

# ISO9000:2000 ファミリー改訂版のコミュニケーション及び マーケティングに関する ISO/TC176 からの推奨事項

## 1. 整合性のあるコミュニケーションの必然性

ISO9000 は名実ともに世界的現象となっている。従って、ISO 加盟団体が規格ユーザー向けに世界各地で展開する本規格改訂版のマーケティング及びコミュニケーション活動は、統一したメッセージに基づいたものである必要がある。

ISO9000 の国際的知名度は極めて高く、また今日のインターネット社会においては各国間のコミュニケーションは非常に容易で高速であるため、ISO もその加盟団体も ISO9000 改訂版に関して統一性を欠いた情報を発信するわけにはいかない。ひとたび矛盾する情報が発信されると、ユーザーの間に混乱が発生し本規格改訂版の信用が一度に失われてしまう。これは ISO のイメージを傷つける可能性のある事態である。逆に、改訂版に関する首尾一貫した統一された情報が全世界のユーザーに提供されれば、新しい ISO9000 ファミリー規格に対する信頼が一層高まり、その理解度も増すであろう。

従って、マーケティング及びコミュニケーション活動の目的としては次の事項が挙げられる。

- 新規格の発行前に、その基本事項、概念、特徴、メリットについて明確かつ明瞭に説明すること
- 既存ユーザーを失わず、将来的なユーザーによる活用を促進すること
- マネジメントシステムにおいて世界を牽引する権威ある組織という ISO のイメージと評判を維持/強化すること
- ISO9000 ファミリー規格のコア規格がひとつのパッケージとして利用されるよう徹底すること

次に示した概略を記載する戦略は、上述の目的と直接リンクするものである。

- 既存のユーザー及び潜在的ユーザー全てに接触し、新規格の背景にある概念及び原理について明確かつ首尾一貫した説明ができるよう足並みを揃えた取り組みを展開すること
- ユーザーに定期的に情報を提供すること
- ISO が発信する情報は全て事実に基づき、有益で、付加価値があり、しかもユーザーにとって判り易いものであること

本文書は、ISO9000 ファミリー規格を作成する ISO/TC176 が、各国の国家標準化機関 (NSB) 及び ISO の広報との協力の下に作成したものである。

本文書では、改訂版に関する詳細な説明、及びその位置付け、マーケティング、コミュニケーションに関する ISO/TC176 の見解を示す。この文書一つさえあれば、NBS にお

けるマーケティング及びコミュニケーション担当者は、新規格のエッセンスに関するさまざまな情報をわかりやすい言葉で入手できる。そして、この情報の中から各国の市場の要求に合ったものを引き出して活用することができる。

## 2 . ISO9000 ファミリー 2000 年改訂の背景

ISO のルールでは、規格の見直しを定期的を実施し、



存続か、改訂か、廃止かについて判断することが求められている。この目的は、ISO の規格が、技術上の進展や市場の変化に配慮し常に最先端を走るものであるよう徹底させることにある。ISO9000 ファミリーの初版は 1987 年に発行されたが、その後 1994 年まで改訂版が出なかった。この理由は、当時 ISO9000 規格に基づいた品質システムの確立に取り組んだ組織の大多数にとって品質マネジメントシステムという概念が全く新規のものであったためである。ISO/TC176 は、このような状況において ISO9000:1987 に大幅な変更を加えることは、新規の概念に取り組んでいる多くの組織の努力を攪乱するリスクに繋がると判断した。このため、1994 年改訂は比較的小幅なものに留まり、単に規格本文の矛盾点を取り除いただけのものであった。

しかし、今回の 2000 年改訂では、品質の分野におけるさまざまな進展と ISO9000 の実施運用で積み上げられてきた数多くの経験に配慮し、本ファミリー規格の根本的な見直しが行なわれた。

ISO9000 ファミリー改訂版の作成作業は、それを支援するさまざまな方策及びサービスとの相乗効果を図りながら進められた。支援策としては、例えば、2000 年改訂版に対するユーザーの要求を見極める一助としての調査の実施などが挙げられる。具体的には、同規格の草案を企画段階での要求項目に照らして検証する作業、ユーザーのニーズを満たしているか否かを見極めるための妥当性確認の作業、同規格の一層の改善を目指して草案を練り上げる段階でユーザーからコメントを引き出す作業などが含まれる。これらの支援策に加えて、さらに規格の価値を高めるために、ISO ホームページ ([www.iso.ch](http://www.iso.ch)) で定期的に最新情報を提供するなどの情報サービスも実施している。このような方策の目的は、ISO9000 のユーザーを改訂プロセスの情報ループの中に引き込むことであり、また、さらに将来的に ISO9000 を改善するために、各段階で作成中の文書に対して、幅広くコメントを求めた。

## 3 . 基本的な変更

- ISO9000 ファミリーの規格数が削減され、その選択ならびに利用のしくみが単純になった。改訂後は「コア規格」が 4 つとなり、これら 4 つのコア規格を 1 セットとして活用することにより最大限のメリットが引き出せるような作りになっている。

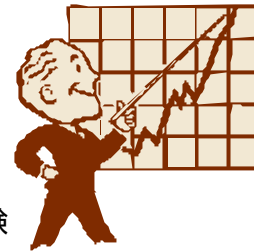
- ◇ ISO9000 (基本及び用語)
- ◇ ISO9001 (品質マネジメントシステム - 要求事項 : 今後はこれが ISO9000 ファミリーの中で認証登録のための唯一の基準規格となる)
- ◇ ISO9004 (品質マネジメントシステム - パフォーマンス改善の指針)

◇ ISO19011 (品質マネジメントシステム及び/又は環境マネジメントシステムの審査に関する指針 - 2002年の発行を予定)

- 従来は、品質改善のために本ファミリーを活用するのではなくむしろ ISO9000 の審査登録に重きがおかれる傾向があったが、これが修正された。ISO9001 (規定要求事項) と ISO9004 (パフォーマンス改善) は「整合性の取れた一对の規格」として組み合わせて利用することを意図して作成されている。
- ISO9000 規格をまず採択したのは製造業の大企業であったが、最近では数多くの国々でサービス業及び政府機関などの中小規模の組織が本規格を実施するケースが増えている。規格を理解し易いものにし、このような分野における規格の実施を容易にするために、改訂版の規格は製造業に偏らない用語の使用に努め、今まで以上に使い易いものとなっている。
- ISO9000 を実施すること、品質賞取得を目指すこと、TQM (total quality management) プログラムに着手すること、の3つの選択肢からどれをどのように選ぶか? - 実際には、3つから一つだけを選んで残りの二つは排除するという必要性は今までなかったといつてよい。ISO が発行している「ISO9000 + ISO14001 ニュース」では著名な品質賞の受賞組織を対象としてこれまで何度か調査を実施してきたが、受賞者のほとんどが ISO9000 の品質システムを運用しており、それが基礎となってその上に品質賞取得や TQM 実施などの他の品質への取り組みが積み上げられていると回答している。ISO9000 の改訂版では、このような重層的な品質への取り組みの組み合わせが今まで以上に楽にできるようになる。ISO9000 改訂版は品質マネジメント 8 原則 (ISO9000 及び ISO9004 で紹介している) を基礎に据えている。ISO9004 にも自己評価のための質問票が含まれており、組織が自らの品質の「成熟度」を見極めて向上させることを支援している。この質問票は、ISO9000 品質システム、品質賞取得に向けての努力、TQM プログラムの何れともリンクさせて活用することができる。
- 現在でも部門別の階層構造の体制で管理されている組織がほとんどではあるが、その実際の仕事の流れを見ると部門横断的に機能するビジネスプロセスによって製品及びサービスの製造、販売、納入を行なっている。これらのビジネスプロセスは、さまざまなところからインプットを得て、それらを調合または変形させ (付加価値を与えて) 所望のアウトプットを作り出す。ISO9000:2000 ファミリーは、このビジネスプロセスモデルに沿って構成されており、1994 年版の 20 項目の構成よりも組織内における実際の仕事の流れを正確に反映したものとなっている。2000 年版の構成の基礎となっているのは、「経営者の責任」、「資源の運用管理」、「製品実現」、「測定、分析及び改善」という新たな 4 つの主項目である。
- ISO9000 ファミリーにおける「品質」とは、顧客の要求事項を満たすことを意味している。改訂版では、顧客満足度を測定するという要求事項が新たに加わることでこの点がさらに強調されている。
- 2000 年改訂版では、品質に関するトップマネジメントの責務をあらためて強調し、スタッフや顧客とのコミュニケーションを図ることなどを要求事項として加えることでさらに拡張している。
- ISO9000:2000 ファミリーでは継続的改善を要求事項の一つと明確に規定し、PDCA のサイクルをその中核要素としている。
- ISO9001:2000 は、環境マネジメントシステム規格である ISO14001 との両立性を最大限有するよう配慮して作成された。また、今後発行される ISO19011 はどちら

にも適用可能な審査の規格である。

## 4 . 主要な便益



- 2000年改訂版は、今まで実証されてきた実績に基づきこれまで以上に優れた規格となって発行されるであろう。13年に及ぶISO9000ファミリー規格の運用の経験から学んだ教訓、それに加えてマネジメント分野における最近の進展状況を踏まえて作成される2000年版からユーザーが得る利益は大きい。
- ペーパーワークの削減。ISO9000:2000ファミリーで手順の文書化を要求しているのは6ヶ所のみである。これに加えてさらにどの手順を文書化するかについては、それぞれの組織のニーズを考慮した経営者の判断に委ねられている。
- ISO9000:2000ファミリーは、組織における実際の仕事の流れをより忠実に反映したビジネスプロセスモデルに基づいて構成されている。このため2000年版による品質マネジメントシステムは今まで以上に効果的なものとなり、実施及び審査も容易になると期待される。
- ISO9001:2000及びISO9004:2000は「整合性の取れた一対の規格」として企画・策定された相互に強い関連性を持った規格である。このため、認証登録の取得後にさらにもう一步進んだTQM（例：顧客のみならずあらゆる利害関係者 - 株主、従業員、供給者、地元地域社会、社会全体 - の満足）を目指す組織は、整合性のとれた一貫したアプローチをとることができる。
- 顧客満足に関する要求事項を強化したこと、及び顧客満足度の監視及び継続的改善に関する要求事項を新たに盛り込んだことによって、本規格を利用する組織は「うまく仕事をする（効率）」だけでなく「狙ったとおりの仕事をする（効果）」ことを徹底できる。
- ISO9000:2000ファミリーで用いられている言葉は、官民何れにおいても、また製造業やサービス業においても、組織の規模を問わず、理解しやすく適用しやすいものであるよう配慮が施されている。
- ISO9000:2000ファミリーは、単に顧客の要求事項を満たすだけに留まらず、顧客満足の向上を目指している。改訂版はTQM（total quality management）到達のための足掛かりとして利用できる。改訂版は八つの品質マネジメントの原則に基づいたもので、この八つの品質マネジメントの原則はISO9000及びISO9004に明記されている。この八つの品質マネジメントの原則は数多くの品質賞の基本概念に対応するものである。
- ISO9001:2000は、環境マネジメントシステム規格であるISO14001と最大限の両立性を有するよう配慮して作成された。2002年に発行が予定されているISO19011では、品質と環境のマネジメントシステムの合同審査や統合審査も可能になる。

## 5 . ISO9000ファミリー規格のコア規格

### 5.1 ISO9000

品質マネジメントシステム規格（QMS）は平易なものであるため、コア規格の新たな内容及び構成の背後にある基本事項について説明する必要がでてきた。また、これらコ

ア規格で用いられている用語とその定義について容易に参照できる方法を提供する必要性もあった。

ISO9000 は、コア規格の導入編といえるものであり、新しいQMS のコア規格の中でも重要な要素となっている。ISO9000 は基本事項の説明と用語理解を促す参照情報を示すという意味で各コア規格の基礎となり、ISO9001、ISO9004、ISO19011 を理解し利用するうえで重要な役割を果たす。

## 5.2 ISO9001

ISO9001 では品質マネジメントシステムに関する要求事項を規定しており、この規格の利用によって、組織は、顧客からの要求事項及びに適用される法的要求事項を満たし、顧客満足度を向上させることができる。また、ISO9001 は、顧客要求事項、法的要求事項、組織内部の要求事項をその組織が満たす能力を、組織内部及び審査登録機関をはじめとする外部機関が評価する際に用いることができる。

現行の ISO9001/9002/9003 規格のユーザー全てが、今後は ISO9001 : 2000 という単一の規格を利用することになる。従って、ISO9001 が審査登録を行うための唯一の規格となる。ISO9001:2000 の構成及び概念は 1994 年版とはかなり異なるものである。既存の要求事項に加えて、次の事項について、今後は配慮が必要になる。

- トップマネジメントのコミットメント
- 組織内のプロセスを明確にする
- 組織内のプロセス相互の関係を明確にする
- 組織内のプロセスを動かすために必要な資源を組織内で確実に用意する
- QMS の効果の継続的改善を促すプロセスを組織内で確実に有する
- 顧客満足の監視を徹底させる

新しいファミリー規格の普及を促すために用意するあらゆる資料の中で ISO9001 と ISO9004 の間に強い相関関係があることを明確にすることが重要である。この二つの規格は、組み合わせて利用できるように、整合性のある一対の規格となっている。

## 5.3 ISO9004

ISO9004:1994 はいくつもの規格の集合体になっており、さまざまな分野に対する指針を記載していた。ISO9004:2000 は分野共通の文書となっており、さらに卓越したレベルを目指した品質マネジメントシステムの進歩を促す一つの手段として利用されることを意図して作成されている。

八つの品質マネジメントの原則に基づいて作成された ISO9004 は、組織全体としてのパフォーマンスを改善するためには、品質マネジメントシステムをどのように適用し利用すればよいかについて、経営者に助言を提供することをその目的としている。この助言では、品質マネジメントシステムの確立及び実施（維持）、その効果及び効率の継続的改善について網羅している。

ISO9004:2000 の実施は、組織の顧客の満足だけでなく、スタッフ、オーナー、株主及び投資家、供給者及び、パートナー、社会を含めたその他の利害関係者の満足を満たそうとすることを意図しているものである。

## 5.4 ISO19011

この国際規格は、審査の基本事項、審査プログラムの管理、品質及び環境のマネジメントシステムの実施状況、並びに品質及び環境マネジメントシステム審査員の資格要求事項についての指針を提供するものである。

この規格は、品質/環境マネジメントシステムの内部監査及び外部審査を実施する審査員及び組織への指針の提供を主として意図したものである。それ以外にこの規格のユーザーとして考えられるのは、審査員の登録及び教育訓練、認定、適合性評価の分野における標準化に関与する組織である。ISO19011 が発行すると(2002年予定) ISO10011-1、ISO10011-2、ISO10011-3、ISO14010、ISO14011、ISO14012 に代わるものとして利用されるようになる。

この規格は、品質及び/又は環境マネジメントシステムの監査に適用するものである。一方、ISO10011 は品質マネジメントシステムのみにも適用する規格である。

この規格は、品質及び環境マネジメントシステムを(別々に、または統合システムとして)実施していて、そのためマネジメントシステムの審査も合同あるいは統合したかたちで実施したい、あるいは別々に審査を実施するにしても共通の指針のもとに実施したいと考えている組織全てを支援するものである。

この規格は、品質及び環境マネジメントシステムの審査に適用されるものではあるが、この中に記載されている指針の内容を拡張あるいは応用して、他のマネジメントシステム審査などの別のタイプの審査に活用することもできる。

さらに、製品仕様や法律・規制などの要求事項への適合性監視に関心のある個人又は組織にとっても、この規格の指針は有益かもしれない。

ISO19011 に沿ったマネジメントシステムの合同審査及び統合審査を実施することによって、マネジメントシステム全体のパフォーマンスに関するより充実したフィードバックが審査から得られる可能性、さらに内部監査及び外部審査活動の時間とコストを節減する可能性も期待できる。

## 6 . ISO ホームページ

- [www.iso.ch](http://www.iso.ch)
- [www.tc176.org](http://www.tc176.org)
- [www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2](http://www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2)

上述のホームページでは、現在新規格についての情報を紹介している。国家標準化機関

( NSB ) は自らのホームページの情報が ISO のホームページの内容と整合性があるよう徹底すること。



## 7 . その他の ISO 情報源

- ISO9000 + ISO14000 ニュース  
隔月に発行。ISO で作成されているマネジメントシステムに関する包括的な情報が提供されている。このなかには、各国で実施されている事例なども含まれている
- ISO プルテン  
月刊。ISO における標準化活動についての概要を提供している
- プレスリリース  
ISO の Web サイトから利用が可能
- 品質マネジメントの原則  
ISO9000 ファミリーコア規格の元となる原則に関する小冊子  
ISO の Web サイトから利用可能 (注:(財)日本規格協会 Web サイトで日本語訳が閲覧できません。)
- ISO9000 の選択と使用  
ISO の Web サイトから利用可能 (注:(財)日本規格協会 Web サイトで日本語訳が閲覧できません。)

## 8 . 支援資料

ISO/TC176 では組織が 2000 年版への移行を実施することを支援するために、また、はじめて ISO9001:2000 を実施する組織を支援するために、一連の資料を作成している。

これには、Executive Summary、FAQ、移行計画、支援文書類 (適用、文書化、用語) がある。これらの文書は定期的に更新したり、追加されたりする。

これらの文書も、ISO の Web サイト及び ISO/TC176/SC2 の Web サイトで閲覧できる。(注:(財)日本規格協会 Web サイトで日本語訳が閲覧できません。)

## 9 . ISO システムに関するコミュニケーション及びマーケティングに関する ISO/TC176 からのメッセージ

ISO 規格を供給する側としては現在 ISO/TC176 が唯一のリンクである。重要なリンクといえば、それはまさに ISO 加盟団体でマーケティング及びコミュニケーションを担当されている皆様である。ISO9000:2000 ファミリー規格の発行が成功裡に進むか否かは、今後数ヶ月間の皆様の力に依るところが大きい。

ISO の専門委員会が ISO 関連のマーケティング及びコミュニケーション担当者と相互に恩恵のあるパートナーシップを組もうと試みるのは恐らくこれが初めてのことだろう。その意味で、皆様からのご意見、フィードバック、ご提案をお待ちしている。また、今後数ヶ月間に渡り ISO9000:2000 コア規格のマーケティングとコミュニケーションを実際に体験する中で出てくるニュースも歓迎する。皆様からの情報は、我々のサービ

ス及び支援体制の改善に繋がる。

どうぞよろしくお願い致します！！

