

埼玉県支部

埼玉県中小企業における I S O 9001 実態調査研究

1. 調査の背景認識と調査概要

I S O 9000 シリーズは、2003 年 12 月に 2000 年版への移行期間が終了し、すべての認証企業が 2000 年版での認証となり、I S O 9001 に統合された。旧版では、品質システム要求事項として品質管理や検査方法等が中心であったものを、2000 年版では、経営資源マネジメントやプロセスマネジメントなどが重視されるようになり、マネジメントとしての認識が要求されてきた。

このような状況に際して、(社)中小企業診断協会埼玉県支部は、2004 年 9 月～11 月にかけて、I S O 9001 を認証取得した埼玉県内の中小企業を対象に、取得の目的や工夫、取得で満足する要件を得るためにアンケート調査および訪問調査を行った。

2. アンケート調査結果の概要

約 300 社にアンケート用紙を郵送し、130 社からの回答を得た。

(1) アンケート回答企業のうち、3 社に 2 社が I S O 導入に満足している。

(2) 取得するのに、経営体質改善のために経営者自身が一貫して I S O を推進することが、導入の満足に大きく貢献している。

(3) 取得目的や進め方では、次の特徴があった。

取得動機では、経営体質の改善や他社との差別化などの戦略的な動機が、取引先の要請のような動機を大きく上回っている。

認証を取得するプロジェクトでは、経営者がトップダウンで一貫して関与したケースが 50% 近くあり、経営者の強い関心が見られる。

認証取得に当たって、70% の企業が品質管理に重点を置いており、経営改善に重点を置いた企業を大きく上回っている。I S O 取得を経営改善へのスタートと認識しているのであろう。

(4) 導入の満足・不満足に影響する要因として、次の結果を得た。

企業特性による差異は見られない

満足・不満足に関して、企業の規模や業種などはほとんど差異はない。取得年数も明確な関係はないが、全般的には近年取得した企業の方が、満足の割合が高い傾向が見られる。

取得目的や経営者の関与の影響が大きい

取得目的が経営体質の改善であり、経営者が一貫して推進することが取得効果での満足要因につながり、取引先の要請で取得したような場合は、不満足の結果になる傾向がある。

3 . 訪問調査の概要

企業訪問調査は、アンケート回答により選択した企業8社について行った。各社それぞれ表現は異なるが、共通してISOと経営改善の関係について積極的な見解を持っていた。これは、われわれのISOを経営改善に結びつけるための考え方を補強することに大きく役立った。