

**JQA 6 規格統合運用の審査 2 年目を終了し、改めて品質管理の重要性を認識**

株式会社大宣システムサービス（以降、dss 所在地：大阪府大阪市中央区、代表取締役社長：大嶋芳明）の内部監査室 亀澤英樹室長を中心とする『JQA 6 規格統合運用の審査 事務局（dss では IMS 委員会、写真 1）』では、先月、4 月 11 日～21 日の約 2 週間の期間を使い、ISO 6 規格の審査を受け、5 月 23 日に一般財団法人 日本品質保証機構（以降、JQA）よりマネジメントシステム統合プログラムにおける最高レベル「プレミアム・ステージ（備考 1 参照）」の証明書（2 年目、写真 2）を受領しました。

2 年前まで（6 規格統合運用の前まで）は、表 1 の 6 規格の審査、及びその立ち会いの日程を分けて実施していたため、dss のような 4 拠点（本社心斎橋、大阪電算センター、東京センター、徳島）で全ての審査を実施する企業は、審査員/事務局とも大変手間がかかっておりました。しかし、6 規格統合運用に変わり、審査期間が 2 週間と固定されるため、認証取得の負荷が軽減されたことは事実です。

表 1、2017 年度 JQA が審査し、dss が認証の更新をした ISO 6 規格（赤字）

対象	国際規格等		取得年月（経過年数）
顧客	P マーク	個人情報保護	2001 年 8 月取得（17 年目）
	ISO27001	情報セキュリティ(旧 BS7799)	2005 年 3 月取得（13 年目）
	ISO20000	I T サービス	2010 年 12 月取得（8 年目）
	ISO22301	事業継続（旧 BS25999）	2011 年 12 月取得（7 年目）
	ISO9001	品質	2014 年 11 月取得（4 年目）
	JIS Q 15001	個人情報保護	2016 年 5 月取得（2 年目）
社会	ISO14001	環境	2015 年 6 月取得（3 年目）
6 規格統合プレミアム・ステージ			2016 年 5 月取得(国内初、2 年目)

出典：dss（2017 年 5 月）

写真1、心齋橋本社での亀澤英樹室長を中心とする『IMS 委員会』と管理本部メンバー  
写真2、「プレミアム・ステージ」の証明書（2年目）



出典：dss（2017年5月）

dss では、部門で取得できる ISO27001 等を利用して、例えば情報システム部門の拠点徳島だけ ISO27001 取得するなど、ISO の認証取得の簡素化もできますが、現在4拠点を全て同じ基準で認証を取得し、かなり体力を消耗する認証取得を実施しています。亀澤室長は『全社員にリスクを周知徹底させるため、強力なガバナンスの構築とコンプライアンスの理解が必要』であるとし、全て同じ基準で審査を受けることが重要であるとしています。

また dss では、今年度、改めて ISO9001 『品質』について振り返る良い機会が得られたと考えております。dss が長年運用している BPO では朝、運用管理部（オペレータ、写真3）のデータ取得から始まり、プリンタグループへの作業依頼まで、短時間で正確なオペレーションが必要とされます。この『品質』の設計が作業ミスを防ぎ、品質管理をする上で最も重要なフロー（デザイン）だと位置づけています。

例えば、『BPO の末端の事務封入業務で品質管理を強化する』という選択肢もありますが、製造第 1/2 グループでの工程は、できるだけ人間の判断が不要で、IT を活用したデザインにすることが『少量多品種』のビジネスを維持する『品質管理』だと考えております。

今後は、『JQA 6 規格統合プレミアム・ステージ』3年目に入り、大阪/東京/徳島の各グループ間との社内イントラネットを利用した品質/環境/IT サービス（運用等）の

情報共有やナレッジ・マネジメント（備考2参照）を構築する予定です。また、IMS委員会での教育の多角化やGRC（ガバナンス・リスク・コンプライアンス、備考3参照）での監査後のダッシュボード化（見える化）も検討しています。

### 写真3、大阪電算センター/東京センターの運用管理部



出典：dss（2017年5月）

#### 備考1 プレミアム・ステージ

JQAは、マネジメントシステムの統合の程度を「ステージⅠ」「ステージⅡ」「プレミアム・ステージ」の3段階で評価し、最高ランクを「プレミアム・ステージ」として定義している

#### 備考2 ナレッジ・マネジメント

1999年当時、アンダーセン等が当時のインターネット普及に伴い、革新的なビジネスの飛躍には、ファイルサーバーや社内のイントラネットの再構築が必要であり、ナレッジ・マネジメントを蓄積から活用に変えるイノベーションを提唱した。国内でも2003年以降、社内イントラのポータル（Portal）化やシングル・サインオン（SSO）化を企業が取り入れ、これまでのファイルサーバーにフォルダを作り蓄積するビジネスから、1ファイル単位に説明やそのナレッジを共有（補足）するビジネス（Web）が作られるようになった。

#### 備考3 GRC（ガバナンス・リスク・コンプライアンス）

2005 年当時、SOX 法が定着して来た北米を中心に、監査人等が指摘した内容や企業側の改善内容を履歴化し、各従業員のコンプライアンス理解や実行度合を得点化する事で、リスク値をダッシュボード管理し、年度の改善度合いを把握するためのガバナンスやソフトウェアを GRC と定義した