

ISO 9001って

何?



JAB

Q1 ISO 9001って何？

ISO 9001という言葉をよく見かけますが、これはどういうことを意味しているのですか？

ISO 9001とは、品質を常に維持向上させるなど、顧客の満足度を向上させるための仕組みについて「国際標準化機構 (ISO)」^{※1}が定めた国際規格のことです。

ISO 9001とは、企業などが、顧客や社会などが求めている品質を備えた製品やサービスを常に届けるための仕組みについて定めた世界共通の規格です。その仕組みを更に良くしながら顧客の満足度の一層の向上を目指すためには、どのような組織にしたらよいのか、責任分担をどうしたらよいのか、どのような方法で仕事をすればよいのかについて定めています。

ISO 9001の特徴は、例えば「品質を常に維持向上して欲しい」といった顧客が企業などに求めたいと思うことを実現するための仕組みや手順について、顧客に代わって企業などに要求している点にあります。いくつか例を挙げてみましょう。

(例) 製品やサービスについて、私たち顧客がどのような品質を求めているのかをきちんと把握して、その品質をどのように向上させていくのかを明確にして欲しい。

規格では・・・

顧客がどのようなニーズや期待を持っているのかきちんと把握し、どのように顧客が求める製品やサービスを実現するかきちんと計画を立てること、そしてそのためには経営者がどのような責任を負うべきかななどを定めています。

(例) 製品やサービスに不具合があれば、再発防止を徹底して欲しい。

規格では・・・

顧客からの苦情を含め、製品やサービス、又は仕組みや手順に問題があれば、適切な処置を取って継続的に改善しなければならないと定めています。

※1 「国際標準化機構 (ISO)」とは国際的にさまざまな分野の規格の作成を行い、国際取引の円滑化等を図っている組織のことです。

Q2 製品やサービスの品質自体も高いの？

ISO 9001が定めていることを実施している企業であれば、その企業が提供する製品やサービスの品質自体も高いと考えてよいのでしょうか？

製品やサービスの品質自体が高いことを示しているのではありませんが、顧客の満足度をより高くできるように努力しています。

ISO 9001が定めていることを実施しているということは、その企業が提供する製品やサービスの品質が一定の基準を満たしていることを示しているわけではありません。その企業などが、『顧客の満足度と品質を向上させる仕組みや手順をもち、それらをきちんと働かせることによって顧客の満足度と品質を向上させようと取り組んでいる』ということの意味しています。

現在、必ずしも高い品質の製品やサービスを提供しているわけではない企業でも、その仕組みをきちんと働かせることによって、現在よりもより高い品質の製品やサービスを提供することができるようになるのです。

一方で、既に高い品質の製品やサービスを提供している企業でも、この仕組みをきちんと働かせることによって、より高い品質の製品やサービスを実現したり、例えば価格といった品質以外の面での顧客の満足度を向上させるといったことが可能となります。

ISO 9001を利用している企業とは、現在の仕組みの状況や取り組み方などによって、現時点での『品質自体の高さ』やその改善のスピードはまちまちではありますが、『顧客の満足度と品質を向上させようと取り組んでいる』ということなのです。

Q3 ISO 9001の審査登録とは？

企業のオフィスや社員の名刺などに、ISO 9001の「審査登録」を受けているとか「認証」を取得していることが揚げられています^{※2}が、「審査登録」や「認証」とはどのようなことですか？

ISO 9001が定めている『顧客の満足度と品質を向上させる仕組みと手順を持ち、それらをきちんと働かせている』ということを公正な外部の機関（「審査登録機関」）に認められたことを示すものです。

企業などがISO 9001が定めている『顧客の満足度と品質を向上させる仕組みを持ち、それらをきちんと働かせている』ということ、その企業の顧客はどのようにして確認すればよいのでしょうか？

企業などが自ら「当社はISO 9001に基づいて顧客の満足度と品質を向上させる仕組みを作っており、それらをきちんと働かせています」と宣言するだけでは、なかなか顧客の信用を得ることはできません。だからといって、顧客がいちいち企業の仕組みや手順をチェックすることも、現実的ではありません。

このような問題を解決するのが、「審査登録」（又は「認証」）という仕組みです。専門的な審査能力をもち、公正・中立の立場で、顧客に代わって企業などを審査する役割を果たすのが、「審査登録機関」です。なお、「審査登録」と「認証」は、ISO 9001では同じことを意味します。

ISO 9001の「審査登録」を受けるということは、企業などがこの「審査登録機関」の審査に合格して、「ISO 9001に基づく品質の確保と顧客の満足度と品質を向上させる仕組みと手順を持ち、それらをきちんと働かせている」ということが「審査登録機関」によって認められたということの意味しています。

「審査登録」を受けた企業などは、一度審査を受ければよいのではなく、仕組みや手順を常にきちんと働かせ続けていることを示すため、定期的な確認審査や更新審査を受けてこれに合格することが必要です。

※2 適切な公表の方法について、ISOが指針を公開しています。

原文（英文）：<http://www.iso.ch/iso/en/iso9000-14000/publicizing/index.html>

和文（仮訳）：<http://www.jsa.or.jp/mngment/PDF/isokouhyou2004.pdf>を参照。

Q4 「審査登録機関」を 誰がチェックしているの？

「審査登録機関」が重要な役割を果たしていることはわかりましたが、「審査登録機関」が本当に顧客の立場に立って、きちんとした審査をしていることを、誰かが確認しているのですか？

「審査登録機関」の能力などを審査する機関として、「認定機関」があります。

現在、我が国では、数十の「審査登録機関」が、企業などの求めに応じ、その企業などに対してISO 9001の「審査登録」を行っています。これらの「審査登録機関」が、もしもそれぞれ独自の基準で審査を行うと、企業からすればどの「審査登録機関」を選べばよいのか、また顧客からすればどの「審査登録機関」の審査結果を信頼すればよいのか、判断がつかなくなってしまいます。

このような混乱を避け、制度全体に信頼性を与えるのが、「認定」という仕組みです。「認定」の目的は、「審査登録機関」が的確な審査をする能力をもっていることを実証することで、「審査登録機関」の審査結果について、国の内外に対し信用を付与することです。この「認定」を行うのが「認定機関」であり、ISO 9001に関しては原則として一国一機関です。我が国では財団法人日本適合性認定協会^{※3}がISO 9001の「認定機関」となっています。

では、「認定機関」（我が国では財団法人日本適合性認定協会）が的確に「認定」を行っていることを、誰かが確認しているのでしょうか？「認定機関」の国際的な組織である「IAF（国際認定機関フォーラム）」では、「認定機関」が相互に認定能力をチェックする仕組みがあり、財団法人日本適合性認定協会もこれに参加しています。つまり、我が国のISO 9001の審査登録制度は、最終的には、国際的なネットワークの中で信頼性が確認される仕組みとなっています。

※3 財団法人日本適合性認定協会は、2005年3月現在52の「審査登録機関」を認定しています。日本国内には、他の国の「認定機関」に「認定」された「審査登録機関」もあります。

Q5 意見を言いたいだけでも。

「審査登録」を受けた企業などの中には、製品やサービスの向上に努力しているようには見えず、顧客を無視したような行動をしている企業などもあるように思えます。このような企業などや、その企業などを「審査登録」した「審査登録機関」への意見等は、どこへ言えばよいのですか？

企業などや、「審査登録機関」、「認定機関」に、それぞれ意見等を受け付ける仕組みがあります。

ISO 9001の「審査登録制度」は、企業などの活動を日常的に監視する制度ではありません。また、企業などが意図的に嘘をついたりすれば、それを見抜くことにも限界があります。したがって、ISO 9001の「審査登録制度」には、顧客や一般の方々からの意見等を受け付け、それを制度の改善に活かしていくという仕組みが組み込まれています。

まず、「審査登録」を受けた企業などへの意見等は、その企業などへ直接伝えることが早道です。ISO 9001では、企業が意見等に適切に対応して、それを仕組みの改善に活かしていかなければならないと定めています。

それでも改善されない場合には、「審査登録機関」に意見等を伝えれば、必要に応じて、企業などに対して臨時の検査を行うなどの対応をすることになっています。また、企業などへの意見等は、最初から「審査登録機関」に伝えることもできます。これと同様に、「審査登録機関」への意見等は、直接「審査登録機関」に伝えるか、「認定機関」である財団法人日本適合性認定協会に伝えれば、対応する仕組みになっています。

どんな制度でも、意見等がゼロという制度は存在しません。制度の中で意見等に正面から向き合い、それらを制度の改善につなげていくことが重要なのです。ISO 9001の神髄は、継続的な改善のプロセスであり、ISO 9001の「審査登録制度」は、それを実現させる制度となっているのです。