

# 審査サービスに対するニーズを探る 新しい審査後アンケートは 70%超の回答率 順調なスタート



品質推進室 室長  
今井 礼介

JQAでは2021年1月、審査後アンケートの調査設計と回答方法を改めた。  
現在の状況について、品質推進室 室長の今井 礼介に聞いた。

JQAのISOマネジメントシステム認証サービスの顧客層は、わが国のISOマネジメントシステム認証の歴史を反映して、登録期間が30年に及ぶ企業・組織から、今年初めて登録審査を受ける企業・組織までとても多様である。事業規模や事業内容も同様だ。また、認証を事業戦略上どのように位置づけるかによって、ニーズや期待も違ってくる。今般の新型コロナウイルス感染症のパンデミックなどによるビジネス環境の大きな変化によって、事業戦略までも見直す企業・組織もあるかもしれない。

## 「受審企業・組織の皆さまのニーズや期待を率直にお聞かせください」(今井室長)

品質推進室の今井室長は、「認証機関が願っているため、審査結果に悪い影響があるとお考えなのか、ご意見を遠慮されている企業・組織の方もいらっしゃるようです」と推測している。そして次のように続ける。

「審査に納得いただけなかったというご意見だけ

でなく、とてもいい刺激になったなどのお褒めの言葉を含めて、担当審査員とカスタマーリレーション(営業)担当にフィードバックしています。納得いかないというご意見が、審査結果に直接影響することはありませんから、審査の感想は率直にお聞かせいただきたいです」

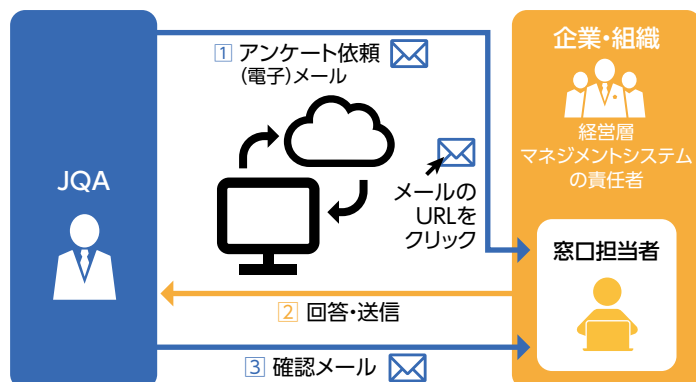
## 従来の煩雑さを一掃。届いたメールからワンクリックでアンケートフォームに

品質推進室が、受審企業・組織のニーズや期待により積極的に応えようと、審査後アンケートの調査

設計と回答方法を改めたのは2021年1月。分析は、まだこれからだが、低迷していたアンケート回答率が向上し、5月末現在70%を超えているという。これには、回答していただく方の意欲をくじいていたと思われる煩雑な手続きが大幅に簡素化したことが寄与しているようだ。

これまでは、審査終了時に審査員がアンケートを案内・依頼して、受審企業・組織が自主的にネット上の受審企業・組織向けサイトにアクセスし、そこで対象となる審査を特定するためのIDを入力するという2重のハードルがあった。調査項目も自由回答が多く、回答を終えるまでに相当の時間を要していた。新しくなったアンケートでは審査終了時に

■ 図 審査後アンケートの流れ



JQAから企業・組織の窓口担当者に送信される電子メールにアンケートの回答ページへのリンクが

あり、ワンクリックでネット上のアンケートに直接アクセスできるように改めた。

## 貴社・貴組織の貴重な時間は、ニーズと期待を満たす認証サービスの実現のために活用する

新しい審査後アンケートは調査項目も整理され、総合評価である「他者へのおすすめ度」11段階と、総合評価に影響すると思われる関連要素14項目に対する5段階評価で構成されている。自由回答は特に好印象と悪印象を残した要素に関連する2問に絞った。受審企業・組織に大きな負担とならないように10分ほどで回答できる設計となっている。

■ 図 新しい審査後アンケートの構成

大問1	総合評価(他者へのおすすめ度)		
	11段階評価(0点から10点) スライドバー操作		
大問2	JQAが設定した14要素ごとの総合評価への影響度評価		
	各要素5段階評価 ★印で採点(1点から5点)		
	評価項目		
1	審査員の印象、姿勢	8	有用な審査コメント、的確な応答
2	対応の柔軟性、的確性	9	動機づけ、意識向上への刺激
3	対応の迅速性	10	審査指摘事項の理解・納得感
4	審査員の身だしなみ、振る舞い	11	総合所見の理解・納得感
5	傾聴姿勢、企業・組織の理解	12	JQA営業担当者の印象・姿勢
6	コミュニケーションの明快さ	13	JQA営業担当者の柔軟性・的確性
7	審査の時間管理の上手さ	14	JQA営業担当者の対応の迅速性
大問3	総合評価に影響した要素のうち、影響・印象が特に強かったもの		
	①良かった影響・印象(上記14項目から選択)+理由(自由回答)		
	②悪かった影響・印象(上記14項目から選択)+理由(自由回答)		

## 評価対象は、審査だけでなく審査の前のカスタマーリレーション担当の対応も

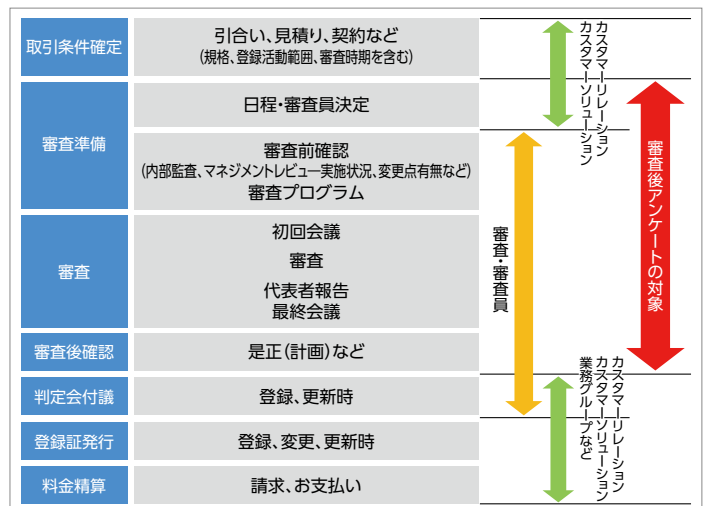
審査後アンケートの評価対象は審査が中心だが、審査日程決定に関連する対応についても評価していただく構成となっている。

審査日程と担当審査員の決定は、カスタマーリレーション担当者が受審企業・組織との調整に当たる。日程と審査員が決まると、審査員が企業・組織と連絡を取り、審査プログラムを作成するための審査前確認を行う。審査は審査プログラムに沿って行われ、ひと通り審査が終わると、最終会議に先立ってマネジメントシステム責任者と事務局などとの代表者報告を経て、審査報告書を基にした最終会議を行う。

是正が必要な指摘がある場合は、是正(計画)の確認の後に、審査と独立している審査判定会に推薦、

付議するところまでは、審査員が担当する。

■ 図 審査後アンケートの対象(イメージ)



## 受審企業・組織の期待に応えるISOマネジメントシステム認証サービス実現のために

今井室長は「この一年あまりのコロナ禍にあって、経営環境の大きな変化への対応に加え、感染に細心の注意を払いながら事業に邁進されている企業・組織の皆さまに心から敬意を表します。ここに来て、脱炭素やSDGsなどサステナビリティ推進の動きも加速し、企業・組織のISOマネジメントシステム認証に対するニーズや期待も従来とは変わっ

てきているのではないかと感じています。これまで審査後アンケートにご協力いただいていた企業・組織の皆さまにはあらためてお礼を申し上げます。この機会にこれまでご協力いただけなかった企業・組織の皆さまにも、審査後に私どもがお届けする電子メールをまず開いていただきたいと願っております」と締めくくった。