

現場で活躍する**審査員**に直接聞ける！

昔と今でこんなに違う！

初心者向け ISOセミナー — ISO9001 —





目次

1 はじめに	… 4
2 ISO認証とは	… 5
3 ISOを取得するメリットとは	… 9
4 ISOの根底にある考え方とは	… 15
5 ISOで要求されていることとは	… 18
6 以前のISOと現在のISOの違いとは	… 27
7 ISOにかかる費用とは	… 29
8 認証取得のプロセス紹介とは	… 32
9 まとめ	… 34





- マネジメントとISO
- ISOと歴史的背景
- ISOの序文の紹介

- a) 顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項を満たした製品及びサービスを一貫して提供できる。
- b) 顧客満足度を向上させる機会を増やす。
- c) 組織の状況及び目標に関連したリスク及び機会に取り組む。
- d) 規定された品質マネジメントシステム要求事項への適合を実証できる。

➡ ISOは品質の担保だけでなく、顧客満足度の向上のための仕組み





■ ISO認証の目的とは？

組織の力で **顧客満足**を継続的に高める仕組みを構築すること

- 顧客ニーズに応える業務手順の標準化
- クレームや不満を「改善のヒント」に活かすPDCAサイクルの実施
- 品質や対応の“ばらつき”の減少
- 継続的な改善によるリピーターの獲得

→ その結果、お客様の**信頼**に繋がる



「この会社はいつも対応がしっかりしている」

「不具合があってもすぐに改善される。信頼できる」





■ ISOとは？

ISOとは国際標準化機構のこと

製品・サービスなどの標準化を推進している民間組織であり、
この組織で世界共通のルールを制定している。



ISO国際規格



国際規格は、色々な目的に応じて
その種類が存在している。

身近な規格としては、非常口のシンボルマークなどの製品規格がある。



非常口のシンボルマーク

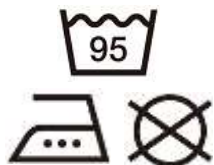




■ ISO規格とは？

製品規格

→ モノに対する製品・品質・仕様を定めた規格



洗濯絵表示



イソネジ



非常口

世界のどこにあっても同じ規格
(サイズ、仕様など) のモノが使える。

マネジメントシステム規格

→ 企業・組織の運営の仕組み・やり方を定めた規格



要求事項を土台として仕組みを整えることで、
世界共通のマネジメントの
仕組み / 体制をつくることができます。
(Plan→Do→Check→Act)





■ 規格の種類を紹介

ISO9001 品質マネジメント システム	概要	企業が提供する製品やサービスの水準を一定に整え、顧客満足度を向上させていくことが目的。 お客様からの要求や法規制に適合した製品やサービスを提供し、顧客満足度および社会からの満足度を継続的に向上させるための仕組み。
	国内認証件数	約39,000件※
ISO14001 環境マネジメント システム	概要	企業活動の環境側面を明確化し、そのリスク及び機会に対応することが目的。 組織の活動、製品およびサービスによって生じる環境への負担を、継続的に低減するための仕組み。
	国内認証件数	約21,000件※
ISO/IEC 27001 情報セキュリティ マネジメント システム	概要	情報資産の「機密性」「完全性」「可用性」の3つをバランスよくマネジメントし、情報を有効活用することが目的。 情報の漏洩、改ざん、不正使用などの情報に関連するリスクに対し、継続的に対応および運用するための仕組み。
	国内認証件数	約7,000件※

※ISO Survey 2022より



3-1

ISOを取得するメリットとは？



■ なぜ今ISOが求められるのか？



世の中の動向と傾向

- ・ SDGsやESGなど、企業の「信頼・責任」が問われる時代
- ・ サプライチェーン全体でのリスク管理と透明性の要求が増加
- ・ 労働人口減少による少人数経営に「誰がやっても一定の品質」を実現する仕組みが強みとなる



3-2

ISOを取得するメリットとは？



■ ISOが持つ特性とメリットの紹介

特性	メリット
継続性	毎年審査があるため、 変化する顧客や社会の要求や法律、リスク等に対応しつつ 継続的にMSを向上していくことができる。
客観性	産業分野に精通している審査員が客観的な審査を行うため、 自社で気付かなかった問題の発見や改善ができる。
統一性	マニュアルや社内システムを文書や記録として残すため、 手順や仕組みの統一や、円滑な引継ぎが可能になる。



3-3

ISOを取得するメリットとは？



■ ISOを取得するメリット

社内 メリット

企業経営の仕組みが整えられる

根本から、問題の発生しにくい企業経営の仕組みに整えられる

社外 メリット

取引先や顧客に対する対外的なアピールや信用の獲得

外部から見てわからない社内の仕組みや標準化の状況を、第三者による証明として名刺やHPに掲載出来る

公共事業の入札時や国際ビジネスの舞台でも有利

公共事業への入札時に、加点を得られることがある
国際的な認証であるため、海外へ取引機会を広げられる

その他 メリット

第三者による問題点の発見

顧客満足の向上

仕事の効率UP

競合他社との差別化

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





■ 中小企業が持つ課題（例①）

人手不足と社員の定着率の低さ

課題

- 従業員が少ないため、一人ひとりの負担が大きい
- 若手社員の定着率が低く、ベテラン社員の退職で業務が混乱しがち
- 業務の属人化により、ノウハウが一部の人に依存している

ISOによる 解決策

業務の標準化

→ 誰でも同じ作業手順で業務を行える
社員のスキルアップが可能

手順書やマニュアルの整備

→ 新入社員や異動した社員も、
スムーズに業務を引き継ぎできる

教育プログラムの標準化

→ 社員全員が同じ基準で学ぶことで、
均一なスキルアップが可能





■ 中小企業が持つ課題（例②）

コスト管理の難しさと無駄の多さ

課題

- 業務の非効率さやムダにより、利益が圧迫されている
- 生産や運営において過剰な在庫、重複作業、無駄な工程が発生しやすい

ISOによる 解決策

- 業務フローの見直し → 「効率的な作業フロー」と「資源の最適化」を促進し、業務の重複や無駄を削減できる
- 在庫管理の最適化 → コスト削減を実現
標準作業手順を確立し、在庫回転率や
工程効率を向上無駄を削減





■ 中小企業が持つ課題（例③）

市場競争力の強化

課題

- 価格競争に巻き込まれ、利益が圧迫される
- 顧客に対する独自の価値提案が見えづらい
- 大企業と比較して、差別化が難しい

ISOによる 解決策

ISO認証の取得

→ 競合他社との差別化が可能になる

品質や環境への
取り組みをアピール

→ 特定の市場や顧客層に対する競争優位性を
確立できる





■ 「QC（品質管理）的ものの見方・考え方」が根底にある

■ QC（品質管理）の本質

品質管理を感覚ではなく、

数字やデータで行うこと

具体例

- 「最近、クレームが増えてる気がする」
→ 実際にデータで見たら、件数は横ばい。
むしろ特定の営業所だけが突出していた。
- 「売上が落ちてるのは景気のせい？」
→ 分析すると、特定の既存顧客の取引額が
減っているだけ。原因は担当者の異動。



4-2

ISOの根底にある考え方とは？

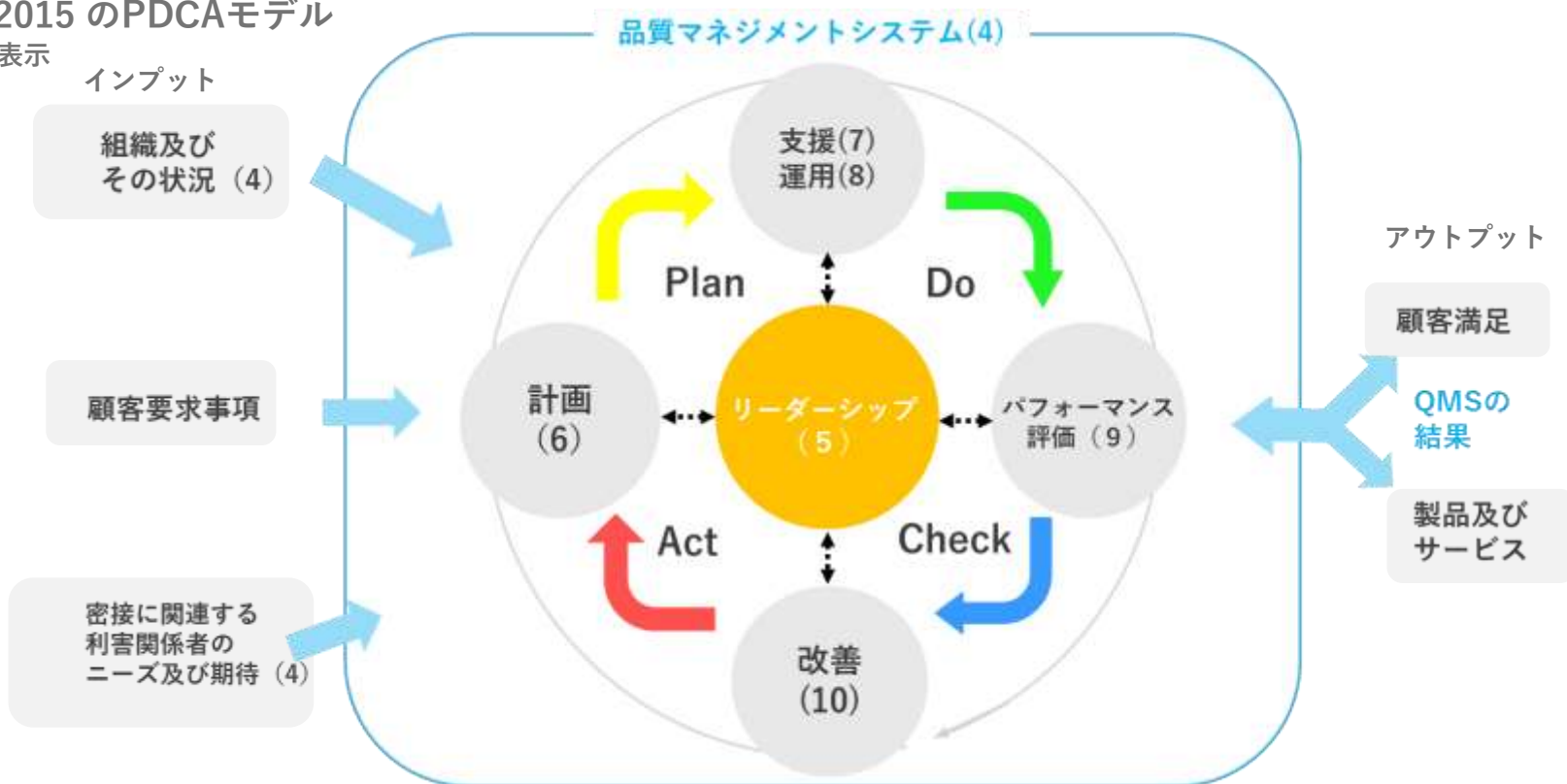


■ ISOの要求事項はPDCAサイクルを基に構成されている

☑ 実践することで、**継続的改善**や**安定した品質**を実現することができる

ISO9001：2015 のPDCAモデル

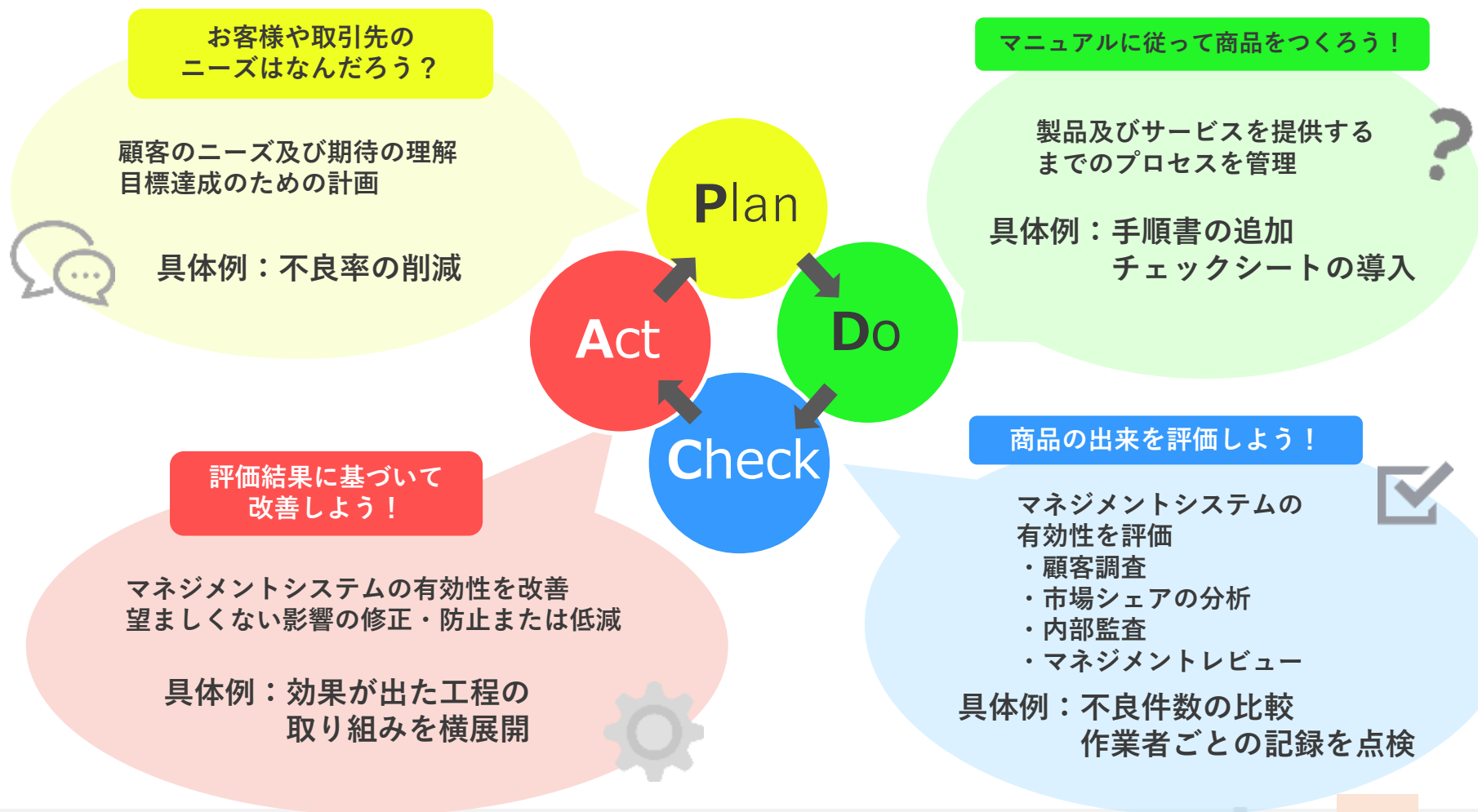
※()内は箇条を表示



4-3

ISOの根底にある考え方とは？

■ 品質マネジメントシステムの具体的に紹介（製造業）





■ 箇条4

4.1 組織及びその状況の理解

組織は、組織の目的及び戦略的な方向性に関連し、かつ、その品質マネジメントシステムの意図した結果を達成する組織の能力に影響を与える、外部及び内部の課題を明確にしなければならない。組織は、気候変動に関連する課題であるかどうかを決定しなければならない。

組織は、これらの外部及び内部の課題に関する情報を監視し、レビューしなければならない。

組織の活動及び品質マネジメントシステムを運用する上で、組織の能力に影響する課題を明確にすることが目的である。

「組織の目的」：ミッション、ビジョン、経営理念、社是など

「組織の戦略的な方向性」：事業戦略、中期計画など

「品質マネジメントシステムの意図した結果」とは：

- 1) 要求事項を満たした製品及びサービスを一貫して提供する能力をもつ
- 2) 顧客満足の上昇
- 3) その他（品質パフォーマンスの上昇、品質目標の達成など）

「組織の能力」：製品・サービスを実現する固有の技術、マネジメントの技術、人（含む教育）、設備（含むその管理）、業務運営のための知識など





■ 「組織の目的及びその戦略的方向性」の外部・内部の課題の紹介

外部の課題：取引先からの値下げ要請、取引先の発注量の増減、
取引先の 海外進出、同業他社との価格競争、
新技術の台頭、法令規制の強化、少子化による労働力不足、
グリーン購買、原材料の価格高騰など

内部の課題：部門間の協力体制の強化、ノウハウの標準化の推進、
グローバル化への対応、クレームの低減、仕事の迅速化、
事業計画の遅れ、人材育成の時間短縮、
会社への帰属意識の向上・・・

■ 「品質マネジメントシステムの意図した結果を達成する
組織の能力に影響を与える」外部・内部の課題の紹介

外部の課題：顧客及び法令・規制要求事項の急激な変化・・・

内部の課題：技術営業要員の力量の向上、
設計・開発のモジュール化の推進・・・





■ 箇条4に取り組むメリット



会社の現状を視える化できる

経営課題・強み・外部の期待が整理され、優先順位がつけやすくなる



社内の方向性を共有できる

トップの考えが社員に伝わりやすくなり、全社で同じ目標に向かいやすくなる



取引先や地域のニーズに対応しやすくなる

法令、競合、顧客ニーズなど外部環境への感度が高まる
利害関係者との関係性を意識することで、経営の安定や拡大につながる



実効性のあるマネジメントの土台に

形式的な認証取得ではなく、組織に合った認証取得にしていけることができる





■ 箇条8

8.3 製品及びサービスの設計・開発

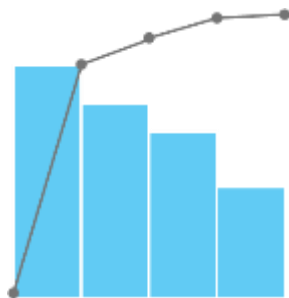
8.3.1 一般

組織は、以降の製品及びサービスの提供を確実にするために適切な設計・開発プロセスを確立し、実施し、維持しなければならない。

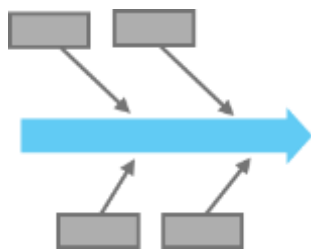
設計・開発プロセス以降の**プロセスが活動できるようにすることが目的**である。
そのために設計・開発で**行うべき活動を明確にし、ルール化し、実施**する。



■ QC7つ道具を活用して見える化していくことで、プロセスの抜けやトラブルの要因が分かるようになる。



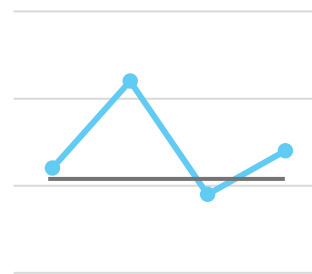
パレート図



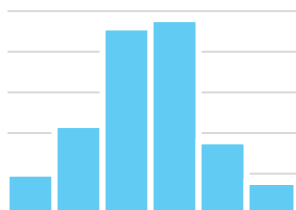
特定要因図

	A	B
1	✓	✓
2	✓	✓
3	✓	✓
4	✓	✓
5	✓	✓

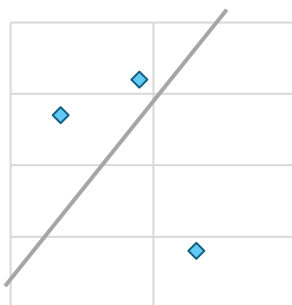
チェックシート



管理図



ヒストグラム



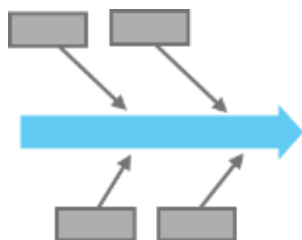
散布図



グラフ



■ QC7つ道具を箇条8で活用する例



特定要因図



部品のプロセスを特定要因図に落とし込むことで、
トラブルがあった際の原因箇所が視えるようになる

	A	B
1	✓	✓
2	✓	✓
3	✓	✓
4	✓	✓
5	✓	✓

チェックシート



部品のプロセスをチェックシートで管理することで、
何となくの順序や手順が明確化することができる





■ 箇条9

9.1 監視、測定、分析及び評価

9.1.2 顧客満足

組織は、顧客のニーズ及び期待が満たされている程度について、顧客がどのように受け止めているかを監視しなければならない。組織は、この情報の入手、監視及びレビューの方法を決定しなければならない。

注記 顧客の受け止め方の監視には、例えば、顧客調査、提供した製品及びサービスに関する顧客からのフィードバック、顧客との会合、市場シェアの分析、顧客からの賛辞、補償請求及びディーラ報告が含まれ得る。

顧客満足の向上を図るために、提供した製品及びサービスについて

顧客がどのように感じているかを把握することが目的である。

情報の入手、監視及びレビューの方法を決定する。





■ 具体的に行うことを紹介

☑ 測定内容を決める (例)

区分	指標例
品質	不良率、返品件数、再加工率
顧客対応	クレーム件数、対応時間
納期	納期遵守率、遅延件数
効率	作業時間・処理件数
顧客満足	満足度アンケート、リピート率

☑ 評価する (例)

- 過去と比較（傾向を見る）
- 目標とのギャップを確認
- 変化の要因を考える（外部・内部の影響）
（例）
納期遅れが増えた → 人手不足か機械トラブルか

☑ 結果を活用する (例)

会議で共有（現場・管理職・経営層）

問題がある場合、対策を検討 → 実行 → 効果確認

成果が出ている場合、その方法を標準化

組織の目的を考慮して
項目を絞ることが成功のカギ





■ ISOのよくあるイメージ

■ 書類が大変そう

昔は「何十冊ものマニュアル」と言われていたが、
現在は“実態に合ったシンプルな文書や記録でOK。
クラウド管理やテンプレート活用で効率化も可能。

■ 維持費が高い（コストがかかる）

自治体によっては助成金制度が利用できる場合があり、
企業規模により維持費も十数万円～取り組める場合も。

■ 導入に時間がかかる／日常業務に支障が出る

小規模事業者であれば、以前より短期間で導入可能。
テンプレートなどを活用することで作業量を減らすことも可能



特にISO9001:2015やISO14001:2015などでは、「文書中心」から「仕組みと実行重視」へ大きく方針が変わりました。



6-2

以前のISOと現在のISOの違いとは？



■ 現在のISOの方が取り組みやすくなっている



項目	以前のISO	現在のISO
書類量	分厚いマニュアル・膨大な記録	必要最低限・シンプル
支援体制	専門用語だらけ・担当不在だと挫折	テンプレートの利用や コンサルタント支援など、 活用できるものが多い理解しやすい
社内の反応	「また書類仕事…」と嫌がられる	「現場がラクになった」と喜ばれるケース多数
審査対応	指摘だらけ 改善指示が苦痛	対話型の審査 企業の伸びしろが分かる場に変化
導入コスト	数十万円～百万円超、持ち出しのみ	補助金や自治体支援を活用できる場合がある



7-1

ISOにかかる費用とは？

■ ISOにかかる費用 = マネジメントシステム構築費用 + 審査費用

マネジメントシステム構築費用

ISOに取り組む初期のみ発生する・仕組みを整備するための費用

自社構築

従業員が規格を理解し、構築作業を実行

人件費（多） + 学習費

ツール利用した構築

従業員が規格理解しながら少ない作業工数で構築

ツール利用料 + 人件費（少）

外部構築

外部に依頼して構築
丸投げや高額になる可能性

コンサル委託費



負担少ない
費用少ない

当社ITツール
「WebMiCS」が
おすすめです！





■ ISOにかかる費用 = マネジメントシステム構築費用 + 審査費用

審査費用

審査を継続している間は発生する・審査機関に支払う審査を受けるための費用

- 企業規模や業務内容により審査日数（工数）が変化する
- 認証機関によって単価が異なるため費用差がある

概算の御見積りをご希望の方は、セミナー後のアンケートにて
「お見積り希望」とご回答いただければ、担当よりご案内いたします



ISO取得には補助金がある場合も!?



- 地域や組織にて補助金が出る場合もあります。
補助金を活用することで、比較的少ないコストで
ISO認証を取得することができます。



昨年度(2024年度)は **25** 以上の地域・組織にて補助金あり

現在
公募中

東京都（港区・文京区）・神奈川県（海老名市）・島根県

※参考：補助金ポータルより（2025年5月1日時点）

検索にて 「地域名」 + 「ISO」 + 「補助金」 等調べてみましょう

〇〇県 ISO 補助金

検索



認証取得のプロセス紹介！



■ 一般的に認証取得までは次のようなプロセスがあります

1

告知

会社全体に活動を告知し、プロジェクトメンバーを決定する

☐ 社内キックオフミーティング ☐ 推進メンバー・管理者決定 ☐ 社内体制の現状・実態把握



2

教育・訓練

規格の内容を理解し、各要員に必要な教育を行う

☐ 規格の理解 ☐ 要求事項の分析・評価 ☐ 内部監査員の教育

文書化

方針を決定し、方針に沿ったマニュアル類を作成する

☐ 方針の策定 ☐ 規定類の策定 ☐ マニュアルの策定



3

運用

構築した仕組みを実際に運用し、記録する。

☐ 記録の作成・整備 ☐ 内部監査 ☐ マネジメントレビュー

4

審査段階

認証機関に審査登録の申請を行い、初回審査を受審する

☐ 審査登録の申請 ☐ 書類審査 ☐ 本審査



5

認証取得

認証取得後も毎年審査にて、運用状況をご確認します。

☐ 1年目：定期審査① ☐ 2年目：定期審査② ☐ 3年目：再認証審査





■ 初回審査（セカンドステージ）の日程例紹介

1日目	2日目
トップマネジメントインタビュー	総部人事部
品質管理責任者インタビュー	経理部
品質保証部	購買部
製造部	営業部
< 審査結果まとめ >	< 審査結果まとめ >
日毎会議	最終会議

- 審査員が作成した審査計画書にのっとり、
インタビュー、文書記録の確認、現場確認によって審査が行われる。





■ ISOは組織の仕組みを整備や顧客満足度の向上につながる有効なツールです

ISOを通してマネジメントに取り組んでいきませんか？

本日はセミナーにご参加くださり、ありがとうございました。

ISOを通してマネジメントに
取り組んでみませんか？

ホームページでは当社のISO認証審査について
知ることができます

<https://www.armstandard.com/>

サービスに関するお問い合わせ
contact@armstandard.com

企業情報

〒103-0012
東京都中央区日本橋堀留町
1-10-15 JL日本橋ビル

TEL : 03-3666-8814
FAX : 03-3666-8752



サービスに関するご質問やご不明点等ございましたら、

お気軽にお問い合わせください

