

CSR情報通信 第13号

2016年 6月
AGCコーテック株式会社
技術本部 CSR室

今回は、「ISO 9001:2015」の利害関係者、ステークホルダーについて記載いたします。

1. 利害関係者 (interested party)、ステークホルダー (stakeholder) とは？

一般的な意味と同じで、**利害が互いに影響し合う関係**を指します。

実際に影響を受けた、又は与えた人(組織)はもちろん、
影響を受けると認識している人(組織)も含まるため、
かなり広義に考えた方が良いでしょう。

例) 直接のお客様、エンドユーザー、組織内の従業員、規制当局、
競争相手、対立する圧力団体など

例にある通り、**利に関連する人(組織)だけでなく、害に関連する人(組織)も利害関係者 (=ステークホルダー) となります。**

2. 要求事項の概要

どの利害関係者の「ニーズと期待」を理解することが、
組織のマネジメントシステムの意図した結果を達成するために必要なのか。

その観点から

- ・ **利害関係者は誰か**
- ・ **ニーズと期待(要求事項)は何か**

を検討し、明確にすることが求められています。

＜規格 (JIS Q 9001:2015) から引用＞

4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解

次の事項は呼称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する組織の能力に影響又は潜在的影響を与えるため、組織は、これらを明確にしなければならない。

- a) 品質マネジメントシステムに密接に関連する利害関係者
 - b) 品質マネジメントシステムに密接に関連するそれらの利害関係者の要求事項
- 組織は、これらの利害関係者及びその関連する要求事項に関する情報を監視し、レビューしなければならない。

品質マネジメントシステムを有効的に運用している組織は
利害関係者を広義に捉え、要求を把握しています。

3. 品質マネジメントシステムに関する要求事項の例

小規模の地ビール製造会社の場合
利害関係者関連図

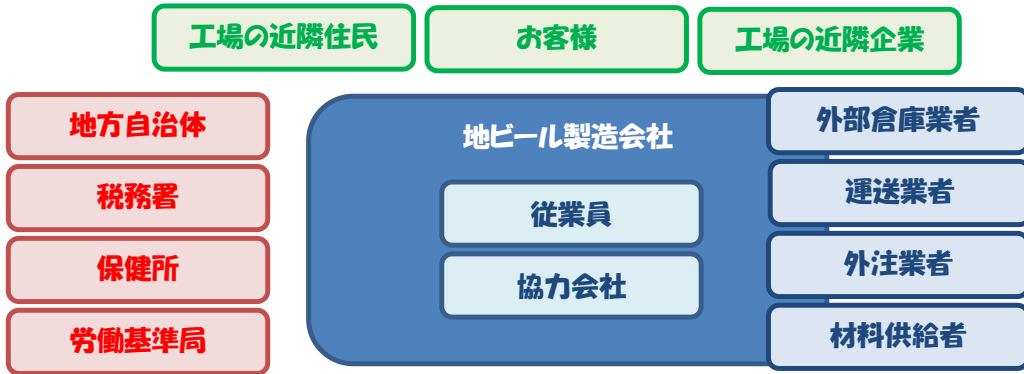


図1. 利害関係者関連図

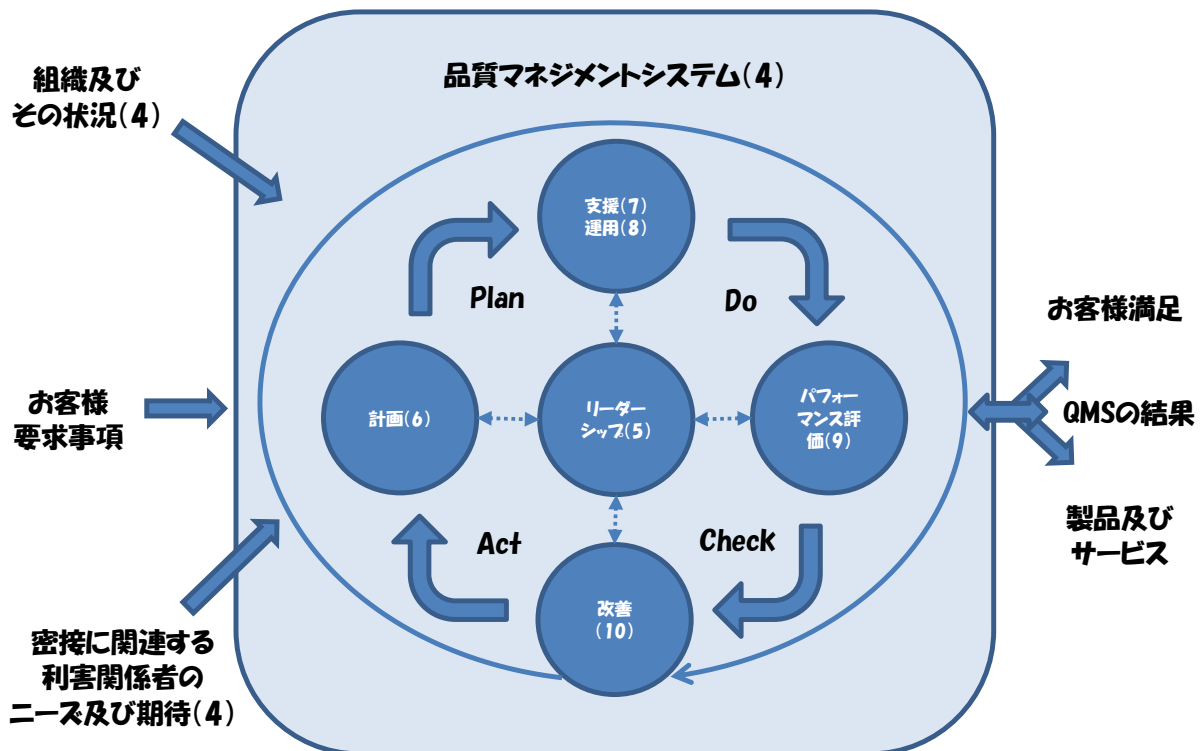
表1. 利害関係者とその期待及びニーズの例

利害関係者	期待及びニーズ
地方自治体/税務署/保健所/労働基準局	製造に関わる条例の順守、納税、衛生法の順守、従業員の安全、衛生の確保など
従業員/協力会社	雇用環境の確保、意欲向上の施策、安全な職場など
外部倉庫業者/運送業者/外注業者/材料供給者	取扱うものの安全・環境・品質情報、生産者と供給者の共存共栄、要求事項の明確化など
工場の近隣住民/お客様/工場の近隣企業	地域貢献、地域活性活動、安定した品質の確保、地域安全のための情報共有など

4. 監視とレビュー

明確にした「利害関係者」とその「ニーズと期待（要求事項）」は品質マネジメントシステム構築のための前提条件の一つとなります。

そのため、計画の段階からの考慮事項となり、その情報は監視し、レビューされることが求められます。



注記 () 内の数字はこの規格の箇条番号を示す。
図2. PDCAサイクルを使った、規格の構造の説明
(JIS Q 9001 : 2015 0.3.2 PDCAサイクルから抜粋)

5. まとめ

- 2008年版との違いは、表現の仕方が変わり、より明示的な内容に変わっています。
- お客様だけを見るのではなく、お客様を含む利害関係者を見ましょう。
- 持続的な価値提供が可能となります。
- お客様の満足度の向上に繋がります。

6. 参考文献

- 1) 「JIS Q 9000:2015 品質マネジメントシステム—基本及び用語」
- 2) 「JIS Q 9001:2015 品質マネジメントシステム—要求事項」
- 3) 中條武志・棟近雅彦・山田秀, 「ISO 9001:2015 要求事項の解説」日本規格協会
- 4) 中條武志・須田晋介, 「ISO 9001:2015 新旧規格の対照と解説」日本規格協会

以上