

Part 4 JABマネジメントシステム研究会 報告

WG1 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~

講演者：東海大学 情報通信学部 経営システム工学科 准教授 金子 雅明 氏



東海大学 情報通信学部
経営システム工学科 准教授 金子 雅明 氏

WG1メンバー： (五十音順、敬称略)

- | | |
|--------|-----------------|
| 五十嵐 誠 | (組織) |
| 小山 義正 | (学生) |
| 小島 康 | (組織) |
| 金子 雅明 | (学識経験者/
副主査) |
| 長瀬 健一郎 | (認定機関) |
| 長谷川 瑠沙 | (認定機関) |
| 舟木 敦 | (組織) |
| 古谷 由紀子 | (コンサルタント) |
| 前田 京子 | (組織) |
| 柳館 亮 | (組織) |
| 山田 秀 | (学識経験者/
主査) |

目次

1. WG1 の目的とアプローチ
2. 「能力証明」に関する活用実態調査
3. 保険・融資の実施状況調査
4. 学生へのISO 9001意識調査
5. まとめ

1. WG1の目的とアプローチ

みなさんこんにちは。東海大学の金子です。WG1の副主査として、研究会の成果について報告させていただきます。タイトルは「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」です。世の中における認証制度の活用の実態がどうなっているかということ、データできちんと測って素直に見てみることで、もしかすると今まで思いもなかったような活性化に向けたヒントが得られるのではないかと考え、取り組んできた次第です。

WG1の目的は、「MS認証制度の活用の活性化に向けて」を最終的なゴールに

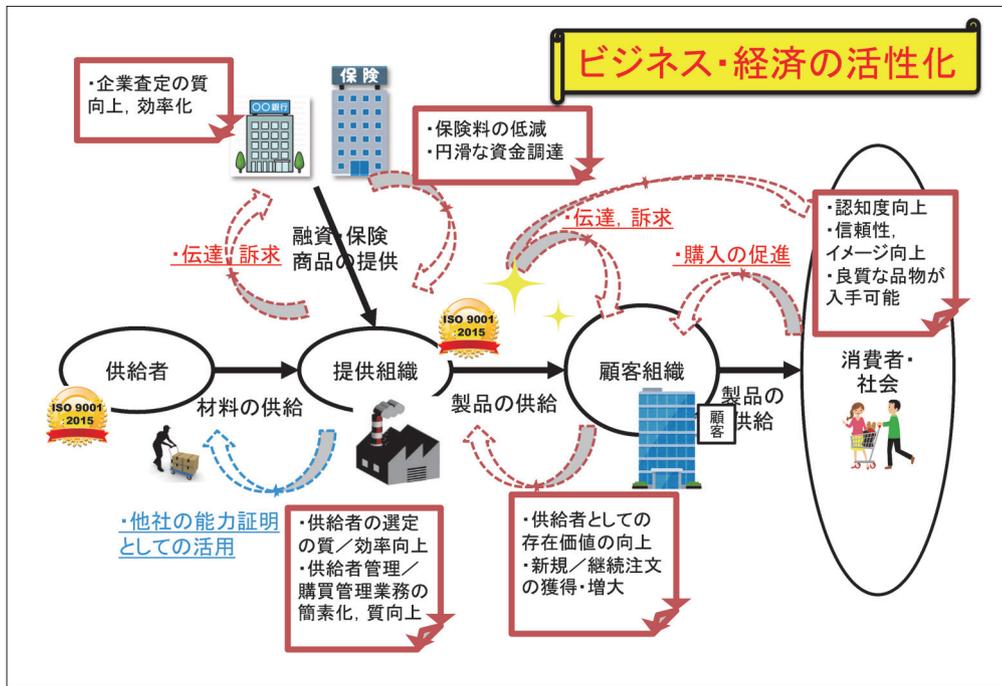
はしておりますが、それを1年間で一気にやり終えるというのはなかなかむずかしく、いろんなステップを踏む必要があると考えており、1年目の今回は次の2つの点について取り組むことになりました。1点目は「ISO 9001等のMS認証制度が社会でどのように活用されているか、その実態がどうなのか」、2点目は「さらなる活性化を目指すにはどのようにしたらよいか」です。この2点について、その課題と方向性に関して皆さんと共有し、このあとのパネルディスカッションを通じて議論を行い、さらにレベルアップしていければと思っております。

この図(図表1)は「ISO 9001認証制度の意義」をまとめたもので、すでに飯

図表1 ISO 9001認証制度の意義(23頁図表4の再掲)

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2 「能力証明」における活用モデル



塚理事長から説明があったとおりです。認証制度の活用目的には「能力証明」と「能力向上」の2つがありますが、「認証の副次効果としての能力向上」ですから、能力証明がない中での能力向上はむずかしいということになります。そこで1年目は、この図の赤い線で囲ってある部分、「能力証明（認証結果の利用）」にフォーカスしました。

例えば、提供組織にとっては、認証を取ることによって、ある一定レベルのQMS能力、製品品質を持っていることを訴求できますし、QMSの透明性を確保できていることをアピールできます。購入者にとっては、供給組織を選択するときの質・効率を向上することになります。あるいは山田主査が述べておられたように、金融機関や保険会社は、資金援助や料率設定のために企業評価を行うプロセスがありますが、この能力証明を使うことによって、支援対象者の選択の質・効率を向上することができます。そして、社会に対する効用については、今回は学生を例として取り上げて、ISO 9001を知っているか、ISO 9001の認証を取った企業に対

してどのように思っているのか、といったイメージ調査をしました。

この図は、その調査を始めるにあたって議論したことをまとめたものです(図表2)。先ほど言いましたように「能力証明」にフォーカスを当てており、能力証明において「どんなふうに活用して欲しいのか」、そのあるべき姿を整理してみました。供給者→提供組織→顧客組織→消費者・社会という流れの中で、まず「提供組織」の立場で考えると、ISO 9001認証書というものをっていますが、これをキラリと光らせる、つまり認証結果の活用とその活性化のためにはどうすればよいか。

一つの活用の仕方としては、直接消費者・社会に訴求して伝達するというやり方があるでしょう。これによって、理想としては、企業としての認知度や信頼性やイメージが向上し、さらに消費者・社会にとっては、良質な品物が入手可能な状態になるという効果があると考えられます。そうなれば、購入が促進され、さらに顧客組織は提供組織の、提供組織は供給者の価値を認めて、調達を拡大するようになるでしょう。

あるいは、BtoBであれば、提供組織が取引先の顧客組織に対して直接訴求することもやっていくべきでしょう。その結果として、顧客組織から見たときに、提供組織の存在価値をある程度向上できると思います。

さらにこの図の左上には金融機関がありますが、融資する側としては、融資先となる組織の査定をきちんと行わなければならないので、そのスクリーニングの要素の1つとして認証が活用できるのではないかと思います。ですから、組織が金融機関側に認証を訴求することによって、保険料の割引とか、円滑な資金調達などが可能になり、その結果、ビジネスが活性化すると考えています。

今度は図の左下の矢印ですが、今までは提供組織の自社の能力証明の活用という話でしたが、その提供組織に材料を供給している供給者に対しては、供給者が有するISO 9001認証書をその会社の能力証明として活用することも、当然できるわけです。それも結果として、ビジネスの活性化につながると考えています。

では、実際に実態調査としてどんなこと

図表3 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

をやったのか。大きく3つのことを行いました(図表3)。1番目は、今回の調査のメインとなる「「能力証明」に関する活用実態調査(Webアンケート)」です。目的は企業・組織における認証結果の活用の場面とその活用方法を調べることです。対象はISO 9001の認証組織で、206名から回答を得ています。調査内容は、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です。2番目と3番目の調査は、1番目を補完する内容です。2番目は、「保険・融資の実施状況調査」です。これは、認証結果に対して、保険・融資においてどのような優遇処置が実施されているかという調査です。3番目は、「学生へのISO 9001意識調査」

です。ISO 9001についてどれくらい知っているかを2つの大学の学生を対象に調査させていただきました。

2. 「能力証明」に関する活用実態調査

メインである1番目の調査の概要です(図表4)。調査対象は、ISO 9001の認証を取得している製造業において、品質管理、品質保証またはISO 9001事務局を担当しておられる方です。実施時期は2ヵ月前の2019年1月初旬です。回答方式はウェブによるアンケートで、原則、選択式ですが、一部記述式もあります。個人

単位での回答で、206名に回答いただきました。

質問内容については、先ほど紹介した活用モデルをベースにして設定させていただきました(図表5)。1番目が、ISO 9001活用の意図と効果、効果が実感できない理由を問う3項目です。2番目が、外部伝達への活用方法と効果、効果が実感できない理由を問う3項目です。ここで言う「外部」とは、提供組織にとっての外部、つまり、顧客組織、消費者、金融機関などを意味しています。3番目が、購買・調達での活用について、先ほど紹介した活用モデル図の左側にフォーカスした質問です。供給者選定で活用しているか、活用しない理由は何か、購買品の

図表4 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

図表5 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)
- 実施時期:
 - 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)

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け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

評価での活用や業務委託での活用について聞いています。そして、4番目に、一般的に認証取得で得られるメリットは何かを聞いています。

今回はウェブ調査で行っています。質問1では認証取得の意図について、該当するものを1つずつ選んでいただきます(図表6)。例えば、質問1の項目リストの中の「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」に対して、選択肢リストの「1. 非常にあてはまる」から「5. 全くあてはまらない」の中

から1つを選択するというやり方で、項目リスト1から5のすべてに回答してもらいます。質問は1から12まで用意しました。今回は時間も限られていますので、主要な結果だけを紹介したいと思います。

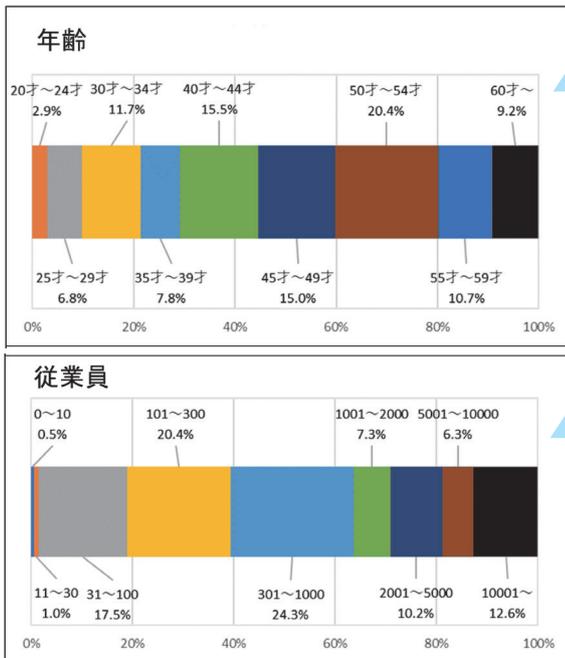
回答者の属性についてです(図表7)。年齢につきましては、就業者分布とほぼ同様で、20代から60代まで幅広く回答いただきました。従業員数は、数人ほどの小さな会社から二十数万人という非常に大きな企業まで幅広く聞いています。従業員数300人以下の中小企業の割合

は全体の約4割です。認証取得経過年数では、30年という“ツワモノ”もいらっしゃいますし、2015年版から認証を取ったという会社もあって多様です(図表8)。今回の調査は製造業が対象ですが、製造品目は多様で、さまざまな業種から調査できていると思います。

では、調査結果を見てまいります。時間の都合上、すべては紹介できませんので、いくつか興味深い点をピックアップして説明させていただきます。

Q1は、認証取得の意図についてです

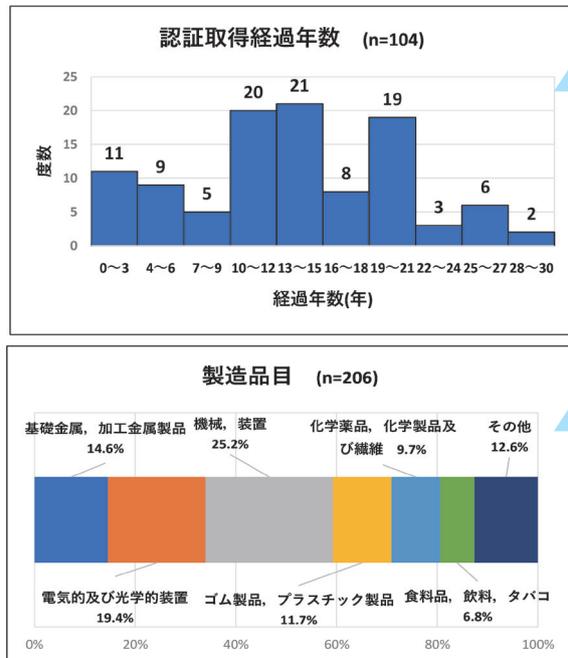
図表7 回答者の属性



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26万人、最小3人)

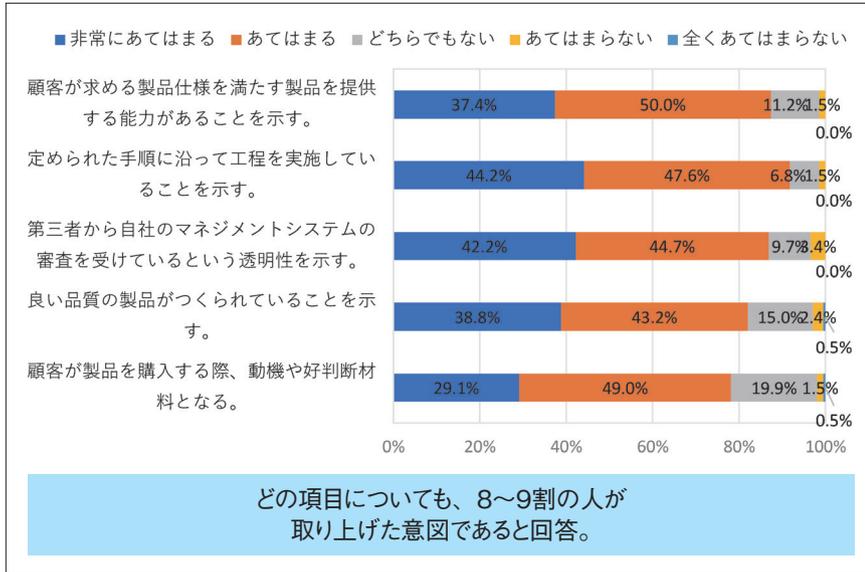
図表8 認証取得経過年数と製造品目



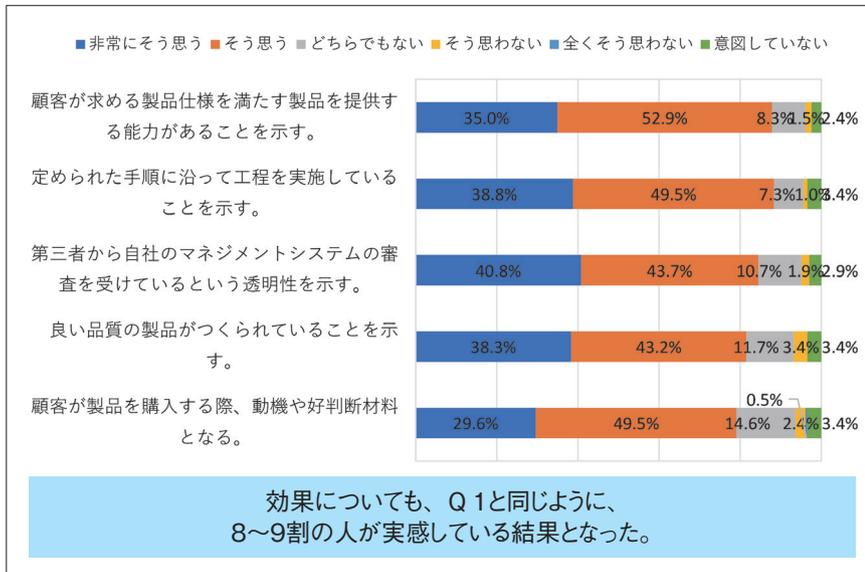
調査できた企業の認証取得期間は最大30年、最小1年というひろ。

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。

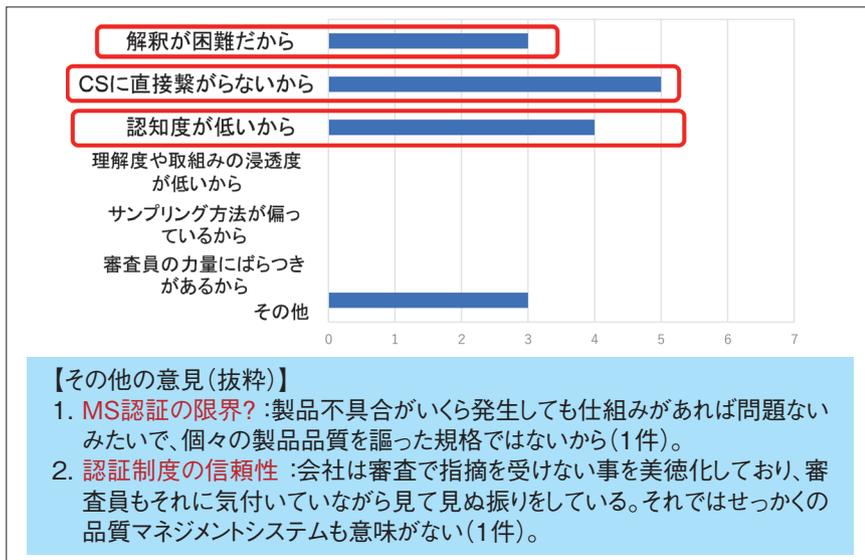
図表9 Q1:ISO 9001の認証取得の意図



図表10 Q2:ISO 9001の認証取得の効果



図表11 Q3:効果を実感できない理由(件数)

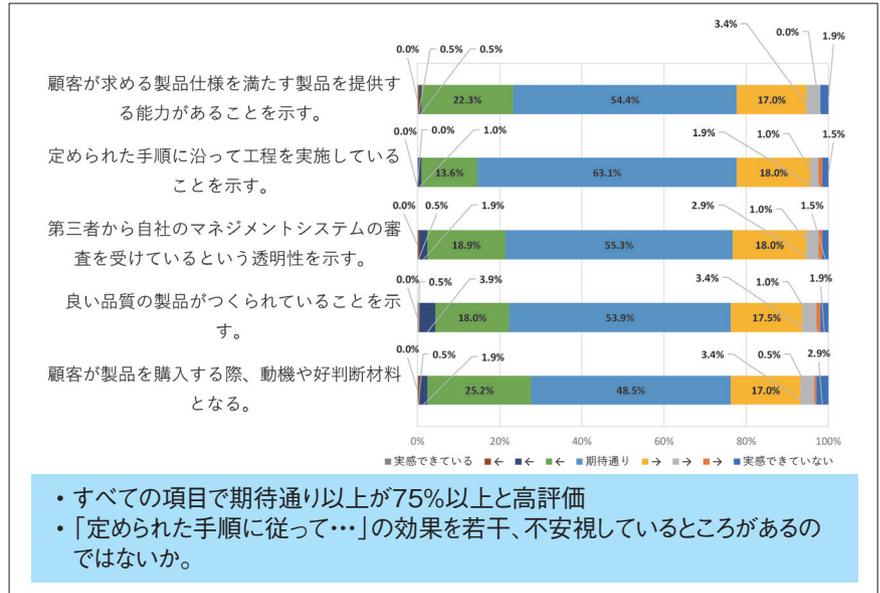


(図表9)。項目リストは5つです。各項目に対する回答の帯の中で、青色が「非常にあてはまる」、橙色が「あてはまる」です。これを見ていただくと、どの項目についても大体8割程度の方が取り上げた意図であると回答しています。この割合の大きさには、良い意味で驚きました。

Q2は、認証取得の効果についてです(図表10)。これについても、大体8割程度の方が効果を実感していると回答しています。この結果についてWG1では、「実感しているからこそISO 9001の認証を継続しているのだろう。認証を取得していない組織、あるいは認証を取得したけれども後で辞退した組織は、認証の効果を感じていないかもしれない。そういった組織との差も見ないと、明確な結論を出せないのではないか」という議論もありました。その一方で、認証を取得した組織においては、認証取得1年目から30年目の組織までいろいろ含まれていますが、その多くが認証取得の効果を感じていると思われます。

Q3は、効果を実感できない理由です(図表11)。「CSIに直接繋がらないから」が5件、「認知度が低いから」が4件、「解釈が困難だから」が3件と、件数としては少ないですが、こういう回答がありました。「解釈が困難だから」というのは昔から言われています。先ほど山田主査の話でもありましたが、2015年版でより一層求められるレベルが上がり、その解釈も難しくなった面もあるのでこういう結果が出た

図表12 意図と効果のギャップの程度



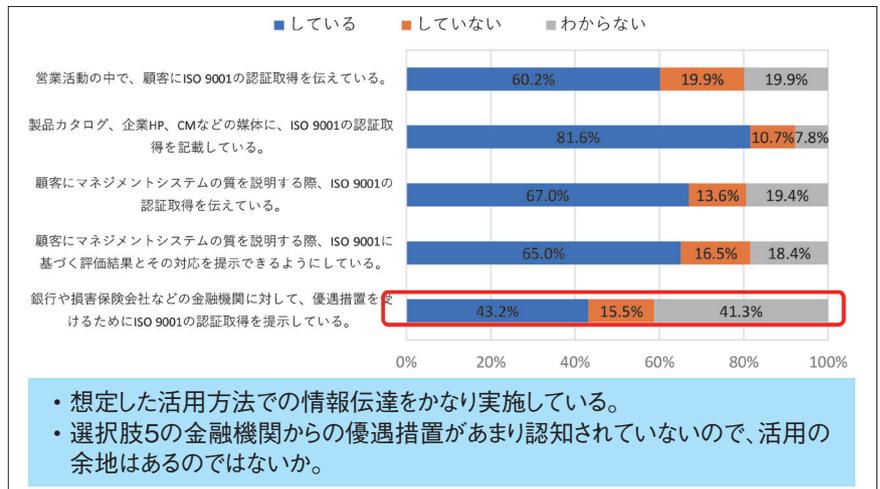
のではないかと個人的には想像しています。「CSに直接繋がらないから」については、能力証明として直接顧客満足度に繋がるかどうかはなかなか難しいところがありますので、これはどちらかと言うと能力向上の課題ではないかという議論もありました。その他の意見も掲載していますが、これはそれぞれ1件の意見です。

この図は、Q1の認証取得の意図と、Q2の認証取得の効果とのギャップの程度を示したものです(図表12)。Q1とQ2の差がゼロであれば、「期待どおり」ということで、青色で示しています。その差がプラスであればあるほど帯グラフの左側へ、マイナスであればあるほど右側へ移行します。この結果を見ますと、5つの項目すべてで、「期待どおり」以上が75%を占め、高評価でした。若干気になるのは、2番目の「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」の項目の黄色の部分が多くなっていることです。

Q4は、外部への伝達です(図表13)。外部への伝達を「している」が青色で、「していない」が橙色です。これを見ますと、想定した活用方法での情報伝達はかなり実施しているようですが、5つの項目の一番下は、青色が少なくなっています。これは「銀行や損害保険会社などの金融機関に対して、優遇措置を受けるためにISO 9001の認証取得を提示している」という項目です。こういう優遇措置があるということが、あまり認知されていないので、今後の活用の余地があるのではない

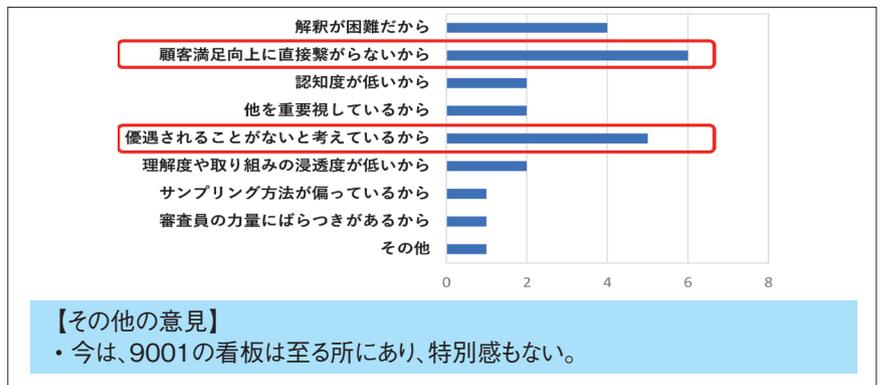
- すべての項目で期待通り以上が75%以上と高評価
- 「定められた手順に従って…」の効果は若干、不安視しているところがあるのではない。

図表13 Q4:外部への伝達



- 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。

図表14 Q6:効果を実感できない理由(件数)



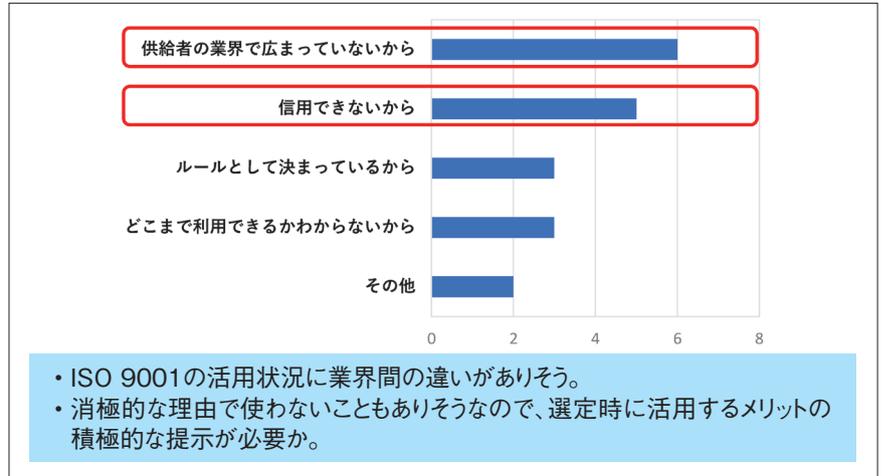
- 【その他の意見】
- 今は、9001の看板は至る所にあり、特別感もない。

かというヒントが得られました。

Q6は、外部への伝達の実感できない理由を示しています(図表14)。一番多いのが「顧客満足向上に直接繋がらないから」で、その次が「優遇されること

がないと考えているから」でした。もしかすると、本当は優遇されるにもかかわらず、優遇されると思っていないから効果を実感できない人も多分に入っているのではないかと我々は思っており、そこに活用の

図表18 Q9:供給者選定で活用しない理由

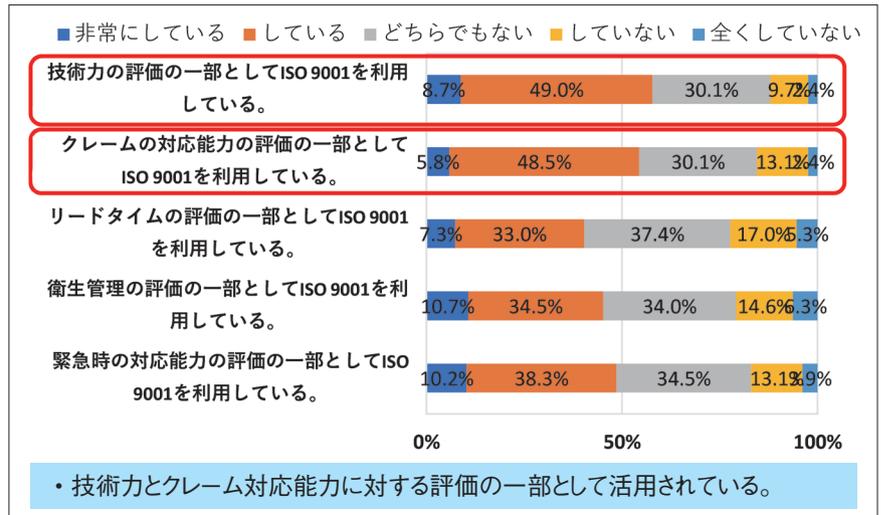


慮されています。続いて高いのが「認証を取得している場合には、問題が起きた場合などの対応能力が高いものとして扱う」、そして「認証取得をもって、製造工程や要員の条件を満たしていることの確認材料の一つとしている」です。後者は、二者監査の手間を考えると、認証をその一部に代用しているということなのでしょう。

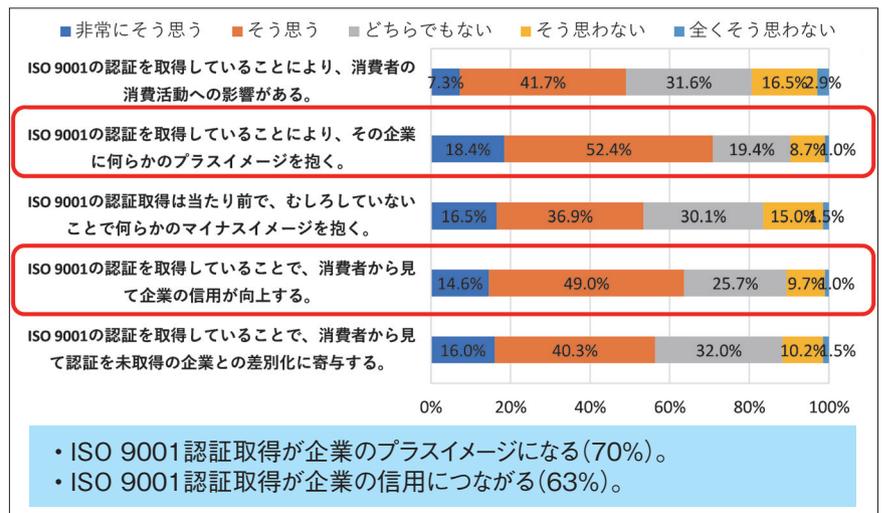
Q9は、購買・調達において供給者選定を活用しない理由です(図表18)。これについては回答数が少ないので慎重に扱わなければいけないのですが、一番多かったのが「供給者の業界で広がっていないから」(6件)で、その次が「信用できないから」(5件)です。後者については、もしかしたら審査の信頼性のことを言っているのかもしれません。このほか、「ルールとして決まっているから」「どこまで利用できるかわからないから」といった回答もございました。

Q11は、アウトソース先企業のISO 9001の認証取得の利用状況です(図表19)。青色と橙色の割合が高いのが、赤色で囲っている2つの項目です。1つは技術力の評価の一部として、もう1つはクレームの対応能力の評価の一部として利用しているということです。また、Q8の回答と比べますと、(材料や部品等を購入する)供給者よりも業務等のアウトソース先のほうが、わずかながら活用しているパーセンテージが高いようです。それはなぜかについては、これからさらに調査をしなければならぬと思います。

図表19 Q11:アウトソース先企業のISO 9001の認証取得の利用



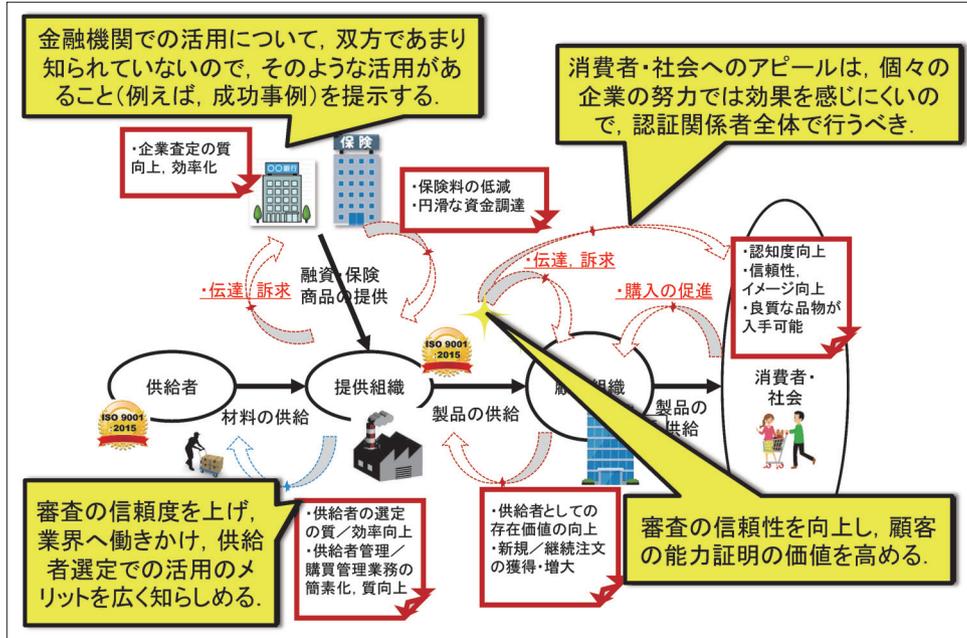
図表20 Q12:ISO 9001の認証取得のメリット



最後にQ12ですが、これはISO 9001の認証取得のメリットについて回答いただきました(図表20)。青色と橙色の割合が高い、赤色で囲った2つの項目に注目い

ただきたいと思います。ISO 9001の認証取得が企業のプラスイメージになると70%が回答し、企業の信用につながると63%が回答しています。

図表21 ISO 9001活用の活性化に向けて①



これまでの「能力証明」に関する活用実態調査の結果をまとめたのがこの図です(図表21)。先ほども言いましたように、企業から消費者・社会へのアピールというのは、なかなか個々の企業の努力では効果が感じにくいところがあるので、認証関係者全体で取り組まなければならないと考えています。また、審査の信頼性を向上

し、顧客の能力証明の価値を高めなければなりません。金融機関の活用については、融資する側とされる側の双方であまり知られていないので、その活用方法を提示していく必要があるでしょう。さらに、審査の信頼性を上げ、業界への働きかけを行って、供給者選定での活用メリットを広く知らしめなければならないと思います。

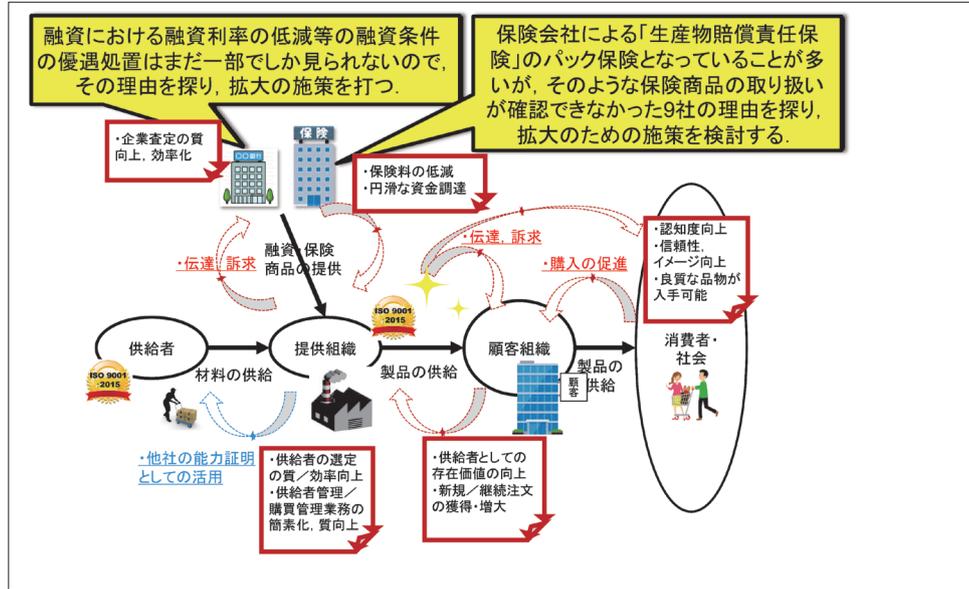
3. 保険・融資の実施状況調査

次は保険・融資の実施状況調査について説明します。この調査は、日本損害保険協会に所属する26社に、チュールヒ保険とChubb損害保険を加えた26社を対象に、2018年11月28日時点でウェブに掲載されている商品パンフレットを調べ、ISO

図表22 保険会社のPL保険の有無とISO 9001の優遇の有無

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。
アイペット損害保険	×	×	
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	○	○	
そんぼ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。
チュールヒ保険	×	×	
Chubb損害保険	○	△	申し込みの条件としてISO等が必要。

図表23 ISO 9001活用の活性化に向けて②



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しました。ただ、商品パンフレットに掲載されていない場合、実際には優遇処置を実施している場合もあると聞いていますが、それについては、今回は考慮していません。ですので、本当は今から示す結果よりもっと良いのではないかと推測しております。

この調査結果は、生産物賠償責任保険(PL保険)とISO 9001の優遇処置の有無を掲載しています(図表22)。これを見ますと、大手の損害保険会社28社の中で、PL保険を扱っているのが12社、4割強であり、そのうち3社に関しては明確にパンフレットで優遇処置があることを明記しています。この結果に私たちは良い意味でびっくりいたしました。先ほど述べましたように、Q4で「優遇処置を受けるためにISO 9001の認証取得を提示している」企業が4割ございましたが、その4割の方々のほぼ全員が期待通りの効果を実感していることは、非常に良いヒントを得られたのではないかと考えております。また、この図の一番下の保険会社では、PL保険の申込み条件として、ISO 9001の認証を取得していなければなりません。こういった活用の仕方もあることが分かりました。

実は医療機関に関する個別調査も行

いました。ある銀行では、ISO 9001の認証を取得している医療機関に対しては、規定の融資利率から割引いてくれることが明確に書いてあります。また、ISO 9001の認証を取得している2つの病院にヒアリング調査を行ったのですが、1つの病院は「融資の優遇条件としては明記されていないが、事業計画などを説明する時に認証取得は高評価を得ている」としていますが、もう1つの病院は「医療事故賠償の保険料については、認証取得の有無はあまり関係していない」としています。これについても、医療機関ごとの活用はまちまちであり、活用の余地はまだ残っていると受け止めています。

保険・融資の実施状況調査の結果を、活用モデルの図で表してみました(図表23)。左上に表示していますように、融資における優遇処置はまだ一部しか見られないので、その理由を探り、拡大の施策を打つことが必要ではないかと考えます。また右上に表示していますように、調査対象の保険会社のうち12社がPL保険を扱っており、その中の3社がISO 9001の優遇処置を実施しており、残り9社がそのような優遇処置の実施を確認できなかったため、その理由を探り、優遇処置の拡大のための施策を検討する必要があります。

4. 学生へのISO 9001意識調査

最後に学生への調査です。これはドキドキしました(笑)。もしかして認知度が1~2%、あるいは誰も知らないんじゃないかと不安だったからです。ですが、調査してみた結果、この内容は皆さんに提示しても恥ずかしくない内容になったのではないかと考えております。

この調査は質問紙によって行いました(次頁図表24)。対象が学生なので、簡単な質問内容になっています。

Q1は、ISO 9001についてどれくらい知っているかについて、Q2は、認証取得企業に対するイメージについて聞いています。

今回、どうして学生を対象に調査をしたのかと言いますと、一つには、学生はこれから企業に就職していくので、企業の方々にとっても、学生がどのようにISO 9001を見ているかについて関心があるのではないかと思ったこと、もう一つは、学生もちろん消費者ですので、若い消費者がどうISO 9001を見ているかを知りたいということがありました。

Q1は、ISO 9001の認知度合いを調べた結果で、2つの大学の結果を合わせ

図表24 調査内容と方法

調査紙による調査

調査内容

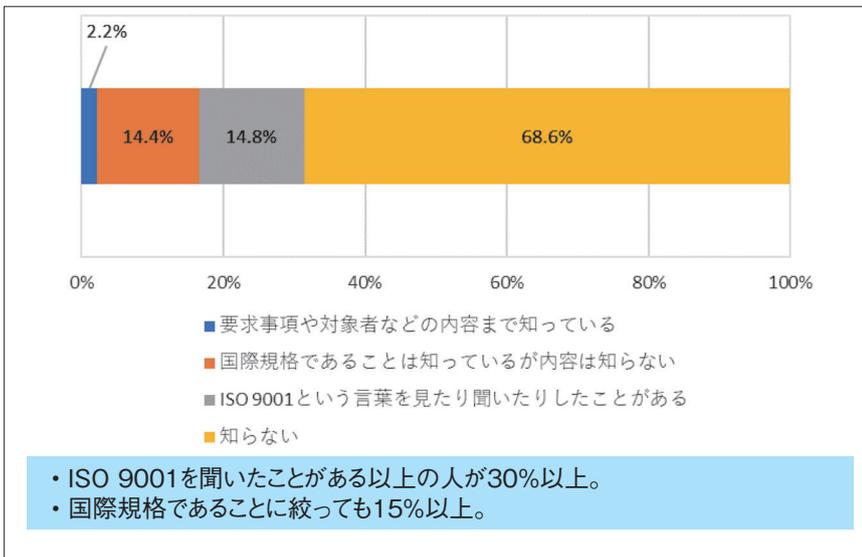
Q1:品質マネジメントの国際規格 ISO 9001 について、あてはまるもの一つにチェックを入れてください。

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。

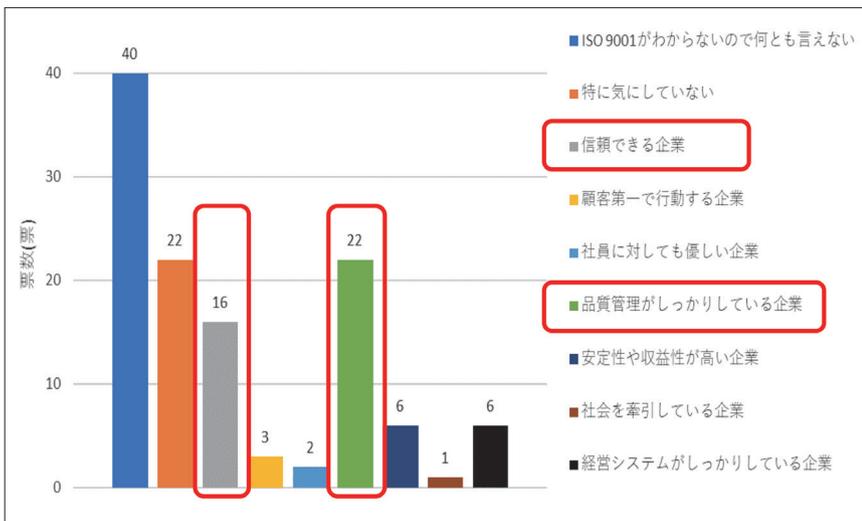
Q2:ISO 9001 は認証制度として用いられます。認証取得企業に対して持つ印象について、あてはまるものすべてにチェックを入れてください。

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

図表25 Q1:ISO 9001の認知度合い



図表26 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

た集計です(図表25)。私は結構良い結果だと思っています。なぜなら、30%以上が、何らかの意味でISO 9001について知っている、あるいは聞いたことがあるからです。さらに驚いたことに、14.4%が国際規格であることまで知っていることです。今回は理系の学生を対象に聞いているので、ここまで知っているのだらうと推測しています。

大学別に集計も行いました。A大学よりもB大学のほうが、認知度が高くなっていましたが、これには理由がありまして、B大学では経営システム工学科の1~2年生に聞いているので、マネジメントシステムに対して多少の知識は持っていると思われ、A大学では理系のいろんな学部の1年生が集まる一般授業で聞いているので、B大学のほうがアドバンテージがあったと考えられます。

Q2は、ISO 9001に対して抱くイメージです(図表26)。濃い青色が「分からない」、その隣の橙色が「特に気にしない」なので、これは除外していただき、それ以外で見えていくと、赤色の枠で囲っている部分が、比較的多いイメージになります。緑色が「品質管理がしっかりしている企業」、グレーが「信頼できる企業」というイメージです。

今回は2つの大学の学生を対象にした調査しかしておりませんが、来年度以降は、もう少し消費者に近い立場の方々を対象に調査を実施することを計画しております。

今回の学生へのISO 9001意識調査をまとめたのがこの図です(図表27)。当初我々が想定していたよりも、ISO 9001が知られていました。また、認証取得企業に対して「品質管理ができている企業」という良いイメージを持っていただいているので、これを裏切ってはいけないと感じました。今後は、このようなイメージが形成された背景の調査と、学生以外の消費者に対する調査も継続して取り組むことを考えています。

5. まとめ

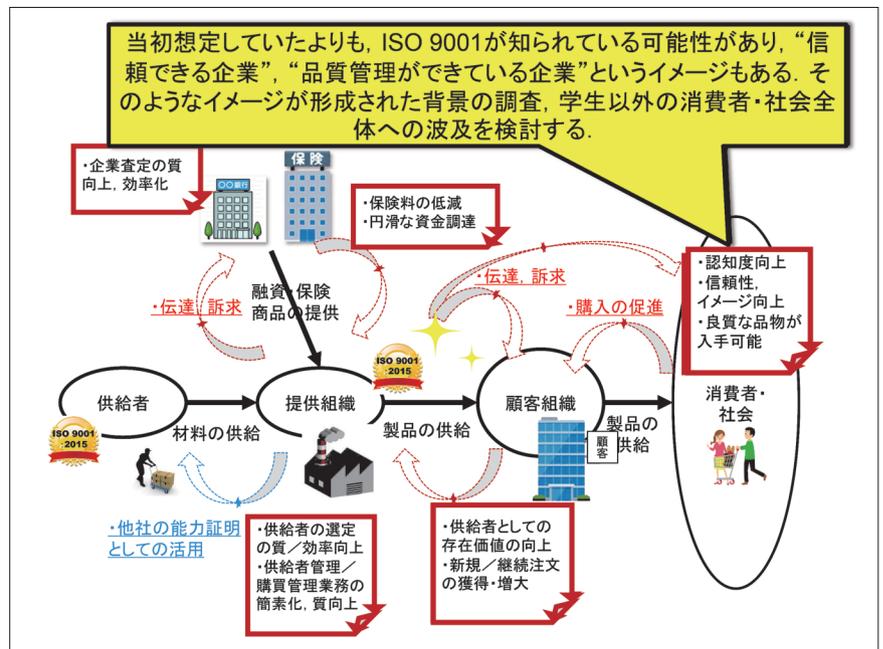
今回のWG1の活動のまとめです(図表28)。この中で一番大事なことは、右下にある「審査の信頼性の向上」です。これがないと、活用もされませんので、審査の信頼性を担保することが重要です。続いて、左上の金融機関での活用については、まだまだ活用の余地はあると考えています。右上の消費者・社会へのアピールについては、今回の調査で意外によく知られていることが分かりましたので、この部分を攻めることでイメージを向上させ、それを顧客組織から提供組織に対して良い影響を与えることができれば、認証制度がより活性化するのではないかと思います。さらに、提供組織から供給者についても、同様のことが言えると考えています。

今後の課題としては、行政や自治体、業界団体におけるISO 9001の活用、あるいは認証制度の活性化のためにどのような関与をすべきかといった議論も出ております。また、今回の調査対象は認証取得年数が0年から30年までの組織でしたが、認証後に辞退した企業は認証の効果のどこが感じられなかったのか、ということも調査することで、さらに活性化のヒントが得られるのではないかと考えています。

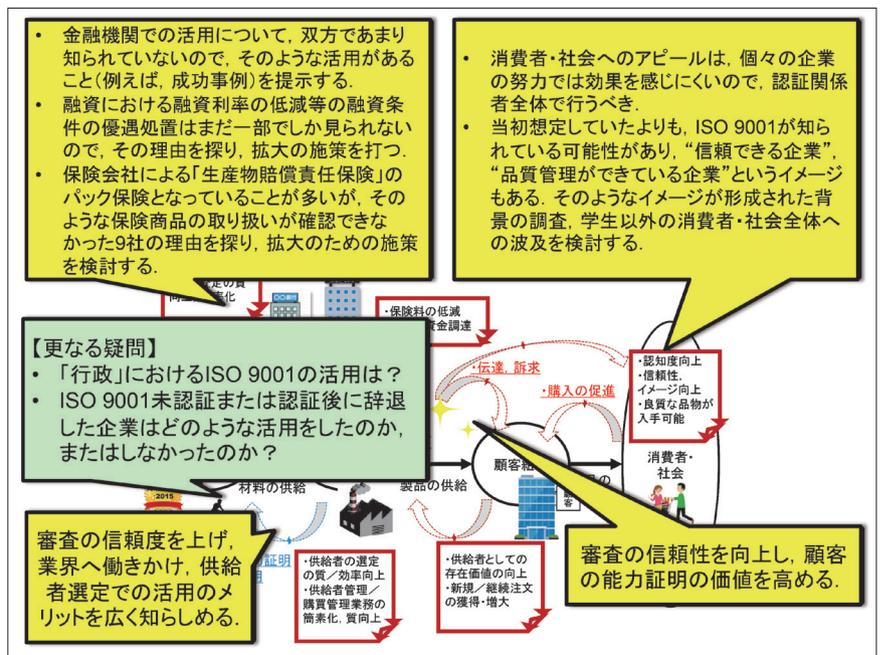
最後に、今後の調査計画についてです(図表29)。WG1では、まだまだやらなければならない調査が多々あると認識しており、それがここに書いたものです。例えば、消費者、行政の受け止め方についての調査、認証未取得または取得後に辞退した企業への調査、業界ごとの活用の仕方などについての深堀調査などを考えています。そして、「能力証明」だけではなく、「能力向上」を活性化しないと最終的にはビジネスにプラスの影響は及ばないことから、「能力向上」への展開も考えております。また、ISO 9001と同様に、ISO 14001についても、その活用実態を調査することも計画しております。

ご静聴ありがとうございました。

図表27 ISO 9001活用の活性化に向けて③



図表28 ISO 9001活用の活性化に向けて④



図表29 今後の調査計画

- 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堀調査
 - 「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