

ISO 9001 認証取得による企業の基盤強化、さらに高いステージへ

日本アспектコア 株式会社

所在地：東京都千代田区

設立年月：1970年7月

トップマネジメント：代表取締役会長兼社長 / CEO 中島 直人

資本金：1億8,000万円

売上高：57億円（2016年3月時点）

従業員数：1,352名（2017年3月1日現在）

主要業務：アウトソーシングサービス事業

適用規格：ISO 9001:2015（2017年1月に認証取得）

（2003年からISO 9001:2000を認証取得し、現在に至る）

URL：<http://www.aspectcore.co.jp/>

<企業の概要>

1970年、「株式会社ヤングコピーセンター」として創業。まだ「アウトソーシング」という言葉が国内に浸透する前から、その先駆けとしてアウトソーシング市場を牽引。

富士ゼロックス株式会社からの情報処理アウトソーシングサービス受託を皮切りに、事務・技術系の「テレホンセンター」業務、「アシスタントサービスエンジニア」業務の受託を開始するなど、順調に事業を拡大。1985年、社名を現在の「日本アспектコア株式会社」に変更。

現在は、「ドキュメントソリューション」、「カスタマーサービスソリューション」、「文教支援ソリューション」、「オフィスソリューション」の4つの事業において、行政機関・学校法人・民間企業などさまざまなお客様の要望に合わせた「顧客最適化」を特長として事業を運営。この4つの異なるソリューションとこれらを連携した複合的サービスにより、お客様に対して常に高い付加価値を提供している。

社名由来：「昨日より今日を、今日より明日をもっとよくしてゆく」をモットーに、『お客様のビジネスプロセスを支援するアウトソーシングサービス企業』として、情報サービス産業界における一つのアспект（局面）のコア（中心）として、経済・社会・文化の創造発展に貢献する企業という意味が込められている。

<ISO と企業成長（導入時）>

市場の拡大と変化に伴う、企業の基盤・競争力強化の必要性

自社の事業が拡大する中で市場自体にも急激な拡大と変化が起これ、企業基盤強化の必要性を感じていた。また、市場競争が激化することを受け、新規顧客開拓と優良顧客獲得のため

めの品質向上、効率化、課題解決力など、自社の競争力を高め、信頼できる企業・経営体質にシフトする必要があった。ちょうどその頃、競合他社で重大なクレームが発生し、市場においても品質管理に対する意識が高まりつつあった。こういった背景から社内の品質管理強化、そして企業としての“質の向上”を目的とし、トップの強い決断により ISO 9001 の認証取得を決めた。

MS をベースとした自社業務に沿った品質管理システム構築、企業体質強化

ISO 9001 認証取得を決定したことにより、トップはじめ経営層は MS を経営システムに内包し、企業体質の継続的改善につながる仕組みの構築を目標に定めた。

当初、ISO 9001 認証取得にあたりコンサルティング会社の利用を試みたが、他業種ですでに実践されていた定型マニュアルをベースに進める方法で自社の業務に沿わない部分が多く、自社らしい体制構築が疑問視された。また、1980 年代から社内でも TQM（総合的品質管理）活動を実践しており、自社で培ってきた品質管理の概念や基本的な考え方のベースがすでに社内に根付いていた。当初目的である MS の自社経営システムへの内包化には、これらをベースに自分達で品質管理システムを構築したほうがより良い体制強化につながるとの結論に達し、コンサルティングに頼らない自社でのシステム構築が決定した。

結果的に自社業務に沿った品質管理システムが構築されたことにより、全従業員の品質管理意識や改善活動のレベルが向上し、企業体質強化を効果的に推進することができた。

< ISO と企業成長（組織の変化） >

信頼性向上の実感と、取引拡大

品質保証が企業活動における社会的責任の要件として重要視されてきた時期ということもあり、ISO 9001 の認証取得は既存の取引先からも高く評価され、企業の品質力強化による信頼性向上を実感することができた。さらに、取引先からの信頼性向上による受注拡大や新規顧客との取引開始など、結果的に CS 向上による実績アップへのつながりを実感することができた。

当時は競合他社で ISO 9001 認証を取得している企業は少なく、品質管理強化のパイオニアとして優位性を保てたという副次的効果もあった。

ISO 9001 導入によるボトムアップからの品質管理体制構築

同社の事業の特性上、従業員は取引先を“現場”として業務に従事することが多い。また、主要取引先の品質管理レベルが非常に高く、現場では常に高い品質保証やさらなる改善活動を求められていた背景もあった。

ISO 9001 導入時から全社横断の推進機能（推進委員会）を設置することで現場スタッフも積極的に関与、全社連携でシステム構築を進めてきた。その結果、現場からのボトムアップ（現場から社内全体へ）で品質力を高める体制を築くことができ、高いレベルの意識・概念を全従業員に浸透できた。

ISO 9001 維持の工夫、継続的な意識レベルの向上

事業プロセスに MS 要求事項を統合するという考え方を理解することは容易だが、それを従業員それぞれの個別のオペレーションのレベルで見ると、MS が事業プロセスの有効性にどれだけ貢献しているのか解りづらい。その点が、ISO 9001 に基づく推進活動を社内で実施する上で困難な部分でもあった。

そこで、全従業員が MS の重要性やそのプロセスを理解するために、MS 社内研修の定期的な実施、現場スタッフでチームを組成した内部監査やクロス監査の実施、新任管理職者に対する内部監査員教育の制度化など、従業員がさまざまな形で MS に関与することでその重要性を理解させる施策を展開している。

ISO 9001 を基盤としてさまざまな活動を続けることで、取引先との関係強化や CS 向上につながることを、同社の共通認識として理解できるような取り組みを続けている。

ナレッジセンター設立による全社ノウハウの共有化

MS のより有効な活用に向け、社内にナレッジセンター機能を設けた。現場や従業員が保有している技術・ノウハウ・経験をナレッジセンターで集約し、部門を超えて相互利用できる仕組みを導入した。従来は各組織や個人に留まっていた知見やノウハウを「会社全体の強み」として集約できる体制を整備した。

<認証機関の関わり>

ISO 審査においては、自社の状況や業務特性に考慮し客観的な視点から課題が指摘され、審査員とのやり取りを通じて規格要求事項の適用をさらに理解する機会となった。

また、組織における MS の継続的改善の観点から審査されることで組織成長に対するコメントをいただき、それが従業員の励みや次の目標へのモチベーションにつながった。

審査員には単なるパッチワークや修正でなく、会話を通じて継続的改善につながる指摘やヒントをいただくことも期待しており、その点でも非常に満足している。内部指摘だけではなかなか認識しづらいことも、審査を通じて継続的改善に繋がるヒントがあれば、内部調整もスムーズに進めることができる。

認証機関からはセミナーや MS 運用事例等の情報、MS 運用ツール（ソフトウェア）提案などのサポートを受けている。また、随時 Web サイトで公開されている新しい情報（改定版情報）や資料ダウンロード、トレーニングコースも活用することができ、大変役立っている。今後も認証機関のサービスを有効活用し、自社の MS レベル向上による企業の基盤強化の推進を図っていきたい。

