



第23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



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

当機構では、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。

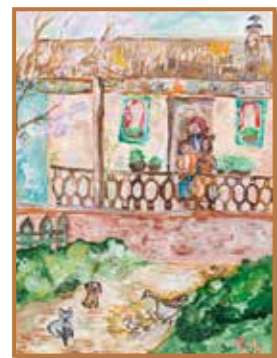
第23回コンテストは、「ひとと自然の幸せな時間」というテーマで募集しました。不安定な世界情勢で輸送が困難な地域もあるなかで、83の国と地域から9,947点もの作品が届きました。この誌上ギャラリーでは、6月15日に行われた審査会で選ばれた優秀作品の一部をご紹介します。



**地球環境
特別賞**
池田 瑛心
日本・6歳



ユニセフ賞
Eana Emma Elena
ルーマニア・9歳



**海外
最優秀賞**
Vlad Miruna
Stefana
ルーマニア・13歳



**国内
最優秀賞**
戸田 愛莉
日本・14歳



**審査員
特別賞**
Lee Alyssa
Ivy
カナダ・7歳



**JQA
特別賞**
Sanchez Morales
Maria Victoria
ベネズエラ・14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。

2023年7月15日(土)～8月27日(日)	ぐんまこどもの国児童会館
2023年7月15日(土)～9月3日(日)	坂東郷土館ミュージズ
2023年7月19日(水)～7月30日(日)	荒尾総合文化センター
2023年8月8日(火)～8月13日(日)	世田谷美術館
2023年9月2日(土)～9月14日(木)	尼崎市都市緑化植物園
2023年11月26日(日)～2024年1月8日(月)	鷹山宇一記念美術館



世田谷美術館での展示風景

本誌に関するご意見・お問い合わせ先

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 ISO NETWORK編集部
〒101-8555 東京都千代田区神田須田町1-25 JR神田万世橋ビル17階
TEL: 03-4560-5757 FAX: 03-4560-5760

本誌掲載記事の無断転載を禁じます。
ISO NETWORKのコンテンツはJQAのWEBサイト (<https://www.jqa.jp/>) にも掲載しています。
バックナンバーも含めてご利用いただけます。

JQA マネジメントシステム情報誌

2023
Vol.38

ISO NETWORK

特集

永年登録企業に聞くマネジメントシステムとの付き合い方 P.2

第一部 ISO 9001 永年登録企業に聞く品質マネジメントシステム
長期的なQMS運用に意義を感じ今後も活用を継続していく P.3

株式会社タカハタ電子
代表取締役会長 CEO 安房 毅 氏
代表取締役社長 COO 磯野 文久 氏
執行役員 開発部 鈴木 清人 氏
品質保証部 兼 経営企画室 システム企画グループ 次長 木元 仁 氏



第二部 ISO 14001 永年登録企業に聞く環境マネジメントシステム
長年の運用とJQAとの連携により、
事業のマネジメントと一体化したEMSを構築 P.8

株式会社リコー
ESG戦略部 ESGセンター 環境推進室 環境リスクマネジメントグループ
グループリーダー 江藤 一弘 氏
山東 秀行 氏



JQA Business Frontline
FSSC 22000 認証スキーム バージョン6.0 発行 P.14

JQA 審査アカデミー P.15

品質推進室から
受審組織の皆さまの声に基づき審査サービスの向上を目指す P.16

JQA人のオフタイム
星への憧れを追いかけ続ける P.18
前岡 理照 (ISO中部支部 支部長)

Information
WEBサイト「教育サービスページ」リニューアルのご案内 P.19

長期的なQMS運用に意義を感じ 今後も活用を継続していく

株式会社タカハタ電子(以下、タカハタ電子)は1992年、全国で25番目、中小企業としては国内で初めて(*1)国際品質規格ISO 9002(現在はISO 9001に吸収)の認証を取得した。1998年にはテック協同組合を設立し、ISO 9001とISO 14001の審査業務も開始している。当初の品質マネジメントシステム(以下、QMS)導入の背景や目的、事業との関係、導入の効果や今後の展望について、4名の担当者に聞いた。

(*1) 山形新聞(1992年6月28日)、経営新聞(1993年2月22日)より引用



品質保証部 兼 経営企画室
システム企画グループ 次長
木元 仁 氏

代表取締役社長 COO
磯野 文久 氏

代表取締役会長 CEO
安房 毅 氏

執行役員 開発部
鈴木 清人 氏

—— タカハタ電子の事業内容を教えてください。

1974年に大手電機メーカーと地元企業の合併により設立されたタカハタ電子は、当初100%下請けで家電製品の製造を行っていましたが、1970年代後半に開発型企业への脱皮を図り、自社の製造設備の内製化を通じてプリント基板の製造に用いる測定装置類の開発に成功しました。それらに

よって蓄えられた技術力・開発力を活かし、1988年には独自のデジタルピッキングシステム(物流仕分け装置)の開発を実現しました。デジタルピッキングシステムは、その後、ニーズに応じて改良を加えながらバリエーションを広げ、当社の主力製品に育ちました。現在は、受託製品の製造、オリジナル製品の開発・製造、ピッキングシステムを用いた物流システムの構築を主な事業としています。

特集

永年登録企業に聞く マネジメントシステムとの付き合い方

ISO 9001(品質マネジメントシステム)やISO 14001(環境マネジメントシステム)を取得しても、事業に有効活用されず、次第に形骸化するケースは少なくない。しかし、ISO 9001やISO 14001の取り組みは本来、運用を通じて品質の向上やコスト削減・環境負荷低減などをもたらす、事業活動を円滑に進めるのに役立つものである。

また、安心・安全な製品やサービスの提供、持続可能な社会の実現が求められる現代において、世界標準の品質管理や環境管理の仕組みを構築している証となるISOは、それらに対する企業の取り組みを証明する手段でもある。

そこで今号では、長期にわたってISOの登録を維持してきた企業が、マネジメントシステムをどのように事業に活かし、進化・発展につなげてきたか、さらには取引先や社会からの評価・信頼性を得て新しいビジネスチャンスをもたらしたかを紹介し、今後のマネジメントシステムの可能性についてお届けする。



代表取締役会長 CEO
安房 毅氏

また、当社はまだQMSが世の中に浸透していない1992年に、国際品質規格ISO 9002の認証を取得しています。全国で25番目、中小企業では初めて^{(*)1}の取得でした。以来30年間、変わらずQMSを運用し続けて今日に至っています。QMSは当社の製品の品質に欠かせないものとして、どの社員にも受け入れられています。

取得に挑戦した当時は我々に知識もノウハウもなく、ISOのコンサルティング会社も存在していなかったため、取得に向けては非常に苦労しました。この経験を活かして後に続く中小企業の認証取得支援をしようとテック協同組合を設立し、1998年からは審査業務も受託す

るようになっていきます。

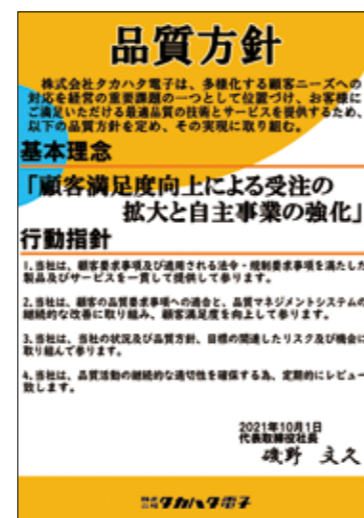
—— QMS導入の背景や目的をお聞かせください。

タカハタ電子では従来、製造現場における小集団活動に取り組んでいましたが、1990年ごろにはマンネリ化して行き詰まっていました。その状況に危機感を覚えた当時の社長(現会長の安房氏)が、会社の体質を改善するための施策を模索していたところ、機械電子検査検定協会(JMI^{(*)2})の担当者から、ISOという品質の国際規格ができたことを聞きました。また、欧米輸出向けの製品を扱う場合、今後は取得が求められる可能性もあることなどを聞きました。輸出のために認証が必要になるならば、取得しなくては将来的な発展はないのではないか。また、これに社員全員で取り組むことで会社は変わるのではないかと社長は考えましたが、同協会の見解は「大企業もこれから取り組むところで、中小企業の取得は難しいのではないか」というものでした。しかし、社会の変化に従って求められる規格であれば、今後必要になると考え、挑戦することになりました。

(*)2 JMI=JQAの前身



全国で25番目、中小企業としては国内初のISO 9002(現在はISO 9001に吸収)の認証を1992年に取得した。



タカハタ電子品質方針(提供:株式会社タカハタ電子)

—— 取得に向けての準備期間の状況はどのようなものでしたか。

情報を得る場もなく、どのくらい時間がかかるかも分かりませんでした。社員たちと勉強会を開始しました。そのうち大企業を中心にISO取得の気運が高まり、取引先からも勉強を勧められるようになりました。JQAの審査員からは、中小企業では難しいと懸念を示されましたが、現状を打破し、会社が次のステップへ向かっていくためには、社員が一丸となってISOに挑戦することが必要だと確信していました。そのため、ISO 9001から設計開発のプロセスを除いたISO 9002について、2年間で取得を目指すことを決断したのです。この社長方針に対し、社員の誰からも反対がありませんでした。それは、大手企業へ出向した社員は文書化された手順をすでに目にしており、自社にも同様の仕組みが欲しいと望んでいたからです。つまり、最初から同じ方向を向いていました。実際は、多くの社員はISOとは何かをよく分かっておらず、反論しようがなかったのでしょう。いずれにせよ、やるとなったら皆ついてきてくれました。審査の準備のために、普段行っている作業手順の文書化には非常に苦労しました。しかし、文書化に取り組んだからこそ、会社の事業全体を見直すことができ、体質を変えるきっかけにできたと考えています。

審査では社員への質問もあるということで、管理職以外の社員にあまり難しいことを要求するのどうかと悩みました。しかし、挑戦自体に意味があると考え審査に臨み、1992年に中小企業で初めての認証取得企業となりました。

その後、ISOへの関心の広がりとともに、資本関係にあった大手企業から講演を依頼されたり、地域の中小企業から指導を求められるようになりました。その経験から、地元の中小企業へのQMS認証取得支援は地域貢献にもなると気づき、取得支援や審査を行うテック協同組合を設立。当社は審

査される側から審査する側になったのです。

—— QMSの導入により、会社にはどのような変化がありましたか。

会社に勢いがつきました。当時、当社はいわゆる一般的なものづくり企業からステップアップし、取引先企業のニーズを汲んで新製品の開発を行う開発型企業への脱皮を図っていました。文書化等の作業を通じて、社員が自社の持つ技術がどのようなものかを把握したことで、その技術をどのようなビジネスに応用できるかなど、当事者意識を持って考えられるようになり、新業態に転換する弾みをつけてくれました。

また、QMSを導入した中小企業という希少性もあり、社外からは、当社をそれだけのことができる企業だと見ていただけるようになりました。大



代表取締役社長 COO
磯野 文久氏

手企業からのお声かけが増えたのも、そのためではないかと考えています。デジタルピッキングシステムもそのようななかで生まれた製品で、展示会で発表したときには想定を超える反響がありました。

—— QMS取得から30年を超えましたが、現在の運営状況はどのようなものでしょうか。

QMSが一般的なものとなった現在、希少性から注目されることはなくなりました。導入時の文書化の苦勞を知らない若い社員はISOを特別視することもありません。社員は皆、QMSはものづくりに必要な認証で、QMSにのっとった品質活動を行って当然だという認識で業務にあたっています。つまり、当社では現在も形骸化することなく、品質活動が続けられています。



執行役員 開発部
鈴木 清人氏

2000年にはISO 9002が廃止となりISO 9001に吸収され、文書化よりもプロセスアプローチに重点が置かれるようになりましたが、社員にはQMSは重要だという意識が定着しており、改定時にも特に混乱はありませんでした。2015年の改定で事業システムとの一体化が進められるようになってからは、より日常業務に浸透した形で運用しています。タカハタ電子の経営信条は「創意と挑戦で感動未来企業」ですが、導入時のチャレンジ精神や会社の勢いは、今も当社のDNAの中に生き続けていると考えています。あの挑戦と苦勞を経て社員にも自信がついたのか、新たな事業展開を考えるにあたっても、変にプレッシャーを感じることはありません。

—— ISOが事業運営において有効活用されていると実感されていますか。

はい。QMSにより製品の品質に効果が出ていますし、導入していること自体が当社製品の品質のアピールになっています。プロセスアプローチによる業務の規格化は会社のルールをつくる上でも役立ち、また、新入社員向けに1から教育資料をつくる必要がないなど、従業員教育の効率化にも有効であると感じています。

規格は時代に応じて進化しているので、改定時の説明から学ぶことも多いです。毎年の審査による指摘も業務改善のヒントとして活用しています。審査時には当社の課題を聞いて、解決の糸口になるような事例などを示してくれるので、当社に合った方向の改善策を見出す参考にしています。特に近年の審査は、悪い点よりも良い点を指摘してもらえるので、その点を当社の強みとして伸ばしていこうと考えることができます。日本経済に活気があった30年前と現在とでは、企業が置かれた状況は異なりますが、当社はQMSの運用を続ける意義をずっと感じてきました。これからの30年においても、品質管理を行う上で必要

なものとしてQMSを活用し続けるだろうと考えています。

—— 最後に、QMSの今後の取り組みの目標や展開などをお聞かせください。

労働人口が減少し、当社も労働力不足を実感しているなか、DX(デジタルトランスフォーメーション)による効率化の推進が今後の課題です。いかに人を使わずに物をつくるかを考えることは、当社の事業の大きな転換点になるでしょう。我々はそのようなDX・自動化への模索から、ものづくりソリューションへの展開ができないかと考えています。大手企業のように潤沢な資金を投じての自動化はできませんが、ローカル需要をうまくつかみ、同様の課題で困っている企業や工場向けにソリューションを展開していければと考えています。この点については山形大学工学部と連携して検討を進めています。

QMSについては、自動化の進展に伴い、手順書主体だった視点が大きく変化すると予測されます。あらゆるものがネットワーク化されていくなかでは、どのように情報セキュリティ対策をしていくかということも、今後の課題になるでしょう。DX・自動化を規定する新しいQMSを、これまで同様に事




品質保証部 兼 経営企画室 システム企画グループ 次長
木元 仁氏

業と一体化させて運用していくことで、当社の事業を発展させていきたいと考えています。

(取材日：2023年5月30日) ■

株式会社タカハタ電子の概要

所在地	山形県米沢市窪田町窪田1188番地	
設立	1974年6月	
事業内容	液晶デジタルシステム事業、ものづくりソリューション事業、 物流・生産システム事業(自社ブランド)、ライティング事業(LED、有機EL)	
登録日	1994年6月(JMI-0025)	



株式会社タカハタ電子の会社紹介は、こちらからご覧いただけます。
<https://www.takahata-denshi.co.jp/company/>

長年の運用とJQAとの連携により、 事業のマネジメントと一体化したEMSを構築

株式会社リコー(以下、リコー)は1995年、当時、複写機の主力工場であった御殿場事業所におけるISO 14001の認証取得を皮切りに、グループ全体へ環境マネジメントシステム(以下、EMS)を拡大してきた。当初のEMS導入の背景や目的、事業とEMSの関係の変遷、本来目指すべきEMSのあり方などについて、ESG戦略部 ESGセンター 環境推進室 環境リスクマネジメントグループ グループリーダーの江藤 一弘氏と山東 秀行氏に聞いた。



ESG戦略部 ESGセンター 環境推進室 環境リスクマネジメントグループ
グループリーダー
江藤 一弘氏

ESG戦略部 ESGセンター 環境推進室 環境リスクマネジメントグループ
山東 秀行氏

—— リコーの事業と環境の取り組みの関係について教えてください。

リコーは、「はたらく」に歓びを」を使命と目指す姿に、はたらく人と人、ワークプレイスとワークプレイスをつなぎ、お客さまのワークフロー全体の変革に貢献するデジタルサービスの会社へと進化を続けています。また、事業を行う前提として、経済(Prosperity)、社会(People)、地球環

境(Planet)の3つのPのバランスが保たれている「Three Ps Balance」を持続可能な社会と定義し、その実現を通じて、社員、お客さま、お取引先、株主など全てのステークホルダーの皆さまに選ばれる会社となることを目指しています。社会から求められる企業であるためには、事業に環境の視点が入っていることが前提となります。ですから当社では、事業とEMSは一体化しているべきと考えています。環境方針である「リコーグ

ループの環境綱領」も、ISO 14001の規格ありきで策定したものではありません。規格の要求事項は世の中の期待であり、自分たちの仕事のなかで

どのように期待に応えていくべきかという発想がもとになっています。

■ 企業理念「リコーウェイ」



使命と目指す姿の「はたらくに歓びを」は、企業理念「リコーウェイ」の最上位概念として位置づけられている。
(提供:株式会社リコー)

■ リコーグループの環境綱領

環境綱領

基本方針

リコーグループは、環境保全は我々地球市民に課せられた使命と認識するのみならず、環境保全活動と経営活動を同軸であるにとらえ、自ら責任を持ち、全グループをあげてその活動に取り組む。

行動指針

1. 高い目標

法規制の遵守はもとより、自らの責任において、社会の期待を先取りした高い目標を設定し、その実現を通じて経済価値の創出に努めていく。

2. 環境技術開発

顧客価値を創造し、広く社会にも活用される革新的な環境技術開発をすすめていく。

3. 全員参加の活動

すべての事業活動において環境への影響を把握し、全員参加で汚染予防や、エネルギーおよび資源の有効利用について継続的改善を行っていく。

4. プロダクト・ライフサイクル

商品とサービスの提供にあたっては、調達・生産から販売・物流・使用・リサイクル・廃棄に至るすべての段階における環境負荷の低減に努めていく。

5. 意識向上

一人ひとりが広く社会に目を向け、積極的な学習を通して意識向上を図り、自ら責任を持って環境保全活動を進めていく。

6. 社会貢献

環境保全活動への参画・支援によって、持続可能な社会の実現に貢献していく。

7. コミュニケーション

ステークホルダーと連携した環境保全活動を展開し、積極的なコミュニケーションを通して社会の信頼を得る。

1992年2月制定 2008年2月改定

(提供:株式会社リコー)



グループリーダー
江藤 一弘 氏

—— EMS導入のきっかけについて教えてください。

当社のEMSは規格ありきではないと申し上げましたが、最初の認証を取得した1995年の時点では全く逆で、規格ありきの取り組みでした。当時は、ISO 9001に続いてISO 14001の認証取得がブーム的になっており、当社でも認証を取得することや社員の環境意識を高めることを目的に、規格の要求事項に合わせて仕組みの構築をしていきました。その結果、事業の仕組みとは別に、EMSという新たな仕組みができあがってしまったのです。審査員からは「EMSは事業の役に立っていますか」と聞かれたり、アドバイスを受けたりしましたが、答えに迷うことがありました。今思うと、まだまだ中身の点で改善の余地が大きかったように思います。少し極端な言い方をしますが、当時のEMSは事業とは関係のない、認証取得のためだけに構築した仕組みだったからです。



1995年にISO 14001認証を取得。JQA第1号の登録となった。

—— 事業とEMSの関係の変遷について教えてください。

当時はISO 14001の要求事項に従って、事業所単位で環境方針の策定や業務手順の設定を行い、事業所単位で認定を取得していました。ところが、これも実態とは異なります。実際の事業は、事業所単位ではなく事業単位で行っており、それぞれの事業活動において発生する環境負荷を低減し、パフォーマンスを向上させ、お客さまや社会に貢献する製品を送り出しているからです。そこで2006年より、EMSを事業の実態に合わせるための取り組みを開始しました。当社の内部監査員やJQAの審査員と「何のためにそれをやっているのか」という本質的な議論を行いながら、本当に必要なものだけを残り、審査のときにしか使わない仕事や仕組みについては撤廃しました。社内からは「これをなくすと規格の要求事項を満たさないから、自分が審査員だったら通さない」といった声が出ることもありました。これに対しては、実際の審査を通じてJQAの審査員の「大丈夫、EMSの仕組みは機能しています」という裏付けを積み上げながら丁寧に説明していきました。一方、順守すべき環境法規制の特定やコンプライアンス

の仕組みなど、強化すべき部分については環境側面と法規制要求事項の紐付けを強化し、どの設備をどのように稼働させることで法規制を順守できるのか等、具体的に現場の活動レベルに落とす取り組みを行ってきました。これにより、ある組織においては審査のための業務の7割近くが削減できたこともあり、「何のためにそれをやっているのか」という視点で仕事を見直すことの重要性も社内でも共有できました。

—— 効率のよい審査の活用に向け、どのようにJQAとの連携を進めましたか。

EMSを事業の実態に合ったものに変えることで、審査に対する姿勢も変わり始めました。2012年には、審査をより有効活用できるよう、JQAの方々に当社のEMSへの考え方や規格の解釈について説明しました。「適合性審査であるということは十分に理解していますが、せっかく外部の有識者の方に我々の仕事のやり方を見ていただくので、外部審査をEMSのレベルアップに活用したい。そのために、①書類を見て「やってますね」ではなく、現場を見て「確かにやっていますね」と、現場の事実を審査いただくために現場確認の時間を増やしたり、②結果の確認だけでなく、結果を生み出す仕組みの有効性に踏み込んでもらうために、重点審査項目を設定して審査スケジュールを策定するなど、JQAの審査員の方にも協力いただき、審査のあり方そのものの改善にも取り組んできました。当社では審査を効率よく活用するため、審査対象部署が担っている役割や課題について、事前にJQAの方々と情報を共有するようにしています。10月の受審に向けて、その年に行うべき審査や対象部署を特定し、内部監査に先駆けて外部審査員と方針を共有するため、4月にはJQAとのキックオフを行います。また各対象部署の審査については、現場での確認に十分な時間を割いて



山東 秀行 氏

います。午前中は、書類を見ながら仕事のやり方を説明し、午後、現場に行き、実際にできているのかチェックを受けて、改善ポイントについてアドバイスを得ています。例えば、排水処理の点検記録はしっかり残っているが、排水処理槽付近で異臭が感じられたという事実に対し、「水質測定頻度や

2012年度 定期審査活用の考え方（期待） 17

1. 書類の〇（やられてるはず）でなく、現場の事実（たしかにやられてる）を大事にもらう。
⇒現場確認の時間を多くとりたいと思います。
フリーツアールによる施設管理状態の確認
作業現場における薬品管理状態の確認 など
2. “結果”ではなく“プロセス”に踏み込んでもらう。
⇒限られた審査時間の中で踏み込んでもらうため、
審査項目の重点化を図りたいと思います。
※事前協議により重点監査項目を設定。

詳細について協議させていただき、弊社EMSのレベルアップに御協力いただけますようよろしくお願いいたします。

2012年の定期審査にあたってリコーからJQAに提出した書類（提供：株式会社リコー）


清掃の回数を見直す必要がないか?」などです。一方、審査員のアドバイスは、良くも悪くも現場に大きな影響を与えることから、根拠に乏しい評価だと判断した場合には、改善に向けて審査員とは納得がいくまで議論をしています。私たち本部の人間は、全ての審査に同行し、質問の内容によっては、現場のスタッフだけでなく、私たちが答えるようにしています。これは、審査はリコーグループが受けているという考えからです。また、審査員と現場スタッフの話が噛み合わないことがあるため、通訳として橋渡しをしたり、双方の疑問点を解消したりするのも私たちの役割だと考えています。

—— リコーの目指すEMSについて教えてください。

リコーグループは海外拠点においてもISO 14001認証を取得していますが、今後はグローバルレベルでの認証統合は課題だと認識しています。海外拠点のEMS担当者とも方向性は共有していますが、当社は5つのビジネスユニットでグローバルにビジネスを展開しており、EMSに関しても事業やグローバルな仕組みに合わせて認証を取得、維持する必要があると考えています。事業活動を行い、自身の役割を果たしていく上で、“環境”という視点が当たり前のように考えられている、まさに事業活動とEMSの一体化をこれから追及し、リコーグループをどこで切っても同じ状態であるように、しっかりと浸透させていきたいと思っています。

(取材日：2023年5月11日) ■

株式会社リコーの概要

本社所在地	東京都大田区中馬込1-3-6	
設立	1936年2月6日	
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ●デジタルサービス 複合機、プリンター、印刷機、広幅機、FAX、スキャナ、パソコン、サーバー、ネットワーク関連等の機器、および、関連する消耗品、サービス、サポート、ソフトウェア、ドキュメント関連サービス、ソリューション等の販売 ●デジタルプロダクト 複合機、プリンター、印刷機、広幅機、FAX、スキャナ、ネットワーク関連等機器、関連消耗品等の製造・OEM ●グラフィックコミュニケーションズ カットシートPP(プロダクションプリンター)、連帳PP、インクジェットヘッド、作像システム、産業プリンター等機器、および、関連する消耗品、サービス、サポート、ソフトウェア等の製造・販売 ●インダストリアルソリューションズ サーマルペーパー、サーマルメディア、産業用光学部品・モジュール、電装ユニット、精密機器部品等の製造・販売 ●その他 デジタルカメラ、360度カメラ、環境、ヘルスケア等 	
登録日	1995年12月25日(JQA-E-70001)	



株式会社リコーの会社紹介については、こちらからご覧いただけます。
<https://jp.ricoh.com/about>

取材を終えて(JQAからのコメント)

いかがでしたか。本号では特集として、30年近くにわたりQMS/EMSの継続的改善を行い、そしてJQAでの認証継続を通じて、日本のマネジメントシステム認証制度の発展に多大なる貢献をいただいた組織を2社ご紹介しました。

この30年間には、ISO規格の改定・進化も何度かありましたが、それに対応した適切な運用方法の変更も達成されていたのは素晴らしい成果であり、読者の皆さまにとっても有益な情報だったのではないのでしょうか。ISOは、認証取得(初回登録)をしたらそれで終わりではありません。逆にそこからスタートであり、その後の定期審査と更新審査、場合によっては変更審査を受審しながら、マネジメントシステムの維持と継続的改善を図っていくことになります。

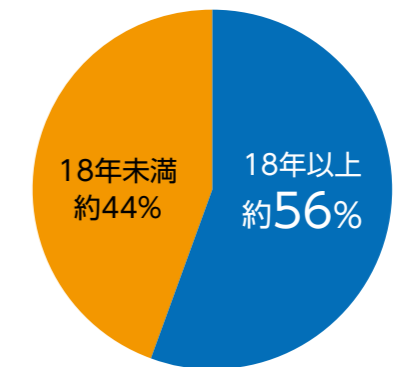
導入当初は、標準化/基準化(手順やルールなどの制定)の推進がメインですが、その後は継続的改善を推進するためのPDCAサイクルをいかにして回していくかが重要です。「計画を立案する。立案した計画を実施する。計画通り実施できたかどうか評価する。できていたらさらに改良し、できていなかったらテコ入れをする」というPDCAサイクルが、要員一人ひとり、そして組織全体において当然のごとく実践されるまでには、一定程度の期間を要します。

最近、初回登録から10年目のある組織の審査を担当しました。当該組織では、“四半期ごとに各部門の重点課題”を報告させる仕組みが軌道に乗り、ようやく“振り返りの文化”が社内に根付き、マネジメントシステムと事業の一体化の手応えが得られていました。

マネジメントシステムを長期運用するからこそ得られるメリットには、組織の知識の蓄積やマネジメントシステムの成熟度が高められることにあります。審査の場で当方がよく申し上げるのは、「マネジメントシステムは、特効薬ではなく漢方薬」でして、長期間服用することにより徐々に効果が出てくるということです。比較的短期間の運用で「効果が出ない」として諦めるのは、時期尚早ではないのでしょうか。

組織が永続的に成長・発展するためには、変化する内外の状況に応え、顧客満足や持続可能な社会の実現に向けた取り組みを向上し続けることが必要です。そのために、これからの30年においてもマネジメントシステムの維持、継続的改善は必要不可欠と考えます。JQAでは、そのような組織の活動を強力にサポートできるよう、質の高い付加価値ある審査を提供していく所存です。引き続きJQAの審査をご愛顧のほどよろしくお願いたします。

■ JQAにおける認証登録年数



(2023年6月時点)

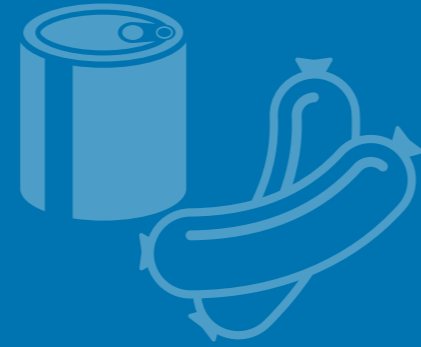


審査事業センター 所長 兼
JQA審査アカデミー校長
江波戸 啓之

1992年 一般財団法人日本品質保証機構(JQA)入構。
 以下の規格に関して主任審査員の資格を有し、マネジメントシステムの審査業務等に従事。
 ISO 9001、ISO/IEC 27001/27017/27701、ISO/IEC 20000-1、ISO 22301、ISO 39001、
 JIS Q 15001、ISO 21001、運輸安全マネジメント評価。

FSSC 22000認証スキーム バージョン6.0 発行

—移行審査と規格改定説明会のご案内—



FSSC 22000認証スキーム バージョン6.0(以下、Ver.6)が、2023年4月に発行された。FSSC 22000ご登録組織の皆さまがVer.6へスムーズに移行できるよう、当機構では規格改定説明会や特設ページでの情報発信を実施している。

移行審査は2024年4月1日から2025年3月31日までに実施

Ver.6が発行されたことに伴い、FSSC 22000認証スキーム Ver.5.1のご登録組織の皆さまにおかれましては、2024年4月1日から2025年3月31日までの間に移行審査を実施していただく必要があります。すでに当機構で認証を取得しているお客さまは、上記の期間に予定されている審査(定期審査/更新審査/変更審査)と併せて、Ver.6への移行審査を受審いただきます。なお、移行審査は非通知審査でも実施します。

Ver.6移行に伴う規格改定説明会を開催

当機構では、Ver.6移行に伴う規格改定説明会(無料)をオンラインにて開催します。開催概要は下記となります。詳細・お申し込みはJQAメンバーズサイトよりご確認ください。

日時	定員	開催形式
2023年8月31日(木) 14:00~16:30 (13:30~ログイン可)	200名	オンライン開催 (Zoom)
2023年9月15日(金) 14:00~16:30 (13:30~ログイン可)	200名	オンライン開催 (Zoom)

(*) 定員になり次第、締め切りとさせていただきます。

■対象
FSSC 22000ご登録組織またはお申し込み済み組織の方

■プログラム(予定)
・FSSC 22000 Ver.6の概略
・FSSC 22000 Ver.5.1とVer.6の変更点
・質疑応答

■お申し込み方法
お申し込みはJQAメンバーズサイトよりお願いいたします。

JQAメンバーズサイトは、ご登録組織さま限定のWEBサイトです。ログイン時にユーザー名とパスワードが必要となります。



JQAメンバーズサイトはこちら



特設ページで最新情報を公開中

JQAメンバーズサイトでは、Ver.6移行に関する主な変更点や和訳文書(JQA訳)などをまとめた特設ページを開設しています。トップページの右側にあるバナーよりアクセス可能です。適宜情報を更新していきますのでぜひご活用ください。

ISO審査員の仕事を通学講義・演習で学ぶ職務体験講座 JQA審査アカデミー

「JQA審査アカデミー」は、ISO審査員という仕事に関心のある人や将来ISO審査員への転身を考えている人を対象とした講座として2021年7月に開講した。全6回、4ヵ月にわたり実施する通学講義・演習では、「審査員の仕事を学ぶ」ことに重点を置き、審査実務、ISO規格の解説、審査の具体的な技法、他のアカデミー生とのワークショップなどを行う。好評を受け、新たにISO/IEC 27001(情報セキュリティマネジメントシステム)2023年9月コースを開講する。



■ 募集要項

[ISO/IEC 27001] 2023年9月開講コース(東京)	
開催日程	全6回/10:00~16:30(昼休憩有、第5回のみ17時終了) ・第1回 9月23日(土) ・第4回 11月18日(土) ・第2回 10月21日(土) ・第5回 11月19日(日) ・第3回 10月22日(日) ・第6回 12月16日(土)
会場	一般財団法人日本品質保証機構(JQA) 東京都千代田区神田須田町1-25 JR神田万世橋ビル17階
費用	52,800円(税込)
対象規格	ISO/IEC 27001(情報セキュリティマネジメントシステム)[2022年版対応]
経歴	・ISO/IEC 27001規格に関する基礎的な知識があること。 ・情報セキュリティに関する実務経験があること。
言語	講義・教材は日本語のみ。
その他	・講義に通学できる方限定。 ・JQA審査アカデミーの受講/修了はJQA審査員採用を確約するものではない。 ・応募者多数の場合、申し込み時の記載情報に基づき書類選考を行う。 ・最少催行人数に達しない場合には開講しないことがある。 ・受講前に、機密保持に関する誓約書を提出すること。 ・通学講義には、ISO/IEC 27001規格本(ポケット版)が必要。

受講者の声

- ISOの基礎知識、各箇条のポイント、審査員の心得、実際の審査経験に基づくノウハウ、注意点等、アカデミーの各回が刺激の塊だった。
- 具体例の説明が多く、実際の審査に役立ちそうな講義だった。講義で使用した資料も書店で販売しているISOに関する書籍とは比べ物にならないくらい分かりやすかった。
- 50歳代初にこの経験ができたことは今後の人生に大きな刺激となり、励みになると確信している。

講義プログラム

1. 安対の歴史
2. 審査員の仕事
3. ISO/IEC 27001コンセプト概論
4. 審査技法
5. 演習・グループディスカッション・模擬審査
6. 現役審査員との交流会
7. 修了テスト



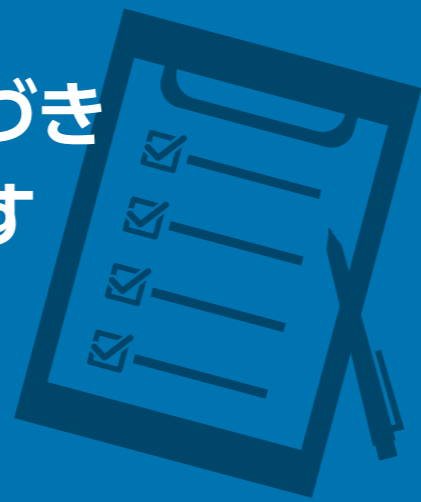
詳細/お申し込み方法は、
こちらからご確認ください。

お問い合わせ先: JQA審査アカデミー事務局
E-mail: ms-academy@jqa.jp

JQA
審査アカデミー

受審組織の皆さまの声に基づき 審査サービスの向上を目指す

当機構は2022年8月より審査後アンケートの設問の見直しを行った。
審査サービスに対するお客さまの2022年の評価結果と
今後の方向性を、品質推進室 室長の今井 礼介に聞いた。



推奨度がベースの設問項目を見直し

JQAの審査後アンケートでは、評価指標のベースを推奨度(他社におすすめできる程度)としています。一般的に使われる満足度と比較して、推奨度はよりお客さまの本音を聞き出せる指標として運用されています。

2021年1月より、この推奨度をベースとした設問項目でアンケートを実施してきましたが、お客さまが「気持ちの良い、有益な審査であった」と感じるポイントはどこかをより明確にするために、2022年8月にQ2の設問項目の見直しを図りました。お客さまは審査員との円滑なコミュニケーションや、マネジメントシステムへの取り組みに役立つコメントを重視される傾向にあるという分析に基づき、項目の分割や新規追加、推奨度との相関が低い項目の整理を行い、現在15問の設問でご回答をいただいています。



品質推進室 室長 今井 礼介

■ 図 審査後アンケートの構成 (2022年8月以降)

Q1 総合評価(他社へのおすすめ度)
10段階評価(1点から10点)

■ Q2 JQAが設定した15要素ごとの総合評価への影響度評価

各要素5段階評価(非常にマイナスに影響・ややマイナスに影響・特に影響なし・ややプラスに影響・非常にプラスに影響)

評価項目	
1 審査中の態度・言動	9 改善指摘事項(カテゴリA・B)に対する納得感
2 審査の姿勢・着目点	10 改善の機会に対する納得感
3 貴社の状況理解	11 審査報告書の総合所見の記載内容
4 話を聞く姿勢	12 審査中の適切な時間管理
5 話しやすい雰囲気づくり	13 審査員の対応の柔軟さ
6 話の分かりやすさ	14 審査員の対応の迅速さ
7 審査員の経験・知識に基づく有用なコメント	15 審査前における窓口の対応
8 従業員へのモチベーション・意識向上への働きかけ	

Q3 上記の15項目において、特に印象に残った良い点とそう感じた理由

Q4 上記の15項目において、特に印象に残った悪い点とそう感じた理由

2022年はNPSが上昇

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)」については、「NPS(ネット・プロモーター・スコア)」という数値指標をもとに分析しています。NPSとは、アンケートの回答に応じて、顧客を「推奨者」「中立者」「批判者」の3タイプに分類し、「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いた数値を指します。一般的には顧客の継続利用意向を知るための指標とされています。

■ 図 2021年と2022年の推奨度の指数割合とNPS指数

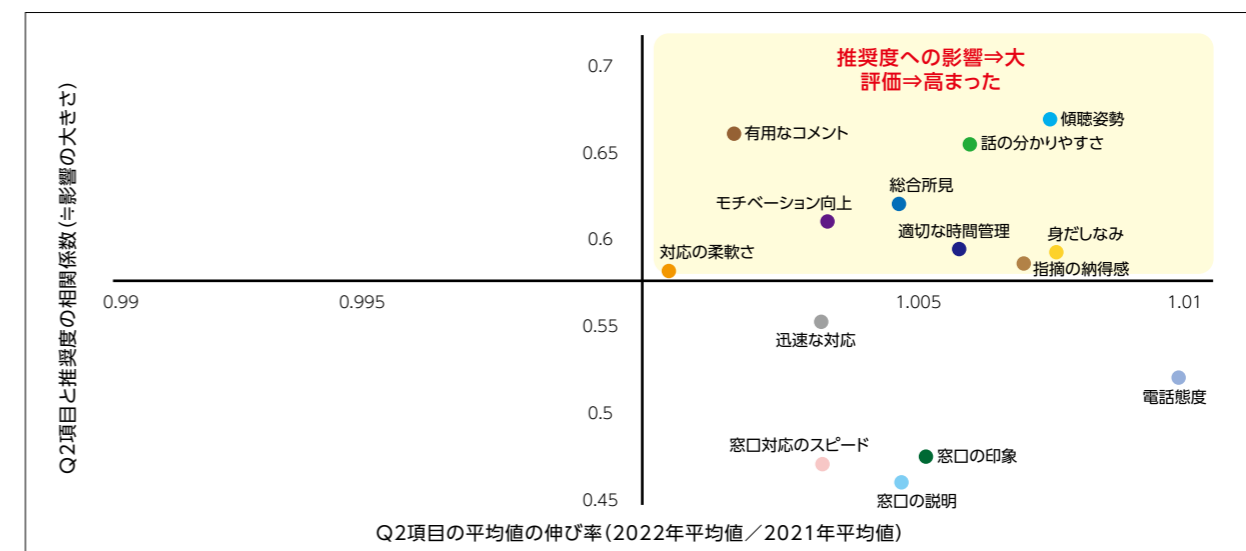
	2021年	2022年
批判者 [推奨度1-6]	約18%	約15%
中立者 [推奨度7-8]	約43%	約41%
推奨者 [推奨度9-10]	約39%	約44%

NPS (推奨者の割合-批判者の割合)	21	8ポイントUP	29
------------------------	----	---------	----

JQAの審査後アンケートをNPSにあてはめた場合、総合評価の10段階の1~6を「批判者」、7~8を「中立者」、9~10を「推奨者」と仮定しています。JQAでは、NPSが前年に比べどの程度変化するかを重視しています。2022年のNPSは29と、前年比で8ポイント上昇しました。推奨度への影響が大きかった設問項目とされる「傾聴姿勢」「話の分かりやすさ」「身だしなみ」「指摘の納得感」「適切な時間管理」などの改善がNPS上昇の要因ではないかと分析しています。

NPSの上昇を受けて、JQAの審査サービスは改善傾向にあると考えています。その一方で、推奨度への影響が大きい項目の評価がもし下がってしまうと、マイナスへ影響することにつながります。これらの項目を今後も重点的に維持、向上させていく必要があると認識しています。

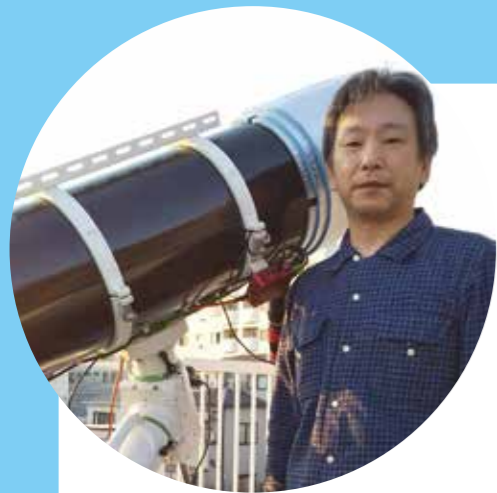
■ 図 「平均値の伸び率」(横軸)と「推奨度の相関係数」(縦軸)のグラフ



審査サービス向上のために、率直なご意見を

JQAでは、2022年1月から12月まで約1万件の審査を実施しました。このうち約78%のお客さまに審査後アンケートにご協力いただきました。2021年から約10%回答率が増加し、多くのお客さまにご協力をいただけたことに感謝申し上げます。また毎度のお願いで恐れ入りますが、お客さまのなかには審査結果に悪影響があるのではないかと

お考えの方もいらっしゃるようで、アンケートでの率直なご意見をためられているように思われます。いかなるご回答も審査結果には一切影響しません。お客さまの声を正しく審査サービスに反映するためにも、正直なご意見やご感想は必要不可欠です。審査の過程で気になることがありましたら、気兼ねなくご意見をお寄せください。



第5回 JQA人のオフタイム

星への憧れを追いかけ続ける —42億光年先の銀河を捉え—

前岡 理照
(ISO中部支部 支部長)

肉眼では見ることのできない、遥か遠くに輝く星空。その天体に魅せられ、銀河撮影のために巨大な望遠鏡までも自作した男が前岡 理照だ。重量100kgを優に超える機材とともに、闇夜の山頂へと進んでいく。生涯撮り尽くすことの叶わぬ星空を目指して。

天体撮影を始めたきっかけ

小学校の授業でプラネタリウムを見に行ったのがきっかけで、星を好きになりました。ただそれよりも前に、幼稚園の弟が持って帰ってきたカラー副読本の表紙に「プレアデス星団」の写真があり、印象深く記憶に残っています。その出会いが原点なのかもしれません。



プレアデス星団(撮影:前岡)

望遠鏡撮影の醍醐味

望遠鏡を使っただけの楽しみ方は、目で星を見る方法と、デジタルカメラで写真を撮る方法などがあります。私は写真専門です。肉眼では見えない星まで写し撮ることができる、それに尽きます。遠くの銀河を中心に狙っていて、その光にロマンを感じています。望遠鏡は、狙う対象によって形やサイズがあり、いくつかの望遠鏡を買い足したりもしていました。それに満足しなかった私は、工作好きということもあり、より遠くの銀河撮影用に巨大な望遠鏡を自作してしまいました。そういう機材の工夫や選択も楽しみの1つで、仲間内では機材沼(底なし沼)と呼んでいます。



自作の巨大望遠鏡

撮影の際に行く場所

星の写真を撮るには、星が綺麗に見えるところでないといけません。そのため、星が綺麗に観測できる場所へ望遠鏡を持って遠征します。行き先は山の上が多いです。機材は全部で100kgを軽く超えるので、車で上まで登れ、広い駐車場があるようなところになります。月明かりは撮影の邪魔となるため、週末、晴れて月がない夜となると、年間10回に満たないくらいです。それを解消すべく、和歌山県南部の空が暗く星が綺麗に見える場所に、星友達と観測小屋をDIYで建設しました。星の撮影を行う人の中では、暗黒地にリモート観測小屋を建て、都会から撮影を行うのがトレンドとなっています。その結果、格段に撮影機会が増え、撮影しまくりといった状況です。



アンドロメダ銀河(撮影:前岡)

自身にとって望遠鏡撮影とは

趣味を超えた存在になっています。撮影だけでなく、金属加工からはんだ付け作業まで、何でもこなすようになりました。子どものころからの、星への憧れを追いかけ続ける手段でもあります。

今後の目標や展望、野望

撮影の対象は、文字どおり星の数ほどあります。撮り尽くすことはないでしょう。少しでも多く、遠くの存在に近づくために撮り続けたいと思っています。稼働し始めたリモート観測所をフルに活用し、天文雑誌の読者写真に掲載されるような写真を撮りたいと期待を膨らませています。

Information

WEBサイト「教育サービスページ」リニューアルのご案内

幅広い受講者層に愛されているISOセミナーおよびeラーニングは、これまで5万人以上の方々にご活用いただいています。

2023年3月22日より、ご利用いただく皆さまにより見やすく、情報が探しやすくなるよう、ISOセミナーおよびeラーニングサービスのページを統合し、リニューアルいたしました。

今後もより一層、サービスの充実を図ってまいります。

教育サービスページはこちらからご利用ください。



Point 1

全てのコンテンツを網羅したコースマップで探しやすい!

種別	新入社員・異動者	事務局・管理者/内部監査員	
	基礎知識	規格解釈・運用	内部監査
e マネジメントシステム全般	ISOマネジメントシステムの基礎コース	"気づき"を活かした継続的改善へのアプローチ	
	ISOマネジメントシステムが一番わかる(書籍)		
内部監査			増補改訂版 内部監査力パワーアップの秘訣!! (書籍)
			課題発見力を高める内部監査のプランニング
			システム改善を推し進める内部監査結果の活用
			リモート内部監査活用コース

対象者別に分類

セミナー、eラーニング、書籍全てを一覧化

Point 2

よくあるお悩みに対してマッチするコースが分かる!

ISO活動が社内に浸透していない。従業員にISOの知識を身につけさせたい。

1 MS基礎コース、新規人材開発コース

業界固有の規格(セクター規格)の知識を高めたい。

3 セクター規格レベルアップコース

ISO活動の効果・成果が出ない。ISO活動がマンネリ化している。もっとISO活動のパフォーマンスを上げたい。

2 パフォーマンスアップコース

自社固有の弱点・課題にマッチしたコンテンツがない。

4 固有課題解決コース

“よくあるお悩み”4つをご提示

※種別:「セ:セミナー」「e:eラーニング」「書:書籍」

種別	分野	規格	コース名	1	2	3	4	難易度
e	マネジメントシステム全般	>	ISOマネジメントシステムの基礎コース	●				★
書	マネジメントシステム全般	>	しくみ図解シリーズ ISOマネジメントシステムが一番わかる	●				★
セ	マネジメントシステム全般	>	"気づき"を活かした継続的改善へのアプローチ		●		●	★★★

お悩み別にコースを分類