

受審組織の皆さまのご期待に応える 審査サービスを目指して

2021年1月より審査後アンケートの設問と方法を改めて回答率が向上した。
JQA審査サービスに対するお客さまの2021年度の評価結果と今後の方向性を、品質推進室 室長の今井 礼介に聞いた。

受審組織が重視している点

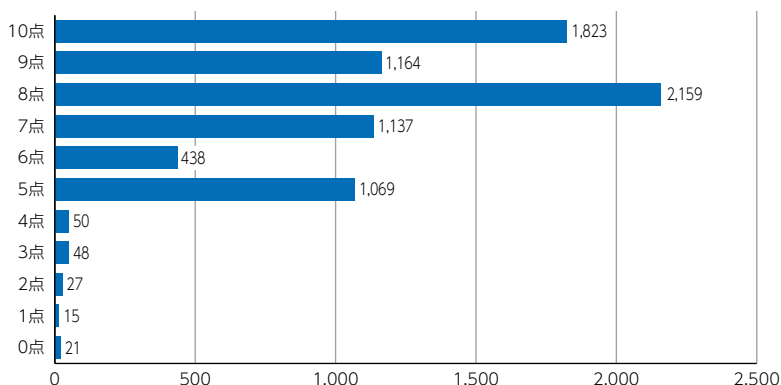
2021年度は、4月から翌年3月までの1年間にJQAでは9,827件の審査を実施しました。このうち審査後アンケートにご協力いただいたお客さまは、全体の77%の7,521件でした。大変多くのお客さまにご協力をいただきましたことに感謝を申し上げます。

審査サービスの満足度を図る「総合評価（他社へのおすすめ度）」は、10点満点中の5点以上が98%を占めており、さらに8点以上の高評価のお

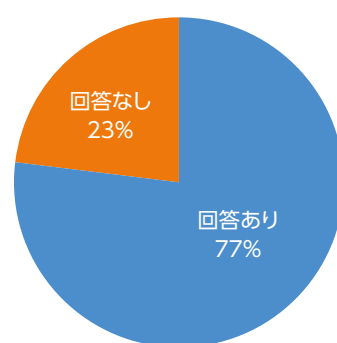
客さまが68%いらっしゃいました。

分析の結果、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」といった項目で高評価をいただいたことが、総合評価に大きく反映されていることがわかりました。このことから、お客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や審査員との円滑なコミュニケーションを重視される傾向があると言えます。

■ 図 総合評価（他社へのおすすめ度）



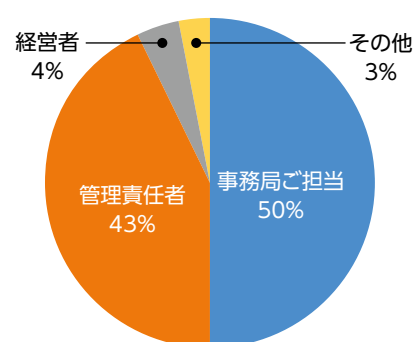
回答率



■ 図 審査後アンケートの構成

- 大問1 総合評価（他社へのおすすめ度）
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 | 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）

回答者属性



JQAが強化すべき点

一方で、「従業員への動機づけ、意識向上への刺激」の評価は、やや低い結果となっています。このことから、多くのお客さまがマネジメントシステム活動において従業員のモチベーションや意識向上に悩みを抱えていらっしゃるのと同時に、審査員がその期待に十分に答えられていない状況がうかがえます。

私ども認証機関は、公平性の観点からコンサルティングと受け取られるような具体的な改善策を提示することはできません。しかしながら規格要求事項への適合性のみではお客さまに満足いただける審査サービスとは言えません。お客さまの課題解決、価値向上の支援や社会的信頼の獲得につながる審査を提供していかなければならないと考えています。



品質推進室 室長 今井 礼介

率直なご意見がサービス向上に不可欠

日々お客さまのアンケートに目を通しておりますが、評価が低い審査では、審査当日の審査員とのコミュニケーションが十分ではなかった状況がアンケートからうかがえます。組織改善の機会としてJQAの審査を有効にご活用いただくためには、お客さま自身も積極的に審査にかかわっていただくことが大切だと考えています。審査内容についてのご希望やご要望がございましたら、審査前だけでな

く審査当日においても遠慮なく審査員にお伝えいただければと思います。

また審査結果に悪影響があるとお考えなのか、アンケートでのご意見を遠慮されている企業さまも見受けられます。審査結果には一切影響しません。いただいたご意見やご感想は、JQAの審査サービス向上に役立ててまいりますので、ぜひ率直なご意見をお聞かせください。

■ 受審企業・組織からのフリーアンサー(一部)

| | |
|--|---|
| 規格:ISO 9001・ISO 14001 業種:加工金属製品 登録:2004年 規模:50人以上100人未満 | 従業員の受け答え、受審態度、何よりISO 9001に対する向き合い方に変化が出てきました。ISOの特有な言い回しなども分かりやすくかみ砕いて質問や説明いただき、話しの内容が分かりやすかったです。おかげさまで最終会議の出席者全員が今回の「改善の機会」の内容をしっかりと理解でき、納得でき、課題としてとらえることができました。 |
| 規格:ISO 14001 業種:化学製品及び繊維 登録:2017年 規模:20人以上50人未満 | リモート審査、また日程変更にもご対応いただきありがとうございます。弊社業務の都合に合わせた対応をいただき滞りなく進められました。所見の作成なども早く、メールも早々にいただけたのでありがたかったです。また製造業や化学業界への理解が深く、改善の機会なども適切で理解しやすかったです。EMSの骨格についても改めてご教示いただき、理解が深まりました。今後の課題としてイメージしているものへのアプローチ手法もいくつかいただき、次年度以降の運営に対しても、弊社の知見が増え大変勉強になりました。次年度以降への取り組みに活かしてまいります。 |
| 規格:ISO 14001 業種:卸売業・小売業・自動車・オートバイ・個人所持品及び家財道具の修理業 登録:2002年 規模:50人以上100人未満 | 当社の業態の理解度が非常に高く、20年活動を継続してきた現状を鑑みた審査の進行に妥当性があり、今後の活動継続に希望の持てる審査となり従業員(各担当者)の活動意欲を向上させていただきました。これまでの審査は数を重ねる程、活動意欲が減退していくことが懸念材料となっておりますが、今回の審査によって一気に払拭されました。 |