

ISO9001取得企業に聞く 品質マネジメントシステム認証取得後の現況と今後

一般財団法人群馬経済研究所
主任研究員 斎藤 知宏

～ 要 約 ～

1. ISO9001 は国際的な品質マネジメントシステム規格であるが、その認証は国際標準化機構（ISO）の要求事項に沿った管理システムが事業所内に構築されていることを示すものである。
2. 当研究所が行ったアンケートによると、ISO9001 への取り組みに対する満足度では、様々な面において満足とする意見が半数以上を占め、規格の目的や導入以後の管理体制は、各事業所内でかなり浸透している様子がうかがえる。
3. 一方、ISO9001 への継続的な運用・維持の面では他項目に比べ満足とする割合が相対的に低く、長期の取り組みの中で難しさを感じる局面があることもうかがえる。
4. 認証取得の効果については、「ほぼ期待どおり」とする意見が7割を占めた。そのうち事業所内での効果としては、本来の目的である「品質管理体制の強化」が挙げられたが、事業所外に向けての効果では「取引先との信頼関係強化」とする回答が多かった。
5. 取り組みの中で、うまくいかない点があるかどうか聞いたところ、約7割の事業所が「ある」と回答した。具体的な点としては、長年継続することによる形骸化や認証維持のコスト負担などが挙げられている。
6. ISO9001 への取り組みをうまく運営するために必要と思われることとしては、「内部監査の生かし方」が最も多く、「要員の育成と適正な配置」や「業務プロセスのシステム化や管理方法」という点を挙げる事業所も多かった。
7. 今後、他のマネジメントシステム認証を取得しようと思う事業所は約2割なのに対し、取得しないと思うのはおよそ半数近くと、取得する、を大きく上回った。取得しようと思う他の認証については、ISO14001（環境）を挙げる事業所が多く、環境経営が重要視されていることがうかがえる。
8. 一方、他の認証を取得しないと思う理由については「資金的な負担が大きい」が最も多く、「人的な負担が大きい」、「取得のメリットが思い当たらない」がこれに続いている。
9. 各事業所の担当者に ISO9001 認証取得以降の意見感想を聞いてみたところ、多くのメリットがある反面で、長期間の取り組みの中で発生する「形骸化」や、この規格の要求事項が「自分の事業所の実情に合わない」といった意見が多く寄せられた。