

「ISOマネジメントシステム認証 制度の活用の実態と活性化 ～ISO 9001を中心に～」



2019年03月18日
WG1 副主査
東海大学 金子 雅明

WG1メンバー



- 五十嵐 誠, 小山 義正, 小島 康,
古谷 由紀子, 長瀬 健一郎, 長谷川 瑠沙,
舟木 敦, 前田 京子, 柳館 亮

- 副主査: 金子 雅明

- 主査: 山田 秀

WG1の目的

MS認証制度の活用の活性化に向けて

- ISO 9001等の認証制度が，社会でどのように活用されているか，その実態は？
- 更なる活性化を目指すには，どのようにしたらよいか．

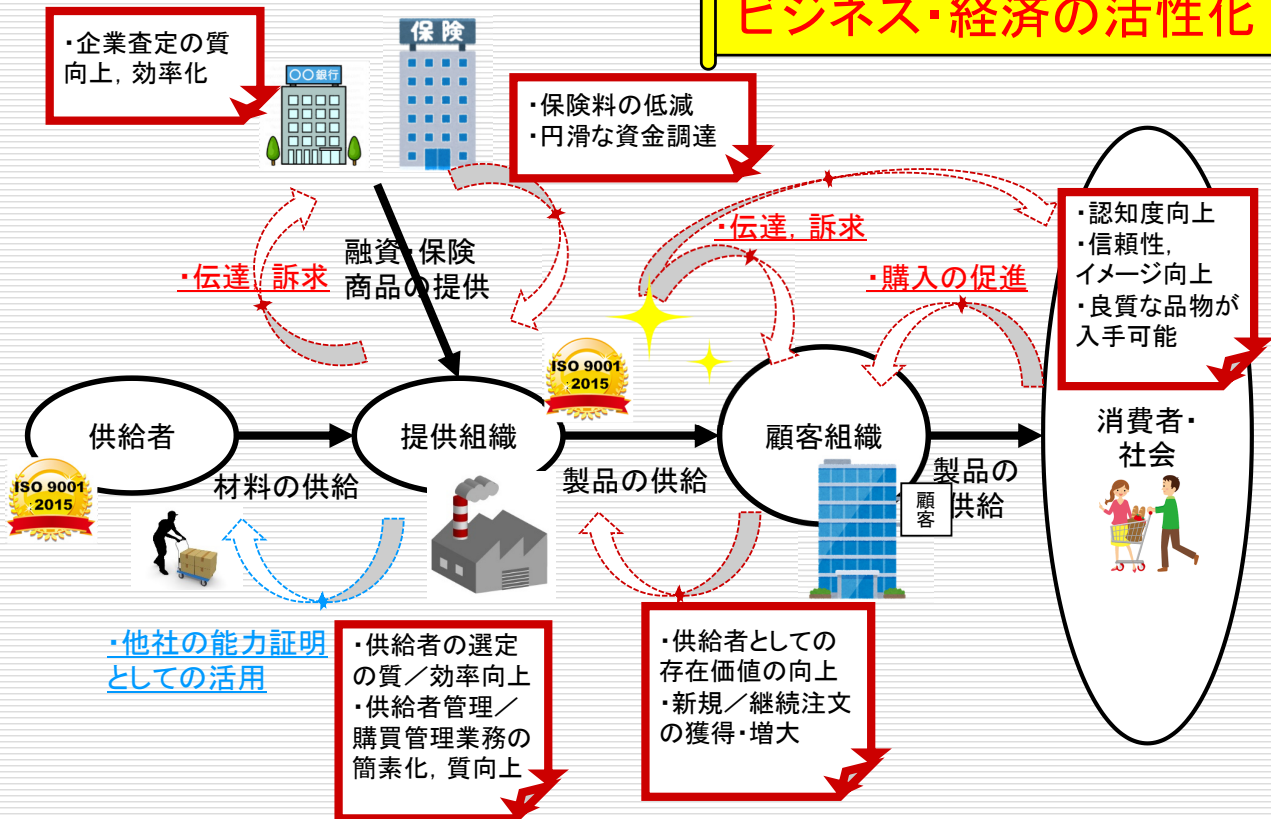
ISO 9001認証制度の意義

目的 関係者	能力証明(認証結果の利用)	能力向上(認証の副次効果)
提供組織	QMS能力(経営管理能力)の訴求 製品品質(製品競争力)の訴求 QMS(経営システム)の透明性確保	QMS能力(経営管理能力)向上 製品品質(製品競争力)向上 業績向上
業界	業界のQMS能力訴求 当該事業分野の製品の優秀性の訴求	当該事業分野の製品レベルの向上 業界全体のレベル向上
Supply chain	取引の質・効率の向上 取引の活性化	取引の質・効率の向上 川下の製品の競争力向上
購入者	供給者組織選択の質・効率の向上 購買管理プロセスの質・効率向上 供給者QMS透明性向上による購買管理充実	供給者組織・パートナーのレベル向上 購買製品の競争力向上 購入者自身の製品競争力向上
事業支援 (保険・融資)	支援対象者選択の質・効率の向上	妥当・合理的な支援(価格, 条件等) 被支援者の能力向上
社会	良質製品の入手可能性向上 経済の活性化	製品レベル向上 経済力, 国力向上
行政	民間の評価能力活用による規制緩和	政治・行政の効率向上

「能力証明」における活用モデル



ビジネス・経済の活性化



実態把握のためのアプローチ



- 1. 「能力証明」に関する活用実態調査 (Webアンケート)
 - 目的: 提供組織における活用の場面とその活用方法
 - 対象: ISO 9001 認証企業 (206名)
 - 調査内容: 認証意図と効果のギャップ, 外部への公表, 供給者選定時の活用など
- 2. 保険・融資の実施状況調査
 - 目的: 事業支援 (保険・融資) の実施状況の把握
 - 対象: 融資 (銀行) 1社, 保険 28社のHP, パンフレット
 - 調査内容: 保険・融資における優遇処置の有無について
- 3. 学生への ISO 9001 意識調査
 - 目的: ISO 9001 に対する消費者・社会の意識の把握
 - 対象: 大学生 (A大学 186名, B大学 102名, 合計 288名)
 - 調査内容: ISO 9001 の認知度合い, 抱くイメージについて

1. 「能力証明」に関する 活用実態調査

調査概要

- 調査対象者：
 - ISO 9001認証取得している製造業の方
 - 担当業務が品質管理／保証, ISO 9001事務局
- 実施時期：
 - 2019年1月初旬
- 回答方式：
 - Webによるアンケート
 - 原則, 選択式(一部記述式あり)
 - 個人単位で回答

調査内容(12問)



- ISO 9001活用の意図と効果
 - 認証取得の意図 (Q1)
 - 認証取得の効果 (Q2)
 - 効果が実感できない理由 (Q3)
- ISO 9001認証取得の外部への伝達
 - 外部伝達での活用方法 (Q4)
 - 外部伝達の効果 (Q5)
 - 効果が実感できない理由 (Q6)
- 購買・調達でのISO 9001認証の活用
 - 供給者の選定での活用 (Q7・Q8)
 - 供給者選定で活用しない理由 (Q9)
 - 購買品の受入・定期的な評価での活用 (Q10)
 - 業務委託での活用 (Q11)
- ISO 9001認証取得で得られるメリット (Q12)

9

質問の例



Q1

あなたの所属する企業のISO 9001の認証取得の意図について、あてはまるものをそれぞれひとつずつお答えください。

項目リスト

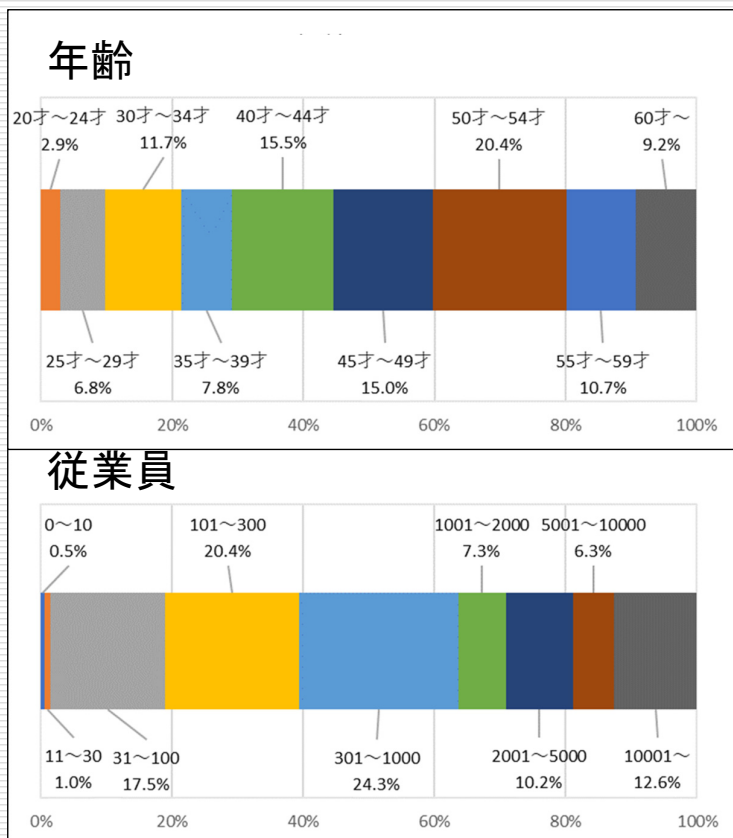
- | | |
|------|--|
| Q1S1 | 1. 顧客が求める製品仕様を満たす製品を提供する能力があることを示す。 |
| Q1S2 | 2. 定められた手順に沿って工程を実施していることを示す。 |
| Q1S3 | 3. 第三者から自社のマネジメントシステムの審査を受けているという透明性を示す。 |
| Q1S4 | 4. 良い品質の製品がつくられていることを示す。 |
| Q1S5 | 5. 顧客が製品を購入する際、動機や好判断材料となる。 |

選択肢リスト

- 1. 非常にあてはまる
- 2. あてはまる
- 3. どちらでもない
- 4. あてはまらない
- 5. 全くあてはまらない

10

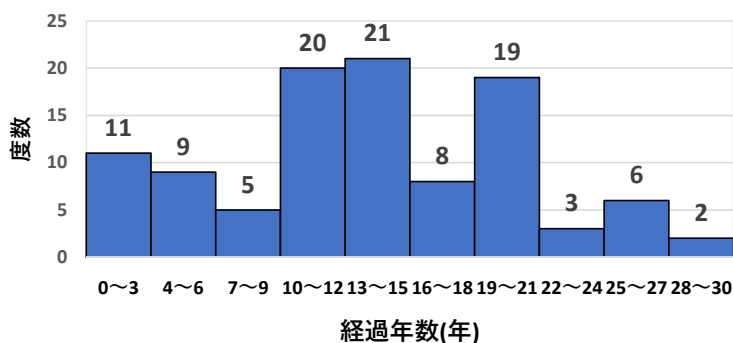
回答者の属性



年齢については、就業者分布とほぼ同様

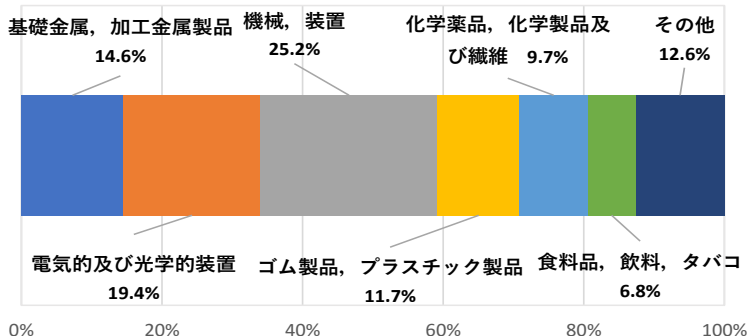
中小企業の割合が約40%である。
(最大260000人 最小3人)

認証取得経過年数 (n=104)



調査できた企業の認証取得期間は最大30年、最小1年といろいろ。

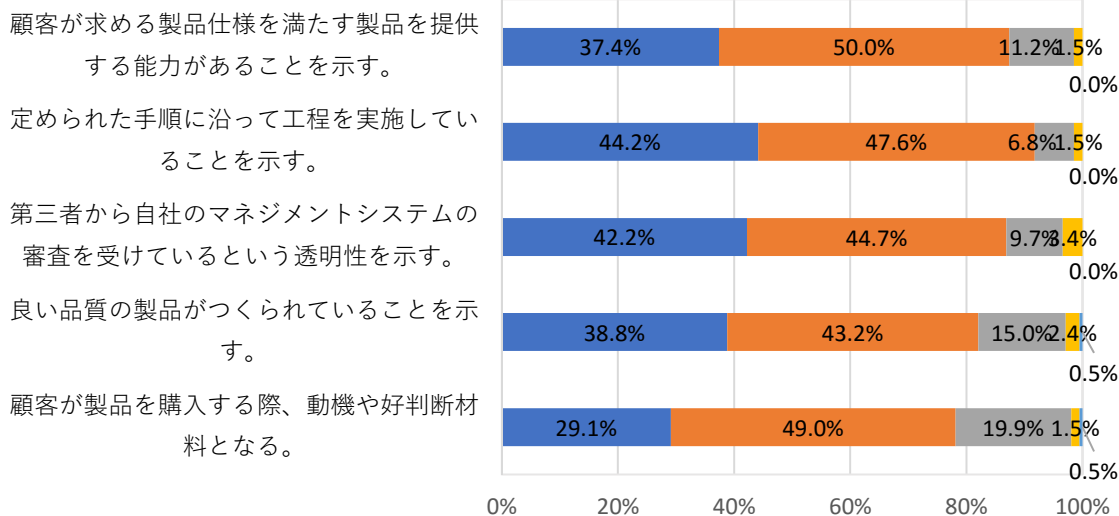
製造品目 (n=206)



さまざまな業界・業種に調査できている。その他として、自動車や医薬品、窯業なども調査に含まれていた。

Q1: ISO 9001の認証取得の意図

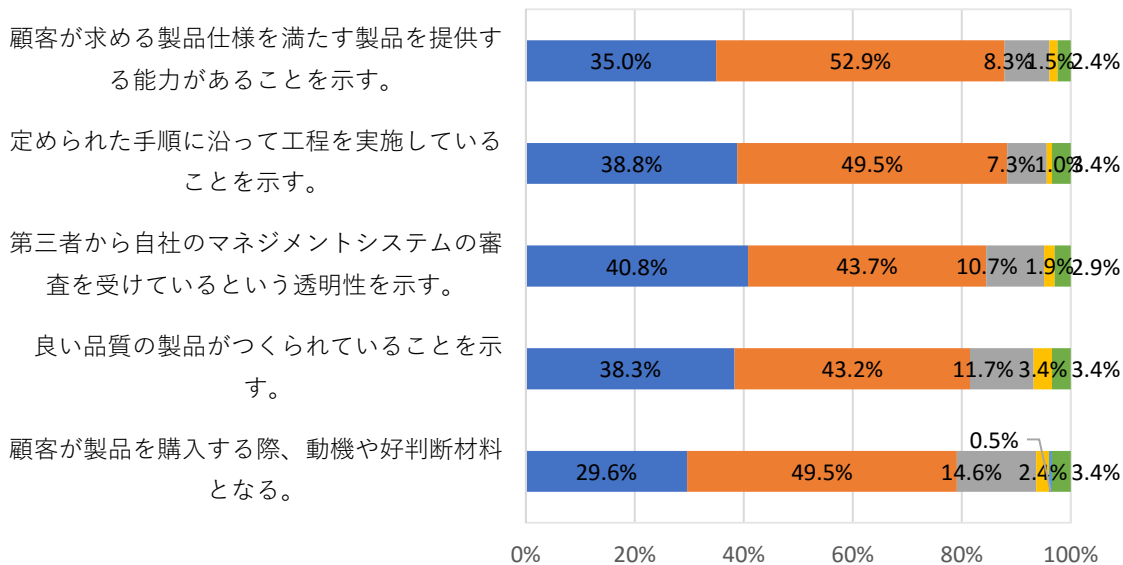
■非常にあてはまる ■あてはまる ■どちらでもない ■あてはまらない ■全くあてはまらない



どの項目についても、8~9割の人が
取り上げた意図であると回答。

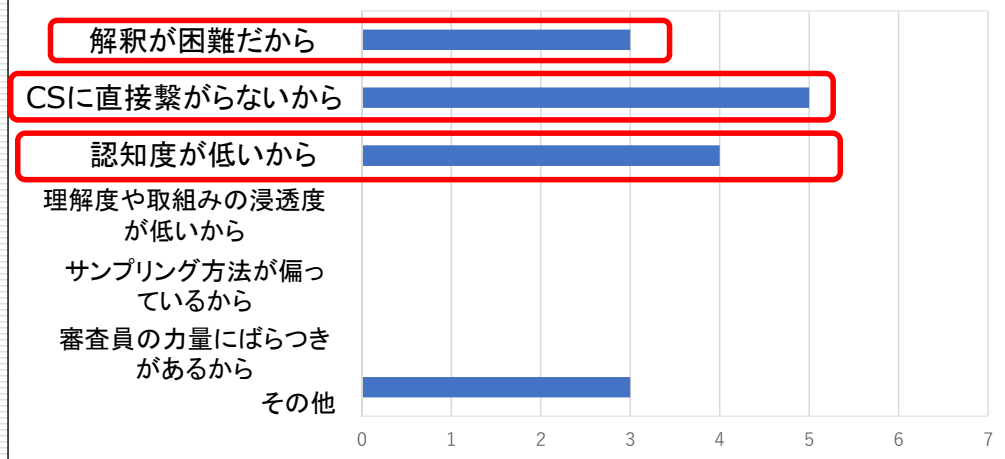
Q2: ISO 9001の認証取得の効果

■非常にそう思う ■そう思う ■どちらでもない ■そう思わない ■全くそう思わない ■意図していない



効果についても、Q1と同じように、
8~9割の人が実感している結果となった。

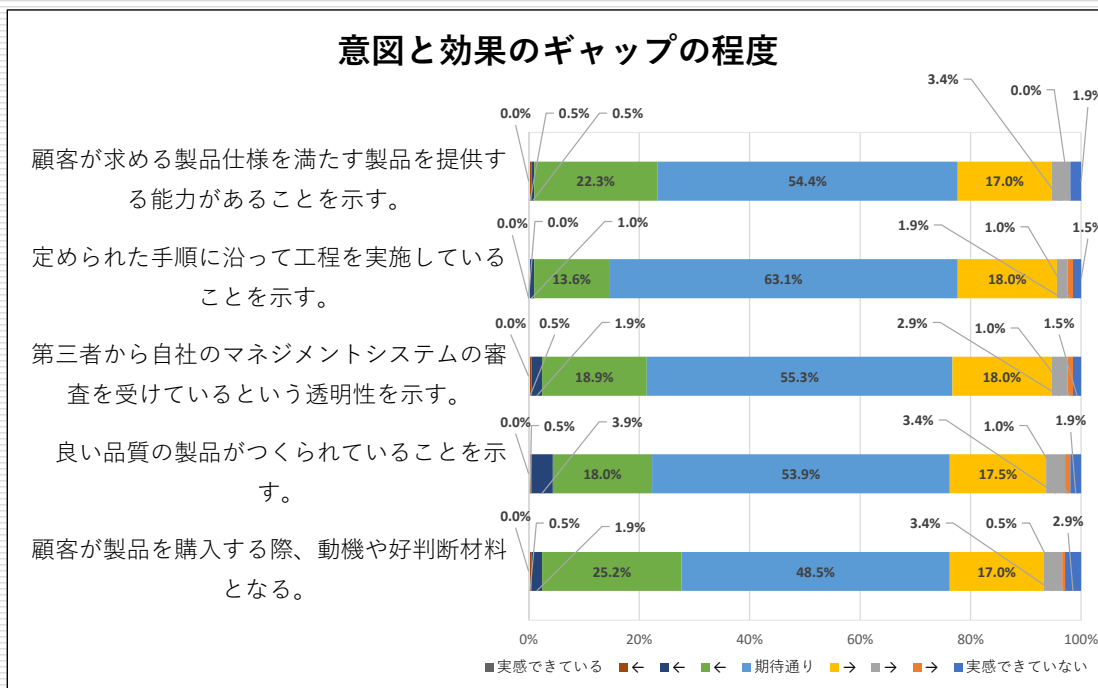
Q3:効果を実感できない理由(件数)



【その他の意見(抜粋)】

1. **MS認証の限界?**: 製品不具合がいくら発生しても仕組みがあれば問題ないみたいで、個々の製品品質を謳った規格ではないから(1件).
2. **認証制度の信頼性**: 会社は審査で指摘を受けない事を美徳化しており、審査員もそれに気付いていながら見て見ぬ振りをしている。それではせつかくの品質マネジメントシステムも意味がない(1件).

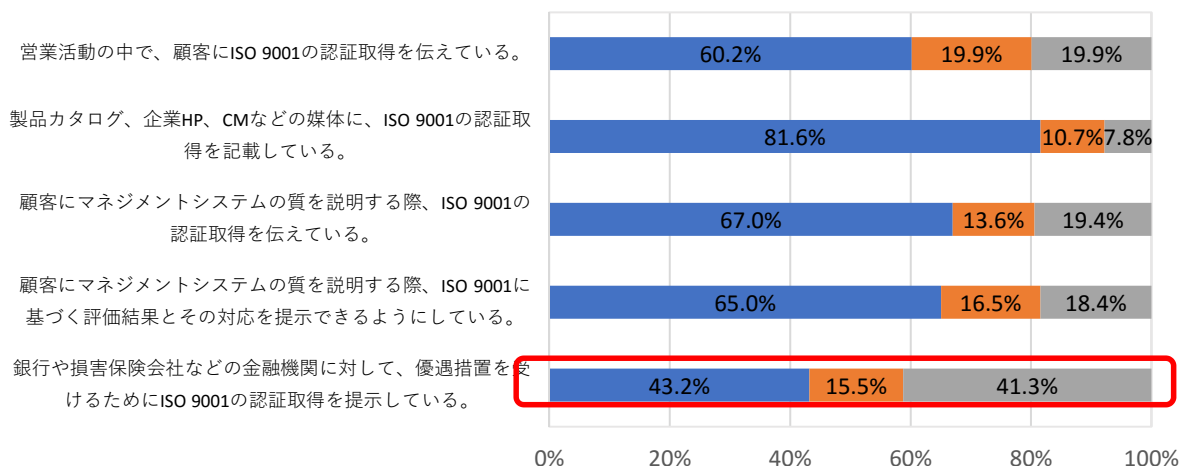
意図と効果のギャップの程度



- すべての項目で期待通り以上が75%以上と高評価
- 「定められた手順に従って・・・」の効果を若干、不安視しているところがあるのではないか。

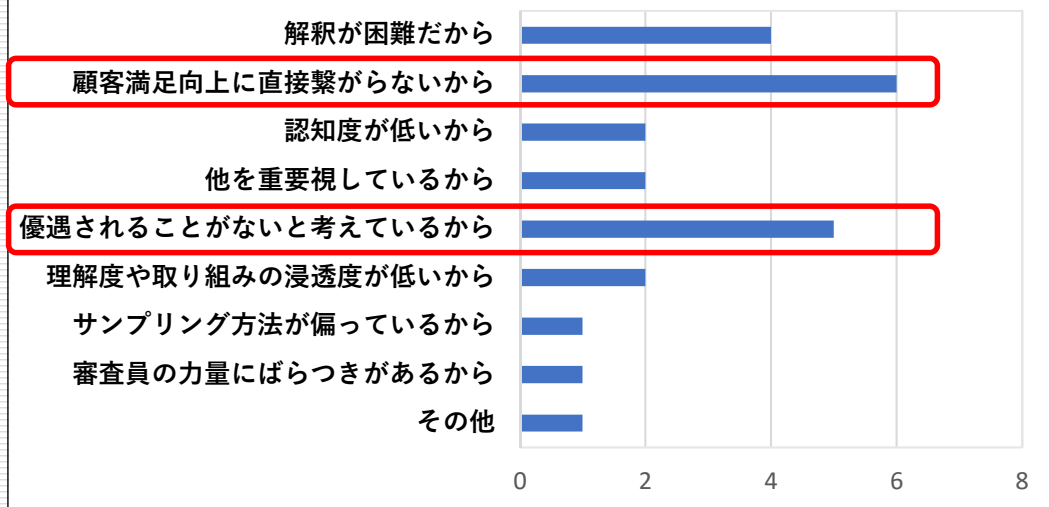
Q4:外部への伝達

■ している ■ していない ■ わからない



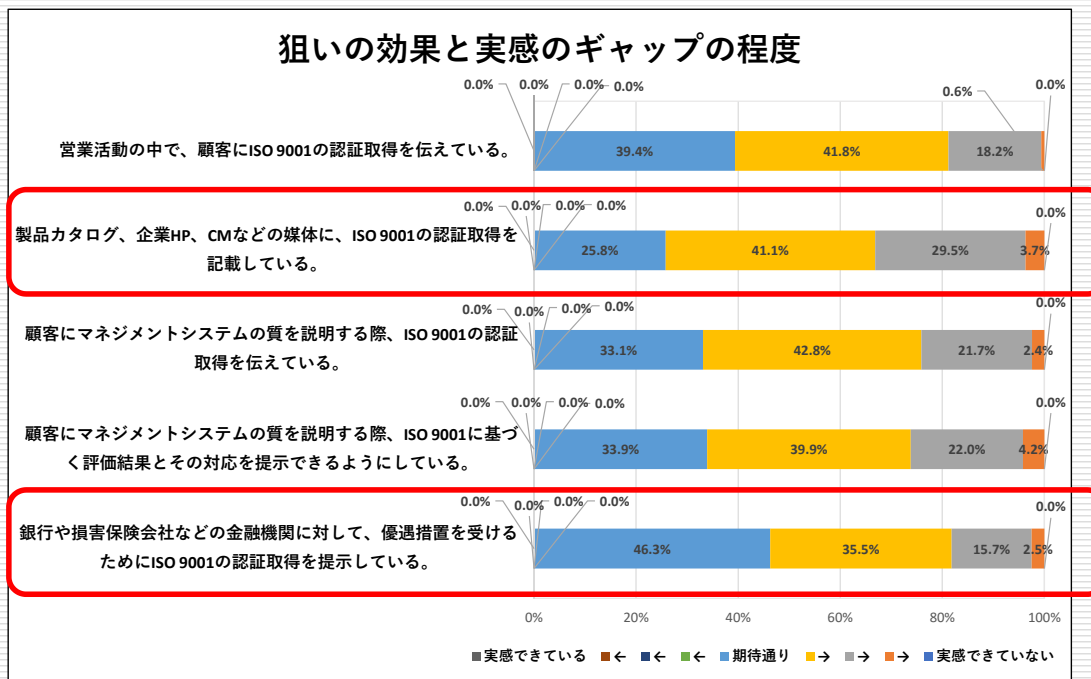
- 想定した活用方法での情報伝達をかなり実施している。
- 選択肢5の金融機関からの優遇措置があまり認知されていないので、活用の余地はあるのではないか

Q6:効果を実感できない理由(件数)

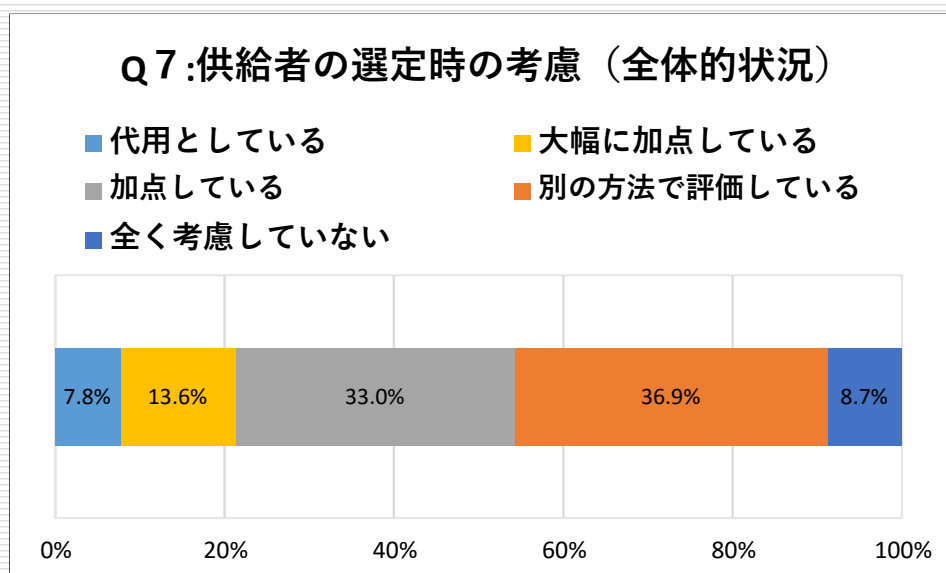


【その他の意見】

- ・今は、9001の看板は至る所にあり、特別感もない。



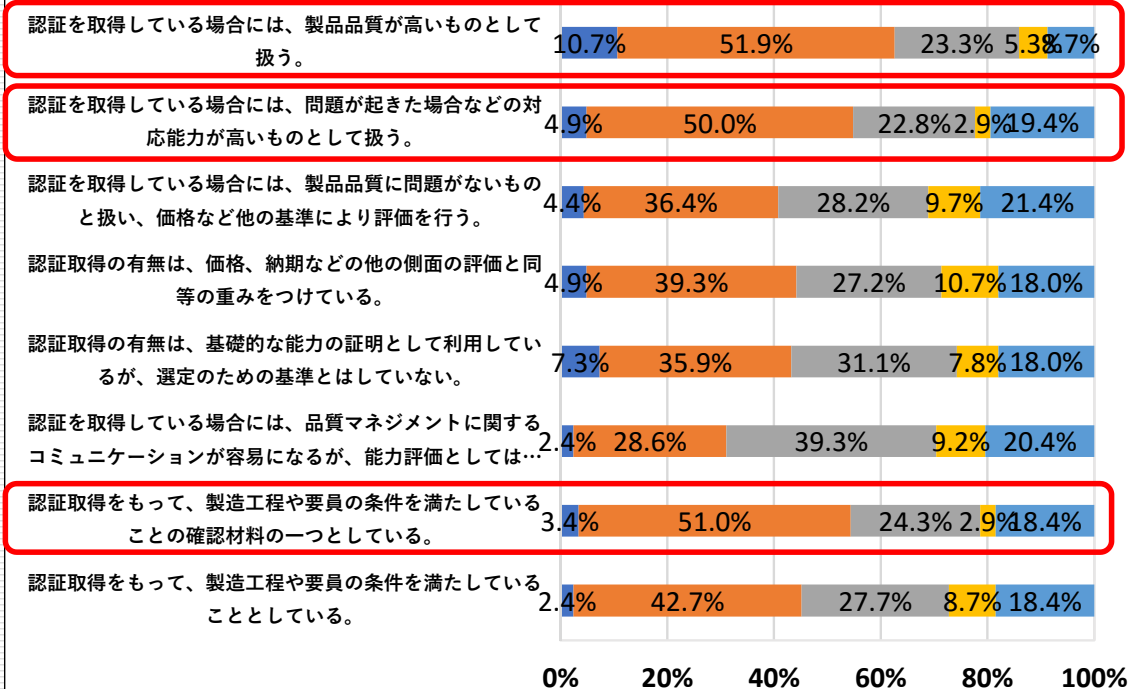
- 選択肢2の不特定多数に向けた訴求方法は効果の実感が、他の訴求方法に比べて低い。
- 金融機関への訴求は効果が一番実感できている。



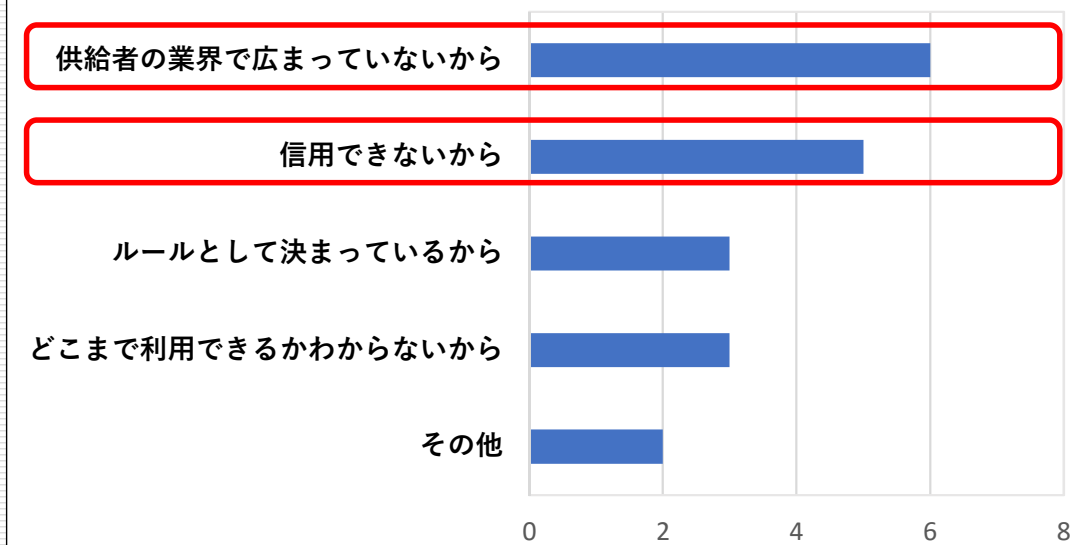
- 完全に代用としている人が7.8%，一方で全く考慮していない人は8.7%であった。
- 50%以上は、何らかの形でISO 9001認証取得を考慮している。

Q8:供給者の選定時の考慮（具体的）

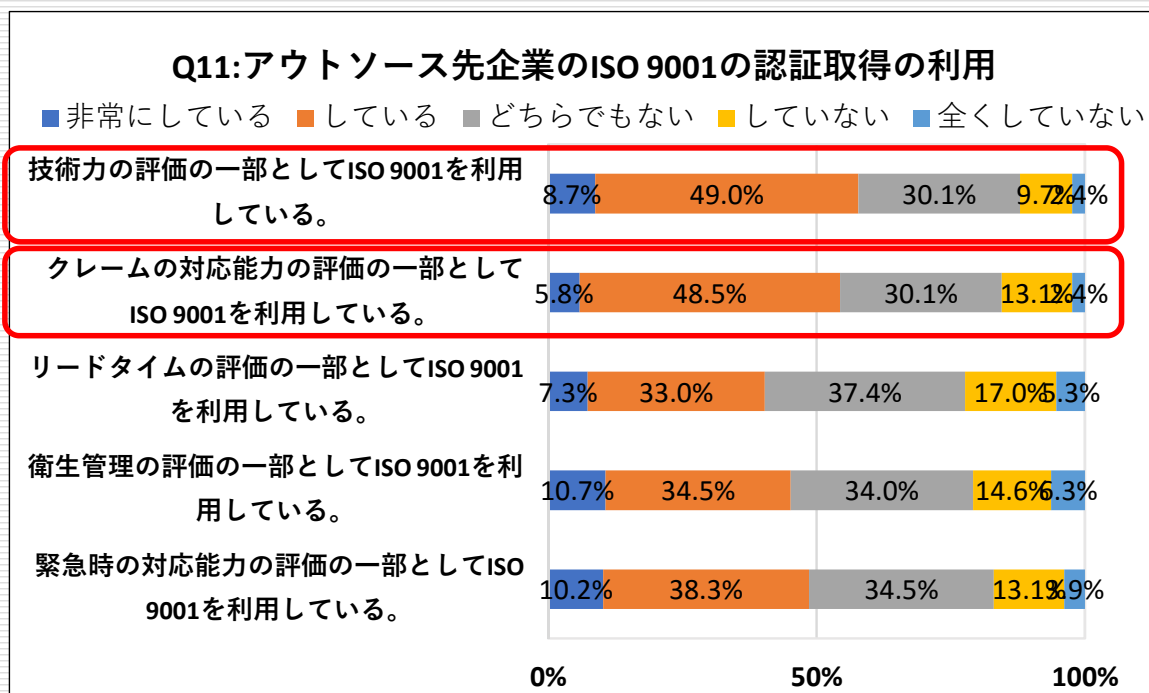
■ 非常にしている ■ している ■ どちらでもない ■ していない ■ 全くしていない



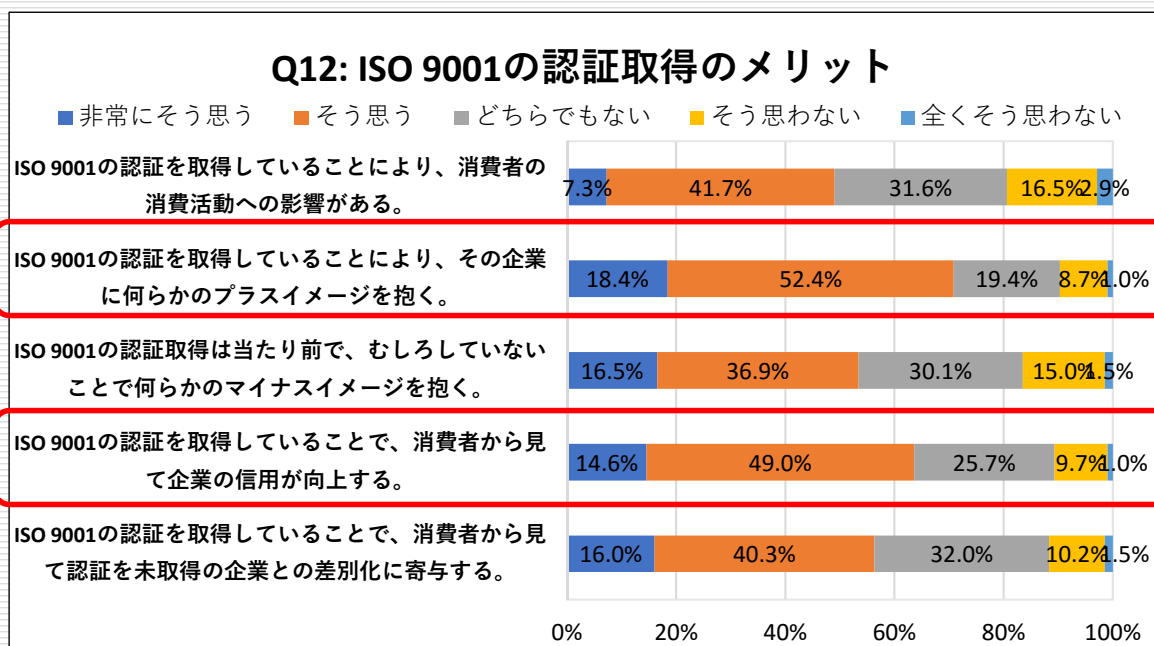
Q9:供給者選定で活用しない理由



- ISO 9001の活用状況に業界間の違いがありそう
- 消極的な理由で使わないこともありそうなので、選定時に活用するメリットの積極的な提示が必要か



- 技術力とクレーム対応能力に対する評価の一部として活用されている



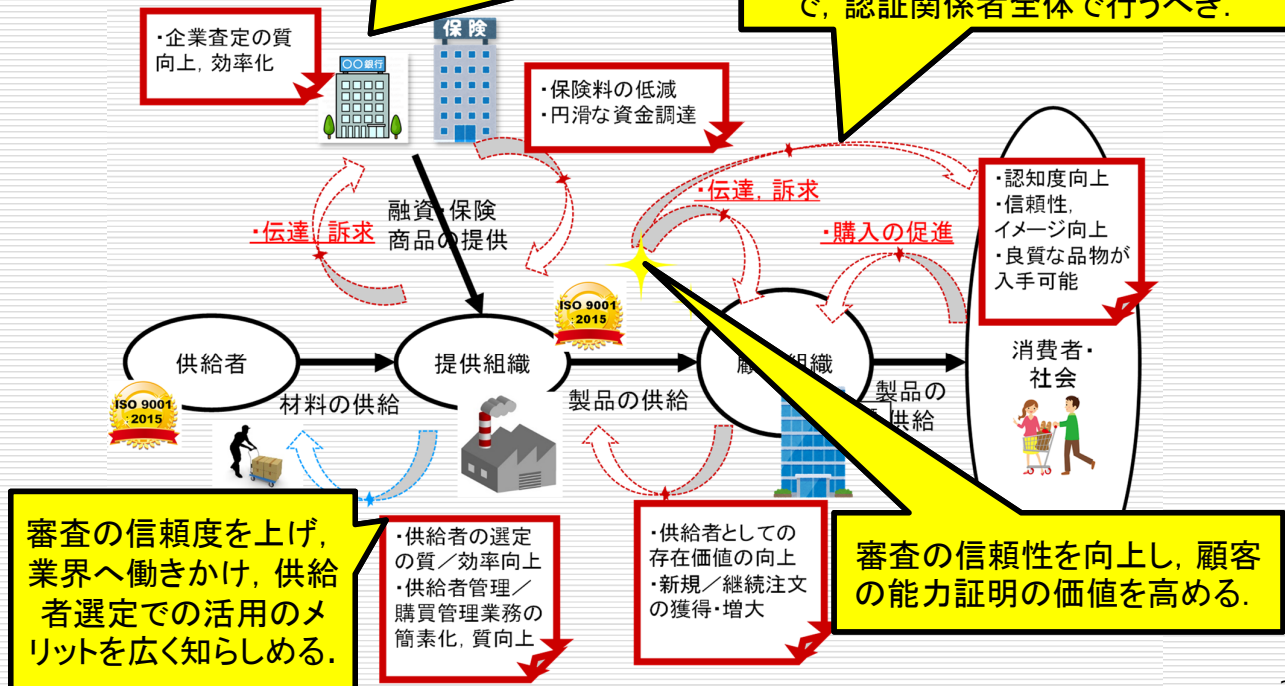
- ISO 9001認証取得が企業のプラスイメージになる(70%)
- ISO 9001認証取得が企業の信用につながる(63%)

ISO 9001活用の活性化に向けて①



金融機関での活用について、双方であまり知られていないので、そのような活用があること(例えば、成功事例)を提示する。

消費者・社会へのアピールは、個々の企業の努力では効果を感じにくいので、認証関係者全体で行うべき。



2. 保険・融資の実施状況調査



保険会社のHP, 商品パンフレット調査



□ 調査対象

損害保険会社の総数は、日本損害保険協会 (<http://www.sonpo.or.jp/member/link/>) に所属する26社にチューリッヒ保険, Chubb損害保険の2社を加えた28社となった。(2018年11月28日調査実施時点)

□ 調査方法

HPやそこに掲載された商品パンフレットを調査し、ISO 9001等の認証制度に対する優遇処置があるかどうかをチェック。

※商品パンフレットにはないものの、実際には取り扱っている場合もあるが、それは考慮していない。

27

調査結果



会社名	生産物賠償責任保険の有無	ISO 9001の優遇の有無	備考
あいおいニッセイ同和損害保険	○	○	バック保険にもISOの優遇.
アイベツ損害保険	×	×	
アクサ損害保険	×	×	
アニコム損害保険	×	×	
イーデザイン損害保険	×	×	
AIG損害保険	○	×	
エイチ・エス損害保険	×	×	
SBI損害保険	×	×	
au損害保険	×	×	
共栄火災海上保険	○	○	バック保険にISOの優遇.
ジェイアイ傷害火災保険	×	×	
セコム損害保険	○	×	
セゾン自動車火災保険	×	×	
ソニー損害保険	×	×	
損害保険ジャパン日本興亜	○	○	
そんぽ24損害保険	×	×	
大同火災海上保険	○	×	
東京海上日動火災保険	○	×	
トアア再保険	×	×	
日新火災海上保険	○	×	バック保険内にPL保険.
日本地震再保険	×	×	
日立キャピタル損害保険	×	×	
三井住友海上火災保険	○	×	
三井ダイレクト損害保険	×	×	
明治安田損害保険	○	×	
楽天損害保険	○	×	バック保険内にPL保険.
チューリッヒ保険	×	×	
Chubb損害保険	○	△	申し込みの条件としてISO等が必要.

28

調査結果の集計と考察



□ 集計結果

- 損害保険会社 28社
- PL保険の取り扱い会社 12社
- ISOの優遇会社 3社

□ 考察

個人向けの保険(自動車保険や海外旅行保険, ペット保険など)しか取り扱わない会社には, PL保険を取り扱う会社はなく, 法人向けの保険も取り扱う会社のみであった。また, その他の賠償責任保険とパックになっている場合が多かった。

ISOの認証を取得していることで保険料が割引になることをパンフレットに明記している会社は3社であったが, 「その他の割引もあるため, 問い合わせしてほしい」との趣旨の記述も多く見かけた。なお, Chubb損害保険のISOの優遇の有無における△は申し込み条件としてISO等が利用されているという意味である。

29

個別調査(医療機関向け)



□ 銀行

東日本銀行 医療サポートローン

融資利率の特例

次のいずれかに該当するお客さまについては, 上記ご融資利率から0.1%引下げいたします。ただし, 下限金利は1.0%とします。

- ・(公財)日本医療機能評価機構の病院機能評価認定を取得している病院
- ・ISO 9001を取得している医療機関

□ 医療機関へのヒアリング調査(2病院)

- “融資の優遇条件に明記されていないが, 事業計画などに加え, 第三者評価や地域貢献度なども交えて説明し, 高評価を得ている。(1病院)”
- “医療事故賠償の保険料については, 現時点ではISO 9001の認証の有無はあまり関係していない。(1病院)”

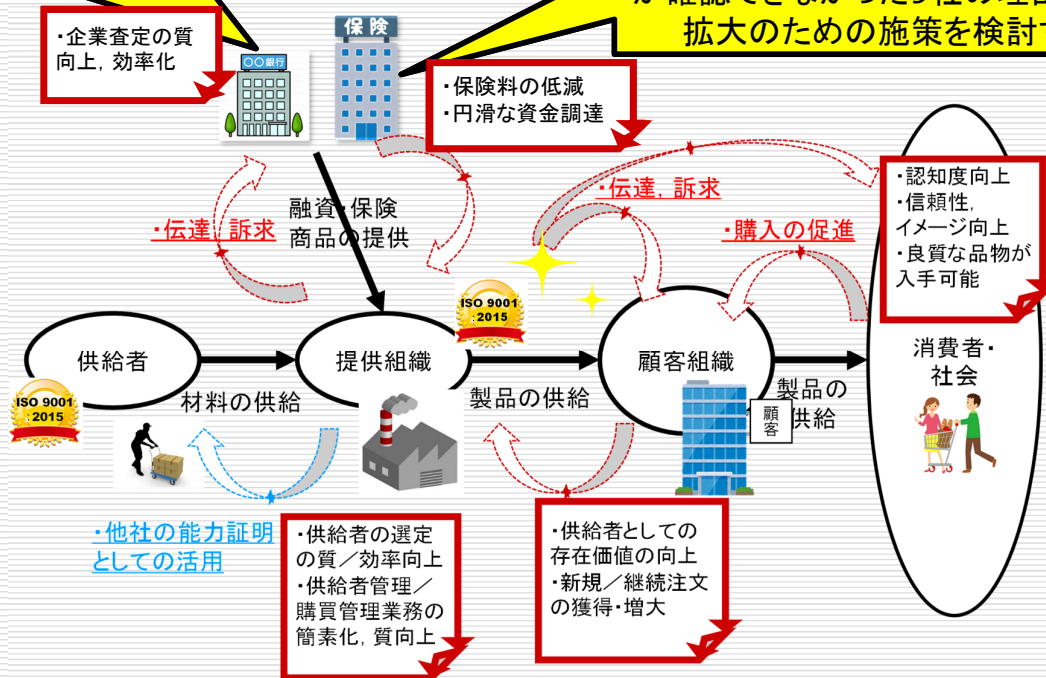
30

ISO 9001活用の活性化に向けて②



融資における融資利率の低減等の融資条件の優遇処置はまだ一部でしか見られないので、その理由を探り、拡大の施策を打つ。

保険会社による「生産物賠償責任保険」のパック保険となっていることが多いが、そのような保険商品の取り扱いが確認できなかった9社の理由を探り、拡大のための施策を検討する。



3. 学生へのISO 9001意識調査

調査内容と方法



- 調査紙による調査
- 調査内容

Q 1. 品質マネジメントの国際規格 ISO 9001 について、あてはまるもの一つにチェックを入れてください。

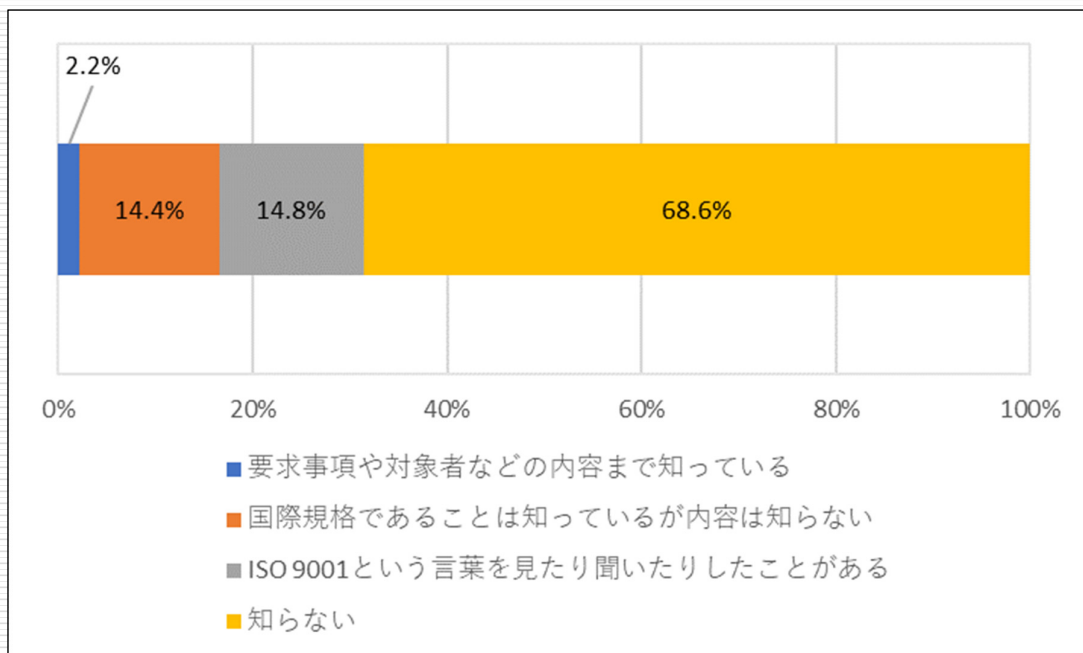
- 要求事項や対象者などの内容まで知っている。 国際規格であることは知っているが内容は知らない。
- ISO 9001 という言葉を見たり聞いたりしたことがある。 知らない。

Q 2. ISO 9001 は認証制度として用いられます。認証取得企業に対して持つ印象について、あてはまるものすべてにチェックを入れてください。

- ISO 9001 がわからないので何とも言えない 特に気にしていない。
- 信頼できる企業 顧客第一で行動する企業 社員に対しても優しい企業
- 品質管理がしっかりしている企業 安定性や収益性が高い企業 社会を牽引している企業
- 経営システムがしっかりしている企業

33

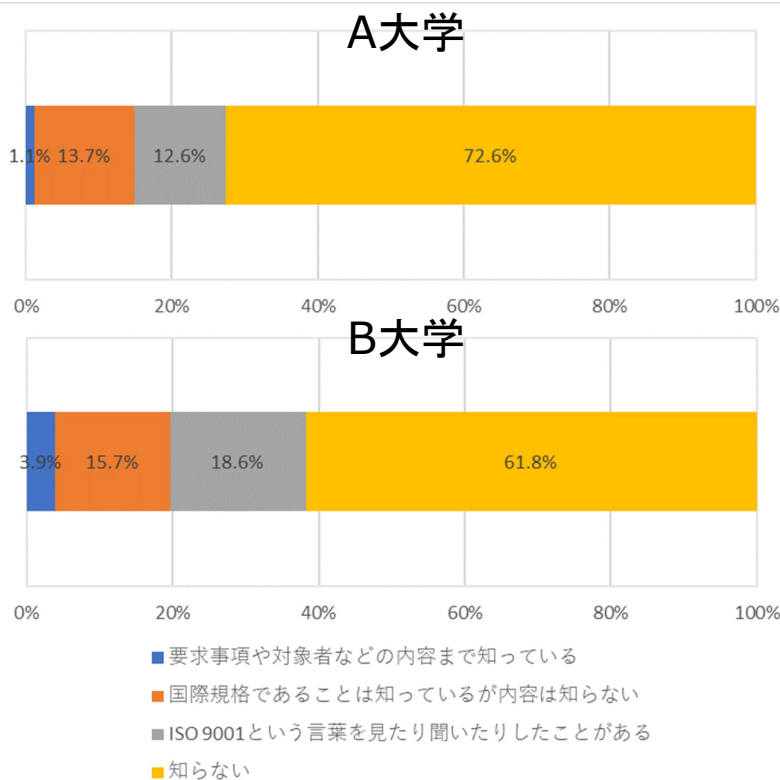
Q1:ISO 9001の認知度合い



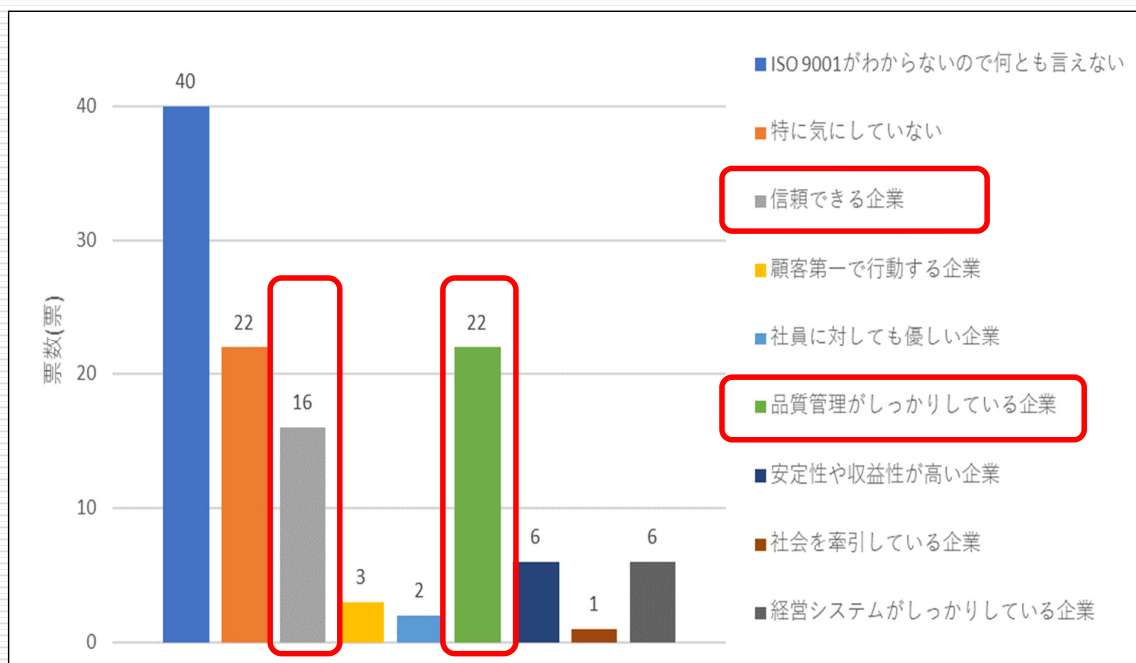
- ISO 9001を聞いたことがある以上の人が30%以上
- 国際規格であることに絞っても15%以上

34

大学別集計



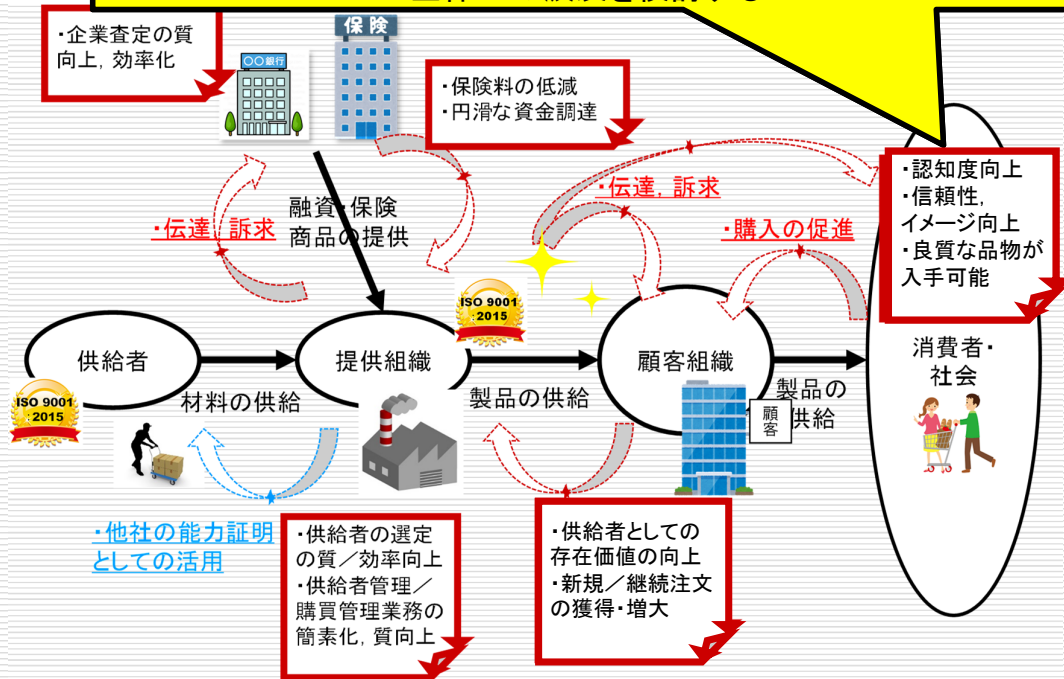
Q2:ISO 9001に対して抱く印象, イメージ



※ISO 9001を知っていた人のみ(87人)の結果

ISO 9001活用の活性化に向けて③

当初想定していたよりも、ISO 9001が知られている可能性があり、“信頼できる企業”、“品質管理ができている企業”というイメージもある。そのようなイメージが形成された背景の調査、学生以外の消費者・社会全体への波及を検討する。



- 金融機関での活用について、双方であまり知られていないので、そのような活用があること(例えば、成功事例)を提示する。
- 融資における融資利率の低減等の融資条件の優遇処置はまだ一部でしか見られないので、その理由を探り、拡大の施策を打つ。
- 保険会社による「生産物賠償責任保険」のパック保険となっていることが多いが、そのような保険商品の取り扱いが確認できなかった9社の理由を探り、拡大のための施策を検討する。

- 消費者・社会へのアピールは、個々の企業の努力では効果を感じにくいので、認証関係者全体で行うべき。
- 当初想定していたよりも、ISO 9001が知られている可能性があり、“信頼できる企業”、“品質管理ができている企業”というイメージもある。そのようなイメージが形成された背景の調査、学生以外の消費者・社会全体への波及を検討する。

【更なる疑問】

- 「行政」におけるISO 9001の活用は？
- ISO 9001未認証または認証後に辞退した企業はどのような活用をしたのか、またはしなかったのか？

審査の信頼度を上げ、業界へ働きかけ、供給者選定での活用のメリットを広く知らしめる。

審査の信頼性を向上し、顧客の能力証明の価値を高める。

- ISO 9001に関する調査計画
 - ISO 9001認証に対する消費者, 行政の受け止め方についての調査
 - ISO 9001未取得, または取得後に途中で辞退した企業の理由の調査
 - ISO 9001の活用が盛んな業界を対象に, 活用の仕方や工夫, その経緯についての深掘り調査
 - 「能力証明」から「能力向上」の活用へ

- ISO 14001での活用実態の調査