



テクノファNEWS

「ISO9000 における supporting technology 規格」

講師：筑波大学大学院 ビジネス科学研究科 助教授 山田 秀氏

第12回テクノファ年次フォーラムにおいて、ISO/TC176/SC3 日本代表エキスパート・筑波大学大学院 山田 秀助教授より表記ご講演を頂いた。その中から「SC3 による支援技術規格及び最新動向」について要旨をご紹介します。後段はテクノファ平林代表によるパフォーマンス向上のための課題提起である。

ISO9000 の supporting technology(以下、支援技術)規格について説明したい。内容は TC176 組織と SC3 の役割、発行済の支援技術規格、検討開発中の支援技術規格、10001～3 シリーズ概要、最後に SC3 の今後への考え方に触れたいと思う。

1. ISO/TC176 の組織と SC3 の役割 TC176 は 3 つの SC から構成される。SC1 は ISO9000:2000 ー基本及び用語、リーダーは棟近早大教授で穏やかな雰囲気である。SC2 はメイン、ISO9001、9004 に関わる。リーダーは飯塚東大教授で TC176 全体の委員長も兼務される。2000 年改訂は SC2 中心で行われた。SC3(リーダー:山田)は微妙で何をもって支援技術と言うか定まった定義はない。そのためテーマの引っ張り合いではかなり曖昧になる。ISO9000、14000 の中核を補助…という位置付けになるろうか。

2. 発行済み規格 以下の規格が発行された。
10002:2004 品質マネジメントー顧客満足ー組織における苦情処理の指針。一般の苦情、例えば某組織の宣伝の仕方とか、社会投資の仕方がおかしいといった類は基本的に対象としない。理由は TC176 が取扱う QM 規格範囲が「組織・顧客・製品」だからである。その範囲の苦情を組織内でどう対応するか。当初 COPOLCO は広い範囲を望んだようだが、TC176 は quality のコアに限定した。
10005:2005 品質マネジメントシステムー品質



筑波大学大学院 山田 秀助教授

計画書の指針。

10019:2005 QMS コンサルタントの選定及びそのサービスの利用のための指針。

10015:1999 品質マネジメントシステムー教育訓練の指針。定期見直中である。日本は取下げを主張しているが、世界の動きは不透明である。

3. 検討中の支援技術規格など 以下の(1)～(6)はパナマ会議で議論(進行中)された内容である。最終的には投票で決まるが、(1)～(3)は 99%確実に発行されよう。(4)日本は反対だが 8 割かた発行されると思う。(5)「ピープル」を対象にした規格でまだ見えないところがある。(6)TC207 との共同作業、SC3 が希望しているが読みきれない。将来

講演：「ISO9000 における supporting technology 規格」筑波大学大学院 助教授 山田 秀氏 … 1～4

講演：「ISO9001 の最新情報」株式会社テクノファ 代表取締役 平林 良人 …… 5～6

【セミナーご案内】テクノファ ISO塾[品質・環境・労安・情報・IT・PM・キャリアカウラー・地方版] … 7～8

に関わることなので紹介しておきたい。

(1) Working Item 10014: 品質マネジメントー財務と経済上の利得実現の指針 お断りしておくが私の訳である。タイトルは魅力的と言えよう。パナマ会議で FDIS 投票実施が決議された。投票では通ってしまうだろうと私は踏んでいる。

先ず中身を紹介する。「どうすれば QMS で財務・経済上の利得が得られるか」を意図して、種々の方法を紹介している。DIS 段階のもので見る限り通常の規格構成である。用語定義に「苦情対応」が入り、4 章 financial and economic benefits 迄で 1 頁だ。5 章 The use of quality management principles、以降が方法論のリスト。経済上の利得を実現するにはどうするか、‘Customer focus process’ にせよ、その時には ‘Quality function deployment(品質機能展開)’ を、‘realization’ には次のようなツールを使えとある。

‘economic value added’ とは何か、‘return on investment’ を見よ。‘management by objective’ は ‘human resource’ にある。これが企画段階の ISO10014 で、言うなれば方法論の羅列である。

私は 3 年前から参加しているが、これを歓迎する感覚が理解できない。それが国際規格作成の難しさであるのかもしれない。IEC 委員として環境配慮設計をしていた時も、「日本は特別だよ」と言われた経験がある。10014 は単なるリストに過ぎないと思うのは、世界のスタンダードから外れているのかとも思ってしまう。しかしメンバーの一員として考え方は明確にしたい。「それは単なるツールの寄せ集めである。9004 との重複が余りにも多い」、一貫して反対投票をし続けている。しかし所詮は一票、国際規格として決まりそうな雲行きである。JIS 規格化は別の話と考えたい。

ということで不要とは思いますが、海外からこの要求があった時慌てないように、我々としてはオープンにして行くスタンスで考えている。DIS 投票され来年中頃には規格化されるだろう。

(2) WI 10001 品質マネジメントー顧客満足ー行動規範の指針 (社)消費者関連専門家会議の芝原純氏がエキスパートとして担当されている。10001~3 は「製品ー顧客」という関係を通して、顧客満足を向上させるための MS 規格である。企業はこうすると約束をする。その約束ごととは TC176 の枠組の中だから必ず組織、顧客、製品という範囲内である。我々は環境に貢献し…そういう構図は考えない。WG ではピザ宅配「美味しいピザをお届け」(別掲)の例が引き合いに出される。10002(苦情対応)は発行済だが、併せて 4. で詳述する。

(3) WI 10003: 品質マネジメントー顧客満足ー外部紛争解決の指針 対応する組織の外での紛争処理である。裁判所ではなく、調停センターといった調停の類がこれに該当する。10002 は組織内対応だが、組織では出来ないが、さりとて裁判までは行かない、どうすればよいか。これは法律の話である。日本側エキスパートは京都大学山田文氏。’06~’07 年には出るだろう。ご存知の通り ISO には DEBCO(開発途上国向)、CASCO(適合関係)、そして COPOLCO(消費者関係)の 3 委員会がある。10001~3 は COPOLCO が消費者保護の立場の規格を作れと、直に持込んだもの。通常行われる議論や投票を抜きにして、’03 ブカレストでスタートした。これも 4. で補足する。

(4) WI 10020: 品質マネジメントー顧客満足の監視と測定 ‘monitoring and measuring’、組織が提供する製品の満足度の測り方にフォーカスを当てる。この規格の議論は’03 ブカレストに始まり、’04 マレーシアで決定し、今回の’05 パナマから検討を開始した。発行は 3 年後位だろうが日本は反対。

日本は反対ばかりしているようで内心は心苦しい。一週間の会議が終っても、次回また会おうと握手してくれる人はなく淋しい思いをする。慰めてくれるのは平林氏だけである(笑)。反対の理由は狭義の顧客満足の測定と監視は既に確立されていると思うからだ。国際規格はもともと、共通で製品に関係なく原則しか書けない。とすればデータのとり方、統計処理の仕方、データのタイプにより統計処理を変えること、多分そのレベル位しか基準にはなり得ない。また広義の顧客満足を考えるならば、組織の業態とか経営環境に関わってくるから規格化は困難であろう。時間のムダだと思うから我々は反対するのだ。しかし進みそうである、何故こんなことがまかり通るのだろう。

私が我慢ならないのは、私利私欲のために規格化をゴリ押しする人物である。先進国として取引先の開発途上国に押付けたい魂胆が見え見えだが、表向きは開発途上国援助である。私も正義づらする積りはないがこうした人間には憤りすら感ずる。徐に自著を取出し「これをベースに考えよう」と臆面もなく言い、我田引水を平気でやる腹黒いものもいる。そうした人種が数ヶ国の中におり苦々しく思う。この item に反対するのは日本、フィンランド、米、独である。役に立たない規格は売れない。それよりもっと有用なものにフォーカスを当てたいと我々は反対するのだ。しかし所詮一国は一国、一票は一票である。

(5) Ad hoc group: People” を対象とした規格 ad’ hoc’は WG になる前段階で「興味ある人この指と

まれ]のグループである。クアラルンプールで検討が決まった「people, competence」を中核とした規格である。まず people を対象に AHG を設立する。

このテーマは SC3 だけでなく、SC2、TC207(環)、CASCO(適合性)との共同も決まっている。'05 パナマで始まったが(リーダ:カナダ)、長丁場にかかりそう。'06 釜山で規格プレゼンが行われる予定だ。

私は次のように考えている。やはりコアは品質、製品、顧客である。コアから外れるようなら反対したい。平林氏も指摘されたようにドーナツ化は避けたい。TC176 の強さはそこにあるのである。現在の雰囲気は多方向に広げようという動きが見える。将来的には動きが出るかもしれない。

(6) TC207 との共同活動 SC3 議長国オランダが盛んに TC207 との joint work を呼び掛けている。ジョイントはいろいろ考えられる。例えば ISO/TR 10013:2001、改訂が必要になった場合 TC207 に共同を呼び掛ける(パナマ総会議決)。また 207 の下記 3 規格について、SC3 の何人かが集ってのレベルだが共同活動の可能性を分析、議論している。

TC207 の 3 規格について SC3 が共同の可能性を分析
ISO 14031: 環境マネジメント—環境パフォーマンス評価—指針
ISO TR14062: 環境マネジメント—環境適合設計
ISO/DIS14063: 環境マネジメント—環境コミュニケーション—指針及び事例

TC207、14000 関連グループの発行済規格は、SC3 にどういった利得があるか。具体的には規格数が減らせるか、既存規格の応用の幅が拡大できるか、用語概念の整合性はどうか、市場における利得はあるか、共同作業を進める一步になるか等々。

分析の結果は、規格数の削減はかなり難しい、スコープの拡大はマーケットの利益無し、但し用語の整合性は急ぐべし。そんなレベルであり、結論的には ISO 14031 に対しては「NO」である。然らば止めるかと考えるところだが、議長国オランダとしては自らのプレゼンツを發揮したい。現状はすぐにどういった規格がどうこうということはないが、継続して規格作成を TC207 とのジョイントでやる可能性を探ろうということである。

4. ISO 10001、10002、10003 の概要 規格の中身をもう少し詳しく見てみよう。

10002 は既に発行済みだが、10001、10003 は遅れている。プロジェクトのリーダーは進行上の問題は時間が足りないだけだと言う。遅れの理由の一つは用語。組織外の紛争処理は法律に関わる。法律が経験則の積上げが普遍化されたものと考えれば、それぞれの分野、国により解釈は違う訳である。ある国は A 概念を α と言い、ある国は A + B 概念を α と言う。こうして積上ってしまったも

ののどちらを取るか。米国、オーストラリアは共に英語圏だが、そういうことは十分起こり得るだろう。日本においては尚のこと、翻訳の整合を取るのに時間が掛かるだろう。

遅れの二つめの理由は掛持ちするメンバー、COPOLCO のミスである。通常 WG はパラレルに動く。今回のプロジェクトでは 10001 と 10003 は殆どが同じメンバーで構成されてしまった。日本はたまたま芝原氏と山田(文)氏が参加しているが、それがむしろ特殊である。カナダもそうだが一人が両方を担当して並列進行が出来ない事情になる。そうした状況にはあるが、まず発行されるだろう。

ISO 10001、10002、10003 の背景と考え方 背景は先ほども触れたが、COPOLCO が消費者保護の規格の必要性を指摘したのが '98 年。翌年 ISO が作成指示、2000 年に WG 発足【オーストラリア議長、日、加、英、独、アルゼンチン】。'03 年外部紛争解決 WG12、行動規範 WG13 が発足した。10001~3 は TC176 案件だが、当初はいろいろ抵抗があった。例えば組織が裁判に掛かるという案件を考えると、製品がらみだけでなく、それ以外のものもある。どの程度カバーできるかという有効性、つまり TC176 の範囲で考えるということは、紛争処理全体の何%位がカバーできるかということである。勿論そのような統計はない。日本代表エキスパート山田氏(京大)の見解を伺ってみると、10~20%の話ではなく大部分になる筈だと言う。因みに TC176 でやるので製品、顧客、組織の 3 点がらみで考える話である。

ISO 10000 シリーズの位置付け 用語は 9000、14001 が総て引用されている。システム、MS、QMS、EMS…。その定義に基づくと結局、10001~3 が目指す MS 規格は、「製品—顧客」関係を通して顧客満足を向上させるための MS 規格ということになる。

ISO 10001: 品質マネジメント—顧客満足—行動規範のための指針 規格原案から抜粋した全体像(図は略)。私の感覚だが変更の可能性は大きい、構造的変更は少ないだろう。ドラフト段階の章構成は以下の通り。訳文は私のパッチワークだと思っ頂きたい。

1 適用範囲、2 引用規格、3 用語及び定義、4 手引の原理、5 行動規範の枠組、6 計画及び立案、7 運用、8 維持及び改善、9 継続的改善…である。PDCA の枠組にのせてしまおうということである。

ISO 10001 規格原案の「1. 適用範囲」と「3. 用語」

「1. 適用範囲：組織に対する顧客の信頼を維持し、顧客満足を高めるための、組織と顧客との相互関係に関する、組織による行動規範の計画、設計、

実施、維持及び改善のための手引を提供」。

新しい用語の定義「3.1 行動規範<顧客満足の>：組織の製品若しくは組織とその顧客又は顧客となり得る者との相互関係に関連した、顧客満足を維持し、高めるために、組織によって使用される顧客又は顧客となり得る者に対する組織によるコミットメント」は長い。「顧客に対する約束」でいかという私の問いに、プロジェクトリーダーは「シンプルに言えば約束だ」と言う。最近ではコミットメントなる言葉が頻繁に出て来る。訳は委託、関与、コミットメントのままいろいろある。私は「これをするという約束」と読む。「3.5 苦情：製品に関して、又は、対応若しくは解決が明示的又は暗示的に期待されている場合は、行動規範に関して、組織に対して提起された不満足の実現」、常識的に考えているものだ。ここで言う苦情はあくまでも製品に関連するものということである。「3.2 行動規範プロセス」、「3.4 苦情者」は略す。あと、継続的改善、顧客、顧客満足、組織、手順、プロセス、製品等がリストアップされているが、総て9000が引用されている。変更の可能性は有る。

「4.手引の原理」では可視性、アクセシビリティがある。先ほどデイヴィス氏は「CSR は開示性と透明性」と言われたが、「見えるようにする」ことまさにその話である。見えるように、容易に近づけるように等々の基本原理がある。「5.行動規範の枠組み」の中でコミットメントする。「6.計画及び立案」ではプロセス、具体的な目標・活動を、8.、9.で改善の枠組を入れようということである。手許の資料でシンプルな例として穴埋めしてみるとよい。「組織＝ピザ宅配店、製品＝ピザ、顧客＝ピザ

注文者」で考えてみよう。

3.1 行動規範「おいしいピザを30分以内に届けます」。4.2 可視性「web、宣伝広告で見えるようにしましょう」。5.1 コミットメント「“おいしいピザを…”への積極的関与」。5.2 方針：トップマネジメントは、行動規範のプロセスに関する明示的な方針を定め、行動規範に対して、組織の全体的な意図及び方向を設定することが望ましい…だから「おいしいピザを30分以内に配達することを周知徹底させよう」。そして「ピザの作り方を標準化、配達に関しては、安全・スピードを考えよう」。6.2 目標「おいしさ満足度平均5以上、時間内配達率99%以上」。このようになる。

10002(苦情処理)に関してもやってみるとよい。繰返すがあくまでも組織、製品、顧客の枠組である。更に10003(外部紛争解決)も幾つかの条文(邦文案)を用意した。用語：紛争、紛争解決者、確定的プロセス、6.2 目標、7.3 紛争の受入れ等々、読んで貰えば理解頂けよう。特定の組織、製品、顧客を想定して演習して欲しい。

5. 今後 今後について。日本側委員としての考え方は「基本に忠実に」という一言になる。コアになる部分は絶対に外さない。TC176は組織、製品、顧客において品質を考え、品質向上により経営に貢献する。よく考えると、やるべきことは結構残されている。それについて更に努力するべきではないか。従ってTC176 スコープ外の活動、規格の無意味な増大化、ルールの型にはまった運営、私利私欲のための活動等には警鐘を鳴らして行きたい。これが日本側の考え方である。以上で説明を終る。(拍手)【以上】

ISO 10001 規格(原案)に対応させて下記の例を考えなさい。

No.	内容	例
1	3.1 行動規範<顧客満足の> 組織の製品若しくは組織とその顧客又は顧客となりうる者との相互関係に関連し、顧客満足を維持し、高めるために、組織によって使用される顧客又は顧客となりうる者に対する組織によるコミットメント。	“おいしいピザを30分以内に届けます。”
2	4.2 可視性 行動規範は、顧客及び他の関係者がそれと認識できるように十分な周知を図ることが望ましい。	Web、宣伝広告での提示
3	5.1 コミットメント 顧客の満足を得る上で行動規範が効果的であるために、組織は行動規範の計画、設計、維持及び改善に積極的に関与することが望ましい。	“おいしいピザを…”への積極的関与
4	5.2 方針 トップマネジメントは、行動規範のプロセスに関する明示的な方針を定め、行動規範に関して、組織の全体的な意図及び方向を設定することが望ましい。この方針はすべての要員が入手できて、かつ周知されること	おいしいピザ30分以内の配達を周知徹底 作成:標準化 配達:安全、スピード
5	6.2 目標 組織は、行動規範によって達成される目標を設定することが望ましい。行動規範の目標は、行動規範の方針と一貫性があり、かつ測定可能であることが望ましい	おいしさ満足度 平均5以上 時間内配達率 99%以上

ISO 10002、10003の資料は省きます。

筑波大学 山田助教授「ISO9000における支援技術規格、補助資料」より

「ISO9000 の最新情報について」

講師：株式会社 テクノファ 代表取締役 平林 良人

ISO規格の最新情報と併せてマネジメントシステム、審査/監査の本質について考えてみたいと思う。先ず最新情報からお話しよう。

1. **ISO9001/9004 '08年**に9001は追補 amendment、9004は rev.改定ということで大きく変わる。

2. **9001/14001 の同時改定** 少し先だが12年に本質的な規格構造、用語の両立性を求めて同時改定される。14001 前回改訂は小幅に留められている。

3. **ISO 10019 規格 QMS 構築のコンサルタント**を採用するためのガイド規格。これに基づいて規格協会がコンサルタントの登録制度が発足した。

4. **ISO 22000 食品安全マネジメントシステム** 要求事項である。'05/9/1 発行された。

5. **ISO/IEC 27001 情報セキュリティマネジメントシステム** '05/10/15 発行された。従来日本では JIPDEC 基準で BS7799 に基づいて審査されてきた。JIS 規格化は '06/4 の予定。

9001の動きを少し補足しよう。'08年追補と申上げたがどんなことが検討されているか、'05 コロンビアのカルテヘナ会議資料に示した。「明確にする」、「整合させる」、「分かり易くする」…、一見して 9001 を分かり易くしようという意図が読めるだろう。表現を分かり易くして監査の場面で見解が分かれるようなことを避けたい、そういう観点で検討が始まった。'05 パナマ会議から更に細かく、文章化の検討に入っている。今日はこのあと山田先生(筑波大)から 9000 ファミリーのお話も頂くが、このように次々と規格が発行されてくる。今日は企業にとってのマネジメントシステムについて考えてみたいと思う。

企業のマネジメントシステム この 9001 修正を通じてシステムとパフォーマンスの話題が各所で出てくる。規格には要求事項とガイドラインの2通りがあることはご承知の通りだ。9001は前者、話題の CSR は後者だ。しかし両方ともシステムの話だと考えていい。ここでシステムとは何か、全体の話として考えてみたい。

現在最適のシステムを、継続してよい状態に保つため規格はリーダーシップ、責任権限、監査等々多くの要求を上げている。組織の仕組が定着していないと、担当が替わった途端にまづくなってしまふ。それを防ぐのが仕組であり、ISO がシステム規格だと言われる由縁でもある。

企業にとってパフォーマンスは最重要テーマ

だ。営業がうまく行き収支もよいことを目指す。更に良くしたいとシステムを検証し補完していく。顧客もパフォーマンスを求める。スコット先生が CSR で話された花の美しさ、香りも商品のパフォーマンスである。しかしパフォーマンスは一時のスナップショットでしかない。

CSR 規格はガイドライン規格として2、3年先に発行されそう。企業は守った方がいい、これを要素に入れないと企業の付加価値上で社会的にまづいだろうということである。9001 と CSR、タイプの違う規格だが、対象はシステムである。そしてシステムの先には必ずパフォーマンスがある。

結果として商品が売れなければ仕組の意味はない。顧客にとっては組織の仕組はどうでもいい、よい品質のみがターゲットなのである。システム規格を論じる時は、その先に必ずパフォーマンスが存在することを考えなければならない。

人や設備などの環境が変わっても、会社経営が続けられる仕組が必要である。それがシステムだ。

「木の絵」を見て頂きたい。「木」には根、幹、枝、小枝そして葉があり、組織のように成立っている。各要素がどのように絡みあって全体を機能させているだろうか。規格は顧客が満足する製品を提供出来るよう、環境保全責任を果たすよう、社会的責任が受容されるよう、組織はどういう要素を持つべきかを書き連ねている。言うなればその要素を組織に作り込む時に、パフォーマンスという結果に繋がるかどうか、それが問題である。

日本も ISO9001、14001 は随分広がって来た。しかし、顧客が要求するから、入札の条件だからといった外部の審査登録プレッシャーのみで仕組構築を進めると、登録証を得るためのシステム構築になる。組織が求めるパフォーマンスは何か、それを踏まえての仕組構築ではないところていびつな形で審査登録制度が発展してきてしまったのではないか、こういう反省が各所で出て来ている。スコット先生の指摘された信頼性は、審査登録制度においても同じである。審査をクリアしているからこそ商品に悪いはずがないという信頼性に結びつくことが求められていると思う。

審査/監査の本質 9001 修正の目指すところは字句訂正ではない。分かり易くした結果が組織のよい仕組になり、有効に展開されて便益を得、結果がよくならなければならない。コミュニケーシ

ョンが良くなった、責任権限が明確になった、貸借対照表も良くなった、売上が伸び、利益も上がった。そうした相関のとれる仕組構築を目指していかなければならない。そういう議論があちこちで起きている。従って審査も変わらなければならないと思うのである。

私は審査の現場を通して「おや？」と思うことがある。それが「黄色い葉」である。どれくらい枝や幹に影響しているだろう。一步踏み込んだ審査活動がこれから求められると思う。「黄色い葉」を不適合と指摘するだけで済ましてはなるまい。「黄色い葉」も「うっかりミス」、これから気をつけよう…もある。ただあそこにもここにも枯葉があるとなれば、枝や幹や根にも影響するだろう。それを見抜く審査でない、組織に対して「仕組の弱さ」は指摘出来ない。

規格の「～すること」は、組織が考えることである。審査員、コンサルタントに教わるものでもない。製品が違い、規模が違い、背景も違うから一番分かる組織の人達が考えるのである。この「～すること」は当社ではこのことになるね、これをやらなければならない。ベンチマーキングの機会が多いから、他所からいい方法を取入れよう。コンサルタントの知恵を借りるのもいい。しかし基本的には組織の人間が考えなければならないことを忘れてはならない。

一例として ISO9001 のベースにある「プロセス」を取上げてみたい。順序と相互関係を明確にせよとされているが、どう対応されているだろう。またどう審査されているだろう。「明確にする」方法はいろいろある。ソフトを使うテクノファのやり方を紹介するので参考にして頂ければ有り難い。プロセス例は「テクノファ会員登録」、会員登録の申込みを頂いてから手続きを経てお客様に会員番号を連絡するまで。細分すれば申込、受付処理、入金処理、会員登録、申込者への連絡案内である。

通常は QA 体系図様式で横に部門名、タテに仕事の流れを二次元で記載するだろう。しかしこの

体系図では上司と部下という階層の関係までは示せない。9001 はインプット、アウトプットに注目するが、実際の組織では上下関係の方がむしろ情報が複雑で濃い。その関係も分からないと、規格がいうプロセスの相互関係を明確にするということが難しい。そこでシステムに関係する職場として企画、経理、総務が示され、そこに三次元のバーを立ち上げる。テクノファは今、このように職位の上下も分かるような形で仕事の一連の順序を明確にしていくというやり方採っている。そこで実務に密着した形で絵に書いて、それを 9001 の「プロセスを明確にする」ところに繋げている。

形式的に記述しても明確にならなければだめである。9001 に限らず CSR も同じように、昨今話題になっているところである。

冒頭でも少し触れたが、ISO 審査/監査に対する疑義が寄せられているので幾つか紹介しよう。

- ・従来の審査方法ではメリットが少ないのでは
- ・本来審査/監査から得られるものは何か
- ・審査をもっと有効なものに出来ないか
- ・全員が前向きに受けとめられる審査/監査は
- ・初心者にも有効な審査の手立てはないか
- ・将来、審査ビジネスはどうなると思うか

こういう質問の背景には、ISO 規格のドーナツ化、審査/監査システム或いは産業界に席捲する ISO のマネジメントシステムへの反応に変化が起きつつあるのではないかと。換言すれば更に制度の工夫をせよという産業界の意思の表れではないかと思う。即効性はともかく 3、4年のスパンで見れば役立ったと大多数の組織に言われるメカニズムに、我々 ISO 関係者が貢献していかななくてはならないと思う。仕組構築はパフォーマンスに資することが前提である。それでこそシステムが活きる。逆にいまパフォーマンスが優れていても、システムの不備には警鐘が必要であろう。最後に、ISO のドーナツ化現象、目的を履き違えた審査登録など多くの課題と一緒に取組んで頂くことをお願いして話を終りたい。【終り】(文責：上原)

厚生労働省職業能力開発局指定【キャリア形成促進助成金(職業能力評価推進給付金)対象】

株式会社テクノファ認定 キャリア・カウンセラー(キャリア・コンサルタント)能力評価試験

第4回 1次試験合格率 54% 2次試験合格率 100% 最終合格率 54%

一人ひとりの自立/自律を支援し、自らキャリア・プランやキャリア・デザインが描けるようキャリア支援ができるプロフェッショナルとして、キャリア・カウンセラーに対する社会の期待は益々高まるばかりです。本物のキャリア・カウンセラーを目指される方は、日本におけるキャリア・カウンセリングの第一人者が勢揃いしたテクノファのキャリア・カウンセラー養成コースの受講をご検討下さい。

*テクノファではキャリアカウンセリングルームを3月に開設します。

*キャリアに関する相談がございましたらお気軽にお問い合わせください。秘密厳守致します。