

第18回 JAB/ISO 9001 公開討論会 事前質問票 & 回答

| | 場所 | | 質問 | 回答 |
|---|------|-------|--|--|
| | 講演名 | No. | | |
| 1 | 基調講演 | 6,7 | ISO 9001 の 1987 年初版発行時には、第三者認証に使用しないとしていたことを知りませんでした。 マネジメントシステムの第三者認証のための最初の規格とっていましたので驚きです。 当時、ISO 9001 をそのように位置づけた理由は何ですか。また 1994 年の改訂で、第三者認証に使ってもよいとした理由は何ですか。 また、1993～1995 になぜブレークしたのでしょうか？ | 1987 年版 ISO 9000 シリーズの QMS 規格には、ISO 9001～3 と ISO 9004 の 2 種類ありました。ISO 9001～3 は、購入者が供給者に要求する品質保証システム要求事項規格、ISO 9004 は組織が自主的に QMS を構築・改善する際の指針です。ISO 9001～3 の主たる目的は、二者間契約における品質保証システム要求事項です。1980 年当時の各国の二者間契約の品質保証システム規格の統一がねらいでした。 この規格を、第三者認証に使用してもよいかについて議論があったのは、1987 年版の検討の終盤、1985 年ごろです。欧州からの提案にアメリカが強く反対しました。型式認定、安全以外での認証はおかしいし、自由経済において「品質」とは主観的な評価でありこれを認証対象にすべきでないという理由でした。1994 年版で、第三者認証にも使ってもよい、としたのは時勢、既成事実によります。 また ISO 9000 現象は、国内取引において利用価値が認められたからです。例えば、顧客企業から取得を要求される、自社の購買管理能力の訴求・証明のために取引先に要求する、さらに取引先に品質保証をさせるのに現実に有効(レベル向上、問題発生時対応)であるとの認識が広まったからです。 |
| 2 | 基調講演 | 9 | ISO 9000 に対する日本の理解と反応をみると、日本は、品質大国であったにもかかわらず、ISO 9001 の QMS モデルの本質をなかなか理解できなかったようです。その理由は何ですか。 関連して、TQC(総合的品質管理)と ISO 9001 モデルは本質的に何が違うのですか。 | 当時の日本は、工業製品の大量化による高度経済成長を謳歌し、品質管理については世界のリーダーと自他ともに認識していました。90 年代は、バブル経済、その崩壊、成熟経済社会期への移行となりますが、まだ品質を基礎にした経済大国との意識が強いころです。 しかも、日本の品質管理のスタイルは、売れる商品を企画・設計・生産・販売するための自主的な活動と特徴づけられ、欧米の品質保証規格にとって常識的な、購入者のための、供給者に対する何を要求し守らせるかという基本的性格とはかなり違っていました。これが、日本において ISO 9000 に対する理解が進まなかった根本的理由であろうと思います。 すなわち、「顧客に要求される vs. 自社の競争力のため」、「要求に応じる品質管理 vs. 本当に経営に役に立つ品質経営」の差を明確に認識せず、与えられたモデルに従ってシステムを構築すれば、優れた品質マネジメントができると思った企業が多かったからでしょう。 TQC と ISO 9001 モデルの相違については、いま申し上げたように、購入者のための、供給者に要求する品質保証システムの最低限の要求事項、契約した製品について仕様通りの製品を提供できる能力としての最低限のシステム要求事項という ISO 9001 の基本的性格に対し、TQC は、広く深い意味での顧客満足を実現するための、品質を中核に置く総合的なマネジメントであると言えます。 |
| 3 | 基調講演 | 13,15 | スライド 13 では、「品質」を美化し過ぎていると思います。経営の目的は、やはり「利益」だと思います。「良質製品の提供」が経営の目的と書いてありますが、経営とは、もっと総合的なものではないでしょうか。一方で、スライド 15 での、ISO 9001 のモデルのとらえ方は矮小化し過ぎていると思います。ISO 9001 は、そんなに狭くない(品質保証+ より広い)と思います。また、ISO 9001 モデルが、組織が構築すべき QMS の基盤となりうると思いますが、ここでいう「基盤」とはどういう意味ですか。 | ここで説明したかったのは、経営における ISO 9001 の意義ではなく、経営における品質の意義です。ISO 9001 が品質のためのシステムモデルであるがゆえに、利用者は品質に対して多くの期待を抱きます。それがどのようなものであるか、またなぜそうなのかを説明しようとした。 講演でも触れましたが、経営の目的は「利益」という考え方が一般的ですが、私は、価値提供であると考えています。利益は、その活動の優秀さの総合的な評価であり、価値提供の再生産サイクルの原資と考えています。 経営はもとより総合的です。経営の目的を、良質製品の提供と考えたとしても、ここでいう良質という意味から、品質経営も、広義の顧客に受け入れてもらえる広義の製品を提供するためのすべての活動という、極めて総合的なものとなります。 次に ISO 9001 モデルのとらえ方ですが、美化しすぎない方がよいと思います。ISO 9001 の現在の版は、2008 年に改訂されましたが、基本は 2000 年版です。2000 年版は、初版である 1987 年版を拡大しましたが、それは極めて限定的な意味での「顧客満足」と「継続的改善」を加えただけで、基本は初版から変わっていません。ISO 9001 基準そのものには幻想を抱かず、その上で有効活用すべきです。 基盤とは、管理の基本的考え方(計画、実施、確認、改善)を具現化するマネジメントシステムモデルの一つとしての、ISO 9001 が提示する QMS の枠組み(QMS 要素、体系の網羅性、妥当性)です。この構造が妥当なものであれば、そして適用者の賢さがあれば、この上に優れた QMS を構築できます。 |
| 4 | 基調講演 | 18,21 | 飯塚先生は、認証制度の社会的意義について、昨年までは組織の能力証明(能力実証型審査)を強調されていましたが、今回は認証制度の本質の一つであるとして「能力向上」(認証の副次効果)の方を強く主張されているようにお見受けします。 | いいえ、私の考え方に変化はありません。現に、認証制度の本質を語るスライドは昨年と同じです。多くの方が、ISO 9001 認証は ISO 9001 適用組織のためにあると考えていますが、認証制度の顧客は認証結果の利用者であるとの主張に変化はありません。 こうした認証の第一義目的(能力証明)を見失うことなく、制度設計者のねらいでもある第二の目的(認証プロセスを通じた認証 |

| | | | | |
|---|------|--------|---|---|
| | | | <p>しかし、認証審査の中で、あるいは登録後に社会に対して組織の能力証明はあり得ても、それ以上の「能力向上」は組織の自主的活動によるものではありませんか？</p> <p>すなわち、どんな組織でも認証を受ければ、自動的に QMS 能力が向上すると(先生は業績向上とまで表現)、社会に誤解されるわけではありませんか。</p> | <p>される組織の能力向上)も達成できるように、認証制度設計、認証プロセスにおける支援のあり方について考えてみたいというのが、変わることにない、私の基本スタンスです。</p> <p>能力向上について、ご指摘のように、自主的努力が最も重要なことは間違いありません。しかしながら、能力向上を促すような制度設計や支援方法、能力向上の方法に関わる支援の方法についても考えたいと思い、本年のテーマを設定しています。基本は、ISO 9001 認証制度の理解を促す仕組みの構築でしょう。そして、審査の場を通じて、認証制度の第一義的な目的を損なうことのないような制度設計はないだろうかと模索しています。</p> |
| 5 | 基調講演 | 21 | <p>この表の、「顧客・社会」の行、「能力向上」の列に、「社会のレベル向上」「産業競争力の向上」とあります。</p> <p>認証制度によってこのようなことが可能となる理由がよく分かりません。現に、ISO 9001 の認証制度によって日本の産業競争力が向上しているようには見えません。</p> <p>非常に美しいお話しで希望を持てるのは結構なのですが、なぜこのようなことが期待できるのか、その理由について追加説明をお願いします。</p> | <p>認証制度には2つの要素があります。第一は認証の基準であり、第二は基準への適合の証明制度です。</p> <p>認証の基準が、認証の対象に関わる優れたモデルを示していると、社会全体がその優れたモデルを共有することができ、レベルの向上が期待できます。優れたモデルが提示されると、それぞれが苦闘することなく、その優れたものを参考にしますのでレベルアップの速度が上がります。</p> <p>認証基準に従って、権威あるものが評価し公式に認める制度があると、利用者にとっては、優れたものとそうでないものを区別することができて、認証の対象となっているものを利用する際の選択の質と効率が上がります。優れたものの利用が容易になりますので、それを利用したもののレベルアップが期待できます。</p> <p>さらに、認証のプロセスにおいて、認証のための努力をする結果としてレベルが上がることを期待できます。</p> <p>こうしたことから、産業インフラの整備が進み、社会全体が賢くなることにより、ある程度のレベルが達成され、さらにその上に行ける可能性が高くなります。</p> |
| 6 | 基調講演 | 23 | <p>ISO 9001認証の、「業界」に対する価値について、なるほどと思いました。</p> <p>しかしながら、業界はその内部において競争をしています。認証制度が、業界全体のレベル向上に貢献すると言われても、個々の企業は単純には対応できません。業界全体に対する評価が上がり、自分の会社も強くしたいと考えるのが自然です。</p> <p>どのような考え方で対応すればよいのでしょうか。</p> | <p>確かに分かりにくいかもしれませんが、業界内部では競争があり、たとえ業界全体のレベルアップにつながるとはいえ、下手に敵に塩を送れば、自身の業界内における相対的な競争力が弱まってしまいます。</p> <p>標準化、認証制度と競争との関係を整理しておく必要があります。競争は単純ではありません。同じ業界内での競争のみならず、業界間の競争もあります。同じ機能を果たすために、異なる原理に基づく実現方法があり得ます。例えば、伝達機能のために、ベルト、チェーン、歯車など種々考えられます。制御方法にも機械的制御、油圧制御、電気的制御、ソフトウェアによる制御など様々あり得ます。</p> <p>もし、競争の中心が、実現方法、方式間競争にあるのなら、その実現方法を同じにする業界が全体としてレベルアップしなければ将来はありません。全体を底上げすることによって、当該製品領域が他領域に対して優位になり、それが自社の繁栄につながるというビジネスモデルもあるのです。シェア争いとともに、パイ全体を大きくすることもまた重要であることを理解すべきです。</p> <p>もし業界がこのことを認識すれば、もちろん業界内部での健全な競争は続けますが、業界全体の信頼感や評判の向上のために、技術基準を共有したり、一定レベル以上の品質保証を実現するために ISO 9001 認証を活用することが考えられます。</p> |
| 7 | 基調講演 | 24 | <p>昨年、JIS Q 17021が改訂され、審査員の力量がより明確に規定されました。認証機関が適切に運用すれば、審査の質が向上し、不十分なQMSで認証されていた組織が少なくなり、結果としてISO 9001認証の社会的評価が高まると期待しています。ところが一方で、審査員の評価(例えば、事業分野に関する深い知識、X+)において、認証機関がよい加減に対応すれば、従来と何ら変わらないと予測される方も多くいらして、非常に残念です。今回の改訂に対し、認証機関はどのように改善すべきであるとお考えでしょうか。</p> | <p>ISO 17021 の改訂、それに伴う JIS Q 17021 の改正によって、審査員の力量評価の枠組みは明確になりましたが、力量の基準が厳しくなったわけではありません。これまでの、審査員の自己評価や経験に基づく漠とした評価から、審査員に求められる力量の「要素」が明示され、必要な力量の構成要素が明確に示され、改訂前に比べ、力量判断の根拠が詳細に求められるようになりました。しかし、要求される力量レベル表にある「+」の意味は、相変わらず不明確で、どれほどの効果があるか分かりません。</p> <p>各認証機関における「+」のとらえ方、判断については、各認証機関の見識に期待しますが、認定審査において厳格に確認する必要があります。</p> <p>力量評価の方法や、その結果としての審査員の力量に看過できないバラツキがあるようなら、認定審査において認証機関における基準の理解、判断根拠を詳細に確認するようにしてほしいと思います。</p> |
| 8 | 基調講演 | 24, 25 | <p>ISO 9001 の次期改訂について、認証の価値を上げるという視点からお聞きします。</p> <p>次期 ISO 9001 は、どのような性格、どのような Scope、どのようなレベルの規格になりそうですか。</p> <p>経済発展、取引活性化のための能力証明制度の基準として、どのような QMS モデルが適切とお考えですか。</p> <p>スライド 25 からは、結局は、制度の適用者の賢さに依存しているように読みとれてしまいます。</p> <p>現在の認証制度の不十分さを、新たな QMS モデル基準や制度設計で何とかできないのでしょうか？</p> | <p>ISO 9001 の次期改訂について、現在は定期見直し(Systematic Review)の過程にあります。この見直しで、「確認(Confirm)」「改正・追補(Revise/Amend)」「廃止(Withdraw)」からの三択をします。結果が判明するのが明後日 3 月 15 日です。もし改訂となれば、5 月～6 月の会議で、規格の仕様書について検討されるでしょう。</p> <p>改訂するにしても、どのような改訂になるか、先が読めません。ISO 14001 との同期、整合性向上はするでしょう。JTCG で検討されているマネジメントシステム規格の「共通テキスト」について、基本的には従うことになりましたが根拠があればそうしなくてもよいので、どの程度の統一がなされるか不明です。</p> <p>ISO 9001 の内容について、ユーザ調査の結果では、大きな変化は望まれていません。QMS 認証の基準としてどのような社会ニーズがあるかを的確に把握しなければなりません。今回の公開討論会の主題にはそのような問題意識もあります。</p> <p>ISO 9001 に追加、充実すべき QMS 要素・側面として、研究開発、営業、購買、改善、戦略性、人材、製品力、パフォーマンスなどが考えられますが、これらについてどう考えるか真剣に検討しなければなりません。</p> |

| | | | | |
|----|-----|-----|---|--|
| | | | | <p>確かに、現在の制度の枠組みでは、この制度が有効に機能するかどうかは適用者の賢さに依存してしまいます。良い方向に誘導するために、QMS 基準や認証制度をどう変えればよいのか、またどのような支援の仕組みを構築すればよいのか、考えたいと思います。その一つの場合、本日であると考えています。</p> <p>この討論会のテーマは、あなたの会社が何をすれば認証を維持できるかとか、有効活用できるかとかを検討するものではありません。難しいかもしれませんが、将来のこの制度の健全な発展のために真摯に議論したいと思っています。</p> |
| 9 | WG1 | 5 | <p>消費者の ISO 9001 認証に対する認識の 3 点について、初めの 2 点、理解されていない、及び認証に関係なく良品が入手できると認識しているは、否定的で、3 点目がサービスなどには期待があると肯定的に示されている。</p> <p>基本的に、この認識は正しいと思います。</p> <p>そこで、これ以降の話が特にサービスに限定されていませんが、各々の分析で製品とサービスを峻別する必要は無かったかお聞かせ下さい。</p> | <p>ここでは、製品とサービスとに特に区分せずに、消費者の定義、後段のプロセスを審査する意味、第三者認証の意味、消費者との相互関係のマネジメントシステムにおける定義と展開いたしました。今後の議論が期待される製品とサービスを区別した議論の観点としては、物理的に客観性に乏しいサービスの特性に関する部分です。特に、再現性の確保や、プロセスの客観性の顕在化が重要と思われます。</p> |
| 10 | WG1 | 13 | <p>消費者はひとつの製品しか買いません。</p> <p>従って、プロセスが保証しているからと言われても、自分が買うものが本当によいかの確信は得られません。プロセスがきちんとしていると言っても、アウトプットが正しくならない可能性もあり、本当に一つ一つの製品の品質が保証できるのでしょうか。</p> | <p>実は、必ずしもアウトプットすべての製品/保証特性を検査・試験で保証できるとはかぎりません。最終検査・試験も見逃すこともあります。従って、プロセスの管理でアプローチします。最終的なアウトプットは、それに至る過程の結果ですから、その過程を確実にこなすことで結果が予定通りになります。過程の確実な実施と、管理状況に不足があれば改善していく、しゅみを主眼に置いた管理で、個々の製品の保証ができると考えます。</p> |
| 11 | WG1 | 16 | <p>消費者の声を組織が聞いてくれているようで、何に使われているか、改善されているのか確かめるすべは消費者にはないのでしょうか?</p> | <p>無いわけではないですが、消費者から能動的に確認するすべを、規格は要求していませんので、組織の取り組み如何で分かれるところです。つまり、「苦情」や「要望」といった内容の重さによる区分と、それぞれについて組織側の消費者への対応をどう表明するかにより、組織側の改善状況を消費者が分かることとなります。これは、認証機関の審査対象にもなります。</p> |
| 12 | WG1 | 16 | <p>一人の消費者として、ISO 9001 のしゅみによって消費者の声が組織に反映されるという点に期待したい。</p> <p>一方、消費者相談の現場にいる一人としては、組織において、消費者対応は ISO 9001 のしゅみの中でも重要なプロセスと思います。しかし、実際には、消費者対応部門の仕事の成果は明確に現れにくく、組織内での影響力は大きいとは言えないと感じています。</p> <p>ISO 9001 を運用している組織では、消費者対応部門の役割認識の顕在化が進むのでしょうか?</p> | <p>組織の品質マネジメントシステムと消費者との連携が進めば進むほど、消費者対応部門の役割認識の顕在化は進むと思われるます。スライドにあるとおり、消費者対応部門は、いわゆる苦情対応窓口には限りません。消費者のもつ権利構成とのつながりの設定によって、マーケティングから、製品の設計、改善など、多岐に亘る可能性があります。従って、組織と消費者の相互関係が強くなる傾向がある以上、消費者対応部門の役割認識の顕在化は進むと思われます。</p> |
| 13 | WG1 | 17 | <p>ISO 9001 認証を持っている会社は、どこも同じですか? 違うとすればなんですか?</p> | <p>ISO9001 では、組織の顧客と合意する製品・サービスを提供するしゅみであり、製品・サービスの仕様によって QMS の実施(設計・運用・改善)は、組織によって変化するので、必ずしも同じにはなりません。基本要素は同じでも、レベルや複雑さは組織によって異なることとなります。</p> |
| 14 | WG1 | 39 | <p>このスライドを見て、JAB の認定、認証機関の認証、各々をもっと積極的に開示すべきと強く感じました。</p> <p>なぜ、これまで、製品やサービスに認証マークがついていなかったのでしょうか。</p> <p>特に、消費者が国内でアクセスしやすい JAB の認定を受けている認証機関とそうでないところの違いがわかるように、もっと、消費者に近いところで認知度を高めるべきだと思います。</p> | <p>マネジメントシステムの認証が、しゅみを対象としており、製品・サービス辞退を直接的に保証していないので、認定シンボルや認証機関のマークの利用が限定されています。</p> <p>今後は、より認識を高める取り組みがされていますので、マークの表示にとどまらず、広く組織の認証状況が入手可能になると思われます。</p> |
| 15 | WG2 | 6,8 | <p>「社会的に受容される尺度・評価」の意味と、尺度に基づき評価された結果が、ISO 9001 認証の価値を「社会化・外部化」とすると、説明していますが、もう少し詳しく説明願います。</p> | <p>社会的価値の議論の中で、銀行等が認証を推進したり、助成する事例について議論をしました。一方、ISO 9001 の価値として、ある種の能力向上と能力証明が含まれています。能力向上だけだと、その価値は組織の中だけに留まってしまいますが、認証された事によって能力証明という外に出る価値となります。銀行等の事例では、認証により、能力証明という形で、価値が外部に出だされることから、銀行がお金を投資する価値があるかどうか、認証を活用できることとなります。このような、外部に価値を出す側面で「尺度」と表現しています。ある意味のレベルとか判断基準とか審査の測定の基準、そういうものかもしれません。</p> <p>尺度と「社会化・外部化」というのは、社会の立場で 9001 の認証の価値をどうとらえるかという議論をしている中で生まれました。スライド 6 で説明の通り、右側の社内の能力が上がってくるというものはある意味では社内にとどまっている。それを外に出してみんなで共有できるという意味で、外部化・社会化という言葉を使いました。</p> |

| | | | | |
|----|-----|-------|--|---|
| | | | | <p>端的に言うと、社会が受け入れられる尺度・評価という結果が受け入れたということは、そのものが既にある種の価値を持ち、認証を受けると同時にその実力そのものが社会で認識され評価されて、いろいろな場面でそれ自体として活用できるような価値に移行する。そういう意味を表現するために尺度と評価、それにあわせてその結果を扱うときにその価値そのものが社会化・外部化します。</p> <p>ただ実際にそれが価値として認められた社会で受け入れられるかどうかというのは、認証そのものに対する信頼性そのものが確立されてないと、いくら価値があるはずだと言っても実際に価値として機能しない。そういう意味で今の状況に、多少問題があるように認識しています。</p> <p>こうした社会の信頼性を確立するためには、消費者や社会が認証制度について一定の理解をしてもらうことが必要であり、JABでは社会へ向けての広報活動を強化しようとしていますし、JIRECの認証取得組織による自主公開プログラムもその一環です。このような情報発信とそれに対する社会からのフィードバックを受けることで、社会に受容される尺度・評価も定まってくると考えています。</p> |
| 16 | WG2 | 7 | <p>「社会的に受容される尺度」について誰が見ても納得し、社会として受け入れられるレベル、審査機関・審査員でバラつかない一つのレベルと説明されています。</p> <p>審査機関内では、審査員間のレベル合わせを行っていると思いますが、これまで、審査機関同士で審査レベルの摺り合わせ等を行っていますか。</p> <p>また、このような摺合せが行われていないのであれば、今後、摺合せが行われることを期待してよいのでしょうか。</p> <p>または、このような摺合せに対しては、JABが音頭を取ると期待してよいのでしょうか。</p> | <p>認証機関同士が協議する場として、日本マネジメントシステム認証機関協議会(通称:JACB)があります。</p> <p>この中には、規格別に技術委員会があり、認証機関の代表が集まり各種の議論しています。</p> <p>私自身も2010年度まで参加していましたが、9001:2008年版改訂や17021:2011年版改訂の内容、建設業における設計開発、審査トレイル等の議論を行ったことを記憶しています。</p> <p>しかしながら、日本の全認証機関の、しかも審査の現場レベルの摺合せまでは取り組んでいません。</p> <p>認証機関間のばらつきに対しては、JABが旗を振って行かなければならないと思います。</p> <p>例えば、品質管理学会でテーマを取り上げていま研究しております有効性審査。</p> <p>もう一つは、ある程度の指針をつくる、あるいは文書をつくるという方法です。これには二つあります。一つは、IAFの技術委員会に課題提起をして、基準文書あるいは推奨文書といった形でまとめて、世界共通のやり方を決める。もう一つは、JABの技術委員会で、認証審査においてのばらつきの多い部分について、ある一定の指針を考えるという方法があると思います。この二つの方法のうち社会的に受容できる尺度ということになると、これは文化あるいは社会情勢事情等日本国内固有の状況に対応するものになるので、後者のJAB自身が指針あるいはガイダンスといった文書で出す対応がまず考えられます。</p> <p>ご質問の中に、「審査員間のレベル合わせを行っている」とありますが、認証機関間のレベル差も課題ですが、一つの認証機関における審査員間のボトムのレベル合わせも容易ではないと思っています。</p> <p>JICQAでは、個々の組織審査において焦点とするプロセスや活動がバラつかないために、「審査プログラム」という計画のための書類を作成して、焦点とするプロセスや活動を特定し、かつ3年間分を計画することで全体の統制を図っていますが、それでも、「社会的に受容される尺度」を持った審査の提供は難しいと実感しています。</p> |
| 17 | WG2 | 11 | <p>ISO 9001 認証の価値として、レベルアップの価値を紹介していますが、「ISO 9001 によるレベルアップの価値は、いずれは達成してしまう」とも説明しています。この意味をもう少し詳しく説明願います。</p> | <p>ご質問を受けて、改めて記載した表現を振り返ると言葉足らずであったと反省しています。</p> <p>表現を変えるとすると、「レベルアップは、組織が設定したターゲットレベルに依存してしまう。」でしょうか。</p> <p>認証は、能力証明だと言っています。</p> <p>このため、結果はダメか?OK となります。基準とする最低限の線があり、それ以上なら合格だから、それを超えればよいというならレベルアップは止まってしまう。</p> <p>しかし、この制度は能力向上にも使えるし、ISO 9001 をフルに適用することでレベルアップが可能で、活用すれば実際にレベルは上がります。このような活用が望ましいのは間違いのないことです。</p> <p>つまりは、使う人、使う組織に依存すると言いたかったものです。</p> <p>一方、社会化された認証の価値は、社会に受容される尺度・評価である限り、その価値は継続するものです。</p> <p>この両者の対比を表現したものです。</p> |
| 18 | WG2 | 24,25 | <p>認証の社会的価値は、利用や活用できる領域が、もっとあるはず、とのコメントがありましたが、もっと利用や活用するためには、審査結果をある程度、第三者に公開することも有益だと考えますが如何でしょうか。</p> <p>今後、認証の情報が活用出来るようになりますでしょうか。</p> | <p>認定機関の立場としての回答:</p> <p>認証審査結果の情報公開は、JIRECの認証組織情報自主公開プログラムで昨年8月より情報公開を開始しました。</p> <p>経産省ガイドラインでは、認証機関が情報公開するというものでしたが、認証機関から情報公開による影響について色々な問題が提起されて、多くの議論の結果、現在の組織が自主公開し、それを認証機関がウェブからリンクを張ることで、外部の方から見て認証機関が組織の公開内容を裏付けていることが分かるように工夫したものです。</p> <p>現在このプログラムに参加している組織はまだ少ないというのが実態で、JABとしては今後公開される組織が増えるよう認証機</p> |

| | | | | |
|----|-----|----|---|--|
| | | | | <p>関と共同して働きかけていきたいと考えています。</p> <p>認証機関の立場での回答:</p> <p>認証機関の立場では次の主張があります。</p> <p>*第三者認証は、ある前提のある中で実施しているわけです。いろいろな工数の制限、サンプリングの制限、悪い意味ではなく組織と機関が合意した条件等の前提条件があってある結論が導き出されている。その前提条件を何も知らない人にそのまま審査の結論を無条件で公開したら、誤解させるものとなります。</p> <p>さらに、言葉を正確に表現して、「審査の結果を"開示"すること」と表現されれば、認証機関は既に対応する手順を持っています。17021 8.1.4 では、「認証機関は、関係者からの要請があった場合、該当する認証が妥当であることを確認する手段を提供しなければならない。」と要求されています。ただし、組織の同意が要求されていますが。</p> <p>必要なら、このルールの適用を要請すれば良いと考えています。</p> <p>ただし、WG2 のスライド 26 番で説明の通り、どこの認証機関で認証を得ているのかもわからない現状制度の課題は問題だと思います。</p> |
| 19 | WG2 | 26 | <p>提言として「組織の認証情報の一元化」、「目の届く認定制度」を上げています。</p> <p>そこで、JAB に認定されていなく、日本で活動している審査機関も対象にすることを意味しているのでしょうか?そのような提言だとすれば、情報はどこに一元化するのでしょうか?</p> | <p>提言では、日本で活動している組織の認証情報の一元化を提言しています。また、JAB に認定されていない認証機関も、JAB に認定された認証機関と同じに、目が届くことを期待しています。</p> <p>ご指摘の通り、容易に実現できるものではありませんが、既に EU では一国一認定制度を導入しています。</p> <p>中国では、中国国内の認証情報はすべて国が情報を集めて、中国の認定機関がその情報の提供を受ける制度が運用されています。</p> <p>このように、「目が届き」「情報を一元化」する取り組み事例がある以上、日本の第三者認証制度の社会的価値を真に求め、適切に制度を維持するために必要なことと認識して、認証業界だけでなく行政も含めて真剣に考える必要があると思います。</p> <p>一方 JAB の立場としては、JIREC の自主公開プログラム、あるいは認定審査結果の情報公開を含む JIREC 全体は、日本の認定機関から認定された認証機関あるいは認証取得組織だけにクローズドしたのではなく、海外の認定を受けられた認証機関の方々にもオープンなスキームにしております。</p> <p>実際に JIREC の検討段階で、JAB 認定以外の認証機関に直接コンタクトをしました。関心のないところもありましたし、中には関心があるというところもありました。残念ながら現時点では JIREC の活動に参加するというのは実現していません。</p> <p>今後、これを世界標準にしていくのが必要だと考えています。この JIREC の活動を IAF の場で常に状況報告し、将来、国際的な合意としてこういった活動が認められることを期待し、それに向けて努力していくつもりです。</p> |
| 20 | WG2 | 30 | <p>社会への認知、広報活動を提言していますが、認証制度を知らない又は理解していない方への広報は重要だと思います。</p> <p>これまで、審査機関やコサルタントが広告宣伝活動をしています。業界を挙げて、しかも行政も含めた広報活動はほとんど行われていないと思います。</p> <p>特に行政への広報を期待しています。行政がこの制度を活用することで、認証の社会的価値がさらに高まると期待します。</p> <p>そこで、JAB で今後どのような広報活動が計画されているのかをお教えてください。</p> | <p>JAB では、一昨年、広報体制を強化し、昨年から広報委員会をつくって検討している段階です。今までの広報活動は、例えば JAB のウェブサイトや広報宣伝物を通して、どちらかというと認証を取得される組織の方がわかるような広報が主体でした。しかし基本的にこれから重要なのは、制度を利用する側の方に向けての広報であろうと考えており、ご質問にもありますように、行政、社会に向けて具体的に広報活動を行うつもりです。</p> <p>このような活動は、制度を理解していただくこともさることながら、この制度を利用することによってどんなメリットがあるか、ワーキンググループの検討結果として紹介されているような認証の価値をいかにうまく伝えられるかがポイントだと思っております。</p> <p>また JIREC をまとめた MS 認証懇談会は、認定機関、認証機関、審査員評価登録機関、それからオブザーバーとして経産省が参加している組織ですが、この懇談会の下部組織として広報ワーキンググループがありますので、そこにも働きかけ展開していきたいと思っております。</p> |
| 21 | WG3 | 8 | <p>「(2)買い手企業にとっての価値」の二番目では、ISO 9001 認証制度は供給者に対する管理の負担軽減にもつながるとされています。その意図は理解できますが、第三者監査と ISO 9001 の第三者認証の目的、役割の相違を明確にする必要があるように思います。</p> <p>ISO 9001 をうまく活用している企業は、二者監査での指摘をきっかけとして、しくみの改善につながっていますが、うまく活用できていない企業では、取引先から言われた内容、当該取引先製品のラインだけを修正するというような、場当たりの対応になっているケースがあるのではないのでしょうか。</p> | <p>第三者監査は顧客側の必要性に応じて目的を決めるわけですから、第三者が行う認証とは目的が違います。しかしながら二者監査と第三者認証の重複する部分については、負担が軽減できます。</p> <p>認証制度は、第三者として ISO 9001 にのっとった QMS 能力をもっているか評価を行う目的がありますが、また同時に ISO 9001 を正しく理解する上でも役立ちます。</p> <p>一方で二者監査は、システムの有効性の改善につながらない対応もあるかもしれませんが、ISO 9001 の範囲外の領域において買い手、売り手の共通の課題に対して解決を図る場として活用されることもあるようです。</p> <p>したがってこの供給者の管理の軽減という場合には、二者監査をどのような目的で行っているのか、第三者の審査はどういったところを保証しているのかということを考えての上で、管理を軽減していくことが必要になります。</p> |
| 22 | WG3 | 9 | <p>「代替製品を提供する他業界に対する競争力向上」とは、どのようなことでしょうか?</p> | <p>従来工法に対して初期のプレハブ住宅が伸び悩んだ後に業界として品質に取り組み、シェアを伸ばしたという事例でした。また自動車の原動機では、ハイブリッド化に伴って従来内燃機関の仕事であったところにモーター、パワーエレクトロニクスが原動</p> |

| | | | | |
|----|-----|-------------|--|--|
| | | | | 機の一部代替製品として使われています。その実現のために、サプライチェーン全体で品質を確保することも行われたと聞いています。 同じ機能であっても製品が異なる、ほかのサプライチェーンがかかわっている、そういった代替製品を提供する状況で他業界に対する競争力向上のため、品質を維持、向上していく際に QMS 認証を活用することができる、そうした価値を示しています。 |
| 23 | WG3 | 20,27 | 「ISO 9001 適用指針」とは何ですか? 業界が指針を作成することによって、画一化が進み、競争力を低下させることになるのではないのでしょうか? こうした指針を作成することで、まじめにやっている企業、特に中小企業に大きな負荷がかかってしまうのではないのでしょうか。 日本独自のものとなると、国際的な競争の中で、足かせや障害となるのではないのでしょうか。 | 「ISO 9001 適用指針」は、業界として製品競争力向上のために必要と考えられる QMS の特徴や機能、要素に関する指針を考えています。ですから具体的な内容、詳しさは、業界のレベルアップに対する目的によって変わります。これは画一化を求めるものではなく、業界内での競争を許容しつつ、より大きな外部、すなわち国際的な競争相手や、ほかの業界との競争に焦点を当てた内容になります。 ここでいう指針は規格の各要求事項を当該業界に照らし合わせ固有の状況に適用するに当たっての考え方を示すものになり、認証組織にとっては QMS を構築・運用するためのヒント、参考になるものであって、負荷となるものではないはずですが、指針によって負荷がかかるとお考えのようですが、まじめにやっていたら何ら変更がないという場合もあります。また業界が目指すものが高いレベルであっても企業として必要なものであって、足かせや障害になることはないと考えています。 |
| 24 | WG3 | 20,24,27,28 | 「ISO 9001 適用指針」とは ISO 9001 規格以外にも審査の基準ができるということでしょうか? できるのであればセクター規格を作成するという事と同じことになるとは思いますが、いかがでしょうか。 また、「ISO 9001 適用指針」と「重要 QMS 要素に関する審査指針」との違いが分かりません。ISO 9001 適用指針、重要 QMS 要素に関する審査指針を適用することは、国際的なルールに基づく現在の制度とは違うものになってしまうのではないのでしょうか? | 「ISO 9001 適用指針」は、認証組織側の QMS 構築・運用のための指針です。それに対して、「重要 QMS 要素に関する審査指針」は文字どおり審査側の指針で、「ISO 9001 適用指針」も含めて業界としての取り決めや業界の特徴をとらえた QMS 要素を確実に見るための指針として考えています。 この「ISO 9001 適用指針」は業界の品質レベルの底上げ、レベルアップのために業界が決めるものです。その決めた内容によっては規制要求事項と同じ分類に、あるいは、あくまで指針ということで、「いいとこ取りする」ということになります。いずれの場合であっても、現行制度の範囲内での取り組みとなります。 |
| 25 | WG3 | 20-24 | セクター規格認証制度に学ぶものが多いが、それなら各産業もセクター規格認証制度を作った方がよいということか? | WG3 としては必ずしもセクター規格ということは考えておりませんが、業界として必要と判断するのであれば、それも一つの選択肢です。 ただし、セクター規格の制度をつくるとなると、規格作成や制度の仕組みづくり、あるいはその運用面で大きな負荷がかかりますから、戦略的に計画していかなければならないと思います。 |
| 26 | WG3 | 24,27,28 | スライド 24:・・・組織との対話の場を設置する。 スライド 27:・・・ISO 9001 適用指針を作成する。 これらは非常に良い取り組みと考えます。但し、指針作成の対話の場の設定はどこの組織が推進を行うのでしょうか? 「小職の補足意見」 上記の“業界の製品特性、関連する重要な QMS 要素を特定した審査”は、JIS マーク製品認証審査がこれに該当します。 JIS 製品認証審査では、製品特性の工程保証能力(Cp、Cpk)、重要設備の精度維持管理、試験・検査方法の妥当性検証などが審査される。その観点で、ISO 9001QMS 審査と JIS 製品認証審査は一体(一対)のものと判断して、同一認証機関に審査をお願いしています。 | 「指針作成の“対話”の場の設定を推進する組織」としては、認定機関、認証機関、審査員登録機関で構成される「マネジメントシステム規格認証懇談会」(MS 認証懇談会)でまず議論してみたいと考えています。 MS 認証懇談会は、これまで経済産業省ガイドラインへ対応したアクションプランの策定を行ってきましたが、今後は MS 認証の利用拡大など MS 認証制度に関する種々の課題を議論する場となります。 JAB がこの懇談会の事務局を務めておりますので、今回提起された指針作成について、懇談会の場で取り上げ、その推進の方策を検討したいと考えます。 基本的には、「ISO9001 適用指針」については、各業界団体が、「審査指針」は認証機関の集まりである JACB が、主体的に作成することになるのがいいのではないかと思います。 尚、補足意見の中で重要 QMS 要素を特定した製品認証審査がこれに該当するというような記述をされていますが、「重要な品質特性」と「重要な QMS 要素」は異なるものであるということにご注意ください。 |
| 27 | WG3 | 29 | 供給者管理コスト削減とは 4、のまとめ(制度改善のスパイラルアップ)のところで、《業界全体での供給者管理コスト削減》を提言されていますが、具体的にどのようにすべきと考えておられますか? 買い手側の制度活用によるコスト削減効果よりも、売り手側(認証企業)の手間とコストの方があまりにも大きいのが、現状ではありませんか。 認証制度をスリム化して、審査費用を引き下げることによって、中小企業にもっと ISO を普及拡大させることが、最大の制度改革ではありませんか。 | この部分は、供給者管理コストを削減してくださいという提言ではなく、業界として取り組む際の目標の例として記述しています。では、「具体的にどのようにすべきか」という点ですが、WG3 の報告の中で「価値を生み出す構造と課題」を紹介させていただきました。その課題に対して解決する方法を検討し、提言としてまとめておりますので、それらの提言を実施していけば、実現できると考えています。 認証組織の手間とコストがあまりにもかかり過ぎることについては、必要な手間はかかるのかもしれませんが、ちゃんとやっていたら手間というのは増えるはずはありません。認証企業、認証機関とも、ISO 9001 と認証制度を正しく理解されれば不必要な手間は増えないはずですが、 また、コスト削減を目的にしまうと、現状の制度そのものの質を上げなければいけない現状を考えると難しいのではないかと、もっと別の制度なり何かを考える必要があるのではないかと考えています。 |