

受審企業・組織の皆さまの声を、 審査サービスの価値向上に 役立てています

JQAでは2021年1月、審査後アンケートの調査項目と回答方法を改めた。
新たな審査後アンケートの回答結果から、JQAの審査サービスに対する
受審企業・組織の評価について、品質推進室 室長の今井 礼介に聞いた。



品質推進室 室長
今井 礼介

アンケートの回答率が向上。多くの受審企業・組織の声が届く

新しい審査後アンケートでは、これまでのアンケート回答に必要であった煩雑な手続きを一掃し、審査後に受審企業・組織の窓口担当者に届くメールから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改めた。

品質推進室の今井室長は、「アンケートの回答方

法が簡素化されたことで、これまでアンケートにご協力いただけなかった受審企業・組織の皆さまからも率直な審査のご感想をいただいております。回答率は以前よりも向上しています。アンケート結果は、審査サービスの価値向上に不可欠なインプット情報であるため、大変嬉しく思います」と振り返る。

受審企業・組織が審査サービスで重視する項目とは

新しい審査後アンケートでは、従来のアンケートから調査項目を整理し、JQAの審査サービスに対する満足度を図るための総合評価「他者へのおすすめ度」11段階と、総合評価に影響する関連要素14項目に対する5段階評価で構成している。また自由回答(フリーアンサー)は特に好印象と悪印象を残した要素に関連する2問となる。

2021年1月4日から9月30日までの間に集まった

回答数5,464件を集計したところ、多くの受審企業・組織より総合評価「他者へのおすすめ度」で高い評価を得た。この評価は、総合評価に影響する関連要素14のうち、特に審査員の「傾聴姿勢、企業・組織の理解」「コミュニケーションの明快さ」「有用な審査コメント、的確な応答」で平均して4点以上の高評価を得たことが大きく作用している。

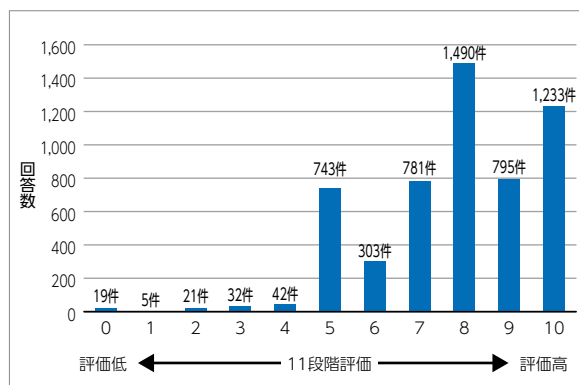
今井室長は、「JQAの審査サービスをご利用いた

■ 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
2	対応の柔軟性、的確性
3	対応の迅速性
4	審査員の身だしなみ、振る舞い
5	傾聴姿勢、企業・組織の理解
6	コミュニケーションの明快さ
7	審査の時間管理の上手さ
8	有用な審査コメント、的確な応答
9	動機づけ、意識向上への刺激
10	審査指摘事項の理解・納得感
11	総合所見の理解・納得感
12	JQA営業担当者の印象・姿勢
13	JQA営業担当者の柔軟性・的確性
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)

■ 図 大問1「総合評価」11段階評価の結果

(対象期間 2021年1月4日～9月30日)



だくにあたり、受審企業・組織の皆さまは、マネジメントシステムへの取り組みに役立つコメントのほかに、審査員と円滑なコミュニケーションが図れる

ことを重視されているようです」と考察する。

■ 受審企業・組織からのフリーアンサー(一部)

傾聴姿勢、企業・組織の理解	<ul style="list-style-type: none"> ・社員から生の仕事の状況を聞き出そうしてくれる姿勢がありがたかった。審査で身構える社員が多かったが、会話をするうちにほぐれていく様子であった。 ・自社の業務への考えを積極的に理解しようとする姿勢を持ちつつ、その上で担当審査員自身の経験からの的確な指摘をいただいた。
コミュニケーションの明快さ	<ul style="list-style-type: none"> ・要求事項に対して理解できていない部分があったが、丁寧かつ分かりやすい説明で、審査を受ける前より理解が深まった。 ・各部署の審査時において、その活動内容と規格の要求事項との関係を分かりやすい言葉で説明いただいた。
有用な審査コメント、的確な応答	<ul style="list-style-type: none"> ・自社の業界と業務に関する深い知識を持ち合わせており、審査を受けるたびにマネジメントシステムのレベルアップにつながる指摘をいただいている。 ・事業存続の観点から、改善活動のヒントになるようなコメントをいただき、あら探しの審査では一切なかった。

強化していかなければならない項目も明らかに

「傾聴姿勢、企業・組織の理解」「コミュニケーションの明快さ」「有用な審査コメント、的確な応答」は概ね高評価を得た一方で、「(企業・組織の従業員への)動機づけ、意識向上への刺激」は、やや評価が低い結果であった。

多くの受審企業・組織は、マネジメントシステムの運用に欠かせない従業員のモチベーション・意識

の向上につながる審査サービスを期待しているが、結果としてその期待に十分には応えられていないことがうかがえる。

認証機関として規格要求事項への適合性を審査する責務を全うしながらも、今後の審査サービスの付加価値として強化していかなければならない項目である。

■ 受審企業・組織からのフリーアンサー(一部)

(企業・組織の従業員への)動機づけ、意識向上への刺激	<ul style="list-style-type: none"> ・マネジメントシステム活動を展開していく上で、活動の良い点(結果)を引き出した方が、従業員のモチベーションアップにつながると感じた。 ・自社の良い取り組みについての聞き取りが少なく、従業員のモチベーションが下がってしまうのではと感じた。
----------------------------	---

貴社・貴組織の貴重な意見は、審査サービスの価値向上のために活用する

今井室長は、「審査後アンケートにご協力いただいた受審企業・組織の皆さまにはあらためてお礼申し上げます。皆さまよりいただいた貴重なご意見は、審査員教育の場にて活用するとともに、JQAの審査サービスの価値向上に役立ててまいります。また、アンケートの自由回答欄にて記載いただいたご

不満点については、個別に次回審査時に改善するよう内部で申し送ることで同様の事象が発生しないよう努めています。今後ともアンケートにご協力いただき、率直な審査のご感想をお聞かせいただければ幸いです」と締めくくった。