

WORLD TOPICS

「ISO20252 パネル・セッション」の概要報告

ISO20252 認証協議会 運営委員長 一ノ瀬 裕幸

同 委 員 古川 史人

1. セッションの概要

主催： EFAMRO 及び ESOMAR

場所： ベルリン（ドイツ）

日時： 2007年9月16日（日）

目的： 世界各国における ISO20252 の展開の状況を交流し、各国が今後 ISO20252 を展開していく際の参考としてもらう。

パネラー： 6カ国及び1調査会社

シノベート（調査会社）、イタリア、メキシコ、オランダ、日本、フランス、イギリス

日本の発表者： 古川史人（ジャパン・カンター・リサーチ）

2. 内容抄訳

1) シノベート：

『ISO20252 認証取得のグローバルな調査会社
にとっての利点

(The benefits of a global ISO certification
for research agencies)』グローバルな調査
会社の1つであるシノベートが、ISO20252
を基に展開する品質管理戦略を紹介した。



（日本代表として発表する古川史人氏）

彼らの採用する品質戦略とは；

- a) 組織内において、品質に対するカルチャーを育成すると共に、品質に対する行動を牽引する。
- b) 認証を得ることが第一の目的ではなく、全ての国において、いかに仕事・行動するかについての道しるべとなるものである。
- c) ISO20252 の基準を採用する。
- d) CEO と COO がリーダーシップをとり、これを唯一の品質方針・基準とすることが重要である。
- e) 効果的なコミュニケーションと、それを実現するツールが成功の鍵である。
- f) これは全てを変えてしまうものとして捉えるのではなく、着実に ISO20252 に準拠していくことが大切である。

- 2) イタリア：『前向きで実現可能な品質基準を求めて (THE SEARCH FOR A PROACTIVE AND FEASIBLE QUALITY SYSTEM)』 (ASSIRM : Ricerche di mercato, sociali, di opinione)

イタリアでは、ASSIRMのもと独自の品質基準を確立。

ASSIRM Code

- a) 倫理基準と品質手順
- b) ISO9001 と ISO20252 を参照
- c) すべての会員社の順守が義務付けられている

イタリアの調査会社は、ISO9001、ISO20252、あるいは ASSIRM Code の認証を選択する。

ASSIRM Code の認証に関しては、適用手順、監査手順、監査人の資格などがすでに決定されている。

2007年12月までには、すべての調査会社は ASSIRM Code に準拠していなければならない。

- 3) オランダ：『オランダにおける認証プロセスの管理 (CONTROLLING THE CERTIFICATION PROCESS IN THE NETHERLANDS)』 (MOA : Center for marketing intelligence & research)

30の大手調査会社が、Hallmark group を構成している。

- a) 品質基準は、80年代につくられ、改善を行ってきた。
- b) 年次報告書と3年毎の監査：監査はMOAによってのみ行われる。
- c) MOAのメンバーのみが、Hallmark groupのメンバーになれる。

MOAの基準・規程の利点：

- 費用が安くてすむ。
- 改訂のプロセスが簡易
- MOAが、高品質の証として認識される。

ISO20252の適用に関して

- MOAメンバー以外も、認証を受けることができる。
- ISO20252の規定以上のものは求められない。
- MOA以外でも、認証できる。

今後の戦略

- MOAの品質基準の認証機関を、独立団体 (IKCC) に移す。
- ISO20252の運用規定を明確にする (NEN)。
- 専門家委員会の設置

現在、23の調査会社がESOMARのチェアマンから、ISO20252の認証を受けている。

(注：この意味は不明。ESOMARは認証機関ではない。)

- 4) メキシコ：『調査における品質：メキシコでの経験 (QUALITY IN RESEARCH: THE MEXICAN

EXPERIENCE)』(AMAI : Asociacion Mexicana de Agencias de Investigacion de Mercado)

ESIMM : AMAI の品質基準 : 4 章、48 項目、175 規定

現在、認証機関として 3 団体ある。毎年監査。

AMAI には、現在 38 社が加盟 (業界の 75% をカバー)

ISO20252 に準拠した ESIMM の Version2 を作成

ESIMM への準拠は、AMAI に加入、継続するための条件

5) 日本 : 『ISO20252 認証の現状 (SITUATION IN JAPAN)』

JAB との協調

ISO20252 認証協議会の発足

主な課題

認証団体、審査員の選定、教育

調査会社の教育

パイロット認証の実施

来春からの認証開始を目指している。

6) フランス : 『フランス : 成熟した業界 FRANCE, (A LARGE MATURE MARKET SYNTEC) 』

SYNTEC Etudes Marketing et Opinion

SYNTEC EMO には、63 団体が加盟

調査業界では 2 つのスタンダードがある

a) ISO9001

b) NF X 50-057 Quality of market and opinion research (July 2000)

AFAQ AFNOR に委員会を設置 : 毎月ミーティング、Syntec EMO が委員長

調査会社

クライアント

事務・専門家

現在 NF X 50-057 の認証を受けているところは、次回更新時に ISO20252 に移行する。

ISO9001 の認証を受けているところは、ISO20252 の追加認証を受けるか、ISO20252 に移行する。

7) イギリス : 『ISO20252 の導入 : 革新的アプローチ (IMPLEMENTING ISO 20252 : AN EVOLUTIONARY PROCESS)』 (MRQSA – Market Research Quality Standards Association)

BSI 7911 と ISO 20252 が共存。2008 年 5 月末で、BSI 7911 を終了

既に 20 近くの会社が認証を受けている。

ISO20252 認証のためのガイド

- a) ISO/IEC Guide 65- EN 45011: Requirements for bodies operating product certification
- b) ISO 19011: Auditing of quality systems
- c) MRQSA Specification for assessment and certification to ISO 20252

課題

各国間、国内、認証機関間での一貫性が非常に重要である。
アウトソーシングする場合の、基準の徹底が重要である。

8) 質疑応答

主な Q & A は以下の通り

Q1： 調査マーケットの小さな（調査会社の少ない）国において、認証プロセスをどのようにすればよいか？

A1： 自己宣言および契約書でカバー。または、海外の認証機関により認証を受ける。

Q2： ISO9001 と ISO20252 のどちらの認証を受ければよいか？

A2： ISO9001 はマネジメントシステムの標準であり、ISO20252 はサービス（製品）レベルの標準である。各会社の目的によって、どちらの標準を適用するか、また認証を受けるかを決定する必要がある。

3 . 補足説明

- ・ ESPMAR Congress に先立ち、同会場で実施されたセッションであったため、推定だが 200 名以上の参加者が詰めかけ、盛況であった。
- ・ ISO20252 の国際相互認証が可能なレベルの制度確立に至っている国はごく少なく、さまざまな試みが行われている状況。

以 上