

調査報告書

ISO 9001 に対する適合組織の取組み状況

2008 年 1 月

財団法人 日本適合性認定協会 (JAB)

目 次

はじめに	1
調査概要	3
.回答企業の概要について	4
.ISO 9001 運用に対する評価について	14
.ISO 9001 認証制度の全般について	25
おわりに	37
アンケート調査票(参考資料)	38

はじめに

ISO 9001 認証制度が発足して 10 年以上が経過しています。この制度は、本協会から認定を受けた第三者機関が、顧客・利害関係者に代わって規格適合性審査を行い、適合した組織を公表するものです。目的は、企業・組織体のマネジメントシステムの有効性を審査すると共に、結果として社会から信頼を得られることを意図しています。本制度は開始以降、順調に進展をみせ、多くの企業・組織体からの理解を得ております。しかしながら、本制度を有効に活用している組織が多数ある一方、さまざまな課題や問題点も指摘されています。

本制度が広く社会に周知されてきた昨今、制度の質・あり方・信頼性向上などを検討する時期であると考え、今年度は研究課題を「ISO 9001 認証を考える」と設定し、社会制度としての ISO 9001 の意義について議論することにいたしました。そこで実際に認証を受けておられる組織（企業、自治体等）の方々に対し品質マネジメントシステムの実施状況について、9月にアンケート調査を実施いたしました。アンケートでは、組織における認証の目的・運用上の課題、認証制度に対する意見などをお伺いし、ISO 9001 を実際に運用している組織の現状や展望を把握しました。

いただきました貴重なデータは統計的に解析し、様々な角度から検証を行いました。これらの結果をもとに今後のISO 9001認証制度が健全な発展をしていくために必要な活動項目を抽出し、本協会の活動方針や本制度の方向性を検討する際に生かして行く所存です。

また、本調査結果が現在の組織活動の見直しや改善につながり、今後自組織のマネジメントシステムを有効に活用し、レベルアップしていくための方向付けに役立てれば幸いです。

最後になりましたが、アンケートの実施及び原案作成にご協力いただきました JAB/ISO 9001 研究会の皆様、またお忙しい中、アンケート回答にご協力いただきました組織の皆様方には、この場をお借りいたしまして厚くお礼申し上げます。

調査概要

(1) 調査目的

組織における ISO 9001 の運用状況と ISO 9001 認証制度に焦点をあてて調査を行い、過去のデータを対比させながら、研究会および公開討論会における議論のためのベースデータとして活用する。さらに、国内外の本認証制度に関心のある全ての関係者に対して、同テーマに係わる情報提供を行うことを目的とする。

(2) 調査対象

2007 年 8 月時点における国内の ISO 9001 認証組織（企業、自治体等）
1,500 箇所

(3) 調査方法

郵送によるアンケート調査
原則として選択方式、記名式

(4) 回収数・回収率

回収数 713 件（有効回答数 713 件）
回収率 47.5%

(5) 調査期間

2007 年 9 月

(6) 調査項目

巻末アンケート調査票を参照

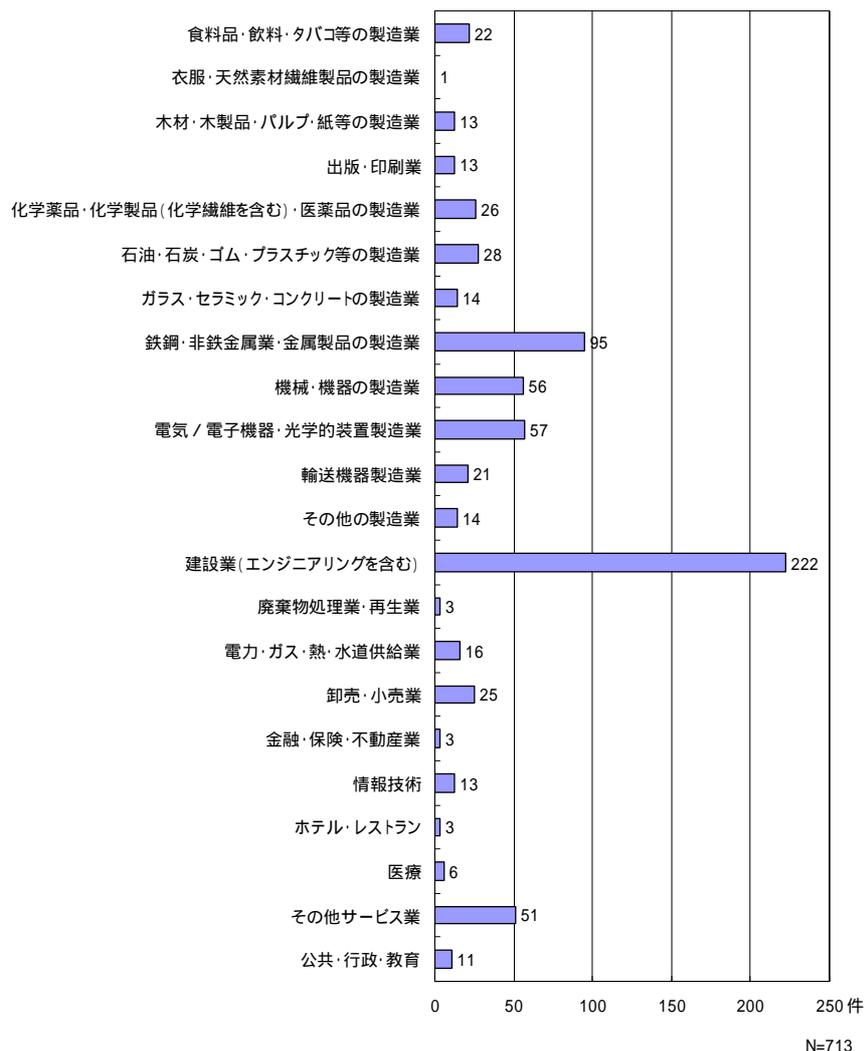
回答企業の概要について

問1 業態

業態については、713 組織の回答中で「建設業（エンジニアリングを含む）」が 222 件（31.1%）と最も多かった。次いで「鉄鋼・非鉄金属業・金属製品の製造業」95 件（13.3%）、「電気／電子機器・光学的装置製造業」57 件（8.0%）、「機械・機器の製造業」56 件（7.9%）、「その他のサービス業」51 件（7.2%）と続く。

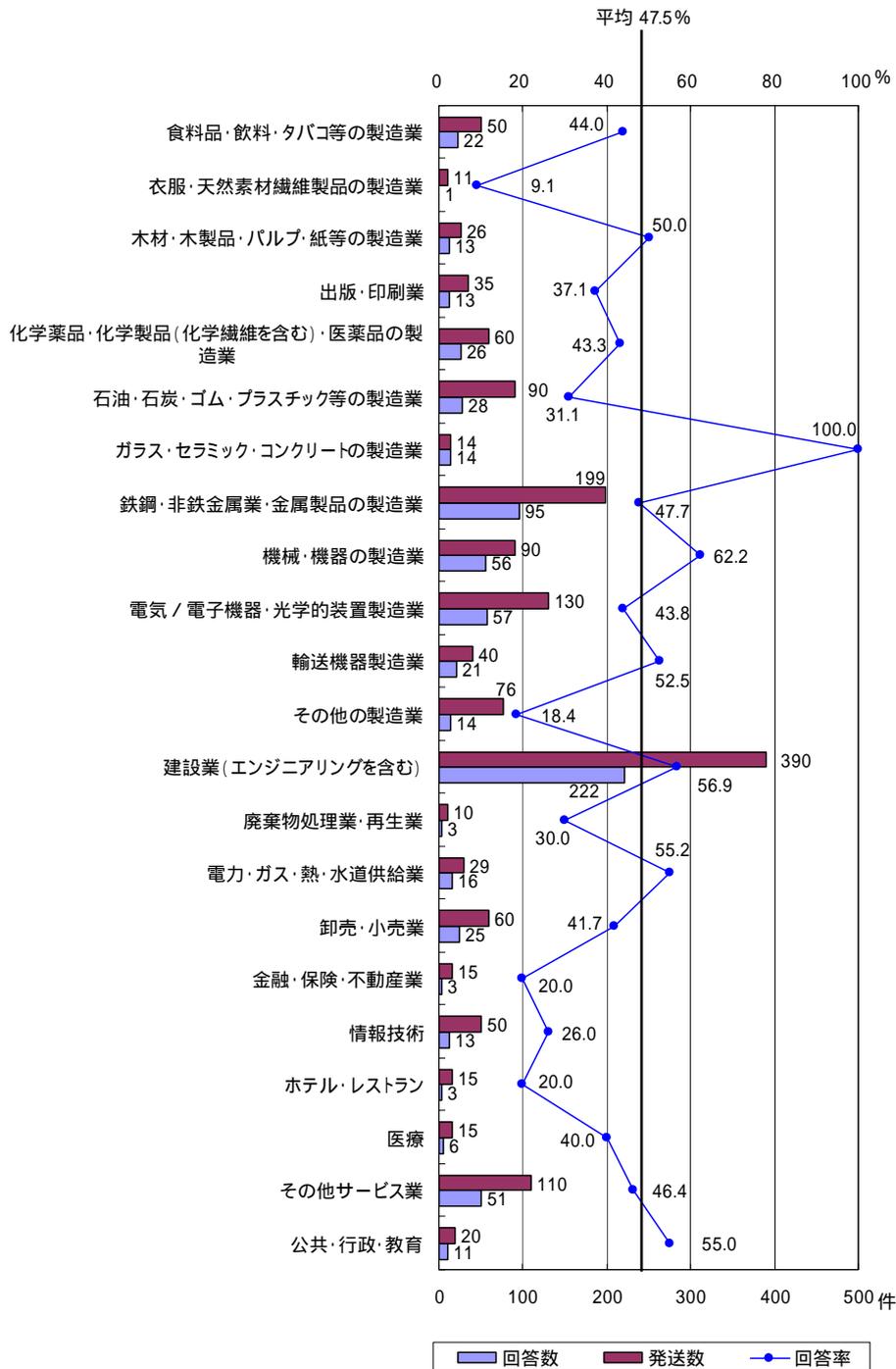
「その他の製造業」は、「安全靴・作業靴の製造」「砕石業」「皮革製品の製造」等 14 件があった。また、「その他サービス業」は、「倉庫／運送・運輸業」16 件、「ビルメンテナンス業」5 件、「コンサルタント／測量及び分析業」7 件、「清掃業」2 件、「通信・ソフトウェア開発」2 件、「電子機器のレンタル」2 件、「輸出業」2 件、無回答 5 件を含むその他 15 件で、計 51 件あった。

図 1-1 業態別回答数



また、業態別の調査票回収率を比較すると、「ガラス・セラミック・コンクリートの製造業」14件(100%)の回収率が最も高かった。次いで「機械・機器の製造業」56件(62.2%)、「建設業(エンジニアリングを含む)」222件(56.9%)、「電力・ガス・熱・水道供給業」16件(55.2%)、「公共・行政・教育」11件(55.0%)が続いた。

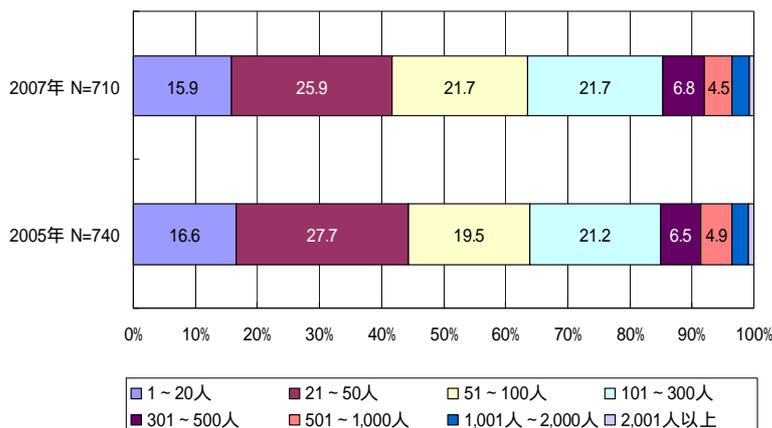
図 1-2 業態別回収率



問2 組織構成員数

組織構成員数では「21～50人」が25.9%（184件）で最も多く、次いで「51～100人」21.7%（154件）と「101～300人」21.7%（154件）が並び、そして「1～20人」15.9%（113件）「301～500人」6.8%（48件）と続いた。300人以下の組織が全体の85.2%を占めている。500人以上については、「501～1,000人」4.5%（32件）「1,001～2,000人」2.8%（20件）「2,001人以上」0.7%（5件）であった。

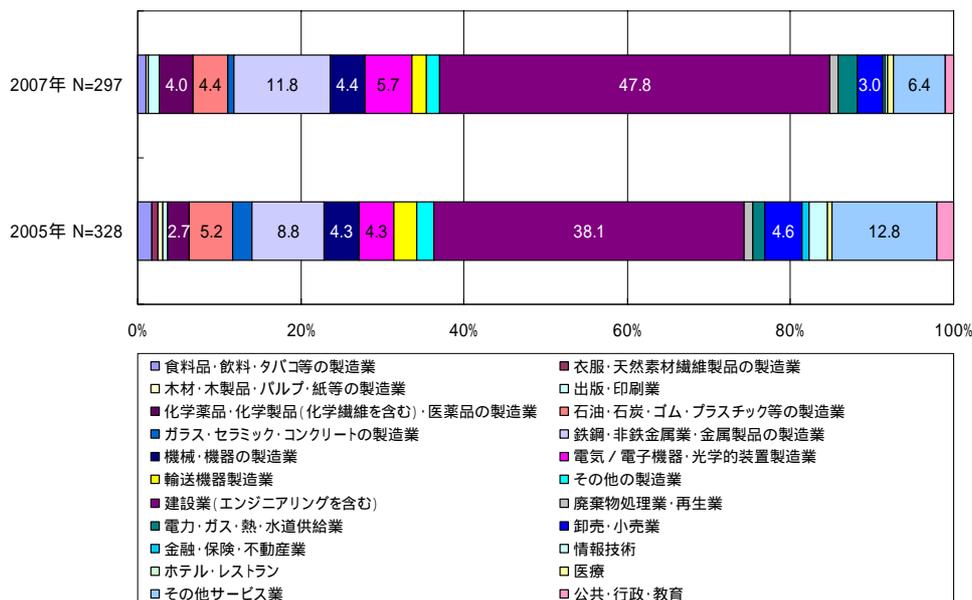
図 2-1 組織構成員比率



問1×問2

組織構成員数が50人以下の組織について、業態との関係を見る。2005年の調査と比較すると、「建設業（エンジニアリングを含む）」が9.7%増、輸送、倉庫、通信を含む「その他のサービス業」が6.4%減となった。

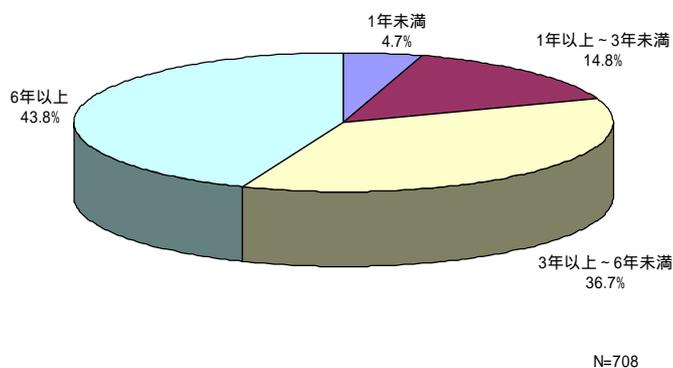
図 2-2 小規模組織構成員比率（業態別）



問3 認証期間

認証期間について、「1年未満」、「1年以上～3年未満」、「3年以上～6年未満」、「6年以上」の4期間に分けて尋ねた。その結果、「6年以上」が最も多い43.8%（310件）となり、次いで「3年以上～6年未満」36.7%（260件）、「1年以上～3年未満」14.8%（105件）と続いた。3年を基準としてみると、3年未満が19.5%（138件）、3年以上が80.5%（570件）となり、新規の認証取得組織よりも更新を行った認証取得組織が多くなっていることを示している。

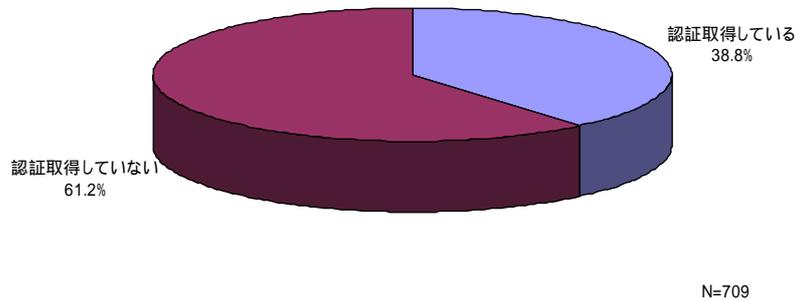
図3 認証期間



問4 ISO 14001の認証取得

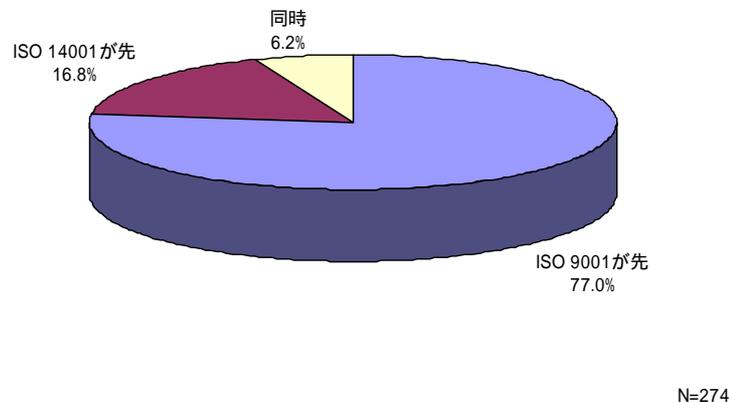
ISO 14001の認証取得について尋ねた。その結果、「認証取得している」は38.8%（275件）、「認証取得していない」は61.2%（434件）となり、過半数が「認証取得していない」と回答した。

図4-1 ISO 14001の認証取得



また、「認証取得している」と回答した組織に対して、ISO 9001とISO 14001の認証取得時期を尋ねたところ、「ISO 9001が先」が77.0%（211件）となり、圧倒的に「ISO 14001が先」16.8%（46件）の組織が多い。

図4-2 認証取得時期



問5 ISO 9001の導入目的（複数回答）

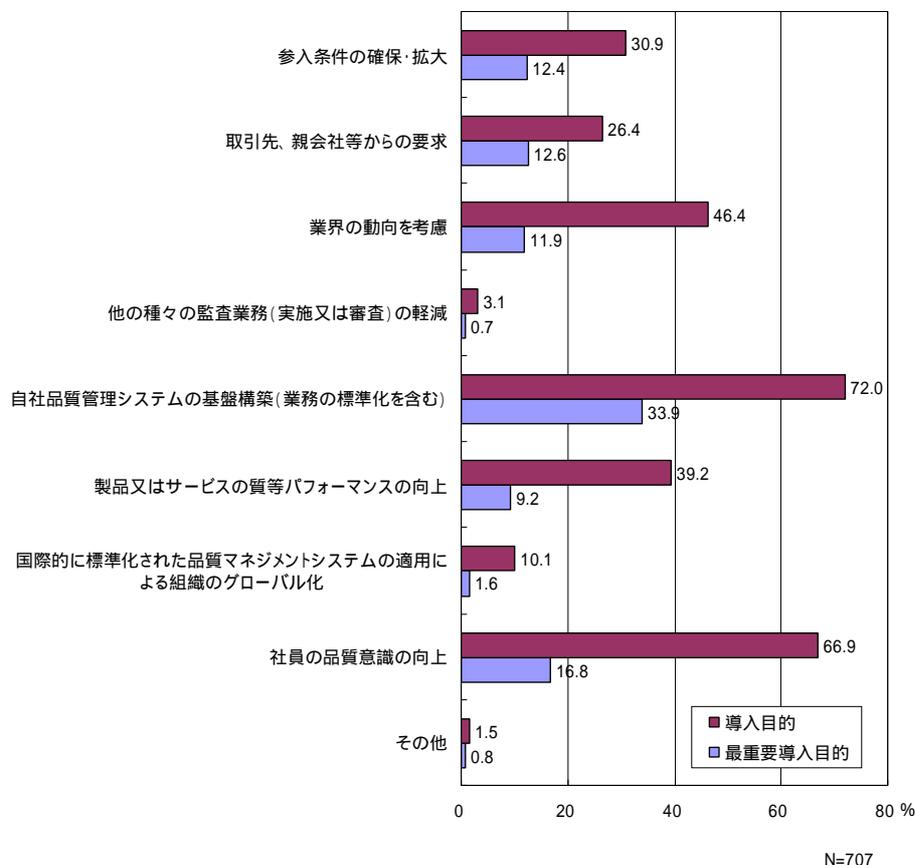
ISO 9001の導入目的について尋ねた。9項目の選択肢のうち、回答件数が一番多かった項目は「自社品質管理システムの基盤構築（業務の標準化を含む）」72.0%（512件）となった。次いで「社員の品質意識の向上」66.9%（476件）、「業界の動向を考慮」46.4%（330件）、「製品又はサービスの質等パフォーマンスの向上」39.2%（279件）が続く。ISO 9001導入時には、組織内への活動へ生かすことを目的としているところが多く、取引の優位性や監査の軽減など、外部への対応を狙った組織は少ない傾向といえる。

問5補問

問5において選択した項目の中から、導入時に最も重要視した項目を質問した。その結果、最も重要視した項目は「自社品質管理システムの基盤構築（業務の標準化を含む）」33.9%（240件）となった。次いで「社員の品質意識の向上」16.8%（119件）、「取引先、親会社等からの要求」12.6%（89件）が続いている。

さらに、導入目的において上位項目となった「製品又はサービスの質等パフォーマンスの向上」は、最重要導入目的では下位に甘んじており、優先順位は低い。

図5-1 ISO 9001の導入目的

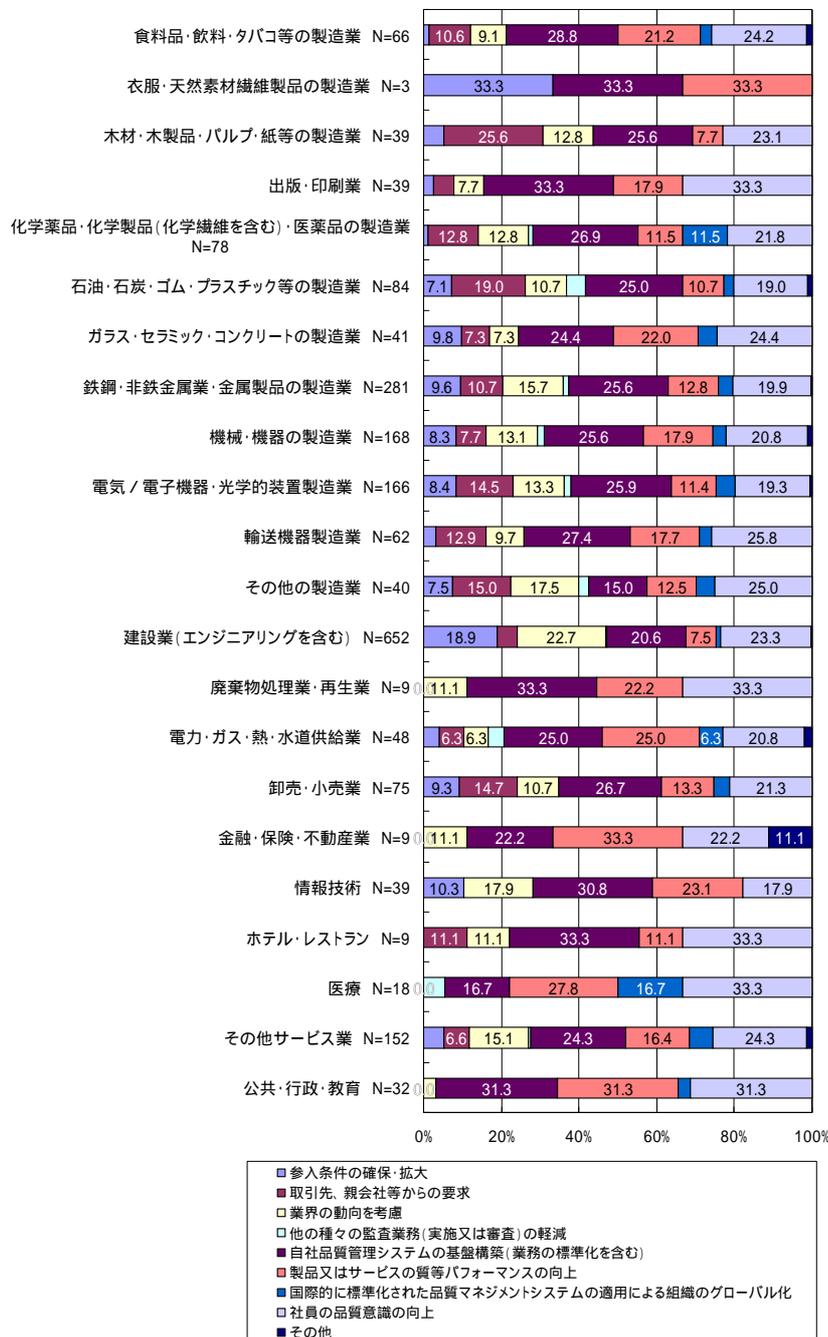


問1×問5

ISO 9001の導入目的と業態との関係を見る。ほとんどの業態において「自社品質管理システムの基盤構築（業務の標準化を含む）」が最も多い回答となっている中で、「金融・保険・不動産業」では「製品又はサービスの質等パフォーマンスの向上」が、「医療」では「社員の品質意識の向上」が最も多い回答となった。

また、「化学薬品・化学製品（化学繊維を含む）・医薬品の製造業」、「医療」、及び「金融・保険・不動産業」においては、「国際的に標準化された品質マネジメントシステムの適用による組織のグローバル化」が10%を超える回答となった。

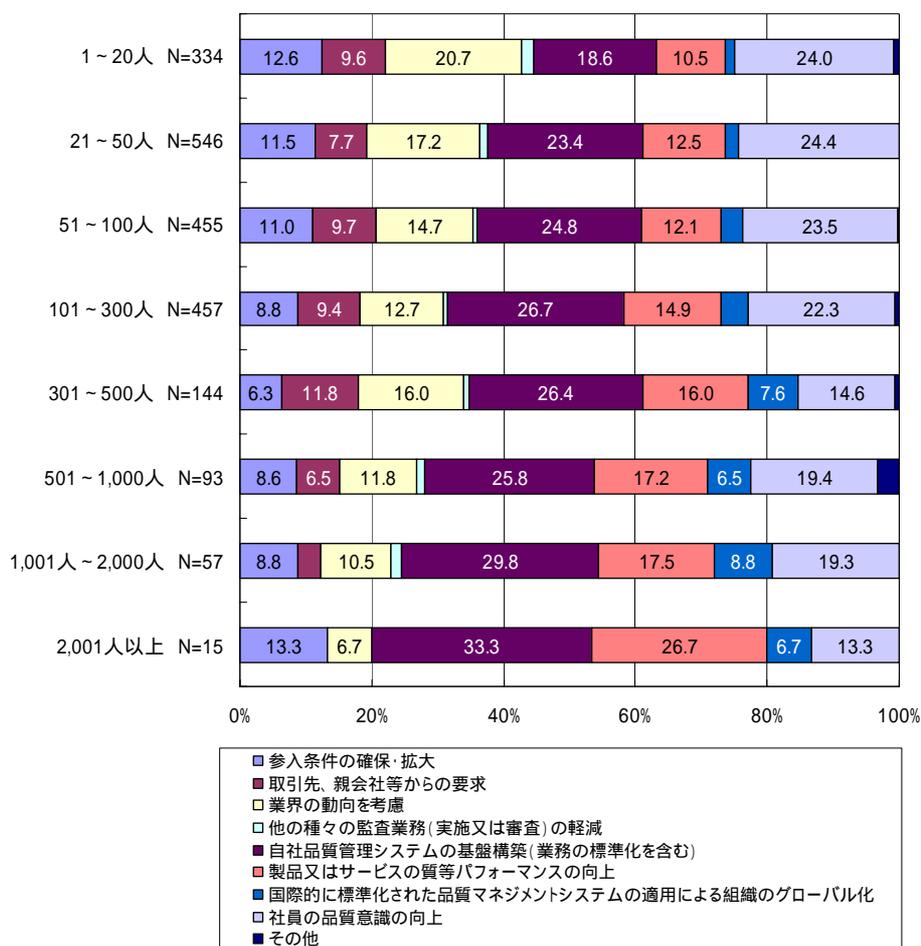
図 5-2 ISO 9001 の導入目的（業態別）



問2×問5

組織構成員数とISO 9001の導入目的との関係を見る。組織構成員数が多い組織は「自社品質管理システムの基盤構築（業務の標準化を含む）」、あるいは「製品又はサービスの質等パフォーマンスの向上」と回答している。また、組織構成員数が少ないほど「業界の動向」や「社員の品質意識の向上」が多くの回答を集めた。

図 5-3 ISO 9001 の導入目的（組織構成員別）



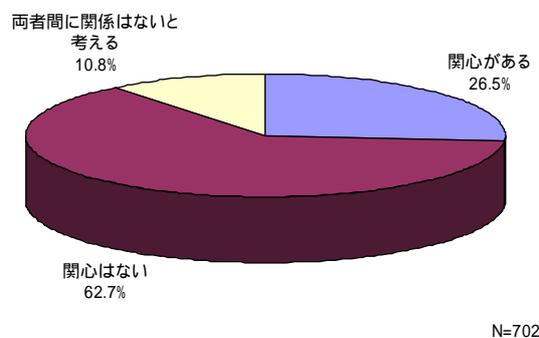
問6 ISO マネジメントシステムに関連した話題への関心

ISO マネジメントシステムに関連した最近の話題について、関心の有無を尋ねた。

1. J-SOX 法対応および会計監査の充実と ISO マネジメントシステムの活用

J-SOX 法対応および会計監査の充実と ISO マネジメントシステムの活用については、「関心がない」が 62.7% (440 件)、「関心がある」と回答した組織は 26.5% (186 件)にとどまった。「両者間に関係はないと考える」との回答は 10.8% (76 件)となり、ISO マネジメントシステムを J-SOX 法に生かせると思う組織が少ないことが顕著に示されている。

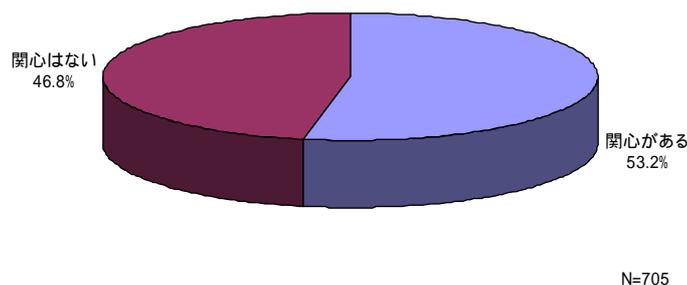
図 6-1 J-SOX 法対応と ISO マネジメントシステムの活用



2. 複数のマネジメントシステムの統合運用

複数のマネジメントシステムの統合運用については、「関心がある」が 53.2% (375 件)、「関心がない」46.8% (330 件)となり、「関心がある」との回答が全体の 50% 超となっている。

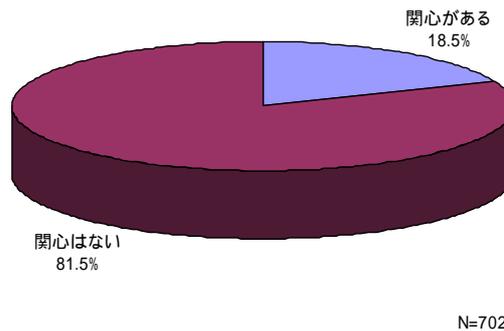
図 6-2 複数のマネジメントシステムの統合運用



3. 連結決算対象組織全体でのマネジメントシステム運用

連結決算対象組織全体でのマネジメントシステム運用については、「関心がない」が81.5%（572件）、「関心がある」18.5%（130件）で、この話題に対する関心の低さを示した。

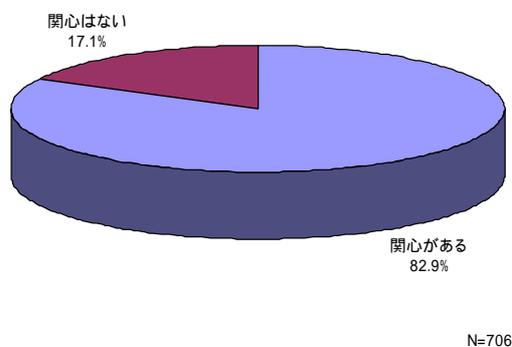
図 6-3 連結決算対象組織全体でのマネジメントシステム運用



4. 自社の収益向上に寄与する ISO マネジメントシステム運用

自社の収益向上に寄与する ISO マネジメントシステム運用については、「関心がある」が82.9%（585件）、「関心がない」17.1%（121件）となった。これは、問5における ISO 9001 の最重要導入目的を選択する設問で、「製品又はサービスの質等パフォーマンスの向上」が下位に甘んじた結果とは異なっている。組織は今後、ISO 9001 の導入に対して利益との直結をより一層望んでいくであろう。

図 6-4 自社の収益向上に寄与する ISO マネジメントシステム運用



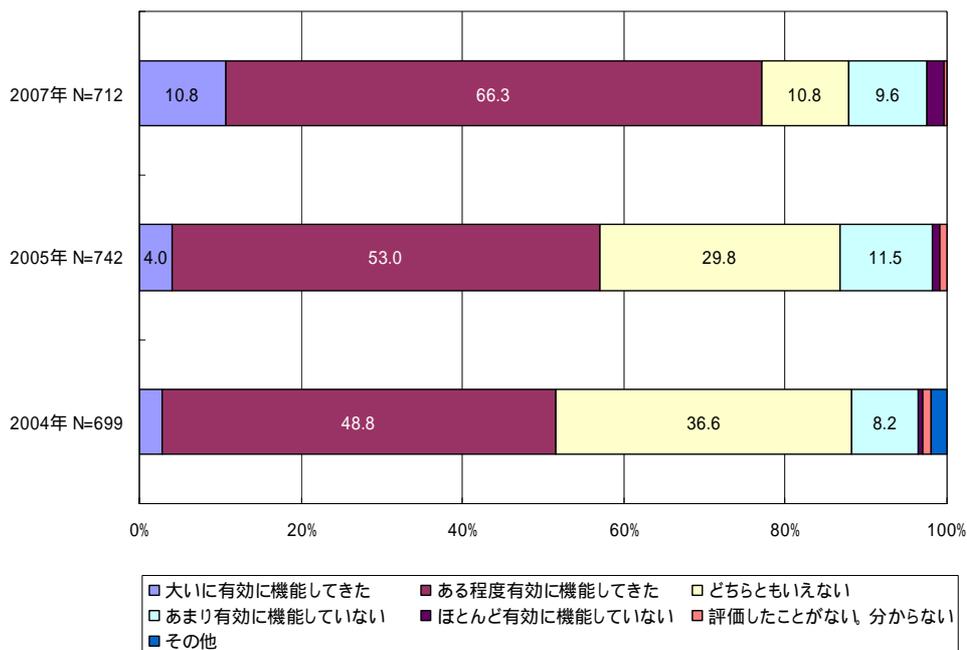
ISO 9001 運用に対する評価について

問7 ISO 9001 の機能評価（複数回答）

ISO 9001 が組織の QMS に対して有効に機能してきたかを尋ねた。最も回答を集めたのは「ある程度有効に機能してきた」66.3%（472 件）で、続いて「大いに有効に機能してきた」10.8%（77 件）と「どちらともいえない」10.8%（77 件）が並んだ。

なお、2004 年調査及び 2005 年の調査と比較すると、今回の調査では「大いに有効に機能してきた」及び「ある程度有効に機能してきた」との回答が増加した。そして「どちらともいえない」が減少していることから、組織が ISO 9001 導入後にさらに理解を深めたことが窺い知れる。また、問 3 の認証期間において認証取得期間の長期化が示されており、入札等を目的とした短期の認証取得を行う組織が減少し、長期にわたり運用する組織の増加が見て取れる。

図7 ISO 9001 の機能評価

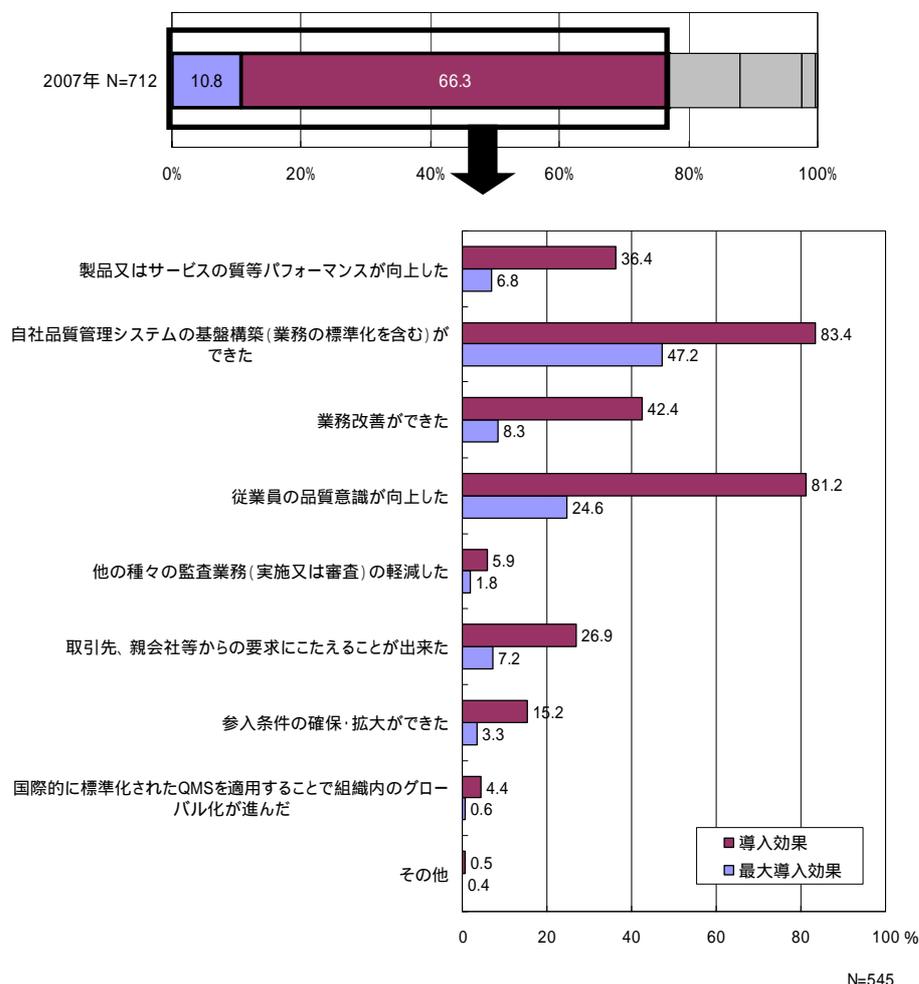


問 8 機能している組織での ISO 9001 導入効果（複数回答）

問 7 において「大いに有効に機能してきた」または「ある程度有効に機能してきた」と回答した組織に対して、ISO 9001 の導入効果について尋ねた。9 項目の選択肢のうち、回答件数が一番多かった項目は「自社品質管理システムの基盤構築（業務の標準化を含む）ができた」83.4%（456 件）であった。次いで「従業員の品質意識が向上した」81.2%（444 件）、「業務改善ができた」42.4%（232 件）、「製品又はサービスの質等パフォーマンスが向上した」36.4%（199 件）が続く。

問 8 補問

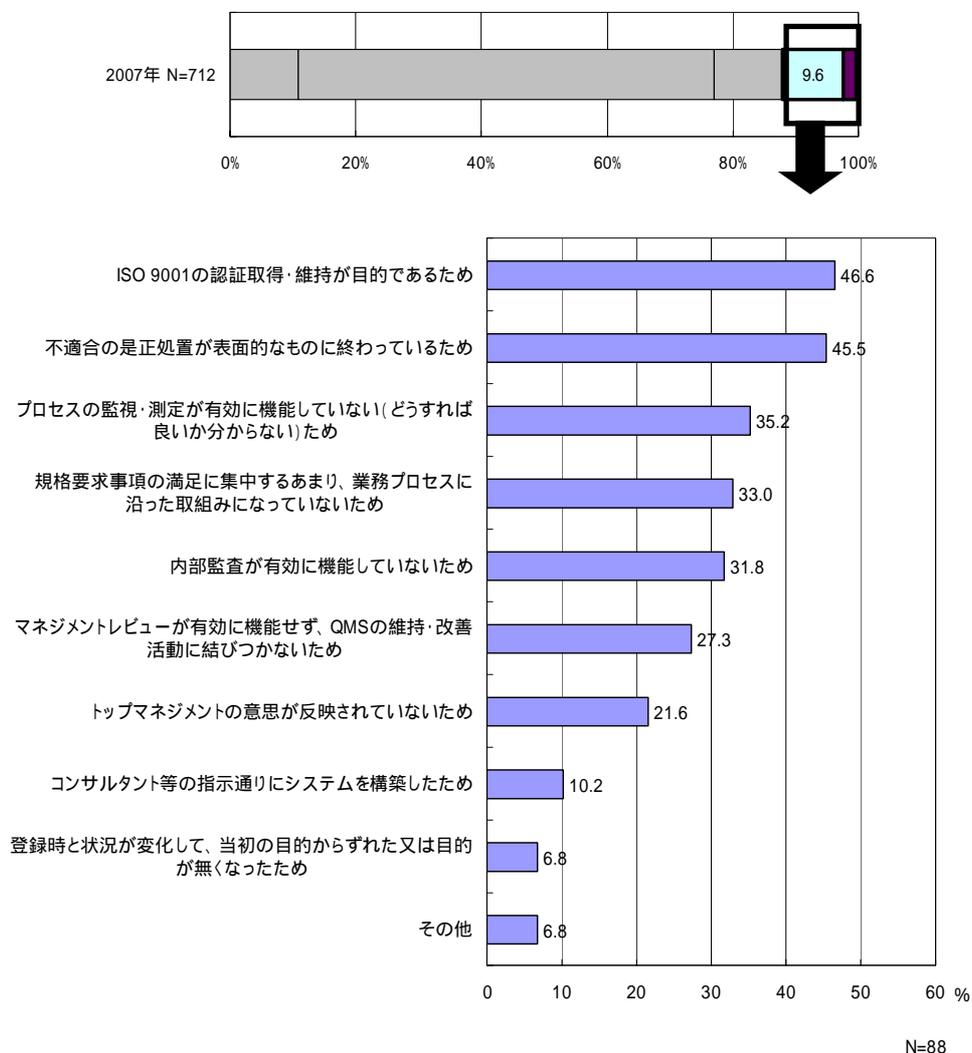
問 8 において選択した項目の中から、導入時に最も効果があった項目を尋ねた。その結果、最も効果があった項目は「自社品質管理システムの基盤構築（業務の標準化を含む）」47.2%（257 件）となった。次いで「従業員の品質意識が向上した」24.6%（134 件）、「業務改善ができた」8.3%（45 件）が続いた。これは、問 5 における ISO 9001 の最重要導入目的を選択する設問で、上位となった 2 項目と一致しており、ほぼ狙いどおりの効果が得られているようである。



問9 機能していない組織での ISO 9001 導入効果（複数回答）

問7において「あまり有効に機能していない」または「ほとんど有効に機能していない」と回答した組織に対して、その回答理由を尋ねた。10項目の選択肢のうち、回答件数が一番多かった項目は「ISO 9001 の認証取得・維持が目的であるため」46.6%（41件）であった。次いで「不適合の是正処置が表面的なものに終わっているため」45.5%（40件）、「プロセスの監視・測定が有効に機能していない（どうすれば良いか分からない）ため」35.2%（31件）が続いた。

図9 機能していない組織での ISO 9001 導入効果



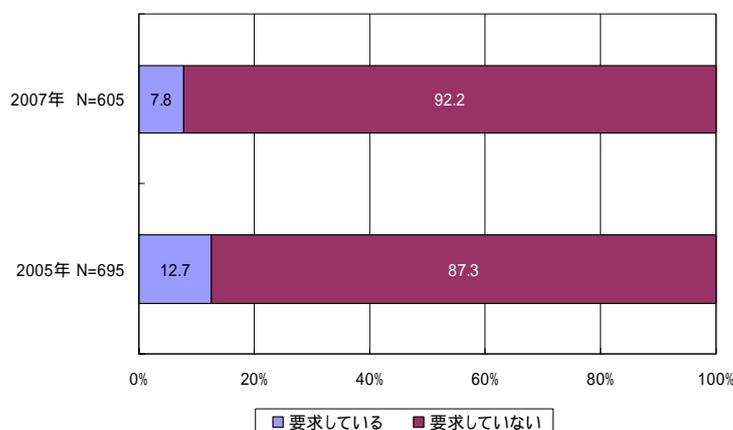
問 10 取引における ISO 9001 の要求

ISO 9001 の認証取得を「取引先に要求しているか」、「客先から要求されているか」を尋ねた。

1. 取引先への要求

「取引先に要求しているか」という設問に対しては、605 件の回答を得た。その結果「要求している」7.8%（47 件）、「要求していない」92.2%（558 件）となり、「要求していない」が回答の大半を占めた。さらに 2005 年の調査と比較すると、今回の調査では「要求していない」との回答が増加している。

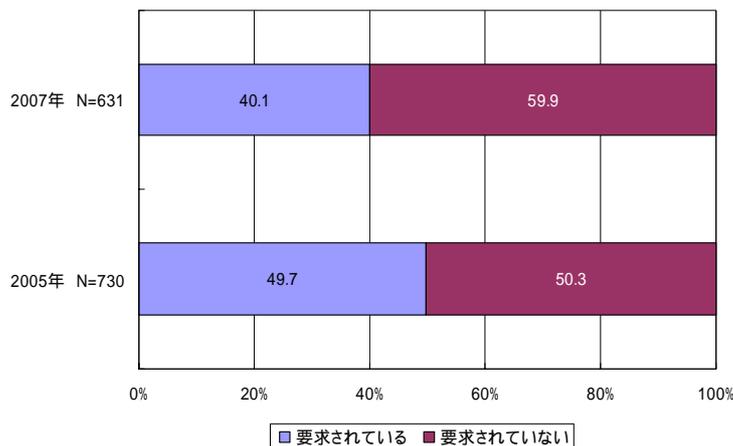
図 10-1 取引先への要求



2. 客先からの要求

「客先から要求されているか」という設問に対しては、631 件の回答を得た。「要求されている」40.1%（253 件）、「要求されていない」59.9%（378 件）となった。2005 年の調査と比較すると、今回の調査では「要求されていない」との回答が増加し全体の過半数となった。

図 10-2 客先からの要求



問 10 補問 1

問 10 において ISO 9001 の認証取得を「取引先に要求している」と回答した 47 組織に対して、「取引先に対し取引上の条件にしているか」を尋ねた。その結果「取引先に対し取引上の条件にしている」と回答したのは全体の 48.9%（23 件）となった。このことから、「取引先に要求している」組織において、「取引先に対し取引上の条件にしている」組織は約 50%にとどまっていることが示された。その一方で「無回答」10.6%（5 件）も目に付いた。

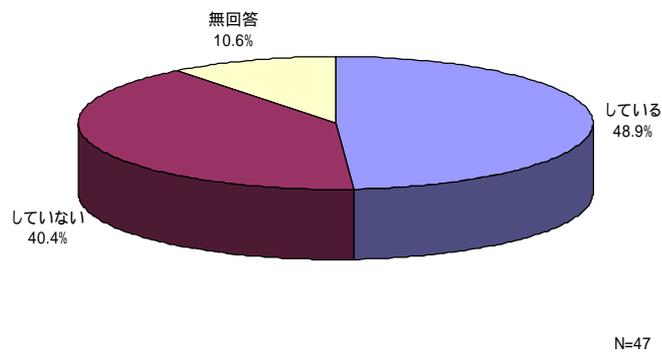
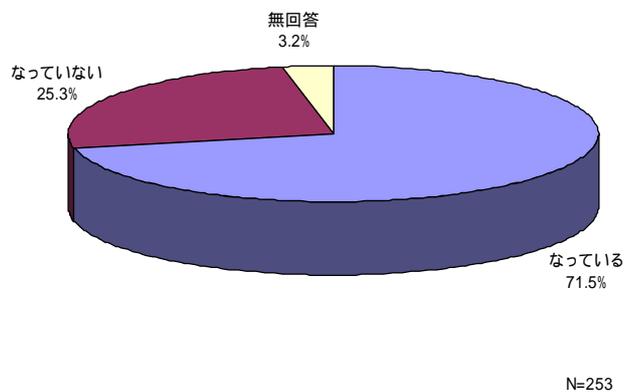


図 10-3 取引上の条件

また、問 10 において ISO 9001 の認証取得を「客先から要求されている」と回答した 253 組織に対して、「優位条件になっているか」を尋ねた。最も回答を集めたのは「優位条件になっている」71.5%（181 件）で、全体の過半数となった。

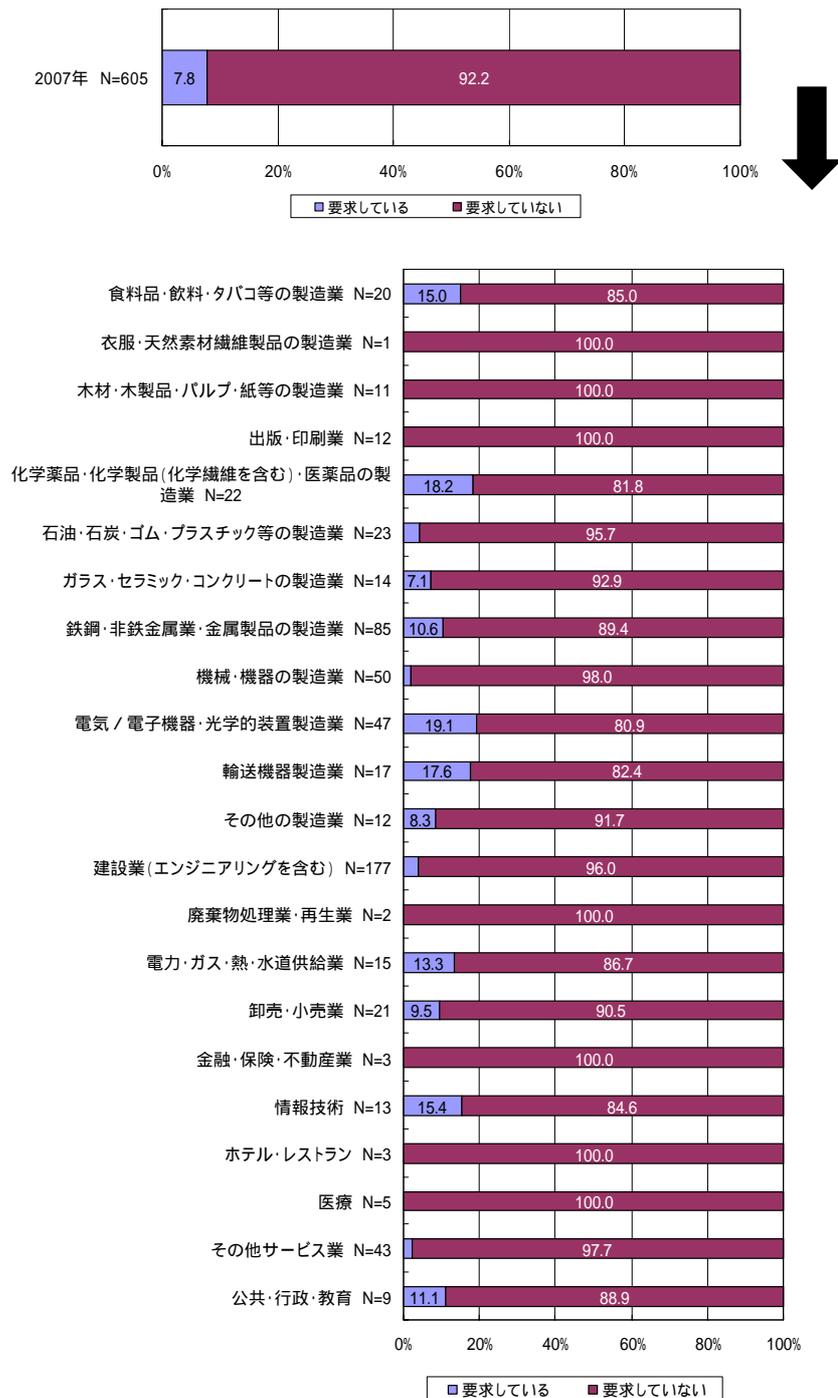
図 10-4 優位条件



問 10 取引先×問 1

取引先に対する ISO 9001 認証取得の要求有無と業態について見た。その結果、「食品・飲料・タバコ等の製造業」、「化学薬品・化学製品(化学繊維を含む)・医薬品の製造業」、「電気/電子機器・光学的装置製造業」、さらに「輸送機器製造業」、「情報技術」において、15% 超の組織が ISO 9001 の認証取得を「取引先に要求している」との回答を示した。

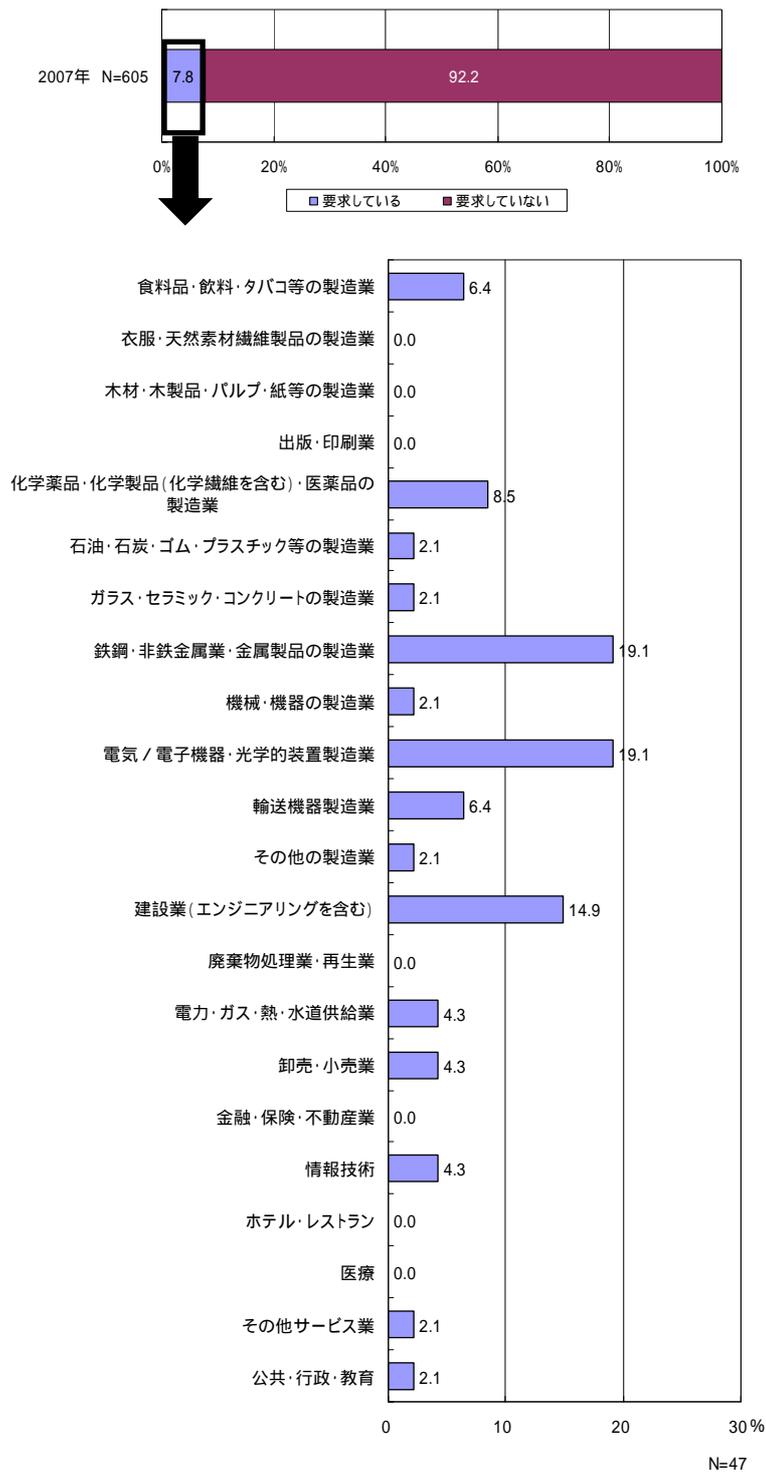
図 10-5 取引先に対する ISO 9001 認証取得の要求(業態別)



N=605

さらに詳しく、ISO 9001 の認証取得を「取引先に要求している」との回答を示した組織の業態別分布を見た。最も回答の多かった業態は、「鉄鋼・非鉄金属業・金属製品の製造業」19.1%（9件）と「電気／電子機器・光学的装置製造業」19.1%（9件）が並んだ。次いで「建設業（エンジニアリングを含む）」14.9%（7件）が続く。

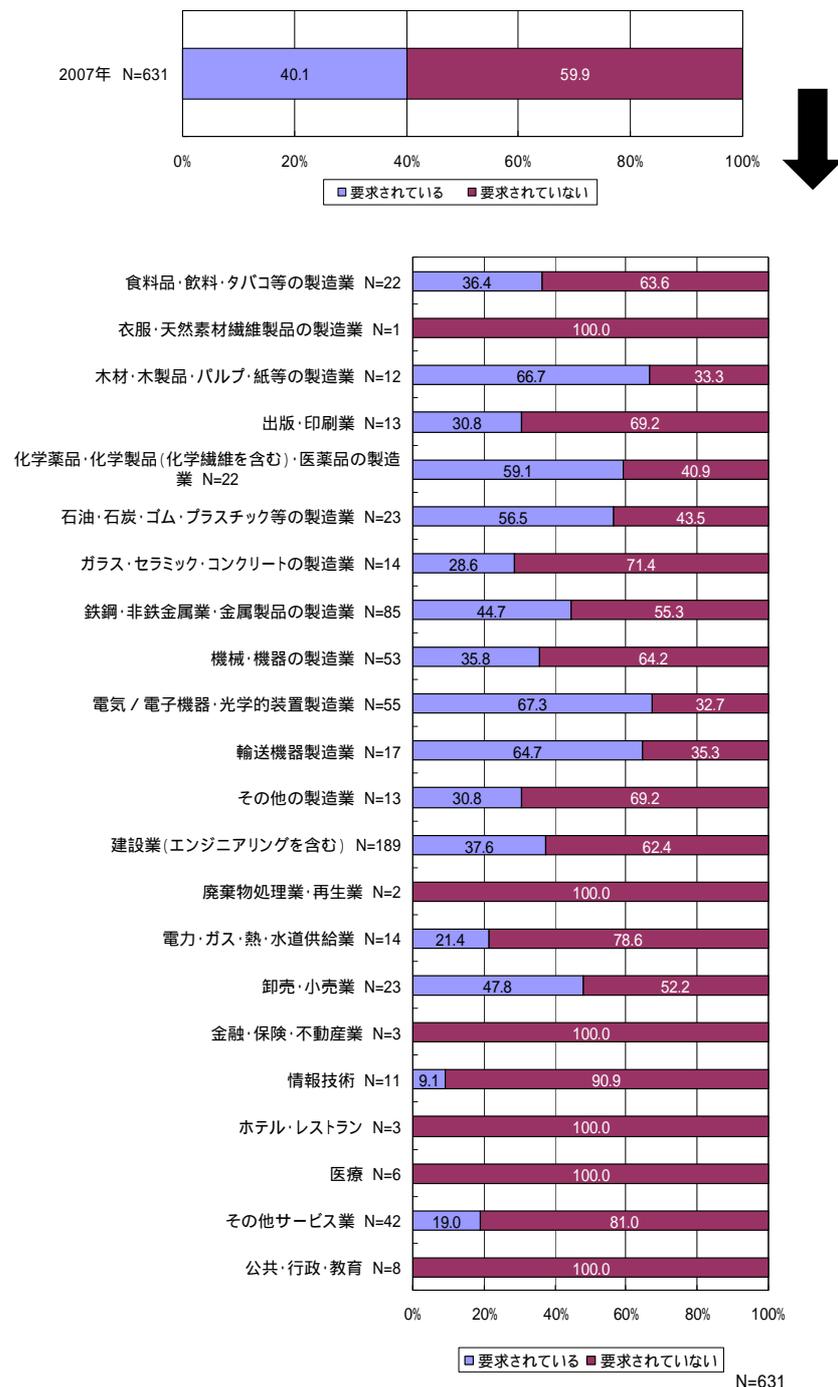
図 10-6 要求している組織の分布（業態別）



問 10 客先×問 1

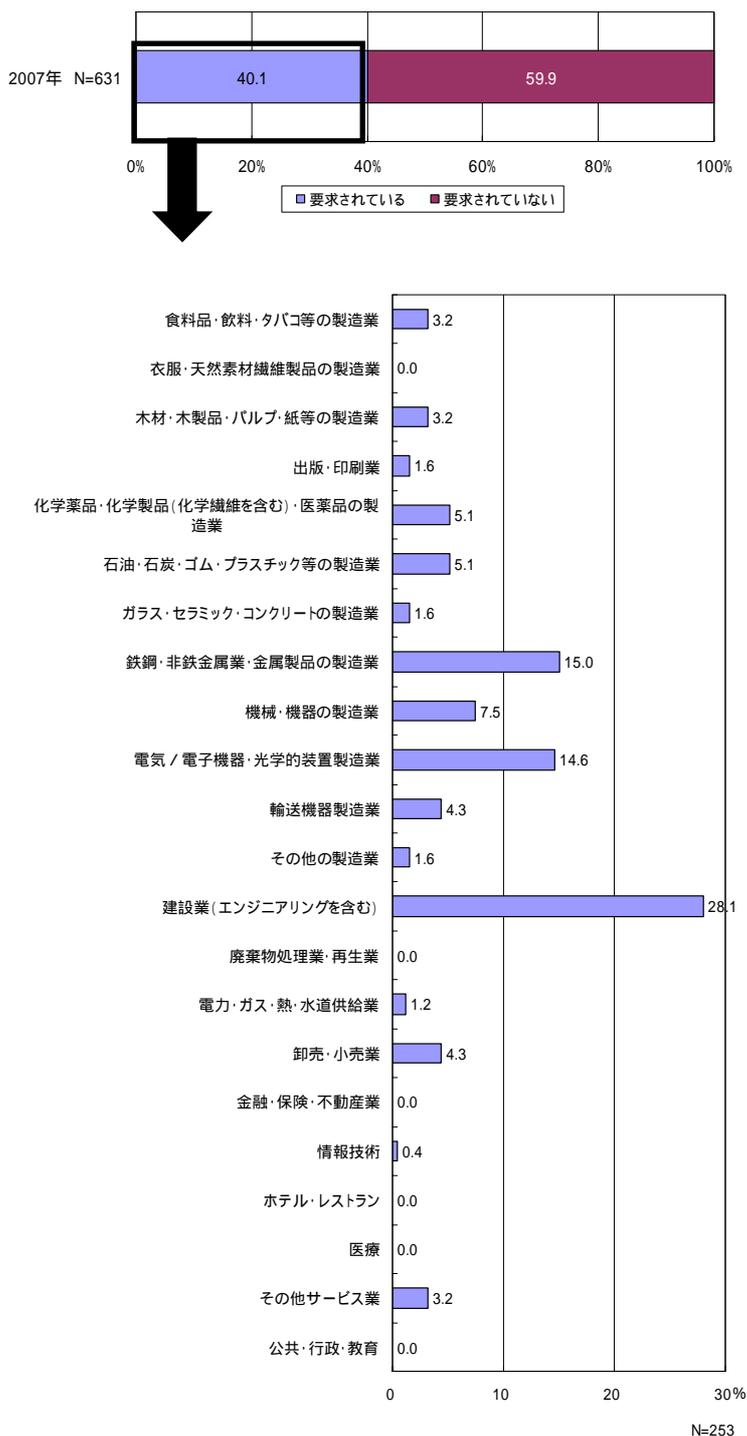
客先から受ける ISO 9001 の要求と業態について見た。その結果、「木材・木製品・パルプ・紙等の製造業」、「電気/電子機器・光学的装置製造業」、さらに「輸送機器製造業」において、60%超の組織が ISO 9001 の認証取得を「客先から要求されている」との回答を示した。また「電気/電子機器・工学的装置製造業」、「輸送機器製造業」、「化学薬品・化学製品・医薬品の製造業」などは取引先に認証取得を要求し、なおかつ客先からも要求されている場合が多い。

図 10-7 客先からの ISO 9001 認証取得の要求（業態別）



さらに、ISO 9001 の認証取得を「客先から要求されている」との回答を示した組織の業界別分布を見た。最も回答の多かった業界は、「建設業(エンジニアリングを含む)」28.1%(71件)となった。次いで、「鉄鋼・非鉄金属業・金属製品の製造業」15.0%(38件)「電気/電子機器・光学的装置製造業」14.6%(37件)が続く。

図 10-8 要求されている組織の分布(業態別)



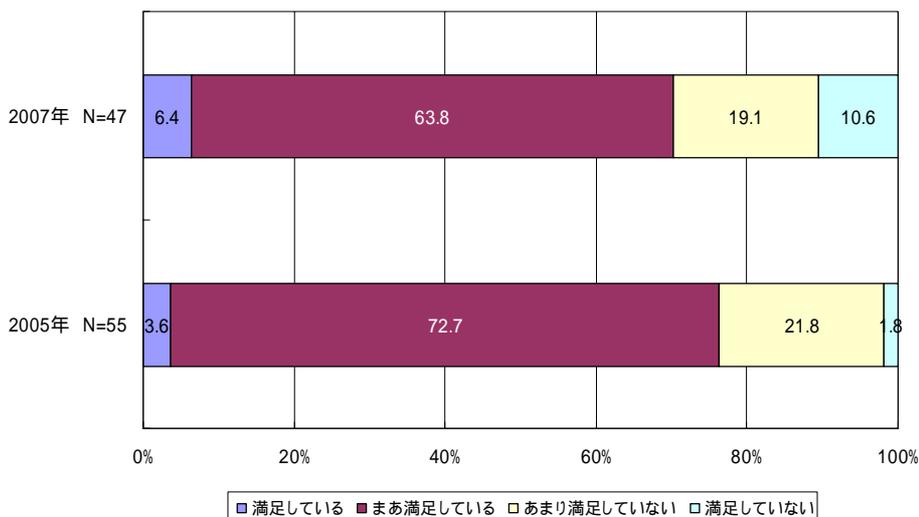
問 10 補問 2

ISO 9001 の認証取得を「取引先に要求している」と回答した 47 組織に対して、取引先の製品、サービスの質、実績などに満足しているかを尋ねた。得られた結果、「まあ満足している」63.8%（30 件）との回答が最も多く、「満足している」6.4%（3 件）を含めると全体の 70%超になった。さらに 2005 年の調査と比較すると、今回の調査では「満足していない」との回答が増加し、全体の約 11%を占めた。

「満足している」または「まあ満足している」主な理由としては、「体制構築により手順が明確」が 6 件、次いで「製品の質の安定」3 件、「MS の確立が保証されている」3 件と並んだ。

また、「あまり満足していない」または「満足していない」主な理由として、「上手く運用できていない」が 5 件、次いで「認識が低い」4 件、「形骸化している」3 件が続いた。

図 10-9 要求している組織の満足度

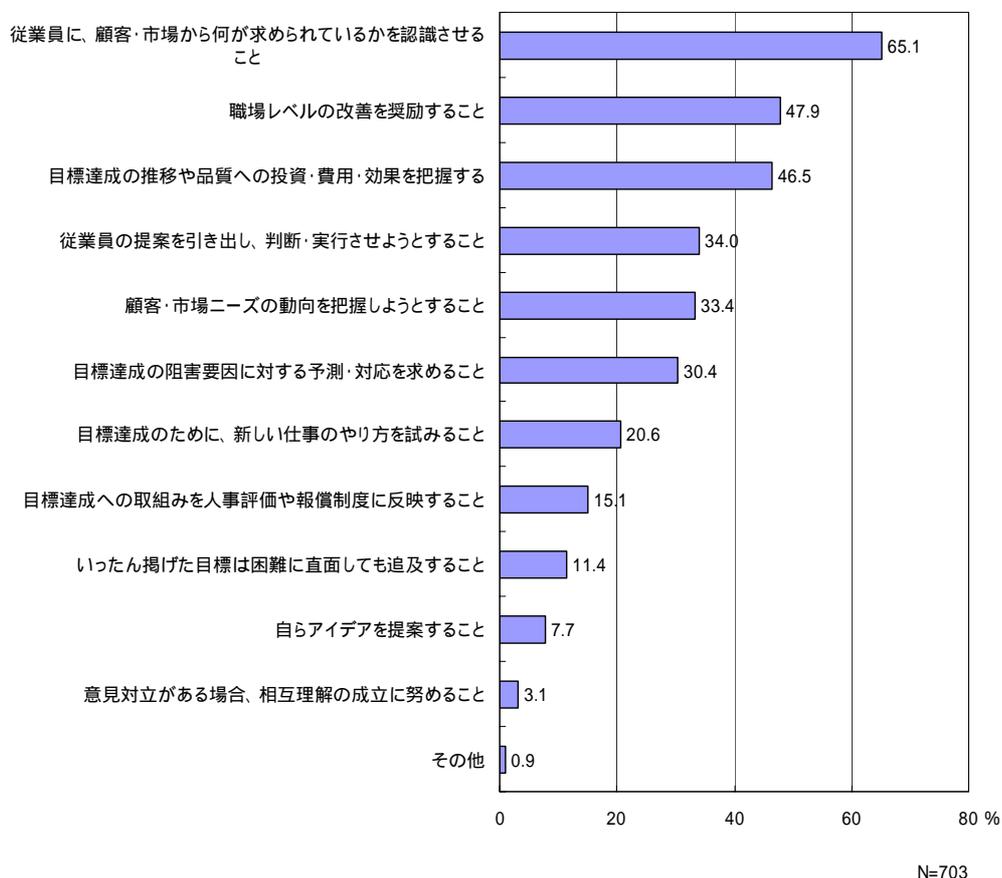


問 11 最高経営層の関与（複数回答）

QMS の運用において、マネジメントシステムが有効に機能するためには最高経営層の関与が不可欠である。そこで、組織における ISO 9001 運用に対する評価の締めとして最高経営層の関与度合いを尋ねた。

12 項目の選択肢のうち、回答件数が一番多かった項目は「従業員に、顧客・市場から何が求められているかを認識させること」65.1%（458 件）であった。次いで「職場レベルの改善を奨励すること」47.9%（337 件）、そして「目標達成の推移や品質への投資・費用・効果を把握する」46.5%（327 件）が続く。

図 11 最高経営層の関与

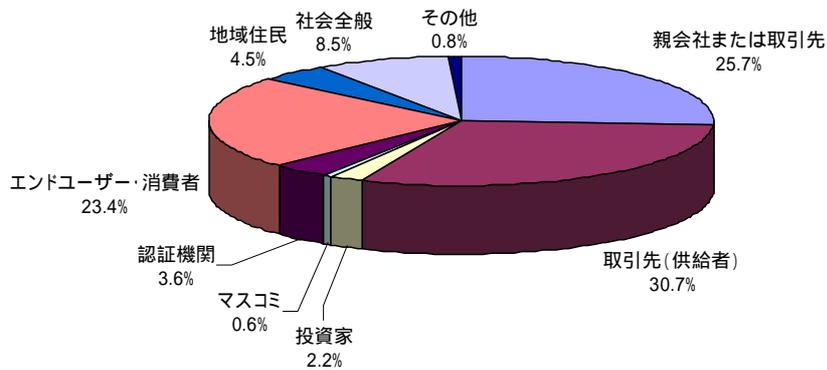


. ISO 9001 認証制度の全般について

問 12 ISO 9001 認証取得の影響先（複数回答）

ISO 9001 の認証取得が誰に影響を及ぼすのかを尋ねた。9項目の選択肢うち、「取引先（供給者）」30.7%（424 件）が最も多くの回答を集めた。次いで「親会社または取引先」25.7%（355 件）、そして「エンドユーザー・消費者」23.4%（323 件）が続き、回答の約56%が「取引先（供給者）」または「親会社または取引先」となった。また「その他」には、「影響はない」4 件、「組織内」3 件、その他 3 件があった。

図 12-1 ISO 9001 認証取得の影響先

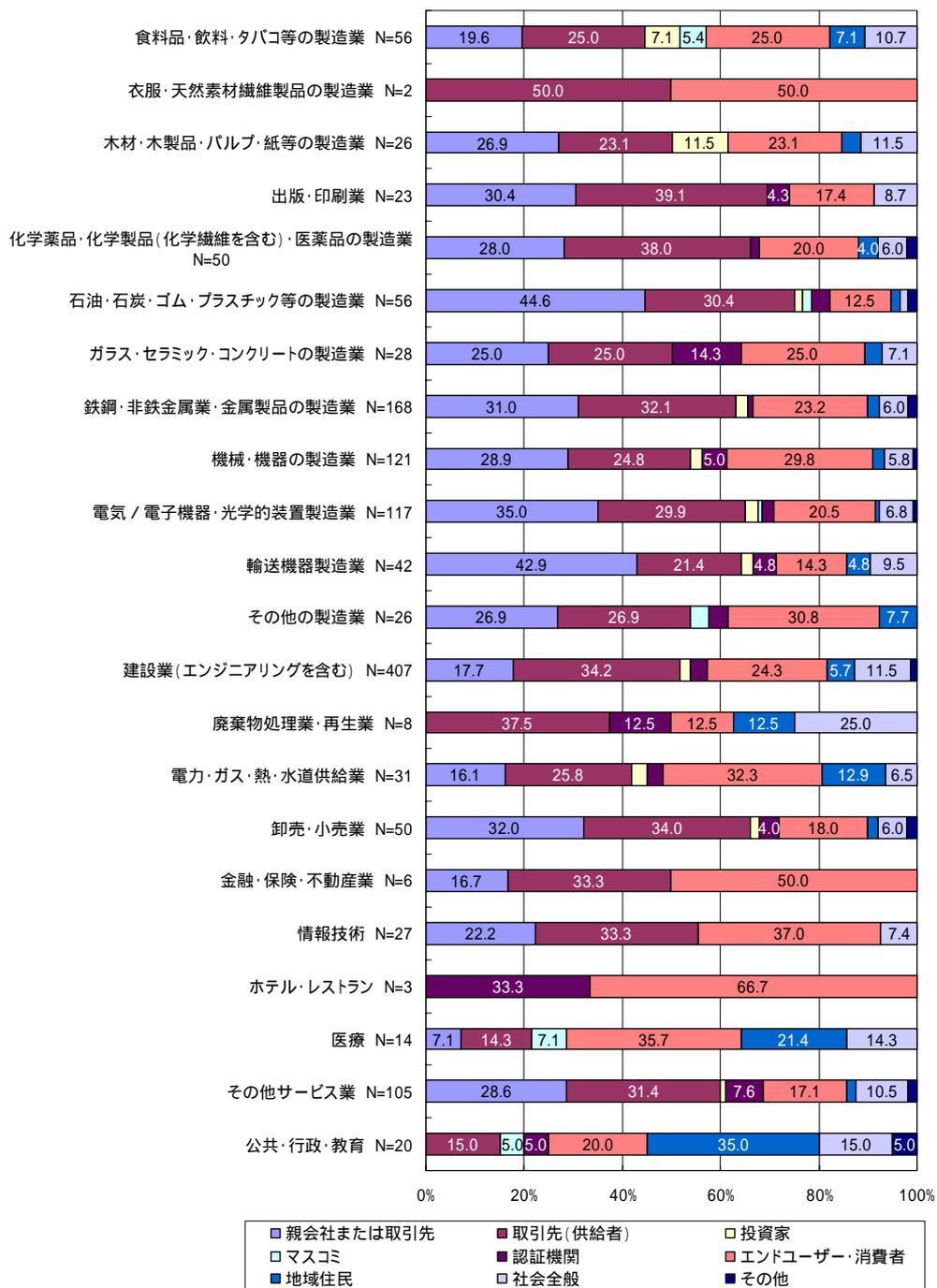


N=706

問 12×問 1

ISO 9001 の影響先と業態について見た。製造業は「親会社または取引先」及び「取引先（供給者）」との回答が多く見られる中、「木材・木製品・パルプ・紙等の製造業」では「投資家」11.5%（3 件）に多くの回答が集まっている。また、「医療」21.4%（3 件）と「公共・行政・教育」35.0%（7 件）では「地域住民」の回答が多く、業態別の特色が表れた。

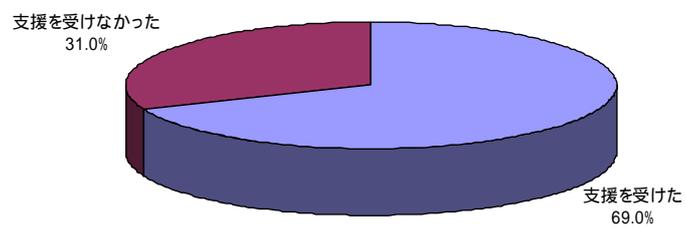
図 12-2 ISO 9001 認証取得の影響先（業態別）



問 13 コンサルタントの支援

ISO 9001 の認証取得並びにその後の運用に当たり、コンサルタントの支援を受けたかを尋ねた。その結果、「支援を受けた」は 69.0% (490 件)、「支援を受けなかった」は 31.0% (220 件) となり、約 70% が「支援を受けた」と回答した。

図 13-1 コンサルタントの支援



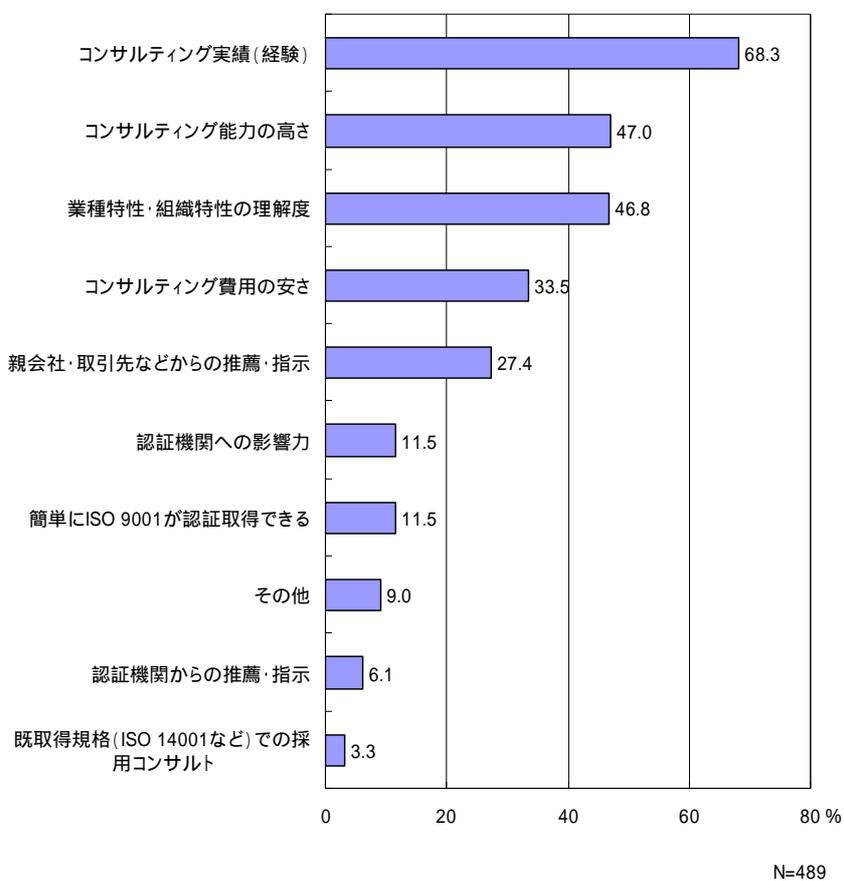
N=710

問 13 補問 1

「支援を受けた」と回答した組織に対して、採用したコンサルタントの選定理由を尋ねた。10項目の選択肢で最も回答を集めたのは「コンサルティング実績(経験)」68.3%(334件)となり、次いで「コンサルティング能力の高さ」47.0%(230件)、「業種特性・組織特性の理解度」46.8%(229件)が続いた。

また、「その他」としては、「知人からの紹介」20件、「公的機関等の紹介」6件、「地理的に近い」6件、「特になし」または「不明」が3件、その他9件であった。

図 13-2 コンサルタントの選定理由



問 13 補問 2

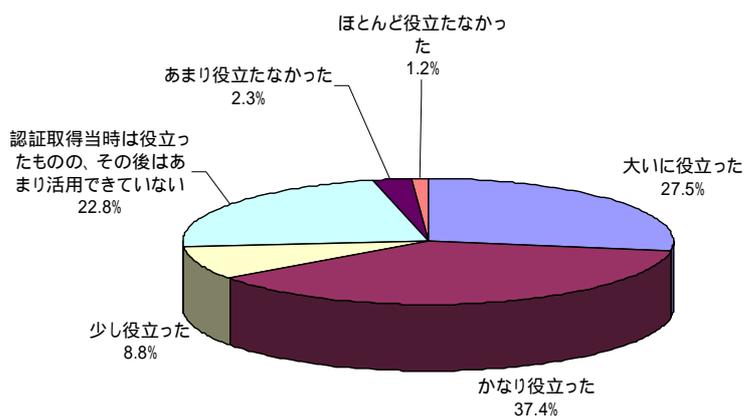
「支援を受けた」と回答した組織に対して、コンサルタントの支援が有効に役立ったかを尋ねた。

その結果、「かなり役立った」が最も多い37.4%（182件）となり、次いで「大いに役立った」27.5%（134件）、「認証取得当時は役立ったものの、その後はあまり活用できていない」22.8%（111件）と続いた。「大いに役立った」及び「かなり役立った」を合わせると、約65%がコンサルタントの支援に満足している。一方で「認証取得当時は役立ったものの、その後はあまり活用できていない」を筆頭に、役に立たなかったとの回答が約35%となった。

役に立った主な理由としては、「規格などの基礎的知識の理解が深まった」81件、「組織の業種特性や特徴を理解してくれた」34件、「組織内の基盤構築ができた」29件、「取得が容易になった」28件、「規格と組織業務の関連が理解できた」18件、「組織の活性化が図れた」4件、その他6件が挙げられた。導入に際しては、規格の理解や基盤構築の手助けとなったとする組織が多かった。

また、役に立たなかった主な理由としては、「認証取得後に引き続き活用できていない」37件、「組織に合ったシステムではなかった」36件などがあった。コンサルタントの支援を受けていながら、認証取得後に改めて自力でシステムの再構築を行った組織もいくつかあり、身の丈に合ったシステムでなかったための苦労もあるようだ。

図 13-3 コンサルタントの有効性

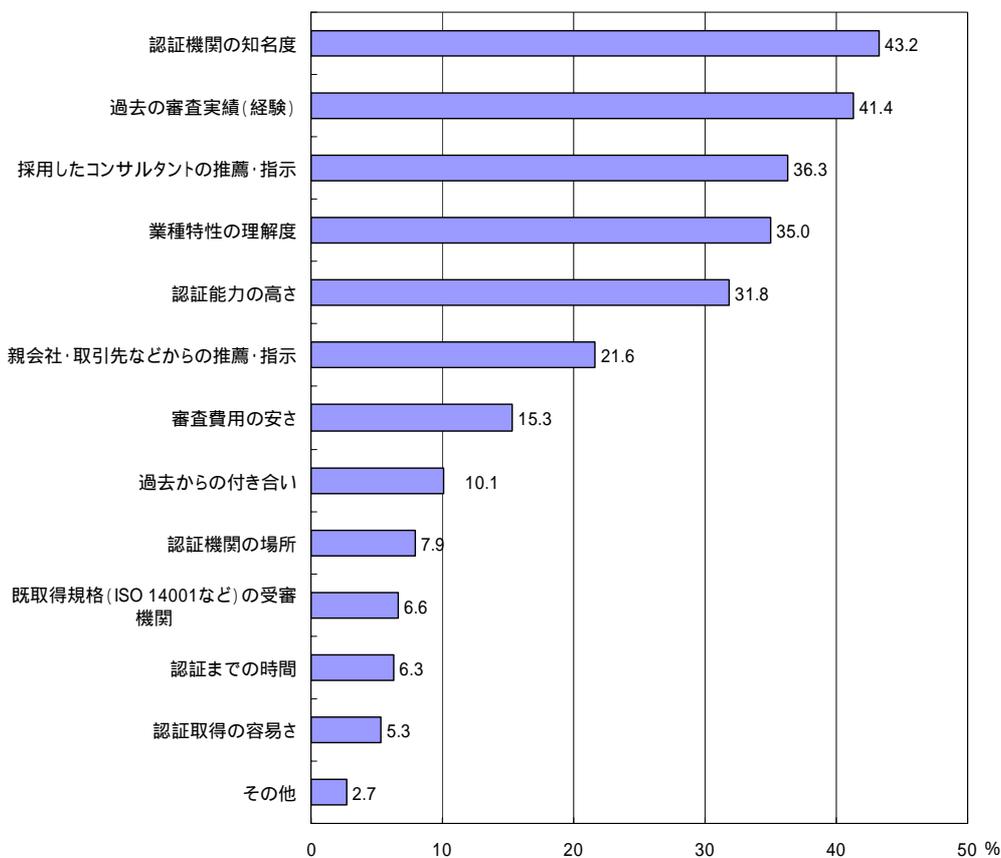


N=487

問 14 認証機関の選定理由

認証機関の選定理由について尋ねた。その結果、最も多くの回答を集めたのは「認証機関の知名度」43.2%（300件）となった。次いで「過去の審査実績（経験）」41.4%（287件）、「採用したコンサルタントの推薦・指示」36.3%（252件）が続いた。なお、「その他」の回答としては、「選択の余地無し」5件、「紹介された」3件、「入札」2件、その他及び不明が11件であった。

図 14 認証機関の選定理由

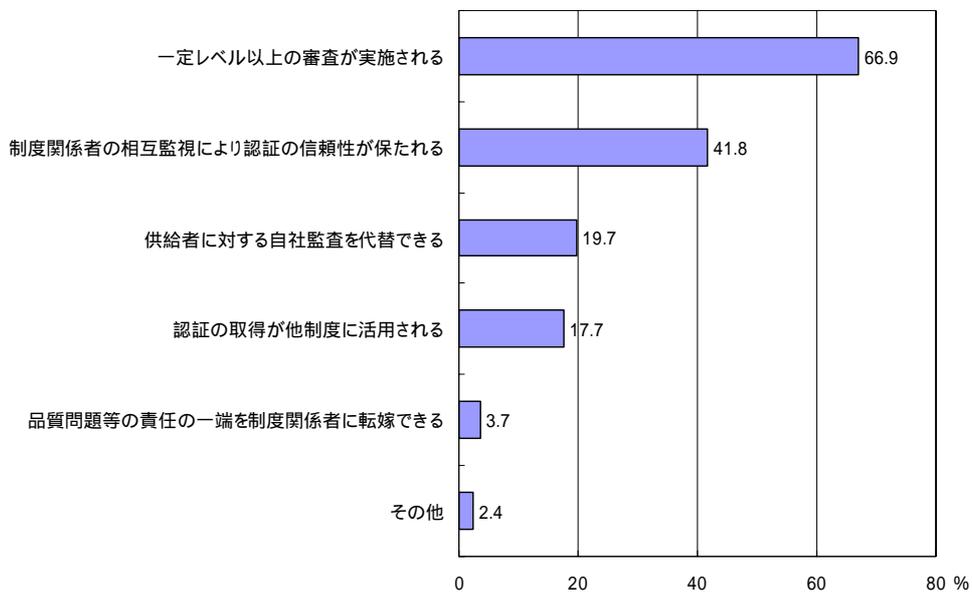


N=694

問 15 ISO 9001 の役割と意義

ISO 9001 認証制度の役割と意義について尋ねた。6 項目の選択肢のうち、最も回答を集めたのは「一定レベル以上の審査が実施される」66.9% (469 件) で、これに続いたのは「制度関係者の相互監視により認証の信頼性が保たれる」41.8% (293 件)、「供給者に対する自社監査を代替できる」19.7% (138 件) であった。また、「その他」の回答には、「組織内に役立つ」10 件、「取引先にレベル保証できる」3 件、「第三者性の公平さ」1 件、その他 3 件が挙げられた。

図 15 ISO 9001 の役割と意義



N=701

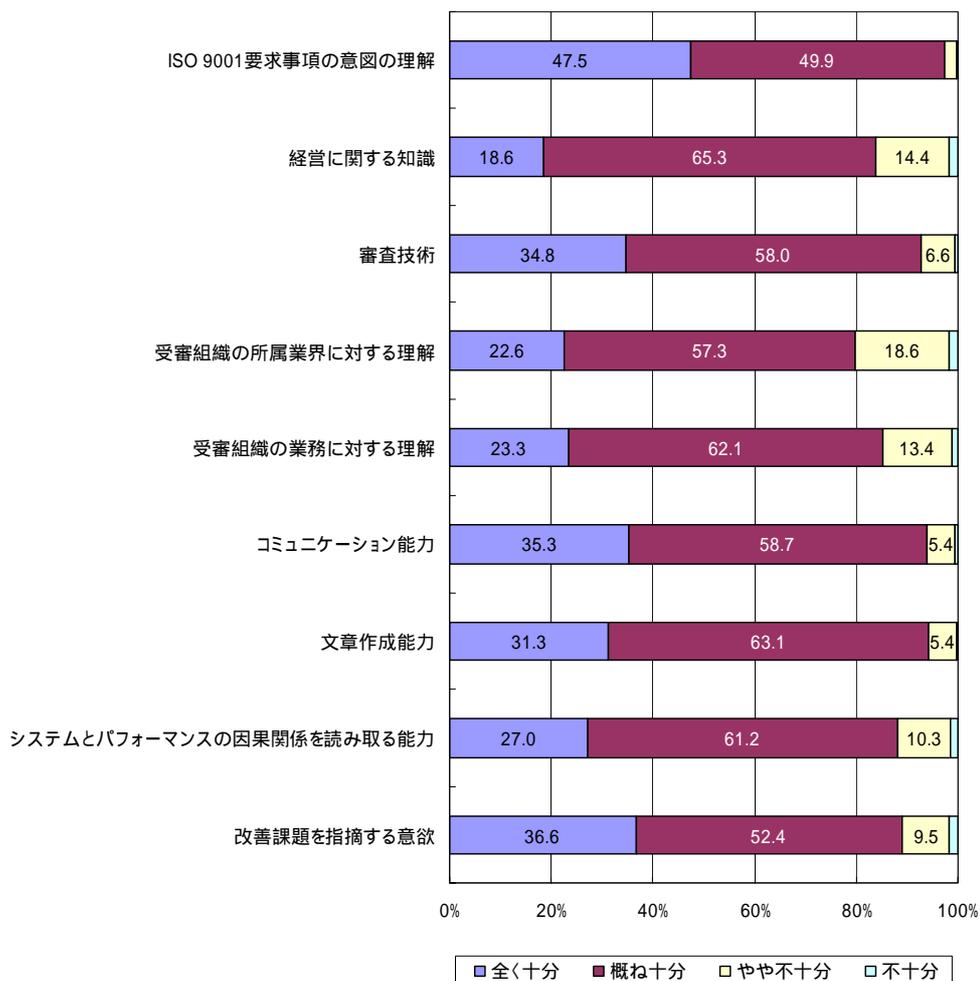
問 16 審査員の力量

認証審査における審査員の力量について、それぞれ「不十分である」、「やや不十分である」、「概ね十分である」、「全く十分である」の4項目に分けて尋ねた。その結果、710組織からの回答を得た。

どの設問においても、最も回答を集めたのは「概ね十分である」で、50%以上を超える結果となった。「全く十分である」と「概ね十分である」を合わせて見ると、「ISO 9001 要求事項の意図の理解」が97.4%、「文章作成能力」が94.4%、「コミュニケーション能力」が94.4%となり、これら3項目の力量については95%前後の組織が「十分である」と回答した。

一方で「経営に関する知識」、「受審組織の所属業界に対する理解」については、「やや不十分である」及び「不十分である」との回答が他の設問よりも目に付き、今後の課題として経営や業界に対する知識の底上げが示された。

図 16 審査員の力量

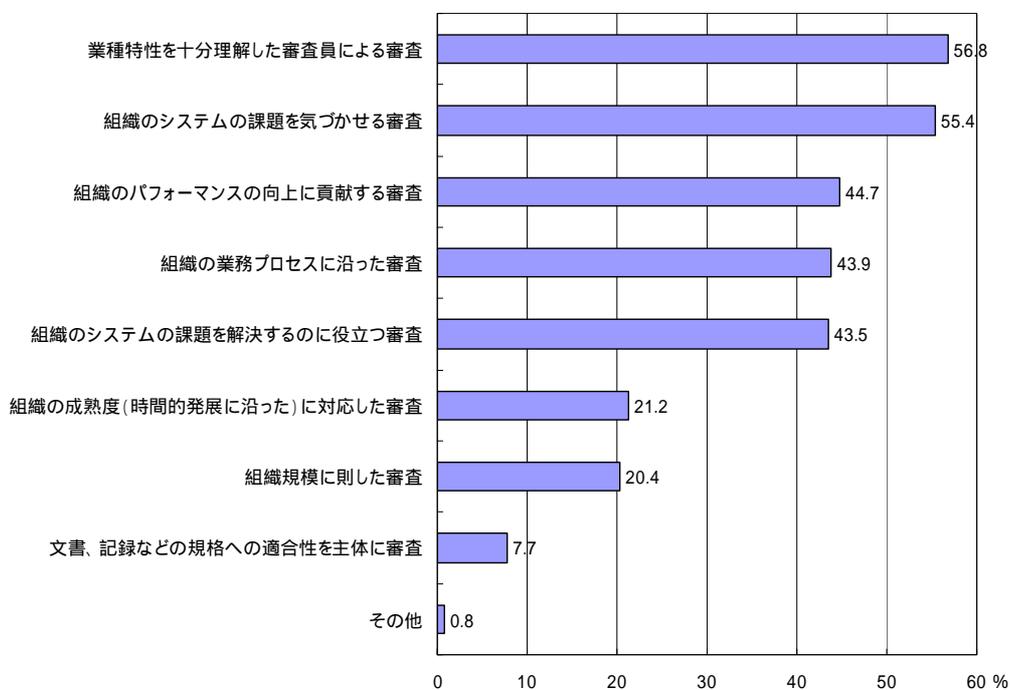


N=710

問 17 組織が望む認証審査

どのような認証審査が組織にとって良い審査であるかを尋ねた。8 項目の選択肢うち、最も回答を集めたのは「業種特性を十分理解した審査員による審査」56.8% (404 件) となった。次いで回答を集めたのは「組織のシステムの課題を気づかせる審査」55.4% (394 件)、次いで「組織のパフォーマンスの向上に貢献する審査」44.7% (318 件) が続いた。問 16 に回答結果に表れた経営や業界知識に対する要求の高さが、この設問でも示されている。また、上位項目からは改善に対して真摯に取り組む姿勢が見て取れ、認証取得組織は適合性のみ審査では物足りないと感じていることを表す結果となった。

図 17 組織が望む認証審査



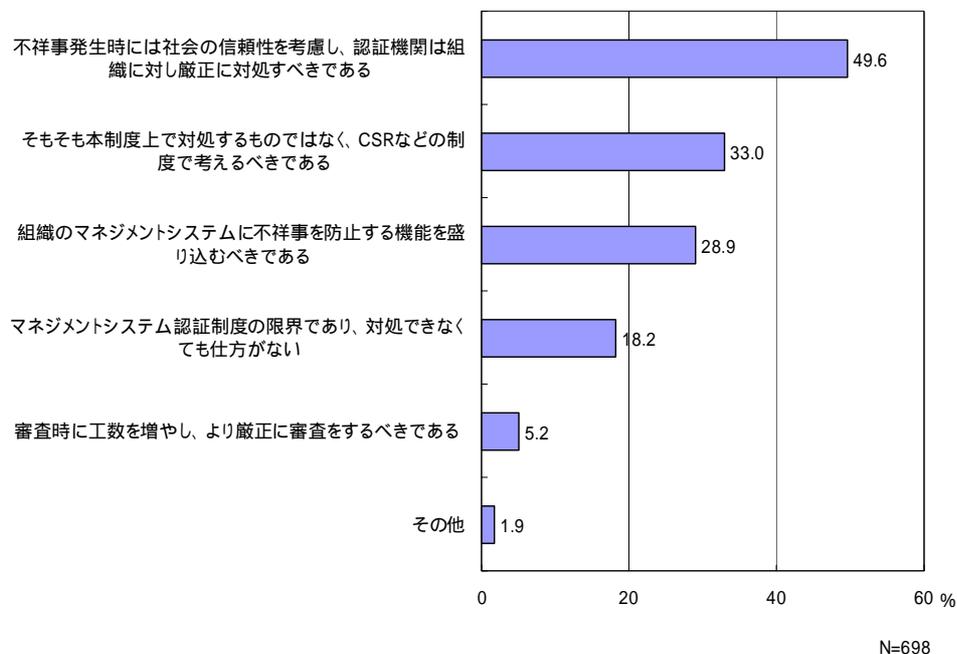
N=711

問 18 不祥事への対処

マネジメントシステム認証組織における品質や環境に関する最近の不祥事について、本制度ではどのように対処すべきであるかを尋ねた。その結果、「不祥事発生時には社会の信頼性を考慮し、認証機関は組織に対し厳正に対処すべきである」49.6%（346件）が最も回答を集めた。次いで「そもそも本制度上で対処するものではなく、CSRなどの制度で考えるべきである」33.0%（230件）、「組織のマネジメントシステムに不祥事を防止する機能を盛り込むべきである」28.9%（202件）が続く。この結果、不祥事の防止や対処に対して、認証取得組織の側における強い意欲を見ることができた。

また、「その他」の回答として、「認証機関の責任を問うべき」4件、「分からない」3件、「組織が個別に対応すべき」2件、その他2件があった。

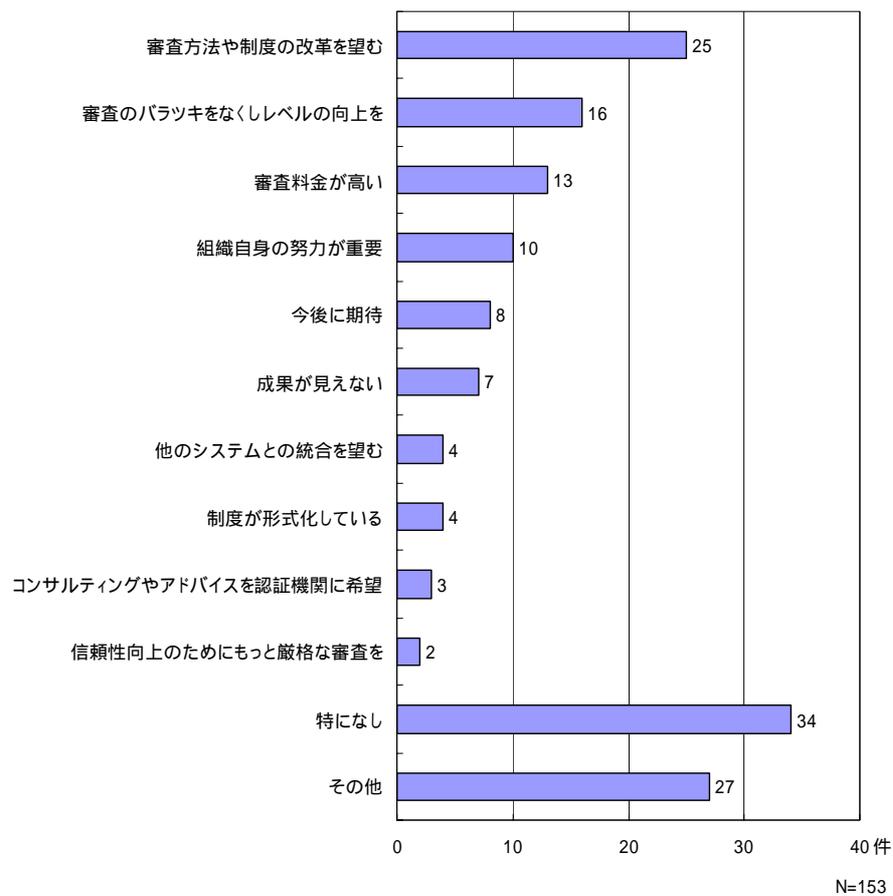
図 18 不祥事への対処



問 19 認証制度全般への意見

自由回答による意見は 153 件得られ、現状に対してほぼ満足を得ている回答となった。その他として、審査方法や制度の改革、審査レベルのばらつき是正、審査料金をはじめとするコストの低減、などの意見が挙げられた。

図 19 認証制度全般への意見



- ・認証機関での実態は、経営に役立つ運用のための審査ではなく、要求事項の審査となっている。
- ・認証取得による規制検査の緩和が可能となるように、認証制度の有効活用に向けた働きかけをしてほしい。
- ・認証会社間（特に審査員間）の審査能力に差がありすぎる。ある一定以上の能力が確保されるシステムが必要。
- ・あるべき姿を重視するのではなく、企業の現状や特徴を見ての審査を願いたい。
- ・審査費用の高さが審査内容にマッチングしていない。維持費用が高い。
- ・業務を見直すことで業務効率がUPし、品質向上出来るシステムを作ることが重要と考えます。
- ・何の為に認証取得するのか、今一度見直しが必要ではないでしょうか？
- ・企業は「売上アップ」とならなければ、認証取得の意味がないと思う。
- ・現在、QMSの審査機関は50を超えており、この中で競争が起きているものと思われます。被審査側は審査機関にとってはお客様であり、審査時に厳しい指摘をできないのもあるのではないかと考えます。恐らくは免許としてのQMSという意味合いが取得する組織としては強く思っており、この意識は変える必要はあると考えます。
- ・弊社のような中小企業はこのようなシステムを活用し、大企業との信頼を築いていきたいと思っております。
- ・組織の発展に繋がる認証制度、審査であることを望みます。
- ・審査だけでなく改善につながるコンサルティングやアドバイスを審査時に行って欲しい。
- ・信頼性向上のためにもっと厳格な審査をしてほしい。

おわりに

本アンケート調査によれば、ISO 9001 の運用経験が6年以上の組織が40%を超えています。これら組織におけるISO 9001 導入時の目的はほぼ達成されているものの、運用経験が長い組織にあってなお、導入による効果については「自社品質管理システムの基盤構築ができた」「従業員の品質意識が向上した」などが上位に挙がっており、未だ初期段階の目的達成の域を出ていないと言えるのではないのでしょうか。

また、ISO 9001 の役割と意義についての質問に対し、組織は「一定レベル以上の審査が実施される」「制度関係者の相互監視により認証の信頼性が保たれる」など、組織の製品・サービスの信頼性を高めることができるなどの認識はあっても、ISO 9001 の機能を活用して他の種々の監査業務の軽減に役立てようとするなどの組織は多くないとの結果が出ています。

これらは、「ISO 9001 認証取得・維持が目的であるため」「組織にあったシステムではなかった」などを挙げており、認証取得後のISO 9001 が組織において有効に機能していない点が主な要因となっています。

その一方で、認証機関に対しては、審査によって直接的に何らかの価値を得たいと希望しており、「組織のシステムの課題を気づかせる審査」「組織のパフォーマンス向上に貢献する審査」などを求める傾向がみられます。

認証制度全般には概ね満足を示しつつ、審査方法や制度の改革や審査の質向上を求める組織は多く、現状に甘んじることなくISO 9001 認証制度を活用していくことに関心を示していることが伺えます。

これらのアンケート調査結果を踏まえ、適合性を客観的に評価する本制度の基本姿勢を守り、制度の信頼性を維持しながらその利用価値を伝えていくことが、制度関係者における今後の最も重要な課題になると考えられます。

いただきました貴重な回答・意見は今後さらに解析を行い、今後の本制度の普及啓発、ならびに制度の利用者の方にとって有効な資料となるよう活用していく予定です。

【参考資料】

2007 年度 JAB/ISO 9001 研究会アンケート

記入上のお願い

1. アンケートは、ISO 9001 の運用状況、運用の評価、認証制度に関する質問等で構成されています。
2. ご回答は、該当する答えの番号に をつけていただくもの、具体的に記入していただくもの等があります。
3. 個人情報に関するデータは、当アンケートの調査報告書の送付と研究会の成果を発表する「JAB 公開討論会」のご案内を送付するためのみに使用させていただき、個別詳細データを第三者に公表したりすることは一切ありません。
4. 調査結果を他の目的に使用したり、個別回答内容を外部に公表したりすることは一切ありません。
5. ご回答は、この用紙に直接ご記入の上、**2007年9月28日(金)まで**に、同封の返信用封筒に入れてご投函くださるようお願いいたします。
6. ご回答をお寄せいただいた方には、後日、調査報告書をお送りいたします。

貴組織の概要についてお伺い致します。

企業名・ 事業所名	
所在地 (〒)	
ご記入者名	(所属・役職名)

設問1 貴組織の業種について、下表からあてはまるものを1つ選んで、その番号に をつけて下さい。
業種が複数にわたる場合は主たる業種とお考えのものを選んで下さい。

- | | |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1) 食料品・飲料・タバコ等の製造業 | 2) 衣服・天然素材繊維製品の製造業 |
| 3) 木材・木製品・パルプ・紙等の製造業 | 4) 出版・印刷業 |
| 5) 化学薬品・化学製品(化学繊維を含む)・医薬品の製造業 | |
| 6) 石油・石炭・ゴム・プラスチック等の製造業 | 7) ガラス・セラミック・コンクリートの製造業 |
| 8) 鉄鋼・非鉄金属業・金属製品の製造業 | 9) 機械・機器の製造業 |
| 10) 電気/電子機器・光学的装置製造業 | 11) 輸送機器製造業 |
| 12) その他の製造業 () | 13) 建設業(エンジニアリングを含む) |
| 14) 廃棄物処理業・再生業 | 15) 電力・ガス・熱・水道供給業 |
| 16) 卸売・小売業 | 17) 金融・保険・不動産業 |
| 18) 情報技術 | 19) ホテル・レストラン |
| 20) 医療 | 21) その他サービス業 () |
| 22) 公共・行政・教育 | 23) 分類不明 () |

設問2 貴組織の人数の規模（組織構成員の数）について、該当するものに をつけて下さい。

- | | | |
|-----------------|----------------------|---------------|
| 1) 1～20人 | 2) 21～50人 | 3) 51～100人 |
| 4) 101～300人 | 5) 301～500人 | 6) 501～1,000人 |
| 7) 1,001～2,000人 | 8) 2,001人以上（ _____人） | |

設問3 ISO 9001 の認証を取得してからどれくらいたちますか。該当するものに をつけて下さい。

- 1) 1年未満 2) 1年以上～3年未満 3) 3年以上～6年未満 4) 6年以上

設問4 貴組織は、ISO 14001 を認証取得していますか。該当するものに をつけて下さい。

- 1) 認証取得している 補問へ 2) 認証取得していない 設問5へ

補問 設問4で1)とお答えの方にお伺いします。ISO 9001 と ISO 14001 の認証取得時期について、該当するものに をつけて下さい。

- 1) ISO 9001 が先 2) ISO 14001 が先 3) 同時に認証取得

設問5 ISO 9001 を導入した目的について3つ選択し、 内にご記入ください。

- 1) 参入条件の確保・拡大
2) 取引先、親会社等からの要求
3) 業界の動向を考慮
4) 他の種々の監査業務（実施又は受審）の軽減
5) 自品質管理システムの基盤構築（業務の標準化を含む）
6) 製品又はサービスの質等パフォーマンスの向上
7) 国際的に標準化された品質マネジメントシステム（以下QMSという）の適用による組織のグローバル化
8) 社員の品質意識の向上
9) その他（ _____ ）

数字記入欄：

--	--	--

補問

設問5で答えた三つのうち、導入時に最も重要視したものはどれですか。1つだけ選択して下さい。

--

設問8 設問7で1), 2) とお答えした方にお尋ねします。どんな点で有効に機能してきましたか。下記より該当するものを3つ選択し、内にご記入ください。

- 1) 製品又はサービスの質等パフォーマンスが向上した
- 2) 自品質管理システムの基盤構築（業務の標準化を含む）ができた
- 3) 業務改善ができた
- 4) 従業員の品質意識が向上した
- 5) 他の種々の監査業務（実施又は受審）が軽減した
- 6) 取引先、親会社等からの要求にこたえることができた
- 7) 参入条件の確保・拡大ができた
- 8) 国際的に標準化されたQMSを適用することで組織内のグローバル化が進んだ
- 9) その他（）

数字記入欄：

補問

設問8で答えた3つのうち、最も効果があったものはどれですか。1つだけ選択して下さい。

設問10へ

設問9 設問7で4), 5) とお答えした方にお尋ねします。答えた理由について、該当するものにつけて下さい（複数回答可）。

- 1) トップマネジメントの意思が反映されていないため
- 2) 内部監査が有効に機能していないため
- 3) 規格要求事項の満足に集中するあまり、業務プロセスに沿った取組みになっていないため
- 4) ISO 9001の認証取得・維持が目的であるため
- 5) コンサルタント等の指示通りにシステムを構築したため
- 6) マネジメントレビューが有効に機能せず、QMSの維持・改善活動に結びつかないため
- 7) 不適合の是正処置が表面的なものに終わっているため
- 8) プロセスの監視・測定が有効に機能していない（どうすれば良いか分からない）ため
- 9) 登録時と状況が変化して、当初の目的からずれた又は目的が無くなったため
- 10) その他（）

設問10 貴組織では、ISO 9001の取得を取引先に要求している、あるいは客先から要求されていますか。該当するものにつけて下さい。

取引先に：1) 要求している 補問1、補問2へ 2) 要求していない 設問11へ
客先から：3) 要求されている 補問1へ 4) 要求されていない 設問11へ

設問 14 貴組織または事業所が、現在の認証機関を選定した理由について、下記より該当するものを上位3つ選択して下さい。

- | | |
|-------------------------------|-----------------------|
| 1) 審査費用の安さ | 2) 認証までの時間 |
| 3) 認証機関の場所 | 4) 認証能力の高さ |
| 5) 既取得規格 (ISO 14001 など) の受審機関 | 6) 認証取得の容易さ |
| 7) 過去の審査実績 (経験) | 8) 認証機関の知名度 |
| 9) 業種特性の理解度 | 10) 採用したコンサルタントの推薦・指示 |
| 11) 親会社・取引先などからの推薦・指示 | 12) 過去からの付き合い |
| 13) その他 (具体的 : _____) | |

数字記入欄 :

設問 15 ISO 9001 認証制度の役割・意義は何であるとお考えですか。該当するものにつけて下さい (複数回答可)。

- 1) 一定レベル以上の審査が実施される
- 2) 認証の取得が他制度に活用される
- 3) 供給者に対する自社監査を代替できる
- 4) 制度関係者の相互監視により認証の信頼性が保たれる
- 5) 品質問題等の責任の一端を制度関係者に転嫁できる
- 6) その他 (_____)

設問 16 現在行われている認証審査において、以下の審査員の力量は十分であると考えますか。該当するものにつけて下さい。

	不十分である	やや不十分である	概ね十分である	全く十分である
1) ISO 9001 要求事項の意図の理解	1	2	3	4
2) 経営に関する知識	1	2	3	4
3) 審査技術	1	2	3	4
4) 受審組織の所属業界に対する理解	1	2	3	4
5) 受審組織の業務に対する理解	1	2	3	4
6) コミュニケーション能力	1	2	3	4
7) 文章作成能力	1	2	3	4
8) システムとパフォーマンスの因果関係を読み取る能力	1	2	3	4
9) 改善課題を指摘する意欲	1	2	3	4

設問 17 貴組織にとって、どのような認証審査が良い審査であると考えますか。該当するものをつけて下さい（複数回答可）。

- 1) 文書、記録などの規格への適合性を主体に審査
- 2) 組織の業務プロセスに沿った審査
- 3) 業種特性を十分理解した審査員による審査
- 4) 組織規模に則した審査
- 5) 組織のパフォーマンスの向上に貢献する審査
- 6) 組織のシステムの課題を気づかせる審査
- 7) 組織のシステムの課題を解決するのに役立つ審査
- 8) 組織の成熟度（時間的发展に沿った）に対応した審査
- 9) その他（)

設問 18 最近、マネジメントシステム認証組織における品質や環境に関する不祥事が散見されます。本制度ではどのように対処すべきとお考えですか。該当するものをつけて下さい（複数回答可）。

- 1) 組織のマネジメントシステムに不祥事を防止する機能を盛り込むべきである
- 2) 不祥事発生時には社会の信頼性を考慮し、認証機関は組織に対し厳正に対処すべきである
- 3) 審査時に工数を増やし、より厳正に審査をするべきである
- 4) そもそも本制度上で対処するものではなく、CSRなどの制度で考えるべきである
- 5) マネジメントシステム認証制度の限界であり、対処できなくても仕方がない
- 6) その他（)

設問 19 マネジメントシステム認証制度全般に対するご意見があれば、自由にお書き下さい。

アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。