

1. 経産省 認定技術等情報漏えい防止措置認証機関に認定されました。

2018年9月25日、産業競争力強化法に基づき、企業の技術等の情報の管理について、国で示した「守り方」に即して守られているかを、国の認定を受けた機関による認証を受けられる制度がスタートしました。

この新しい認証制度は、経済産業省が認定した認証機関が法律に基づき、申請組織様の技術等情報漏えい防止措置実施状況を認証するものであり、経済産業省の認定を受けた認証機関が、製造業を中心とした事業者様が保有する固有の技術情報に関して、技術情報の重要度に応じた管理状況を審査し、認証を行います。

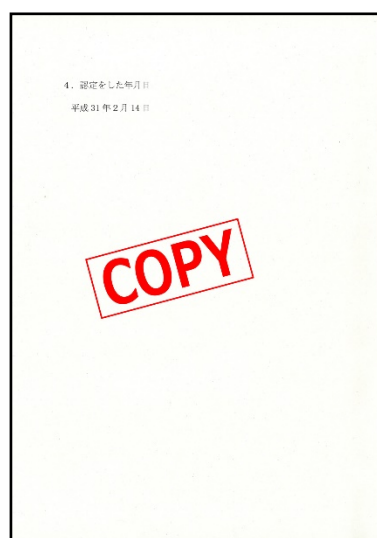
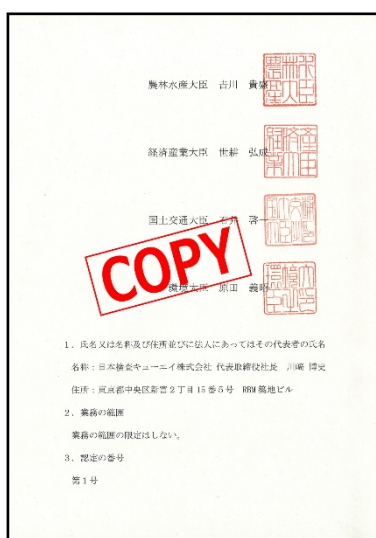
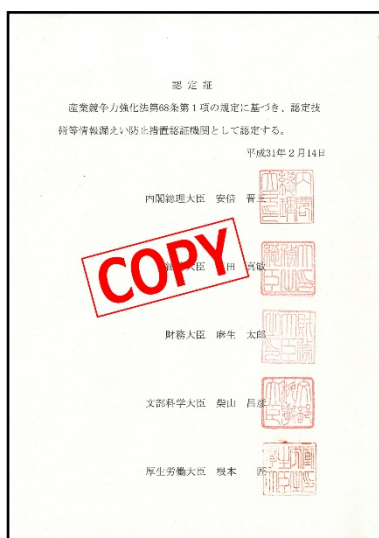
(参考) 経済産業省ホームページ

http://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/mono/technology_management/index.html

JICQAは2019年2月14日付で、「認定技術等情報漏えい防止措置認証機関」の第1号として、経済産業省より認定を受けました。2019年4月より、基準に則った認証業務を開始します。本制度にご関心をお持ちの方は、ぜひお気軽にご相談ください。

なお、2019年度に本制度に関するセミナーを、経済産業省が各地で実施します。実施にあたっては当社も協力する予定となっております。また、当社でも本制度を紹介する無料セミナーを開催する予定です。

(写真) 認定技術等情報漏えい防止措置認証機関の認定証



担当：営業部 光守 (ミツリ)
TEL：03-5541-2752

2. 東京都「総量削減義務と排出量取引制度」及び埼玉県「目標設定型排出量取引制度」の検証についてご案内します。

東京都及び埼玉県では、条例により大規模事業所の温室効果ガス排出量の削減、及びその実績について第三者による検証が義務付けられています。JICQA は、東京都「総量削減義務と排出量取引制度」、埼玉県「目標設定型排出量取引制度」の検証機関として、温室効果ガス排出量検証を行っています。両制度のスタート時から検証を実施しており、延べ 1,200 件以上の検証を行ってきました。豊富な検証実績と ISO 審査登録機関としての経験を活かし、信頼性の高い排出量検証サービスを提供しています。本制度対象の事業所の皆様、どうぞ気軽にご相談ください。

◆ 東京都「総量削減義務と排出量取引制度」(東京都排出量取引制度)

JICQA の検証可能登録区分

1. 特定ガス・基準量
2. 都内外削減量
3. その他ガス削減量
4. 電気等環境価値保有量

地球温暖化対策計画書に添付する実績検証結果報告書の提出期限は毎年 11 月末です。期限が迫る 9 月、10 月は検証が多忙となり、ご希望の日程で検証できない事もあります。早目の日程確保をお勧めします。

東京都「総量削減義務と排出量取引制度」の詳細は東京都環境局ホームページをご覧ください。
http://www.kankyo.metro.tokyo.jp/climate/large_scale/index.html

◆ 埼玉県「目標設定型排出量取引制度」(埼玉県排出量取引制度)

JICQA の検証可能登録区分

1. 目標設定ガス・基準量
2. 県内外削減量
3. その他ガス削減量
4. 電気等環境価値保有量

第二削減計画期間(2015 年度～2019 年度)の実績検証結果報告書の締め切りは 2020 年 7 月末です。5 年分まとめた検証は必要となる根拠資料の入手や準備も困難になることもあります。早めにご準備いただき、年毎、又は 2 年～3 年毎に分けて検証を受審していただくことをお勧めします。

埼玉県「目標設定型排出量取引制度」の詳細は埼玉県ホームページをご覧ください。
<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0502/torihikiseido.html>

- 両制度の検証についてのお問合せ・お申込みはこちら
https://www.jicqa.co.jp/emissions/inquiry/form_emissions.html
- お見積りをご希望の方はこちら
https://www.jicqa.co.jp/emissions/inquiry/form_estimate_emissions.html
- JICQA では環境省の ASSET 制度の排出量審査も実施しております。詳細はこちら
<https://www.jicqa.co.jp/emissions/asset.html>

担当：営業部 関・平塚
GHG 検証部 横井・小野瀬
TEL：03-5541-2751

3. 2019年度上半期の無料セミナーの開催日程を公開しました。

JICQA では、様々なマネジメントシステムの概要をご紹介する「無料セミナー」を開催しています。

これまでに ISO9001 や ISO14001、ISO27001 など、主要なマネジメントシステム規格について無料セミナーを全国で実施し、また 2019 年 4 月からは、新たに「ISO45001 の概要」を開講致します。

これら無料セミナーの 2019 年度上半期の開催日程を、当社ホームページにて公開致しました。

各セミナーとも、規格の成り立ちや要求事項の概要、審査・認証取得までのステップなど、入門者の皆様に最適な内容で実施致します。

短時間で規格の概要が学べるため、お忙しい方にも気軽にご参加いただけます。

各規格に関する情報収集に、認証登録に向けた準備に、ぜひご利用ください！

●JICQA 無料セミナー https://www.jicqa.co.jp/iso/seminar_m/

担当：営業部 光守（ミツリ）
TEL：03-5541-2752

QA 放談

今号の QA 放談は、名古屋事務所の竹中五郎が担当いたします。

～ 苦情対応から学んだ人を納得させる術 ～

先日団塊の世代が定年後、人が変わったように苦情を言う人が増えているとニュース番組でやっていましたが、現役サラリーマン時代社員が一番いやがる苦情処理部門を自ら手を上げて経験したことを思い出しました。

日本に PL 法が適用された時に、PL の最前線を経験しようと 3 年間対応しました。前線はまさに戦場の感じでした。大変な所へ来てしまったと転部してから思い出しました。時に苦情対応で興奮すると方弁が出てしまい苦情を言うお客様からは、更に苦情を言われる始末でありました。

サラリーマン人生でも中々味わえない特殊なお客様(暴力団、右翼、総会屋、警察、検察、裁判所等)に加え、ヒステリックなインテリ、論理的な大学教授、いつものクレイマーを主に担当し当時年間 1000 人の一対一対応は体力・精神力とも大変疲れる仕事でした。

ロウるさいお客様は心理学的に見て、論理的説明だけでは納得しません。非論理的なもの組み合わせると相手の懐に入っていくと意外に通じる場合があります。3 年間で約 3000 人の苦情処理経験の中で、特に特殊なお客様対応の経験から多くのことを学んだ気がしました。中でも裏社会の総裁や大幹部との対応には、恐れず人間的な会話に重きを置き言いたいことは確実に伝える勇気を持てば、彼らから返って来る言葉や苦情が収まった後の彼らの対応は、極めて紳士的な対応で人の心に響く言動を何度か経験しました。

どんな人も何らかの経緯があって苦情を言っています。そのことを真剣に傾聴せずに対応すると間違いのもととなります。ほとんどの苦情第1原因は最初の対応のまずさが、その後大きな苦情に発展していることを学びました。審査員の対応も同じように感じます。様々なお客様の声の中から、納得される真実を見つけお客様が心から、ありがとうと言われる姿は苦情対応で成功したお客様からの声と同じであることを痛感します。お客様第一主義はどの世界も一番重要であることをニュース番組見て思い出した次第です。



日本検査キューエイ株式会社 JIC Quality Assurance Ltd. (JICQA)

〒104-0041 東京都中央区新富二丁目15番5号(業務部:大西、樋口)

TEL:03-5541-2751 FAX:03-5541-2955