

# ISO 9001:2015

導入実践ガイド



**bsi.**

...making excellence a habit.™

# ISO 9001 は世界で最も認められている マネジメントシステム規格です。

2015年に昨今の企業ニーズを反映し更新されたISO 9001は、世界で最も認められたマネジメントシステム規格です。

ISO 9001は、ビジネスの効率的な運用が提供できるように策定されており、最終的に組織レジリエンスや組織に長期的な繁栄をもたらす、顧客の満足度を向上させる品質マネジメントシステム(QMS)を導入するための優れた枠組みです。ISO 9001は、事業規模を問わず、製造業からサービス業まで幅広い業界への対応が可能であり、事業の中核にある品質及び継続的な改善をもたらすことができる規格です。

ISO 9001は、BSIが開発したBS 5750をベースに作成されており、BSIはISO 9001の規格作成に尽力した豊富な経験があります。

BSIでは、ISO 9001から得られる利益を最大限に提供できるように熟知した多くの専門家が揃っており、お客様がISO 9001を最大限活用できるように支援致します。

この手引きでは、お客様の業務にISO 9001を導入し、長期にわたって最大限活用する方法について説明します。また、その他の支援サービスについてもご紹介します。これらのサービスを利用すると、単に認証を取得だけでなく、認証取得後もさらに業務の継続的な改善と更なるビジネス発展を推進することができます。

“ 改定されたISO 9001は、更なる品質マネジメント及び継続的改善をもたらす、ビジネスを効率的に運用できる規格です。 ”

Mark Kennedy, Programme Director, Salus

## 内容

- メリット
- ISO 9001:2015の各箇条の説明
- お客様から学ぶ重要ポイント
- ISO 9001 導入の行程
- BSI トレーニングアカデミー
- BSI 業務改善ソフトウェア

# ISO 9001 の機能と ISO 9001 がお客様にもたらすメリット

ISO 9001 は、組織に継続的改善を促し、ビジネス市場を勝ち抜ける競争力と組織の更なる成長を支援します。これは、単なる品質マネジメントシステム規格ではなく、事業パフォーマンスを効率的に向上させるために設計された運用ツールです。プロセスに沿ったアプローチを通じて顧客満足度を向上させると同時に、事業プロセスと品質マネジメントシステムを統合してビジネス戦略を確実にし、競争力のある組織へと導きます。昨今のビジネス環境を考慮して設計されており、多様化するニーズへの対応が求められるビジネス市場の中で、ニーズや期待を確実に特定できる体制を構築することができます。

ニーズや期待を特定する環境が構築できる ISO 9001:2015の導入は、組織にさらなる付加価値を生むはずですよ。

## ISO 9001のメリット\*

### より良い商品とサービス提供の確立



66%のお客様が、  
製品またはサービスの品質が  
改善できたと実感しています。

### より良いビジネス環境の構築



取引先との信頼関係向上



新規取引先への  
自社アピール向上



60%のお客様が、  
作業ミスやヒューマン・エラーの  
減少ができたと実感しています。



自社の競争力向上



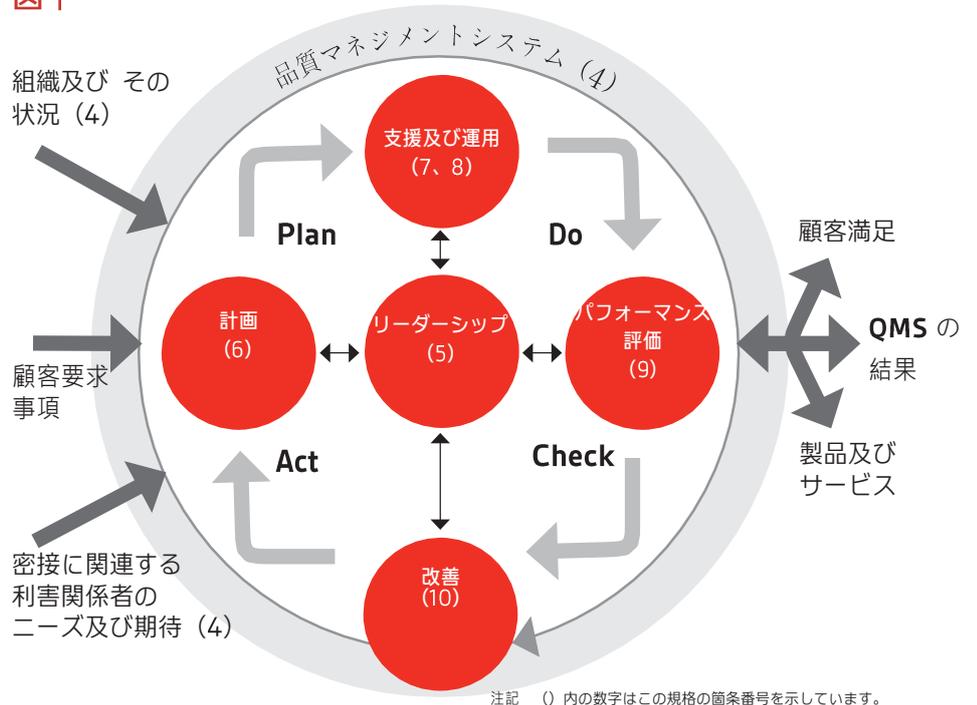
\*出展：BSI UKによるISO 9001:2008を取得した顧客を対象にした アンケート (2015年)

# 最新版 ISO 9001 と ISO 9001:2008 の比較

ISO 9001:2015 は、新たなハイレベルストラクチャーである、附属書 SL に基づいています。附属書 SL は、ISO マネジメントシステムに共通するフレームワークで、マネジメントシステム間の一貫性を保ち、異なるマネジメントシステム規格に整合性を持たせ、上位構造の箇条を一致させ、共通テキスト及び共通用語を提供します。組織は自らの品質マネジメントシステムを中核的な事業プロセスに組み込みやすくなる上、トップマネジメントが関与しやすくなります。

計画・実行・評価・改善 (PDCA) サイクルは、すべてのプロセス及び品質マネジメントシステム全体に適用することができます。この図表 (図 1) は、箇条 4 から箇条 10 は PDCA との関連で 1 つにまとめられることを示しています。

図 1



## 新たな / 更新された概念 解説

組織の状況	内部及び外部の要素、並びに製品、サービス、投資、利害関係者に対する組織のアプローチに影響を与える状況の組み合わせを考慮する。
課題	課題には、内的又は外的なもの、プラス又はマイナスなものもあり、組織に影響を与える又は組織が影響を及ぼす環境状態も含まれる。
利害関係者	ある決定又は行動により、影響を与える、影響を受ける又は、影響を受けると自らが感じる人又は組織。サプライヤーや顧客、競合など。
リーダーシップ	最高位で組織を指揮し、管理する個人又は人々の集まりと定義されるトップマネジメント特有の要求事項。
脅威と機会に関連したリスク	予防処置は精密な計画プロセスに置き換えて見直しされ、リスクは「期待される結果に対する不確かさの影響」と定義される。
コミュニケーション	内部と外部両方のコミュニケーションについては、要求事項がより明確で詳細になる。
文書化した情報	文書と記録を置き換える。
パフォーマンス評価	妥当な結果を確実にするための品質パフォーマンス及び品質マネジメントシステムの有効性の測定で、適切な場合は、監視、測定、分析、評価の手法が含まれる。
不適合及び是正処置	不適合及び必要な是正処置の両方に関する評価がより詳細になる。
マネジメントレビュー	レビューのインプットとアウトプットに関連した要求事項がより詳細になる。

# ISO 9001:2015の 主要な要求事項

## 箇条 1：適用範囲

箇条 1 は、規格の適用範囲について記していますが、ISO 9001:2008 との違いはほとんどありません。

## 箇条 2：引用規格

「ISO 9000:2015 品質マネジメントシステム - 基本及び用語」が引用されており、貴重な手引きを提供しています。

## 箇条 3：用語と定義

用語と定義はすべて「ISO 9000:2015 品質マネジメントシステム - 基本及び用語」に含まれています。

## 箇条 4：組織の状況

これは新しい箇条で、品質マネジメントシステムの状況並びに、これをビジネス戦略がサポートする手法を規定しています。「組織の状況」は、新規格の他の部分（箇条、要求事項）の基盤となります。また、この箇条は、自分たちを取り巻く環境のなかで品質マネジメントシステムを支えている要素や関係者を特定し、理解する機会を組織に与えます。

まず組織は、自らの目的に関連する内外の課題、すなわち組織の活動に影響を及ぼす、あるいはマネジメントシステムの意図する結果を達成する能力に影響を及ぼす内部と外部の課題を決定する必要があります。

ここで注意すべきは、「課題」という言葉には、旧規格で予防処置の対象とされていた問題だけではなく、市場への保証や経営目標など、マネジメントシステムが取り組むべき重要なトピックも含まれているという点です。

次に、組織は品質マネジメントシステムに関連する「利害関係者」も特定する必要があります。この利害関係者には、株主、従業員、顧客、サプライヤー、そして圧力団体や取締機関も含まれます。組織はそれぞれ固有の「利害関係者」を特定しますが、この利害関係者は、組織の戦略的方向性に応じて変わっていく可能性があります。

次は、品質マネジメントシステムの適用範囲を決めなければなりません。適用範囲は組織全体とすることも、特定の機能だけに限定することもできます。外部委託された他の機能やプロセスも、品質マネジメントシステムに関連するものであれば、組織の適用範囲の中で、考慮する必要があります。

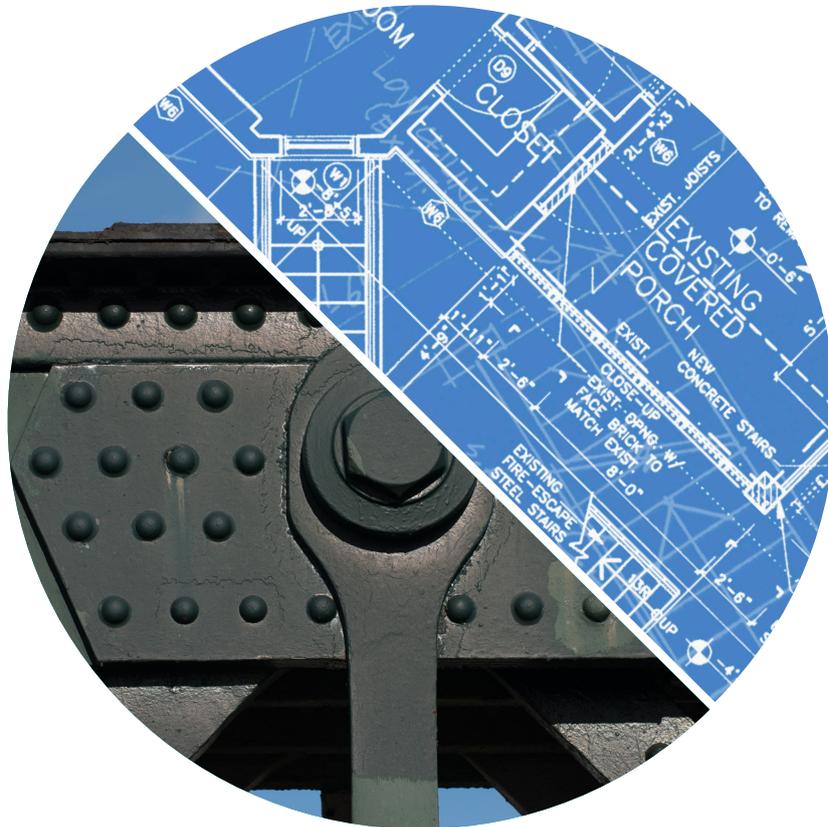
箇条 4 の最後の要求事項は、規格の要求事項に従い、品質マネジメントシステムを確立し、実施し、維持し、継続的に改善するというものです。そのためにはプロセスアプローチを採用する必要がありますが、たとえそれぞれの組織で違いがあっても、プロセス図や手順書などの文書化した情報を使えば可能です。

## 箇条 5：リーダーシップ

この箇条は要求事項を、組織を最上層で指導、管理する個人又は集団を指す「トップマネジメント」に課しています。もはや、個人の責任あるいは品質マネジメントシステムの責任者である「管理責任者」を置くことではできません。品質マネジメントシステムの責任の「所在」は、個人から人々の集団へと重心が移ってきています。このような要求事項の目的は、トップによる指揮によって、リーダーシップとコミットメントを実証することにあります。

今やトップマネジメントはマネジメントシステムに深く関与するようになり、マネジメントシステムの要求事項を組織のプロセスに統合すること、そして方針や目標が組織の戦略的方向性と両立することを確実にしなければならなくなりました。品質方針は、組織の中核にある、生きた文書でなければなりません。それを確実にするために品質マネジメントシステムを利用可能にし、伝達し、維持し、すべての当事者たちに理解させる責任は、トップマネジメントにあります。

また、顧客満足度に影響する可能性のあるリスクや機会を特定し対応することで、顧客満足度を強化することについても、トップマネジメントの関与がより強く求められています。トップマネジメントは、顧客の要求や、法令上、規制上の要求事項をどのように満たし、顧客満足度の向上を組織がどのように維持しているかを示すことで、一貫性のある顧客中心の姿勢を証明していく必要があります。



これと同様の文脈で、トップマネジメントは組織内の強みや弱点並びに、その強みや弱点が製品やサービスを顧客に届ける上で、どう影響するかも把握する必要があります。それが、業務プロセスマネジメントの概念強化につながるのです。さらにトップマネジメントは、それぞれのプロセスに関連した主要なリスク並びに、そのリスクを管理、削減又は他に移すためのプロセスとアプローチを理解していると証明する必要もあります。

最後に、この箇条は品質マネジメントシステムに関連する責任と権限を割り当てることをトップマネジメントに求めています。品質マネジメントシステムの有効性についてはトップマネジメントが責任を持たなければなりません。

### 箇条 6：計画

ISO 9001 にとって、計画はなじみのある要素ですが、今回の改定により、計画を箇条 4.1「組織の状況」並びに箇条 4.2「利害関係者」とともに検討することがいっそう重視されるようになりました。

この箇条の最初の部分は、リスク評価を、次の部分ではリスク対策を取り上げています。リスクと機会を特定するための取り組みを決定する場合、その取り組みは、そのリスクが製品とサービスの適合性に与える影響に見合ったものでなければなりません。機会には、新製品の発売や地理的拡張、新たなパートナーシップ、あるいは新技術などが含まれます。

組織は、リスクと機会に対する取り組みや、その取り組みをマネジメントシステムプロセスに統合、実施する方法、そのような取り組みの有効性の評価を計画する必要があります。取り組みは、組織全体で監視し、管理し、伝達しなければなりません。

この箇条でもう1つ重要な要素となるのが、測定可能な品質目標の設定です。この箇条には、2008年版の箇条5.4の要求事項がいくつかそのまま残っていますが、今回の版では品質目標がより具体的になり、品質方針との一貫性や、製品及びサービスの適合性との関連性、顧客満足度の強化が求められています。

この箇条の最後では、計画的、体系的に実施しなければならない変更の計画について取り上げており、変更によって生じる可能性のある結果を特定し、関与する人々、変更実施の時期、割り当てられる資源ニーズを決定しなければなりません。

### 箇条 7：支援

箇条 7 は、組織の目標を達成するうえで必要な資源や人々、インフラが揃っていることを確実にするためのものです。この箇条は、品質マネジメントシステムを確立し、実施し、維持し、継続的に改善するうえで必要な資源を決定し、提供することを組織に求めています。簡単に言えば、これは必要な品質マネジメントシステムの資源すべてを対象とした非常に強力な要求事項であり、内部と外部、両方の資源を対象としています。

箇条 7.1 は 2008 年版の箇条 6.1、6.2、6.3、7.6 に基づいており、5つ（箇条 7.1.1 一般を除く）の項に分かれています。この項には引き続き、インフラの要求事項や、プロセス運用の環境が含まれています。監視や測定は変更され、要員や訓練と同様に、資源（箇条 7.1）に含まれました。

組織の知識は新たな要求事項であり、品質マネジメントシステムの要求事項である力量、認識及びコミュニケーションと同様に取り扱われています。要員は、品質方針を承知しているだけでなく、QMS の有効性に自分がどう貢献しているか、QMS の要求事項に従わないとどのようなことになるかも理解していなければなりません。

製品及びサービスの適合を確実にするために、組織による知識の維持は重要な要求事項です。これには、組織の知的財産などと同様に、個人に帰属する知識も含まれます。



最後に、「文書化した情報」についての要求事項もあります。「文書化した情報」は、2008年の規格で使われていた「文書」及び「記録」という用語の代わりとなる新しい用語です。組織は、品質マネジメントシステムの管理に必要な文書化した情報のレベルを決定する必要があります。これは、組織の規模や複雑さにより組織ごとに異なります。情報セキュリティの重要性が増しているため、パスワードの利用など、文書化した情報へのアクセス管理の強化も重視されています。組織は、ITシステムがクラッシュした際のバックアップを提供するシステムも用意すべきでしょう。

**箇条 8：運用** この箇条は、組織が顧客の要求を満たし、製品とサービスを設計するための計画とプロセスの実施について述べています。2008年版の箇条 7 の大半はここに残っていますが、プロセスの管理、特に、計画された変更や意図しない変更の結果についてレビューし、必要に応じて有害な影響を軽減することがさらに重要視されています。

改定版では、下請け業者と外部委託の利用が増加傾向にあることを認識しています。これは要求事項が外部提供者の選定基準による記録の保持に加えて、これらのパフォーマンスの監視のための基準の確立を求めていることから明らかです。

本箇条には引き続き「製品及びサービスの要求事項」が含まれており、これは2008年版とほとんど変わっていません。しかし改定版では、必要に応じた不測の事態への対応及び顧客の所有物の扱いに関するコミュニケーションも求めています。

組織が導入をコミットした規格や実施基準、製品やサービスの設計・開発に必要な内外の資源、製品及びサービスの性質に起因する失敗の起こり得る結果については、より明確な要求事項があります。

引き渡し後の活動を対象とした新箇条もあります。これには、保守プログラムや保証によって実施される活動、製品の最終処分やリサイクルに関する活動が含まれます。組織がこのような活動の程度を決める際には、製品又はサービスに関連したリスク、顧客の要求事項、顧客のフィードバック、そして法令上の要求事項を考慮しなければなりません。

## 箇条 9：パフォーマンス評価

パフォーマンス評価には、2008年版の箇条 8 で扱われていた多くの分野が含まれています。

ここには監視、測定、分析、評価のための要求事項が含まれており、測定すべきものや、採用する手法、データの分析や報告を行う時期及びその間隔について検討する必要があります。この証拠となる文書化した情報は保持しておかなければなりません。

今では、組織が顧客にどう見られているかについての情報を直接求めることも重視されるようになりました。したがって組織は、顧客の認識に関する情報を積極的に求めなければなりません。そのような情報は、満足度調査や市場占有率の分析、苦情の記録など、さまざまな方法で入手することができます。また改定版では、このデータの分析や評価がどのように使われるか、特に品質マネジメントシステムの改善の必要性に関してどう使われるかを組織は明らかにしなければならない、という明確な要求事項も加わりました。

内部監査も実施しなければなりません。これは2008年版からほとんど変わっていません。「監査基準」の定義及び、監査結果の報告が「関連のあるマネジメント（管理層）」に報告されることを確実にするための要求事項が追加されています。

マネジメントレビューは引き続き求められていますが、品質マネジメントシステムに関連した外的及び内的な課題の変化に対する考慮など、新たな要求事項も追加されました。文書化した情報は、マネジメントレビューの証拠として保持しておかなければなりません。

## 箇条 10 : 改善

この箇条は、顧客満足を強化するための改善プロセスなど、改善の機会を組織は決定し特定する、という新たなセクションから始まります。また、製品やサービス、品質マネジメントシステムを改善するための機会、また、望ましくない影響の修正、防止、低減のための機会を、将来の顧客のニーズ及び期待を念頭に置きながら積極的に探す必要もあります。

予防処置については新たな方法ができたため、この箇条に予防処置の要求事項はありませんが、是正処置に関する新たな要求事項はいくつかあります。1 つめは、不適合に応じ、該当する場合、不適合を管理し、修正するための処置をとり、その不適合によって起った結果に対応するというものです。2 つめは、同様の不適合が存在するか、あるいは起こる可能性を判断するというものです。

継続的改善のための要求事項は拡大され、品質マネジメントシステムの適切さ及び妥当性も含むようになりましたが、組織がこれを達成する方法は規定されなくなりました。

右表にあるように、この変更によっていくつかの用語が変更されています。

## ISO 9001:2008 と ISO 9001:2015 の 主な用語の相違点

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
製品	製品及びサービス
除外	該当なし
管理責任者	該当なし
文書類、品質マニュアル、 文書化された手順、記録	文書化した情報
作業環境	プロセスの運用に関する環境
監視機器及び測定機器	監視及び測定のための資源
購買製品	外部から提供される製品及びサービス
供給者	外部提供者

# 文書化した情報

他のマネジメントシステムの規格と整合性を持たせるために、「文書化した情報」という共通箇条が採用されました。したがって、「文書化した手順」及び「記録」という用語はどちらも、要求事項の文章全体で、「文書化した情報」に置き換えられました。

ISO 9001:2008 で文書化した手順（たとえば管理の定義やプロセスの支援のための）と表現していたものは、文書化した情報を保持するための要求事項と呼ばれるようになりました。

また、ISO 9001:2008 で記録と呼んでいたものは、現在では、文書化した情報を保持するための要求事項と表現されています。

文書化した情報を保持するための要求事項は、規格全体で詳細に述べられており、例もいくつか挙げられています。規格、とくに箇条 7.5 を注意深くお読みください。

- |  |   |
|--|---|
| <b>4.3</b> QMS の適用範囲                         | <b>8.3</b> 設計及び開発                       |
| <b>4.4</b> QMS とそのプロセス                       | <b>8.4</b> 外部から提供される製品及びサービスの管理         |
| <b>5.2</b> QMS の方針                           | <b>8.5</b> 製品及びサービス提供                   |
| <b>6.2</b> QMS の目標                           | <b>8.6</b> 製品及びサービスのリリース                |
| <b>7.1</b> 資源                                | <b>8.7</b> 不適合なアウトプットの管理                |
| <b>7.2</b> 力量の証拠                             | <b>9.1</b> 監視、測定、分析及び評価の管理              |
| <b>7.5</b> QMS の有効性のために必要であると組織が決定した文書化された情報 | <b>9.2</b> 監査プログラム及び監査結果の証拠             |
| <b>8.1</b> 運用の計画及び管理                         | <b>9.3</b> マネジメントレビュー結果の証拠              |
| <b>8.2</b> 製品及びサービスに関する要求事項の明確化              | <b>10.2</b> 不適合の性質及びそれに対してとったあらゆる処置及び結果 |

# ISO 9001 を効果的に 導入するための重要なポイント

当社は、毎年数千にも及ぶお客様との取引を行っています。その際、次の事項が重要なポイントとなります。

成功に導くには、**トップマネジメントのコミットメント**が重要です。

「組織内でシニアマネージャーへの情報伝達を早期に行うことで、早い段階で議論を進めることができ、効率的に進めることができます。」

John Scott, Overbury

**スタッフに現況を常に伝え**、チームを結成するか、又は第一人者を配属します。これが士気の向上につながります。これには、活動及びタイムスケールの計画を適切に伝達することが含まれます。

「新規格の導入を決定した際に、規格の社内第一人者を組織内に配属しました。」

Ronald Tse, Ribose

サイロ化を防ぐために、複数部門が連携する方法について検討します。顧客と組織の利益のために、**組織がチームとして機能することを確実にします**。

「各部門の従業員を結集し、重要な基準と成功を導く要因を理解してもらうように致しました。その結果、業務面と運用面の両方において、大きな改善ができました。」

Maxime Clerk, Vortex Conseils

すでに規格の内容の多くを実施し、業務に役立てている中で、**所定のシステム、方針、手順及びプロセスをレビューします**。

「規格に併せて業務内容を変更するのではなく、業務の進め方を見直し、現在の業務内容に規格がどう反映されているのかを考慮してください」

Paul Brazier, Overbury

**顧客及び供給者と話します**。彼らは、ときとして、改善のための提案をし、サービスに対する意見を寄せてくれます。

「結果として、顧客に対するサービスの品質が向上します。これらはビジネス事業において、明らかに重要なポイントです。」

Mark Kennedy, Salus

**内部監査を実施するスタッフをトレーニングします**。トレーニングにより、スタッフの理解が深まるだけでなく、潜在的な問題又は改善のための機会に関して有益な意見が寄せられる可能性があります。

「私は、以前内部監査員コースに参加し、その後、職場にISO 9001を導入しました。」

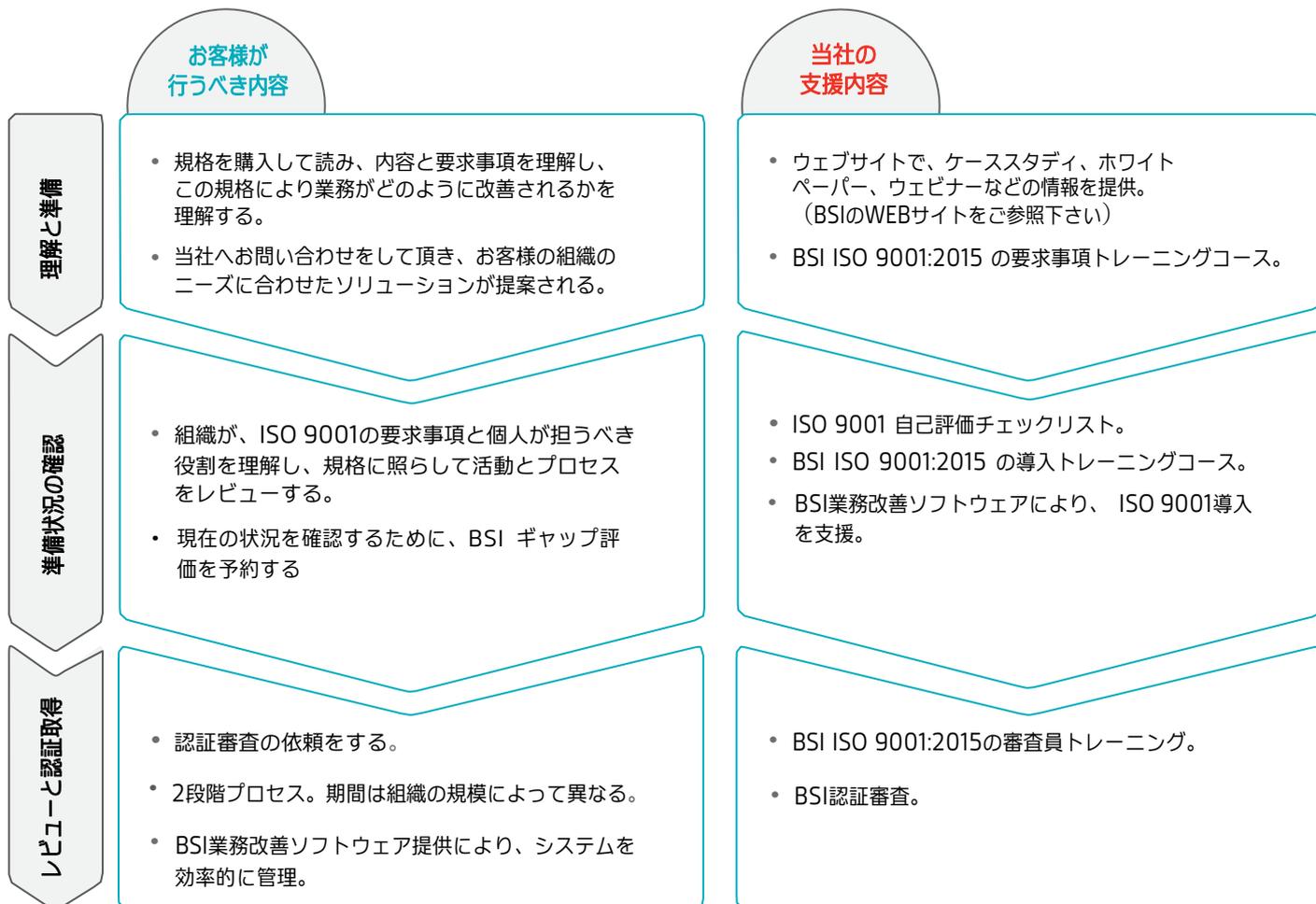
Claire Pressdee-Collins, Ofcom

認証を取得したら、それを公表し、会社の広告、Web サイト、宣伝資料に **BSI Assurance Mark** を使用します。



# ISO 9001 導入の行程

品質マネジメントを初めて導入するお客様、現行のシステムを改善したいと考えているお客様のいずれに対しても、当社では、ISO 9001の理解と導入に役立つ適切な資料とトレーニングコースを用意しています。当社の支援はそれだけではありません。お客様のシステムで、お客様の業務と環境に対して最善のパフォーマンスが実現できるよう支援します。



継続的改善を実施し、エクセレンスを習慣にします。

お客様の行程は、認証取得で終了ではありません。組織のパフォーマンスを最善に保つために、組織を適切に調整するよう支援します。

- 認証されたことを公表します。  
- 認証されたことを示すために、BSI Assurance MarkをBSIから取り寄せてして使用します。
- BSIの業務改善ソフトウェアを使用すると、システムを管理し、パフォーマンスを推進するのに役立ちます。
- BSI審査員がお客様を定期的に訪問し、順守状況を確認して継続的改善を支援します。
- ISO 9001:2015 の理解を促すトレーニングコースにより、業務の無駄を省き、顧客満足度を向上させます。
- 業務上のメリットを最大限に得るために、他のマネジメントシステム規格との統合を考慮します。

# BSI ジャパンのトレーニングコース

様々なお客様のニーズにこたえられるよう、BSI では移行に関わるトレーニングコースを幅広くご用意しております。全てのコースは、規格開発に直接関わった各分野の専門家がコース設計を行っています。お客様やお客様の組織における懸念点を解決できるように BSI の経験豊富な講師陣がお客様のお手伝いをいたします。全てのコースは、企業内研修、または日程が決まっているオープンコースにて提供いたします。

## ISO 9001の理解を促すトレーニングコース

### 経営者向けセミナー 2 時間で理解する ISO 9001:2015 の重要ポイント

2 時間のワークショップ形式

- ISO 9001:2015 の目的及び新しい規格におけるリーダーシップの概要を理解する
- ISO 9001:2015 への移行における組織のトップマネジメントの重要性を理解する

### JRCA登録 ISO 9001差分研修/CPDコース ISO 9001:2015 要求事項/移行トレーニング

1日間のトレーニングコース

- ISO 9001:2015 で定められている要求事項及び ISO 9001:2008 と ISO 9001:2015 の違いを学ぶ
- ISO 9001:2015 の移行に関する要点を理解する

### ISO 9001:2015 導入実践トレーニングコース

1日間のトレーニングコース

- ISO 9001:2015 を導入・移行するために必要なスキルとノウハウを習得する
- 品質マネジメントシステム要求事項である、組織の状況、リーダーシップ、リスクといった考え方の原則を理解する

### ISO 9001:2015 認定審査移行トレーニングコース

ISO 9001:2015 認定審査員移行トレーニングコース

1日間のトレーニングコース

- ISO 9001:2015 審査上の重要な変更を学ぶ
- 現在、内部監査員や審査員の方が ISO 9001:2015 へ移行する上でのベストコース



# BSI 業務改善ソフトウェア

## 導入時間の短縮と継続的改善の実現

新たなマネジメントシステム規格の導入を決定することは、業務の改善を促進する大きな機会となります。ただし、それと同時に、マネジメントシステムの構築をし、実施し、維持することは負担のかかる作業になる場合があります。

BSI 業務改善ソフトウェアは、ISO 9001など有効なマネジメントシステムを導入するためのコストと作業量を大幅に削減できるソリューションを提供します。

ISO 9001 の要求事項に併せて設定でき、組織全体でISO 9001 の必須要素を管理するために必要なツールを組織に提供します。ISO 9001 導入開始時からBSI 業務改善ソフトウェアを使用して、品質マネジメントシステムの有効性を維持することをお勧めします。

## ソフトウェア使用によるメリット：

- 導入にかかる時間が最大 50% 短縮
- 効率的に文書管理ができる
- 社内全体で規格導入が可視化されるため、現段階を正確に確認できる
- 監査、インシデント / 事象、リスク及びパフォーマンスに関連するアクションを容易かつ正確に入力できる
- カスタマイズ可能なダッシュボード及びレポートツールを利用して、事業上の意思決定を早期に行い改善を促進するのに役立つトレンドをいち早く認識できる

施設レベルで状況が  
確認できるようになるため、  
コスト削減につながります。

## BSI 業務改善ソフトウェアの紹介

### BSI Action Manager (アクション・マネージャー)

BSI が提供する是正処置 (是正アクション) 管理ツール。組織の不適合データの把握、追跡、正確な情報の維持を可能にします。BSI Action Manager は、オペレーション上の問題把握、根本原因の特定、関連する是正処置 (是正アクション) の管理、必要な変更管理の適用といった問題解決に向けた取り組みを素早く有効に実施できるように促すための、エンドツーエンドのソリューションです。Action Manager は、旧版から ISO 9001 改定版への移行において必要な組織の作業計画の立案、作業実施の記録と追跡、作業計画の進捗上の管理を行うために役立つツールです。

### 劇的改善くん (製造業向け)

製造業向けにカスタマイズされた是正処置 (是正アクション) 管理ツール。製造業における面倒で煩雑になりやすい製造業の不具合・クレームといった課題を効率的に管理するためのツールです。ワークフロー機能や進捗状況表示、担当者一覧表示などで、状況把握が容易になります。また自動集計機能やレポート作成機能により、必要データ抽出や傾向分析も可能、自動督促メール機能による承認作業の迅速化など、作業効率を飛躍的に向上させるツールです。

### Entropy™ (エントロピー)

GRC (ガバナンス、リスク、コンプライアンス) ソリューション製品。企業の内部統制を図り (コーポレート・ガバナンス)、法令、規制、基準に対しては順守させ (コンプライアンス)、そしてリスクを適切に管理すること (リスク) は、企業が存続していくためにますます重要になってきています。Entropy™ (エントロピー) は、法規制の管理、文書管理、教育管理、内部監査、リスク管理、目標管理、そしてタスク管理が行える、Web ベースのソフトウェアサービスを提供します。ガバナンスの確立とコンプライアンス強化を図りつつ、業務の進捗状況を可視化させ、業務効率の向上と企業の Excellence 実現のためのソリューション・ツールです。

# Why BSI?

BSI (英国規格協会) は、開発当初より ISO 9001 の最前線に立ってきました。それは、BSI が策定を行った ISO 9001 の元となる BS 5750 に遡ります。

BSI は、1994 年から今日の ISO 9001 の進化と発展を担う国際委員会の事務局を務めています。故に、BSI はお客様の新たな規格への移行を支援するにあたって最適な環境にいます。

BSI は、規格を通じてお客様のビジネスの成功をけん引し、より卓越したビジネスの創造を目指しています。私たちは、より良いパフォーマンス、リスクの管理、持続的な成長を後押しします。

BSI のエキスパートたちは、1 世紀以上に渡り、より卓越した方法を人々や製品に根付かせるため、凡庸であることや現状への満足、自己満足に対して常に挑戦し続けています。



## BSI の製品及びサービス

私たちは、サポート製品とサービスのユニークな組み合わせを、知識、保証、コンプライアンスという 3 つの流れのなかでご提供しています。

### 知識

BSI は、ビジネスエキスパート、政府機関、事業者団体、消費者グループと協力し、組織が成功するうえで必要なベストプラクティスを見つけ、知識を構築しています。ISO 9001、品質マネジメント及び情報セキュリティの ISO/IEC 27001 など、広く利用され、実施されている国際規格の多くは、もともと BSI が策定したものです。

**保証** プロセスや製品が特定の規格に適合していることを証明する独立した評価を通じ、お客様のパフォーマンスの卓越性が保証されます。私たちは、お客様が自らのパフォーマンスを理解するお手伝いをすることで、組織の内側からできる改善分野を洗い出します。

### コンプライアンス

お客様が実際に長期的な利点を得るには、規格を継続的に順守する必要があります。それを継続することで規格の順守は確固とした習慣になります。付加価値及び差別化されたマネジメントツールを提供するだけでなく、お客様が規格やその実施方法を理解するのに役立つトレーニングも実施することで、私たちは規格の継続的な順守プロセスをお手伝いしています。

最新情報は下記 Website をご覧ください。

[www.bsigroup.com/ja-JP/ISO9001/ISO9001rev/](http://www.bsigroup.com/ja-JP/ISO9001/ISO9001rev/)

**bsi.**

BSI グループジャパン株式会社

T: +81 (0)3 6890 1172

[www.bsigroup.com/ja-JP/](http://www.bsigroup.com/ja-JP/)



By Royal Charter