

JQA海外審査サービスのご案内 東南アジアで広がるJQAの 審査サービス

JQAでは、タイ、ベトナムおよびインドネシアにおいてマネジメントシステム審査サービスを提供している。この審査サービスの概要や特徴について、企画センターカスタマーリレーション部 グローバルサービス課 課長の鳴海 基に聞いた。



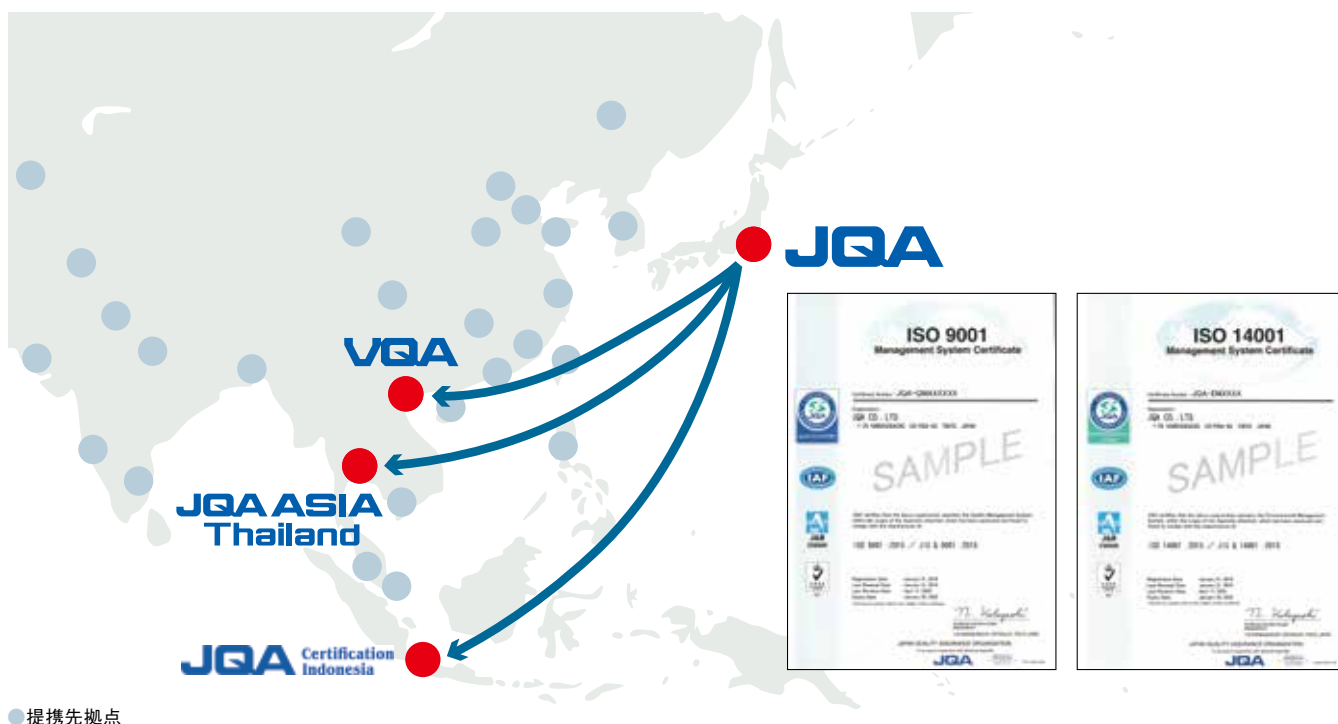
企画センター
カスタマーリレーション部
グローバルサービス課
鳴海 基

JQAの海外展開の始まり

JQAは2001年から海外で本格的にISOマネジメントシステムの審査サービスを提供しています。当時は製造業を中心とした日系企業が積極的に海外展開を進めており、そういった企業から「海外でもISOの審査をしてほしい」という依頼が寄せられました。その声に応えて、日系企業の生産拠点の多いタイに拠点（現在のJQA ASIA (Thailand) Co., Ltd.）をつくったのがJQAの海外事業の始まりです。

日系企業の海外展開はサプライチェーン上位のセットメーカーから始まり、その後、アセンブリ企業や部品・素材メーカーが続きました。2010年頃には多数の企業が海外進出を果たし、ベトナムに拠点を置く企業も増え始めたため、その動きに呼応し、JQAも2013年にベトナムのハノイにVQA CERTIFICATION Co., Ltd.を開設しました（現在はホーチミンにも営業所を設置）。コロナ禍の影響はあるものの、勢いがある市場ということもあり、毎年安定して認証件数を伸ばしてきています。2019年にはインドネシアのジャカルタにPT. JQA

■ 図 JQAの海外審査拠点



● 提携先拠点

SERTIFIKASI INDONESIAを立ち上げ、ISO 9001(品質マネジメントシステム)の審査サービスを提供しています。

海外で提供するJQA 審査サービスのメニュー

JQAは海外審査サービスのメニューとして、2つのパターンをご用意しています。1つ目はJQAの拠点がある3カ国でのサービス提供です。タイではISO 9001、ISO 14001(環境マネジメントシステム)、ISO 45001(労働安全衛生マネジメントシステム)の基幹3規格のほか、自動車の国際品質マネジメント規格であるIATF 16949の審査も提供しています。ベトナムでは基幹3規格、インドネシアでは現在のところISO 9001のみへの対応ですが、今後は基幹3規格まで提供内容を拡げていく予定です(下記図版参照)。また今後、ASEAN経済統合が進めば、これら3拠点から他国への事業展開についてもより進めやすくなっていくと思います。な

お、対応言語は現地語と英語で、タイの拠点については日本語ができる審査員も在籍しています。2つ目はJQAの拠点が無い国における審査です。そういった国々では、近隣の拠点や日本からJQAの審査員を派遣したり、JQAが加盟している世界最大規模の認証機関ネットワーク「IQNet」の加盟機関に審査の一部を実施してもらうかたちでサービスを提供しています。IQNet加盟機関が対応可能である限りは、基本的にはどの地域でも審査が可能です。

お客さまから評価されるJQA 審査サービスのバリュー(価値)とは

JQAはベトナム拠点の立ち上げに際し、現地の審査員・スタッフと一緒に審査サービスを通じてお客さまに提供できるバリューについて議論を重ね、「JQAの海外審査サービスの強み」を明確化しました。すでに現地にはヨーロッパ系の認証機関と現地(ローカル)の認証機関があり、後発のJQAが

■ 図 3カ国のサービスの概要

タイ



■ 審査規格



対応可能言語：タイ語、英語、日本語

■ 事業内容

左記規格の審査業務、セミナー
および関連書籍の出版

書籍
『タイ国における
環境法規について』
販売中！



ベトナム



■ 審査規格



■ 事業内容

左記規格の審査業務およびセミナー

対応可能言語：ベトナム語、英語

インドネシア



■ 審査規格



■ 事業内容

左記規格の審査業務およびセミナー

対応可能言語：インドネシア語、英語

彼らと同じことをしても意味はありません。日本の認証機関として何ができるかを考えた結果、きめ細かい対応や、審査を通じて日本的な品質管理・環境管理・安全管理の考え方をお客さまに取り入れてもらうことをJQAの審査の強みとしました。その結果、日系企業だけでなく、現地企業のお客さまからもJQAの提供するバリューを評価いただき、少しずつではありますが、海外事業は順調に拡大しています。

気付きから改善につなげるJQAならではの審査

JQAの海外審査サービスの強みは、大きく4点あります。①現地の人材育成に貢献する審査、②「気付き」を提供し「改善」を促す審査、③現地固有リスクの低減につながる審査、④経営者へのフィードバックを重視した審査です。

①については、現地の管理担当者にシステムの有効性やステークホルダーからの視点を重視したJQAの審査に触れていただくことで、マネジメント

システムについての理解が深まり、品質管理・環境管理等の能力向上につながります。

②については、特にJQAの審査報告書の書き方や、お客さまが行った是正処置を審査員が確認する際の姿勢に現れています。審査で改善指摘事項（不適合）が発見されれば、審査で確認した内容をしっかりと報告書に記すとともに、現地のお客さまには日本的な「なぜなぜ分析」「原因の除去」によって再発防止を含めた是正処置の実施と、その「有効性の確認」を行っていただきます。これら一連の活動は、お客さまの事業活動の継続的な改善につながります。

③は特に現地の安全・環境関連法規への対応に焦点を当てています。現地では新しい法律の公布後すぐに施行となることも珍しくなく、日本人経営者だけではどうしても情報を追いきれないことがあります。そういった新しい法規制の順守状況について、その体制も含め審査を通じてチェックすることにより、お客さまのコンプライアンスリスクの低減につながります。

■ 図 海外審査におけるJQAの4つの強み

①現地の人材育成に貢献する審査

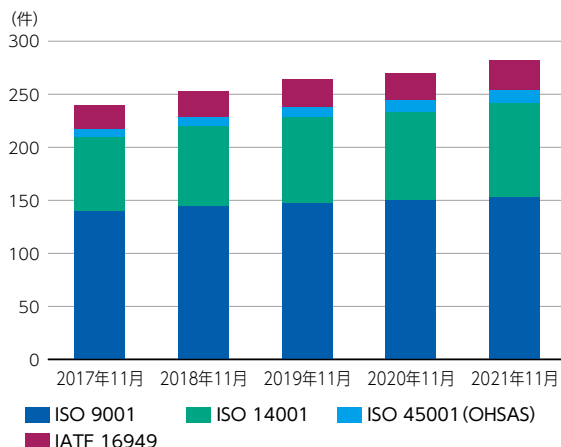
②「気付き」を提供し「改善」を促す審査

③現地固有リスクの低減につながる審査

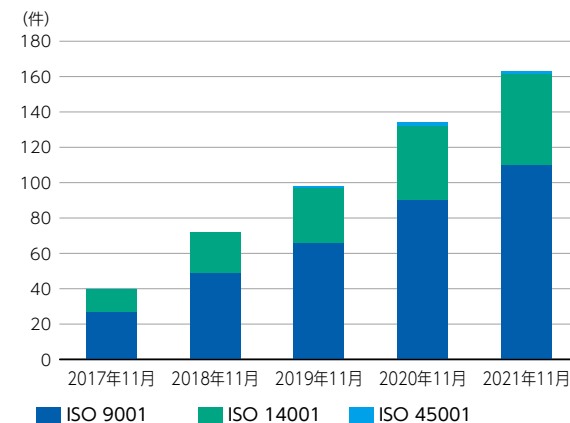
④経営者へのフィードバックを重視した審査

■ 図 順調に推移するJQAの海外審査サービス

タイにおける認証件数の推移



ベトナムにおける認証件数の推移



④については、日本人経営者がどうしても把握しきれない業務のブラックボックス部分、常態化してしまっているルール違反、現地スタッフの不満など、審査を通じて現場の実態を把握し、リスクがあるプロセスを特定して日本人経営者にフィードバックを行っています。JQAの審査は現場と経営をつなぎ、内部コミュニケーションの円滑化に貢献しているのです。

また、困った時の日本語対応窓口がある点も、日系企業のお客さまの安心感につながっています。

現地審査員にも日本流を教育

JQAの海外3拠点(タイ、ベトナム、インドネシア)で活躍する審査員は、日本への留学経験や日系企業での就業経験がある者も多く、日本的な品質管理・環境管理・安全管理の手法に精通しています。JQAは、JQAイズムに共感してくれる人を審査員として採用し、彼らと共に事業を立ち上げていくかたちで運営を進めています。たとえ他の認証機関で審査員として活動した実績があったとしても、お客さまとの接し方に始まり、日本的なビジネス習慣(身だしなみや時間厳守)、課題の深掘りの仕方、報告書の書き方などのあらゆる部分でJQAの考え方を教育します。そのため、現地審査員の育成には、JQAのベテラン審査員が実際の審査活動に立ち会ってフィードバックを行うことに加え、日本で採用された審査ルールや審査手法についての最新情報を出来るだけ早く共有することも心掛けています。

コロナ禍での審査

東南アジアでは2021年に入って新型コロナウイルス感染症が急拡大し、ロックダウン措置や移動



ベトナムの拠点「VQA CERTIFICATION Co., Ltd.」のスタッフ

規制によりJQAの海外3拠点でも事業運営に大きな影響が生じました。しかしながら、現地スタッフ・審査員の頑張りに加え、昨年から日本で実施してきたリモート審査のノウハウが十分に蓄積されていたことが功を奏し、これら3拠点でも速やかにリモート審査を提供できる体制を構築したことで、混乱を最小限に抑えることができたのではないかと考えています。

今後のグローバル展開

まずは今後も日系企業のお客さまからのニーズがある程度見込める東南アジアにおいて、JQAの海外3拠点を含めたネットワークで審査サービスを提供できる体制を構築していきたいと考えています。

一方、ヨーロッパや北米については、JQAは完全に遅れてしまっている状態にありますが、現地に拠点を持つことによる審査員ネットワークの拡大や、業界の最新情報や国際動向をいち早く入手できるメリットもあるため、お客さまからのニーズの高まりを慎重に観察しながら、今後もその可能性を引き続き検討していきたいと思っています。

JQAは、今後も東南アジアを中心に質の高いサービスを提供し、海外も含めたお客さまの経営改善に貢献していきます。