

Part 1 主催者挨拶

講演者：公益財団法人 日本適合性認定協会 理事長 飯塚 悦功 氏



日本適合性認定協会理事長・飯塚悦功氏

認証制度の構造と意義

皆さんおはようございます。JABの理事長・飯塚でございます。昨年6月に理事長になりました新米です。第5回を迎えるこのシンポジウムの開催にあたり、ご挨拶を申し上げます。

今回のテーマは「2015年版の運用後に検出された課題とその対応」です。JABは、認証の基準を作成しているわけではございませんし、その解釈をするような機関でもございません。しかしながら、認証の基準を使って行うマネジメントシステム認証の信頼性・価値を向上するためにいろいろな取り組みをやっており、このシンポジウムの開催も、認証制度が健全に運用されるようにしたいという思いで開催しています。その思いを今日ご紹介しまして、ご挨拶に代えたいと思います。

これは、第三者適合性評価制度とは何

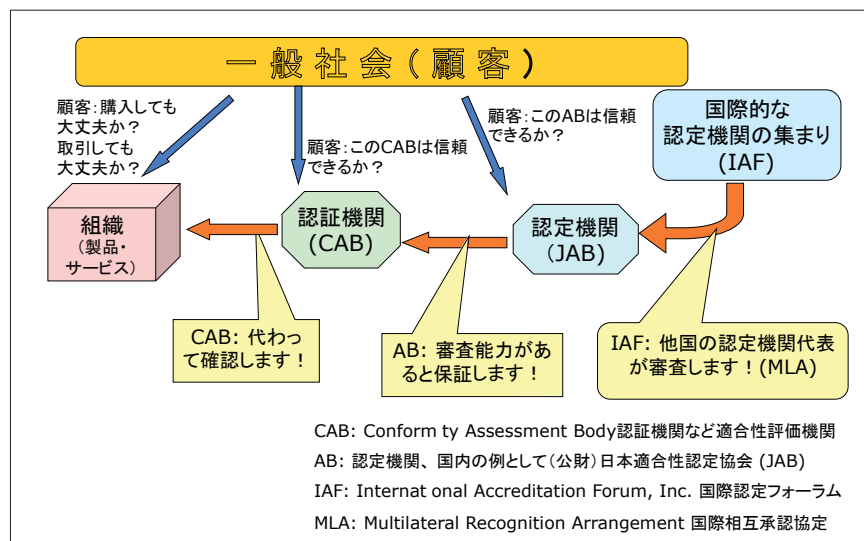
かを、簡単に描いた絵です(図表1)。組織が持っているマネジメントシステムを認証すると、それによってそこから生み出されてくる製品・サービスの質なりが担保されます。組織がそういう能力を持っているかどうかを適合性評価機関である認証機関が評価するわけですが、その認証機関がきちんとした認証機能を果たせる運営を行う能力を持っているかを評価して認定するのがJABの仕事です。このJABの評価能力が、国際的に通用するものであるかどうか、整合性があるかどうかを担保しているのがIAF(国際認定フォーラム)です。

では、認証制度とは何でしょうか。私は、認証制度とは、良いもの、優れている

もの、あるいは基準に達しているものを選定する制度だと思っています。すなわち認証制度とは、ある基準があって、その基準に適合しているかどうかを評価する制度です。どんな分野の基準を作るのでしょうか。もちろん社会ニーズのある分野です。そのような基準が存在することによって、基準制定分野の重要性が認知されます。その基準の内容が真っ当であれば、関係者がその方向に誘導されていくことでしょう。これによって、より良い世の中ができることが期待できます。

認証制度においては、しかるべき能力を持つ者が基準への適合性を評価するわけですが、この評価というプロセスに

図表1 第三者適合性評価制度の構造



図表3 QMS認証の意義

目的 立場	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

図表2 認証制度の意義

目的 関係者	能力証明(認証①) (認証結果の利用)	能力向上(認証②) (認証の副次効果)
認証対象 (製品、方法、 システム等)	・ 妥当性の証明 ・ 透明性の確保 ・ 価値の訴求	・ 証明対象のレベル向上 ・ 業績向上
利用者 (顧客・社会)	・ 証明対象の選択の質と 効率の向上 ・ 取引活性化、経済活性化	・ 社会のレベル向上 ・ 産業競争力の向上

は、二つの意味があると思います。一つは、評価結果を使う人にとってのメリットです。すなわち、ある取引をしようと思った場合、取引相手あるいは製品を選ぶときに、その選択の質と効率を上げることができます。早く的確に選択することが可能になるでしょう。これが認証制度の一番大きな意義だと思います。もう一つは、認証というプロセスを通じて、認証される組織やシステムの能力が向上することです。組織は、認証に挑戦することによってレベルが上がってきます。その結果として、もちろん自分たちが能力を持っていることを訴求することは可能ですが、さらに巡り巡って世の中全体がレベルアップしていくことにつながるでしょう。

このようなことが認証制度の社会的役割であると認識しており、この認証制度をきちんと運営していくことがJABの仕事であると考えています。いま申し上げたことを整理したものがこのスライドです(図表2)。縦軸は関係者として、認証される組織・製品などの認証対象と、その結果を利用する利用者、横軸は制度の目的である「能力証明」と認証プロセスを通じての「能力向上」を配置しました。認証される組織は、認証されているということで、自分たちがまともな組織であるということを訴求することが可能になります。もちろん、透明性も主張することができます。認証

結果の利用者は、良い組織を効率良く選ぶことが可能になります。それによって取引の活性化が期待できます。

品質マネジメントシステム(QMS)認証の意義をまとめたのがこの図表です(図表3)。例えば、当該事業分野の製品レベルの向上、関連業界のレベル向上をねらいとして、単なるシェア争いではなく競争の中の協力を旨とし、業界全体でQMS認証を活用することが可能です。サプライチェーンにおいては、QMS認証によって川下製品の競争力を向上させ、取引の流れ全体を活性化することもできます。事業運営の支援側としては、認証組織としてしかるべきところ選ばれているなら、保険や融資の料率を優遇することができます。行政側としては、認証制度を利用することによって、規制緩和を進めることができます。

認証制度という黒船にどう対応するか

30年くらい前のことを考えてみましょう。日本にはISOマネジメントシステム認証制度がありませんでした。それどころか世界のどこにもありませんでした。実際に日本でこの制度が動き始めたのは1990年くらいからです。日本はこのとき、考えな

ければならないことが多数ありました。ISO 9001は私たち日本がやっていた品質保証の意味合いとずいぶん違っていました。ISOの品質保証の意味は、あらかじめ約束した品質の製品を提供できる能力があることを証拠で示して信頼感を得るという活動です。ところが、日本がやっていた品質保証というのは、お客様に安心して使っていただける製品、喜んでいただける製品を提供するためのすべての活動を意味していました。ですから、かなりギャップがあったのです。ISO 9001そのものの性格もどんどん変わっていきました。二者間取引における買い手のための規格から、組織のQMSはこうあるべきであるという必要最小限のシステムモデルに変わってきて、しかもそのモデルが2000年、2015年に拡大・進化しました。

QMS認証制度が確立する前、日本は「品質立国日本」と賞賛されました。1980年代には「Japan as No.1」と言われました。そのときの品質マネジメントは「自らの組織の成功のため」にありました。いわゆる日本的TQCの特徴を持っていました。品質を経営の中心に置き、全員参加で改善を進めるというもので、欧米のマネジメントスタイルとは違ったものでした。その品質マネジメントの基本は、顧客志向、システム思考、ひと中心経営、変化への対応だったのです。そこに第三者認証という

図表4 社会に有用な適合性評価の条件

<ul style="list-style-type: none"> □ 評価基準の妥当性 <ul style="list-style-type: none"> ■ 適合性評価対象分野に対する社会ニーズ ■ 基準のScopeとレベルの適切性 □ 基準適合行動の適切性 <ul style="list-style-type: none"> ■ 適合性証明取得希望者(組織、製品等)による基準の意図の理解 ■ 基準に適合する評価対象の実現 □ 適合性評価プロセスの適切性 <ul style="list-style-type: none"> ■ 評価基準、評価員、評価計画、評価方法の適切性 ■ 認証授与・維持判断の適切性 □ 認証結果活用の適切性 <ul style="list-style-type: none"> ■ 評価対象の証明された「能力」の活用(選択の質と効率の向上) ■ 認証で保証される「能力」の適切な訴求
--

図表5 2015年改訂に係るJABの使命

<ul style="list-style-type: none"> □ 認証基準の適切な適用への誘導 <ul style="list-style-type: none"> ■ ISO 9001:2015, ISO 14001:2015の解釈はしません それは、ISO/TC176, TC207, 対応国内委員会の役割と認識 ■ 認証機関による、規格適用における、適合/不適合の判断、認証授与の判断については、その適切さの判断をします □ 認証制度の有効活用 <ul style="list-style-type: none"> ■ 上述の誘導を通して、認証制度の信頼性の維持・向上に努めます ■ MS認証を通して、わが国の組織のMS能力の向上、安全・安心社会の実現、経済活性化、産業競争力に貢献します □ 能力向上 <ul style="list-style-type: none"> ■ 認証制度における認定機能の何たるかを明確にし、その機能を全うするためにJABに必要な組織能力(認定機能にかかる専門能力、認証分野に固有の技術的能力、認定機関の内部運営能力、外部との関係性管理能力など)を明確にし、保有し、運用します
--

「黒船」が、まずは品質、次に環境というようにやってきました。このように、要求に
 応えるというタイプの制度が導入され、どう
 対応するかが大きな課題でした。一つの
 方法として、要求に応じて基準に適合す
 るマネジメントシステムの基盤の上に、自分
 たちに相応しいマネジメントの仕組みを構
 築しようという動きがありました。同時に、こ
 のような認証制度をもっと社会制度として
 有効に使っていく方法はないだろうかとか
 さまざまな模索が行われました。

認証制度が真っ当に動くための条件
 というのをあらためて考えてみましょう(図
 表4)。一つ目は、認証基準が真っ当であ
 ることです。二つ目は、基準に適合しよう
 という行動そのものが真っ当であること
 です。三つ目は、適合性を評価するプロセス
 そのものが真っ当であることです。四つ目
 は、その認証の結果をうまく使うような経
 済社会であることです。

2015年改訂に係るJABの使命

さて、2015年版がやってきました。さまざ
 まなことが変わったと言われています。簡
 条4「組織の状況」では、自分の周りの状
 況を見て、内部・外部の課題を認識し、
 利害関係者すべてのニーズを認識し、自

分たちが構築すべきマネジメントシステム
 のスコープをきちんと決めることを要求し
 ています。以前の版でも示唆されていた
 ことですが、それをきちんと論理的に要求
 しています。まさに、「自分たちで自律的
 にきちんとしたシステムを作りなさい」と要
 求しているわけで、「ここに基準があるか
 ら何でもいから合わせなさい」と言っ
 ているわけではないのです。このほか、ト
 ップのリーダーシップによる事業との統合、
 品質では組織の知識とその評価・獲得・
 蓄積、環境ではプロセスの概念の導入な
 どが要求されています。

では、2015年改訂に際して、JABは何
 をしなければならないのかをまとめてみま
 した(図表5)。冒頭に申しあげましたよ
 うに、JABは認証基準に関する解釈は
 しません。それはISO/TC176(品質)や
 ISO/TC207(環境)の仕事です。しかし
 ながら、その基準を使って行う認証とい
 う枠組みに関して、それが正しい方向に
 行くように、認定審査という場を通じて誘
 導していきたいと思っています。「なんだ、
 事実上の解釈じゃないか」とおっしゃら
 ないで下さい。どう理解し、どう適応して
 いるかを見て、こういうときには「よい」と
 言い、こういうときには「だめだ」と言
 うべきではないか、ということを誘導して
 いきたいと思っています。JABは、認証
 制度の有効活用のためにさまざまな活動
 を実施して

いきたいと考えていますし、そのために必
 要な「認定」という技術的能力、これを高
 めていきたいと思っています。認定機能
 とはいったい何なのかということ、内部
 できちんと考え、正しい方向に進んでい
 きたいと考えています。

最後に、本日のシンポジウムの内容をご
 紹介します。まず山田秀先生から「マネ
 ジメントシステムの第三者認証制度が目
 指すべき姿」というタイトルで基調講演
 をいただきます。それから三つのワーキ
 ンググループ(WG)から研究会活動の
 報告がございます。WG1は「事業に活
 用できる2015年版QMS」について、
 WG2は「環境パフォーマンス向上に
 必要な組織の能力の検証」について、
 WG3は「2015年版に基づくマネ
 ジメントシステムを審査するための力
 量」について、それぞれ報告し、その
 あと質疑応答を行います。

このようなシンポジウムを通じて、この
 制度をもっと意味のある効果的なもの
 にしたいと考えております。そのために
 どうすればよいか、本日皆さんと一緒
 に考えていきたいと思っています。皆
 様には、ぜひこの制度に嫌々対応す
 るのではなく、もっと社会に有効な
 ものにする、自分の組織に有効な
 ものにするためのヒントを得て帰っ
 ていただきたいと考えております。
 どうぞお楽しみください。ありがとうございました。▼