

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

第三者適合性評価制度の構造

皆さん、おはようございます。理事長を務めております飯塚です。JAB マネジメントシステムシンポジウムは今年で第6回を迎えます。開会に当たりまして、ひと言ご挨拶を申し上げます。昨年は2015年改訂に関するテーマとして、システム運用後の課題を取り上げました。今年はそれを踏まえ、組織が有効活用するためにどのようなマネジメントシステムを構築すればよいのかについて検討を続けてきました。このあと、山田主査が認証制度の目指すべき姿について基調講演を行い、3つのワーキンググループ（以下、WG）が議論した内容を各WG主査が発表しますので、それを皆さんと一緒に検討したいと考えています（図表1）。

ここで改めて、第三者適合性評価制度について確認しておきたいと思います。

この制度の本当のお客様は、認証された結果を使う人たちであり、第三者適合性評価制度はその人たちのための社会制度です。この絵（図表2）は、そのことを示しています。

能力があるかどうか分からない誰かが「いいよ」と言ってもダメでして、しかるべき所が「ここは大丈夫です」と言う公式の証明制度です。その証明を行うのは認証機関です。その認証機関が真っ当かどうかは、日本国内においてはJABが評価させていただきます。そのJABが真っ当かどうかは、国際的に相互承認する制度がありまして、その制度の中で真っ当であることを担保しています。

認証制度とは何か

このように国際的に、システムなり、製品なりが、ある基準以上であることを担保する制度なのですが、では、この制度によって、何が起きるでしょうか（図表3）。

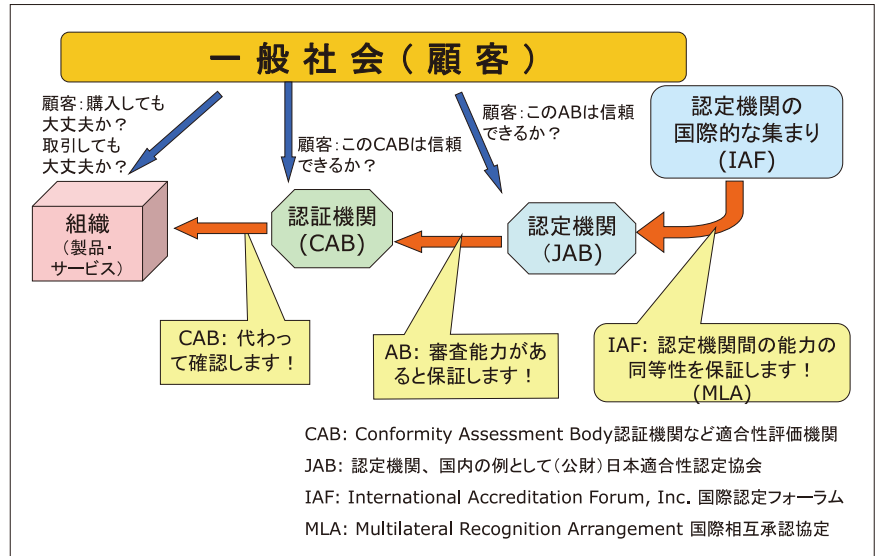
認証制度には、基準と評価があります。基準があるということだけで、その分野が重要であるという認識が広がります。その分野に関する共通の認識が広がっていきます。このことによって、社会全体がレベルアップする可能性があります。しかるべき分野で、しかるべき高さの基準が存在していること、これは非常に重要なことです。

図表1 第6回 JAB マネジメントシステムシンポジウムの開催概要

- 日時：2018年3月20日（火） 10:00～17:00
- 会場：有楽町朝日ホール（東京都千代田区）
- 内容
 - テーマ：2015年版の有効活用と構築のポイント
 - 基調講演：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
 - 研究会報告
 - WG1：リーダーシップに着目した2015年版QMS～組織の飛躍を牽引するリーダーシップ～
 - WG2：リスク及び機会で組織を活性化するEMS
 - WG3：認定認証制度の価値向上への提言
 - 質疑・応答

毎年、学識経験者・組織・認証機関・認定機関・研修機関等のメンバーが、広い観点でマネジメントシステムについて研究
その成果を発表することで、制度の深堀・普及を行う一つの取り組みとして継続

図表2 第三者適合性評価制度の構造



認証制度では、その基準をもとに評価を行います。評価には2つの側面があります。1つは能力証明です。評価能力のある者がきちんと評価し、その結果を公表します。これによって、認証結果を使うお客様は、自分で評価することなく、当該のシステムや製品がある基準を満たすレベルにあることを納得します。自分で評価するよりも、的確にまた効率的に評価できます。評価のもう1つの側面は、認証を取ろうと思って組織が努力する、そのプロセスにおいて、認証対象となるマネジメントシステムの構築・運用能力が向上することです。これによって、認証組織から提供される製品・サービスの品質が良くなり、社会に対する環境配慮のレベルが向上してくる可能性があります。それは社会全体のレベルアップにつながります。これがマネジメントシステム認証制度です。

QMS認証の意義

例えば、QMSに関して、さまざまな関係者がどんなメリットを受ける可能性があるのかを表にまとめてみました（図表4）。第一列は能力証明（認証結果の利用）の観点から、第二列は能力向上（認証の副次効果）の観点から言えることを書いています。この表では、さまざまな利害関係者

図表3 認証制度とは何か

- 第三者適合性評価制度＝優れものを選択しておく制度
- 認証制度＝基準＋評価
- 基準： **認証基準**
 - 基準制定分野の**重要性**の認識拡大
 - 妥当な基準の普及、合意形成（標準化）の促進
- 評価①： **能力証明**（認証基準への適合の公式の証明）
 - 顧客・社会： 評価対象の**選択**の質と効率の向上
 - 認証対象： 基準適合・能力保有の訴求
- 評価②： **能力向上**（認証プロセスを通じた能力向上）
 - 認証対象： 認証対象のレベル・能力向上
 - 社会： **社会**のレベルアップ（安全・安心、効率）、産業競争力向上

図表4 QMS認証の意義

関係者	目的	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5 社会に有用な適合性評価の条件

- **評価基準の妥当性**
 - 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**
 - 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**
 - 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**
 - 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

がこの制度をうまく活用することによって、どんな価値が生まれるかを示しています。もし業界団体で取り組み、業界全体のレベルが上がります。セクター規格のように垂直で取り組み、サプライチェーンの上流から下流まで、全体がレベルアップすることが可能になります。あるいは、融資や保険分野で、認証結果を料率の優遇に活用するとか、行政が規制緩和の観点からこの制度を活用するとか、制度活用に関してはさまざまなメリットがあることをぜひ多くの方々に認識いただきたいと思っています。

買い手の立場と売り手の立場

ところで、日本がジャパン・アズ・ナンバーワンと煽てられ、「品質立国日本」「ものづくり大国日本」と言われていた1980年代、日本にはマネジメントシステムの認証制度はありませんでした。そこに、ISO 9000シリーズ規格が入ってきて、「こういう考え方もあるのか」と私どもも学んだわけです。この規格の一番大きなインパクトは何かというと、「品質保証」という言葉の意味だと思っています。それまで日本が使っていた「品質保証」という言葉の意味は、お客様に安心して使っていただける製品を提供するためのすべての活動であり、そ

れは品質管理の目的、神髄でした。ところがISOで言う「品質保証」というのは、それよりも意味が狭くなり、お互いに合意した要求事項に適合した製品・サービスを提供できる能力があるということを証拠で示して信頼感を与えることです。ある種の公式証明なのです。

当初日本は、認証制度の意味がよく分かっていませんでした。ISO 9001の認証制度というのは、買い手のため、購入企業のための制度です。買う側が、認証されたところをきちんと使うための制度だったのです。一方、日本は、売り手の立場、供給者の立場で、この認証制度を使って、もっときちんとした会社になりたいと思ったわけです。買い手の立場なのか、売り手の立場なのか、この関係をきちんと分かっていないと、この制度の本当のところは分からない可能性があります。

社会に有用な適合性評価の条件

さて、この制度がきちんと動くには、どうなっていなければならないかについて考えてみたいと思います。4つの条件を挙げてみました(図表5)。

1つめは、基準がちゃんとしていること。この制度が、社会ニーズに応えるものであ

るのかどうかです。買い手の立場からみて、これくらいならば良いと判断している、あるスレッショールド(閾値)があるわけです。これに合っているかどうかというのが非常に重要なことです。2つめは、基準適合に対する行動が適切であること。組織が認証を取ろうと思って、二重帳簿にするとか、認証はあいつに任せておこうとか、そうではなくて、きちんと取り組んでいただきたい。3つめは、適合性の評価をきちんと欲しいこと。つまり認証審査をきちんと欲しいということです。4つめは、認証の結果を正しく、うまく使っていたきたいこと。これによって、効率を上げたいと思っています。

JABとしてはどうするのかというと、この制度が真つちに運用されるようにファシリテート(促進・支援・誘導)していきたいと考えています。認証結果が有効活用されるように、今後とも啓発活動を続けていく所存です。そのためには、私たち自身も能力を上げていかなければなりません。

さて、本日は「2015年版の有効活用と構築のポイント」をテーマに、皆さんと一緒に議論をしていきたいと思っています。今日1日、楽しみつつ、自分なりの考えをまとめていただけると嬉しいです。どうもありがとうございました。▼