第18回JAB/ISO 9001公開討論会
2012年3月13日

WG1
消費者の視点から

～お客様の期待を裏切らない製品の提供～

メンバー:（五十音順、敬称略）

相澤　滋　　（産業界）
生駒　雅和　（JAB）
景井　和彦　（認証機関）
戸部　依子　（消費者団体）
羽田　哲也　（サプライチェーン）
細谷　恵　　（消費者団体）

内容

- 1. テーマ選択の背景
  - ・テーマ選択の背景
  - ・消費生活の安定と向上の歴史
- 2. マネジメントシステム認証制度の効用
  - ・プロセスを審査する意味
  - ・第三者認証の価値
- 3. 生活に密着しているISO9001のしくみ （認証事例）
  - ・購入内容（仕様）の決定
  - ・トレーサビリティ
  - ・苦情対応
- 4. まとめ
  - ・消費者
  - ・ISO9001第三者認証組織
  - ・情報発信

1. テーマ選択の背景

テーマ

全体テーマ:

- 「ISO9001認証のブランド価値を高める
～さまざまな視点からISO9001認証の価値を考える～」

- WG1テーマ;
消費者の視点から
～お客様の期待を裏切らない製品の提供～

- ISO9001認証を通じ、互恵関係の構図を確立
  - 能力証明と能力向上を目的とする第三者認証の利用
  - プロセス保証により、組織の製品・サービスの結果保証

消費者のISO9001認証に対する認識

- ISO9001第三者認証の「意味」は、必ずしも生活感覚として理解されていない。その認証が信頼できるか否かの情報に接する機会が少なく、その信頼を裏切るニュースに社会的関心が高く、必ずしもよいイメージではない。

- そもそも、認証の有無に関係なく、確かな製品の購入や、サービス提供を受けられるべきと期待している。
  特に、「安全」、「安心」の面で、トレーサビリティや苦情対応については関心が高い。

- しかし、不動産購入や葬儀サービスなど、購入・利用機会の少ない場合は、なんとなく「第三者により認証されているのだから、組織に継続的改善が実践され、顧客満足を実現してもらえるに違いない」との期待がある。

消費者生活の安定と向上の歴史
(「ある･なし」の生活から、質を求める生活へ)

- **･戦後[国民の窮状からの脱出](1945-1959)**
  食糧難･物価高騰、不良品追放の不買運動、企業社会的責任を要求、
- **･高度成長期[安全と品質の確保](1960-1975)**
  大量生産･大量消費→有害物質の食品への混入、欠陥商品問題、独禁法改正、消費者保護基本法(1968)
- **･経済の国際化[規制緩和、悪質商法](1976-1986)**
  円高不況後の景気後退。消費者被害救済消費者被害の複雑化。消費税開始。市場開放に伴い生活にかかわる諸基準･認証制度が緩和。食品添加物規制緩和
- **･バブル経済後[豊かさのなかで](1987-1995)**
  多重債務、訪問販売トラブル、高額商品の契約トラブル、不良債権、PL法制定、消費者契約法制定運動など、消費者関連法の取り組み
- **･社会の国際化、多様化における消費者運動分野の多様化(1996-**

  消費者保護基本法、司法制度改革、食の安全確保、Codexへの意見表明。消費者契約法、環境問題

消費者の権利

（出典：国際消費者機構
http://www.consumer.go.jp/seisaku/shingikai/iinkai4/pdf/sankoushiryou3-1.pdf）
（参照「消費者基本法(第二条)」http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S43/S43HO078.html）

① 生活の基本的ニーズが保証される権利

十分な食料、衣服、家屋、医療、教育、公益事業、水道、公衆衛生といった基本的かつ必需の製品・サービスを得ることができること

② 安全である権利

健康、生命に危険な製品、製造過程、サービスから守られること

③ 知らされる権利

選択するに際して必要な事実を与えられる、または不誠実あるいは誤解を与える広告あるいは表示から守られること

④ 選ぶ権利

満足行く質を持ち、競争価格で提供される製品・サービスが沢山あり、その中から選ぶことができること

⑤ 意見を反映される権利

政府が政策を企画・遂行する際、または製品・サービスを開発する際に消費者利益の代表を含むこと

⑥ 補償を受ける権利

誤り、偽物、あるいは不満足なサービスについての補償を含めて苦情が適切に処理されること

⑦ 消費者教育を受ける権利

基本的な消費者の権利及び責任と如何に行動するかを知る以外にも、情報を与えられ、自信を持って商品やサービスを選ぶのに必要な知識と能力を得られること

⑧ 健全な環境の中で働き生活する権利

現在及び将来の世代に対して恐怖とならない環境で働き生活すること

→ISO９００１第三者認証を利用し、消費者と組織は、生活に密着した信頼関係構築により、これらの権利実現をサポートできると考える./h

組織と消費者の相互関係

組織と消費者の双方向コミュニケーションの枠組構築

改善を受けた製品・サービス（価値）提供

組織 ⇄ 消費者

感謝、満足、意見、ニーズ、苦情

業界団体　消費者団体

行政機関　調停機関　立法機関

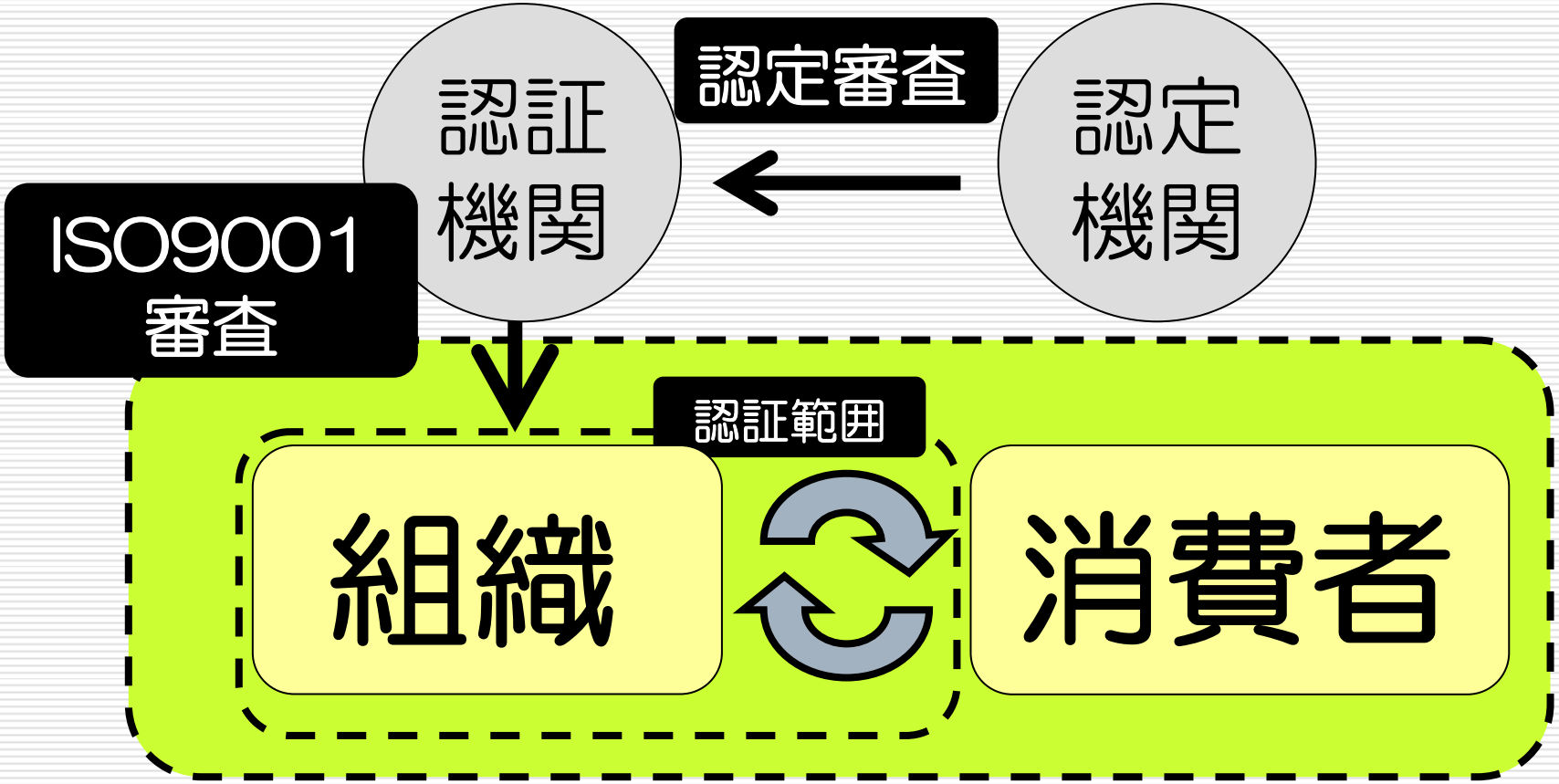
法律に基づく生活基盤の枠組み

→「法的規制」から、「信頼関係」へ

認証制度について

組織のマネジメントシステム構築・運用の第三者認証

～第三者による認証で、将来に亘り有効なマネジメントシステムか審査を行なう～



2.

マネジメントシステム認証制度の効用

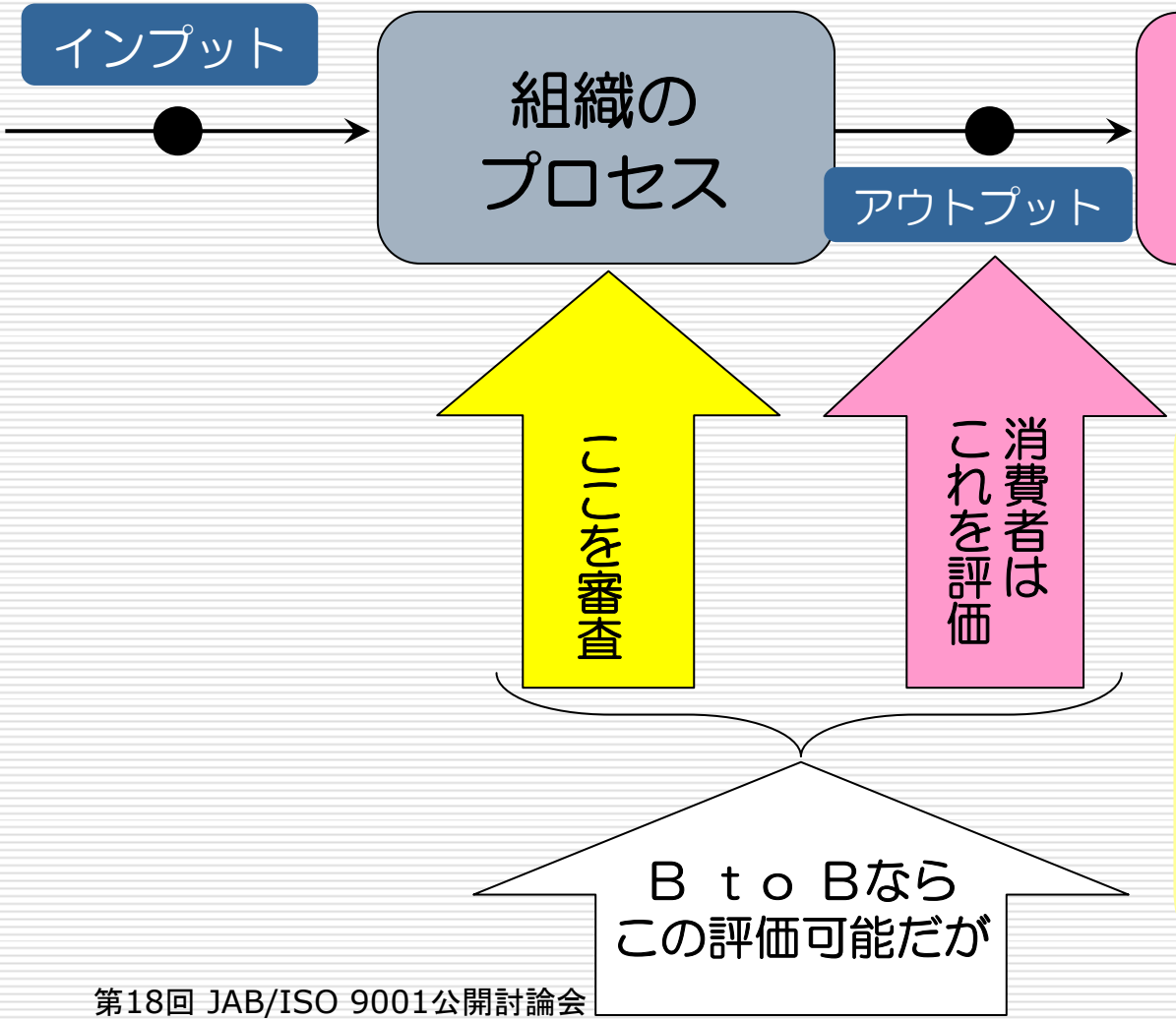
認証とは

- 認証は、組織の業務のやり方の認証であって、組織から提供される製品・サービスを直接的に保証するものではない。

- 従って、製品・サービスが、その認証を受けたプロセスを経ることによって、組織が消費者に約束した望ましい「製品・サービス」が届けられることになる。

- 但し、”望ましい”かどうかは、組織が顧客のニーズをいかに把握して、顧客が求める価値を提供できるかどうか。又は、確実にプロセスが実施されるかどうか。

ISO9001第三者認証は、プロセス保証（能力証明、能力向上）



◆製品での評価。買ってみないと判らない。新規購入時は、ブランドで評価、か。

★看板（表示）に“ＩＳＯ９００１”とあれば、ＩＳＯ９００１に信頼感を持っている人には、選択の際の重要な情報に。

プロセス(経過管理)による結果管理

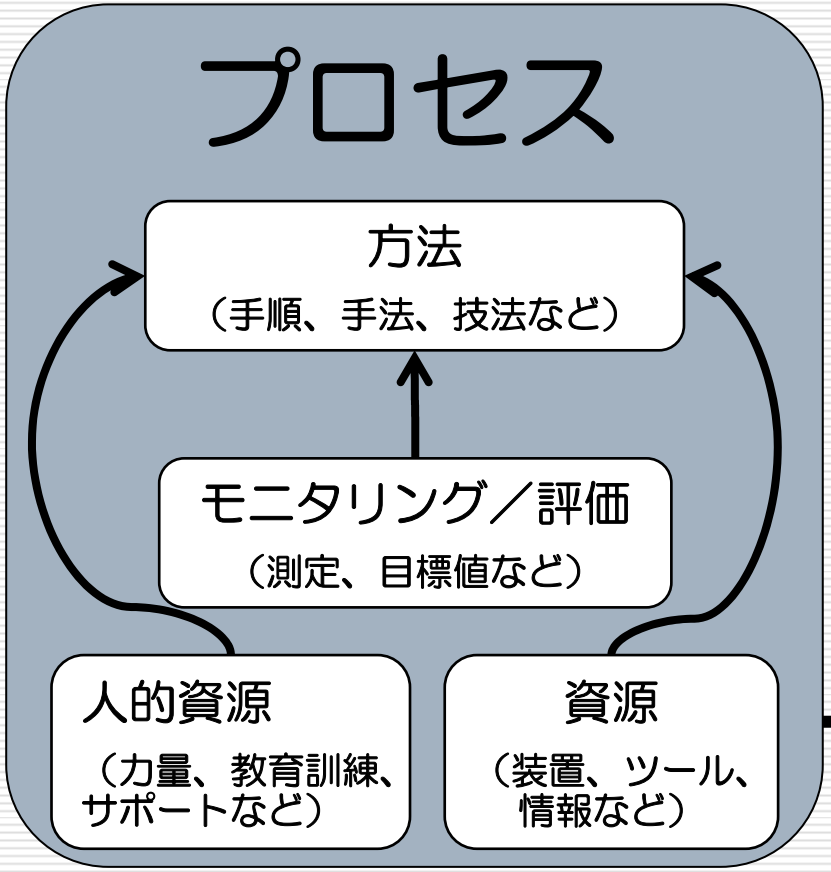
- 最終結果である製品・サービスに至る途中を、いくつかのプロセス(作業工程)に分け、それぞれの途中経過を確実に管理する
- そのプロセスでは、各工程に必要な作業方法だけではなく、設備、人的資源、管理方式などを含めて、関連要素がすべて定義される
- その結果、連続した適合の結果を最終成果として顧客に提供することを目指す。

「プロセスの明確化」という考え方

JIS Q 9000:2006より作成
ISO9001の趣旨・要求をベース

インプット

「プロセスのインプットは、通常、他のプロセスからのアウトプット」



プロセスの結果が“製品”

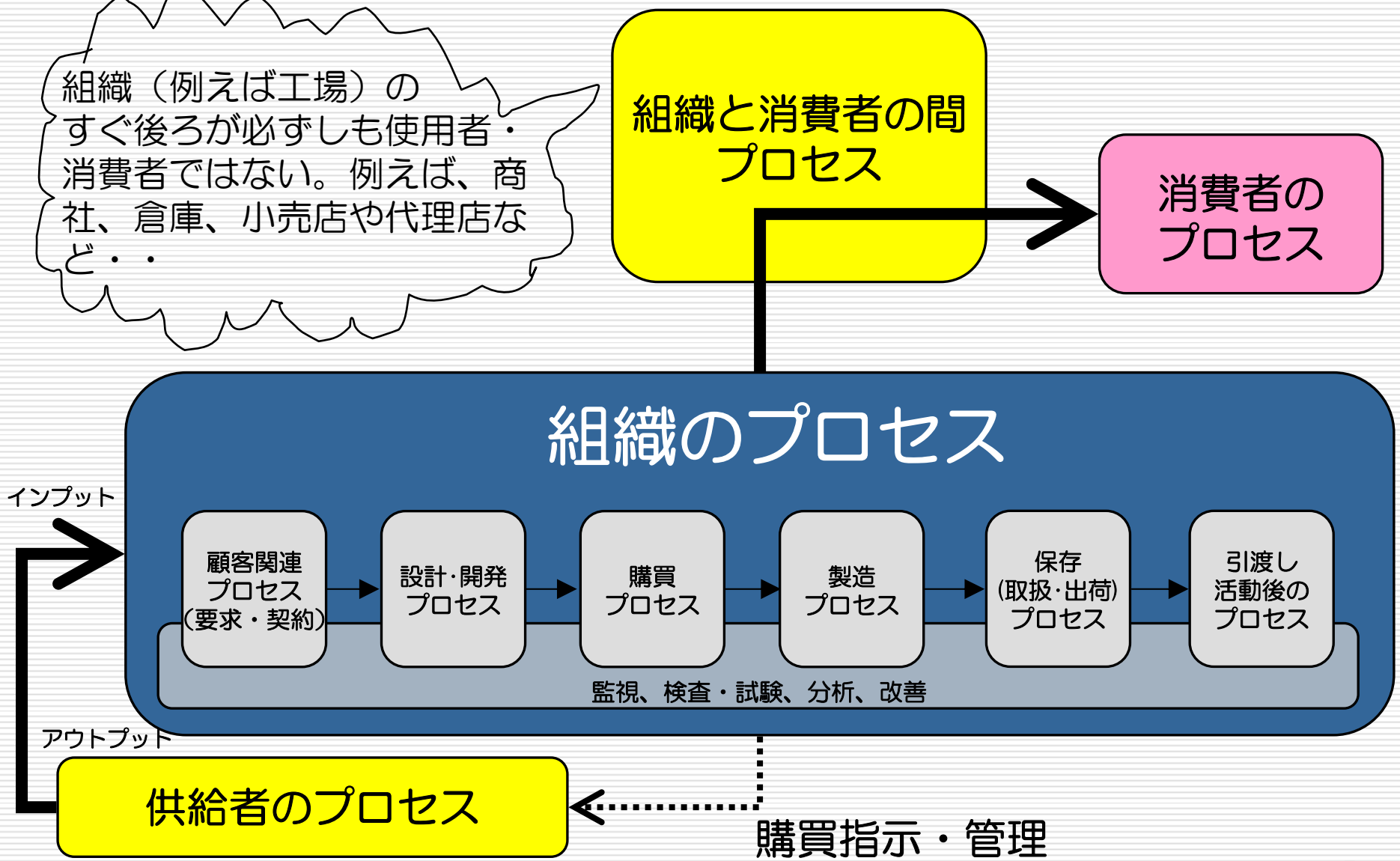
- サービス（例；輸送）、
- ソフトウェア（例；コンピュータプログラム、辞書）、
- ハードウェア（例；エンジン機械部品）、
- 素材製品（例；潤滑油）

アウトプット

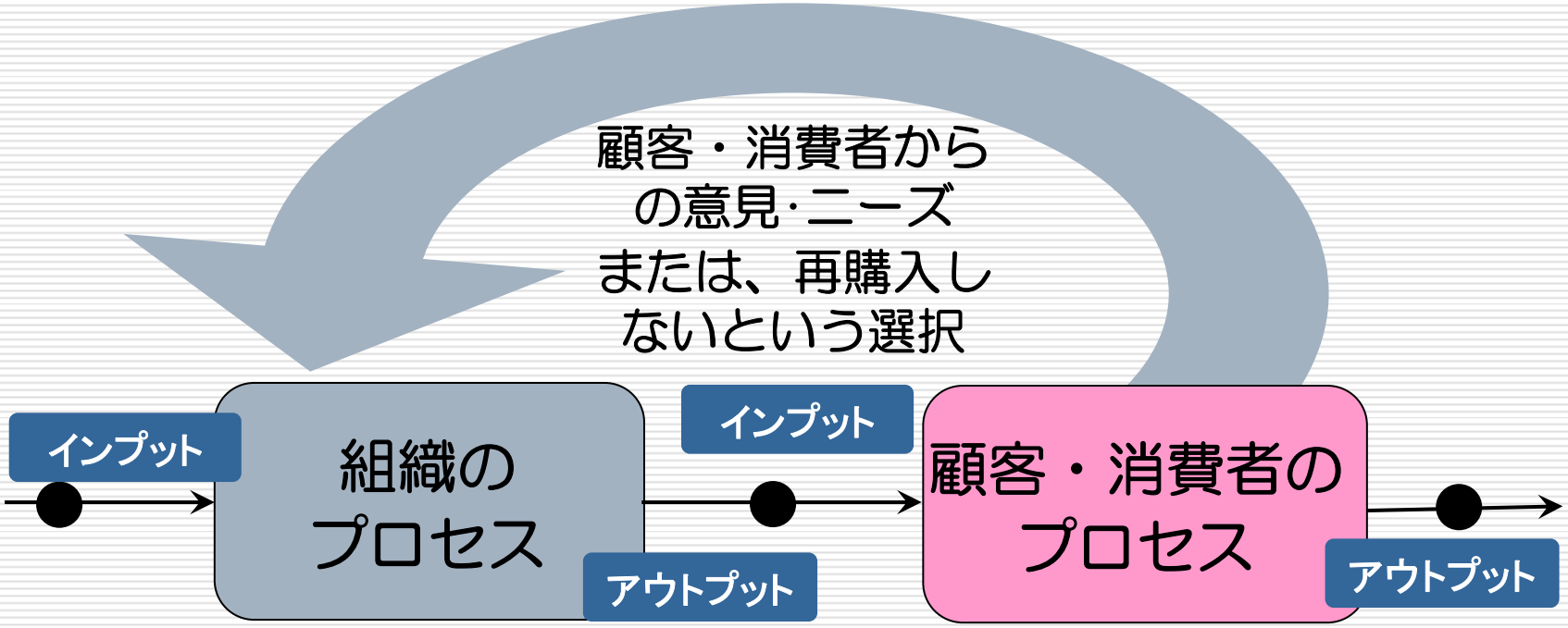
プロセス

「インプットをアウトプットに変換する、相互に関連する又は相互に作用する一連の活動。組織内のプロセスは、価値を付加するために、通常、管理された条件のもとで計画され、実行される。」
→「プロセス」は、方法や手順だけではなく、人的資源や、装置・設備とモニタリングや評価も含めた全体が定義されたものです。

関係者・組織内プロセスの連続



消費者から組織へのフィードバック



消費者の声が、組織に反映できる。

消費に関わる段階は、以下の区分を考慮

①購買（契約）前の検討・選択（仕様決定）

②購買した製品・サービスのプロセス実施

③購入後（アフター）のサービス

組織の顧客要求や期待を利用したプロセスの審査強化

具体的には、トレーサビリティ、苦情など。
組織が、顧客との接点と位置づけ、顧客期待や要求を組織のプロセス構築、運営取り込む

過去の経験

組織のプロセス → 顧客・消費者のプロセス

過去の経験を現在と将来へ展開
（学習効果）

インプット → 組織のプロセス → アウトプット → インプット → 顧客・消費者のプロセス

現在は
ここを審査

顧客目線を取り入れて審査強化することにより、プロセスの明確化、それらの相互関係が再定義され、よりシステム全体の有効性が向上し、顧客満足の向上にもつながる。

消費者にとっての第三者認証の価値

- 第三者によって審査・評価されることにより、組織の品質マネジメントシステムの構築と運用に「信頼・信用」が与えられる。
- それは、現在の状況を保証するにとどまらず、将来に亘って製品・サービスを提供する組織のプロセスを保証することを意味する。
- なぜなら、「組織には、他者の事後経験の学習が、組織の仕組みに反映されており（組織のPDCA)、その改善結果の反映がある」、から。
- また、全数検査は行なわないが、プロセスを保証することで、すべての最終成果を保証できる可能性を高めることが出来る。

「第三者による認証が意味するもの」(IAF)

□期待されている成果の達成

成果とは、適合製品及び高い顧客満足であり、その達成するために必要なプロセスを明確にし、運営管理していること。

□不適合の防止と改善プロセスの運営

・不適合を修正すること(引渡し後も含む)

・その原因を分析し、再発を防ぐ是正をすること

・顧客からの苦情に対応すること

出典:「ISO9001への認定された認証に対して期待される成果」(国際認定フォーラム[IAF]及び国際標準化機構[ISO]による)のD項とG項

3.

生活に密着しているISO9001のしくみ
（ISO9001認証組織事例）

プロセスにおける、消費者と組織の接点（例）

プロセス フェーズ	契約	トレーサビリティ	苦情処理	・・・
①購買前検討 ・仕様決定 ・内容確認	購入する製品やサービスの内容（仕様、納期、金額）が明確 ・引越し ・リフォーム 1	製品・サービスに利用される原料が副資材が明確 ・産地証明 ・利用された農薬	過去の経験が生かされ改善がされている ・利便性向上 ・不具合再発防止	・・・
②購買決定した製品・サービスの実施 ・製造 ・サービス	提供すると決められた内容・仕様を明確にして、漏れなく現場に確実に展開できる。文書による変更管理実施	利用すると決められた原料や副資材が、確実に利用されていることが確実できる 2	過去の苦情の根本原因特定から是正・改善の実施まで実施に客観性があり、確実な実施が出来る	・・・
③購入後（アフター・サービス ・苦情対応 ・修理	苦情対応では、当初の合意内容を確認できる（多くの場合、記録が利用できる）	組織にとって、不適合品の範囲/原因を特定でき、迅速に対応可能。消費者にとっては、安心できる範囲の把握可能。	苦情対応に透明性と客観性があり、受付から対応まで記録が残り、顧客や製品に関し連続的な対応ができ、信頼感向上につながる 3	・・・

1 合意する購入内容（仕様）が明確

□ 合意内容（仕様）の明確化(消費者の信頼を得る基礎)

・セミオーダー品や個別にサービス内容を事前に決める必要がある場合など、その仕様と価格、納期などを明確にして、消費者の選択内容が明確になる

・提示される製品情報（カタログ、パンフレット、HPなど）が顧客志向(顧客目線)で用意されていると期待できる。

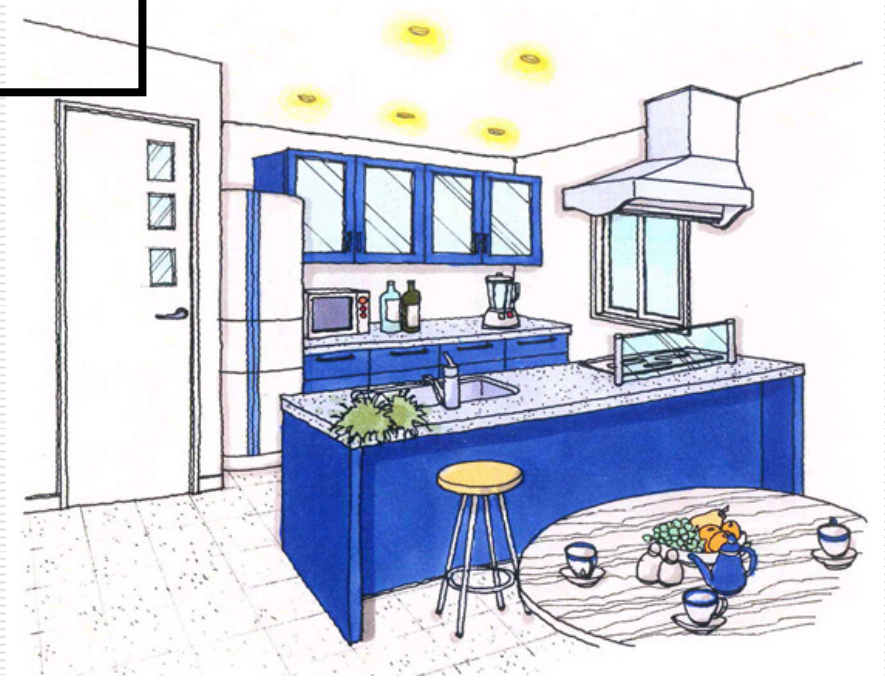
▼目的:

1) 契約内容（合意された仕様）の提供を確実にする
2) 消費者の製品(仕様）選択に有用。
3) サービスなど、提供途中において、安心できる
4) 検収段階で、当初に合意した仕様の実施確認可能
5) 変更があった場合にも、合意を経た実施確認可能

1 購入内容の決定

台所の
リフォームをしたい！

・大きなキャビネット
・広いカウンター
・コンロは３つ
・ガスオーブンがほしい
・予算は …
・納期は …



アイテムごとに
仕様別に内訳を付
け、価格を付けて、
文書でご提示いた
します。

2 製品・サービスの経過・組成が分かる

□ トレーサビリティ

・ 食品分野（生産者、産地、生産方法、使用原材料、材料調達先、 製造方法、保管方法、製造ロット別の出荷先。使用農薬名と量、放射性物質、環境汚染物質など）

▼目的:

1) ISO9001による品質マネジメントシステムによって、生産から消費に至るまでの、工程で管理されている項目のトレースを可能に。

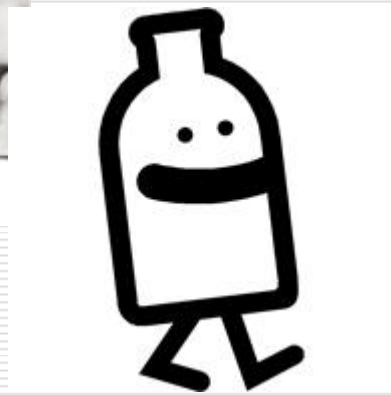
2)食品安全確保を目的に、安全要素の確保が可能に。

3) 不適合発生時は問題範囲特定により迅速対応可能で影響低減に寄与。

4)消費者にとっては購入品の問題の有無が明確になることを安心要因とする

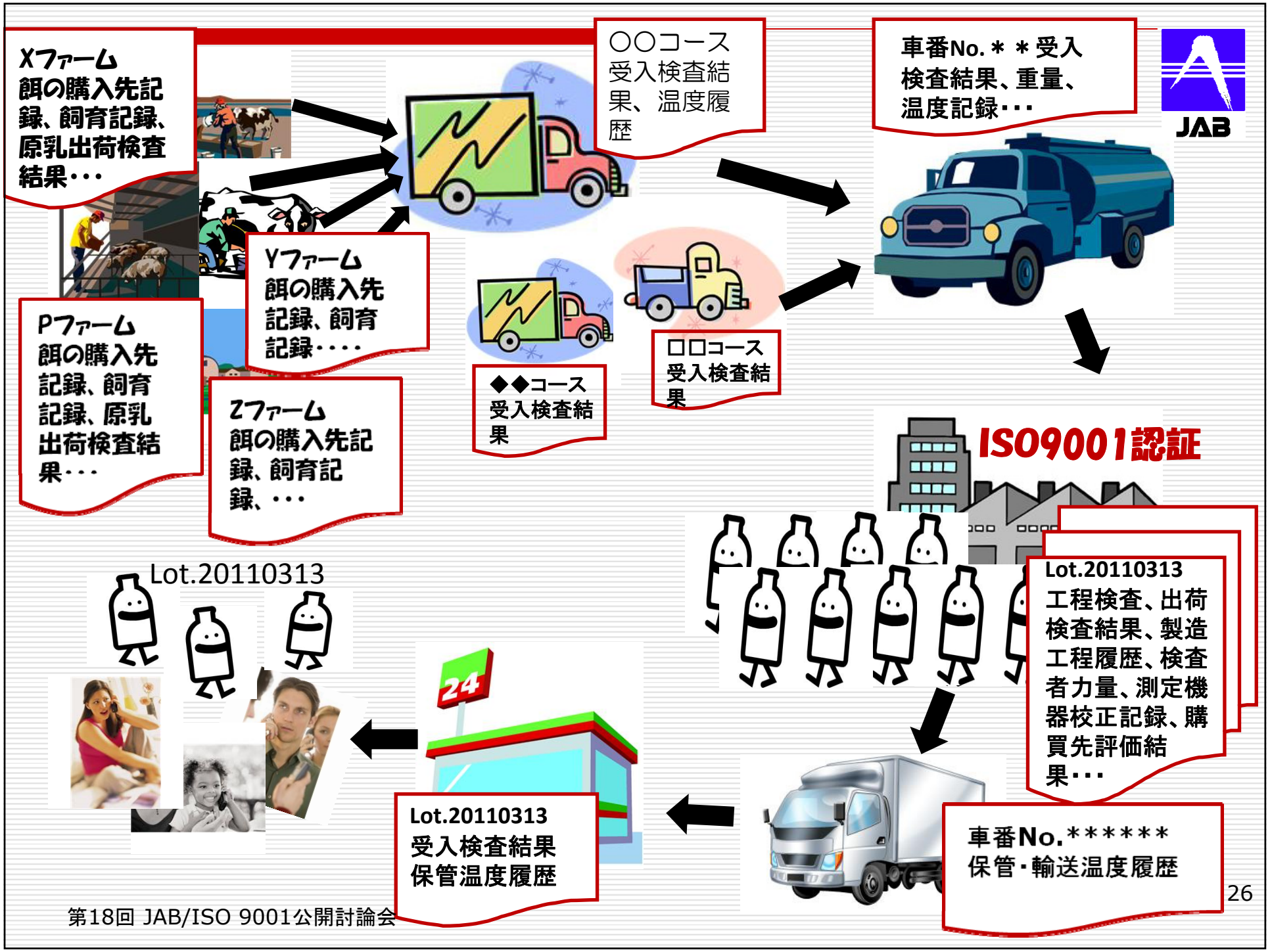
トレーサビリティ

ミルクさんは、
どこから、やってく
るんですか？



こんなふうに、
どこの農場から
来たのか分かります。

こんなふうに、
安心なミルクか確か
めています。


Xファーム
餌の購入先記録、飼育記録、原乳出荷検査結果・・・
Pファーム
餌の購入先記録、飼育記録、原乳出荷検査結果・・・
Yファーム
餌の購入先記録、飼育記録・・・・
Zファーム
餌の購入先記録、飼育記録、・・・
○○コース
受入検査結果、温度履歴
◆◆コース
受入検査結果
□□コース
受入検査結果
車番No.＊＊受入
検査結果、重量、温度記録・・・
JAB
ISO9001認証
Lot.20110313
工程検査、出荷検査結果、製造工程履歴、検査者力量、測定機器校正記録、購買先評価結果・・・
車番No.＊＊＊＊＊＊
保管・輸送温度履歴
Lot.20110313
受入検査結果
保管温度履歴
24
Lot.20110313

③ 万一の場合も、顧客を放置しない

□ 苦情対応（誠意ある対応が可能。事後対応）

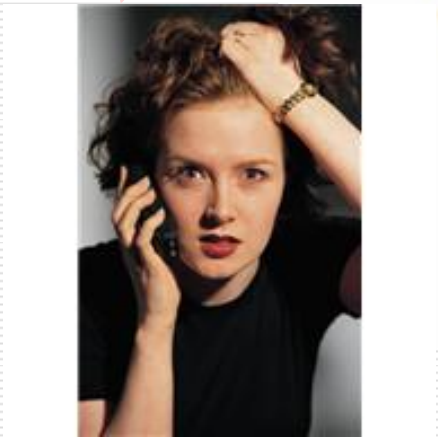
・苦情の受付から、対応、終結合意まで透明性ある管理
・是正・改善の確実な実施があり、再発防止が確実
・十分な記録利用と保管があり、連続的対応可能

▼目的例：

1) 購入後の不具合に対して、速やかな代替品の提供や故障の内容の説明が出来る
2) 同一顧客の過去の故障記録も整っている。
3) 顧客から継続的にサポートされているという信頼を得る

苦情対応

購入後、２週間ほど毎日使っているヘアスプレー。容器の中に液が残っているのに、ボタンを押してもでてきません。



承知いたしました。
新しい商品をお送り致します。
原因を調べますので、今、お使いのものを当方にお送り願います。

苦情品の管理

回収品の状態の確認

データ分析

・同様の苦情はないか？
・同じロットで発生している苦情はどんな内容か？
・・・

原因分析

・設計段階で確認もれがあった？
・製造時に異物が入った？
・お客様の使い方が関係してる？
・・・

→内容物とバルブの部品の材質とが合っておらず、ガスが抜けたようだ。

是正処置

・設計時の内容物と容器の材質との適合性の評価条件を修正する

是正処置の評価

以前の材質のものよりも、経時におけるガスの減少量が少ないことが分かった。是正処置後、同様の問題は発生していない。予定した結果が持続できている。
設計時の評価条件と、手順の見直しの確定

顧客とのコミュニケーション

苦情を申し出たお客様に状況の説明をする

予防処置

水平展開として、内容物と容器の適合性の評価条件の見直しが必要な製品、容器の確認と変更の実施

製品の提供

是正処置、予防処置に基づいて、お客様ニーズにあった製品の設計、製造、提供をする

監視・測定

原材料・製品の検査、お客様の声の収集、設計、製造等の実施状況の確認・・・

継続的改善

不適合製品の管理

データ分析

苦情発生率
製品ロット
原材料ロット
多発時期
流通経路・・・・・・

原因分析

設計品質？
製造品質？
流通条件？
顧客の使用
条件？・・・・

是正処置

設計・開発プロセス
購買プロセス
製造プロセス
監視・測定プロセス
顧客関連プロセス
教育・訓練プロセス

継続的改善

監視・測定

顧客満足プロセス
製品

是正処置の評価

手順、ルールの
見直し

顧客とのコミュニケーション

申し出に対する報告

予防処置

再発防止、水平展開

製品の提供

顧客要求事項の明確化
設計・開発
インフラ、教育、購買
製造

その他

- 企業の設計思想や安全志向に共感し信頼を置く
  - ・製品設計仕様の検討・決定過程に、利用状況（利便性、安全性など）を考慮するしくみがある。
  - ・過去の経験や、設計の変化点に起因する予想の反映

- ITによる情報発信・情報入手の有効活用
  - ・ソーシャルメディアによる消費者の声の入手
  - ・組織自身のホームページで、詳細な製品・サービス内容の情報発信やフィードバック入手

4.まとめ

4.まとめ（消費者）

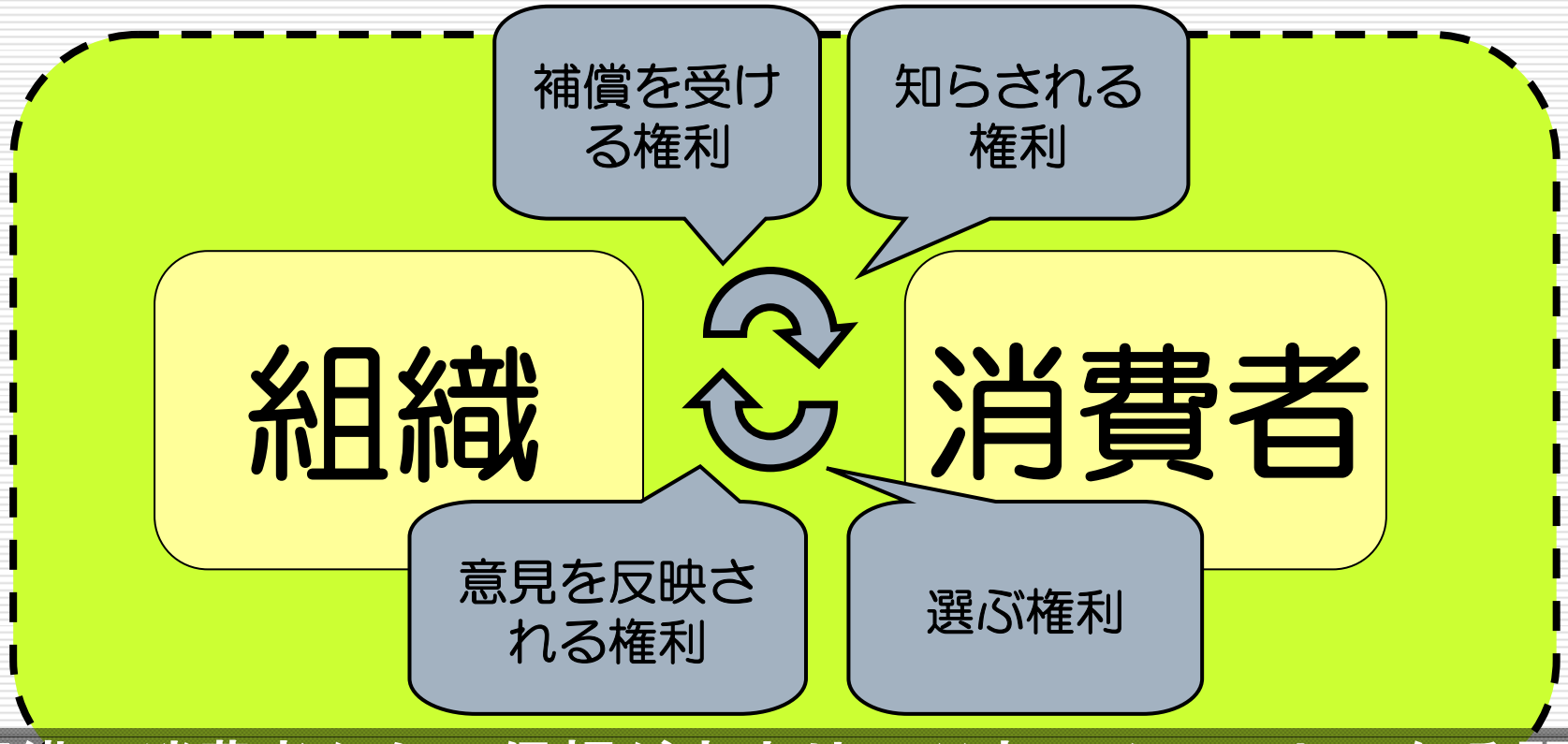
- 消費者には、組織がISO9001認証を受けているならば、規格に基づく品質マネジメントシステムがあることと、8つの消費者の権利実現可能な仕組みがあると期待できる。
- また、第三者認証であれば、その品質マネジメントシステムの構築・運用が、第三者により客観的に実証されていると認識できる。
- つまり、「製品・サービスの結果判定だけに依存せず、そこに至るプロセスの構築・運営が十分である」と、第三者により実証されていることになる。
- 従って、「顧客の期待を裏切らない製品・サービスを、継続的に提供できる能力」がある、との認識が出来る。
- しかし、組織がISO9001認証受けているかどうかがわからない。

4.まとめ（組織）

- 組織は、第三者認証により自らのマネジメントシステムには、ISO9001規格に基づいていることを証明できる
- また、構築されたマネジメントシステムの各プロセスに、消費者との双方向のコミュニケーションを促進・定着できる基盤に利用することが出来る。
- 従って、組織は自らのマネジメントシステムにある実証された能力に裏づけされた、「消費者の期待を裏切らない製品・サービスを継続的に提供できる」ことをもとに、消費者から信頼を勝ち取ることが出来る。
- これは、サプライチェーンを通じて共通である。

組織と消費者を、より密接に
（法的規制から、信頼ベースの関係へ）

組織と消費者の双方向コミュニケーションの枠組構築



組織の消費者からの信頼が高まり、双方にメリットになる関係

4.まとめ （認証の情報発信）

□組織に認証があることの発信は大切

1.「自主公開プログラム」への参加
　自社のウエッブサイト、パンフなどに掲示

2.認定機関のホームページでの掲示(例：JAB)
3.認定シンボル、認証機関マークの掲示

消費者にとっては、
どの組織がISO9001第三者認証を
受けているかわからない

1.認証組織自主公開プログラム

http://www.isms.jipdec.or.jp/publicity/jirec.html

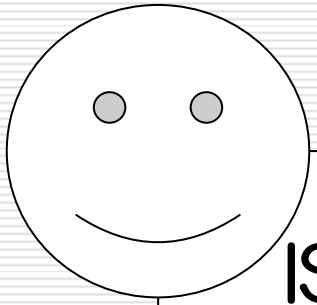
2.認証組織検索(認定機関WEB)

http://www.jab.or.jp/certified/

3.マーク表示や、認証取得の表記

認定機関のマークのほかにも、なにか表記を工夫できないだろうか。

この製品は、品質管理の国際規格であるISO9001の認証取得工場で製造されています。



ISO9001
顧客視点の製品作りのマークです

ISO9001
国際品質規格 **認証取得**

第18回JAB/ISO 9001公開討論会
2012年3月13日

WG1
消費者の視点から

～お客様の期待を裏切らない製品の提供～

メンバー:（五十音順、敬称略）

相澤　滋　　（産業界）
生駒　雅和　（JAB）
景井　和彦　（認証機関）
戸部　依子　（消費者団体）
羽田　哲也　（サプライチェーン）
細谷　恵　　（消費者団体）

ご清聴ありがとうございました。