



第22回 JQA地球環境世界児童画コンテスト 優秀作品誌上ギャラリー

主催：一般財団法人日本品質保証機構・国際認証機関ネットワーク
後援：ユニセフ東京事務所

JQAでは、ISO 14001認証だけでなく、GHG排出量検証やグリーンエネルギー認証など、地球環境に影響を及ぼす企業活動の認証や検証業務を行っています。このような背景から、未来を担う子どもたちに地球環境を考えるきっかけを提供することを旨として「JQA地球環境世界児童画コンテスト」を1999年より実施しています。第22回コンテストは、「地球にやさしい生活」というテーマで募集しました。不安定な世界情勢で輸送が困難な地域もあるなかで、61の国と地域から6,390点もの作品が届きました。この誌上ギャラリーでは、2022年6月30日に行われた審査会で選ばれた優秀作品の一部をご紹介します。



下記以外の受賞作品は、コンテストWEBサイトからご覧いただけます
<https://childrens-drawing.com/>



Angela Wu
アメリカ・14歳



福里 香緒利
日本・15歳



Zupan Sara
スロベニア・10歳



富田 あおい
日本・10歳



Meghan Nishith Gajjar
インド・9歳

優秀作品展のご案内

当コンテストの優秀作品展を、全国各地の美術館などで行っています。お近くで開催の際には、作品に込められた子どもたちの地球環境へのメッセージをぜひご覧ください。

- 2022年7月16日(土)～8月31日(水) ぐんまこどもの国児童会館
- 2022年7月16日(土)～9月4日(日) 坂東郷土館ミュージズ
- 2022年8月9日(火)～8月14日(日) 世田谷美術館
- 2022年8月13日(土)～8月21日(日) 尼崎市都市緑化植物園
- 2022年9月16日(金)～9月30日(金) 成田空港内NAAアートギャラリー
- 2022年9月17日(土)～11月20日(日) 周南市徳山動物園



絹谷幸二 天空美術館での展示風景

ISO NETWORK

特集

身近な生活と環境マネジメントシステム
ISO 14001とのかかわり P.2

特別インタビュー
ISO 14001は、事業活動を支える大切な基盤
人が集まる「百貨店でできること」はまだある P.3

株式会社そごう・西武
コーポレートコミュニケーション室 CSV推進担当
担当部長 薄井 徹 氏



JQA Business Frontline
eラーニングサービスのご案内 P.10

JQA人のオフタイム
うまく弾けないからこそ探求し続けた P.12
杉田 晴彦(品質審査部 次長)



品質推進室から
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 P.14
品質推進室 室長
今井 礼介



ISO 14001は、事業活動を支える大切な基盤 人が集まる「百貨店にできること」はまだまだある

環境マネジメントシステムISO 14001に取り組む企業は多いが、消費者が認証を企業選択の指標として利用することは多くない。しかし、身近な商品・サービスがISO 14001と無関係なわけではなく、例えば消費者に身近な百貨店でも、ISO 14001をベースにした多様な環境・社会貢献の取り組みを進めている。株式会社そごう・西武 コーポレートコミュニケーション室の薄井 徹 氏に、環境への具体的な取り組みやISOマネジメントシステムとの関わりなどについて聞いた。



株式会社そごう・西武
コーポレートコミュニケーション室 CSV推進担当
担当部長 薄井 徹 氏

—— そごう・西武の事業内容を教えてください。

薄井 当社では店舗事業、海外事業、商事事業の3事業を展開しており、店舗事業では現在、国内で百貨店やショッピングセンター(S.C.)型店舗を10店舗展開しています。外商サービスやオンラインのショッピングサイト、デパ地下グルメの宅配サービスなどの非店頭事業にも注力するほか、メンバーズカードのアプリ化や、店頭とECサイトの連動なども積極的に進めています。海外事業として

は台湾、香港、マレーシア、インドネシアで現地企業がSOGO 32店舗とSEIBU 1店舗をライセンス運営しています。そして商事事業では、防災用品や記念品、健康アプリの販売など、ソリューションを含めて幅広く扱っています。百貨店業界の事業環境が厳しい昨今は、店頭中心だった従来型百貨店とはかなり異なるものとなっています。

—— 御社がISO 14001を導入したきっかけを教えてください。

薄井 西武百貨店が1999年に認証を取得して以来、登録を継続していますから、今年で23年になります。当時はISO 14001に取り組む企業は製造業が多く、小売業では1997年にスーパーマーケットの西友さまが初めて取得しました。これを受けて当時の社長が、当社が百貨店で最初に取得しよう、我々は環境問題に取り組むリーダーとしてやっぴいこうと決意したのがスタートです。



西武池袋本店(写真提供:株式会社そごう・西武)

特集

身近な生活と 環境マネジメントシステム ISO 14001とのかかわり

1996年にISO 14001が発行されてから25年が経過した。

地球環境問題の拡大に伴って、環境負荷を低減するための管理ツールとして普及し、世界176カ国でおよそ35万社が導入している(ISO survey 2020)。ISO 14001を導入している企業はこの活動を通して環境に配慮した商品やサービスを提供するだけでなく、顧客や地域住民などの利害関係者にも配慮した活動が求められる。このようなことからISO 14001認証取得企業は対外的にも評価されている。

一方、国連が2030年達成を目指して定めた『持続可能な開発目標(SDGs)』は、テレビや雑誌などで特集が組まれ、学校の授業でも取り上げられるなど、身近な言葉となった。SDGsの行動指針である『SDG Compass』の内容はISO 14001規格の取り組みに親和性が高いことから、企業がSDGsに取り組んでいく上でもISO 14001は有効な仕組みといえる。

SDGsの広がりとともに一般消費者の環境意識は高まっているが、ISO 14001を活用した企業の取り組みと私たちの生活との関係を理解している人は少ない。そこで今号では、百貨店の活動事例を通して、私たちの消費行動との関係を紐解いていく。

写真/西武池袋本店「食と緑の空中庭園」

印象派を代表する画家クロード・モネの作品からインスピレーションを得て造園された「睡蓮の庭」や、全長約165mの壁面緑化「グリーンウォール」、芝生の広場「グラスフィールド」など、多様な自然が憩いを提供するとともに、昆虫や鳥たちの移動に必要な休息の場となっている。「食と緑の空中庭園」は、社会・環境貢献緑地として「都市のオアシス」に認定されている。
(写真提供:株式会社そごう・西武)



西武百貨店が1999年に業界初のISO 14001認証を取得。
(提供:株式会社そごう・西武)

社長の強い意志のもと、1998年9月に環境プロジェクトが発足しました。環境事務局は局長1名、局員3名で、いずれも総務・施設系のメンバーでした。社長から「1年以内に取得を」と言われたものの、業界内の前例はなく、コンサルティングの依頼先もありません。そのためすべて自分たちで立ち上げ、お取引先や西友さまに話を聞きに行ったり、JQAの研修を受けたりしながら準備を進め、1999年、百貨店初のISO 14001の認証取得を実現しました。現在は、S.C.型店舗も含めて国内10店舗すべてISO 14001の認証を取得しています。

— この間の取り組みに変化はありましたか。

薄井 当初は環境への対応だけでしたが、CSR(企業の社会的責任)の推進へ、そして現在はCSV(Creating Shared Valueの略称。地域や

■ そごう・西武の環境方針

環境方針

基本理念

私たちは、企業市民として社会的責任を自覚し、環境・社会・経済が一体となった事業活動を通じ、お客さまやお取引先、地域とともに、「次世代に続く豊かなくらしづくり」に取り組めます。

行動指針

1. 私たち自身の環境保全活動に加え、当社の事業活動を通じて、お客さまやお取引先の活動にも良い環境影響を及ぼすように努めます。
2. ①環境に配慮した品ぞろえやイベント、セミナーなどを通じたお客さまとのコミュニケーション強化
②社会貢献活動などを通じた地域、社会とのコミュニケーション強化
③地球温暖化防止対策や廃棄物の削減、リサイクルの推進などによる環境負荷の低減と環境保全の推進

④環境教育の継続による法令順守とリスクマネジメントの徹底
以上の活動を重点に、仕組みや手法の継続的な改善に取り組めます。

3. 従業員に対する継続的な教育と啓発活動を行い、一人ひとりが環境や社会問題に自発的に取り組むことにより、お客さまや地域社会に役立ち、信頼される企業を目指します。
4. 挑戦的な目標を設定し、一人ひとりが達成に向けた活動を実践しながら、結果の検証と改善を繰り返し、システムの向上を心がけます。

この環境方針は、従業員と当社のために働くすべての人に周知するとともに、一般の方々にも公開します。

2016年10月6日
株式会社そごう・西武
代表取締役社長 林 拓二

(提供:株式会社そごう・西武)

「お客さま一人ひとりの優しさを具体的な課題解決に向けた行動につなげる機会や場所を提供することをミッションとしています」

ステークホルダー、環境に対して企業がその役割を果たしていくこと)の推進へと、社会の動きに合わせて取り組み方を変化させてきました。現在、CSV推進担当は私を含めて2名ですが、ともに販売促進出身です。これはおそらく、会社がCSVを意識するようになったためだと考えています。また、2003年に「私たちは、企業市民として社会的責任を自覚し、環境・社会・経済を通じ、お客さまやお取引先、地域とともに『次世代に続く豊かなくらしづくり』に取り組めます」という「環境方針」の基本理念を掲げました。現在はCSVに則して「環境・社会・経済が一体となった事業活動」としていますが、その時代から社会と環境、経済のつながりを意識していたことがわかり、手前味噌ですが、その先見性に感心しています。

— その大きな方針を、どのように従業員の行動に落とし込んでいくのでしょうか。

薄井 活動のベースとなるのがISO 14001のため、新入社員が入社すると、まず当社のISOの取り組みや、環境方針の宣言があることを伝えていきます。また、行動指針として、
①環境に配慮した品ぞろえやイベント、セミナーなどを通じたお客さまとのコミュニケーション強化
②社会貢献活動などを通じた地域、社会とのコミュニケーション強化
③地球温暖化防止対策や廃棄物の削減、リサイクルの推進などによる環境負荷の低減と環境保全の推進



④環境教育の継続による法令順守とリスクマネジメントの徹底
という4つの柱を設定し、従業員一人ひとりが携帯する小冊子「販売基本ルール」にも明記して、いつでも参照できるようにしています。しかし、指針があっても、実際に行動しなければ意味がありません。百貨店は基本的に駅前であり、毎日、多くのお客さまをお迎えします。そこで働く従業員も大勢います。つまり、地域をつなぐ場所、街のハブになれる場であると思うのです。そこで、私たちを取り巻く多様なステークホルダーと関わりながら、お客さま一人ひとりの優しさを具体的に

な課題解決に向けた行動につながる機会や場所を提供することをミッションとし、社会課題の解決に向けた提案を続けています。

—— 具体的な活動内容をお聞かせください。

薄井 お客さまと社会貢献団体をつなぐ活動として

- ①募金活動を中心とした盲導犬育成支援(2003年～)
- ②使わなくなったこども靴をザンビア共和国に届ける途上国支援(2009年～)
- ③ギフトラッピングに100円のグリーンラッピングをお選びいただいた場合や、お中元、お歳暮での簡易包装・お買い物袋辞退の枚数に応じた植樹・育樹活動への寄付(2009年～)

に取り組んでいます。継続することを意識し、いずれも10年以上、愚直に続けています。

2020年のレジ袋有料化義務化の際には、当社では紙袋も有料化しました。以前からお買い物袋の辞退を植樹・育樹につなげていたこともあり、紙袋も削減していくべきだと考えたためです。当初は、お客さまへの説明ができないなど内部からの反発も強く、お客さまからの苦情も覚悟していましたが、実際はほとんど苦情はありませんでした。社内に対しては、「CSR・CSVニュース」を毎月発行しています。「プラスチック資源循環促進法」など時節に合わせたテーマを設定したり、社会課題の解決を目指す各店のさまざまな取り組みを、SDGsの17の目標と紐付けながら紹介しています。首都圏のデパ地下グルメを地方に輸送する際にトラックではなく新幹線を用いる、街並みの美化活動のボランティアを行うなど、各地の多様な活動を紹介することで、他の店舗の活動のヒントにしてもらうことも意識しています。

—— 環境活動は従業員一人ひとりの考え方が特に影響します。各店舗ではどのようにISO 14001の活動を推進しているのでしょうか。

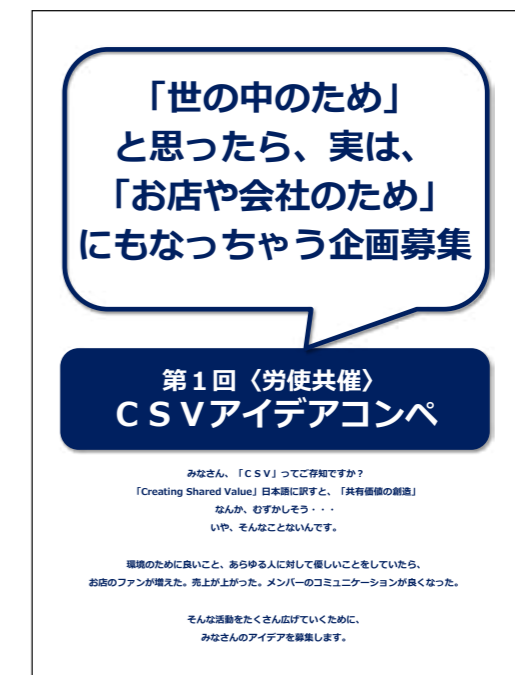
薄井 各店に店長を委員長とした環境・社会貢献委員会を設置し、そこを中心にISOの仕組みに則った管理運営を行っています。委員会の事務局長は総務部長が務め、総務・施設系の担当者が事務局業務を行うという組織です。

我々本部が作成する年間スケジュールには、ISOの管理項目の見直しや年度計画の策定、月例報告書の発行や年2回の研修、定期審査のタイミングなどのISO・CSV推進や法令順守に関する情報だけでなく、新学期やお盆休み、クリスマスや元旦といった販売のモチベーションや、環境の日、食育月間、防災の日といった記念日・行事なども組み入れています。順番に合わせて組んだこのスケジュールに基づいて活動を行い、月例報告書を提出することで、店舗ではきちんとPDCAを回すことが

でき、我々は各店の状況を把握できます。「CSR・CSVニュース」に掲載する話題は、この月例報告書から見つけることも多いです。また多数のテナントの集まるS.C.型店舗については、ISO管理者の設置が難しいなどの課題をJQAに相談しながらクリアし、今年初めてS.C.型店舗でも審査を実施して人と時間をかけずにPDCAを回すスタイルを構築することができました。このように事業活動の中にISO 14001の活動を組み込んでいるため、社内に環境への意識は浸透しています。20年以上続けていることもあり、従業員の中に環境に対するマインドが醸成され、DNAのようになっているのでしょう。従業員に対して行ったエンゲージメント調査では、「当社の強みは何か」という問いに対し、「環境意識」と答えた人が最も多かったことも、それを表していると思います。

—— 環境活動を本業に結びつけ、会社の利益や価値につなげていくCSVについて、社内に浸透させる工夫はしていますか。

薄井 その点の意識づけもしっかり行いたいと、2017年から毎年、全従業員を対象とした「CSVアイデアコンペ」を開催しています。初年度はCSVについて知ってもらうことが主目的だったので、「世の中のためと思ったら、実はお店や会社のためにもなっちゃう企画募集」というコピーをつけ興味を持ってもらえるよう工夫しました。2年目はそれをどうSDGsに結びつけていくのかまで考えてもらえるようにしました。3年目は「街の中心にあって、たくさんの商品やサービスがあり、たくさんのお客さまがいて、たくさんの人が働いている、そんな百貨店だからこそできることがあるのでは?」と投げかける気持ちで、「未来のために百貨店だからこそできるアイデア大募集!」としました。いずれも、この企画に乗ると面白そうだと意識してもらったことを意識しました。百貨店の商売もそ



新しい百貨店づくりのヒントとなるCSVアイデアコンペの募集ポスター (提供:株式会社そごう・西武)



社内コミュニケーションの一環として発行している「CSR・CSVニュース」(2022年6月) (提供:株式会社そごう・西武)

うですが、発信元がモチベーション高く、ワクワクしていないと受け手に伝わりません。そのためこの企画も、まず自分たちがワクワクし、その空気感を社内に伝えていくことを心がけています。ただ、実現化できたアイデアはまだ少ないので、今後はもっと行動につなげていきたいと考えています。また、そういった募集の告知や、ISO審査などを知らせるポスターは、従業員食堂に通じる掲示ボードや従業員用エレベーター内など、従業員の目に触れやすいところに掲示しています。

—— そういった御社のさまざまな取り組みは、外部からはどのように評価されていますか。

薄井 過去にあった日経の環境経営度調査では、2011年から最終年度の2018年まで、当社は毎年、非製造業・小売り部門で上位3位以内に入っていました。また、前述の途上国支援活動でも数々の表彰をい

ただいでいます。例えば今は、季節が変わるごとに新しい服を買うような時代ではなく、サステナブル(持続可能な)という視点がなければお客さま、特

に若い世代のお客さまには支持していただけません。そのような時代に我々が百貨店として生き残る道は、やはり環境をはじめとするサステナブルという切り口にあるのではないかと思います。

—— 活動を長く続けるにはご苦労もありがとうございましたと思います。

薄井 店舗も協力してくれており、それほど大きな苦労は感じていません。そもそも事務方がいくらISOだ、環境だと言っても、経営層にその意識がなくては地に足のついた活動にはならないでしょう。やはりトップマネジメントがしっかりしていることは大きいですね。ただ、人材の高齢化もあり、社内に法令面や施設点検などに関する専門知識を持った人が減ってきていることは危惧しています。今後、その分野の担い手の教育が必要だと考えています。



「いろいろな人が集まってくる場として、百貨店にできることはまだまだあると考えています」

株式会社そごう・西武の概要

所在地 東京都豊島区南池袋1-28-1
 創業 天保元年(1830年)
 事業内容 店舗事業・商事事業・海外事業
 登録日 1999年4月(JQA-EM0401)



株式会社そごう・西武のサステナビリティアクションは、こちらからご覧いただけます。
<https://www.sogo-seibu.co.jp/sustainability/index.html>

—— 最後に、今後の取り組みの目標や展開などをお聞かせください。

薄井 百貨店の未来に不安を感じている従業員は多くいると思っています。そのとき、サステナブルな環境が心の拠り所の一つとなり、従業員のモチベーションアップにもつながっていかればと考えています。そのためには皆が同じ方向を向いていく必要があるため、私は今年を、CSVの活動を通して、そごう・西武らしさに磨きをかける1年にしていきたいと考えています。それが一つのブランディングにまでつなげられたら、もっといいですね。また、社会貢献活動は百貨店だけでできるというものではありませんので、もっともっと社内外を巻き込んでいきたいと考えています。そうすれば

さらに化学変化が起こり、もっと楽しくなるのではないのでしょうか。それによって地域が活性化し、百貨店も成長し続けていく、そのような共創を実現できれば理想的ですし、もしかしたら、その活動が社会課題の解決につながっていく、などということもあるかもしれません。例えばですが、両親が共働きで遅くまで帰ってこない家庭のお子さんの居場所を百貨店内に作り、一人暮らしのお年寄りに、そこでお子さんの相手をしていただいたりする。そのように百貨店が地域のつなぎ役となることで、新しい事業の芽が生まれることもあるかもしれません。いろいろな人が集まってくる場として、百貨店にできることはまだまだあると考えています。

(取材日:2022年5月17日) ■

JQAからのコメント

環境保全や汚染の予防のための仕組みとして広がったISO 14001ですが、近年は株式会社そごう・西武さまのようにCSVをはじめとしたサステナビリティに具体的に取り組むためのツールとして活用されるケースが増えています。地域社会に根差したビジネスを展開する百貨店は、私たちの日常生活とサステナビリティとの関連性についてわかりやすく学ぶことのできる貴重なスポットでもあります。同社が取り組む「事業を通じた社会課題の解決」を効果的に推進するために、ISO 14001をさらに活用いただくことを今後も期待しています。



環境審査部 部長
山田 衛

一般消費者と環境マネジメントシステムISO 14001とのかかわり



1. 消費者は企業の見張り役

ISO 14001では、消費者を含む利害関係者にも配慮することが求められている。そのため、認証取得企業は、ホームページやCSR報告書などで情報公開を行っていることが多い。情報公開をするということはその企業が誠実に環境配慮活動を行っていることに責任を負うものであり、それを第三者や利害関係者が見張る役目を担う。つまり消費者は、社外から企業活動を注視し、意見を申し入れることで、改善にかかわることができるということである。



2. ISO 14001は消費行動の指標

SDGsには『つくる責任つかう責任』という生産活動や消費活動を通じて持続可能な社会の実現を目指すための目標がある。欧米では、消費者の責任として意識の抜本的な見直しや、好循環を生む消費に変えていこうという動きが高まり、環境や人権に対して十分配慮された商品やサービスを選択し購入する『エシカル消費』の普及が加速している。日本においても倫理的な選択で物を購入する『エシカル消費』は、一般的な消費行動とは区別され、私たち消費者一人ひとりが身近なことから参加できる取り組みとしてSDGsの普及とともに注目されている。エシカルな商品を選ぶ際の指標としてのエコマークやJASマーク、FSC認証マークなどと同じように、商品やサービスを提供している企業を選ぶときの指標となるのがISO 14001認証でもある。

eラーニングサービスのご案内

- インターネット接続のパソコンがあれば、時間と場所を選ばず受講できる。
- 自分のペースで学習できる。

新コース

「はじめての ISO 14001 (2015年版)」

「コロナ禍での新人教育に悩んでいる」「分かりやすい教育コンテンツを探している」といったISO 14001に関するお客さまからのご要望にお応えして、初心者向けの新コース「はじめてのISO 14001 (2015年版)」の提供を開始しました。

ISO 14001とは何なのか? といったISO 14001の主旨や意義などを、規格の内容を厳選し、図や具体例を用いながら、やさしく説明していきます。ISO 14001の基礎学習教材として社員教育等にご活用ください。

● 対象

- ・新入社員や一般社員の方で、ISO 14001を知らない方
- ・はじめてISO担当になられた方で、ISO 14001:2015の基本を学びたい方

● コース内容

講義1 ISO 14001とは?

ISOとは?マネジメントシステムとは?といったことや、ISO 14001の概要、目的について学びます。

講義2 ISO 14001の世界

規格で使われる用語や、規格を学ぶにあたって押さえておきたい考え方、ISO 14001の規格の構造・全体像を学びます。

講義3 ISO 14001の中身(1)箇条4~6

箇条4~6についてピックアップして説明します。組織と環境の関係性を意識しながら学びます。

講義4 ISO 14001の中身(2)箇条7~10

計画に基づき何を行っていくのか等、箇条7~10の概略を学びます。



一般社員の方向け
社員教育に



サービスの詳細・お申し込みはJQAホームページをご覧ください。



「はじめてのISO 14001 (2015年版)」講義画面の1コマ

● コース概要

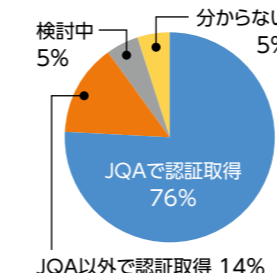
料金(税別)	1~4 ID	2,500円/1 ID
	5~9 ID	2,200円/1 ID
	10 ID以上	2,000円/1 ID
料金(税別)	JQAでマネジメントシステム認証を取得している組織の方はご購入総額に対して10%を割引いたします。 ※お申し込みの際にJQA登録番号を必ずご記入ください。JQA登録番号のご記入がない場合は割引が適用されません。	
教材	各講義15分程度の学習動画 ※本コースは規格(ISO 14001:2015 (JIS Q 14001:2015))に触れて説明・解説いたしますが、規格本はコースに含まれておりません。	
講義数	4	
標準受講時間	80分(1講義あたり約20分×4講義)	
受講期間	3カ月 ※開始日時の3カ月後の応当日まで	
修了証	あり ※全講義の試験に合格するとダウンロード可	

eラーニング利用者の満足度

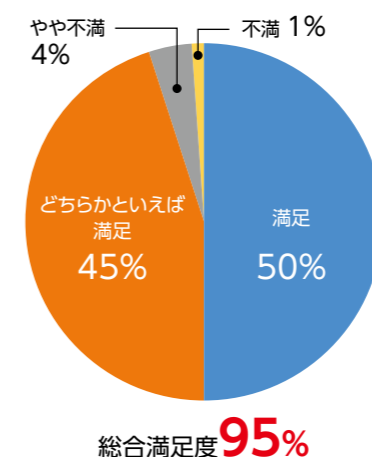
当機構のeラーニングサービスは、2021年に初心者向けのISO 9001コース「はじめての ISO 9001 (2015年版)」の提供を開始し、ご好評をいただいています。2022年2月実施のアンケート調査では、利用者の95%より満足との回答を得ることができました。また、当サービスのご利用理由を伺ったところ、当機構の豊富なISO審査経験による知識やノウハウ、組織としての信頼感を理由にお選びいただいたと回答がありました。そのほか、新コースのご要望や受講コースへのご意見などを多数いただいています。

<回答概要>
・配信日: 2022/2/15
・回答数: 80
・回答率: 18.8%

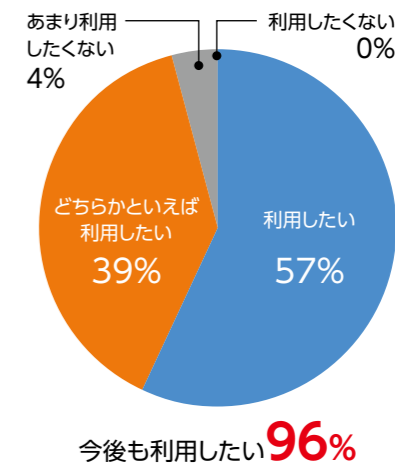
● 回答者の認証取得状況



● 総合満足度



● 今後も利用したいか



JQAのeラーニングが選ばれる3つの理由

- 1. 審査経験から得た知識とノウハウ**
現在17コースをリリース。マネジメントシステムにかかわる人材の育成にご活用ください。
- 2. 事前学習+試験で学習内容の定着**
試験回答後、設問に関する解説でより学習内容の理解を深めることができます。
- 3. 管理者機能**
各受講者の進捗状況をひと目で確認することができます。

【人気コースTOP3】

- 第1位 ISOマネジメントシステムの基礎コース
- 第2位 IATF 16949:2016規格解説コース
- 第3位 現場で活かすISO 9001 -システム改善に取組む-

その他の教育サービス

1. ISOセミナー

はじめての方から、ISO取得組織の方まで、毎年約3,000人の皆さまに受講いただいています。無料で行っている入門コースをはじめ、規格解説、内部監査員育成、スキルアップなどに役立つセミナーなど、幅広いコンテンツをご用意しています。会場セミナーに加え、WEBセミナーも実施しています。



サービスの詳細・お申し込みはJQAホームページをご覧ください。

【主なコース】

- ISO 9001シリーズ**
【基礎知識】 一般社員の教育に
・はじめてのISO 9001 (2015年版)
【規格解釈】 内部監査員を目指す方に
・ISO 9001:2015規格解説コース
【システム改善】 ISO事務局、内部監査員に
・現場で活かすISO 9001
・ISO 9001内部監査員ブラッシュアップコース
- その他**
・ISOマネジメントシステムの基礎コース
・ISO 22000:2018規格解説コース
・基礎から学ぶJIS Q 9100規格解説コース
・まもるさんと学ぶ情報セキュリティ など

2. 書籍・教材

ISO関連の書籍をはじめ、各種の書籍や教材を販売・監修しています。ご購入方法等の詳細は、JQAホームページをご覧ください。



サービスの詳細・お申し込みはJQAホームページをご覧ください。





杉田 晴彦
(品質審査部 次長)

第3回 JQA人のオフタイム うまく弾けないからこそ 探求し続けた —市民オーケストラの バイオリン奏者として—

コンサートホールの舞台上で壮麗なクラシック音楽を演奏する市民オーケストラ。そのほぼ中央でバイオリンを奏でているのが杉田 晴彦である。大学時代に始めて熱狂的にのめり込んだバイオリンは、20年近い中断を経て、8年前から再び杉田の人生のパートナーとなった。「JQA人のオフタイム」第3回は、杉田の熱い音楽人生を紹介する。

チャイコフスキーに魅了された小学校時代

クラシック音楽との出会いは、なぜか家にあったチャイコフスキーのレコードだった。小学生だった杉田は、未知への好奇心から、その「白鳥の湖」「眠れる森の美女」を聴かせてもらった。古いステレオから響き渡る重厚なオーケストラの音色に、杉田は一瞬で魅了された。以来、誕生日にはレコードを買ってもらうようになった。

「最初にも買ったのはベートーヴェンの『運命』です。ひたすら聴き続けていたので、小学生にして『運命』の第4楽章の終わりまで全部知っていました」

最も衝撃的だったのは、高校生の時に聴いたストラヴィンスキーの「火の鳥」「春の祭典」だとい



弦楽合奏の練習風景(復帰5年目の2018年5月)

う。独特の旋律や複雑なリズム構造は、これまで聴いてきた世界とは全く違っていった。杉田はまず驚き、自由さ、新しさにめくるめいた。しかし、オーケストラへの情熱がすぐにバイオリンにつながったわけではない。小学生のときにはピアノを習ったが、中学・高校では特に楽器に親しんでいなかった。

弦楽器が一番難しい

初めてバイオリンに触れたのは、大学に入学して管弦楽サークルに入ってからだ。

「希望の楽器を聞かれて何となくバイオリンと答え、そのままバイオリンをやることになりました」

弓の持ち方、楽器の構え方、指の動かし方など、毎日のように基礎練習を繰り返したが、杉田が「今までやったことのなかで一番難しいのが弦楽器」と振り返るほど、音は思うようにならなかった。

「人間の関節の動きは肩も肘もすべて円運動で、バイオリンを弾くには円運動を協調させて直線運動を作る必要があります。また、音の強弱や音色には、弦に弓を当てる圧力と弓を弾くスピード、駒からの距離など、さまざまな要素が複雑にかかわり、それを無意識にコントロールできるようにならないと、まともな音にはなりません。ようやくまともな音が出てきたと思えたのは、大学を卒業するころでした」

探究心に火がつき、のめり込んだ日々

思うようにいかなかったからこそ、杉田はのめり込んだ。なぜできないんだ、どうしたら弾けるんだ。ここでやめたら楽しさを感じないまま終わってしまうと、鏡に向き合ってフォームを正し、指の位置や動きを調整しては弾き直した。オーケストラの魅力の一つに、大勢の仲間とともに一つの響きを作り上げる喜びがあるが、杉田の熱中はそれ以上に、うまくいかない理由を見出し、どうしたら改善できるかを考え、必死に練習を重ねて思う方向へ進むとする探究心とともにあった。

社会人になってから数年たったころ、サークルOBを中心にアマチュアオーケストラを結成。一時期は後輩や仲間のオーケストラから助っ人を頼まれるなどして、4つのオーケストラを掛け持ちしていた。それぞれ演奏する曲は異なるから、楽譜の束がうず高く積み上がる。強い想いがなければとてもこなせなかった。

長い中断を経て、再びオーケストラへ

しかし、杉田は一度オーケストラをやめてしまう。仕事が多忙になったことに加え、子どもも生まれ、家族を放って趣味に没頭するのが忍びなかったのだ。それからは家庭と仕事に専念した。練習もしなかったし、復帰の誘いも断った。そのうち子どもは中学生になり、吹奏楽部でクラリネットを演奏するようになった。

「やはり血が騒ぎました。復帰しようかと先輩に連絡したのが8年前のことです。練習に行くと大学

生のころのメンバーが大勢いて驚きました。子どもを連れて来ている人や、家族で参加している人もいました。懐かしかったですね」

最初は難易度の低いセカンドパートから…と思っていたが、そうはいかない。実戦の方が早く復帰できるからと、ファース

トパートの楽譜を渡されたのだ。それもメンバーが杉田を信頼していたからこそだろう。その日の練習曲はシューベルトの「死と乙女」。いきなりの実戦練習は非常に厳しく、もちろんその日はうまく弾けなかった。しかしそれで持ち前の探究心に再び火がついた。昔と同じように弾いているのに何かが違う？ 年をとって指の柔軟性や関節の可動範囲が変わったのか？ 練習のなかで、課題の発見、解決策の探索、修正を繰り返す日々が始まった。現在は、コンスタントに月1~2回の練習に参加し、フルオーケストラのコンサートと弦楽合奏のコンサートに毎年欠かさず出演している(コロナ禍で中止の年もあった)。

音楽をやっていて良かったことは？ という質問に対しては、「良かったことや悪かったことについてあまり意識していません。音楽は私の生活の一部であり、あって当たり前のもので」と返ってきた。

「生きがいなどという大げさなことではなく、目標も関係なく、老後もずっと仲間と楽しく演奏できたらいいですね」

オーケストラには20歳代の若い仲間もあり、異世代交流も新しい発見につながって楽しいという。探究心に導かれ、音楽という一生ものの趣味を手に入れた杉田の日常は、この上なく充実している。



2018年の定期演奏会チラシ。杉田は一時期エルガーに凝り、「エニグマ変奏曲」を演奏したいと希望していたが、残念ながら叶わなかった。



杉田の所属する「横浜シンフォニックアンサンブル」の定期演奏会の様子。2018年1月、ミュージアム川崎シンフォニーホールにて。

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。

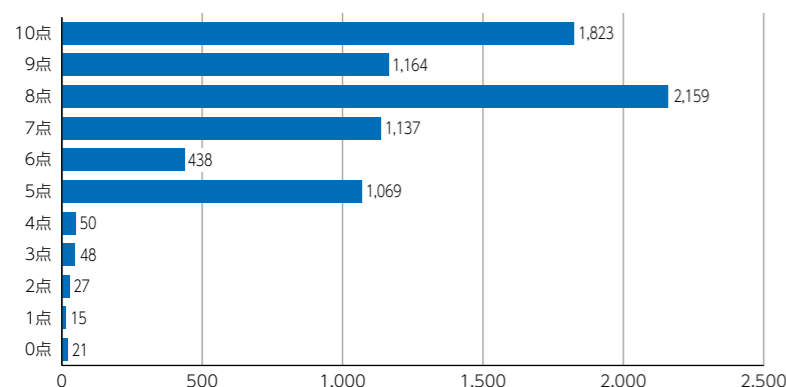
受審組織が重視している点

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）



■ 図 審査後アンケートの構成

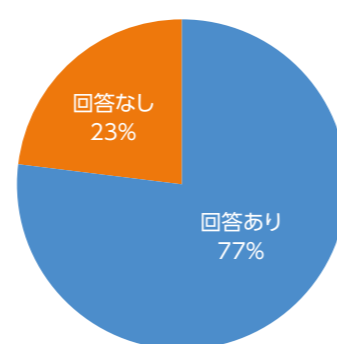
大問1 総合評価（他社へのおすすめ度）
11段階評価（0点から10点） スライドバー操作

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）

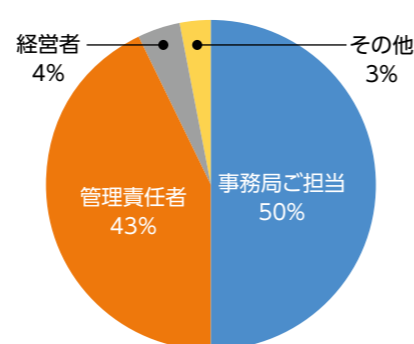
評価項目	評価項目
1 審査員の印象、姿勢	8 有用な審査コメント、的確な応答
2 対応の柔軟性、的確性	9 動機づけ、意識向上への刺激
3 対応の迅速性	10 審査指摘事項の理解・納得感
4 審査員の身だしなみ、振る舞い	11 総合所見の理解・納得感
5 傾聴姿勢、企業・組織の理解	12 JQA営業担当者の印象・姿勢
6 コミュニケーションの明快さ	13 JQA営業担当者の柔軟性・的確性
7 審査の時間管理の上手さ	14 JQA営業担当者の対応の迅速性

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）

回答率



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した。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だけな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・個人所持品及び家庭財道具の修理業 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したが、今回の審査によって一気に払拭されました。