

JACO NEWS

株式会社 ジェイコ 日本環境認証機構(JACO)
Japan Audit and Certification Organization
for Environment and Quality

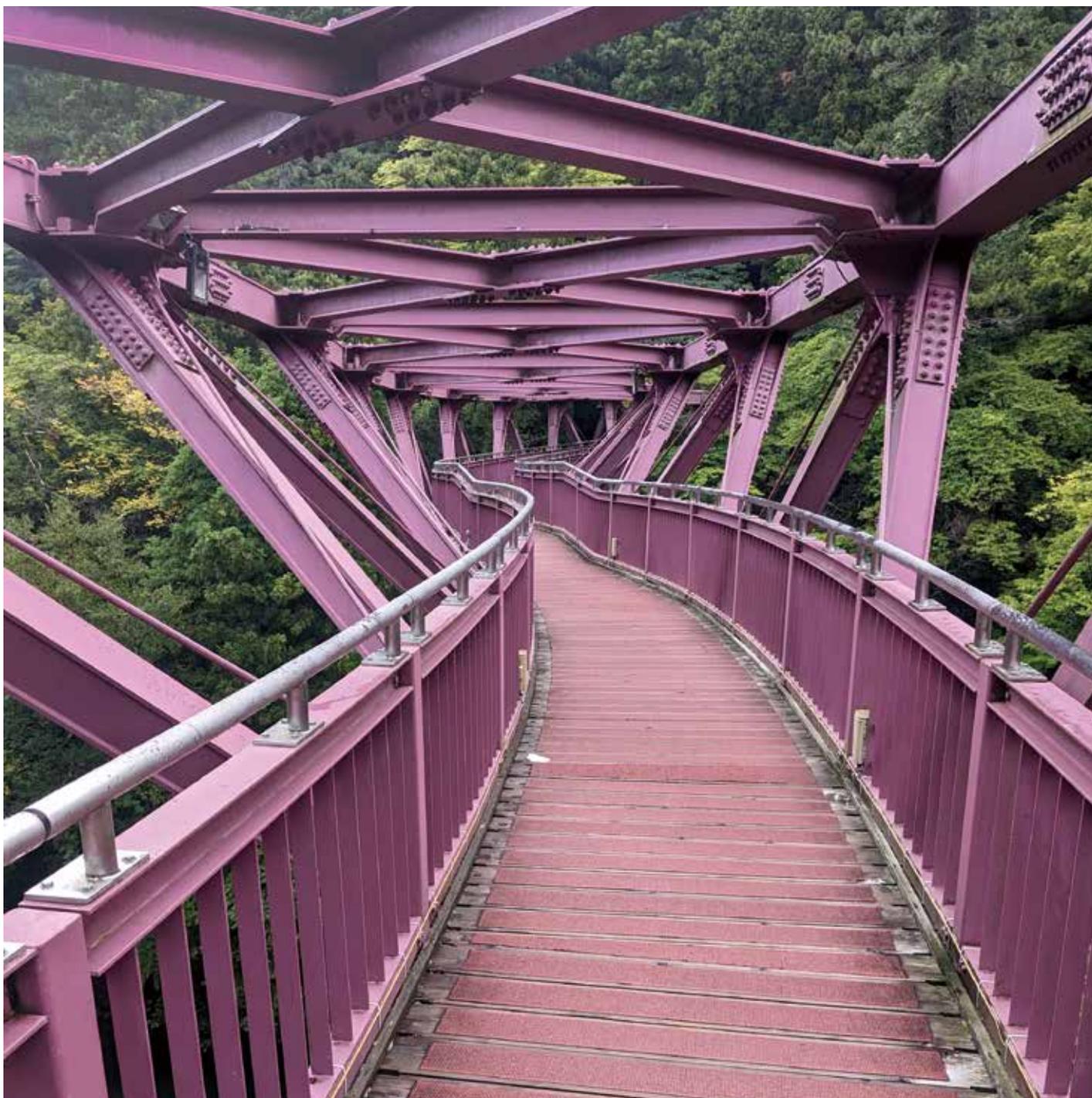
No. 45

2023 November

NEWS
&
REPORT

Close-up—これからの品質マネジメント(経営)とISOについて

- 1—ISMS新規格移行対応とISMS拡張認証(クラウド/PIMS)について
- 2—課題とリスクと機会の謎を解く
- 3—品質不祥事とISO



2023年11月発行

編集・発行

株式会社日本環境認証機構
〒107-0052
東京都港区赤坂2-2-19
アドレスビル
TEL 03-5572-1721
FAX 03-5572-1730

CONTENTS

▶ご挨拶

- 気候変動への対応**3
株式会社 日本環境認証機構 代表取締役社長 小野寺 浩幸

▶Close-up NEWS & REPORT

- これからの品質マネジメント(経営)とISOについて**4
有限会社 福丸マネジメントテクノ 代表取締役 福丸 典芳 様

▶NEWS & REPORT

- ① **ISMS新規格移行対応とISMS拡張認証(クラウド/PIMS)について**6
ISビジネスユニット ユニット長 井上 順司
- ② **課題とリスクと機会の謎を解く**8
ISビジネスユニット 山口 元之
- ③ **品質不祥事とISO** 10
研修事業部 グループ長 竹内 秀年

▶CUSTOMER VOICE

- ① **サステナブルな企業として最優先は従業員エンゲージメント向上** 13
株式会社ソニックフロー 代表取締役 社長執行役員 西脇 昌 様
- ② **マネジメントシステムの統合による効果的な運営体制の構築** 14
ナガイホールディングス株式会社 サステナビリティ推進室 室長 小椋 広法 様

▶JACO SEMINAR

- 2023年度 下期スケジュール** 15

表紙▶あやとりはし (石川県山中温泉)



審査本部
徳田 隆博

山中温泉にある「こおろぎ橋」は有名ですが、少し離れたところに「あやとりはし」があります。いわゆるあやとりの糸がねじれるような橋です。今年のお盆で帰省した時に、山中温泉に入りこみました。その時、散歩したときに撮った写真です。石川県には、数多くの温泉がありますが、お湯の質は、かなりの上位クラスです。もし訪問される機会があれば、立ち寄ってみてください。

■表紙の写真は、(株)日本環境認証機構グループ各社社員の写真愛好家による投稿写真から作品を選んで掲載いたしました。

気候変動への対応

今年の夏が全国的に暑かったことは、記憶に新しいと思います。

9月に、米航空宇宙局(NASA)によると、今年の6月～8月の世界の気温がこれまでの最高より0.23℃高く、北半球では史上最も気温の高い夏になったようです。

ハワイ・マウイ島では、大規模な山火事により街がたいへんなことになりました。この直接の原因は、火種があったとのことですが、これほどの惨事になったのは、気候変動が背景にあると言われていています。また、カナダの山火事や欧州やアジアの洪水なども異常気象が原因と言われており、2024年2月～4月にかけて、エルニーニョ現象の影響が最も大きくなると予想され、この影響は、地球上の広範囲に及び、干ばつなどの被害をもたらす可能性が指摘されているようです。

日本の状況はというと、本来、夜は涼しいはずの北海道でも、7日間も熱帯夜があったそうです。また、東京と大阪のデータを調べてみますと、データからも今年の夏は、非常に暑かった、ということが分かります。東京、大阪ともに猛暑日と真夏日の合計が、90日を超え、東京の猛暑日22日間、真夏日68日間、合計90日間は、過去最も多い日数となりました。都市化の影響が小さく、地域の偏りを考慮した全国の15地点(北海道の網走から沖縄の石垣島まで)の観測値による今年2023年の日本の夏の平均気温偏差は+1.76℃となり、これまで最も高かった2010年の+1.08℃を大きく上回る結果になったようです。

■過去10年間の東京・大阪の猛暑日・真夏日の日数

年	東京			大阪		
	猛暑日	真夏日	合計	猛暑日	真夏日	合計
2014	5	40	45	5	60	65
2015	8	47	55	11	47	58
2016	3	52	55	26	55	81
2017	1	50	51	15	59	74
2018	12	54	66	27	47	74
2019	10	45	55	19	61	80
2020	11	43	54	22	48	70
2021	2	48	50	15	63	78
2022	16	50	66	14	73	87
2023	22	68	90	27	65	92

気象庁データより

日本のこの夏は、暑かっただけでなく、さまざまな自然災害をもたらしています。ここ数年、線状降水帯による被害が、クローズアップされています。気象庁

によると、次々と発生する発達した雨雲(積乱雲)が列をなした、組織化した積乱雲群によって、数時間にわたってほぼ同じ場所を通過または停滞することで作り出される、線状に伸びる長さ50～300km程度、幅20～50km程度の強い降水をとともう雨域を線状降水帯と言うそうです。この線状降水帯という言葉自体が、最近言われ始めた用語で、以前は、こんな用語は聞いたことがありませんでした。被害状況が確認されたここ数年の線状降水帯の発生状況は、平成26年1回、平成27年1回、平成29年2回、平成30年1回、令和3年2回、令和4年10回、今年令和5年は、なんと29回も発生しています。一方、局地的な集中豪雨によって大気中の水蒸気量が減るので、他の地域では逆に降水量が減って水不足になるため、北陸などでダムの貯水率が低下したのはそのためです。この気候変動による影響で、農作物や健康に被害が出ることは予想されますし、洪水が起これば、インフラへの影響も必須です。今年の冬、線状降水帯ならぬ「線状降雪帯」が発生して、いろいろなところに影響が出なければ良いのですが。

この気候変動対応のため、われわれは、さまざまな取り組みをしています。ご承知のとおり、SDGsでは、17のゴール、169のターゲットを掲げ、官民挙げて、取り組んでいます。気候変動は、SDGsのすべての活動に関わってくると言っても過言ではありません。各企業の皆様は、省エネにつながる活動や、省エネとなる製品開発、あるいは、エネルギーを生み出す科学技術の開発なども進めているとかがっています。

こういった企業関係者の皆様の取り組みを、われわれJACOも、微力ながら、ISOを通じて少しでもお役に立てるようにしていきたいと思っておりますので、引き続きご活用いただければと思います。



株式会社日本環境認証機構
代表取締役社長

小野寺 浩幸

Close-up

これからの品質マネジメント(経営)とISOについて

有限会社 福丸マネジメントテクノ 代表取締役 福丸 典芳 氏



品質不正の要因と対策

近年、品質不正(製品・サービスを顧客・社会に提供するに際して、標準、契約、法令等から逸脱した人の意図的な行為によって引き起こされた、品質保証の観点から容認できない事象のことが多発していることは日本企業としてゆゆしいことではないでしょうか。

この品質不正の要因として挙げられるのが、コンプライアンス意識がない、品質保証部門が機能不全を起こしている、人が固定化され、業務が属人化されている、収益偏重の経営がされている、監査が機能していない、工程能力がないのに生産している、管理がされていない、教育がされていないなどと言われています。これからわかることは、品質経営が機能していないことを表しています。品質経営の責任はトップマネジメントにあるので、「マネジメントの質」、「組織の質」、「ひとの質」、「ものづくりの質」を高める「品質経営」を、経営戦略の基本と考えた活動を行う必要があります。

品質経営

品質とは、一般に「考慮の対象についてのニーズにかかわる特徴の全体像」と定義され、このニーズを抱くのは顧客です。したがって、品質とは、製品・サービスを通して提供される価値に対する顧客の評価と考えるこ

とが大切です。この製品・サービスの品質こそが経営の直接的な目的となるので、顧客価値を提供し続けることが品質経営の基本になります。

顧客価値には、次の3つの種類があります。

- 購入の決定要因として顧客が認識する価値
⇒購買の動機及び選択の基準として認識される側面
- 使用及び背景をとおして顧客が確認する価値
⇒そのものの特性、メンテナンス及び修理の容易さ、廃棄にかかるコストなど
- 確認の結果から生まれる信頼感に基づき新たに認識される価値
⇒過去の経験を通し確立される製品・サービスを生産する組織に対する信頼感、ブランドなど

顧客価値向上のためには、コアコンピタンスの分析を次の手順で行うと効果的です。

- ▶ステップ1: 製品群における顧客価値の明確化
- ▶ステップ2: 顧客価値提供のコンピタンスの特定
- ▶ステップ3: 顧客価値とコンピタンスとの関係の明確化
- ▶ステップ4: コンピタンスの評価指標の特定
- ▶ステップ5: 中長期的な事業環境分析の実施

▶ステップ6: コアコンピタンス分析の実施

TQM(Total Quality Management: 総合的品質管理)

(1) TQMの定義と主な活動要素

TQMとは、品質/質を中核に、顧客及び社会のニーズを満たす製品・サービスの提供と、働く人々の満足を通じた組織の長期的な成功を目的とし、プロセス及びシステムの維持向上、改善及び革新を、全部門・全階層の参加を得て、様々な手法を駆使して行うことで、経営環境の変化に適した効果的かつ効率的な組織運営を実現する活動のことです。

TQMはかなり昔に実施していたので、今更言わなくても良いのではと思っている人たちがいますが、これは間違いです。TQMとは品質経営を強固なものにするための仕組みであり、これを実践することで持続的成功を果たすことができます。

TQMで考慮すべき事項は次の通りです。

①基本的考え方

品質、管理・マネジメント、人間尊重

②マネジメントシステムモデル

経営管理システム(経営管理システムの運営、日常管理、方針管理)、品質保証システム(品質保証体系、品質保証システム要素、ISO-MSとの

■表1 価値創出の成熟度レベル

レベル	実現の程度	保有すべき要素・方法論
1	要求実現:要求を満たす“もの”を実現する	PDCA、狭義の品質、基本技術
2	協同作業:みんなで実現する	組織、標準化、方針管理、品質マネジメント
3	実用品:使える“もの”を実現する	使用目的、使用条件、使用環境の理解
4	商品:売れる“もの”を実現する	顧客ニーズ、価格、タイミング、顧客価値
5	利益:儲かる“もの”を実現する	コスト企画、コスト実現能力、総合技術力
6	持続:ずっと利益の出る“もの”を実現する	経営環境対応、適応型、戦略性、学習、革新

融合)、経営要素管理システム(量・納期管理、原価管理、環境マネジメント、安全・衛生・労働環境管理、情報セキュリティ管理など)、リソース管理

③方法論・手法

科学的問題解決法(QCストーリー)、課題達成手法、QC七つ道具(Q7)、統計的手法、新QC七つ道具(N7)、商品企画七つ道具(P7)、戦略的方針管理七つ道具(S7)など

④運用技術

標準的ステップ、体制・組織、教育・指導、評価・診断

(2) 価値創出の成熟度レベル

価値創出をするには、表1の成熟度レベルを考えることが大切です。

(3) マネジメントの課題

マネジメントの課題として考えられる要素は次の通りです。

●QMSの基盤確立

⇒「基本は変わらない、基本は重要である」との認識

これは、TQMの推進でも同じことが言えます。

●コアコンピタンス

⇒必要なコアコンピタンス、保有するコアコンピタンスの認識

ほとんどの組織がよくわかっていないのではないのでしょうか。なぜ、我

が社の製品・サービスが顧客に受け入れられているのかの分析を行うことによって、どのような能力がその顧客価値を生み出しているのかという視点に着目することが重要です。なお、能力とは、設計開発力とか、製造能力ではなく、その特徴のことで、例えば、顧客のニーズの変更に迅速に対応できる設計技法、微細加工ができる製造技術などのことです。

⇒必要とされる“能力”の獲得、維持、向上

●変化への対応

変化に対応できる品質経営を行うこと、すなわち継続的改善・革新ができる組織能力を持つことが重要です。

⇒変化の認識:環境変化の把握、洞察(意味の理解)

⇒変化への対応:的確な戦略、旺盛な実行力

●自律型精神構造

⇒適応・対応から提案、創出へ

経営管理とSDGs

企業として、ただ単にSDGsを掲げるだけではなく、この取り組みの目的を明確にするとともに、活動に当たってのリスク及び機会への対応を行うことが大切です。

SDGs活用の効果は次の通りです。

①企業イメージの向上

SDGsの取り組みをアピールすることで、多くの人に「この会社は信用できる」、「この会社で働いてみたい」という印象を与え、より、多様性に富んだ人材確保にもつながるなど、企業にとってプラスの効果をもたらします。

②社会の課題への対応

SDGsには、社会が抱えているさまざまな課題が網羅されていて、今の社会が必要としていることが詰まっています。これらの課題の対応は、経営リスクの回避とともに社会への貢献や地域での信頼確保にもつながります。

③持続的成功の戦略策定

取引先のニーズの変化や新興国の台頭など企業の生存競争はますます厳しくなっています。今後はSDGsへの対応がビジネスにおける取引条件になる可能性もあり、持続可能な経営を行う戦略として活用できます。

④新たな事業機会の創出

取り組みをきっかけに、地域との連携、新しい取引先や事業パートナーの獲得、新たな事業の創出など今までいなかったイノベーションやパートナーシップを生むことにつながります。

まとめ

品質マネジメントは、経営の基本となるものです。しかし、時代とともに事業の変化(DX、AIなどの採用)に合わせて改善・革新を行うことが持続的成功につながります。したがって、現在の品質経営について自己評価を行い、どの能力を改善・革新すべきかを明確にして顧客価値を提供し続けることが、社会に貢献することになります。この機会を通じて、品質経営の再認識をすることが大切です。

ISMS新規格移行対応と ISMS拡張認証(クラウド/PIMS)について



ISビジネスユニット ユニット長 井上 順司

2023年9月20日に「JIS Q 27001:2023」が発行されました。今回の改定に伴い、「JIS Q 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013)」のISMS認証は、移行期限までに新規格への移行が必要となります。

JIS Q 27001:2023 改定の概要

JIS Q 27001:2023 (ISO/IEC 27001:2022)の改定は、管理策の追加・再編成が中心となっています。

管理策体系の簡素化が図られ、現行114個(14群)の管理策を93個(4群)に集約しています。廃止された管理策はありませんが、新規に11個の管理策が追加されています。

規格本文にも一部追加・変更があり、箇条項番は変更されています。

ISMS認証の移行

ISO/IEC 27001が改定されましたので、現行版のISMS認証組織は、

2025年10月31日までに移行する必要があります。また、現行版での初回審査、更新審査の受審は、2024年4月30日までとなります。(審査は2024年3月末までに実施が必要です。)

(図1参照)

移行審査の受審は、定期サーベイランス審査・更新審査時に実施するか、単独の臨時審査のどちらでも可能です。移行審査時の追加工数は、更新審査時には+0.5人日、定期サーベイランス審査時・単独審査時には+1.0人日が少なくとも必要となります。

移行審査では、ISMSの変更状況や新規または変更された管理策の状況、適用宣言書の更新状況などの変更点を中心に確認させていただきます。

移行対応時の留意点

認証移行にあたっては、管理策の変更対応が中心となり、適用宣言書の変更は必須となります。

規格本文も一部変更されているため、ISMS文書や様式などの変更も必要です。新旧規格のギャップ分析を行った上で、認証組織の現状に即した移行の対応方針の検討が望まれます。

内部監査は新規格での実施が必要となります。内部監査員の規格での教育も必要で、チェックリストの変更などの検討も望まれます。

マネジメントレビューも規格移行の承認と、移行後の評価を織り込んだ実施が必要です。

ISMS新規格対応のセミナー

JACOでは、ISMS新規格対応のセミナーを開催しています。改定版の規格については、「ISMS規格改正の解説」(5時間、有料)の受講をお勧めします。下記のURLで、セミナーの内容・日程をご確認の上、お申込みください。また、新規格対応の差分研修などの出張セミナーも承ります。

▶ https://semi.jaco.co.jp/seminar_category/information-security/

ISMS関連の認証件数の推移と業界動向

国内のISMS認証の件数は、2023年10月時点で7,546件で、毎年5~7%ずつ着実に増えています。ISMSクラウドセキュリティ認証は467件で、ここ数年25~40%で急速に伸びており、ISMS-PIMS(プライバシー情報マネジメントシステム)認証は51件で、1~2年で立ち上がって来ています。(図2参照)

■ 図1 認証移行のイメージ



これは、官・民ともにクラウドの利用が大幅に増えていること、改正個人情報保護法の施行などプライバシーの規制が強化されていることなどが考えられます。クラウドやプライバシー関連のセキュリティ対策の強化が不可欠になっています。

ISMSの拡張認証

セキュリティ強化に向けて、ISMSを拡張するセクター規格の整備が進んでいます。規格本文(27001)と管理策(27002)に追加する形で拡張しています。(図3参照)

特に、ISMSクラウドセキュリティ認証(ISO/IEC 27017:2015)と、ISMS-PIMS認証(ISO/IEC 27701:2019)は、ISMS-ACの認定付き認証として普及しており、JACOでも両認証の実績が増えています。

ISMSクラウドセキュリティ認証

クラウドサービスでは、自社でサーバなどの資源を持たないため、供給者(プロバイダー)と利用者(カスタマー)の間での協力体制(責任共有モデル)が必要となります。ISMSクラ

■図2 ISMS認証と拡張認証(クラウド/PIMS)の認証件数推移



ウドセキュリティ認証では、供給者と利用者との間の取決めに対して、クラウドサービス固有の要求事項と管理策を追加しています。また、クラウドサービスの立場(供給者(CSP)、利用者(CSC)、供給者+利用者(CSP+CSC))を明確にした上で、サービス単位で認証を付与します。

ISMS-PIMS認証

プライバシー保護の対象となる情報の範囲は広がっていますが、ISMS-PIMS認証は、改正個人情報保護法の保護対象である仮名化情報に加え、GDPRの保護対象である個人データ(氏名、所在地データ、メールアドレス、IPアドレス、クッキー識別子などを含む情報)をカバーしています。

ISMS-PIMS認証では、プライバシー情報固有の要求事項と管理策を追加しています。また、PII(個人識別情報)を取扱う立場(PII管理者、PII処理者、PII管理者+処理者)を明確にした上で、PIIを取扱う業務に対して認証を付与します。

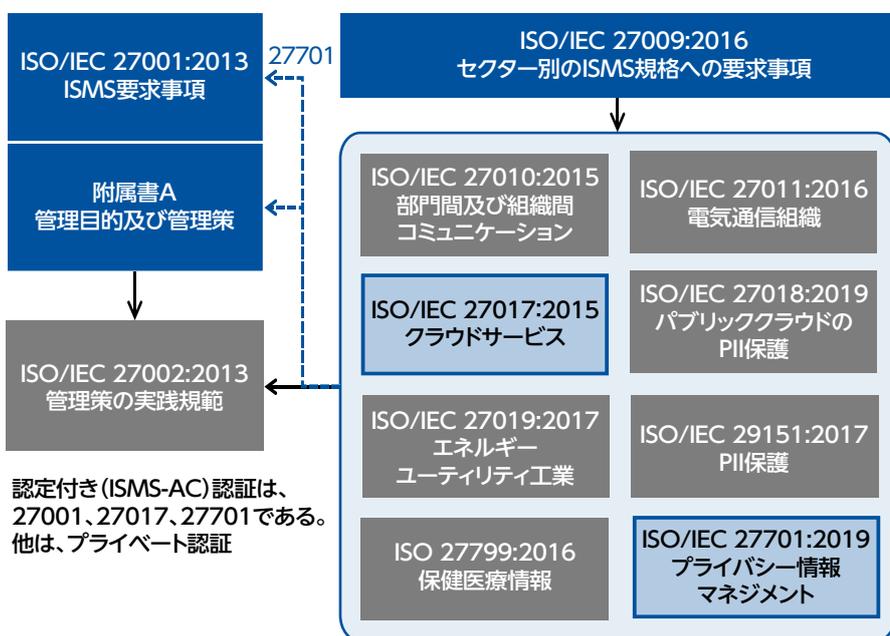
ISMS拡張認証導入のメリット

ISMS拡張認証は、ISMSをベースとした運用ができるため、現行ISMSに大きな手間を掛けずに拡張が可能で、一貫性のある管理が可能です。

また、適用範囲が設定できるため、必要なクラウドサービスや、特定のPII(個人識別情報)を扱う部署や業務などに特化して認証取得ができます。

他の制度との比較では、ISMS-PIMS認証は、プライバシーマークの領域をカバーできて、ISMSクラウド認証+ISMS-PIMS認証では、ISO/IEC 27018の範囲をカバーできます。ISMS認証組織では次ステップとして、ISMSクラウドセキュリティ認証やISMS-PIMS認証への拡張のご検討をお勧めします。

■図3 ISMS認証の拡張(セクター規格)



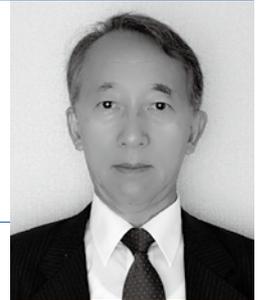
■問合せ先:

ISビジネスユニット 担当:小倉、市川
TEL:03-5572-1745
E-mail:ogura-toshiaki@jaco.co.jp

■参考文献:

2023.2.27改訂 ISMS適合性評価制度 ISO/IEC 27001:2022 への対応について(更新版)
ISMS認証、ISMSクラウドセキュリティ認証、ISMS-PIMS認証登録組織検索(一般社団法人情報マネジメントシステム認定センター)

課題とリスクと機会の謎を解く



ISビジネスユニット 山口 元之

“リスクと機会への対処”は、共通マネジメントシステムの中核となる重要な要求ですが、実際に審査に伺って確認すると、リスクと機会の内容が一般的な内容であることが多く、組織様の改善活動に向けた取組みに役立っているか疑問に感じる事が多くありました。そこで『JACO NEWS』2021年4月号に“リスクと機会に関する考察”と題して次の内容を提言しました。

特定した「課題」の次に、“a) ISMSが、その意図した成果を達成できることを確実にする。b) 望ましくない影響を防止または低減する。c) 継続的改善を達成する。”ための「対策」を挙げ、その対策に取組む際に想定される「リスクと機会」を明確にすることにより、リスクと機会の内容が具体的にされるのではないかと。その具体的なリスクと機会に適切に対処することにより、課題対応の実現性と効果を高め、有効な改善活動につながるのではないかと。

上記を提言したのですが、それでも自分の中では、“課題”と“リスクと機会”のISO要求が本当のところ何を求めているのか、上記で提言した解釈がISO要求として正しいのかどうか、分ったようで分からないと感じ続けていました。この規格要求内容が何故すっきり理解できないのか、長い間考え続けてきました。

ある時、英語と日本語に意味の違いがあるのではないかと思うようになりました。ISOはもともと英文で記述されていますが、日本ではJIS Qとして日本語版が利用されています。ISOの原文である英語の意味と翻訳版である日本語の意味に、多少のずれが生じることは十分に考えられます。

ISO規格は言葉で要求事項が記述されていますので、言葉の意味(定義)は非常に重要です。

「ISO/IEC 27001 2引用規格」では“次に掲げる規格 (ISO/IEC 27000 用語) は、この規格 (ISO/IEC 27001 要求事項) に引用されることによって、この規格の規定の一部を構成する。”と記述されています。それほど用語は重要であると考えられます。

ただし ISO/IEC 27000用語のなかに“リスク (risk)”は定義されていますが、“課題 (issue)”と“機会 (opportunity)”は定義されていません。英語圏の人にとって用語の定義が不要な言葉なのでしょうが、英語と日本語で言葉・単語の深い意味(ニュアンス)に違いがあるのではないかと考えて調べてみました。

『problem』と『issue』 ニュアンスの違い

- Problemの意味：解決されるべき困難な問題
- Issueの意味：議論すべき重要な事項、議題となること

● Troubleの意味：偶然起こった「問題」、結果生じる不快な感情に重点

Problemは何か「まずい」感のある問題、あるいはトラブルとなる問題を表すのに対し、Issueはただ単に「議題となること」という意味で使われます。

“problem”は3つのなかで最もよく使われる言葉です。「解決されるべき」というニュアンスを含み、通常は原因や解決策がある問題に対して使われます。

“issue”は、難しい決断が求められるようなことや人々の間で意見が分かれるようなことというニュアンスを含む語です。“problem”より婉曲的な言い方なので、ビジネスのシチュエーションで、聞き手への配慮から、“problem”の代わりに使われることがあります。

“trouble”は“problem”に比べて「解決すべき」というニュアンスが薄く、困った状況や問題によって、ネガティブな感情に陥っていることに重点が置かれる表現です。

『chance』と『opportunity』 のニュアンスの違い

● chanceは「偶然の機会」

Chanceは基本的に偶然、ラッキーに舞い込んだ機会を意味します。意図して何かの機会を作ったわけでは

なく、偶然たまたまそのような機会ができたというイメージです。

●opportunityは「願望を叶えるための機会」

Opportunityも日本語訳にすると「機会」になるのですが、こちらはあえて追加説明をするなら「願望を叶えるための機会」です。

『purpose』と『objective』のニュアンスの違い

なお、“目的(目標)”はISOのマネジメントシステムのなかで重要な用語であり、JIS Q 27001では“目的”と訳されていますが、ISOの英語では下記の使い分けがされており区別して考える必要があります。

ISMS (JIS Q 27001) 内での使い分け

JIS版	英文 (ISO原文)
組織の目的	→ purpose
情報セキュリティ目的	→ objective

●purpose : ある行為を行う「目的」「意図」

purposeは「目的」という意味で使う最も一般的な名詞で、「あることを行う意図・意味」というニュアンスをもっています。

●objective : 計画的な努力で達成される目標

objectiveは努力をして達成する「目的」や「目標」を表す名詞です。

“課題”と“リスクと機会”の再整理

上記の言葉の意味(ニュアンス)を含めて“課題”と“リスクと機会”を再整理してみました。

【用語】

●課題 (issue) : 議論すべき重要な事項

何を議論するのか→成果を達成する、悪い影響を防止低減する、継続的改善するために、何をするのか。

●機会 (Opportunity) : 願望を叶えるための機会

リスクと機会: 将来のこと、将来のリスクと機会

(注) 近い将来と遠い将来

リスクはネガティブ、機会はポジティブ

【規格要求の意味】

“課題を特定しなさい”の意味

議論すべき事項を特定しなさい。

成果を達成する、悪い影響を防止低減する、継続的改善するための議論。

↓

“リスクと機会を特定しなさい”の意味

議論のなかで将来に想定されるリスクと機会(問題点と期待される効果)を特定しなさい。

課題(解決すべき問題)に対処しない時のリスクを特定しているケースが多いのですが十分ではありません。

課題(成果達成・悪影響の防止低減・継続的改善のためにどうするか)のなかで、将来の起こるかもしれない問題点(リスク)と期待される効果(機会)を特定することがポイントになります。

↓

“リスクと機会に対処しなさい”の意味

課題(成果達成・悪影響の防止低減・継続的改善のために何をすべきかの議論・施策)について、将来のリスクと機会に向けて、組織としてどのように対処するか決定しなさい。

“課題”と“リスクと機会”のISO要求事項を再度整理すると次のようになります。

→議論すべき重要な事項を特定する。

→議論(成果達成・悪影響の防止低減・継続的改善)のなかで将来想定されるリスクと機会を特定する。

→将来のリスクと機会に備えて対策する。

(実現性を上げる、効果を高める)

→課題対応の目的(目標)を達成する。

結論

課題の特定とリスクと機会への対応について、“課題”が英文で“issue”であること、issueの意味が“議論すべき重要な事項”であると認識することにより、以降のリスクと機会の特定と対応の意味がすっきりと理解できました。

日本語の“課題”は“解決すべき問題”のニュアンスが強いため、“問題がある→リスクがある→問題(リスク)に対応する”と考えがちですが、ISO規格は、重要な事項について議論のなかで将来のリスクと機会を特定したうえで、将来のリスクと機会に向けてどのように対処するか決定することを要求しています。

そして、実ほどの組織様も、重要な課題に取り組む際にはリスクと機会を十分に検討して取組みを決定しているはずですが、ISO規格は特別なことを要求している訳ではなく、組織のマネジメントとして当たり前のことを要求していると考えます。

課題対応のプロセスを充実させ、実現性と効果の高い改善に結びつけることが規格要求と考えます。

品質不祥事とISO



研修事業部 グループ長 竹内 秀年

はじめに

「ISO 9001の認証を取得しているのに品質の不祥事がおきる。」「ISO 9001は品質不祥事を防ぐことはできないのか。」「ISO 9001の第三者認証は有効ではないのではないか。」そんな声を最近よく耳にします。

これは今に始まったことではなく、2018年頃からIAF（国際認定フォーラム）でもタスクフォースが設置されるくらい問題視されているもので、国内でもJAB（日本適合性認定協会）が研究ワーキンググループを設置して、継続的に検討を行っている課題です。

本稿は、こうした関係者の問題意識や取組みを踏まえつつ、ISO 9001の直接の担当者ではない、ISO 14001、45001の審査員、あるいは研修講師である筆者が、自身の知識や経験から考察を述べたものです。

品質不祥事とは何か、なぜ発生するのか

品質不祥事とは何でしょうか。よくニュースで目や耳にするのは、検査の不正。これは例えば検査不実施、検査項目飛ばし、検査データ改ざん、顧客要求と異なった検査などです。つまり一般的には「決められたことを、決められたとおりに実行していない」ということに集約できそうです。

実は、こうしてみるといわゆる品質不祥事は、品質分野に限らず環境、労働安全衛生でも起こりうるし、環

境のデータ改ざんなどは環境事故の原因究明過程で度々指摘されることもあります。

では、なぜこうした不祥事が発生するのでしょうか。JABの研究ワーキンググループでは、その発生メカニズムの分析に犯罪学者クレッシーの仮説を参照しています。（図1）

クレッシーによれば、不正は、客観的環境としての「機会」、主観的事情としての「動機・圧力」と「正当化」の条件が揃ったところで発生するものと説明しています。

「機会」は、容易に不正が実行できてしまうような状況、「動機・圧力」は、不正を行う必要性、「正当化」は、

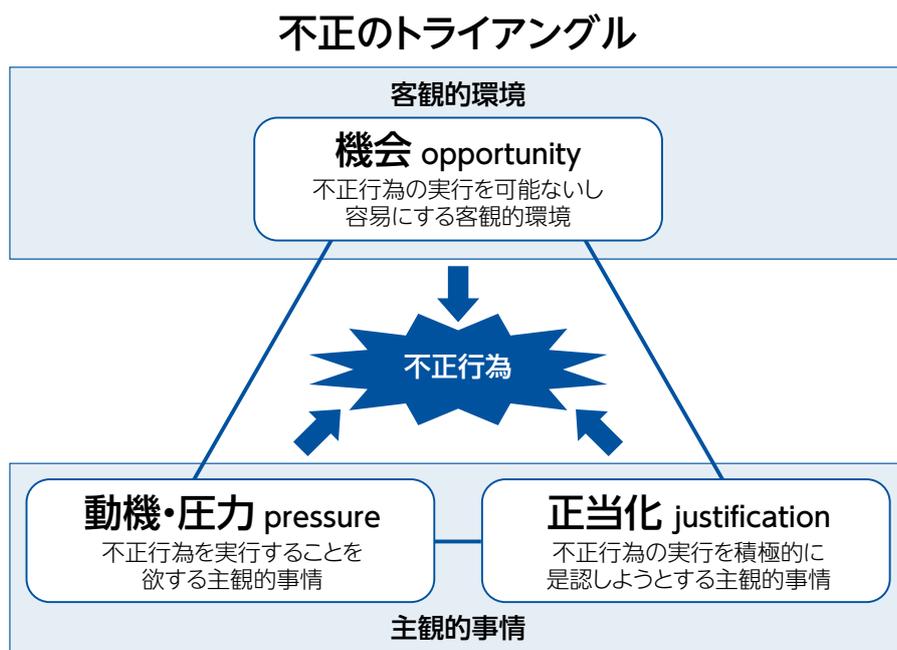
不正を行っても大丈夫という判断、と考えると理解がしやすいかも知れません。

私なりに事例に当てはめてみると、例えば「機会」は、自分がある程度の裁量を与えられて担当する検査の手順や記録を行う作業を変更できる立場や状況であること。

「動機・圧力」は、上位の責任者から納期の短縮やコスト削減を命じられて、それを達成すると自分の評価が向上し、達成できない場合は評価が低下するような状況であること。

「正当化」は、不正が黙認されていてペナルティがない状況であること、が想像されます。このようなケース

■図1 クレッシーの仮説による不正のトライアングル



※犯罪学者クレッシーの仮説、Donald R.Cressey, 1919-1987

資料は、書籍「【事例でみる】企業不正の理論と対応」八田進二氏監修、同文館出版より

3つが揃うと不正が発生する

出典：日本適合性認定協会「WG2：不祥事事例に対する認証制度における対応方法の提言」

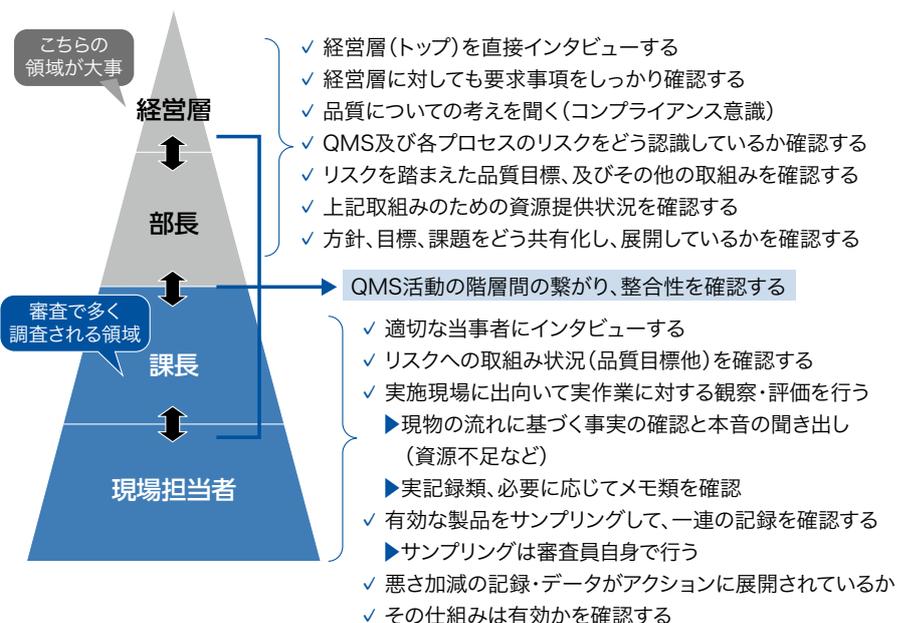
はどのような組織でも身近に存在しているのではないのでしょうか。言い換えれば、不正すなわち不祥事のリスクはどの組織にも存在すると言えます。

不祥事はどのようにして発覚するのか

JABの資料によれば、IAF企業不祥事タスクフォースの情報として、イタリアの認定機関の調査では不正の発覚の発端は内部告発が40%、内部監査が20%と紹介されていて、世界的にみても内部告発の割合は大きいとの総括が述べられています。(図2)

しかし、筆者はこの情報を見て「内部監査20%」に期待をかけたいと考えました。なぜならば、ISOの各マネジメントシステムには内部告発を直接要求する事項がないからです。もちろんコミュニケーションの要求事項をはじめ、不正を検出、牽制、報告することの根拠として用いることのできる要求事項が全くないわけではありませんが、規格の要求事項を不正対策の視点で強く意識し、解釈して運用している組織はあまり多くは

■図3 審査での不正発見アプローチ



出典：日本適合性認定協会「WG2：不祥事事例に対する認証制度における対応方法の提言」

ないようです。

そう考えると、顧客の要求事項を適切に満たしているかどうかは、やはり内部監査で確認すべき重要事項であるということに今のところ異論はないと思います。

どのような内部監査をするべきか

ではどのように内部監査を行うと

良いのか、これについてJABの研究ワーキンググループでは、従来の課長や現場担当者といった実務サイドの監査から、より上位の部長や経営者の領域の監査が大事であると示唆しています。(図3)

先ほど述べたように、クレッシーの不正発生のメカニズムに照らすと、過度な納期の短縮やコスト削減といった上位の部長や経営者からの指示命令、期待は不正の「動機・圧力」となり、課長以下の現場担当者は、その指示命令や期待に応えるために、結果として「上位の部長や経営者からの指示命令や期待なのだから多少検査方法を変更しても最終的な品質に影響がなければ組織としては大丈夫」なのだとして自身の行為を正当化する心理が働くことは想像に難くありません。

上位の部長や経営者が、納期の短縮やコスト削減の指示だけを強調して、不正のリスクについて注意喚起しないのであれば、課長や現場担当者の認識に齟齬を生じることになり、結果として不正が発生するわけです。

と考えると、監査では上位の部長

■図2 IAF(国際認定フォーラム)企業不祥事タスクフォースの議論ポイント

- 不正が確認された後、速やかに対応することである。
- 一時停止を行うには、根拠が必要である。
- 調査などアクションを公表することも重要である。
- どのように情報を入手するか、どのように組織に確認するかは検討課題である。
- イタリア (Accredia) では不正の発覚の発端についての統計があり、40%が内部告発で、20%が内部監査という結果の共有があった。世界的に見ても、内部告発の割合は大きい。
- 一貫性を持ち、合理的に対応できるようにするためのプロセスが必要。デシジョンツリーも有用である。
- (認定・認証) 審査の設計及び研修訓練の設計は重要である。
- IAF MD7 (適合性評価機関に適用される制裁措置の整合性に関するIAF基準文書)を改訂する。

出典：日本適合性認定協会「WG2：不祥事事例に対する認証制度における対応方法の提言」

や経営者が、品質不祥事が発生することについてどのような意識を持って組織を運営しているかを問うことが監査の視点になります。

詳しくは図3に箇条書きで示されているような質問項目が参考となると思いますが、要点は「もし品質不祥事が発生した場合、上位の部長や経営者はどのように責任をとるのか」についての言質を確認することだと思えます。

組織にとって上位の部長や経営者の責任感こそが、経営リスクの一部である品質不祥事の発生を抑制する源泉になるからです。監査員（審査員）は臆さずにこの点について確認する必要があります。

参考例を一つ紹介します。ある組織では、環境については全社的課題として、本社の環境部門が全事業所及びグループ会社を対象に内部監査を実施していました。トップマネジメントは社長で、認証単位は全社で一本化していました。

一方、品質は製品や事業によって顧客要求が異なり、その対応も異なるということで各事業所（もしくは製品、事業）ごとの認証となっており、トップマネジメントは事業所長もしくは事業部門長となっていました。

また品質部門は内部監査という名称が厳しすぎるということで、連絡会議という名称で点検活動を実施していました。

こうした状況がすべての原因とは思いませんが、数年前、その組織は全社レベルの品質不祥事が発覚することとなりました。結果から見れば、リスク認識の甘さがあったことは否めないと思います。

このことから筆者の得た教訓は、リスクとは、不祥事や緊急事態が起きた際に組織（責任者）に課せられる責任の重さからバックキャストす

べきということです。そしていざという時を考えて行動する、これはISOのマネジメントシステム規格に共通するリスクの考え方でしょう。

まとめ

品質不祥事を防ぐためのISOのマネジメントシステム規格の活用について、考察のポイントとヒントを以下にまとめてみました。ご参考になれば幸いです。

まず「内部監査」のレベルをあげることです。

できればより上位の（部長クラス以上の）責任者への監査が有効です。そのためにはトップマネジメントから上位の（部長クラス以上の）責任者に対する監査権限をトップマネジメントから明確に委譲された力量十分な監査員が監査にあたることが望ましく、被監査部門に対しても監査に協力するようトップマネジメントから意識づけを行うことが有効とされます。

また規格の要求事項にあるように適合性と有効性の監査（ルール通りに仕事をしているか、成果を上げているか）だけでなく、不祥事発生の予兆などのリスクに着目した監査項目を明示的に設定することも有効でしょう。

次に「認識」をしっかり徹底することです。

特に筆者が目にするのは、どの規格でも7.3 d)で要求されている「要求事項に適合しないことの意味」の認識です。「適合することの意味」ではなく、「しないことの意味」となっています。平たく言えば「ルール違反をしたらどうなるかわかっているか」ということです。

これはクレッシェーの仮説で言う「正当化」を防止する対策と言えます。例えば自動車の運転免許証を取

得する時に教習所では交通法規について学び、そのなかで法規違反のペナルティについての認識を求められます。そして運転免許試験場での試験では、再度、交通法規に対する認識の徹底を確認することになります。

不正、不祥事に関与したらどのようなペナルティがあるのかの認識を、ISOのマネジメントシステム規格の要求事項にそって徹底することが有効です。ちなみにこの「認識」はトップマネジメントから現場担当者まで全員が要求されています。

最後に「第三者認証の審査」を活用することです。

第三者認証審査では、JABの規定により認証機関は「認証の判定に重大な影響を与えるような故意の虚偽説明があった場合は、（中略）認証の一時停止又は取消しを行う」ことを要求されています。

認証機関は、受審組織にそうなった際の対応について説明することを義務付けられ、各審査員は故意の虚偽説明がなされないように気を配って審査をします。

審査ではできるだけリスクを見える化して早期にリスクを排除するように組織側も務めるべきです。そのために審査を有効に活用されることをお勧めします。

参考資料

- ▶ 日本適合性認定協会 WG2：不祥事事例に対する認証制度における対応方法の提言
- ▶ JACOフォーラム 2023年秋【予稿集】「ISOの視点から品質不祥事を考える」
- ▶ JIS Q 14001 品質マネジメントシステム—要求事項
- ▶ JIS Q 14001 環境マネジメントシステム—要求事項及び利用の手引き

サステナブルな企業として 最優先は従業員エンゲージメント向上

代表取締役 社長執行役員 西脇 昌 様



会社紹介

調達～保管・在庫管理～出荷・輸配送に至るまで、物流業務をデザインする3PL（サードパーティーロジスティクス）業者でございます。

弊社が掲げる「物流をデザインする」とは、お客様に最適な物流の仕組みを企画・提案・具現化し、お客様にとっての戦略的優位性の向上を目指すものです。

昭和22年の創業以来、産業の発展に伴うお客様のニーズの多様化・高度化にお応えすべく、匠の技を継承し、より高精度なロジスティクスに挑戦しています。

最優先は 従業員エンゲージメント

「従業員エンゲージメント」が高いとは「企業と従業員との間での確固たる信頼関係が構築されている状態」と弊社では考えています。

従業員が企業に対して愛着や思い入れ、誇りなどを持っている状態を指し、これらが高い程、ミッションやビジョンを共感していると思われることから強い貢献意欲を示し、3PL構築力、品



ヨーロッパからの訪日団体旅行客
バゲージ輸送をプロデュース

質、業績が向上すると考えております。

「従業員満足度」（人間関係、給与、福利厚生など待遇面での満足度）とは似て非なるものと考えております。

待望の2015年版

2015年版の移行より「経営品質」「営業品質」に特化して取り組んでおります。社内でも曖昧になりがちな部分に焦点を当てて取り組むことにより変化の激しいこの時代にも経営の舵取りを正しく行うためにISO 9001を最大限活用させていただいております。

環境変化に適合しつつも、自らが進むべき方向性を定め、物語性のある、なすべきことを具現化していく「中期経営計画」の作成にも活用させていただきました。

今後、中期経営計画の「見直し」や「進捗管理」においてもISO 9001を最大限活用させていただくつもりです。

組織論5つの鍵

「心理的安全性」「信頼性」「構造の明確化」「仕事に意味」「インパクト」を5つの鍵とした組織論を経営の軸においております。

大手物流会社や大手メーカー物流子会社の爆発的な能力に負けないため、淘汰されないためにも、この5つの鍵を軸にした未来志向型の経営に取り組んでおります。

ライバルを戦意喪失させるほどのマネジメントシステムが構築されていれば場合によっては戦わずして勝てる場合も想定されます。ドサクサに強い企業であり続けるために「敵を観察・



環境負荷低減のために導入した
大量輸送用26トン積載ウイングトレーラー

お客様を観察」→「臨機応変な状況判断」→「柔軟な意思決定」→「瞬発力を武器にした行動」以上の事に、PDCAの運用と5つの鍵を加味することにより、マーケットにも淘汰されない強靱な組織を作り出し、成長できると確信しております。

持続可能なサステナブル経営

弊社はサプライチェーン全体の物流最適に対し、時代の変化や要請を事業戦略に組み込みながら事業を展開してまいりました。物流業界でも環境負荷低減をはじめとした社会課題に対して、物流企業が果たすべき責任と役割は大きな転換期を迎えています。弊社も未来に向けて、重要な社会インフラを担う物流企業として、様々な社会問題の解決と抜本的な革新を目指して新たな挑戦を始めます。「従業員エンゲージメントと顧客エンゲージの同時向上」の実現に取り組めます。

これまで培ってきた3PLの構築、物流センター運営・共同配送のノウハウを最大限活用し、アイデアとテクノロジーを組み合わせた仕組みを創造し、サステナブルで効率的な「広く多くの企業に利用されるプラットフォームの提供」の実現に邁進してまいります。

マネジメントシステムの統合による効果的な運営体制の構築

サステナビリティ推進室 室長 小椋 広法 様



会社紹介

当社は、愛知県名古屋市中心に再生資源事業、廃棄物処理事業をメインに環境ビジネスを展開し、1926年の創業から間もなく100年を迎えるナガイホールディングス株式会社と申します。わたしたちが社会に提供できる価値を追求し、地域社会に貢献しております。

マネジメントシステムの統合に向けて

2007年のISO 14001の取得から15年運用を続け、新たに2022年に4拠点でISO 45001の認証を受け、さらに2023年には統合定期サーベイランスに合わせ、全9拠点へ範囲を拡大しました。

この間に数社のM&Aを行い、会社も飛躍的に成長してまいりました。従業員も100名を超えてくると、今までの指揮命令系統では統制が図れなくなります。特にM&Aによって新たに仲間として加わった会社の社員とは、大きな隔たりやMSに対するレベルの差は、すぐに埋められるものではありません。

そこで当社は、経営目標＝環境・労働マネジメントシステム目標と組み合わせ、更に個人の評価項目にまで落とし込むことによって、従業員は個人の目標を達成する事で自然と経営目標に寄与する仕組みを構築しました。

内部監査工数削減

統合に向け、内部監査員の育成と教

育は最重要課題と位置付けました。統合の1年以上前から内部監査員の補助として勉強と経験を積み、最終テストによって力量を担保致しました。次に内部監査時のチェックリストや内部外部利害関係者の課題抽出に関する書式などは、環境と安全の両方が一度に対応できるよう統合も進めました。

内部監査員の増員と関係書式の統合によって、内部監査員の負担軽減になり効率的に内部監査が実施されました。

マネジメントシステムの波及効果

当社は、創業以来環境問題と密接に関わってきました。マネジメントシステムの導入、統合する事で事業計画も立てやすくなり、環境、安全目標が経営目標と好循環を生み出しています。

愛知県を中心に24時間古紙や古着



リサイクルステーション



海岸のゴミ拾い

などの資源を無料で持ち込みできるリサイクルステーションの運営に於いては、経営目標に取扱量が設定されていることで、土地の選定から設置に至るまでスピード感を持って対応できるようになりました。

社員によるSDGsの取り組み

この様に、経営目標とISO目標を組み合わせることで社員一人一人に意識が芽生え、積極的に活動する社員も出てきました。

毎月、地元で行われる海岸清掃に参加する人、イベントで行われたプロギングに会社ぐるみで参加した人など、年を追うごとに参加人数が増えております。

マネジメントシステム統合の期待

当社は、約1世紀に渡り環境事業を行ってきました。統合マネジメントシステムの運用により、環境だけではなく労働安全衛生においても従業員が安心・安全に働ける職場づくりを目指し、労働災害の撲滅につながる活動にしていきたいと思っております。次の100年に向け真に社会に求められる企業となるべく邁進してまいります。



プロギング風景

■…新規セミナー
 ★…新規格関連セミナー

2023年度 下期スケジュール

2023年10月23日現在

コース	開催場所	開催日							
		10月	11月	12月	1月	2月	3月		
環境マネジメントシステム	[JRCA承認] ISO 14001 環境審査員研修コース 5日	オンライン			29~2/2	26~3/1			
	東京		27~12/1						
	《試験(オンライン受講者)・再試験》【JRCA承認】環境審査員研修 試験・再試験コース	東京		1		5	4		
	大阪				6	5			
	[JATA公認] ISO 14001:2015 内部環境監査員養成コース 2日	オンライン	19~20 25~26	1~2 28~29	14~15 20~21	18~19 24~25	15~16 21~22	7~8 18~19	
	東京	5~6		19~20		8~9			
	大阪		6~7		22~23		26~27		
	一段階上を目指す 内部監査員スキルアップ ISO 14001:2015 環境法令 1日	オンライン							
	[JRCA登録 CPD研修コース(EMS)5時間]	オンライン	4		1		14		
	[JRCA登録 CPD研修コース(EMS)5時間] 組織力を高める5つのEMS点検ポイント	オンライン		20					
[JRCA登録 CPD研修コース(EMS)2.5時間] (午前) 環境法令の最新動向	オンライン								
品質マネジメントシステム	“基礎から学ぶ” ISO 14001:2015 規格解説コース 1日 ※構築基礎コース 2日(初日) 共同開催	オンライン		16			14		
	ISO 14001:2015 構築基礎コース 2日 ※初日、“基礎から学ぶ” 規格解説コース 1日と共同開催	オンライン		16~17			14~15		
	[JRCA承認] ISO 9001 審査員資格拡大 3日	オンライン					25~27		
	《試験・再試験》【JRCA承認】品質審査員資格拡大 試験・再試験コース	東京							
	大阪								
	[JATA公認] ISO 9001:2015 内部品質監査員養成コース 2日	オンライン	12~13	8~9	13~14	16~17	8~9	4~5	
	東京								
	大阪	30~31					28~29		
	ISO 9001:2015 内部監査員実践スキルアップコース 1日	オンライン							
	[JRCA登録 CPD研修コース(QMS)5時間] やさしい面談方法、やさしい指摘方法	オンライン							
ISO 9001	[JRCA登録 CPD研修コース(QMS)5時間] ISO 9001:2015と企業の失敗・不祥事事例	オンライン	26						
	“基礎から学ぶ” ISO 9001:2015 規格解説コース1日 ※構築基礎コース 2日(初日) 共同開催もあり	オンライン		17	1				
	ISO 9001:2015 構築基礎コース2日 ※初日、“基礎から学ぶ” 規格解説コース 1日と共同開催	オンライン		17~18					
	環境+品質マネジメントの統合化の基礎 ※内部監査員養成コース 2日(初日)と共同開催	オンライン		21			11		
	EQ統合 内部監査員養成コース 2日 ※初日、環境+品質マネジメントの統合化の基礎と共同開催	オンライン		21~22			11~12		
	ISOの融合による事業マネジメントシステムの構築	オンライン							
	労働安全衛生マネジメントシステム ISO 45001	他のマネジメントシステム 内部監査員のための ISO 45001:2018 解説コース1日	オンライン						
		ISO 45001:2018 内部監査員養成コース 2日	オンライン	5~6	1~2	5~6	18~19	13~14	6~7
		東京							
		大阪	19~20						
構築実務者のための“基礎から学ぶ” ISO 45001:2018 規格解説コース1日 ※構築実務コース 2日(初日)共同開催		オンライン		9					
ISO 45001:2018 構築実務コース 2日 ※初日、“基礎から学ぶ” 規格解説コース1日と共同開催	オンライン		9~10						

コース	開催場所	開催日						
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	
情報セキュリティ	[JRCA承認] ISMS審査員研修コース 5日	オンライン	16~20		4~8			
	《試験(オンライン受講者)・再試験》【JRCA承認】ISMS審査員研修 試験・再試験コース	東京	23		12			
	大阪							
	[JATA公認] ISO/IEC 27001:2013 ISMS内部監査員養成コース 2日	オンライン	2~3		21~22		26~27	
	東京							
	大阪							
	ISO/IEC 27001:2022 ISMS内部監査員養成コース 2日	オンライン	5~6	21~22	14~15	18~19	6~7	
	東京					6~7		
	大阪							
	(ISMS) 規格改正の解説 (旧:新しいISMS管理策の解説)	オンライン	12	8	19			
ISMSクラウドセキュリティ	ISMS構築基礎コース 2日 ISO/IEC 27001:2013対応	オンライン						
	ISMS構築基礎コース 2日 ISO/IEC 27001:2022対応	オンライン		6~7		25~26		
	[JRCA登録 CPD研修コース(ISMS/ISMS-CLS)5時間] ISO/IEC 27017:2015 ISMSクラウドセキュリティ規格解説コース	オンライン				30		
	NIST	NIST SP800-171 概説コース 1日 連邦政府外のシステムと組織における管理された非格付け情報の保護	オンライン					13
		ITサービスマネジメントシステム	(ITSMS) ISO/IEC 20000-1:2018 規格解説コース 1日	オンライン			23	
	事業継続マネジメントシステム	(BCMS) ISO 22301:2019 規格解説コース 1日	オンライン					
	(BCMS) ISO 22301:2019 内部監査員養成コース 2日	オンライン						
	食品安全マネジメントシステム	FSMS (ISO 22000:2018) 規格解説コース 1日 ※内部監査員養成コース 2日(初日)共同開催	オンライン		13			4
		東京						
		大阪	10					
FSMS (ISO 22000:2018) 内部監査員養成コース 2日 ※初日、規格解説コース1日と共同開催		オンライン		13~14			4~5	
東京								
大阪		10~11						
FSSC 22000 規格解説コース 1日 Version 6 対応 ※内部監査員養成コース 2日(初日)共同開催	オンライン			12		25		
東京						8		
大阪								
FSSC 22000 内部監査員養成コース 2日 Version 6 対応 ※初日、規格解説コース 1日と共同開催	オンライン			12~13		25~26		
東京								
大阪						8~9		
アセットマネジメントシステム	規格解説コース 1日 ※内部監査員養成コース 2日(初日)と共同開催	オンライン		28				
	ISO 55001 内部監査員養成コース 2日 ※初日、規格解説コース 1日と共同開催	オンライン		28~29				
ファシリティマネジメントシステム	規格解説コース 1日	オンライン						
	内部監査員養成コース 2日	オンライン				19~20		

●JACOセミナーはJACOによる第三者認証とは直接関係ありません。
 ●最新のスケジュールはJACO研修ホームページ <https://semi.jaco.co.jp/> にてご確認ください。

【お問合せ先】 (株)日本環境認証機構 研修事業部
 E-mail: TEL 03-5572-1723 FAX 03-5572-1988
info-g@jaco.co.jp 〒107-0052 東京都港区赤坂2-2-19 アドレスビル

事業所の所在地

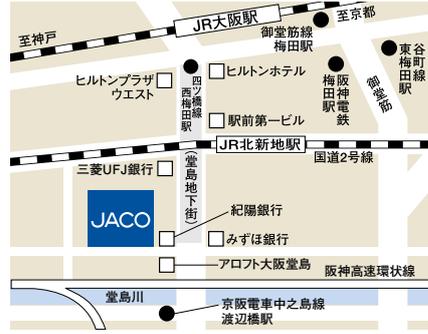


■ 本社 (東京)

〒107-0052
東京都港区赤坂2-2-19 アドレスビル
TEL. 03-5572-1721
FAX. 03-5572-1730

交通案内

- 地下鉄 銀座線・南北線 溜池山王駅
下車 8番出口前
- 地下鉄 千代田線・丸ノ内線
国会議事堂前下車 徒歩6分



■ 関西支社 (大阪)

〒530-0003
大阪市北区堂島2-1-7 日販堂島ビル
TEL. 06-6345-1731
FAX. 06-6345-1730

交通案内

- JR大阪駅下車 徒歩10分
- JR東西線 北新地駅下車 徒歩6分
- 地下鉄 御堂筋線 梅田駅下車 徒歩10分
- 地下鉄 四ツ橋線 西梅田駅下車 徒歩6分
- 京阪電車 中之島線 渡辺橋駅下車 徒歩4分

各種お問い合わせ・お申し込み

■ 新規にISOの認証取得をご検討のお客様は

■ サーベイランス・更新審査の見積りや登録情報のご変更などに関することは

■ 営業部・西日本営業部

東京 (営業部)	TEL.03-5572-1722	FAX.03-5572-1733
関西 (西日本営業部)	TEL.06-6345-1731	FAX.06-6345-1730

■ 審査日程調整にかかわる事項に関することは

審査本部	TEL.03-5572-1748	FAX.03-5572-1742
------	------------------	------------------

■ 登録証発行に関することは

営業部	TEL.03-5572-1722	FAX.03-5572-1733
-----	------------------	------------------

■ セミナー、書籍、ネットワークに関することは

研修事業部 (東京)	TEL.03-5572-1723	FAX.03-5572-1988
------------	------------------	------------------

■ 苦情やご要望に関することは

コンプライアンス室	TEL.03-5572-1741	FAX.03-5572-1730
-----------	------------------	------------------

■ 審査に関することは

〈EMS/QMS〉

審査本部 (東京)	TEL.03-5572-1725	FAX.03-5572-1731
審査本部 (関西)	TEL.06-6435-1732	FAX.06-6435-1730

〈ISMS/ITSMS/BCMS〉

ISビジネスユニット	TEL.03-5572-1745	FAX.03-5572-1730
------------	------------------	------------------

〈OHSMS〉

労働安全衛生審査センター	TEL.06-6345-1732	FAX.06-6345-1730
--------------	------------------	------------------

〈FSMS/FSSC〉

食品ビジネスユニット	TEL.03-5572-1388	FAX.03-5572-1731
------------	------------------	------------------

〈AMS〉

事業開発本部	TEL.03-5572-1726	FAX.03-5572-1730
--------	------------------	------------------

〈海外〉

審査本部 (東京)	TEL.03-5572-1725	FAX.03-5572-1731
-----------	------------------	------------------

■ 各種アセスメントサービスに関することは

事業開発本部	TEL.03-5572-1726	FAX.03-5572-1730
--------	------------------	------------------

編集後記

『JACO NEWS』は、弊社がお客様向けに開催しているJACOフォーラムの内容を誌面でお伝えしております。新型コロナウイルス対策も緩和され、かつてのようにJACOフォーラム会場を直接訪れて聴講されるお客様も徐々に増えており、講演も活気が戻りつつあります。ぜひ、会場に足をお運びいただき講演者の生の声をお聞きいただければと存じます。『JACO NEWS』も引き続き講演の生の声をお伝えしていきます！
(JACO NEWS発行事務局)



掲載記事に対するご意見をお聞かせください。
E-mail: jaconews-office@jaco.co.jp

JACOではホームページで各種情報をお届けしています。 <https://www.jaco.co.jp/>

総合認証機関

JACO

株式会社 日本環境認証機構

●この印刷物はFSC®認証紙を使用しています。●この印刷物は環境に配慮して植物油インキを使用しています。

