

JIS Y 20252 が求めるもの － マネジメントレビューと内部監査 －

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)

1. PDCAサイクルの要：マネジメントレビューと内部監査

- JIS Y 20252が要求するマネジメントレビュー（4.6項）と内部監査（4.7項）は、調査プロセスマネジメントシステムを運営する中で、PDCAサイクルの「チェック（C）」にあたる。マネジメントシステムが継続的に、適切、妥当かつ有効に機能し、目標を達成するための重要な役割を担う。
- JIS Y 20252は、マネジメントレビューと内部監査を少なくとも毎年（年1回）実施することを求めている。

2. マネジメントレビューとは ①

- マネジメントレビューは、JIS Y 20252の中で自社が適用宣言しているコアフレームワーク及び各附属書の要求事項に対して行われる。
 - 具体的にどのような事項を対象とするかは、手順書等で定めておくとよい。
- マネジメントレビューは、自社で行う調査業務がJIS Y 20252の要求事項に従って運営され、その取り組みが有効に機能しているかを分析・評価し、問題があれば業務手順などの是正・変更・改善を指示する。
- 現在提供している調査サービスや製品の品質が、自社が目指す方向性（顧客満足など）に沿っているかをレビューする。

2. マネジメントレビューとは ②

トップマネジメント

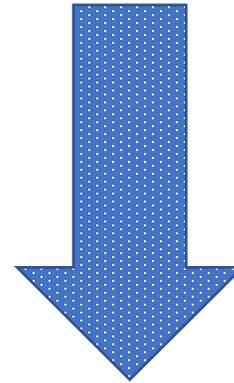


レビューのアウトプット

- トップマネジメントの評価結果
- 評価結果からの指示

レビューのインプット

- 内部監査結果 適合・不適合
- 不適合・提案事項への是正処置、再発防止策の実施・効果確認
- 前回までのレビュー評価結果で指示した事項への実施処置
- 顧客満足度
- クライアントや調査参加者からの苦情、苦情管理
- 改善のための提案



内部監査責任者や
各部門責任者など

2.1 マネジメントレビューのインプット（4.6.1項）

- マネジメントレビューは、次の情報（インプット）を中心に実施する。
 - 自社が適用宣言しているコアフレームワーク及び各附属書の要求事項に対する内部監査結果や評価結果（認証を取得している場合は認証審査の結果など）を含む、適合・不適合の状況
 - 不適合、提案事項に対する是正処置、再発防止策の実施・効果確認
 - 前回までのレビュー結果で指示した事項に対し、実施した処置
 - 顧客満足度（調査を実施している場合にはその結果、未実施の場合には営業情報の集約）
 - クライアントや調査参加者からの苦情、苦情処理管理
 - 改善のための提案

2.2 マネジメントレビューのアウトプット（4.6.2項）

- マネジメントレビューの結果は、記録を残さなければならない。レビューの記録には以下を含むこと。
 - トップマネジメントの評価結果
 - 評価結果に伴う指示
- ※ レビュー結果で指示があれば、担当者はそれを達成するための実施計画を作成

3. 内部監査とは

- 内部監査とは、監査の基準となるJIS Y 20252の中で自社が適用宣言しているコアフレームワーク及び各附属書の要求事項が遵守されている程度を判定するために、プロジェクトに関する手順や各種記録・記述、その他の情報など客観的証拠を収集し評価する仕組みで、公平で偏りのないことが重要である。
- 内部監査は、文書化された監査プログラム（監査計画、監査員の選定・研修、監査の範囲、監査の結果、不適合の是正・再発防止処置のフォローアップなど）に基づいて実施する。
- 監査計画、監査結果、是正・再発防止処置のフォローアップ結果などは記録する。
- 監査結果は、マネジメントレビューの重要なインプット情報となる。

3.1 内部監査の目的 ①

➤ 内部監査は、主に以下のことを検証するために行われる。

- ① 自社の調査業務運用マニュアル・手順など（以下「ルール」）が規格要求事項（JIS Y 20252のコアフレームワーク及び「適用宣言書（SoA）」で宣言している附属書）や関連する法的要求事項・規程に適合しているか？
- ② 業務がルール通りに実施されているか？
- ③ 内部監査で検出された指摘事項（ルール違反など）が是正され、自社の調査業務がルール通りに実施されているか？
 - ※ JIS Y 20252/ISO 20252の規格認証を受けている場合は、審査機関の審査指摘事項についても検証する。
- ④ ルールが業務に役立っているか？（有効性）

3.2 内部監査の目的 ②

