

国内認証スキームにもとづく

ISO 29990 学習サービス認証を取得

株式会社日立インフォメーションアカデミー



株式会社日立インフォメーションアカデミー様は、ISO 29990 の規格開発や認証スキームの開発に当たって、企業研修サービスを行う事業者として積極的に情報提供いただいた学習サービス事業者です。今回、日立インフォメーションアカデミー様がどのような取り組みを経て認証取得に至ったのかという経緯と、その効果について、社内の ISO 29990 プロジェクトの責任者である取締役の二宮和彦様とプロジェクトリーダーである主管の有間美智子様にお話を伺いました。

ー今回 ISO 29990 認証を取得されましたが、認証取得後、どのような効果や変化がありましたか？

二宮取締役：ISO 29990 認証を取得したことをユーザー会報などの公開冊子やホームページなどで対外的にアピールしましたが、ビジネスへの変化や問合せ等は今のところ認識できていません。内部的な効果としては、まだ満足はしていませんが、徐々にサービス面などで調整が出来てきたように感じています。プラスに働いています。

ーどういったところでプラスに働いているという実感が強いのですか？

二宮取締役：経営判断を行う上層部は ISO 29990 の存在をきちんと認識しており、それに基づいた質の向上に対する取り組みを尊重するという行動パターンに変化してきています。現場レベルについては、まず浸透させなければいけないという課題意識があります。もともと日立製作所には、質の向上に対するマインドというか、風土があったわけですが、今回の取り組みにより、具体的な制度として ISO 29990 に則った取り決めをし、運用していくという部分で認識ができたことが良かった点ではないかと思っています。

ー日立インフォメーションアカデミー様（以降日立 IA）には、先ほどのお話しにもあ

ったように、日立製作所から綿々と続いている品質に対するこだわりというか、意識の高さというのがあると思います。そうした日立グループ様の質の向上に対する意識と ISO 29990 のしくみに通じるものはあると感じますか？

二宮取締役：マインドとしては、当然、根っこは同じであると感じます。質の向上に対する意識は似通っています。しかし、具体的に社員一人ひとりのクオリティーに対する対象物の捉え方はまったく異なります。そもそも日立製作所は第 2 次産業、ISO 29990 が対象としている学習サービスは第 3 次産業ですので、元々の対象物が違うという点で行動様式が異なるわけです。日立 IA では、日立製作所の関連会社として質の向上に対するマインド（意識）は持っていましたが、具体的な活動や制度のしくみなど、はっきりしていない部分がありました。その点について、今回認証を受ける過程の中で整備し、サービス産業としての取り組み方がクリアになってきたと感じています。

ーISO 29990 の認証取得が御社のお役に立ったということで嬉しく思います。ところで、御社や日立グループ企業のように、質の向上に対する意識が高い組織の場合には、今お話を伺ったような効果がみられる

ということですが、御社と取引のある関連企業様など、日立 IA 様と同業種の他の組織が ISO 29990 を取得した場合、どのような効果があると想定されますか？実際に取り組んでいただいたからこそ気付く点などもあるのではないかと思います。

二宮取締役：繰り返しになりますが、特に、内部のしくみが整理されていくということが挙げられます。そして、サービス産業としての質のレベルを徐々に上げる方向に改善が見られますし、さらなる期待も持っています。日本は明治期以来、第 2 次産業に力を入れて発展してきており、サービス産業は欧米に比べて大幅な遅れをとっています。そういう中で、国際規格により「こういうことに気を配らなきゃいけないんだ」と、気づかされる部分があります。それを社内のしくみに埋め込んでいけるというのは大きいと考えています。



<写真>(株)日立 IA 取締役 二宮和彦様

—ありがとうございました。有間様、現場でしくみづくりに携われた立場の意見としては、いかがでしょうか？

有間主管：少し細かいレベルの話になってしまいましたが、ISO 29990 を意識する前は、教材なら教材の品質、研修なら研修の品質などとして、個々の成果物ベースで品質を考えて

いました。しかし、ISO 29990 を意識してからは、サービス品質という別の目線が加わり、トータルで品質を保証していこうという意識に変わってきました。その意識のシフトを、変化として感じています。

社内への浸透はまだまだ進行中ですが、ISO 29990 の中で定められている内部監査に関して、「研修サービス全体の品質」というテーマで社内監査を繰り返し行っており、質の向上を図っています。

二宮取締役：付け加えますと、内部監査の有効性が改めてよくわかったということです。内部監査を実行することによって、理解があまり進んでいなかった部署で理解が促進され、浸透が図れました。こうしたしくみが規格の中で重要な位置づけかなと思っています。

—内部監査への取り組みに対する理解が進んでいらっしゃるんですね。ところで、認証取得にあたり、ご苦労されたのはどういった点ですか？

二宮取締役：やはり、要求事項をきちんと理解するということと、一方で、そうは言っても我々は事業を行っている訳で、必ずしも要求事項通り変更できる訳じゃないというところですね。実際には、進行中である事業を要求事項に整合する形に直して、でも、ドラステックに影響が出ないようにするという…。「どこまでやればいいのか？」という点で、ピュアな解釈をしてしまうと、今までやってきたことを全部ひっくり返すようなことにもなりかねない。要求事項に対して理解の仕方や受け止め方が人によって違うので、コンセンサスをとるプロセスが特に大変でしたね。

—なるほど。要求事項が窮屈ではないので、ある程度合わせ易いという点と、解釈の幅があるためにコンセンサスをとることが

難しいという点の両面がでていますね。現場側ではいかがでしたか？

有間主管：現場では、日立 IA として元々の規格・規定がありましたが、ISO 29990 の要求事項によって、すり合わせのための新たなルールや解釈が出てきました。それら両者の隙間を埋めるような新たなルールや解釈、注意点を理解し、窮屈に考えないで、自然と品質を考えることにつなげていけるように持っていくところが難しかったですね。



<写真>(株)日立 IA 主管 有間美智子様

二宮取締役：確かに難しいのですが、日立 IA の作った規格が元々あって、それらには足りないところもあるわけですが、ISO 29990 という新たな仕組みが加わったことで既存の規格・規定に不足が生じている部分に気づくことができました。それらを補うことで、新しい規格が出来上がり、品質システム自体も良くなりました。さらにこれを運用し、理解が深まれば、よりよい企業として成長できるはずと、期待も高まっています。

ーISO 29990 は、学習サービス規格ということで、国内で初めてのサービス規格の認証ということになるのですが、こうしたサービスの規格をどのように捉えていらっしゃるんですか？

二宮取締役：日本でのサービスの捉え方と、欧米のサービスの捉え方とは、まったく異なりますよね。欧米ではサービスというのは基本的に有償ですが、日本ではサービスというのは無償であって、そこに曖昧性が残っていたと感じています。ISO 29990 は欧米で作られた規格ですから、有償であるという前提で価値を全うするための品質・しくみがなければいけないわけです。そう意味では ISO 29990 の認証を取得している企業は、その段階までレベルアップしているといえます。自分たちのしくみにこだわりを持ちつつも、「さらに質を向上させる」という意味で、同業他社の方々にも、もちろん幅広く取得してもらい、研修事業そのものが、日本の新しいサービス産業として発展するように期待しています。ISO 29990 が「サービス産業のしくみ」として構築されていくことを期待しています。ー今、「サービスが有償か無償か」というお話しを伺っていて、ハッとされたのですが、サービスを無償だと思ふ気持ちというのは、我々の中で根深いのでしょうか？例えば、おまけして欲しいときに、「サービスしてよ」とお願いするように。

二宮取締役：それはありますね。サービス業という業種区分はあるけれども、サービス産業のマインドは根付いていない。そのように感じています。

ー二宮取締役からご覧になって、ISO 29990 の魅力というか、価値は、どのようなところにあるとお考えでしょうか？

二宮取締役：ISO 29990 に携わり、自分自身も内部的に変化したと感じていることがあります。今までのプロダクトだけではなくて、新しいプロダクトを提供すること、そしてそれに付随する後工程や前工程が重要であるということに対して、意識が変わってきたことです。

ー例を挙げると、研修を開催するだけでなく、受講後の研修を案内するなどナビゲート

するしくみを作っていく必要性を感じています。研修後の統計を取り、一人ひとりの結果を見ていくこともサービスに含まれると思います。私自身の変化として、ISO 29990 という規格に触れ、全体の中で考えていく必要性をより強く感じるようになりました。

—ありがとうございます。先行して ISO 29990 認証を取得なされた企業として、他の企業の方々にアドバイスをいただきたいのですが。

二宮取締役：最後にちょっと、苦労話というか、担当の有間のことなんですけれども…。

今回、ISO 29990 の認証取得にあたり、会社を良くしていこうという強い意識を持った有間のような担当社員がいたからこそ、しくみが構築でき、認証取得につながったと思っています。他の企業でも、やはり、こういった方がいらっしゃるだろうと思います。こういった向上心の強い社員がいる企業は、ぜひ ISO 29990 認証を取得していただき、この業界を一緒に盛り上げていただきたいと思っています。

—本日は、どうもありがとうございました。

国内認証スキームにもとづく ISO 29990 に関するお問い合わせは・・・

JAMOTE 認証サービス株式会社

〒104-0033 東京都中央区新川 2-1-11 八重洲第一パークビル 7F

TEL: 03-6228-3445 FAX: 03-6228-3447

E-mail: info@jamotec.co.jp <http://www.jamotec.co.jp>