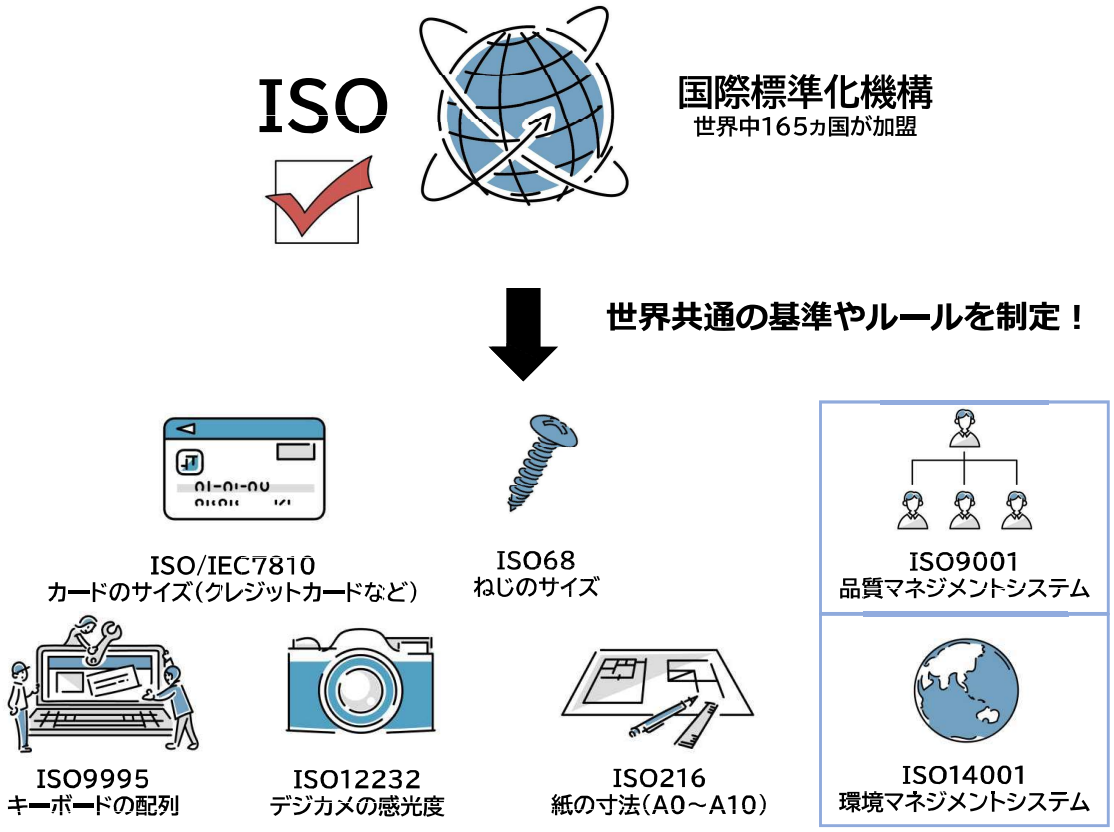
簡単!図解!
ISOってなに？

1．　ISOってなに？
2．　製品規格とマネジメントシステム規格
3．　マネジメントシステムってなに？
4．　ISOマネジメントシステム規格の種類
5．　ISO認証以外の認証制度について
6．　ISO9001をもっと詳しく
7．　ISO/IEC27001をもっと詳しく
8．　ISOマネジメントシステム規格の認証の仕組み
9．　ISO認証取得のメリット
10．　ISO認証取得の方法
11．　ISO認証取得の流れ
12．　まとめ

1. ISOってなに？

ISO=国際標準化機構

ISOとは、国際標準化機構（International Organization for Standardization）というスイスのジュネーヴに本部を置く非政府組織、非営利法人のことを指します。
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（規格）を制定しています。
ISO(国際標準化機構)が定めた、「国際間の取引をスムーズにするための共通の基準」（規格）がISO規格であり、ISO規格の制定や改定はISO加盟国の投票によって決まります。ISOには現在、国連加盟国数193ヶ国中、日本を含む165ヶ国が加盟しています。
ISOの目的は「国際的交流を容易にし、経済的活動分野の協力を発展させるために世界的な標準化を図ること」です。
ISOが制定したISO規格の例としてはカードのサイズ(ISO/IEC7810)やねじ(ISO68)のサイズなどがあります。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、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。

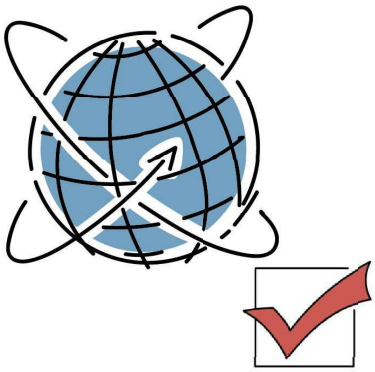


2. 製品規格とマネジメントシステム規格

前述のとおり、ISO規格は国際的な取引をスムーズにするために、何らかの製品やサービスに関して「世界中で同じ品質、同じレベルのものを提供できるようにしましょう」という国際的な基準です。
ISO規格には製品そのものを対象とする「製品規格」と組織の活動を管理するための仕組みを対象とした「マネジメントシステム規格」などがあります。
マネジメントシステム規格においては、組織が認証機関から審査を受け、認証を取得する(当該組織がISO規格に適合していることを認める)という第三者認証制度が採用されています。
”ISO認証の取得”と言った場合は、マネジメントシステム規格の認証を取得することを意味しています。
マネジメントシステム規格には、品質や環境、情報セキュリティなど様々な種類があり、その組織の目的に合わせて取り組むことができます。
国際標準化機構によると2020年時点でのISO認証の取得件数は159万件以上であり、そのうちの91万件が品質マネジメントシステムの認証になります。日本でも3万件以上の組織が品質マネジメントシステムの認証を取得しています。※1
品質マネジメントシステムは顧客満足の向上を目的としており、建設業や製造業においてよく取得されていますが実際にはあらゆる業種がその対象になっており組織の規模の大小にかかわらず認証取得をすることができます。
ISO認証を取得することで国際的な取引がスムーズになるほかに、信頼の獲得や業務の標準化に繋がるといったメリットがあります。

※1 https://www.iso.org/the-iso-survey.htmlより

ISO(国際標準化機構)



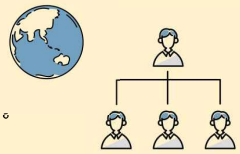
世界共通の基準を制定！

ISO規格

マネジメントシステム規格

組織が方針及び目標を定め、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。組織のマネジメントの継続的な向上を図ることを目的としています。
マネジメントシステム規格については第三者認証制度が採用されており、企業が認証機関に認証を受けることでその企業がマネジメントシステム規格に適合していることが認められる仕組みとなっています。

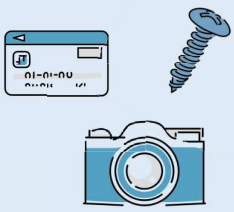
・品質
・環境
・情報セキュリティ　などがあります。



製品規格

製品の形状や寸法、安全性など、さまざまな点を規定した規格。

身近なものだと、
・非常口のマーク
・紙のサイズ
・カードのサイズ
などがあります。



3. マネジメントシステムってなに？

「方針及び目的（又は目標）、並びにその目的（又は目標）を達成するためのプロセスを確立するための、相互に関係する又は相互に作用する、組織の一連の要素」のこと※です。
もう少し簡単に説明すると、「目標を達成するために組織を運営する仕組み」がマネジメントシステムです。

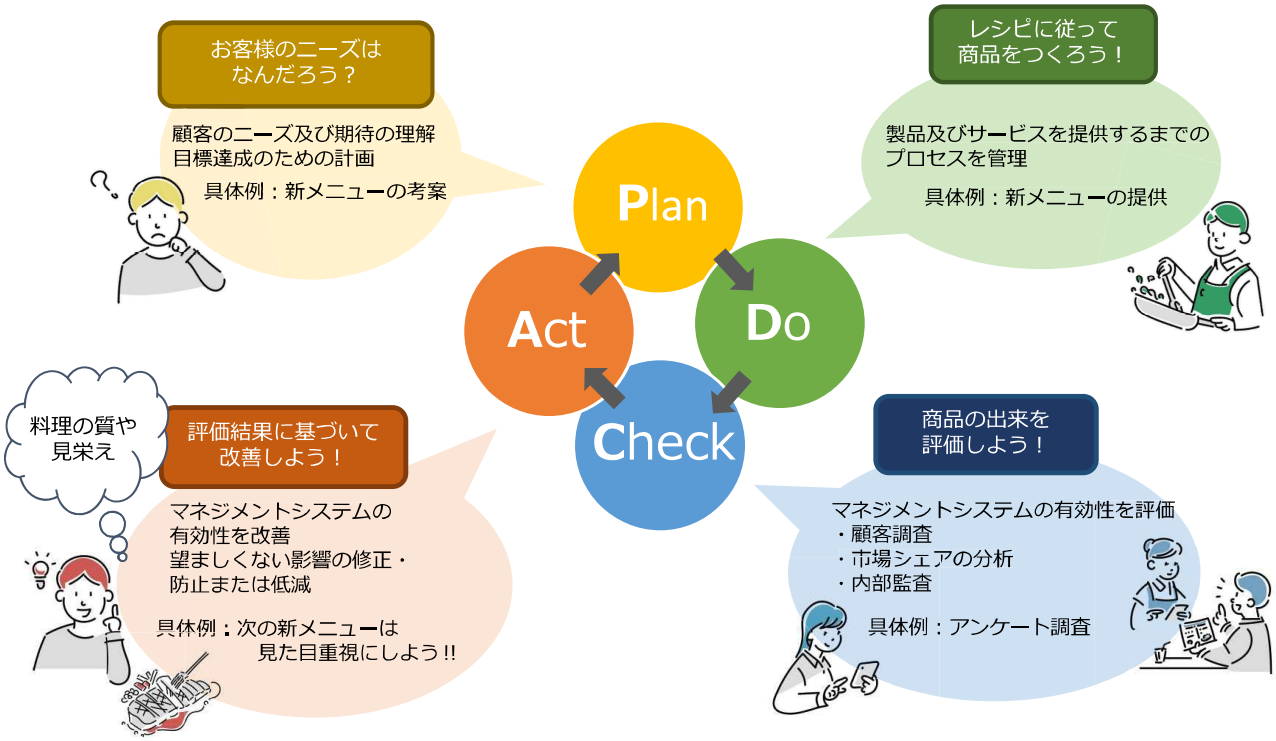
そして、その仕組みを実現させるための手段がPDCAサイクルです。PDCAサイクルは、P(Plan)、D(Do)、C(Check)、A(Act)の頭文字からとられています。

Plan－計画…目標や目的の設定、顧客からの要求や組織の方針に沿った計画を立てる。
Do－実施…計画を実行に移す。
Check－評価…方針や目標、計画どおりに実行できているかを監視・測定し、その結果を報告する。
Act－改善…評価を受け、パフォーマンスを改善するための処置をとる。

目標を達成するために計画を立て、実行し、実行後はその結果を評価し、より良い仕組みになるよう改善する、そして新たな目標を立てる…このサイクルを持続的に繰り返すことで組織のマネジメントなどの継続的改善を目指していきます。

※JIS Q 19011:2019（ISO19011:2018）より

品質マネジメントシステムの例：レストラン



4. ISOマネジメントシステム規格の種類

ISO9001(品質) ・・・ 法規制や顧客要求事項に適合した製品、サービスを提供し、顧客満足度を維持・向上させるための仕組みです。

ISO14001(環境) ・・・ 企業の活動、製品及びサービスによって生じる環境への負荷の低減を、持続的に実施するシステムを構築し運用するための仕組みです。

ISO/IEC27001 (情報セキュリティ) ・・・ 情報漏洩、改ざん、不正使用、ハードウエア/ソフトウエアのトラブルなどに代表される情報に関連するリスクに対応し、マネジメントするための仕組みです。

ISO45001 (労働安全衛生) ・・・ 企業が働く人の労働安全衛生に関するリスクを管理し、労働安全衛生パフォーマンスを継続的に改善することにより、働く人の労働に関する負傷や疾病を防止し、安全で健康的な職場を提供するための仕組みです。

5. ISO認証以外の認証制度について

エコアクション21 ・・・ エコアクション21は、環境省が策定した日本独自の環境マネジメントシステム（EMS）です。一般に、「PDCAサイクル」と呼ばれるパフォーマンスを継続的に改善する手法を基礎として、組織や事業者等が環境への取り組みを自主的に行うための方法を定めています。
（https://www.ea21.jp/ea21/ より）

森林認証制度 ・・・ 森林認証制度は、一定の基準以上で森林を管理しているか（FM認証）とその認証を受けた森林からの原料やその他FSCが認める原料を使用し、生産・流通活動を実施しているか（CoC認証）の二つの総称です。これらの認証を受けた組織を経由した製品に左のマークを記載することができます。
（https://jp.fsc.org/jp-ja/About_FSC より）

プライバシーマーク・・・ プライバシーマーク制度は、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を評価して、その旨を示すプライバシーマークを付与し、事業活動に関してプライバシーマークの使用を認める制度です。
(https://privacymark.jp/system/about/outline_and_purpose.html より)

6. ISO9001をもっと詳しく

ISO9001 品質マネジメントシステムの背景・・・

製品やサービスの品質に関する考え方、品質への取り組みにバラつきがあることは、事業を進める上でのパートナーを選ぶ際に、何を信用すべきか拠り所となるものがないばかりか、選択を誤ると自社の事業運営にも損害をもたらすことになります。現代のようにグローバル化した社会では、国際的な取り引きも盛んに行われ、その影響は以前にも増して大きくなっています。
このような状況下、要求した製品、サービスを提供する企業として信頼できる組織を明確にする品質保証のためのシステムを規定した国際規格と、認証制度がスタートしました。
こうして1987年に誕生した国際規格ISO9001は、定期的に見直し、改訂が行われ、現在、品質保証をベースにしつつも、その枠組みを超えた品質マネジメントシステム規格として、強力な経営管理の基礎ツールとしても活用できる規格になり現在に至っています。

ISO9001とは・・・

ISO9001は、法規制や顧客要求事項に適合した製品、サービスを提供し顧客満足度を維持向上させるための品質マネジメントシステムの要求事項を規定しています。
製品やサービス提供に関連するプロセスそれらを管理するプロセスを“見える化”することで、第三者に対し自社の品質マネジメントが適切に運営されていることを示すだけでなく、
Plan（計画）、Do（実行）、Check（確認）、Act（改善）というマネジメントシステムのサイクルを繰り返し運用することにより、自社の業務プロセスの継続的改善や企業の競争力強化を推し進めることにつなげることができます。

---

7. ISO/IEC27001をもっと詳しく

ISO/IEC27001 情報セキュリティマネジメントシステムの背景・・・

情報技術の発展・普及に伴い、情報活用の利便性が向上した反面、大量の情報が様々なリスクにさらされるようになりました。「顧客情報などの重要な情報が漏えいした。」という話題を耳にすることがあります。我が国では、情報＝個人情報と連想する方が多いのですが、実は日常的に見えている、または聞こえていることは全てが情報であり、これら情報の保護はIT産業や情報産業にとどまらず、あらゆる企業・組織に求められています。情報に関する事故は、業務活動の停止や信用の失墜に繋がり、企業・組織に大きなダメージとなります。
そのため、情報の保護、安全対策を体系的に管理することや管理していることを示すことに対するニーズが高まり、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の国際規格がISO/IEC27001として2005年に制定され、ISOの認証制度がスタートしました。
情報セキュリティマネジメントシステムを構築運用し、ISO/IEC27001の認証を受けることは、取引のための強力なアピールになり、信頼できる会社・組織として認知されることに繋がります。

ISO/IEC27001とは・・・

情報セキュリティマネジメントシステムは、情報漏洩、改ざん、不正使用、ハードウエア/ソフトウエアのトラブルなどに代表される情報に関連するリスクに対応し、マネジメントするためのツールです。
組織が保護すべき情報資産について、機密性、完全性、可用性をバランス良く維持し改善することが、情報セキュリティマネジメントシステムの基本コンセプトとなります。

・機密性：許可されていない範囲には情報を使用不可・非公開にする特性
・完全性：情報が正確で完全である特性
・可用性：必要な時に利用できる特性

8. ISOマネジメントシステム規格の認証の仕組み

マネジメントシステム認証制度・・・
ISOマネジメントシステム規格の認証を取得するための認証審査では、「要求事項」と呼ばれる基準を満たしているかをチェックしていきます。
その基準を満たしていると認められれば「登録証」が発行され、認証を取得した証となります。
信頼性や安全性が第三者（認証機関）によって認められるため、組織は社会的な信頼を得ることができます。

認証機関には認定機関からの「認定」が必要・・・
信頼性や安全性を保証するため、認証機関は認定機関からの認定審査を受ける必要があります。
IAFに加盟している世界各国の認定機関から認定を受けた認証機関の認証は、グローバルに通用します。
（詳しくは下の図をご覧ください。）
※アームスタンダードは情報マネジメントシステム認定センター（ISMS-AC）から
ISO/IEC27001の認定を取得し、認証審査をおこなっています。

IAF

加盟機関

ISMS-AC　JAB　ANAB

など各国認定機関

認定

ARM Standard　など国内約50機関

認証

ISO認証取得希望組織

IAF(国際認定フォーラム)

マネジメントシステム、製品、サービス、人員、および適合性評価などの適合性評価をおこなっている国際的な認定協会。
IAFの国際相互承認協定（MLA）に署名した認定機関によって認定された認証機関による認証は、IAFによってその信頼性を保証されます。

認定機関

IAFに加盟している機関で、ISOにおいてはISO認証取得希望組織を審査する認証機関を認定する機関です。IAFに加盟している組織間には国際相互承認が発生しているので認証機関はどの認定機関から認定を受けても認証機関として活動することができます。
日本の認定機関としては日本適合性認定協会(JAB)や情報マネジメントシステム認定センター(ISMS-AC)があります。

認証機関

ISO認証の取得希望組織を審査して、マネジメントシステムが適合しているかをチェックし登録をする機関です。認証機関として活動するには認定機関からISO認証審査に関する認定を受ける必要があります。

9. ISO認証取得のメリット・・・

１つは、企業経営のしくみが整えられます。
ISOのマネジメントシステム規格は、会社のPDCAサイクルを回す仕組みが整っていることが必要なため、サイクルを回していくことで改善が進み、根本から問題の発生しにくい企業経営の仕組みに整えることが出来ます。

また、取引先や顧客に対する対外的なアピールや信用獲得にも繋がります。
本来、社内の経営の仕組みづくりがきちんとしているかということは、取引先やお客様など、外部から見て、わからないものです。
ISOの認証は、取得できると、認証のマークを名刺やHPに載せることが出来ます。
したがって、社内体制がしっかりしていることを取引先やお客様にアピールすることができます。

さらに、公共事業の入札時や国際ビジネスの舞台でも有利に働きます。
公共事業については、国がISOの取得を入札時の加点要素にしている関係で、公共事業に関わりのある企業（建設系の会社が多いですが）が取得をすると、入札時に有利に働きます。
また、ISOは世界共通の経済的な取引のルールということで、国際ビジネスの舞台でも有利に働きます。
海外と取引きをする時に、ISO認証があれば、国際基準をクリアしているという証明のパスポートとなりますので、信頼が得られて強い武器になります。

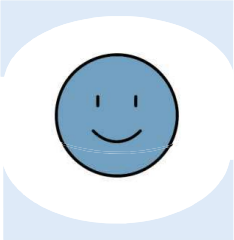
ほかにもこんなメリットが！

競合他社との差別化

顧客満足の向上

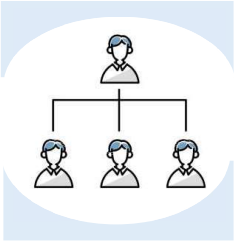
仕事の効率UP

企業イメージの向上



教育体制の確立

責任と権限の明確化



第三者による問題点の発見

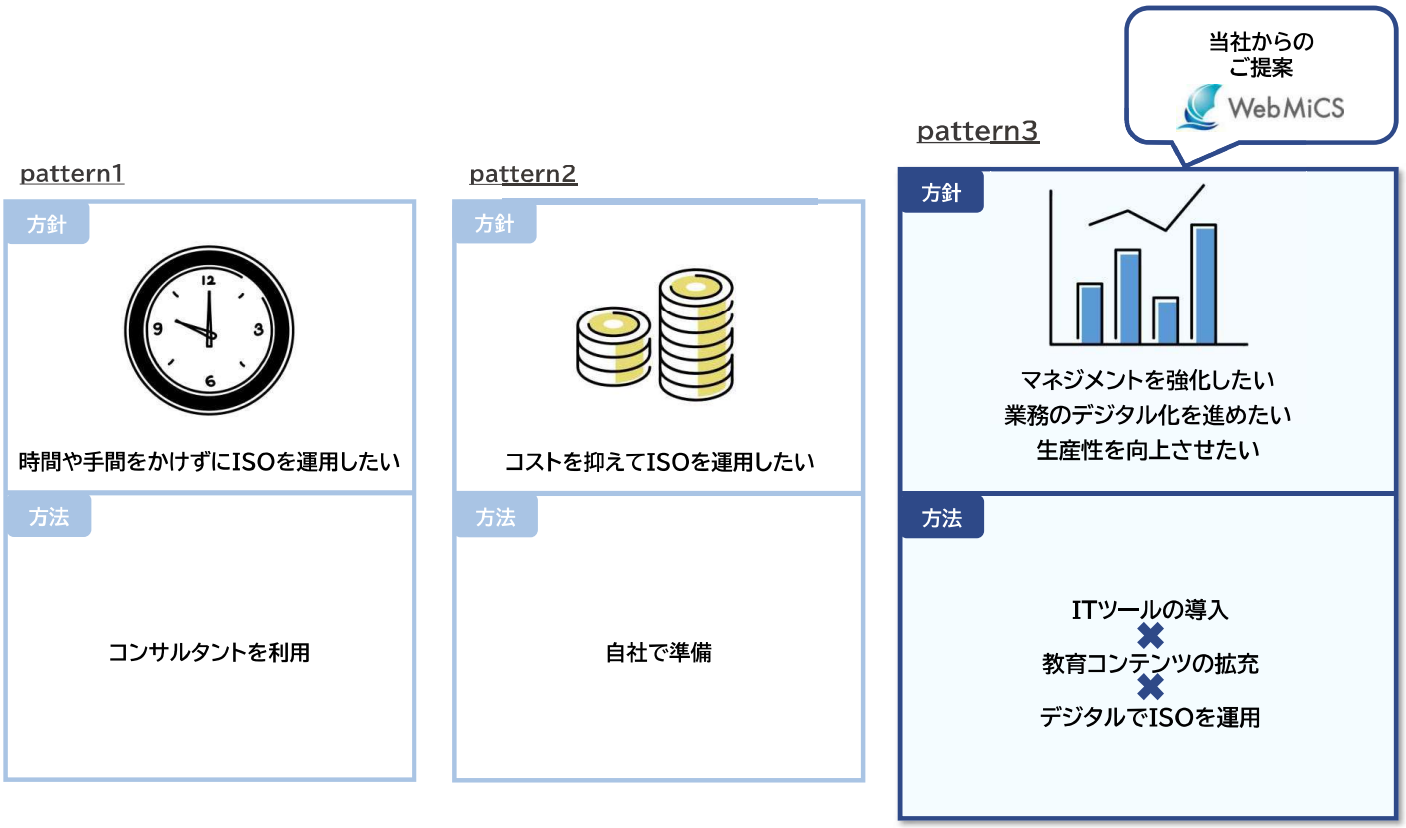
10. ISO認証取得の方法・・・

ISO審査では企業が、会社のルールに従って組織を経営していることを確かめるために、ルールの文書化を要求をされる箇所があります。「ISO規格を理解」して、「会社のルールを作って」、それを「文書化する」という作業はある程度の時間、人員が必要になります。

そのため、まずよく検討されるのが、「ISOコンサルティングを導入したISO取得の準備」です。これは、コンサルタントが文書の作成などを企業に代わって行う方法です。ただ、費用が高かったり、ISO審査に「合格するため」の文書作成になることもあり、業務の実態に合わなくなってしまう場合もあります。

次に検討される方法としては「自社でISO取得の準備」をすることが挙げられます。こちらはコンサルタント導入とは反対に、会社にいる人員で文書の作成などを行うので、費用はほとんどかかりません。ただ、ISO規格の理解や、ルール作りも、1から自分達で行う必要があるため、準備に多くの時間がかかってしまいます。

この2つの他には当社がご提案する「ITツールでマネジメントを運用」という方法があります。企業をマネジメントする際に必要な情報の文書化作業やその管理を、ITツールを利用して行うことができる方法です。当社サービスでは、豊富なe-ラーニングやセミナー研修などもご用意しております。規格への理解も深めながら、マネジメントのベースづくりをITを活用して行うことができます。



※当社はコンサルティング会社ではなくISO認証機関であるため、公平性の観点からISOに関連するコンサルティング行為を禁じられています。

※弊社ホームページに詳しい記載があります。

11. ISO認証取得の流れ・・・

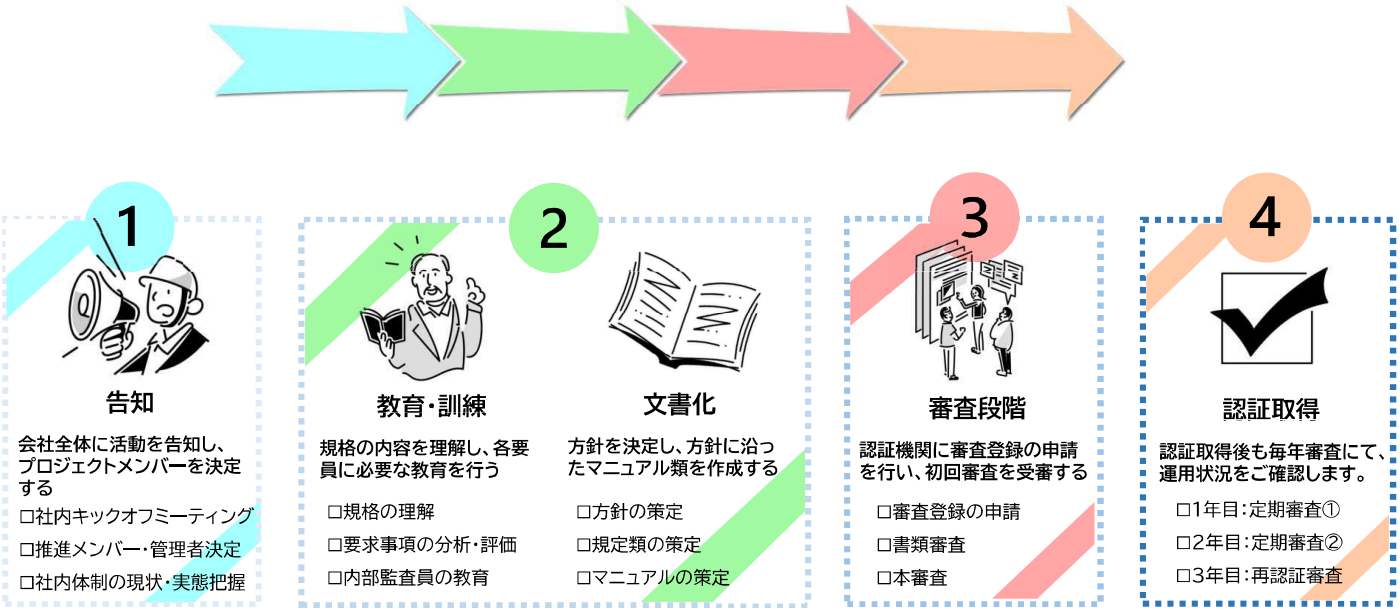
ISO認証を取得・維持していくためにはどのような準備が必要なのか、流れに沿って解説します。
ISO認証取得までの流れを大きく分けると4つの段階に分けることができます。

1 告知・・・まずはプロジェクトメンバーを編成し、全社員に対してISO認証取得のための取り組みを告知します。なぜならマネジメントシステムの運用及びISO認証の取得は会社全体で行っていくものだからです。

2 教育・訓練/文書化・・・プロジェクトメンバーの編成、社内体制の把握ができたら次はマネジメントシステムを構築・運用していきます。方針、目標を立ててそれを達成するためのルールをISO規格の要求事項に沿って策定し、文書化の必要があるものは文書化します。策定したルールを運用していく際はPDCAサイクルが機能しているか(継続的改善ができているか)を意識することが重要です。

3 審査段階・・・マネジメントシステムを３か月ほど運用したら、次はISO認証取得のための審査を受けます。審査は２回行われ、それらを通過するとISO認証取得ということになります。ステージ1審査では、マネジメントシステムの構築状況、作成された文書の内容などを確認し、ステージ2審査を行う準備が整っているかについて確認します。ステージ2審査ではマネジメントシステムの運用状況及び規格要求事項への適合性を確認し、認証登録を推薦できるかについて判定します。

4 認証取得・・・審査に通過すれば無事認証取得ができ登録証が発行されますが、ISO認証は取得したら終わりの認証ではありません。毎年、審査(定期/再認証審査)を受けマネジメントシステムの有効性を確認していく必要があります。



ARM Standardが開発したマネジメント管理システム「**WebMiCS**」を導入することで会社のマネジメントをITで運用・管理することができます。

WebMiCS

Recommend **WebMiCSセミナー**

WebMiCSを試してみたい…というお客様へ、
無料のセミナーをご用意しております
ホームページからご予約いただけますので、ぜひご参加ください！

12. まとめ・・・

ISOは経営の仕組みを整えるもの。
・Plan：計画
・Do：実行
・Check：評価
・Act：改善/判断
４つの行動要素を円滑に進めることで、企業の継続的な改善を促すものです。

人の入れ替えや事業の拡大などの転換期から、通常業務を管理する平常時まで企業行動の基盤となります。
この基盤は前述した通り、特定の地域・業態に限らず、万国共通・全業種に通ずるものです。

内部で「会社の為に経営の仕組みを整えよう！」と提案しても、現場の方は身近に感じ辛いかもしれません。
また、内部監査のみであれば、視点が限定的になり、どこか形式的なものになってしまうかもしれません。

一方で、ISOを取得すれば、外部から第三者の目が入ることで従来なかった見方や監査に対しての良い緊張感が得られます。更に会社の仕組みは「守るべきもの」に加え「会社の資産」という存在に変わるでしょう。

上記のことから「ISOは経営改善を達成する有効な手段である」ということが言えます。

本書がISOの理解、並びにISO認証の取得に役立てば幸いです。

ARM Standard
アームスタンダード

□WebMiCSセミナー　開催中

アームスタンダード　WebMiCS　検索
https://www.armstandard.com/webmics-tool/

WebMiCS　申込み　検索
https://www.armstandard.com/seminar/

アーム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

アームスタンダード株式会社

ARM Standard
アームスタンダード

アームスタンダード株式会社
〒103-0012　東京都中央区日本橋堀留町1-10-15
ＪＬ日本橋ビル1F
TEL:03-3666-8788（代表）／ 03-3666-8814（営業部）
FAX:03-3666-8752
HP ：https://www.armstandard.com/
E-mail : contact@armstandard.com

本冊子の無断での複写、転載を禁止します

ARMS-SL8(230713)