

## 1. ISO9001 規格 2015 年改正 / DIS 版の説明会についてお知らせします。

品質マネジメントシステム規格である ISO9001 の DIS 版(Draft International Standard)が 2014 年 5 月 9 日に発行されました。以前からの予告の通り、登録組織及び申請組織の皆様を対象に、ISO9001 の規格改正説明会を全国7ヶ所所で下記の通りに開催いたします。

### (1) 開催スケジュール

開催地	会場	会場住所	地図	開催日
仙台	TKP 仙台カンファレンスセンター ホール 4A	〒980-0013 宮城県仙台市青葉区花京院 1 丁目 2-3 ソララガーデン・オフィス 4F	<a href="#">MAP</a>	7/24(木) 13:30~16:30
東京	アットビジネスセンター 東京駅八重洲通り 501 号室	〒104-0032 東京都中央区八丁堀 1-9-8 八重洲通りハタビル 5F	<a href="#">MAP</a>	7/22(火) 13:30~16:30
				8/1(金) 13:30~16:30
				8/21(木) 13:30~16:30
名古屋	名古屋商工会議所 第 5 会議室	〒460-8422 愛知県名古屋市中区栄 2-10-19 名古屋商工会議所ビル	<a href="#">MAP</a>	7/29(火) 13:30~16:30
				8/18(月) 13:30~16:30
大阪	CIVI 北梅田研修 センター 5F Hall	〒530-0012 大阪府大阪市北区芝田 2 丁目 7 番 18 号 オーエックス梅田ビル新館 5F	<a href="#">MAP</a>	7/23(水) 13:30~16:30
				8/1(金) 13:30~16:30
広島	RCC 文化センター 7F 7-12	〒730-0015 広島県広島市中区橋本町 5-11	<a href="#">MAP</a>	7/30(水) 13:30~16:30
福岡	TKP ガーデンシティ博多 阿蘇	〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前3丁目4番8号 サットンホテル博多シティ 5F	<a href="#">MAP</a>	7/31(木) 13:30~16:30
沖縄	沖縄県男女共同参画センター ているる 3F 研修室 1	〒900-0036 沖縄県那覇市西 3-11-1	<a href="#">MAP</a>	8/13(水) 13:30~16:30

### (2) 説明内容

- ① 今回規格改正の背景について
- ② ISO9001 規格 DIS 版での変化点とその解釈
- ③ 今後の移行に向けた対応
- ④ 質疑・応答

### (3) 対象

JICQA の ISO9001 登録組織及び申請組織の代表者又は品質マネジメントシステムご担当者となります。会場の都合により、勝手ながらご出席は **1人/1対象組織** をお願いいたします。

### (4) 参加費

無料です。

### (5) お申込み

専用フォームからのお申込みになります。6 月下旬にご登録の連絡者の方宛に E-mail でご案内いたしますので、今しばらくお待ちください。

担当 : ISO9001 移行説明会 事務局  
光守(ミツリ)、平塚、樋口  
TEL : 03-5541-2752  
mail : [ikoseminar@jicqa.co.jp](mailto:ikoseminar@jicqa.co.jp)

## 2. 「JICQA 友の会 第 24 回例会(東京)」を開催いたしました。

JICQA 友の会では、5 月 29 日(木)に「TFT(東京ファッションタウン)ビル」にて、登録組織の皆様をご招待して「JICQA 友の会 第 24 回例会」及び懇親会を開催しました。

今回、予定を上回る 300 名近くの方のお申し込みがありました。QMS 分科会ではテーブルなし椅子のみの会場となり、ご参加の皆様にご不便をおかけしましたことを、この場をお借りしてお詫び申し上げます。



例会は、はじめに株式会社健康総合研究所の谷田昭吾様より、「社員一丸となるための『目標設定』と『社員教育』」をテーマに、株式会社タニタでの成功事例を交えてご講演いただきました。

次に JICQA 審査本部より、2015 年の ISO9001 及び ISO14001 規格改正について、登録組織の皆様へのメッセージをお伝えしました。さらに 5 月 9 日に発行された DIS 版 ISO9001 について、主な変化点をご紹介します。

また EMS 分科会と ISMS 分科会では、3 つの登録組織様にマネジメントシステムの運用事例を発表していただきました。ご登壇いただいた株式会社タカキ興産の高木勝章様及び柄田忠洋様、NTT コムオンライン・マーケティング・ソリューション株式会社の吉川広光様、株式会社ベーシックの朝妻丈晴様に、厚く御礼申し上げます。

最後に、皆様から事前にいただいたマネジメントシステム及び審査登録に関するご質問に、審査本部が回答する「Q&A」を行いました。又、会場でも改訂された ISO27001 に関する質問など、多数の質問が寄せられました。

例会に引き続き立食パーティー形式による懇親会を行い、なごやかな雰囲気の中、参加組織どうしの交流や JICQA 審査員との歓談を楽しむ方々で会場は賑わいました。

なお、今回例会にご参加された皆様には、JICQA 公開研修センター「公開セミナー」の 50%割引券をお贈りしました。

次回の第 25 回例会(大阪)でも、好評につきすべての JICQA 登録組織様をご招待します。どうぞご期待ください。

【今後の開催予定】第 25 回(大阪)……2014 年 10 月 21 日(火) 第 26 回(東京)……2015 年 5 月頃開催が近づきましたら、「JICQA 友の会だより」及び「JICQA ニュースレター」によりご案内します。

担当：JICQA 友の会事務局  
能城 (ノジヨウ)・三浦  
(TEL : 03-5541-2523)

## 3. 審査員の昼食手配を辞退させていただきます。

従来から組織の事務局様へは、現地審査の際の昼食手配についてお手数をおかけしておりましたが、本年 8 月以降に実施される現地審査より、組織様での審査員の昼食手配については辞退させていただきます。審査員は各自で昼食を用意してお伺いいたします。このことに伴い、審査員の昼食代金を審査請求時に清算させていただいておりましたことも全廃いたします。本件についてのお問い合わせは下記までお願いいたします。

担当：業務部 大西  
(TEL : 03-5541-2751)

今や IT (情報技術: Information technology) なしでは企業活動を存続させること、ビジネス変革に対応することはできません。JUAS (日本情報システム・ユーザー協会) の「企業 IT 動向調査 2013」では、IT 部門のミッションとして“ビジネスプロセスの変革”を明示している企業は 60% となっています。IT は企業経営の根幹であり、正に基幹システムとなっているのです。その IT が提供するサービスに対するリスクは適切に評価され、管理されているでしょうか。

IT の運用・保守に関する世界標準が ITIL (Information technology infrastructure library) です。2007 年に ITIL は改訂され、それまで注目されていた「サービスサポート」「サービスデリバリ」の枠を超え、運用・保守はサービスライフサイクルの一部であり、サービスの戦略、設計、移行、運用、継続的改善というサービスマネジメントの概念に一新されました。そのような背景のもと、サービスマネジメントシステム規格: SMS (Service management system) である ISO/IEC20000 規格も 2011 年に改訂され、ITIL をベースとした 14 の管理プロセスの導入により、IT サービスの管理の見える化及びレベル向上を狙った、パフォーマンスの高い規格になりました。なお、日本では IT サービスをより明確にするため ITSMS と呼ばれています。

右図は SMS 規格序文に示された PDCA 方法論の図解です。SMS のみならずサービスを含む形で継続的改善が図られていることが分かります。ではいくつか、SMS 規格の特徴をあげてみましょう。

#### (1) 運用設計に関する要求事項

“段取り八分、仕事二分”は IT 運用・保守の領域でも通じる、重要な基本原則です。最近の IT 用語では DevOps (Development - Operations) と表現されています。開発と運用の壁を取り去り、運用・保守段階で適切なサービス提供ができるような運用設計を行うことを、SMS 規格は箇条 5 で要求しています。

#### (2) 標準変更に関する定義

システム障害の 8 割は変更作業の失敗に起因すると言われています。そのため、変更管理は厳格な手順を踏んで実施することが要求されます。しかし簡単な変更も重要な変更と同じ扱いが必要でしょうか。リスク管理に基づく、メリハリのある変更管理を実現するため“標準変更”がサービス要求の定義に記述されています。SMS 規格が要求する“変更管理方針”の中で定義することで、効率的な変更管理が可能になりました。

#### (3) 継続的改善の方針に関する要求事項

PDCA 方法論に基づく継続的改善の促進はどのマネジメントシステム規格でも共通する概念です。SMS 規格では、加えて“継続的改善の方針”を策定することを要求しています。方針には、改善の機会の評価基準、優先度付けの基準、個々の改善の目標設定及びフォロー、などが含まれます。ここまで詳細に要求する規格はないでしょう。継続的改善は、ISO/IEC20000 規格群の中核概念であり、図 1 に示すように、その対象は SMS 及びサービスです。ITIL 書籍 5 冊の内、まるまる 1 冊が「継続的サービス改善」に費やされていることにも繋がります。

その他にも、SLA (Service level agreement) やアウトソーシングしたプロセスのガバナンス、そして勿論、BCMS (サービス継続管理)、ISMS (情報セキュリティ管理) も個別プロセスとして包含する総括的な規格になっています。

SMS 規格の冒頭「この規格の要求事項は、サービスの要求事項を満たし、かつ、顧客及びサービス提供者の双方に価値を提供する、サービスの設計、移行、提供及び改善を含む。」とあります。サービスは顧客に価値を提供するものであり、顧客とサービス提供者が一緒になってより良いサービスを作り上げるもので

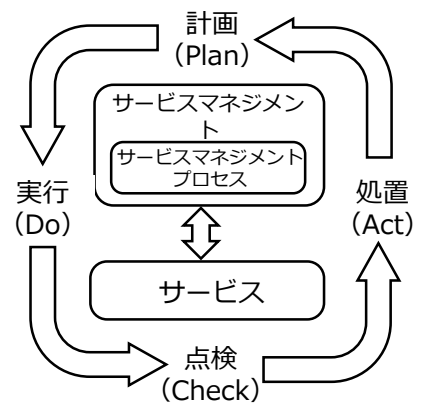


図 1-サービスマネジメントに適用される PDCA 方法論 (JISQ20000-1 : 2012 序文より)

す。サービスは無形性、変動性、消滅性、同時性といった基本特性をもち、特に“無形性”は SMS 規格のサービスの定義でも言及されている重要な特質です。“可視化”を実現するために統合されたプロセスアプローチ及び PDCA 方法論を適用する、マネジメントシステムをサービス提供に適用した、それが SMS です。IT サービスに留まらず、あらゆるサービスに汎用的なマネジメントシステム規格なのです。現在、JICQA では、データセンター、システムベンダー様を中心に ISO/IEC20000 の認証サービスを積極的に展開しております。

もっと詳細をお知りになりたい方は、是非、無料セミナー「ISO20000 の概要」にお越しください。

(<http://www.jicqa.co.jp/06kenshu/mseminar/iso20000/> )

**担当：審査第2部 鈴木哲雄**  
**営業部 古川、平塚**  
**(TEL : 03-5541-2752)**

## 公開セミナーのご案内

JICQA では、各事務所に「公開研修センター」を併設し、各種規格の解説セミナーや内部監査員養成セミナー、スキルアップセミナーなど、多くの公開セミナーを実施しております。今号では、ISO9001 及び ISO14001 の内部監査員養成セミナーの 2014 年 6 月～2014 年 11 月までの 6 か月のスケジュールをご案内いたします。是非ご覧ください。

### 【ISO9001 内部監査員養成セミナー】

#### 開催日程

	6月	7月	8月	9月	10月	11月
東京	5-6 19-20	4-5 10-11 22-23	5-6 21-22	3-4 18-19	9-10 23-24	6-7 20-21
名古屋	10-11				23-24	
大阪	12-13	15-16	19-20	11-12	14-15	18-19
広島	5-6				7-8	
福岡		17-18		9-10		11-12
沖縄						

### 【ISO14001 内部監査員養成セミナー】

#### 開催日程

	6月	7月	8月	9月	10月	11月
東京	12-13	17-18	19-20	11-12	16-17	13-14
名古屋		8-9				18-19
大阪	19-20	10-11	21-22	9-10	9-10	11-12
広島		15-16				6-7
福岡	24-25		19-20		16-17	
沖縄	25-26					

#### 講師からのメッセージ

規格解説セミナーでは、カタカナ言葉の意味や規格の意図など、できるだけ分かり易く説明することを心がけています。

内部監査員養成セミナーでは、標準的な進め方を分かり易く説明し、模擬監査を行って具体的な方法を掴んでいただける様に心がけています。

初心者の方が基礎から理解できるように心がけていますので、進んでのご参加をお勧めします。

山口 勝則



**担当：JICQA 公開研修センター**  
**深谷(フカタニ)・田中・米田**  
**(TEL : 03-5541-2011)**



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