

なるほど!

よくわかる!

ISO入門



1. ISO認証とは

ISO=国際標準化機構

ISO(国際標準化機構)は製品・サービスなどの標準化を推進している組織であり、世界共通のルール(ISO規格)を制定しています。ISO規格には製品規格とマネジメントシステム規格の2種類があり、製品規格は製品に対するルールが、マネジメントシステム規格は組織の仕組みに対する基準やルールが定められています。

マネジメントシステム規格とは、組織が方針および目標を定め、その目標を達成するためのシステムについて規定した規格です。マネジメントシステム規格ではISOの認証機関が審査を行う第三者認証制度が採用されています。

製品規格



ISO9995
キーボードの配列



ISO/IEC7810
カードのサイズ
(クレジットカードなど)

マネジメントシステム規格



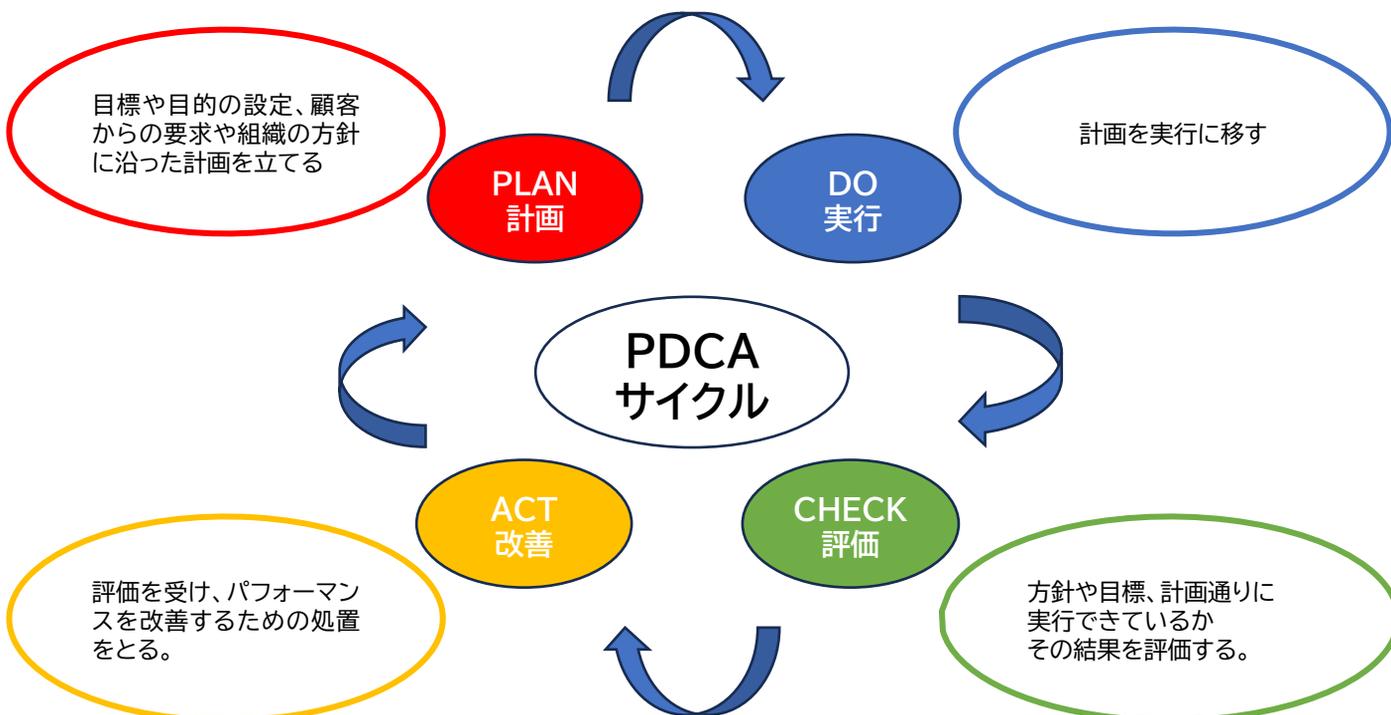
ISO9001
品質マネジメントシステム



ISO14001
環境マネジメントシステム

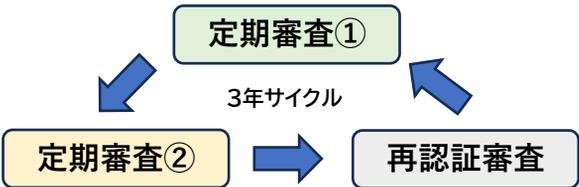
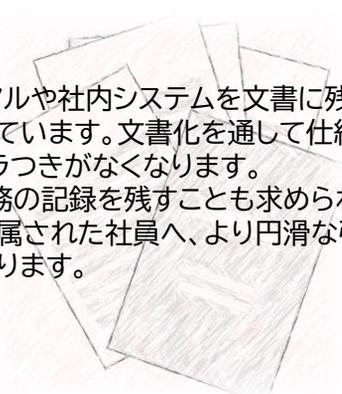
マネジメントシステムとは？

マネジメントシステム(以下MS)とは「目標を達成するために組織を運営する仕組み」のことです。そして、その仕組みを実現させるための手段がPDCAサイクルです。このサイクルを繰り返すことで、組織のマネジメントの継続的改善を目指していきます。



2. ISO認証がMSを整えるのにどう役立つのか

ISO認証には“継続性”、“客観性”、“統一性”という3つの特性があります。これら3つの特性は、社内のMSを整えるうえで、必要不可欠な要素です。ISO認証を取得することで、これらの特性を取り入れながら、効率よくMSの整備を実行していくことができます。

特性	なぜ必要なのか/その理由	ISO認証では…
継続性	<p>MSの整備は一度ではなく、継続的に行うことでより良くなっていきます。</p> <p>なぜなら、顧客や社会の要求、法律やリスクは毎年変化していくからです。</p>	<p>ISO認証を取得した後も、認証の維持のために毎年審査を受ける必要があります。</p> <p>毎年審査があることで、継続的にMSを向上していくことができます。</p>  <pre> graph TD A[定期審査①] -- 3年サイクル --> B[定期審査②] B --> C[再認証審査] </pre>
客観性	<p>MSの整備を自社だけで完結してしまうと、重大な問題点を見落としてしまう可能性があります。</p> <p>それを防ぐためにも、第三者による客観的な視点が必要です。</p>	<p>第三者認証制度が採用されており、その分野に精通しているプロフェッショナルな審査員が客観的な審査を毎年行います。</p> <p>審査の中で、指摘してもらえるので、自社で気付かなかった問題も発見でき、改善につなげることが可能です。</p> 
統一性	<p>MSは、社内全体に均一に展開する必要があります。</p> <p>均一していなければ、サービス品質に偏りが出たり、従業員によって業務内容に差が生まれてしまいます。</p>	<p>マニュアルや社内システムを文書に残すことが求められています。文書化を通して仕組みを統一でき、バラつきがなくなります。</p> <p>また業務の記録を残すことも求められており、新たに配属された社員へ、より円滑な引継ぎが可能になります。</p> 

3. ISO認証の主な規格

ISO認証の主な規格は以下の3規格になります。MSを整える目的に応じて、取得すべき規格が異なりますので、組織の方針や課題などを前提に、最適な規格を検討することが重要です。

ISO9001 品質マネジメント システム	概要	企業が提供する製品やサービスの水準を一定に整えることを目的としています。 お客様からの要求や法規制に適合した製品やサービスを提供し、顧客満足度および社会からの満足度を継続的に向上させるための仕組みです。
	国内認証 件数	約39,000件※
ISO14001 環境マネジメント システム	概要	企業活動の環境側面を明確化し、そのリスク及び機会に対応することを目的としています。 組織の活動、製品およびサービスによって生じる環境への負担を、継続的に低減するための仕組みです。
	国内認証 件数	約21,000件※
ISO/IEC 27001 情報セキュリティ マネジメント システム	概要	情報資産の「機密性」「完全性」「可用性」の3つをバランスよくマネジメントし、情報を有効活用することを目的としています。 情報の漏洩、改ざん、不正使用などの情報に関連するリスクに対し、継続的に対応および運用するための仕組みです。
	国内認証 件数	約7,000件※

※ISO Survey 2022 より

4. ISO認証に取り組むメリット

ISO認証に取り組むことは、MSの継続的な改善に大きく役立ちます。
MSが継続的に改善されることで、社内的にも社外的にも多くのメリットを得ることができます。

社外でのメリット

競合他社との差別化



顧客満足度・信頼性の向上



国際ビジネスの舞台でも有利に



企業イメージの向上



社内でのメリット

組織方針の明確化



仕事の効率UP



業務プロセスの標準化



責任と権限の明確化



5. ISO認証取得の流れ

ISO認証を取得・維持していくためにはどのような準備が必要なのか、流れに沿って解説します。
ISO認証取得までの流れを大きく分けると6つの段階に分けることができます。

①社内告知



- ・プロジェクトメンバーを編成
- ・全社員に対してISO認証取得の告知

②教育/文書化



- ・ISOの規格や要求事項の学習
- ・方針、目標を立てる(または再確認)
- ・社内ルールをISO規格の要求事項に沿って策定
- ・MSを構築

③運用



- ・構築したMSで実際に業務を行う
- ・運用した実績を基に、内部監査およびマネジメントレビューを実施

④初回審査ステージ1 +修正・改善(是正処置)



- ・MSの構築状況、作成した文書の内容などを確認
- ・審査で受けた指摘を軸に、システムや文書を改善

⑤初回審査ステージ2 +修正・改善(是正処置)



- ・MSの運用状況および規格要求事項への適合性を確認
- ・審査で受けた指摘を軸に、システムや文書を改善

⑥認証取得



- ・審査に通過すれば認証取得+登録証が発行
- ・毎年、審査(定期/再認証審査)を受けMSの有効性を確認

6. ISO認証取得の方法

ISO認証を取得するためにはどのような方法があるのか解説します。

ISO認証取得方法は大きく分けると3パターンあり、価格や取得までの負担が大きく異なります。

-コンサルタントの利用は、業務の負担が少なく済みますが、費用の負担が大きくなります。

-自社準備では、業務に沿ったMSが作成可能である一方、業務の負担が大きくなります。

-ツールを利用することで、費用を抑えながら、比較的低負担で、業務に沿ったISO認証取得に取り組むことができます。

つまり、コンサルタント利用と自社準備のメリットを両方得ることができるのです。

	コンサルタント	ツールを利用した 自社準備	自社準備
おすすめの 企業	ISO認証を低負担で 取得したい	比較的 低価格・低負担で 取得したい	ISO認証を低価格で 取得したい
ISO認証の取得に かかる費用	約80万円～ ※当社調べによる	【当社の場合】 月額20,600円～ (税抜) ※1	社内リソースなど (例:人件費)
ISO認証の取得に かかる時間	6ヶ月～8ヶ月 ※当社調べによる	【当社の場合】 1年程度	数年単位で 時間がかかる ※会社の規模や要員の力量に より異なる
サポート内容	<ul style="list-style-type: none"> ・文書・記録の作成 ・内部監査のフォロー ・認証取得後のサポート (文書の修正・セミナー代行) など ※当社調べによる	<ul style="list-style-type: none"> 【当社の場合】 ・ギャップ診断をもとに 文書サンプルの提供 ・ISO認証審査の実施 ・認証取得後も活用可能 な教育ツールの提供 など 	—

※1 トータルパックをご利用の場合の費用です。

【トータルパックに含まれるサービス】ISO認証審査+T-webサービス+アカデミーサービス

なお、「ISO認証審査」を「TSLレビュー(カスタマイズ監査)」に変更することも可能です。

詳しくは、当社までお問い合わせください。

東京スタンダードのサービスにつきまして

弊社のサービスはプロセスやシステムの改善のための以下のような一般的な情報を提供しております。

- 認証基準の意味及び意図の説明
- 改善の機会の特定
- 関係する理論, 方法論, 技術, 又はツールの説明
- 機密情報でない, 関連するベストプラクティスの情報共有
- 審査を受けるマネジメントシステムの範疇にない, その他のマネジメントシステムの側面

東京スタンダード株式会社



東京スタンダード株式会社
〒103-0011 東京都中央区日本橋大伝馬町2-7
HF日本橋大伝馬町ビルディング3F
TEL:03-5643-8780(代表) / 03-5643-8773(営業部)
FAX:03-5643-8779
HP :<https://www.tokyostandard.co.jp/>
E-mail:otoiawase@tokyostandard.co.jp

本冊子の無断での複写、転載を禁止します