

第 91 回月例研究会報告

テーマ：「ISO9000 の情報技術分野のサービス
への適用拡大とその考慮事項」

日 時：平成 14 年 10 月 22 日（火）18：30～

場 所：労働スクエア東京 704 会議室

講 師：(株)NTT データ経営研究所

ISO マネジメントチーム

シニアコンサルタント

新倉 忠隆 氏

参 加：約 40 名

No.1029 小山 浩一

1. 講演概要

(1) 第 1 部 (ISO9000 の基礎知識)

ISO9000 シリーズが 2000 年に改定され、品質保証から品質マネジメントへ向かっている。

規格の目的も、不適合の防止から、効果的な適用、並びに顧客満足の上向上に改訂されている。

ISO9000 規格の体系は次のとおり。

- ・ISO9000 品質マネジメントシステム
 - 基本及び用語
- ・ISO9001 品質マネジメントシステム
 - 要求事項
- ・ISO9004 品質マネジメントシステム
 - パフォーマンス改善の指針
- ・ISO19011 品質・環境マネジメントシステム監査の指針

ISO9000 認証は 2000 年 10 月 10 日現在で 26,112 件、日本では従来から建設業が多いが、サービス業も急速に拡大している。

情報技術分野での認証は、98 年頃はシステムの運用管理、データ管理、データエントリが主体であったが、01 年・02 年ではアウトソーシング、コールセンター、ヘルプデスク、デジタルコンテンツが増加している。

94 年版をサービス業に適用する際の解釈上の問題点として特徴的なのは、欠陥品は出荷しなければよいが、サービスの不具合は、実施してからその欠陥が判明する事。

品質マネジメントには 8 つの原則があるが、このうちで特に「人々の参画」が重要である。

- 1)顧客志向
- 2)リーダーシップ
- 3)人々の参画
- 4)プロセス・アプローチ
- 5)マネジメントへのシステムアプローチ
- 6)継続的改善
- 7)意思決定における事実に基づくアプローチ
- 8)供給者との互恵関係

ISO9001:2000 規格要求事項は次の構成になっている。

- 0.序文
- 1.適用範囲
- 2.引用規格
- 3.定義
- 4.品質マネジメントシステム
- 5.経営者の責任
 - ・以前より経営者の責任が強化されている
- 6.資源の運用管理
- 7.製品実現
- 8.測定、分析及び改善

(2) 第 2 部

サービス業における工程は次のとおり。

- 1)サービスの契約
- 2)サービスの設計
 - ・準備の手順
 - ・実施の手順
 - ・資材
- 3)サービスの提供
 - ・募集
 - ・チーム編成
 - ・教育・訓練
 - ・検証・監視
- 4)提供後の活動

次のサービスの活動内容を、上記工程に分類。

- ・コンピュータ運用管理の請負業務
- ・情報技術分野のコンサルティング業務
- ・ヘルプデスク業務（コールセンター）
- ・情報システムの維持管理業務

製品合否判定基準

プロセスからのアウトプットを要求事項に適合した製品として容認する基準。

- 1)ソフトウェア開発では
 - ・製品自体の状態を判定する基準
 - ・記録や文書の状態の判定を含めると良い
- 2)IT サービスでは
 - ・結果の状態を判定する基準
 - ・作業の完了確認は重要な要素
 - ・機関におけるサービス水準に対するものも対象

サービスの合否判定基準の考え方

サービスの区切りに着目する。

- ・サービスの手順が定義できたと判定する基準
- ・サービスの準備が整ったと判定する基準
- ・規定通りのサービスが提供できたと判定する基準
- サービス水準に関する契約内容を含める
- 設計・開発からのアウトプット
- 設計・開発へのインプットと対比した検証が出来るような様式で提示する。

ソフトウェアの場合文書及びデータの
トレーサビリティを確保する方法がある。

製造及びサービス提供の管理
製造及びサービスの提供を計画し、管理され
た状態で実行すること。

識別及びトレーサビリティ

必要な場合には、組織は、製品実現の全過程
において適切な手段で製品を識別すること。
(トレーサビリティとは、考慮の対象となっ
ているものの履歴、適用または所在を追跡
できること。)

顧客の所有物

顧客の所有物について、それが組織の管理下
にある間、又は組織がそれを使用している間
は、注意を払うこと。

・知的資産は管理が大変。営業機密は製造業
の場合あまり意識をしていない。

プロセスの監視及び測定

・品質マネジメントシステムのプロセスを
適切な方法で監視し、適用可能な場合には、
測定をすること。

・計画通り結果が達成できない場合には、
製品の適合性の保証のために、適宜、修正
及び是正処置をとること。

製品の監視及び測定

・製品要求事項が満たされていることを検証
するために製品の特性を監視し、測定する
こと。

・合否判定基準への適合の証拠を維持するこ
と。

・個別製品の実現の計画で決めたことが問題
なく完了するまでは、製品のリリース及び
サービスの提供は行わないこと。(権限を
もつ者、または該当する場合に顧客が承認
した場合はこの限りではない。)

不適合製品の管理

要求事項に適合しない製品が誤って使用さ
れたり、又は引き渡されることを防ぐために、
それらを識別し、管理することを確実にする
こと。

(不適合とは、要求事項を満たさないこと。
(ISO9000 3.6.2))

(要求事項とは、明示されている通常暗黙の
うちに了解されている(例: コンピュータ
ウイルスに感染していないこと) 又は義
務として要求されているニーズもしくは
期待。(ISO9000 3.1.2))

2. 質疑応答

Q:情報システムの維持管理業務で想定してい
る業務は?

A:調査および問題解決、小規模な機能追加
および仕様変更、サーバーのOSやサード

パーティー製ソフトウェアの更新、クライ
アントPCのソフトウェア管理、ネットワ
ーク機器およびクライアント/サーバー
機器の管理

Q:品質管理の目標は何年か経つと意味が無く
なるのではないかな?

A:製品の場合は、ある程度は品質管理の目標
を立てることは可能だが、ソフトウェアの場
合、人の要素が多く困難。例えば、バグを0
にするといったことは、仕組みによりある程
度はその目標に近づけることができきるが、
それ以上は机上の空論。(ただし、クリーン
ルーム手法のような無欠陥ソフトウェアの
開発を可能とするような開発手法もないわ
けではない。)

Q:ソフトウェアの開発工程の場合、設計、製造、
及び検査・試験の工程をどのように定義する
か釈然としなない。

A:3つの解釈例があるが、次の解釈が最も適し
ている。

・設計(ソフトウェアの設計、レビュー、
プログラミング、デバッグ、ソフトウェア
テスト)

・製造(複製作業)

・検査・試験(複製作業における品質確認)

Q:ソフトウェアの不適合製品の例にパッケー
ジソフトウェアのバージョンの違いが入っ
ていたが、新しいバージョンなら可とする
かな?

A:ソフトウェアのカatalogに「新しいバージ
ョンになることがあります。」と書いてある
場合があるが、この場合は可。このような事
が書いていない場合は、顧客と合意形成され
ていない限り、注文と違うバージョンを出し
たら不適合。

Q:コンピュータ運用管理の請負業務の設計・開
発の工程を「作業手順書を作成する活動」と
しているが、既に作業手順書が存在する場
合に設計・開発の工程は必要かな?

A:何年も前から行っている運用であれば、通常
設計・開発の工程は無いと考えて良い。

Q:コンピュータ運用管理の請負業務で「必要な
教育・訓練の明確化」をする必要があるかな?

A:要員の教育は定常のサービスを続けるため
に必要である。

2. 感想

情報技術分野での ISO9000 認証取得は、私の勤
務先の関連会社でも取得して、今では珍しいこ
とはなくなっていますが、実際に ISO9000 関連
の本を読んでも製造業を主体に書いてあるように
思え、システム部門に勤務する私にはなかなか馴染
めないものでした。今回の研究会では情報技術分野

に適用する場合の解釈や、工程毎の個別業務の活動内容をわかり易く解説していただき、今までモヤモヤしていた事も、かなりすっきりさせることが出来ました。