

# ISO NETWORK



一般財団法人 日本品質保証機構  
マネジメントシステム部門

#### 企画センター

〒101-8555 東京都千代田区神田須田町1-25 JR神田万世橋ビル17F  
TEL.03-4560-5710/FAX.03-4560-5760

#### 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2F  
TEL.06-6393-9040/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

〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前3-2-8 住友生命博多ビル11F  
TEL.092-432-4810/FAX.092-432-4811

URL <https://www.jqa.jp>

JQAマネジメントシステム情報誌 ISO NETWORK 2022 Vol.35  
2022年1月発行



#### 特集

身近な日常生活でのISOマネジメントシステムが担う役割 — P.2

#### 第一部 特別インタビュー

第三者機関によるISOマネジメントシステム認証は、  
情報の信頼性を高める要素で、消費者が商品・サービスを選ぶ際にも役に立つ — P.3

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
代表理事・副会長 大石 美奈子氏  
顧問 辰巳 菊子氏

第二部 商品・サービスの選択にも役に立つISO 9001 — P.7

#### JQA Business Frontline

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 — P.12

一般財団法人 日本品質保証機構  
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人のオフタイム

球児の「夢」「かけがえのない経験」に寄り添う — P.16

野澤 良介(カスタマーリレーション部 グローバルサービス課)

#### 品質推進室から

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 — P.18

品質推進室 室長  
今井 礼介



## 第三者機関によるISOマネジメントシステム 認証は、情報の信頼性を高める要素で、消費 者が商品・サービスを選ぶ際にも役に立つ

ISOマネジメントシステムは産業界では広く知られているが、消費者には十分に理解されているとはいいがたい。しかし、ISOマネジメントシステム認証は消費者が“良い商品やサービス”を選ぶ一助になると考えられる。公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 代表理事・副会長の大石 美奈子氏と顧問の辰巳 菊子氏に、消費者が置かれた状況や商品選択に必要な情報、なかでもISOマネジメントシステムの意義などについて聞いた。



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS・ナックス)  
代表理事・副会長 大石 美奈子氏 (写真右)  
顧問 辰巳 菊子氏

### —— NACSの活動内容と、社会での役割を教えてください。

大石 当協会は、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活相談員の有資格者が、「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的に設立された消費生活の専門家団体です。会員数は全国7支部・約2,400名で、①消費者トラブルの解決、②消費者啓発・教育、③行政・企業・団体との連携を活動の3本の柱としています。

①の消費者トラブルの解決では、週末の電話相談のほか、法務大臣認証の「裁判外紛争解決(ADR)機関」として消費者トラブルの解決を、②では消費

者啓発セミナーの開催、学校や自治体への講師派遣、教材の作成等を、③では地域の消費者問題のリーダーとして消費者の意見を反映させるなどの取り組みを進めています。

2021年6月には2030年のあるべき姿として「さらなる安全・安心な暮らし、そして持続可能な未来へ」というビジョンを掲げ、「社会環境の変動にシなやかに対応し、消費生活全般において、安全・安心に暮らせる社会の構築に貢献します」と宣言しました。NACSの強みである人材の多様性を生かし、地域の中で行政・企業・消費者をつないでいくこと、そして、社会を変えていくために消費者にとって必要なものを提供していくことが私たちの役割です。

### 特集

## 身近な日常生活での ISOマネジメントシステムが担う役割

JQAが、1990年にISOマネジメントシステムの認証を始めて30年が経過した。

「パンデミック」「ニューノーマル」「脱炭素」などのキーワードに代表されるように、ビジネスを取り巻く環境の変化が著しいなか、現在でも多くの企業がISOマネジメントシステムを活用した事業活動を展開しており、産業界に広く知られている。一方で、消費者にはISOマネジメントシステムの理解が充分進んでいるとはいえず、企業が認証取得を世の中にアピールしても、言葉を見聞きしたことがあるだけで、その役割まで理解している人は少ない。実際に消費者から「ISOマネジメントシステムとは何か」という素朴な問い合わせが寄せられることがある。

そこで今号のISO NETWORKでは、消費者によるISOマネジメントシステムの認知度向上を目指して、身近な日常生活でISOマネジメントシステムが担う役割を特集する。

「消費者」というと企業側の対極の存在のように聞こえますが、企業で働く人も消費者であり、その意味では「生活者」といっても良いと思います。

—— ITの発展やコロナ禍などにより消費生活は大きく変わりつつあります。現在の消費者の置かれた状況をどうみていますか。

辰巳 テレビ通販やネット通販等の普及により、実物を手にせず購入する消費行動が広がっています。特にコロナ禍において、ネット通販はなくてはならない購入手段の一つになりました。しかし、通販は便利である一方、高齢者を中心に、IT機器を使った経験の少ない人、ネットリテラシー<sup>(\*)1</sup>の低い人がトラブルに遭うことが増え、消費者の格差は広がってきています。

また、実際の店舗ではヒトの五感を使って商品の良し悪しを判断できますが、通販では実物も売り手の顔も見られません。私は、情報格差、IT格差の



「ISOマネジメントシステムの認証も、製造プロセスや品質管理のような見えない部分を可視化し、消費者の安心・安全を保証する役割を担えるものであり、今後、もっと活用して欲しいですね」——大石 美奈子氏

他に、人間が五感を使わなくなっている状況にも懸念を抱いています。

大石 消費者が“良いもの”を選ぶには、外見だけではなく、背景にある“物語”を見る必要が出てきています。その商品がここに来るまでにどういう道筋を通過してきたか、例えば環境に配慮されて作られたか、児童労働とは無関係か、有害物質が含まれていないかなどは、外見からはわかりません。本来は最終商品を提供する企業が、消費者にそういった点を説明してくれば良いのですが、現在は消費者自身が裏にある物語を調べ、良し悪しを見極めて、商品選択の基準にする必要性が出てきています。

ただ、調べれば調べるほど情報過多となり、情報に惑わされることもありますし、企業から発信された物語が作られたものである可能性もあります。大幅な割引販売などをみると、価格の公正さにも疑問が生じます。現在は、商品流通の形態が変わるなかで情報の信ぴょう性が見えにくくなっています。

—— 近年、消費者が商品やサービスを選ぶ際の基準は変化していますか。

大石 ここ数年、消費者庁を中心に取組まれた食品ロス削減運動や、大量廃棄につながるファストファッションへの反省などを背景に、若い世代を中心にエシカル<sup>(\*)2</sup>な商品＝“良いもの”への意識が高まっています。エシカルであることに敏感な消費者の登場で、その方向を配慮した商品開発を行う企業も以前より増えました。金融でもESG投資<sup>(\*)3</sup>の動きもあります。

「第三者機関によるISOマネジメントシステム認証という点を消費者にきちんと伝えていくことが、とても重要なことだと思います」——辰巳 菊子氏

辰巳 エシカルという言葉がどれだけ広く消費者に認知されているかは不明ですが、言葉の定着とともに社会の意識も変わり、エシカルな消費行動はさらに広がっていくでしょう。ただ、現在は環境に配慮された商品などは価格が少し高く、生活にゆとりのある人のもの、という考えも根強くあります。日常の消費行動には価格が大きく影響するので、その点は現在の課題です。

大石 現在はまだ価格重視の消費者が多いですが、そのような人でも、同じ値段であればエシカルな商品を選ぶでしょう。そもそも地球がなくなれば商売どころではありません。持続可能性に向けた行動は次世代のために必要だと認識する人が増えれば、社会は少しずつ良い方向に変わっていくはずで、私たちは「買い物は投票である」と言っています。電気でも再生可能エネルギーを選択するのか、そうでないエネルギーを選ぶのかで社会生活のありようが変わってくるように、消費者の選ぶものが社会を変えていくと、多くの人に意識してほしいと思っています。

辰巳 そのためにも良いものが安く買えるようになることが重要で、それを実現するには、例えば炭素税のように、制度を変える必要があるかもしれませんね。

—— 企業側が消費者に開示する情報としては、どのようなものが有効でしょうか。



大石 まず、見えない部分を可視化することが大切です。例えばNACSの標準化の委員会では、現在、金属アレルギーに関する表示や、ネット販売事業者の基準等について検討していますが、基準づくりや標準化には、見えない部分が見えるようにして安心・安全につなげるという意義もあります。ISOマネジメントシステムの認証も、製造プロセスや品質管理のような見えない部分を可視化し、消費者の安心・安全を保証する役割を担えるものであり、今後、もっと活用して欲しいですね。また、一般社団法人エシカル協会は、エシカル基準を策定しています。これは第三者認証ではなく、企業が自己チェックして発信するものですが、中小企業でも負担なく取り組めるので、エシカルな行動

(\*)1 ネットリテラシー  
インターネットを使いこなすための知識や能力。インターネットリテラシーとも言う。

(\*)2 エシカル(Ethical)  
英語で「倫理的な」という意味。一般的には、「法的な縛りではないが、人間が本来持つ良心から発生した社会的な規範」。「エシカル消費」は、地域の活性化や雇用なども含む、人や地球環境、社会に配慮した消費やサービスのことを言う。

(\*)3 ESG投資  
環境(Environment)・社会(Social)・企業統治(Governance)に配慮している企業を重視・選別して行なう投資のこと。評価の高い企業は事業の社会的意義、成長の持続性など優れた企業特性を持つとされる。ESG投資は、欧米を中心に広く浸透し、年々拡大傾向にある。

を広げるには良い試みです。一方、企業が自己発信した情報は信用できるのかという問題も残り、その点で、ISOマネジメントシステムのように第三者が認証する制度は必要です。

**辰巳** ISOマネジメントシステムのような第三者による責任の伴う審査・認証の安心感は、自己宣言とは明らかに異なります。それは消費者の選択基準の一つとなり、企業にとっては差別化につながります。従って、ISOマネジメントシステムの認証は、認証を受ける企業だけでなく、社会に対する責任も存在し、価値ある審査・認証の仕組みだと思えます。

先日、「ISO 14001認証取得」と外壁に大書した大手自動車販売店で、販売員にどのような取り組みをしているか聞いたところ、うまく説明してもらえませんでした。ISOマネジメントシステムの認証を取得しているのですから、企業は顧客や社会にアピールできるように社員に周知し、もっと積極的に活用すればいいのにと残念に思いました。また、たとえ認証取得までいなくても、ISOマネジメントシステムに基づいたプロセスで事業活動を推進しているのであれば、それを外部に知らせるのは価値のあることと考えます。

—— 一般社会におけるISOマネジメントシステムの認知度はどの程度あるでしょうか。また、認知度を上げるために、認証機関や企業に

はどのようなことを期待されますか。

**辰巳** 企業で働く人は知っていても、多くの人にとっては、名前は聞いたことはあっても特に関心はない、というのが現状だと思います。人間は文字や言葉を通して理解するものなので、企業が消費者に認知してもらうには、ISOマネジメントシステムに関しても、デジタルも含め、コミュニケーションが重要になると考えます。企業が商品やサービスを通じてISOマネジメントシステムの認証制度について対話を重ねることで、初めて消費者はそれに関心を持つのではないのでしょうか。

**大石** NACSでは環境イベントなどで、さまざまなワークショップを行っています。いろいろな人と話しながら体験したことが、最終的にはその人のなかに残ると思います。JQAは企業や消費者に対して、ISOマネジメントシステムの認証制度についてもっと知ってもらう活動をするのが良いですね。また、①中学生でも理解できるレベルの動画で説明する、②JQAでISOマネジメントシステムの認証を取得している事業者のホームページから、JQAで作成したISOマネジメントシステムを説明するページにリンクする、③消費者へのアンケートを継続的に実施するなどの取り組みを通して、ISOマネジメントシステムの認知度を高めることができると思います。

#### 協会プロフィール 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)

NACSは、1988年6月に通商産業省(現・経済産業省)の社団法人許可を得て設立された消費生活に関するわが国最大の専門家団体で、北海道、東北、東日本、中部、西日本、中国、九州の7支部がある。内閣総理大臣・経済産業大臣事業認定資格「消費生活アドバイザー」、日本消費者協会認定資格「消費生活コンサルタント」、国家資格である「消費生活相談員」および前記の有資格者と同等以上の専門的な知識と経験を有する約2,400名の会員で構成されている。



〒102-0071 東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2F  
<https://nacs.or.jp/>

## 特集 第二部

# 商品・サービスの選択にも役に立つISO 9001

JQAのような第三者認証機関の責務として、幅広いステークホルダーに対するISOマネジメントシステムの認知度向上に向けた活動が挙げられます。そこで特集第二部では、消費者の視点から代表的なISOマネジメントシステム規格のISO 9001(品質マネジメントシステム)が社会で担う役割を紹介し、ISO 9001認証取得企業の担当者にとっては、改めてISO 9001の存在意義を認識するきっかけに、ISOマネジメントシステムに初めて触れる読者にとっては、ISOマネジメントシステムに興味を抱くきっかけとなることを期待します。

## 消費者が商品・サービスの良し悪しを調べるのは容易ではない

消費者の誰しも一度は、購入した商品やサービスの品質に対する期待が満たされず、がっかりした経験があるのではないのでしょうか。個人によって、商品・サービスに期待する品質のレベルに差はあるものの、一度そのような経験をすると、以降、手に取った商品、利用を検討しているサービスが期待どおりの品質を備えているのか、気になるところです。しかしながら、星の数ほど存在する商品・サービスのなかから、自らが購入しようとするものの良し悪しを調べることは容易ではありません。

また、消費者は企業と比較して、持ち合わせる情報が少ないため、企業が打ち出す宣伝内容や口コミなどを商品・サービス選択時の参考としますが、それらの情報はすべて正しい内容とは言い切れません。時として消費者を欺く情報が紛れ込んでいることもあり、情報の正確さを確かめるには限界があります。

そこでJQAでは、企業の宣伝内容や口コミのほか、ISO 9001認証が商品・サービスを選ぶ際に信頼のおける判断材料になると考えます。

## 商品・サービスを生み出す企業の仕組みに注目してみる

ISOという言葉を見聞きしたことがあると思います。これは、スイス ジュネーブに本部を置く非政府機関 国際標準化機構(International Organization for Standardization)の略称であり、国際的に通用する規格を制定・発行しています。

ISOが制定した国際規格の一例として、非常口のマーク(ISO 7010)やカードのサイズ(ISO/IEC 7810)といった規格が挙げられます。これらは製

■ 図 ISOが制定した国際規格の一例

製品そのものを対象とする規格



非常口のマーク  
ISO 7010



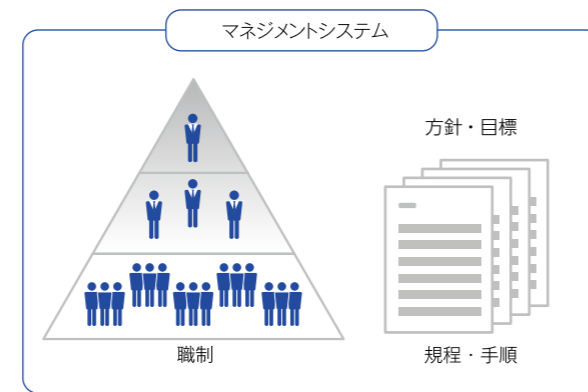
カードのサイズ  
ISO/IEC 7810

品そのものを対象とする「モノ規格」ですが、ISOが制定する国際規格にはモノ規格だけでなく、特定の目的に向けて、企業全体や特定の業務を適切に指揮・管理する仕組みの規格も存在します。この仕組みの規格をマネジメントシステム<sup>(\*1)</sup>規格といい、なかでも最も普及しているのが、ISO 9001 (品質マネジメントシステム規格)です。ISO 9001は、消費者などの顧客が期待する品質

の商品・サービスを提供し続けるための仕組み(企業の体制、ルールなど)の構築に欠かせない要素が書かれています。この要素を要求事項<sup>(\*2)</sup>と呼び、企業が要求事項に基づく仕組みを構築していることは、消費者が期待する品質の商品・サービスを生み出し、提供できる環境が整っている、と評価することができます。

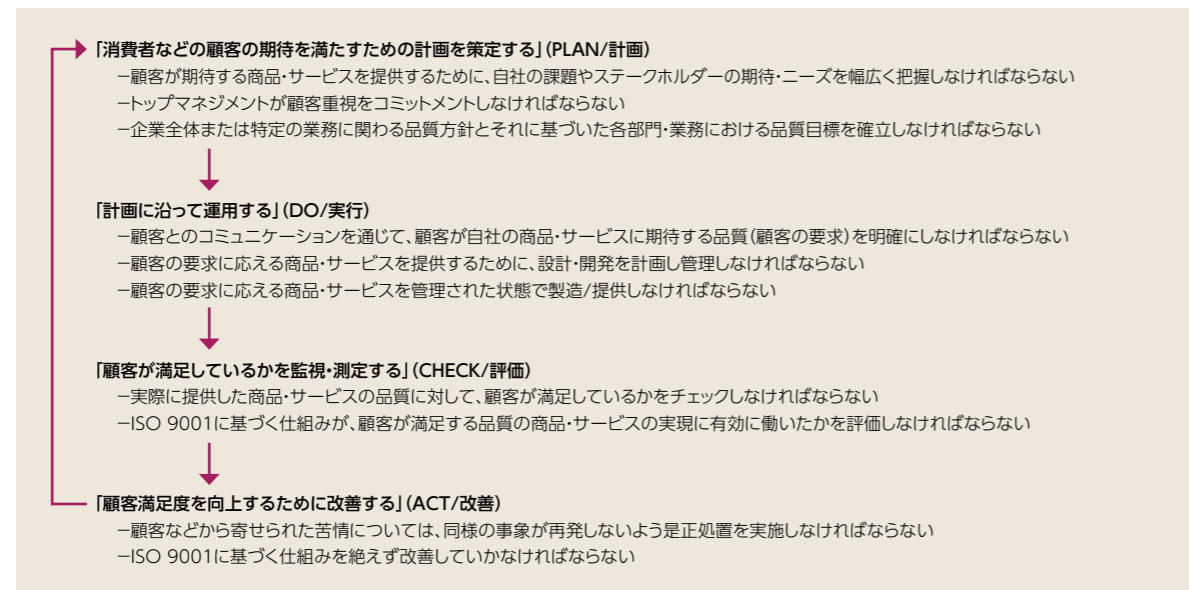
(\*1) 目標を達成するために企業を適切に指揮・管理する仕組みと言い換えることができます。例えば、社員が少数の企業の場合、社長は社員全員の顔を見ることができ、社長が直接全体を管理することができます。ところが社員が100人、1,000人となると、社長1人で全体を管理することは不可能になるので、方針や目標を含むルールを作り、それを皆で守ることによって、企業を運営していくことになります。この企業を運営するためのルールが、「規定」や「手順」です。さらに、規定や手順を運用するためには、部課長などの職制において、各役職の「責任」と「権限」を明確にする必要が出てきます。規程や手順、そしてこれらを実際に運用するための責任・権限の体系が、「マネジメントシステム」と呼ばれます。

■ 図 マネジメントシステム=企業を適切に指揮・管理する「仕組み」



(\*2) ISO 9001は、業務を継続的に改善していくための手法であるPDCA (PLAN-DO-CHECK-ACT) サイクルを採用しており、サイクルの各段階に応じて要求事項が書かれています。これにより、企業はISO 9001に基づく仕組みを一度構築して終わりではなく、実際に仕組みを構築して運用したことで、消費者などの顧客が期待する品質の商品・サービスを提供できたかを評価し、その評価結果に基づいて仕組みを継続的に改善していくことが求められます。

◀要求事項の一例▶



## ISO 9001 認証取得という事実は、消費者にも役に立つ

ISO 9001を採用して仕組みを構築するかどうかは企業の自由です。法律のように強制力を伴うものではありません。そのため、ISO 9001を自ら採用して仕組みを構築している企業は、一丸となって絶えず品質の良い商品・サービスの提供を目指している企業と言えます。

JQAは、企業がISO 9001の要求事項を満たした仕組みを構築し、運用しているかを審査で確認した上で、企業に対して認証証明書(登録証)を発行し、その事実を社会一般に公開<sup>(\*3)</sup>します。

当然、審査において要求事項を満たしていない箇所があれば「不適合」とし、企業は不適合の原因を除去する処置(是正処置)を行うことで認証を取得することができます。また、認証は一度取得して終わりではなく、認証を維持するためには企業は毎年審査を受け、要求事項を満たしていることを確実にしなければなりません。

このようなマネジメントシステム認証制度のもと、公正・中立な第三者認識機関のJQAが審査の上、発行するISO 9001認証は、消費者にとって商品・

サービスを選ぶ際に、信頼のおける判断材料の一つとなります。

(\*3) ISO 9001認証を取得している企業は、公益財団法人日本適合性認定協会(JAB)のWEBサイト「適合組織検索」(<https://www.jab.or.jp/system/iso/search/>)から検索可能です。また現在、世界中のISOマネジメントシステム認証取得企業の検索ができるデータベース開設に向けた準備も進められています。



### COLUMNS

#### 企業間取引でISO 9001が果たす役割

自社の顧客が消費者といったB to C (Business to Customer)ではなく、B to B (Business to Business)の取引形態である企業の担当者にとっては、ISO 9001が担う役割と聞いてもピンとこないかもしれません。しかしながら、B to Bの企業においてもISO 9001が果たす役割があります。

例えば、自動車は数万点にも及ぶ部品を組み立てて商品化されます。一つの部品の不具合が大規模なリコールにつながる可能性があり、万が一リコールが発生すれば、自動車メーカーはエンドユーザーである消費者から信用を失いかねません。そのため、自

動車メーカーとしては、品質ガバナンスの観点からリコールが発生しないようサプライチェーンの川上から川下までの企業に品質管理を求めるのは自明であり、ISO 9001はそのようなサプライチェーンのなかで活動していくための対外的信用獲得の役割を果たします。









また、ISO 9001に取り組むことによって、業務の標準化が図られ生産性が向上するほか、商品・サービスの品質問題の発生防止につながるなど、コスト低減を実現するための重要な役割を担います。

### ISO 9001だけではない？ 代表的なマネジメントシステム規格

ISO 9001以外にも多数のマネジメントシステム規格があります。近年のSDGsに代表されるように、持続可能な社会を目指すためには、企業は環境に配慮した事業活動が求められます。この企業の事業活動などが与える環境への影響を低減するためのマネジメントシステム規格として「ISO 14001」があります。ほかにも、企業が保有する情報に関わるさまざまなリスクを適切に管理するためのマネジメントシステム規格「ISO/IEC 27001」や、企業で働く人の安全な労働環境を整えるためのマネジメントシステム規格「ISO 45001」な

どは多くの企業で採用されています。さらに、セクター規格と呼ばれる規格もあります。ISO 9001をベースに、特定の産業分野でより実践的に使用できるよう産業固有の要素を追加したものがセクター規格です。具体的には、自動車産業分野の品質マネジメントシステム規格「IATF 16949」、航空宇宙産業分野の品質マネジメントシステム規格「JIS Q 9100」、医療機器産業分野の品質マネジメントシステム規格「ISO 13485」、食品産業分野の食品安全マネジメントシステム規格「FSSC 22000」などが挙げられます。

■ 図 代表的なマネジメントシステム規格一覧

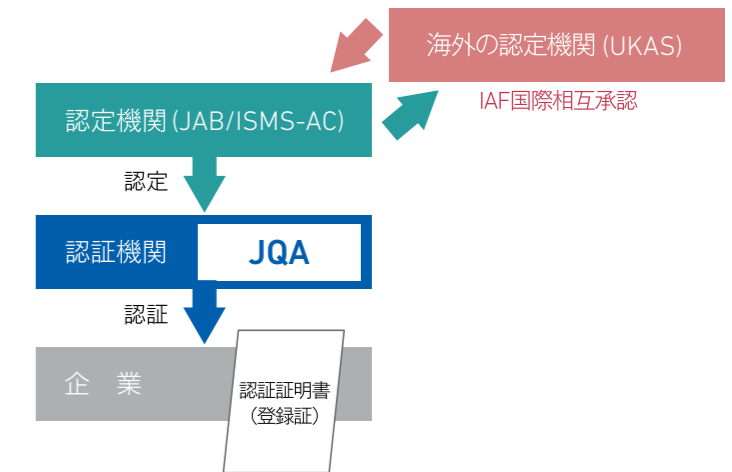
	品質	環境	情報セキュリティ	労働安全衛生	食品安全
 ISO 9001	○				
 ISO 14001		○			
 ISO/IEC 27001			○		
 ISO 45001				○	
 IATF 16949 <sup>(*)</sup> (*)	○				
 JIS Q 9100 <sup>(*)</sup> (*)	○				
 ISO 13485 <sup>(*)</sup>	○				
 FSSC 22000 <sup>(*)</sup> (*)					○

(\*) 産業分野固有のマネジメントシステム規格。IATF 16949は自動車産業、JIS Q 9100は航空宇宙産業、ISO 13485は医療機器産業、FSSC 22000は食品産業。  
 (\*\*) ISOという用語が使用されていないのは、規格を制定したのがISO(国際標準化機構)ではなく業界団体であるため。  
 (\*\*\*) 国際航空宇宙品質グループが制定した規格を、日本語に翻訳し日本産業規格(JIS)化したため。ヨーロッパではEN 9100、アメリカではAS 9100と表記する。

### 信頼のマネジメントシステム認証

JQAは企業を審査・認証する立場である一方で、公平・公正な審査・認証活動を行っているか毎年審査される立場でもあります。この審査は認定審査と呼ばれ、認定機関が、認証の信頼性を担保するために行うものです。JQAは、国内の認定機関である公益財団法人日本適合性認定協会(JAB)と一般社団法人情報マネジメントシステム認定センター(ISMS-AC)、そしてイギリスの認定機関である英国認証機関認定審議会(UKAS)より認定を受けて、審査・認証活動を行っています。

■ 図 企業、認証機関、認定機関それぞれの関係



### よりISOマネジメントシステムを知っていただくために

JQAは、国内でISO 9001が普及し始めた1990年より、約30年間にわたりマネジメントシステム規格の審査・認証機関として活動し、フロントランナーとして国内のマネジメントシステム審査・認証活動を牽引しています。今後は企業のみならず、消費者を含めた幅広いステークホルダーに目を向け、JQAのWEBサイトを利用した情報発信やコンテンツ制作のほか、認証取得企業に対して、その事実を広く世の中にPRするよう働きかけることで、ISOマネジメントシステムの認知度向上に取り組んでいきます。

■ 図 JQAでISO 9001認証を取得している企業が使用できる登録マーク



# 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。



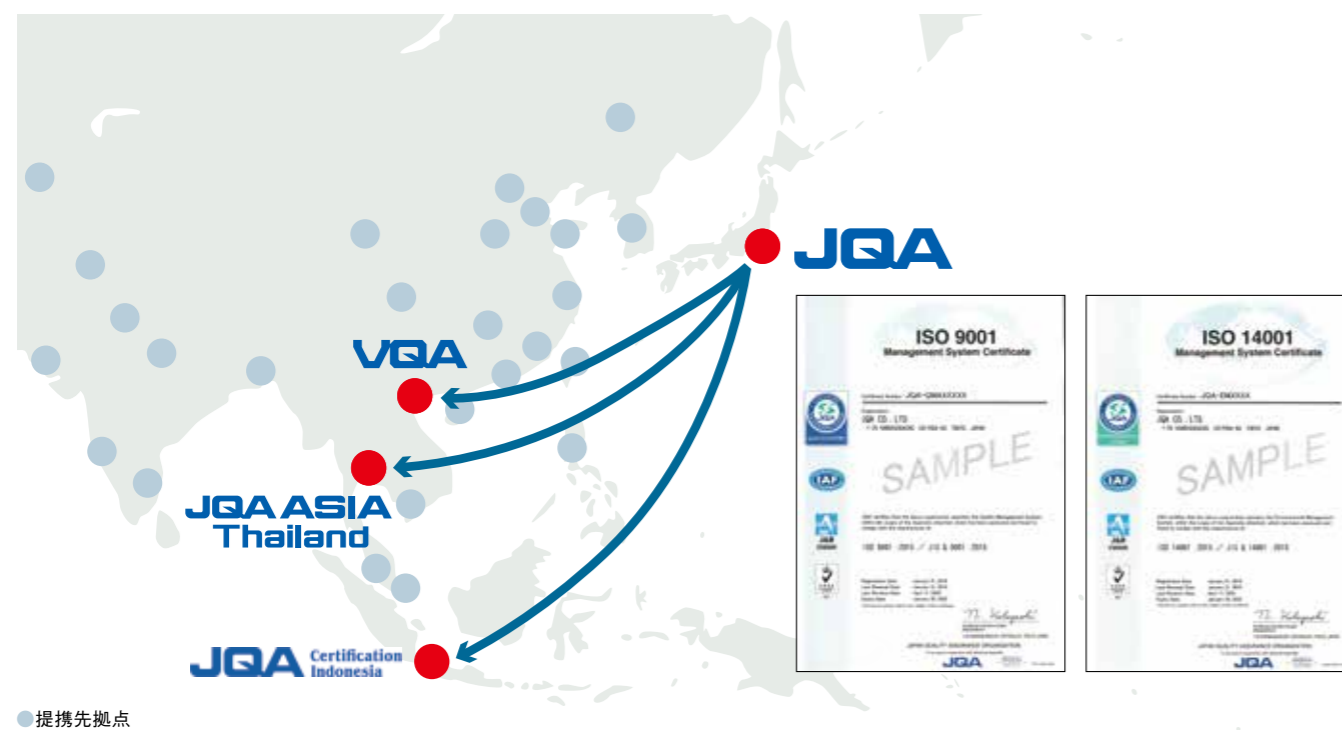
企画センター  
カスタマーリレーション部  
グローバルサービス課  
鳴海 基

## 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



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出来るかを考えた結果、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。

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。



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

### 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

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、昨年からは日本でも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。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おります。

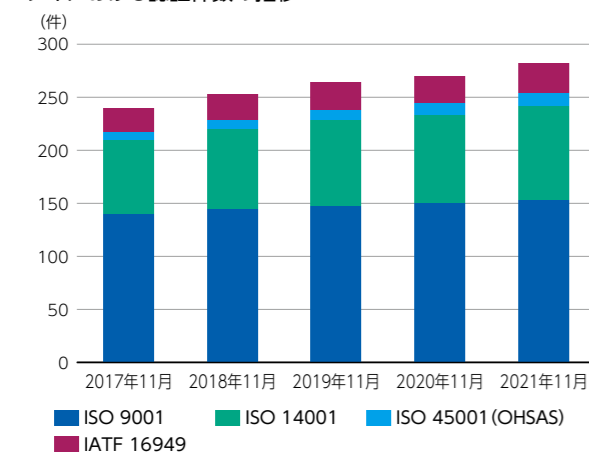
JQAは、今後も東南アジアを中心に質の高いサービスを提供し、海外も含めたお客さまの経営改善に貢献していきます。

■ 図 海外審査におけるJQAの4つの強み

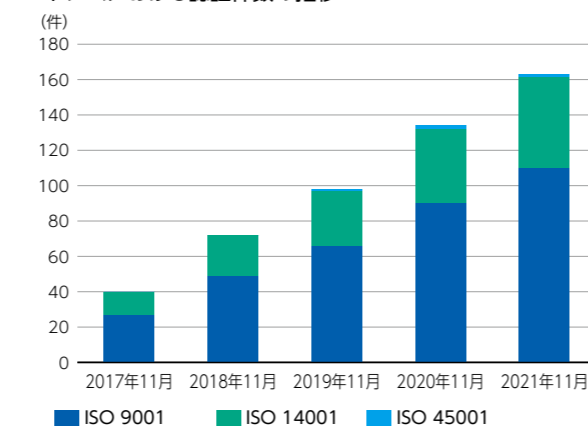
- ① 現地の人材育成に貢献する審査
- ② 「気付き」を提供し「改善」を促す審査
- ③ 現地固有リスクの低減につながる審査
- ④ 経営者へのフィードバックを重視した審査

■ 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







## 第2回 JQA人のオフタイム

# 球児の「夢」 「かけがえのない経験」に寄り添う —埼玉県高校野球審判員として—

野澤 良介  
(カスタマーリレーション部  
グローバルサービス課)

高校野球の聖地ともいえる甲子園。その甲子園で行われる全国高等学校野球選手権大会出場への切符をかけて、各都道府県の高校球児たちが競う。

新型コロナウイルス(COVID-19)による影響で2年ぶりの開催となった2021年夏の全国高等学校野球選手権 埼玉大会の試合会場には、球審として選手とともに汗を流す野澤 良介の雄姿があった。「JQA人のオフタイム」第2回は、高校野球審判員にける野澤の思いに迫った。

### 高校時代の経験が審判員を志すきっかけに

野澤は、小学校・中学校・高校と野球を続けてきた。高校では、内野・外野をこなすユーティリティープレイヤーとして試合に出場するかたわら、自らが出場しない練習試合では審判をつとめた。

「常に試合に参加したかった私にとって、選手だけでなく審判員としてもグラウンドに立てることは魅力的でした。また正確なジャッジのためには、一球ごとに起こり得るプレーを想定する必要があり、そこに楽しさを感じました」と当時を振り返る。

大学進学後は同好会で野球を続け、JQAに入構後も野球部に入った。その頃から「高校野球の審判員をやりたい」という思いが強くなり、自身が暮らしている埼玉県高校野球連盟に審判員になりたいことを伝えると、幸いにして高校野球の経験を買われて登録がなかった。

審判員デビューは、2011年秋の練習試合である。「最初は、初級者にとって覚える動きの数が少ない3塁塁審を担当しました。その後、講習会に参加し、経験を積んで、翌年3月に練習試合で球審をつとめました。練習試合とはいえ、緊張しました」。

公式戦デビューは、社会人2年目の2012年4月の春季大会。「3塁塁審として、スコアボードに自分の名前が掲げられているのを見て、身の引き締まる思いがしました」と語る。

### 高校野球審判員は「グラウンド・ティーチャー」

高校野球の審判員には、どんな資格があるのだろうか。

「私はアマチュア野球公認審判員<sup>(\*)1</sup>2級を取得していますが、高校野球審判員としての資格は特にありません。ただし、高校野球審判員には審判技術だけでなく、『グラウンド・ティーチャー』、つまり、学校教育の一環としての指導力が求められます。選手が礼儀、尊敬、フェアプレー精神などを身につけることに主眼が置かれています。さらに、試合の安全な運営も重要です。そうした役割を果たすとともに、私は、選手たちの晴れの舞台にふさわしい正確かつ毅然としたジャッジを心掛けています」



2021年秋季大会のグラウンドに立つ野澤

目標はアマチュア野球公認審判員1級を取得し、県で活躍する審判員の技術向上に貢献すること。各都道府県で行われる高校野球の公式戦は、秋

季大会、春季大会、夏の選手権大会<sup>(\*)2</sup>である。秋の優秀校は地区大会を経て春のセンバツ甲子園につながり、夏に優勝すれば夏の甲子園が待っている。

野澤は、1つの大会で約10試合の審判員をつとめる。ウィークデーの試合も多いため、有給休暇を取得することもあるが、「職場の理解、同僚の協力があって初めてできることで、本当に感謝しています。また、大会期間外の週末も練習試合の審判員を引き受けることが多いので、理解ある家族にも感謝しています」。

なぜ、そこまでして審判員を続けるのか。「グラウンドに立てる喜び、好きだということにつきますね。今後の目標は、アマチュア野球公認審判員1級を取得し、自身の技術を向上させていくことはもちろんのこと、埼玉県で活躍している審判員の皆さまの技術向上に貢献することです。そのために甲子園の土の上に立ってみたいと願っています」甲子園で開催される全国大会には、各都道府県から審判員が派遣される。埼玉県からも3~4年に1名派遣される。この派遣制度は個々の審判技術の向上だけでなく、甲子園での経験を持ち帰って各地域の審判員のレベルアップにつなげることも大きな目的の一つだ。

「高校野球は3年間しかなく、3年生にとっては夏の大会が最後です。関係者の皆さんの尽力で大会が開催できたからこそ、選手たちはかけがえのない経験をすることができました。そんな選手たちの真剣な勝負に立ち会えることが、審判員としての最大の醍醐味だと思っています」



野澤のアマチュア野球公認審判員2級のライセンスカード。今後の目標は、アマチュア野球公認審判員1級を取得することだ。

(\*)1 アマチュア野球公認審判員

一般財団法人全日本野球協会の「アマチュア野球規則委員会による公認審判員の資格制度」(公認審判員ライセンス制度)に基づく。国際審判員、1級審判員、2級審判員、3級審判員があり、国際および1級はアマチュア野球規則委員会、2級、3級は各都道府県の審判員組織が認定。

(\*)2 高校野球の公式戦(都道府県大会)

秋季大会: 新チームで臨む最初の大会。優秀校は関東大会・近畿大会などの地区大会に出場、好成績をおさめれば、選抜高等学校野球大会(センバツ甲子園)に選ばれる。

春季大会: 新一年生も交えて冬に鍛えた成果を競う。夏の大会のシード権につながる。

夏の選手権大会: 全国高等学校野球選手権大会出場をかけた大会。

### 野澤審判員のある一日

5:00 起床

前日は早めに就寝。大会期間中は飲酒を控える

6:00 出発

会場へのアクセスが良ければ時間に正確な電車を使う。遠方の会場の場合、前泊することも

7:30 球場集合

球場責任審判員よりスケジュール、グラウンドルールや指導事項などの確認。審判団は、1試合につき球審、塁審3名、控え審の5名で構成

8:15 両チーム主将など集合

メンバー表交換。先攻後攻決め(ジャンケン)。天候、グラウンドルールなどにかかわる注意事項を両チーム主将に伝える

8:30 用具の点検

バット、ヘルメット、キャッチャー防具などの安全点検。野澤のルーティンは、鏡の前で服装やジャッジのジェスチャーをチェックすること

8:40 試合前の打ち合わせ

4人の審判員の連携・分担を確認。各審判員の打球判定にかかわるテリトリーなどを取り決める。カメラマン席をはじめボールデッドゾーンの状況などもチェック

9:00 第一試合開始

「集合」の声かけを合図に両チームを集める。「礼に始まり、礼に終わる」が基本、タイミングを合わせて挨拶。グラウンド、スタンドの隅々まで見渡して、プレイボールを宣言。「サイレンが鳴ると、身が引き締まる」

選手やランナーコーチに注意し、心配な選手、怪我をした選手が生じた場合には治療時間を十分に取る。雷や豪雨などについては、大会本部と連携して迅速に中断などを判断する

11:00 試合終了

反省会。試合を振り返りチェック。必要事項を次の試合の審判団に伝達。「以前は、一度ジャッジを下したら変えないことが基本でした。しかし、昨今は明らかにジャッジが間違いと判断されるケースについては、協議のうえ、勇気をもって裁定を覆す場合もあります。誰もが納得する答えをその試合の担当審判員ワンチームで慎重に導き出していくことも求められます」

12:00 第二試合開始

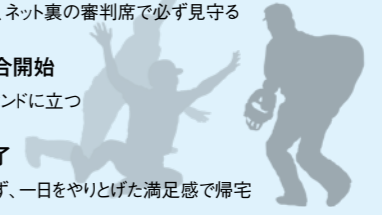
出場しない試合でも、ネット裏の審判席で必ず見守る

15:00 第三試合開始

2塁塁審としてグラウンドに立つ

17:00 日程終了

大きな問題も起こらず、一日をやりとげた満足感で帰宅



# 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

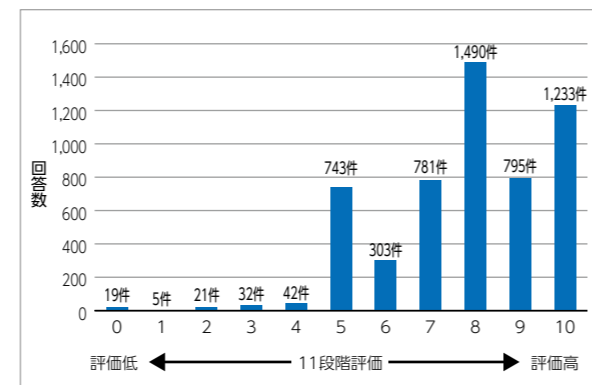
回答数5,464件を集計したところ、多くの受審企業・組織より総合評価「他者へのおすすめ度」で高い評価を得た。この評価は、総合評価に影響する関連要素14のうち、特に審査員の「傾聴姿勢、企業・組織の理解」「コミュニケーションの明快さ」「有用な審査コメント、的確な応答」で平均して4点以上の高評価を得たことが大きく作用している。

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	・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確かな指摘をいただいた。
コミュニケーションの明快さ	・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	・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	・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。