アプサラ機構は ISO 14001 の認証を受けて、アンコール地域の環境保全に取り組むことを決めています。この過程では先生の働き掛けがあったと聞いていますが。

石澤 内戦の時代を終え、平和になると、多くの観光客が訪れるようになって、ホテルが次々に建設されるようになりましたが、インフラの整備水準は、どれも内戦以前のものばかりでした。水は汲み上げ放題、下水は垂れ流し、ごみはホテルの裏に山積み、という状況でした。これは何とかしなくてはならないと思いました。

そこで、アプサラ機構に対して「環境マネジメントシステム (ISO 14001)」の導入を提案して、それが受け入れられることになったのです。

■ ISO の導入が環境保全の自主的取り組みを促す

森本 アプサラ機構の ISO 14001 に

関しては 2006 年 3 月、JQA で審査登録をさせていただきました。09 年 3 月には登録を更新し、現在 5 年目に入っています。

この間の登録更新、定期審査において、アプサラ機構の ISO 14001 は、うまく運用されていると評価されています。私自身アンコール遺跡を訪れた時、環境は周辺地域を含めてきれいに整備されているという印象を受けました。

先生は ISO 14001 の導入の成果をどのように評価されていますか。

石澤 認証を取得できた前提には、例えば道端で物を売っているおばさんでもわかるように、JQA が ISO 14001 のたくさんのテキストをカンボジア語に翻訳した、という貢献があります。翻訳版を読むと、なるほど、なるほど、とよくわかります。この翻訳版の作成は本当に大きな貢献だったと思います。

アンコール遺跡はこのままでは「ごみの中の遺跡」といいていいほど悪い環境だっただけに、遺跡の修復・保存を本当に実現できるのかという不安も当初はありました。それでも、JQA は ISO 14001 に関して専門家を派遣し、現地でセミナー、授業、ワーク・ショップを頻繁に開き、ISO の目的・趣旨や詳細な実行計画が示されました。専門研修を受けたアプサラ機構の職員はそれを自分の知識として吸収するようになっていきました。そして、機構の職員は得られた知識を売店のおばさんたちにも説明していきました。すると、おばさんたちはビニール袋が散らばっていた



場所を、「きれいにしましょう」と、清掃するようになっていきました。

そうした何とかしたいという気持ちが地域の一人ひとりに伝わっていく中で、「やれば、できるかもしれない」という自信が出てきたようです。私も「カンボジア人、いつになくやる気を出しているな」と感心したほどです。

さらに、ごみ処理をどうするか、大気汚染をどうするか、水質汚濁をどうするか、という問題意識がアプサラ機構の職員たちの中で高まって、それを検討する担当部局が立ち上がったりもしました。フン・セン首相も、カンボジア語に翻訳された ISO のテキストを読んで、「そうかわかった、き

れいにしないといけない」と、現場に指示を出しました。遺跡入場料をもらうからには遺跡を快適な環境で楽しく見ていただくのは当たり前、という考え方が次第に広まっていきました。

さまざまな態勢が整って環境を整備するには作業員を雇う必要が出てきます。ISO 14001 の導入が、雇用のすそ野を広げています。周辺の村では一家を挙げて ISO 関係の仕事に就いている例も見られます。若者はガードマンとして就職しました。農業以外に安定収入を得る機会が生まれたことで、住居を直したり電気を引いて生活改善に取り組んだりすることができるようになりました。

2001 年以來となる仏像を発掘

上智大学アンコール遺跡国際調査団は、今年 8 月、アンコール遺跡群のバンテアイ・クデイ寺院跡の中で 2001 年の 274 体発掘以来 9 年ぶりに仏像 6 体を発掘した。団長である石澤先生に、その発掘のあらましを伺った。

カンボジアはもともとかつてのギリシャのような文化大国でした。大きな遺跡があるというのは、繁栄していた証拠です。この国の歴史は早く 2 世紀ごろから知られており、中でもアンコール王朝というのは約 550 年も続きました。アンコール王朝の時代には、仏像を打ち壊す日本流にいうと「廃仏毀釈 (はいぶつきしゃく)」のような事件が起きました。いまからおよそ 800 年前、日本では鎌倉時代のはじめ、カンボジアではジャヤヴァルマン 8 世 (在位 1243-1295) の時代です。ヒンズー教を信奉するこの王が前王の信仰していた仏教を否定するため、仏像を打ち壊したわけです。2001 年に 274 体を発掘しました。今回発掘された仏像 6 体も、この事件の最中に打ち壊されたものとみられます。

ちょうど今夏の休みにカンボジア人の学生 6 人に対して 1 カ月半にわたって発掘研修している最中でした。村の子どもたちが地表に頭だけ出ている仏像を偶然発見し、知らせてくれました。その仏像の上にはもともと推定で 1.5 メートルほど土がかぶさっていたはずですが、ところが、800 年もの間に数千回といつていいでしょう、土砂降りの雨が降って洪水となり、土砂が流れ去ってしまったわけ

です。仏像の大きさは 80 センチ程度のものです。

今回の発掘のことは、アプサラ機構にすぐに報告しました。そして、発掘された仏像を一時的に預かって水洗いしてみると、非常にきれいなお顔で、温顔であることに驚きました。「慈顔」とでもいいでしょうか、とても優しい清楚なお顔です。往時の仏教篤信者がご霊前で額ずいて、お花や灯明や線香を捧げて、極楽浄土への道を祈っていたのかと思いますと、とても感慨深いものがあります。



現地の人々が参加した遺跡見学会



発掘された仏像



発見時のようす



カンボジア語に翻訳された ISO 14001 規格

規格序文の PDCA を表した図

■ ISO 14001 で国際貢献

森本 ISO 14001 には、なぜ導入するのか、導入に向けて何が求められるのか、という目的意識が欠かせません。また、環境にどうかかわり合っているのか、環境保全にはどういう活動が必要なのか、こういう点を組織自身が考えることが大事だと思います。さらに、いま先生も話されたように、首相つまりトップマネジメントのコミットメントも重要です。

ところで、アプサラ機構では審査登録から5年を迎えました。この間、組織変更や人事異動で担当者が変わってきました。環境マネジメントシステムの運用を見すえて、必要な人材をどう確保するか、アプサラ機構自身がいま真剣に考えています。上智大学のアジア人材養成研究センターで人材育成に取り組まれている先生のご経験から、人材育成の要諦とは何か、何をやるべきか、という

点に関して、アドバイスはありませんか。

石澤 ISO 14001 の導入過程を現場で見えていて、カンボジア人も教えてもらえればできるという自信をつけたのではないかと、思います。

かつてアンコール遺跡の保存・修復を手掛けてきたフランス人からは、「カンボジア人にはできないから、自分たちがやっている。石澤、わかるか」と言われた記憶があります。しかし、カンボジア人でも、翻訳されたテキストを読んで、やってみたら、うまくできた。カンボジア人は自信と誇りを持つようになり、「やればできる」と、確信するようになりました。海外から帰国した若者の中に、アプサラ機構に就職をしたいという希望者も出てくるようになりました。

アプサラ機構の中には、「俺たちも一人前の地球市民だ」という担当者もいます。「虐殺、地雷、難民、

貧困と暗いイメージが俺たちにはつきまとっていたけれども、遺跡の保存・修復や環境マネジメントシステムを学んだことで、希望が生まれた。アプサラ機構に一生勤めて、尽くしたい」と言い始めた若者もいます。こういう若者が現在の機構を引っ張っています。

カンボジア人が「やればできる」という誇りを持った証しとして、アンコール遺跡の入場チケットを挙げることができます。この中に「ISO 14001」と刷り込まれています。ISO 14001 の導入をきっかけに、勇気と希望と未来を考えるようになった――そのノウハウは、JQA が世界に貢献できる道具の一つとして考えていた ISO であったと思います。世界遺産に ISO 14001 を導入した最初の事例として、もっと宣伝していいのではないのでしょうか。

森本 私どもとしてもアプサラ機構をサポートできたのは ISO の有効

活用の事例としてうれしく思っています。今後は、自治体・学校関係者やホテル経営者など地域全体に対して、環境保全に向けた取り組みを大いに PR する必要があると考えています。

石澤 日本として、こうしたソフト系の貢献はハードのものに比べてそうないと思います。地域の環境保全という根本的な問題を、ISO 14001 の導入を通じて解決を図ったものとして、さらにそのノウハウを確立したものとして、アプサラ機構の事例とその成果を宣伝してほしいと思います。また、環境を中心に考えていくという ISO 14001 のテキストを学校教育の教科書の中に取り入れてもらって、そこに書かれていることが広まっていくといいですね。そうすることで、カンボジアは世界でも類例がない環境保全と遺跡保存の大国になっています。中国にもインドにもアフリカ諸国にも、環境保全を

図るべき遺跡はあります。これらの国々に対して ISO 14001 の導入をサポート・展開することで、JQA には ISO が本来持つ国際性を発揮してもらうように頑張してほしいと思います。

森本 ISO をうまく活用するのに、組織の目的意識とトップマネジメントのコミットメントは欠かせません。うまく活用されている例を見ると、ISO を何のために導入しているのか、という明確な意識をトップマネジメントが持っています。私は、ISO 活用の成功事例を認証機関としても世の中に発信していくことこそが、ISO マーケットの広がりにつながっていく、と認識しています。アプサラ機構の例もこうした観点から、成功のポイントは何かという点を含めて、もっと PR していきたいと考えています。

今後ともアプサラ機構のマネジメントシステムがうまく、継続して運

用されていくように、JQA としてさまざまな角度からサポートしたいと思います。

石澤先生、本日はどうもありがとうございました。 ■



石澤良昭（いしざわよしあき）氏

1961 年、上智大学外国語学部フランス語学科卒業。専門は東南アジア史、特にアンコール・ワット時代の碑刻文解読研究。1982 年より、上智大学教授。2005 年、同大学学長就任。学生時代にアンコール遺跡群を訪れて以来、半世紀にわたりアンコール遺跡の保存・修復活動に力を注いできた。現在、同大学アジア人材養成研究センター所長、同大学アンコール遺跡国際調査団団長、文化遺産国際協力コンソーシアム会長を兼務。



アンコール遺跡では観光客の増加によりゴミも増え、環境問題が深刻化していた



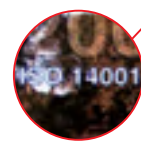
ISO 14001 導入による環境保全の取り組みで、美しい遺跡が復活した



シエムリアップ川の清掃



ISO 14001 が表記された看板



ISO 14001 が表記されたチケット



上智大学アジア人材養成研究センターでの講義



アジア人材養成研究センターの研修所

グループウェアの 運用管理にISO 20000

——システム運用業務への 信頼性向上を図る

株式会社メイテツコム

代表取締役常務
事業統括本部長

日比喜博氏

情報システムの開発、運用・保守、利用型サービスの提供を手がけるメイテツコムは、名古屋鉄道グループ各社のシステム運用を一手に引き受ける。運用業務の信頼性を高める狙いから、グループ約130社が利用するグループウェア更新をきっかけにITサービスマネジメントシステムの構築に取り組み、今年2月にISO 20000の認証を取得した。認証取得に向けて、どのように取り組んできたのか、代表取締役常務事業統括本部長の日比喜博氏にお聞きした。

「名古屋鉄道は交通インフラを支える公益性の高い企業です。だからこそ、そのITインフラを支える私たちの仕事も、同じように公益性の高さが求められる、と考えています」——。鉄道会社の情報システム子会社であるメイテツコムで代表取締役常務事業統括本部長を務める日比喜博氏は、同社で手がけるシステム運用業務の特徴を一言でこう言い表す。

鉄道事業は点検・保守業務まで含めれば、24時間・365日、絶え間ない。夜中に保守工事の終了をネットワーク経由で連絡することもあるので、情報システムを中断させることはできない。しかも、鉄道利用者は数多い。事業を司る情報シス

テムにひとたびトラブルが生じれば、影響は計り知れない。メイテツコムの運用業務には、鉄道事業と変わらない公益性の高さ、言い換えれば信頼性の高さが求められる。

新規市場の開拓に向けて ITSMSを構築する必要も

ITサービスマネジメントシステム（ITSMS）を構築し、今年2月、ISO 20000の認証を取得したのは、まさに、こうした情報システムの運用業務に対する信頼性を高める狙いからだ。日比氏は「グループ各社から運用業務を任されている以上、その責務をしっかりと果たす

ことは情報システム子会社の使命です。しかも、それは競合他社との差別化にも結び付くと考えました」と、認証取得に向けた思いを語る。

メイテツコムでは2007年度に定めた中期経営計画の中で、開発-運用-利用のワンストップサービスを提供する体制を整えることで、新規市場を開拓していく、との方針を打ち出している。名古屋鉄道の情報システム子会社とはいえ、それによって現在約50%のグループ外顧客に対する売り上げ比率をさらに高めていく考えだ。目標達成に向けて、効率化と品質の向上を図る観点から日常の業務プロセスを見直し、ITSMSの構

築を図る必要に迫られてもいた。

認証を取得したのは、ITサービス事業部。主にグループ各社から情報システムの運用業務を受託する部署で、データセンターやサービスデスクの運営も手がける。登録活動範囲としては、共通利用型グループウェアシステムの運用・保守とサービスデスクの運営と定めている。このシステムを利用するグループ会社は約130社・6000人に及ぶ。

事業所と登録活動範囲をこのように定めるに至った経緯を、日比氏はこう説明する。「グループ内のすべての会社に関する全業務を対象に一気に認証を取得するのは現実的ではない、と判断しました。たまたま、15年ほど前から利用するグループウェアを更新する時期だったことから、まずはその更新に合わせて認証取得を目指しました」。

業務フロー見直しで生まれた プロセス関連図

ITSMSの構築を図るにあたってはまず、ISO 20000の規格が要求しているフローと自社の業務フローを対比させる作業から始めた。日比氏は「業務プロセスの間に見落としはしないか、互いの連携はうまく取れているか、検証していきました」と振り返る。標準化が図られていない状況では、日常の業務には慣れがあるだけに、個人個人のやり方でつい進めてしまいがち。一人ひとりとは責任感を持って仕事に臨んでいても、関連する業務範囲との境目では見落としや連携ミスが生じかねない。

「例えばお客さまから問い合わせを受けたときを想定して、ISO 20000の規

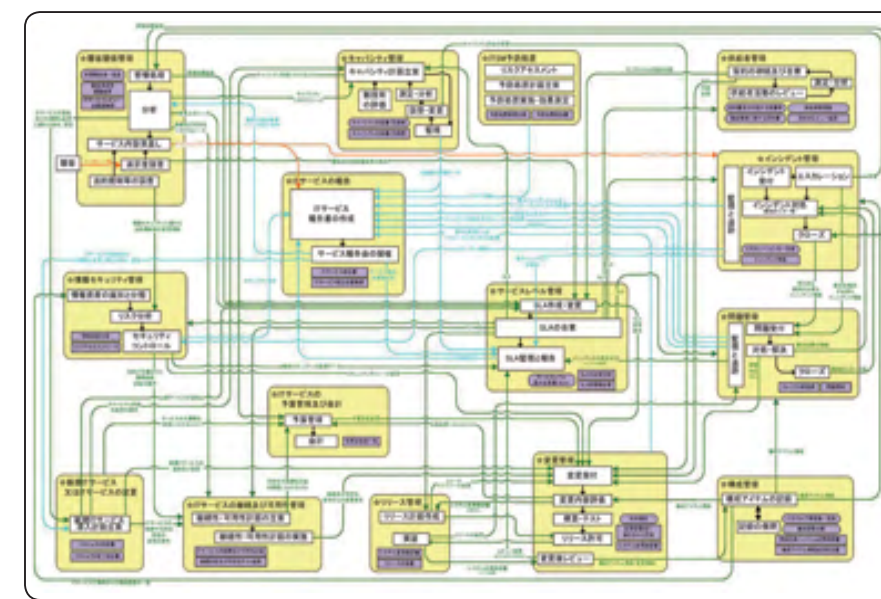
格上はどうする必要があるのかという点と、自分たちは実際にはどう対応しているのかという点を対比させて、見落としや連携ミスがないか、検証することになりました。これまで業務プロセス一つひとつを中心にこうした作業は実施してきましたが、業務プロセス全体を俯瞰的に検証する作業は初めて実施しました」（日比氏）。

こうした作業を通じて出来上がったのが、「プロセス関連図」と呼ばれる1枚の図だ。「供給者管理」「顧客関係管理」「サービスレベル管理」「ITサービスの報告」など業務プロセスごとに業務内容を明確に定めた上で、それぞれがどのような頻度で、どのように結び付いているか、関連をフロー図として示した。認証に向けた審査では、マネジメントシステムとして評価に値する「ストロングポイント」の一つに挙げられた。

およそ1カ月の期間を費やして「プロセス関連図」を作成した意義を、日比氏はこうみる。

「情報システムの運用業務には、SE、プログラマー、サーバー管理者、オペレーター、サービスデスク担当など、さまざまな立場の社員が携わります。それぞれの連絡体制や責任体制は一応は整っていましたが、それを、関連図を作ることで改めて整理できたのではないかと思います。図を見れば、業務全体の流れの中で自分の仕事がどこに位置づけられるのか、どのような仕事と関連しているのか、ひと目で飲み込めます。文章で理解したりイメージを共有したりする難しさを、図を用いることで克服できました。これは、やって良かったなと思います」

認証の取得に向けて幸いだったのは、2002年6月、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）に対してISO 27001の認証を取得した経験がすでにあったことだ。日比氏によれば、ITSMSの構築を図る過程では、ISO 20000はISO 27001とどこが異なるのかという点を意識し、出来る限り以前の経験を生かすことを考えながら作業に取り組んだという。



プロセス関連図

全体最適の実現に向けて 着実な一歩と効果を評価

「例えば、内部監査やマネジメントレビューのあり方に差はないと考えていましたが、ISO 20000の要求事項にはISO 27001のように詳しくは記述されていなかったのが、戸惑いました。調べた結果、ISO 27001と同じにとらえればいいことがわかって、作業をスムーズに進めていくことができました。また、リスク分析の過程は一般につまずきやすいといわれますが、ここでもISO 27001の認証を取得した時の経験を生かすことができたので、難なく先に進むことができました」(日比氏)。

では、ISO 20000の認証を取得した効果はどのように表れているのか。日比氏はこうみる。

「社員一人ひとりが各自の責任範囲内で一生懸命に仕事をしていましたが、それが全体最適につながっていたかどうかは疑問です。ITSMSの構築を図って認証を取得したことで、全体最適の実現に向けて最初の一步を踏み出すことができたのではないかと確信しています」

ISO 20000では、提供サービスの

最低水準を顧客との間で合意し、「SLA (Service Level Agreement)」という文書の形で定めることを求めている。サービス水準の底上げを図っていくことを考えると、こうした合意文書を交わすことにも一定の意義が認められる、と日比氏はみる。

「鉄道会社の情報システム子会社として、24時間・365日、フルタイムで一定水準以上のサービスを提供していくなら、それなりの体制を整備する必要があります。そこでは、質の高いサービスを提供できるのはこの社員のおかげという属人性は出来る限り排除したい。サービスの最低水準を『SLA』という形で定めていると、それを人に依存しない形で引き上げていくには具体的にどこをどのように改めればいいのか、改善の検討に役立ちます」。

グループウェアの更新に合わせたものだったことから、認証の取得では登録活動範囲や事業所を限定したが、メイテツコムでは来年度以降、それらを情報

サービスデスク



システムの運用業務一般にまで広げていく方針だ。日比氏は「SLAで定める基本的な内容はすでにある程度出来上がっているの、改めて必要なのは、認証取得に向けた事務的な手続きや個別ルールを整備くらいなものです。大規模な情報システムも登録活動範囲に加えることで、来年度内には、9割以上に当たる運用業務にまで範囲を広げていく考えです」と抱負を語る。

東海3県(愛知・岐阜・三重)で初めてといわれるISO 20000。メイテツコムでは認証の取得経験を、「『開発-運用-利用のワンストップサービスの提供』を展開していく中で差別化要因として際立たせていきたい」(日比氏)と、前向きに活用していく考えだ。

株式会社メイテツコムの概要



MEICOM

所在地 名古屋市中村区名駅南1-21-12
設立年月日 1976年(昭和51年)9月
資本金 1億円
従業員数 258名
業務内容 システム運用管理、ソフトウェア開発
ISO 20000初回登録 2010年2月(ITサービス事業部)
ISO 27001初回登録 2002年6月
ホームページ <http://www.meitetsucom.co.jp/>

**SCOPE
INNOVATION**

ITサービスマネジメントシステム審査チームより ISO 20000でITサービスの価値向上を

JQA認定ISO/IEC 20000主任審査員

馬渡俊一



ISO 20000認証取得の動向

ITサービスマネジメントシステム(ITSMS)ISO 20000の登録件数は、2009年度までは緩やかな増加にとどまっていたが、2010年4月以降、申し込みも含めた審査件数が大きく伸び、2010年末までにJQAの登録件数が50件を超える見通しです。

業種別にはデータセンターを運営するITサービス会社が多いのですが、外部顧客にITサービスを提供する組織だけでなく、社内やグループ内にITサービスを提供する組織が認証を取得するケースもあります。従業員数十名の組織から数千名に上る組織まで、規模もさまざまです。

ISO 20000導入のメリット

ISO 20000は、情報処理システムを利用したサービスを、必要とする人に、必要なときに、的確な情報が提供される仕組みが構築されるよう作られたマネジメントシステム規格です。ISO 20000が発行されるまでは、情報処理システムの運用もISO 9001を使って行おうとしていましたが、カバーしきれないところがあったのです。ISO 20000は、管理された情報処理システムを利用したサービス提供に合致するように作られているため、ITサービスの品質向上に大きな効果が得られます。

ISO 20000では、システムの変更について、誰がどのような権限で決定するかをきちんとしたルールの下で行い(変更管理、リリース管理)、システムの状態も適正に維持されるように求めています(構成管理)。日本版SOX法の施行以降、ITシステムの内部統制の確保が重要な課題となっていますが、ISO 20000の導入で内部のシステムを整え、それを客観的に証明している例が数多く見られます。

また、ITSMSの導入により、例えば、SLAによるサービス内容の見える化、13のプロセス(図1)による手順の見える化、役割分担、コスト、インシデント(障害)等の見える化が可能となり、その結果、業務改善が進み、効率化が図れます。

運用に携わるスタッフのモラルの向上という効果もあります。自分が行っている業務が全体のなかでどの位置づけにあるのか、ISO 20000に規定された13のプロセスに明確化されるので、やりがいや責任感の向上につながるわけです。

運用担当者と顧客の距離が近づいたという意見も多く聞かれます。ISO 20000の要求事項として、ユーザーを交えてSLAをレビューすることが求められます。それまで接することのなかったユーザーの生の声を聞くことができ、時には感謝の言葉などを受

けることもあり、社員のモチベーションが上がったという感想もいただいています。

システム構築時の留意事項

これからITSMSを導入しようとする組織の方には、日常作業の煩雑さを避けるために安易にインシデントの記録や構成管理を限定してしまうことにご注意いただきたいと思います。例えばインシデントの記録を業務に障害が起きたものだけに限定して、障害につながったかもしれない事象を除外しては、リスク管理がきちんとできなくなります。同様にシステムの構成管理は常に最新のものに保たなくてはならないのですが、資料のアップデートに例外を作って指摘になった例もあります。

業種を問わず有効なマネジメントシステム

現在では、情報処理システムが適切に運用されているかどうか経営を左右する重要な要件となっています。ITSMSは、いわゆるITサービス業だけでなく、情報処理システムをベースに付加価値のあるITサービスを提供している組織すべてに有効です。ぜひ業種を問わず導入を検討いただければと思います。

JQAではISO 20000の導入拡大、大規模な組織、複数規格の同時審査にも対応できる、十分な審査員の体制を確保しています。また、最新のIT技術動向にも対応できるよう日々教育も行っています。

また、ISO 20000は2011年ごろに改正が予想されていますが、規格改正情報についても適宜、皆さまにお知らせしていきたいです。

(図1)



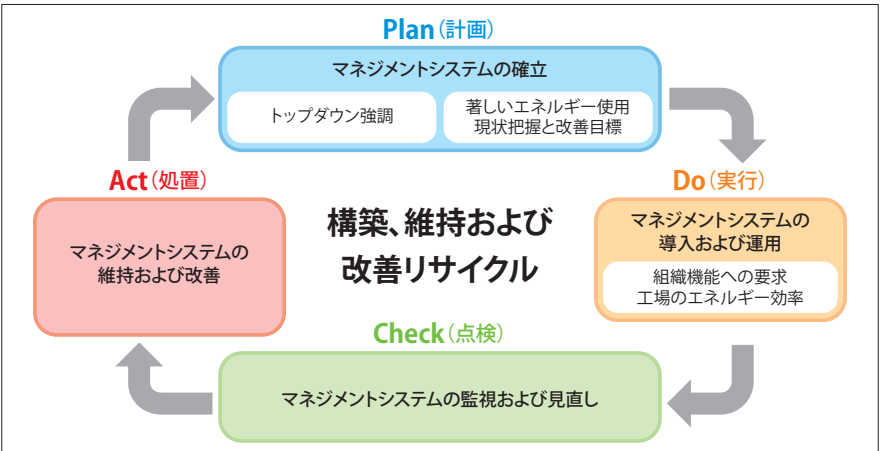
ISO 50001 (エネルギーマネジメントシステム)

ISO 50001はISO 14001の環境側面であるエネルギーの使用／消費に特化した規格で、組織のエネルギー効率や省エネルギーの継続的改善を図ることを目的としています。ISO 50001の導入によって、エネルギー効率の改善によるコスト削減やエネルギー情報の管理による温室効果ガス排出削減および排出権取引への準備、新エネルギー技術の評価および優先付けによるイノベーションの推進などの効果が期待できます。ISO 50001は環境マネジメントシステム規格のISO 14001と高い親和性を持っていますが、パフォーマンスに重点を置いて策定が進められているため、要求事項はISO 14001に比べはるかに具体的です。ISO 14001が計画作成に力点を

置いているのに対しISO 50001は計画の作成とその後の運用管理に同等に力点を置いています。JQAは2010年11月のFDIS発行と同時にISO 50001の認証サービスを開始

する予定です。ISO 50001単独での認証もちろん可能ですが、特にISO 14001との複合審査では共通する要求事項が多いことから、審査日数や費用を抑えた効率的な認証取得が可能です。

■ ISO 50001PDCAのモデル



ISO 14005 (環境マネジメントシステム構築のための段階的適用のための指針)

JQAは2011年1月に発行を予定しているISO 14005(環境マネジメントシステム構築のための段階的適用のための指針)の評価サービスをIS発行と同時に開始します。ISO 14005はすべての組織、とりわけ中小規模の組織が自社の取り組み状況・リソースに合わせて段階的に環境マネジメントシステム(EMS)の構築を目指すガイドライン(指針)です。ガイドラインですから、本来、第三者認証の必要はありません。しかしISO 14001より簡易に、あるいは環境マネジメントシステムの経営に対する効果を理解しながら構築したい中小規模の組織のニーズは高く、このたびJQAはISO 14005に関する独自の評価サービスを開発しました。評価の方法は、ISO 14005で設定さ

■ ISO 14005活動評価実施表(構築段階の判断ベース)

	活動	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5
6.1	環境側面の特定					
6.2	法及びその他の要求事項の特定					
6.3	法の順守評価					
6.4	環境方針					
6.5	目的、目標、実行計画					
6.6	運用管理					
6.7	緊急事態					
6.8	環境パフォーマンス評価					
6.9	内部監査					
6.10	是正・予防処置					
6.11	マネジメントレビュー					
5.1	環境コミュニケーション					
5.2	資源、役割、責任、権限					
5.3	力量、教育訓練、自覚					
5.4	記録					
5.5	文書					
5.6	文書管理					

Phase 1 Phase 2 Phase 3

れた17要素の3～5ステップに分けた実施状況をそれぞれ把握し、その総合評価で組織のEMS構築状況を判断します。

組織の構築状況は3段階のレベルで表し、最高レベルに達するとISO 14001認証取得のための準備が整ったことになり

ます。法令順守やEMS活動状況の客観的な把握に、またサプライチェーンの管理(グリーン調達)などに活用できます。

ISO 26000 (社会的責任の手引き)

ISO 26000(社会的責任の手引き)が2010年11月にISとして発行される予定です。ISO 26000は持続可能な発展を実現するために99カ国42機関450名以上の政府、企業、労働、消費者、NGO、その他の有識者が6年の歳月を費やし策定しました。この国際規格は、組織の大小、先進国および途上国、民間、公的および非営利のあらゆる組織にとって活用でき、第三者認証を意図していないガイドラインです。ガイドラインとして発行されたのは、①SR(Social Responsibility)の概念がいまだ発展途上であり、現状「ここまでやればよい」という要求事項を決めるべきではない、②今後の取り組みやイノベーションを

妨げず進展・促進するものとすべき、③ステークホルダーとの対話を通じて組織自らが学び取るための「アドバイス」「ヒント」とする、といった意図からです。ガイドラインは7章で構成され約400項目の「should:～することが望ましい、～したほうがよい」が記載されています。組織はISO 26000を導入することで社会的責任の中核課題として位置づけられている「人権」、「労働慣行」、「環境」、「公正な事業慣行」、「消費者課題」、「コミュニティ参画および開発」の解決・促進に寄与することができ、社会からの信頼を獲得することができます。JQAはISO 26000に関し認証サービス

を提供する予定はありませんが、他のマネジメントシステムへの波及効果が予想されるため引き続き情報収集・発信を行っていきます。またJQAでは、お客さまがISO 26000等の基準に基づき作成したCSRレポートの第三者評価サービスを行っています。

規格に関するお問い合わせ先

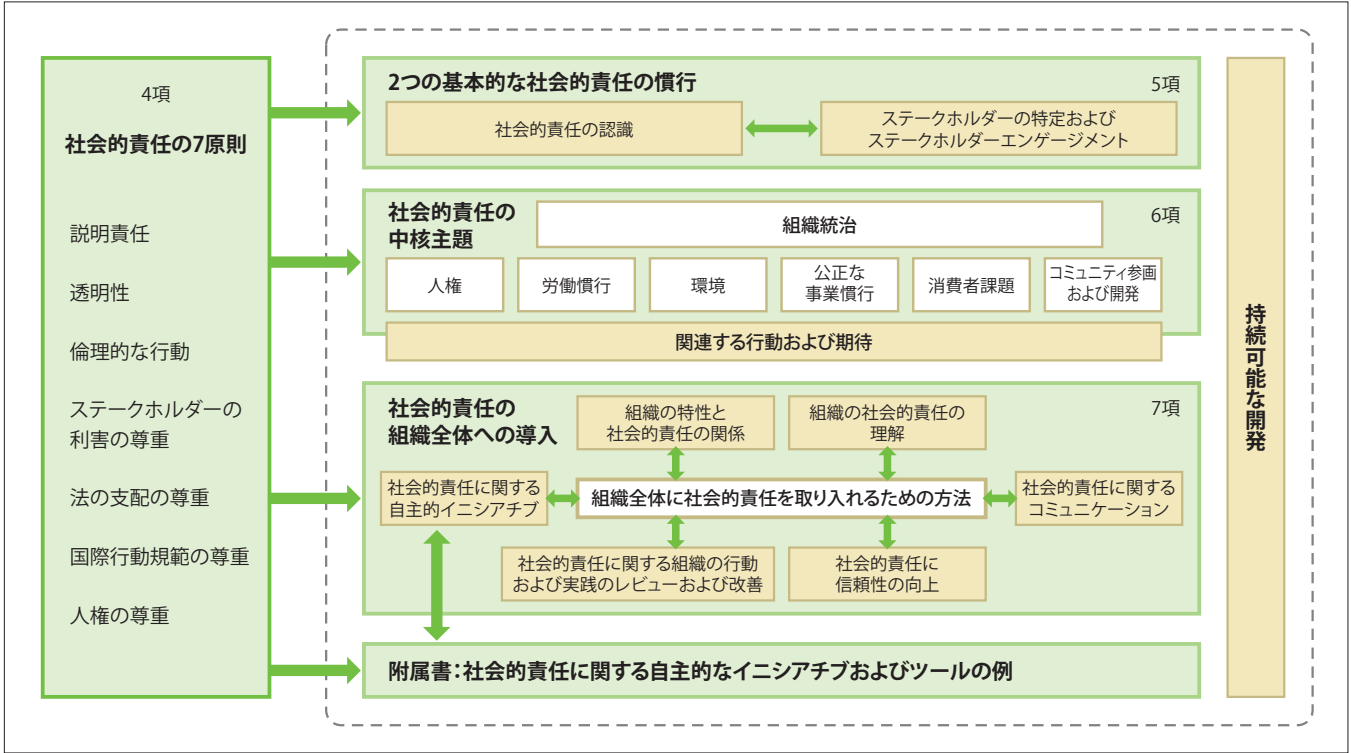
推進センター 推進企画部
TEL: 03-6212-9654

CSRレポートの第三者評価に関するお問い合わせ先

地球環境事業部
TEL: 03-6212-9333

(*) ISO 26000WG 日本産業界代表エキスパート 関 正雄氏(株)損害保険ジャパン 理事・CSR統括部長)の講演から引用

■ ISO/DIS 26000の概要





JIS Q 9100:2009移行に関するご案内

JQAはこのたび、航空宇宙産業向けの品質マネジメントシステム規格であるJIS Q 9100:2009の登録審査およびJIS Q 9100:2009への移行審査の受付を開始しました。規格改正の背景や改正のポイント、審査を受ける際の留意事項などについて一問一答形式で解説します。

Q JIS Q 9100とは、どのような規格ですか？

また、JIS Q 9100の2009年版はどのような背景や意図のもとで改正されたのですか？

A JIS Q 9100は、ISO 9001をベースに航空宇宙産業特有の要求事項を織り込んだ品質マネジメントシステム規格です。航空宇宙産業の品質に関する共通要求事項の統一化を目的として、1998年に世界の主要な航空宇宙メーカーがIAQG(国際航空宇宙品質グループ)を設立し、航空宇宙産業の共通の要求事項としてIAQG 9100を制定しました。JIS Q 9100は、IAQG 9100の日本地域規格として内容をそのまま日本

語化して2000年に制定されたもので、米国AS9100および欧州EN9100と技術的に同等です。
IAQG は、2004年版の改正以降、ISO 9001の改正の動きに伴い、業界特有の要求事項の追加および明確化について検討を行ってきました。特にヨーロッパの宇宙関係業界、北大西洋条約機構等からの要求事項を追加することについて検討していましたが、ISO 9001:2008改正時に合わせて実施することとしました。

IAQGは、①ISO 9001:2008変更事項の取り込み、②陸・海ベースのシステムを含む、防衛分野への適用範囲の拡大、③IAQGの活動戦略であるOTOQD(On-Time, On-Quality Delivery)への整合、④ステークホルダーのニーズに基づく要求事項の追加、⑤要求事項の明確化を目的として、IAQG 9100規格の改正を行いました。JIS Q 9100:2009には、その改正内容が反映されています。

Q 審査の開始まで、規格発行から1年半が経過していますが、その理由は何ですか？

A JIS Q 9100:2009は2009年4月20日に改正されましたが、審査方法や審査報告書様式を規定する、IAQG 9101改訂版「品質マネジメントシステム 航空、宇宙及び防衛分野の組織に対する審査要求事項」(国内では

SJAC9101Dとして2010年3月31日に発行済み)の発行が当初予定より遅れました。また、認定基準のベースとなるIAQG 9104-1の発行が当面見込めなくなった(現状、2011年4月以降に発行予定)ことを踏まえ、IAQGは、IAQG 9104-1と切

り離して、IAQG 9100、IAQG 9101 改正版への移行を行うことを決定し、この決定に基づき、IAQG補足規定001の改正を行いました。このような経緯により、JIS Q 9100:2009の審査開始まで、規格改正から1年半が経過することになりました。

Q 規格の主な変更点を教えてください

A 改正内容が多岐にわたっているため簡単には説明できませんが、たとえば、特別要求事項とクリティカル

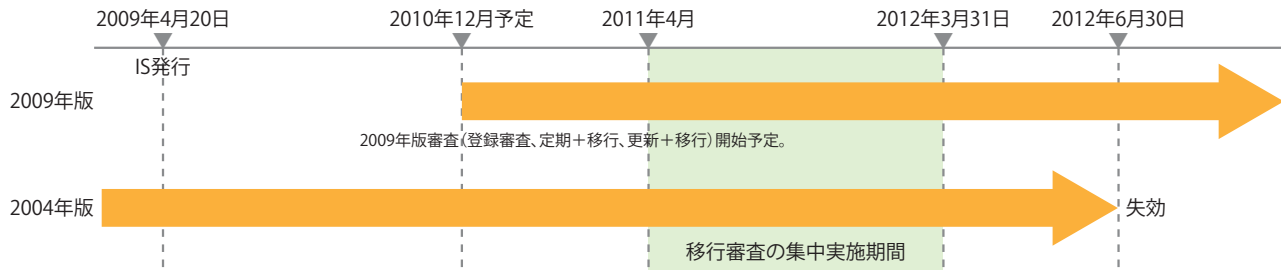
アイテム、顧客/法令・規制要求事項、品質および納期どおりの引渡しに関するパフォーマンスの測定と処置、顧客満足

の監視に使用する情報と改善計画、プロジェクトマネジメント、リスクマネジメント等の要求事項が追加・変更されています。

Q 移行審査のスケジュールを教えてください

A 移行審査は2010年12月に開始予定です。移行期限は2012年6月30日です。

■ JIS Q 9100:2009移行審査スケジュール



Q 移行審査の申し込み方法を教えてください

A 登録内容変更申込書と事前情報(記入様式あり)を審査の3ヵ月前までにお客さまサービス担当までご提出ください。

■ 事前情報の主な内容

- 航空・宇宙・防衛の売上高の割合
- 航空・宇宙・防衛の人数
- 主要顧客リスト(上位5社)
- 主要顧客に関するパフォーマンスの傾向(過去12ヵ月の品質および納期どおりの引渡しに関するパフォーマンスの傾向)
- 品質マネジメントシステムについて顧客からの承認状態(特殊工程の認定など)および、追加要求事項
- リスクの高いプロセス／製品、リスクマネジメント、プロジェクトマネジメント、クリティカルアイテム他の状況
- 等

Q 審査手法に変更点はありますか？

A 不適合の定義、取り扱いおよび審査報告書について、下記の変更を行います。

■ 不適合の定義、取り扱い

- プロセスの有効性レベルを5段階で判定し「2」、「1」の場合は不適合として指摘
- 是正処置(登録・更新審査時:実施計画30日以内、実施完了60日以内、クローズ90日以内、定期審査時:実施計画30日以内、実施確認は次回)
- 封じ込め処置^(*)(7日以内に処置内容を決定、14日以内にチームリーダーの合意)

■ 審査報告書の改訂

- SJAC9101Dで規定された審査報告書を作成します。従来から追加されたものとして、プロセスの有効性評価報告書(PEAR)、QMSプロセスマトリックス報告書があります。

(*) 封じ込め処置:不適合の影響を抑制・緩和し、また顧客における運用を保護する処置(問題の悪化を食い止める)。これには修正、即時の是正処置、即時の伝達および不適合の状況が悪化していないかという検証を含む。不適合の性質により要求される場合がある。

Q 審査工数(料金)はどのように計算されますか？

A 移行審査、登録／定期／更新審査について、それぞれ下記的方式で算定します。

■ 移行審査工数

- 定期審査と同時の場合……… IAF MD5^(*)に規定されている登録審査工数の50%(通常の年1回定期審査の約1.5倍)に、JAB MS101-2010^(*)に規定されている登録審査用の追加工数の100%を加算します。
- 更新審査と同時実施の場合… IAF MD5に規定されている登録審査工数の80%(通常の更新審査の約1.2倍)に、JAB MS101-2010に規定されている登録審査用の追加工数の100%を加算します。

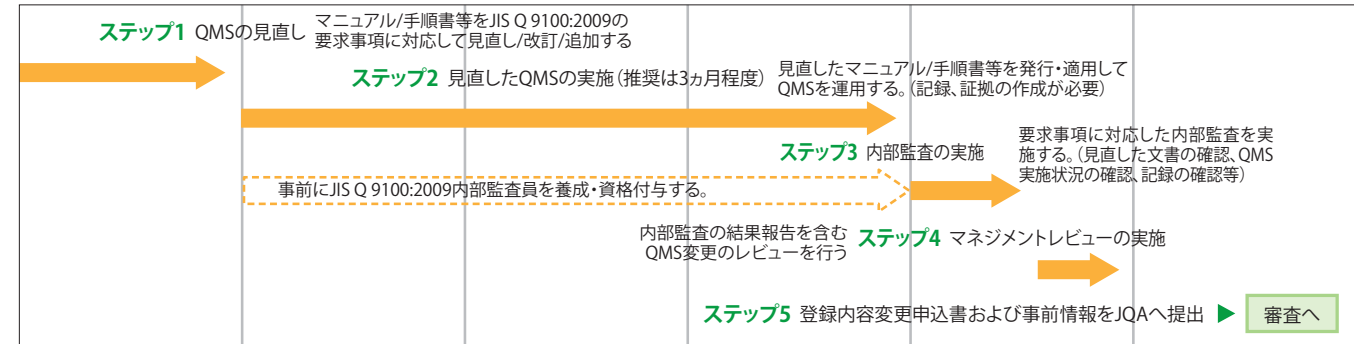
■ 登録／定期／更新審査工数

登録／定期／更新審査工数は、IAF MD5で規定されている工数にJAB MS101-2010に規定されている追加工数を加算したものが最小の審査工数となり、これに受審組織の規模、製品の違いを考慮し、受審組織と合意して審査工数を決定します。

(*) IAF MD5:「マネジメント認証機関に対する認定の基準」についての指針 - QMSおよびEMS審査の工数 -

(*) JAB MS101-2010: マネジメントシステム認証機関に対する認定の補足基準 - 航空宇宙品質マネジメントシステム -

■ 移行審査を受審するまでのステップ



運輸安全マネジメント評価／診断を開始しました

JQAは、運輸業者を対象にした国土交通省の運輸安全マネジメント制度の関連業務を、本年より開始しました。この業務では、国土交通省の運輸安全マネジメント制度に基づく「運輸安全マネジメント評価」と、JQAが独自に開発した「運輸安全マネジメント診断」の2つのサービスを提供しています。

運輸安全マネジメント制度とは、ヒューマンエラーによる事故の多発を受けて国土交通省によって創設された制度で、運輸事業者(右表参照)は、定期的に国土交通省または、認定を受けた民間機関が実施する評価を受けることが義務づけられています。

JQAは国土交通省主任運輸安全調査官としての業務経験を持つ2名の評価員を中心に「運輸安全マネジメント診断」を開発しました。右表に「国土交通省運輸安全マネジメント評価」と国土交通省より認定を受けた「JQA運輸安全マネジメント評価」の比較を示します。

JQA認定評価員



江波戸啓之

(技術開発部 主幹
元国土交通省主任運輸安全調査官)



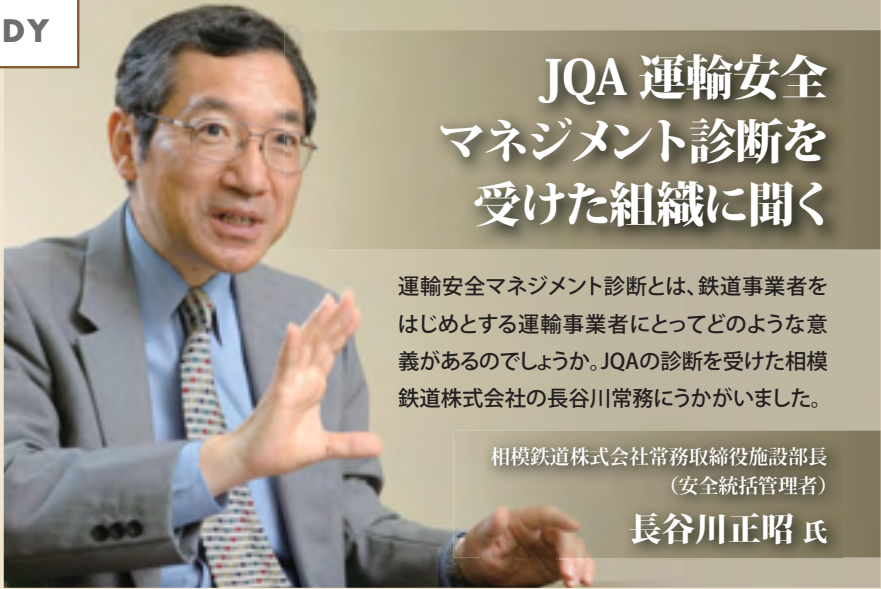
岡本満喜子

(技術開発部 参与
元国土交通省主任運輸安全調査官)

■ 運輸安全マネジメント評価サービスに関する比較表

	国土交通省 運輸安全マネジメント評価	JQA 運輸安全マネジメント評価	JQA 運輸安全マネジメント診断
評価基準等	『運輸事業者における安全管理の進め方に関するガイドライン』および関連文書		
対象事業者	安全管理規程の作成・届出等義務付け対象事業者(約5,100事業者)	自動車(約100事業者)	自動車、鉄道、航空、海事等あらゆる運輸事業者(約27万事業者)
サービス内容	運輸安全一括法にて定められた対象事業者に対し、定期的に安全管理体制の運用状況の確認を行います。	JQAは、国土交通省から「自動車運送事業者における運輸安全マネジメント評価を行う民間機関」として認定を受け、JQAの評価を受けた事業者は、その評価結果が国土交通省に報告され、国土交通省の評価を受けた事業者と同等に取り扱われます。	JQAが独自に開発したサービスで、自動車だけでなく鉄道、航空、海事等、運輸事業者の全モードを対象に、運輸安全マネジメントの取り組みの進捗状況を、第三者の視点から客観的に確認します。
目的と効果	経営トップから現場まで一丸となって、PDCAサイクルの考え方を取り入れた形で安全管理体制を構築し、その継続的な取り組みを行うことによって、安全風土の構築、安全意識の浸透が図れます。	評価の内容によっては保安監査の周期が延長されるメリットもあり、また客観的に自社の安全管理体制の強み・弱みを把握することで、効果的かつ具体的な改善目標の設定も可能になります。	組織の安全管理体制の構築や、内部監査の代行、国土交通省の評価の事前準備等に活用できます。
評価体制	評価員3名1チームで実施。運輸安全調査官。	評価員1～3名1チームで実施。元国土交通省主任運輸安全調査官を含むJQA認定評価員。	原則1名1チームで実施。元国土交通省主任運輸安全調査官を含むJQA認定評価員。
評価日数	事業者の規模に応じて1～2日	事業者の規模に応じて1～2日	事業者の規模および希望に応じて1日以上
成果物	報告書のみ(登録証、適合証明書等の発行なし)		

CASE STUDY



JQA 運輸安全マネジメント診断を受けた組織に聞く

運輸安全マネジメント診断とは、鉄道事業者をはじめとする運輸事業者にとってどのような意義があるのでしょうか。JQAの診断を受けた相模鉄道株式会社の長谷川常務にうかがいました。

相模鉄道株式会社常務取締役施設部長
(安全統括管理者)

長谷川正昭 氏

診断を受けた狙いは、どこにあるのですか。

長谷川氏 当社は、国土交通省の運輸安全マネジメント評価を過去3回にわ

たって受けてきました。これに先立つ内部監査として、従来は、安全管理体制が適切に機能しているか否かを、社内の安全監査でチェックしてきました。ところが、こうした取り組みを重ねる

中で感じたのは、同じ組織内で安全監査を実施するのは、どうしても限界があるということです。

2009年6月、保線区係員が列車と接触するという事故が起きました。安全対策を講じる中でわかってきたのは、社内で常識だと思っていたことが、実は時代に合っていない部分があるという点です。

国土交通省の運輸安全マネジメント評価では、外部の目が加わりますが、残念ながら年1回だけです。それでいいのかと考えたとき、運輸安全マネジメント診断をJQAで実施していることを知りました。同じような業務を外部で実施しているなら、その力を借りよう、と診断を受けることを決めました。

診断ではどのような指摘が出てどのように役立ちましたか。

長谷川氏 診断を受けたのが、たまたま、国土交通省の運輸安全マネジメント評価を受ける直前の時期でした。診断を通じて指摘を受けた問題点を改めるまでの時間はありませんでした。評価に向けた心の準備はできたように思います。

診断の中では、かなり突っ込んだ質問を受けることもありましたが、JQAの診断チームとのやり取りがあったので、国土交通省の評価には自信をもって臨むことができました。予行演習になったとも言えます。

振り返って考えると、診断を受ける一

番の意義は何より、専門性をもった第三者の指摘によって気付きを与えられるという点にあると思います。

私たちは「運輸事業者における安全管理の進め方に関するガイドライン」に基づいて監査の想定問答を作りますが、診断の時には想定外の質問を受けることもありました。この中には想定段階では気付かない点も含まれています。言われてはじめて、「なるほど」と気付かされる点です。ただ、時間の関係ですぐに改める余裕はなかったもので、そこで気付かされた点は、翌年度の安全方針や安全重点施策に盛り込むことにしました。

具体的には、安全に関する情報の一

元管理を挙げることができます。当社では、放置しておく事故を招きかねない「事故の芽」情報、他社の事故情報、お客さまの声等、それぞれを別々に管理していました。ところが、診断の中では「これらの一元化について検討の余地がある」とのコメントをいただきました。そこでいま、安全という切り口で一元化を図る仕組みを検討している段階です。

診断を通じて印象に残ったことはありますか。

長谷川氏 09年6月に起きた事故は、鉄道会社としてあってはならないものです。それだけに事態を重く受け止めた上で、問題点を洗い出して安全管理

■ 運輸安全マネジメント診断 プログラム実施例

日時		診断対象部門／診断項目		日時		診断対象部門／診断項目		
1日目	午前	事前打ち合わせ		2日目	午前	事前打ち合わせ		
		初回会議				〈要員管理、内部コミュニケーション〉 【経営管理部】		
		企業内概略見学				〈要員教育、指令、運行〉 【運輸車両部】		
		〈安全管理体制全般／施設管理〉 【安全統括管理者（兼施設部長）】						
	昼 食				昼 食			
	午後	〈安全管理体制の基本設計（確立～導入・運用～監視・見直し～維持・改善）〉 【安全対策部（事務局）】		午後	〈営業〉 【営業部】			
		〈相直計画他〉 【プロジェクト推進部】			診断まとめ			
		診断まとめ			報告書作成			
		中間会議			企業代表者報告会議			
					最終会議			

体制を見直しました。

こうした取り組みに対して、診断の中では「起きたことを重く受け止めて必要な対策を採ったのは、いいことです」と、評価を受けました。これは私たちにとって、大きな励みになりました。

また、係員が線路を歩いている時、列車が近づくと音や光で列車の接近を知らせる装置があります。ある現場の安全衛生会議で、「ここは危ないから、その装置があったほうがいい」という話を持ち上がりました。その話が本社に上がって、結果として、予算が付いて設置が決まりました。診断の中では「現場の声が予算付けにまで結びついたプロセスはすばらしいですね」と、評価いただきました。

JQAの診断チームはどうでしたか。

長谷川氏 今回の担当者は、国土交通省主任運輸安全調査官の経験者だけあって、評価の手法のみならず、我々の組織についてもよくご存知でした。また、「ここまで事前に資料を読み込んでくる」とは、というのが率直な感想です。組織、会議体の名称や内容を十分に把握した上で、インタビューに臨んできます。それだけに、インタビューはこちらの組織などについて説明する必要があります。

せんでした。本質的な部分にまできちんと踏み込んだ、内容の濃い診断をしてもらいました。

診断後に受けた運輸安全マネジメント評価の場合は、国土交通省から何かコメントがありましたか。

長谷川氏 運輸安全マネジメント評価の内部監査に関するインタビューでは、外部機関を活用した内部監査、つまりJQAの運輸安全マネジメント診断の有用性に関して、「客観性の高い監査が実施できています」と評価を受けました。

最後に、運輸安全マネジメント評価との兼ね合いはどうお考えですか。

長谷川氏 同じ第三者とは言っても、監督官庁の目とJQAのようなマネジメントシステムの評価を専門に手がける機関の目では、異なる部分もあります。



会社概要
相模鉄道株式会社
相鉄グループの鉄道事業会社。沿線の住宅地と横浜市中心部を結ぶ典型的な都市型鉄道。
創 立：昭和39年11月24日
本 社：横浜市西区
総沿線キロ数：38.1km（貨物線（厚木線）含む）
輸 送 人 員：約2億3,088万人（平成20年度）
社 員 数：1,118人
<http://www.sotetsu.co.jp/>

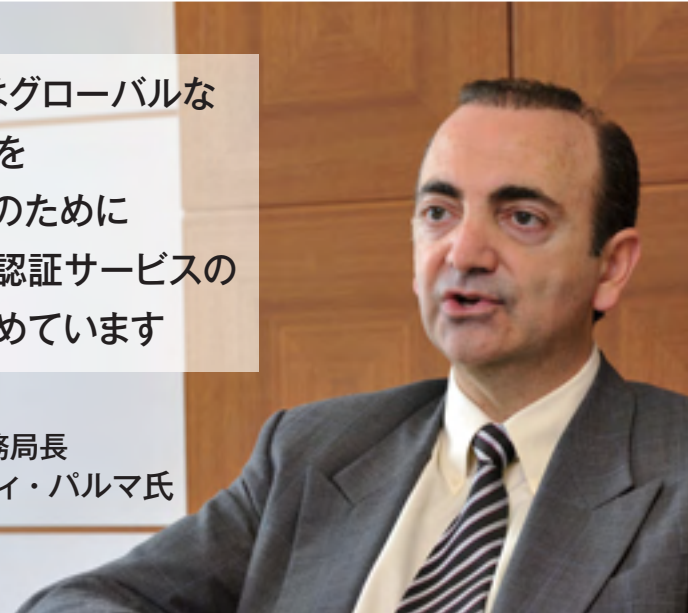
様々な角度からの指摘を改善していくことで、安全管理体制のレベルは確実に上がると考えています。

それに、国土交通省の運輸安全マネジメント評価を前提とすると、予行演習の意味合いを持たせることもできると思います。初めてインタビューを受ける担当者にとっては、評価前に診断を受けておけば安心です。時間の余裕さえあれば、評価前に問題指摘を受けた点を改めておくことができます。運輸安全マネジメント評価と診断をセットと考えてもいいと思います。 ■



IQNet はグローバルな経済活動を行う組織のために革新的な認証サービスの開発に努めています

**IQNet 事務局長
トニー・ディ・パルマ氏**



IQNetは認証機関の国際的なネットワークで、そのネットワークを構成する37のパートナー認証機関の事務所は、世界150カ国以上に存在し、パートナー全体で30万件を超える認証件数を持つ。JQAはこのIQNetのパートナーであり、IQNetを通じてグローバル認証サービスを提供している。先ごろ来日したIQNetの事務局長トニー・ディ・パルマ氏に、世界の認証規格に関する最近の動向とIQNetの新しいサービスについて聞いた。

第三者認証規格の中でも現在めざましい成長をしているのは、特定分野のセクターの規格です。具体的には、食品衛生分野の規格であるISO 22000やIT分野の規格、鉄道関連のIRISなどの認証取得が増えています。IQNetの主力サービスであるSA8000も、特定の市場や地域で人気が高まっているものの一つです。

SA8000のSAは社会的説明責任（Social Accountability）の略で、企業の倫理的側面、特に労働者の人権や雇用環境に特化した認証規格です。具体的には、児童労働や強制労働の撤廃、労働者の健康と安全、団結権などについて、第三者機関の審査によって認証するものです。主に開発途上国において、国際企業が労働者の権利について配慮していることを示すために認

証取得するケースが増えています。

IQNetでは、SA8000とは別に、類似のサービスとしてBSCI（Business Social Compliance Initiatives）というサービスも用意しています。こちらはグローバルな取引を行う組織が、リスクの高い国々のサプライヤーの社会的責任についてモニターするための規格であり、先進国、開発途上国にかかわらずサプライチェーンの管理が求められる組織の方々におすすめします。SA8000との違いは、BSCIが主要な世界的な小売業者によって運営されているサプライヤー監査のスキームであることです。

さらに、今後有望と考えられるのがアレルギー物質に過敏に反応する消費者のためのアレルギー・マネジメントに関するプログラムです。多くの国で食の安全性に関心が高まり、またアレルギー物質

JQA Interview

に敏感な人が増えているなか、アレルギー物質に対する接触の管理を適切に行うことが重要になっています。アレルギー・マネジメントは、食品、化粧品、薬品などのメーカーやホテル、飲食店などで、製品に含まれるアレルギー物質の種類や量についての情報開示、アレルギー物質を最小限に抑えるための取り組みが行われているかをモニターし、適正な管理をしている組織に認証ラベルを交付するというスキームをもっています。

このほかにも事業継続に関するスキームや、マネジメントシステムのパフォーマンスのレベルを世界の同業種の組織と比較できるベンチマークのスキームなども、今後の伸長が期待できる分野です。

IQNetは、IAFやISO/CASCOに対しても、リエゾンメンバーとしてさまざまな働きかけをしています。今後も、グローバルな経済活動を行う組織のために革新的な認証サービスの開発に努めていきます。 ■



IQNetとは：

- ・1990年に設立され、世界37カ国の認証機関、200カ所以上の海外事務所／現地法人で構成されたネットワーク。
- ・世界150カ国以上にわたり31万件の認証実績を持ち、全世界の認証件数の約3分の1を占める世界最大のネットワーク。
- ・メンバーの65%が自国内でNo.1のシェア（うち半分はシェア30%）を有している、各国を代表する認証機関で構成されている。
- ・メンバー間で定期的に相互審査を実施することにより、同等性を維持し、メンバー間の審査の一貫性の確保、審査技術の継続的改善を図っている。

お客さまにも活用していただけるものに ——JQA審査報告書の様式を改めます



認証センター副所長
新報告書検討プロジェクトチーム
森廣義和

JQAではISO 9001とISO 14001に関しては7月1日から、その他の規格に関しては8月1日から、新しい様式の報告書に全面的に切り替えました。今回の改訂では、審査員がお客さまに対してお伝えしたい内容、つまり、マネジメントシステムの良い点や改善を必要とする点を、これまで以上にわかりやすく記録として残すことに重点を置いています。

背景には、審査の場面では「だれのため」「何のため」に役立つシステムであるべきか、を常に考えようとするJQAの基本姿勢があります。報告書の改訂は、こうした審査に関する基本姿勢を、報告書の作成にまで落とし込んでいく取り組みともいえます。今回の審査報告書の改訂をきっかけに、審査に臨む姿

勢が一段とレベルアップしていくことを目指しています。

新しい審査報告書では、審査員が審査を通じて見出した各組織のマネジメントシステムの良い点や要改善点をはっきり記載していくようになります。お客さまには、その記載内容を内部監査に活用するなど、改善活動のきっかけにしていいただければ、と思います。報告書の内容を組織内で共有した上で改善活動に生かしていただく、そして、それがお客さまにとって良い結果をもたらしていく、というように、うまく活用されることを願っています。また、JQAの審査チームとしても審査の内容を共有し、次回以降の審査でも継続性を持ち、より一貫した審査が可能になると考えています。

審査報告書の様式改訂に関する Q&A

Q 審査報告書の記載内容は具体的ににはどのように変わるのですか？

新しく追加した記載項目はありませんが、お客さまに特に伝える必要のない項目はいくつか削除しました。その上で、記載項目の順番を入れ替えて、審査報告書の内容にメリハリをつけました。審査の最終段階で審査員が報告書をもとに内容を説明するとき、記載項目の流れに沿って伝えていくことができるように工夫しています。

Q 「グッドポイント」という所見項目が新たにスタートするそうですが、どのような目的で導入するのですか？

「ストロングポイント」とは別に、「グッドポイント(良い点)」という表現を新しく加えました。これは、「ストロングポイント」である以上、一定の結果を出している必要がある、という解釈も見られたからです。それとは別に、結果を問うことなく、活動にみられる良い点を記載したほうがいいとの判断から、「グッドポイント」という所見も設けました。

Q 複合審査では審査報告書はどのようなのですか？

複合審査では、これまで審査報告書を規格ごとに作成していましたが、今回の改訂に合わせて、1通にまとめて作成することができるようになりました。もちろん、お客さまが必要とされる場合には、これまで通り別々に作成するという対応もとらせていただきます。

Q 審査後に承認印が押印されて送られて来た審査報告書の扱いが変更になるそうですが、どのようなのですか？

登録・更新時の審査や登録内容に変更のある審査では、従来、承認印付きの審査報告書を改めてお送りしていましたが、今後送付を中止いたします。その代わりに、登録証をお送りする時に、審査員が提出した報告書の内容を承認したことを示す通知文をJQAの認証部長名で同時に送付いたします。定期審査の審査報告書は、従来通りで通知文も送付されません。

審査アンケートをWeb化します

JQAでは皆さまのお役に立つ審査サービスの提供を目指して、審査終了時にアンケートを実施しています。これまで審査員が調査票を皆さまのお手元にお届けしてご協力をお願いしてきましたが、11月からは、設問を見直したうえで、原則としてWeb上で回答いただく方式に切り換えさせていただきます。

お客さまの声をきめ細かく把握するために

アンケートでは、経営者や管理責任者の方々に私たちの審査サービスに対するご意見・ご要望をお聞きしてきました。これまで、約9割のお客さまからアンケートをお返しいただいており、その結果をJQA内部で共有し審査技術やサービスの向上に役立ててまいりました。皆さまのご協力にあらためて御礼申し上げます。

JQAでは、お客さまのニーズが多様化するなかで、アンケートを審査の質の向上にさらに役立てていくため、アンケートの見直しを検討してきました。この11月をめどに設問および実施方法を変更します。

設問に関しては、現在は審査に対するお客さまの満足度を7つの項目にわたって「満足」(5)から「不満」(1)まで5段階で評価していただいています。この5段階評価の結果はここ数年大きな変化はなく、満足度は平均して「4」以上と高い評価をいただいています。ここからお客さまのご要望を的確に把握するのは難しくなっているのが実情です。

一方、アンケートには5段階の定量評

価に加え自由意見欄を設けており、ここに記載いただいた回答は、お客さまの貴重なご意見が書かれていることが多いので、データベース化した上で審査サービスの具体的な改善に役立てています。しかし、これまで自由意見欄にご意見・ご要望をお書きいただく方は、ご回答いただいたお客さまのうち、2割程度にとどまっており、より幅広いお客さまのご意見・ご要望を把握していく上で限界がありました。

新しいアンケートは、こうした実情を踏まえて、過去のアンケート結果をもとに作成した選択式の質問に、「はい」「いいえ」でお答えいただく形式を中心にします。また、審査内容について何う項目では、これまでのアンケートの自由意見欄で寄せられたお客さまからの好・不評両面のご意見・ご要望を類型化し、選択項目に加えることにしました。さらに、「総合満足度」と「窓口サービス」の2つの項目について、従来の5段階評価でお答えいただくことにしました。また、従来のアンケートは審査の実施についてのみ伺っていましたが、新アンケートでは、事前連絡から審査内容、審査員の力量、審

査報告まで審査の流れに沿って評価いただくことにしました。これらアンケートの内容の見直しによって、お客さまのニーズをきめ細かく把握することができるようになると考えています。

アンケートの電子化で迅速な改善につなげます

アンケートの実施方法は、手書きで記入し郵送していただく方法から、Web上の専用ページでご回答いただく方法に変更します。業務の電子化が進むなか、アンケートのWeb化を望む声はお客さまの間からも寄せられていました。JQAとしても、回答を即座にデータベース化し、迅速に業務改善に役立てることができ

ます。具体的なご利用方法は、別途お客さまにご案内してまいります。引き続き、審査アンケートへのご協力をお願い申し上げます。



品質推進室室長
佐藤根隆之



メンバーズサイトトップページ

アンケート回答ページ

火曜日は判定会

800回を迎えたJQAのマネジメントシステム審査判定会

このたびJQAのマネジメントシステム審査判定会(以下審査判定会)は、1990年の第1回から数えて800回を迎えました。この間審査判定会に付議された新規登録と更新、変更などの案件は、10万件を超えています。これはひとえに、JQAでISO 9001、ISO 14001、ISO 27001などをはじめとするISOマネジメントシステムの認証を取得・継続されているお客さまのご支援の賜物です。この場を借りて御礼申し上げます。

■ 審査判定会の業務

お客さまとの直接的な接点が少ない審査判定会ですが、どのような活動を行っているのか、ここで簡単にご紹介します。

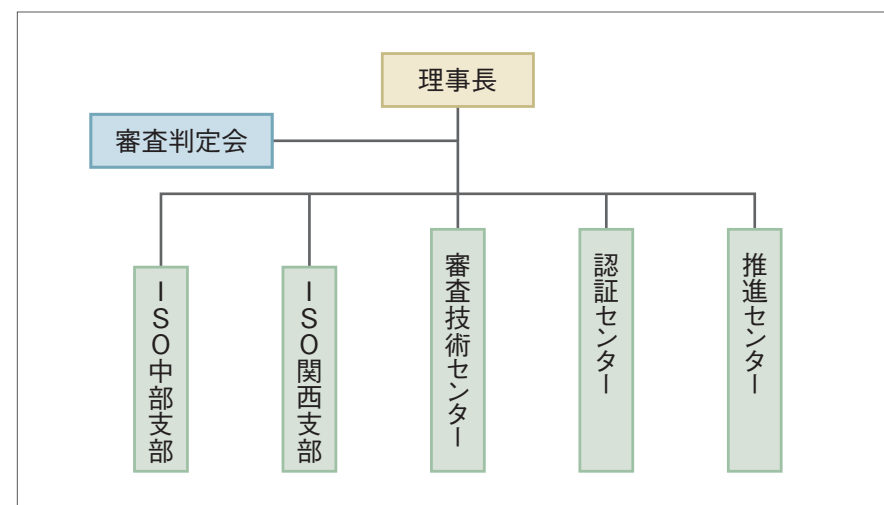
審査判定会は、毎週およそ200件のペースで各種審査について、担当審査員からの審査報告をもとに新規認証や認証の継続などの可否判断を行っています。

審査判定会は審査業務とは切り離され、完全に独立を保っています。現在の審査判定会の判定委員は、すべての規格に対応するために35名の陣容となっています。JQAの規定に定められた基準を満たす資格者が任命され、規格の専門性に応じて判定にあたります。

また審査判定会は認証の新規登録や継続の判定のほかに、登録組織に対する第三者からの苦情があった場合、その認証の妥当性を審議します。ここから得られる経験は、それ以後認証の妥当性が問われることのないよう審査技術の向上に生かされています。

JQAではいま、審査報告書の見直しをはじめ、お客さま本意の認証サービスを徹底しています。審査判定会としても、認証がお客さま、さらにはお客さまのステークホルダーにとって役立つものになっているかという視点を大切に、900回、1,000回の審査判定会を目指していきたいと思います。

■ マネジメントシステム審査判定会の位置づけ



JAB認定シンボルおよびRvA認定マークの移行について

JQAは2008年にJABおよびRvAより新認定ISO/IEC 17021への移行を承認されました。これに伴い、認定シンボルおよび認定マークが変更されています。登録組織の皆さまには、旧シンボル(旧マーク)から新シンボル(新マーク)への移行をお願いしてまいりましたが、移行期間が残り約1年となりましたので、改めてお知らせします。

■ JAB認定シンボル

旧シンボルから新シンボル(ISO 9001、ISO 14001、ISO/IEC 27001、ISO 13485、JIS Q 9100、TL 9000の各規格共通)に変更されました。

(JQA登録マークに変更はありません)

旧シンボル表示例



JQA - QMA000000

2011年9月14日まで使用可能です。

新シンボル表示例



JQA - QMA000000

2011年9月15日以降は新シンボルのみ使用できます。
(ロゴにMSの表記追加、認定番号がCM009に統一)

■ RvA認定マーク

ISO 14001認定マークの認定番号が変更(ISO 9001認定マークと統一)されました。

(JQA登録マークに変更はありません)

旧マーク表示例



JQA - EM00000

2011年9月14日まで使用可能です。

新マーク表示例



JQA - EM00000

2011年9月15日以降は新シンボルのみ使用できます。
(認定番号がC 089に統一)

● 新しいシンボル/マークデータがご入用の場合はこちらから ●

<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

■ 本件に関するお問い合わせ先 ■

認証センター 業務部 業務1課
TEL: 03-6212-9569
E-Mail: goods@jqa.jp

認証の更新・変更等に伴う旧登録証の取り扱いについて

従来、更新・変更等の審査後に新たな登録証(本証および付属書、関連事業所登録証)をお送りする場合、旧登録証のご返送をお願いしておりましたが、2010年11月1日以降はご返送は不要になります。つきましては、新たな登録証がお手元に届きました時点で旧登録証は無効となりますので、組織内や第三者から旧登録証の内容が有効であるとの誤解を招かないよう、速やかに処分をお願いします。

なお、登録の一時停止^(※1)および登録の解除^(※2)の場合は従来通り登録証を下記までご返送願います。

	登録証 (本証、付属書、 関連事業所登録証)	
登録更新 登録内容の変更	ご返送不要 プレゼンテーション用登録証、IQNet登録証も従来通り返送は不要です	
登録一時停止 登録解除	ご返送ください	

(※1) 登録を一定期間(最長6カ月)停止すること

(※2) 契約不履行等による登録の取り消しやお客さま都合による登録の返上等

■ 本件に関するお問い合わせ ■ 登録証等の返送先

〒100-8308
東京都千代田区丸の内2-5-2
三菱ビル13階
JQAマネジメントシステム部門
認証センター 業務部 業務1課
TEL:03-6212-9568

ISO 50001(エネルギーマネジメントシステム)を紹介 ECOMA2010盛況のうちに終了

JQAは9月15日(水)～17日(金)に東京ビッグサイトで開催されたECO-Manufacture2010(第7回製造業環境・エネルギー対策展)に出展しました。イベントには16,000名を超える方々が来場され、JQAのブースおよびプレゼンテーションにも多くの方にお立ち寄り・ご出席いただきました。この場を借りて御礼申し上げます。

JQAメンバーズサイト(登録組織限定)では当日ご参加いただけなかったお客さまのために、プレゼンテーション資料(PDF)の無料ダウンロードサービスを提供しています。2011年発行予定のISO 50001を取り上げた内容となっておりますのでぜひご覧ください。

プレゼンテーションテーマ

「エネルギーマネジメントシステム—EMSを活用した
ISO 50001システム構築」

JQAのブース展示



ISO 50001のプレゼンテーション

JQA ISOセミナー

ISO 9001 認証組織向け 内部監査無料セミナーを開催します

過去ISOセミナーに参加されたお客さまから内部監査に関するセミナー開催の要望を多くお寄せいただいております。JQAではこのたび全国3都市(東京、名古屋、大阪)で内部監査の無料セミナーを開催することになりました。

そもそも内部監査は第三者認証の準備のために行うのではなく、組織の業務改善のために活用するものです。当セミナーではJQAの審査員が審査で見られる内部監査の問題点から、その解決のヒントご提案まで具体例を交えて分かりやすくお話しします。内部監査でお困りやお悩みをお持ちの方は、この機会に内部監査を見直してはいかがでしょうか。

■開催概要

東 京: 12月2日(木) 推進センター
〒100-8308 東京都千代田区丸の内2-5-2 三菱ビル14F
名古屋: 12月3日(金) 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
大 阪: 12月7日(火) ISO関西支部
〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原4-1-9
新大阪フロントビル6F

時 間: 14:00 ~ 16:00

費 用: 無料

(定員になり次第締め切らせていただきます)

■予定プログラム

- 1) 審査で見られる内部監査の問題点
 - 2) 内部監査のポイント
 - 3) 内部監査充実のためのヒント・ご提案
- 主にISO 9001の管理責任者の方を対象にした内容です。

■お申し込み方法

JQAマネジメントシステム審査
登録HPからお申し込みいただけます。
お申し込み方法の詳細については
裏表紙(表4)をご参照ください。



東京会場の模様

■ 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4-1-9
新大阪フロントビル6F
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
博多駅前第1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
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・調整ならびに当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、法令および当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、または従業員の大幅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-Mail: iso-network@jqa.jp

受付印

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 ○ 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			
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、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)

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さまの個人情報は、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)