

ISO9000シリーズ認証取得企業アンケート調査結果

1. アンケート調査の概要

全印工連・教育・技術委員会では、品質マネジメント関連の情報提供を通じて、各企業によるISO9000シリーズの取得支援を行なうこととしたのを受けて、平成13年度に引き続き、同シリーズ（2000年改定による9001を含む）を取得した組合員企業を対象にアンケート調査を実施した。調査方法は平成13年5月以降、平成14年7月までにISO9000シリーズを取得した企業110社（前回125社）を対象に、平成14年9月10日から30日までの期間で実施した。その結果、63社（前回76社）からの回答があり、回答率は57.3%であった。前回調査の回答率60.8%に比べて僅かではあるが低い結果であった。

アンケートの内容は、設問に対する択一回答式と記述式によるもので、前回と同じ内容で調査した。以下に択一式設問に対する回答と記述式による回答とをそれぞれ独立させて内容を分類、整理し、若干のコメントを加えながら集計結果を報告する。

2. 択一式調査の結果

(1) 認証取得に取り組んだ最大の動機

アンケートの最初の設問は、認証取得の取り組みに対する理由を尋ねたもので、「社内体制の見直し、体質改善」が55.6%と最も多く、次いで「品質保証体制の強化」の23.8%、「営業戦略・受注促進」9.5%の順であった。

社内体制の見直しを内向けとすると、品質保証体制の強化は外向けと見ることができる。今回の回答では、最大の動機は内向けであるということが読み取れる。一方、前回では内向けの40.8%に対し、外向けが42.1%と、僅かではあるが外向けの回答の方が多かった。今回の回答ではそれが逆転し、しかもかなり大幅な開きが認められた。

これだけのデータのみで判断するのは無謀かもしれないが、しかし、今回の回答では内向けが外向けの2倍以上であったこと、設問2- 、2- 、2- からその傾向が読み取れることなどから、ISO認証取得の最も大きな目的は、社内体制の見直し改善ということが窺える。

(2) 認証取得後の変化

択一回答式設問の2- から2- までは、認証取得後の諸変化を尋ねたもので、各設問に対する回答欄には、「はい」「いいえ」「どちらともいえない」「わからない」の4項目が設けられている。しかし、「はい」「いいえ」以外の回答項目には認証取得後日が浅いので判断がまだできない、という意味も含まれているように思われたので、ここでは意思を明確に表明した「はい」「いいえ」を取り上げ、他は一括「不明」として整理した。

表1は、設問2の から までの回答率を整理したものである。

表1 設問2の から までの集計結果 ()内は前回調査結果

	はい	いいえ	不明 (%)
責任所在の明確化	74.6 (72.4)	9.5 (10.5)	15.9 (17.1)
印刷製品の品質向上	66.7 (64.5)	0 (0)	33.3 (35.5)
取引先の評価の向上	41.3 (47.4)	6.3 (2.6)	52.4 (50.0)
新規顧客の獲得	20.6 (21.0)	31.7 (15.8)	47.6 (63.2)
社員の品質意識の高まり	85.7 (80.3)	7.9 (6.6)	6.3 (13.1)
社会的地位の向上	46.0 (59.2)	17.5 (7.9)	36.5 (32.9)

表1から分かるように、 以外の項目では「はい」が「いいえ」を大きく上回る結果が得られた。今年も も含め、すべての項目で「はい」が「いいえ」を上回っていた。しかし、 は今年も昨年も から までの間では「はい」が最低で、約21%という数値を示していた。これはISOを取得したからといって必ずしも新規顧客の獲得には繋がらないことを、約80%が認めている結果を示している。

一方、 から までで最も「はい」が多かったのが であり、昨年も同じ結果であった。これは全社一体となって取得に対する準備を行ってきた結果の表れで、ISOの効用の一面を如実に物語っているように思われる。

表1の今年の欄で、「はい」が50%を上回っているのは、先にも述べたように 、 、 で、いずれも内向きの項目である。また今年も昨年同様 が一位で、 が最下位であったことから、それがうなずけるように思われる。

(3) 認証取得の有益性と投資効果

ISOの認証取得には、少なからず諸経費がかかることは説明するまでもない。それらの諸経費を高いと見るかどうかは、ISOの効用をどう評価するかにかかっている。しかし、ISO取得による効用は、短期間では発揮できない面もあり評価は難しい。

本アンケートでは 、 を設けて、認証取得後日の浅い時点における認証取得の有益性と投資効果について質問した。その結果を以下に示す。

表2 設問2の 、 の集計結果 ()内は前回調査結果

	はい	いいえ	不明 (%)
認証取得の有益性	87.3 (78.9)	1.6 (1.3)	11.1 (19.7)
費用に見合う効果	41.3 (39.5)	41.3 (43.4)	17.4 (17.1)

表2の に示すように、認証取得の有益性を87.3%が認め、有益ではなかったという回答を大きく上回る結果が得られた。また現時点では不明という回答が約11%。これは時間とともに「はい」「いいえ」のいずれかに分かれていくものと思われる。もし将来半々に分かれ

たとしても、実に90%以上が有益性を是認していることになり、その効用の大きさが窺える。

一方、認証取得に要した費用をパラメータにとると、様相は一変する。費用に見合う効果があったとする回答と、効果がなかったとする回答が同率で、ともに41.3%であった。しかし、費用の多寡は短期的には評価が困難であるので、ここではコメントを差し控えることにする。

3. 記述式回答の要約

本アンケートの3番目の項目として「ISOを取得された現在、どのような品質基準で印刷を行い、またその基準の範囲をどのように考えておられるかをお聞かせ下さい」という設問への回答を、記述式でお願いした。その結果、42件の貴重なご回答ご意見が寄せられた。ここではそれらを「品質の基準」「基準の範囲」「その他」の3つに分けて整理してみようと思う。

(1) 品質の基準

品質の基準については、前回のアンケート同様「顧客の要求を満たすこと」を骨子とする回答が大半を占めていた。「品質の基準は顧客が決めるもの」「要求通りの製品をつくること」「顧客の要求が品質の基準」等々がそれで、中には「品質の基準はISO取得前と同じで、顧客の要求を満足させること」というご意見も目についた。以下同じような内容のものを一纏めにしながら箇条書きしておく。

- * 作業手順書を基にした基準。
- * 基準は各部署での品質を保持すること。
- * 用途に応じた要求事項を満足させること。
- * 自社の機械・機器をいかにしてベストの状態に保守していくかに重点をおいた基準。
- * ドットゲインを当社の設定範囲内に保つこと。
- * クレームゼロが品質の基準。
- * 顧客と自社をつなぐ見本、色校正などの管理数値および手順書の全てが品質の基準。

(2) 基準の範囲

基準の範囲については、前回も述べたように「品質の基準」に併記させて回答している例が多く、従ってそれらを明確に分離させて記述するのが困難なものが少なくなかった。そのようなことから、ここでは独立回答以外のものについては多少意識しながら、主なものを箇条書きしておく。

- * 技術的要素、芸術的要素、管理の水準などの3次元マトリックスを設定し、それぞれに品質管理水準を設けている。
- * 作業手順書に基づく範囲。
- * 受注から納入までの範囲で、できるだけ数値管理に重点をおく。
- * 顧客からクレームが出ない範囲。
- * 基準の範囲は顧客それぞれによって異なる。

(3) その他

回答には、上記設問「品質の基準」「基準の範囲」以外にも、貴重なご意見が数多く寄せられた。ここではその主なものについて、箇条書き的に紹介しておく。

- *クレームをゼロにすることが最大の目標。
- *ISOの認証取得によって作業工程表の見直しができた。
- *ミス进行分析すると、「個人の能力によるもの」と「仕事の流れの仕組みによるもの」
とに2分できる。前者は教育、後者は手順書の見直しによって完成度を高めることができるが、手順書の精度が向上すればする程、個人の能力差が露呈してくる。
- *多品種、小ロット化が進む中で、ISO9000sの有効性に疑問があったが、結果的に見れば記録を残すことに大きな意義を見いだしている。
- *トレーサビリティが非常に有効。
- *品質のバラツキをなくすことが大切。
- *全く同じ印刷製品でも顧客の好みによって評価が異なる。品質基準は顧客の数だけ存在することになる。
- *品質に関する責任と権限を明示し、事故やクレームに速やかに対応できるよう努力している。

4. まとめ

アンケートの冒頭の設問は、ISOの認証取得に取り組んだ最大の理由を問うものであった。それに対する回答は、「社内体制の見直し、体質改善」が1位で、全体の55.6%を占めた。次いで「品質保証体制の強化」が23.8%、両者合わせて80%に近い回答率であった。

次に、認証取得後の変化の設問に対しては、「社員の品質意識の高まり」が認められたという回答が約85%に達し、続いて「責任の所在の明確化」、「印刷製品の品質向上」の順であった。これらの数字から判断して、ISOの所期の目的は十分達せられていることが今回のアンケート結果より窺えた。

(参考)

ISO9000シリーズ認証取得後のアンケート調査集計結果

実施期間 / 平成14年9月10日～30日

対象企業 / 110社 (組合員企業)

回答企業 / 63社

回答率 / 57.3%

1. ISO9000シリーズの認証取得に取り組んだ最大の動機は何ですか (いずれか1つにレ点)
レ点が「発注先からの要請」の場合には、発注先の該当するものを でお囲みください。

	(回答率・社数)
社内体制の見直し、体質改善	55.6% (35社)
業務改革・活性化	7.9% (5社)
品質保証体制の強化	23.8% (15社)
営業戦略・受注促進	9.5% (6社)
発注先からの要請	1.6% (1社)
〔発注先〕民間企業	(1社)
官公庁	(0社)
その他	1.6% (1社)
(社内課長会からの発意により、経営者が決断)	

2. ISO9000シリーズを認証取得したことにより、どのような変化がありましたか。
それぞれ以下の各設問にお答えください (いずれか1つにレ点)。

認証取得後、責任の所在の明確化により、管理業務は良好になりましたか。

良好になった	74.6% (47社)
良好になったとはいえない	9.5% (6社)
どちらともいえない	15.9% (10社)
わからない	0%

認証取得後、印刷製品の品質の向上・安定に効果がありましたか。

効果があった	66.7% (42社)
効果がなかった	0%
どちらともいえない	31.7% (20社)
わからない	1.6% (1社)

認証取得によって、取引先の評価が上がりましたか。

上がった	41.3% (26社)
上がらない	6.3% (4社)

どちらともいえない	39.7% (25社)
わからない	12.7% (8社)

認証取得後、新たな顧客が獲得できましたか。

獲得できた	20.6% (13社)
獲得できない	31.7% (20社)
どちらともいえない	41.3% (26社)
わからない	6.3% (4社)

認証取得後、社員の品質に対する意識は高まりましたか。

高まった	85.7% (54社)
高まったとはいえない	7.9% (5社)
どちらともいえない	6.3% (4社)
わからない	0%

認証取得により、社会的地位の向上に繋がったと思いますか。

繋がったと思う	46.0% (29社)
繋がったとは思わない	17.5% (11社)
どちらともいえない	30.2% (19社)
わからない	6.3% (4社)

I S O 9000シリーズの認証取得は、御社にとって本当に有益だったと思いますか。

有益だと思う	87.3% (55社)
有益とは思わない	1.6% (1社)
どちらともいえない	11.1% (7社)
わからない	0%

I S O 9000シリーズの認証取得にかけた費用に見合う効果が出ていますか。

充分効果が出ている	41.3% (26社)
費用の割に効果がうすい	41.3% (26社)
効果がほとんど見えない	4.7% (3社)
わからない	12.7% (8社)

3. I S O 9000シリーズを認証取得した現在、今後御社では印刷をする上での品質の基準とは何か、また基準の範囲等についてどのようにお考えかをお聞かせください。

(省略)