

審査員クローズアップ

審査の仕組みを整備、 審査員の個性を活かしつつ JICQAとしての 方向性を整える

JICQA 審査管理部 技術管理室 室長

須田 治彦



■ 認証機関の裏方担当

— 須田さんは現在、JICQAの技術管理室の室長ですが、もともと審査本部で審査員として活動されてきましたね。

そうです。2024年1月より現在の職種ですが、現在でもISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）とQMS（品質マネジメントシステム）を中心に、審査を担当することがあります。

— 恐らく、多くの登録組織のお客さまにとって、技術管理室は聞き慣れない部門だと思います。大まかに説明してもらえますか。

私たち技術管理室は審査の裏方にあって、主にJICQAの社内規定文書の管理、それに審査員の力量評価と専門分野の認定業務に携わっている部門です。「審査サービスを実施するための仕組み」に対して責任を負っていて、審査サービスに関するプロセスやルールを、規格に適合した形で整備しています。

— ここで言う規格とは、ISO 9001やISO 14001などと、どのように違うのでしょうか。

ISO 9001やISO 14001など、登録組織さまが参照されている規格と同じく国際標準規格なのですが、JICQAを含めた認証機関にはISO 17021などの、認証機関に対する規格が適用されます。そして登録組織さまが毎年JICQAの審査を受けられるのと同じよう

に、私たちもまた、認定機関であるJAB（公益財団法人日本適合性認定協会）やISMS-AC（一般社団法人情報マネジメントシステム認定センター）から毎年、認定審査を受けています。認定機関から認定を受けることで、私たちは認証機関として活動することができます。

■ 認証機関だって個性を持った組織

— 認定審査とはどのような審査なのですか。

すごく簡単に言うと、認証機関がISO 17021などの規格要求事項に則って、認証機関としての業務を遂行するための仕組みがあって、それがちゃんと機能しているかどうかを確認する審査です。認証機関が認定機関からマネジメントシステムの審査を受けているような感じですね。普段は裏方の技術管理室も、認定審査の時は仕組みを整備する部門として、前面で認定機関への対応に当たっています。

— 認証機関も規格に基づいて審査を受けているのは分かりました。ですが、それで認証機関ごとの違いは出るのでしょうか。どの認証機関の審査も同じになるような気がしますが…。

たとえば、ISO 9001の認証取得組織が2つあるとします。2社の業種・業態・規模が同じであっても、構築された品質マネジメントシステムは必ず違って

くるはずです。組織ごとのコンセプトの違いや個性が必ず表れます。運用結果だって違ってきます。

同じようなことは認証機関についても言えます。ISO 17021などの規格は、この制度の公平性と信頼性を担保するために不可欠な規定です。「～でなければならない」と規定されている部分に、私たちは適合している必要があります。ですが、「どのように仕組みを運用するか」「どのような審査サービスを提供するか」などについては、認証機関ごとにコンセプトの違いが出てくるべきです。

個性豊かな新人に「審査員マインド」をインストール

— だから認証機関ごとに違った個性があるのですね。ところで、審査員一人ひとりにも個性がありますよね。

ありますね。実際、JICQAの審査員の皆さんは、とても個性豊かです(笑)皆さん、さまざまな業界の出身で、経歴もさまざまです。当然、専門性や思考の傾向も人それぞれです。

— これほど、さまざまな業界の出身者で構成された組織も珍しいのかもしれない。

もちろん、バックグラウンドが多様だからと言って、審査員ごとに審査のバラツキがあることを良しとしているわけではありません。JICQAは多くの審査員を社員として直接雇用することで教育を標準化し、審査サービスの方向性や価値観を共有しています。この、



審査員教育の仕組みの整備も、技術管理室の役目のひとつです。実際の教育は審査本部と連携して行っていますが、「審査サービスの品質と価値の担保」という目的に対する責任は重いです。

— 審査員教育で大変なことはありますか。

JICQAでは新人審査員を随時採用していますが、新人と言っても新卒でも中途採用でもありません。十分なキャリアを積んだ方を採用し、前職のキャリアを活かしつつ、審査員として新人教育を受けていただいています。その中でも「審査員としてのマインド」のインストールは最大の課題です。ひと言で表すなら、「審査を通して、どのようにお客さまに価値を提供していくか」という意識です。ただ、この「価値の提供」という部分を新人審査員が完全に理解するのは、意外と大変なのではないでしょうか。人によっては、前職での考え方を換えられずに、コンサルティングや部下指導のスタイルからの、マインドの切り替えに苦労されているようです。

— 経験が豊富であるがゆえに、かえって苦労されるのかもしれない。

それと、審査員に「感想」は不要です。かと言って無機的な「チェックリスト審査」になってもいけません。審査員は観察した事実に基づいて、マネジメントシステムが規格に対して適合しているか、そして目的に対して有効に機能しているか、その両方を見る必要があります。さらには、お客さまが読んで伝わるような審査結果の報告にしないとけません。これらについての新人教育が特に難しいですね。

審査とは「クリエイティブな仕事」

— 須田さんご自身は、審査に臨む際はどのような事に気を付けていますか。

登録組織さまの多くは、「活動として適切にできているのか」を知りたいと思っいらっしゃいます。だから、私は規格に適合しているという所見や「Good Point」の所見を明確に書くようにしています。所見を明確に書くことで、お客さまに安心していただけます。「改善の機会」の所見は、活動の有効性の向上につな

がる事や将来的に懸念になり得る事について、わかりやすく明確に書くようにしています。こうすることで、ISO事務局の方から「社内指示がしやすい」と喜んでいただけています。私も、第三者による客観的な監査結果を、判断材料として活用してほしいと思っています。

お客さまの側にも社風や事務局の方の個性があって、「Good Point」をたくさん出して欲しいという組織さまもいらっしゃいますし、「できるだけ多くの指摘を出してほしい」という組織さまもいらっしゃいます。さまざまなお客さまがいらっしゃるので、正直なところ審査員との相性もあります。審査は人対人。人間関係が占める割合は、思いの外大きいのです。認証機関はサービス業だと思えるところです。

— 須田さんの審査員としての経験は、きっと技術管理室の業務にも活かしているのでしょうか。

私は、審査はクリエイティブ（創造的）な仕事だと思っています。各審査員のキャリアや能力、規格の知識、お客さまとのコミュニケーション力、聞く力、そしてそれらをわかりやすい報告としてまとめる力、すべてが求められるからです。お客さまに満足いただ



ける審査サービスを安定して提供することは、認証機関としての務めです。JICQAの審査サービスのコンセプトの下、個性豊かな審査員たちが同じ方向を向いて力を発揮できるよう、仕組みの整備の面から、裏方としても貢献したいと思います。

- 取材 三浦 良太 (JICQA営業部研修室 兼 人事総務部総務室)
- 文・写真 三浦 良太

[目次に戻る](#)