

**(JIS Y 20252って何?)**

# **JIS Y 20252 要求事項の理解**

**JMRA マーケティング・リサーチ規格認証協議会**

**委員 一ノ瀬 裕幸 (JMRA個人賛助会員)**

## ※) 本日のAgenda

1. 概論 : JIS Y (ISO) 20252 の要求事項とは？
2. JIS Y (ISO) 20252 の要求事項の特徴
3. 個々の要求事項の意味と対応策

# 1. 概論：JIS Y (ISO) 20252 の要求事項とは？

## ◆ Shall 項目（～をしなければならない）と、[ ← 大多数はこちら ] Should 項目（～をすることが望ましい）

- Shall 項目が300以上あるが、「まとめてこのチェックシートでカバー」も多数
- Should 項目は「注意喚起レベル」と考えてよい

## ◆ ミニマム・スタンダード

- 最低限の要求 = それを上回る独自の規定はOK (⇔ 下回るのはNG)

## ◆ 不適合判定等の基準は ISO 9001等と同じ

- 「まったく仕組みができていない」、「決めたことが守られていない」など
- 改善の機会（旧「マイナーな不適合」）は恐れる必要なし

# 1-1. 事務局が対応すること

## ◆ 品質管理の体系、規程・書式類の整備

- 会社（事業部門）としての基本方針、枠組み、文書類を整える
- 社内ルールの詳細、年間スケジュール等を含む「PDCAを回す仕組み」をつくる

## ◆ 教育研修の実施、管理の仕組みを円滑に回す仕掛け

- 品質管理体系の運用・維持に必要なファシリテート、リソースの確保
- 内部監査、マネジメントレビューの実施（少なくとも年1回）

## ◆ 審査機関・審査への対応

- 認証審査、サーベイランス審査、更新審査（3年ごと）への対応
- 審査機関とのコミュニケーション、規格改定（5～6年ごと）等への対応

## 1-2. 事業部門の皆さんにお願いしたいこと

重要：記録がすぐに取り出せる  
(提示できる)こと

### ◆ 日々の業務をルールに沿ってきちんと遂行する

- 手順書、案件管理ツール、各種チェックシート等に従った業務運営
- 確実に「記録を残す（トレーサビリティの確保）」ことが今まで以上に重要に

### ◆ 品質管理の「勘所(=ミス・トラブルが起こりやすい)」に注意

- 工程が変わる／工程を引き継ぐポイントでの「伝言ゲーム」撲滅
- イレギュラーな要請（例外事項／特殊な要望等）に対応するとき
- 仕様（または処理ルール等）の変更時

### ◆ このルールはおかしいのでは(非効率)? と思ったら、問題提起を

- 環境変化や業務特性によって、既存ルールが陳腐化／非効率化することがある

## 1-3. 調査のミス・トラブルはどこから起こる？

### ◆ 「分業化」の進展 = 「工程の分断」

- 昔は、1人の作業範囲が広がった  
= 工程を踏む中で自己修正もできた
- 技術の進歩により、分業化が必然に
  - ・コンピュータ性能の飛躍的向上
  - ・プロセスの高速化、情報量の大量化
  - ・処理内容の詳細化、複雑化、専門化
  - ↓
  - ・インターネット、AI・機械学習  
= 1人の人間の手には負えなくなった
- 全体を統合して効率化する仕組みが必須に
  - ・システム化し、PDCAを回して不断の進化を図ることが必要

### ◆ 「一品生産」の宿命： 「全く同じ仕様」はほぼない

- 仮に同じような仕様でも、調査目的等はその都度変化することが多い
- ベンチマーク調査も少しずつ変化する  
⇔ 「前回と同じ」は鬼門！
- 1回だけなら無視できた（見逃した）小さなミスも、累積すると**大やけど**に  
(だから仕組みによるミスの未然発見が重要)

## 2. JIS Y (ISO) 20252 の要求事項の特徴

適用範囲の  
カスタマイズ可能

### ◆ 「適用宣言書」が認証スキームを支える根幹（2部構成）

#### ➤ 対外向け

（ホームページ等にも掲載）

1. 自社の特徴
2. 適用範囲  
（認証区分、除外する範囲）
3. 適用宣言する附属書
4. 適用宣言日
5. 承認者（シニアマネジメント）  
（改定履歴）

#### ➤ 社内向け

（審査機関は別として外出ししない）

[ 9001での品質基本文書に相当 ]

1. 組織図
2. 適用対象範囲・組織の詳細  
（図示するのがよい）
3. 関連する規程類の一覧  
（任意）品質基本方針 …

# QMS(ISO 9001)とは異なり、要求事項が既定かつ詳細

- ◆ 基本的にQMSでは品質管理ルールを自社で規定するが…、JIS Y 2052 では国際的な知見に基づき、あらかじめ詳細に規定されている
  - 国や市場環境による対応策の違いは許されるが、やるべきこと自体は既定
- ◆ 日本ではJMRA発行の『規格解釈のガイドライン』が基準

附属書	宣誓項目	除外項目	説明・備考
附属書A – サンプルング	A1, A2, A3, A4	A5	アクセスパネルは非自社保有
附属書B – フィールドワーク	B.1 B.4.1- B.4.2 B.8.1	左記以外	調査員非介入型定量調査のみ (主として郵送/インターネット調査)を適用対象とする
附属書E - 自記入式	全て	なし	
附属書F – データ管理と処理	全て	なし	

(例)

調査区分「C」の標準的な適用宣言範囲

= 主要には、

- ・ 郵送調査
- ・ インターネット調査



### 3. 個々の要求事項の意味と対応策 ①

#### ◆ 箇条4（総論）は事務局（□）と現場（○）でそれぞれ対応責任を果たす

要求項番	区分	対応策、特に注意すべき事項
4.1.1 適用宣言書	□	・ 適用宣言書（区分「C」）の作成、公表、維持
4.1.2 調査の秘密保持	□ □ □ □ ○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 秘密情報の定義と社員教育の徹底を確実にすること</li> <li>★外部貸与品が法的に問題ないかどうかを確認する手順の確立</li> <li>・ 参加者への安心保証（依頼状等のひな型整備）</li> <li>★対象者からの情報漏洩リスクに対する注意</li> <li>・ 子供または保護を要する人々への配慮（保護者からの同意取得など）</li> </ul>
4.1.3 文書化及び記録の管理	○ ○ ○ ○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> <li>（基本的にQMSで実施していることと同様）</li> <li>★適用宣言を企画書／見積書、報告書等に記載 → ひな型</li> <li>・ 定量調査手順書に沿った業務遂行、チェックシート類への確実な記載</li> <li>★外注先とやり取りした情報／物品の管理を確実に</li> <li>・ 業務完了後の記録の整理、指定フォルダ等への格納</li> <li>・ 原則、一次記録は12ヵ月、その他記録は24ヵ月保管（個別契約が優先）</li> </ul>

## 個々の要求事項の意味と対応策 ②

要求項番	区分	対応策、特に注意すべき事項
4.2 人事及びインフラに対する責任	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>担当者の役割と責任の明確化、適格な代表者の指名</b></li> <li>・ 教育訓練の実施、研修記録の管理（→ 人事成長評価シート）</li> </ul>
4.3 情報セキュリティ	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報セキュリティの仕組みの構築、運用管理</li> <li>・ 経営管理面、技術面、物理的側面からのコントロール</li> <li>・ 定期的なトレーニングの実施</li> </ul>
4.4 二次契約サービス	<input type="checkbox"/> <input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外注先管理のルール徹底と定期的な監査（評価）</li> <li>・ <b>★外注先の選定、業務の受渡し管理と検収（受入検査）、品質面の評価</b></li> </ul>
4.5 プロジェクト及び調査業務の計画・実施・報告	<input type="checkbox"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>★文書記録体系の整備、トレーサビリティの確保</b></li> <li>・ <b>定量調査手順書をはじめとする社内ルールに沿った業務運用</b></li> <li>・ クライアントとの仕様確認（と記録）→ 企画書等のひな型徹底</li> <li>・ <b>★外部貸与品（顧客支給品）がある場合の管理徹底</b></li> <li>・ <b>クライアントとのやり取りの記録を維持（メール、チェックシート等）</b></li> <li>・ <b>トラブル、クレーム発生時の適格な対応（と記録）</b></li> <li>・ <b>成果物（報告書等）に必要な要件を満たすこと</b></li> <li>・ <b>（翻訳、プリテスト、「調査結果の公表」がある場合の対応）</b></li> </ul>

## 個々の要求事項の意味と対応策 ③

要求項番	区分	対応策、特に注意すべき事項
4.6 マネジメントレビュー及び改善	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 20252対応のマネジメントレビューの実施、記録</li> <li>・ 経営層から指示がなされた場合の対応</li> </ul>
4.7 内部監査	<input type="checkbox"/> <input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 20252対応の内部監査の実施、記録</li> <li>・ (選ばれた場合に) 監査への対応</li> </ul>
4.8 法的要求事項	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自組織に関わる法的要求事項のリスト化</li> <li>・ 運用状況の確認、必要に応じて教育研修の実施</li> </ul>

### ◆ 附属書（各論）は原則として現場（○）対応となる： 調査区分「C」の事例

要求項番	区分	対応策、特に注意すべき事項
A.2 サンプルング	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ クライアントに対し、母集団の定義、抽出手法の確認等を適格に行う</li> <li>・ (アクセスパネルを使用する場合の) 透明性、説明責任の担保</li> </ul>
A.3 確率標本	<input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 再現性を確保するための記録維持</li> </ul>

## 個々の要求事項の意味と対応策 ④

要求項番	区分	対応策、特に注意すべき事項
A.4 非確率標本	○ ○	<ul style="list-style-type: none"> <li>品質管理上のポイントになる要素の洗い出し、適格な外注先管理</li> <li>(アクセスパネルを使用する場合の) 運用管理、説明責任の担保 ⇒ A.4.3～A.4.8は、ほぼ外注先への依頼(監督)事項になることが多い</li> </ul>
B.4 プロジェクト ブリーフィング	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクト関係者(外注先を含む)への仕様確認の徹底 (区分Cでは調査員等のフィールドワーカーは除かれる)</li> </ul>
B.8 フィールドワーク 手法のクライアント への報告	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>クライアントへの報告事項の徹底 → 報告書等のひな型 (確率標本使用時: 検定結果、誤差率等も)</li> </ul>
E.2 データ収集	○ ○	<ul style="list-style-type: none"> <li>クライアントと共有すべき事項の徹底 → 企画書等のひな型</li> <li>個人情報扱う場合、子供等を対象とする場合には細心の注意を</li> </ul>
E.3 自記入式回答の 妥当性確認	○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> <li>郵送調査の本人確認は厳密には難しいが、回答矛盾チェックは必須 (アクセスパネル使用の場合、外注先にチェック手法を確認しておく)</li> <li>郵送では検票時のチェック項目、ネットでは論理チェック内容を確認</li> <li>不適格対象者を除外した処理については記録を残す</li> </ul>

## 個々の要求事項の意味と対応策 ⑤

要求項番	区分	対応策、特に注意すべき事項
F.1 一般事項	○	(F.2～F.6は外注されるケースが多いと考えられるだけに)、 ・ <b>データ管理と処理に関する全般的ルールの明確化、外注先への依頼徹底</b>
F.7 データ解析	○ ○	・ 解析、集計プロセスの手順を明確化し、トレーサビリティを確保 ・ 統計調査では検定、誤差率、小サンプル数セルの秘匿(X)表示など
F.8 データファイルの管理	○ ○	・ ローデータと最終データの保存、再集計手段の確保 ・ データ納品仕様の確認、暗号化など

### ● 豆知識：「3.45 補定 (imputation)」

推定またはモデルによって得られたデータで、欠落データを置き換える手順

日本の統計用語では「補綴」とも表記される（されていた）ことがある

### ● A.5 アクセスポネル

仮に認証区分外であっても、外注先管理の観点からは知っておいてよい（→『ガイドライン』）

アクセスポネルの管理方法、遵守・説明すべき事項が網羅されている

# 近年のトラブル事例から

## ◆ ミス・トラブルは工程を移る時に起きやすい（普遍的）

- 同じ言葉で話していても、受け止め方が異なることがある  
→ だからこそ、文書化や引継ぎ／受渡しのルール化が大切

## ◆ 対象者からの情報漏洩リスク（SNS等での発信）

- クライアントから提供された情報を秘密事項として厳守  
… 公開のSNSで対象者を募集した事例、調査テーマをSNSに投稿してしまった事例

## ◆ 「外部貸与品」の流出、紛失、回収不能化

- 最初に「返却・廃棄・保存」等を確認し、所定のシートに沿って管理

**JMRA** あなたのの中に未来がある。  
一般社団法人 **日本マーケティングリサーチ協会**