



# JIS Y 20252

## －社内JIS担当者向け研修－

JMRA マーケティング・リサーチ規格認証協議会  
委員 木原 潤（株式会社 社会情報サービス）

## ※) 本日のAgenda

1. 社内JIS担当者とは？
2. 社内JIS担当者業務の流れ（認証取得時）
3. 社内JIS担当者業務の流れ（認証取得後）

付録： Q&Aコーナー

# 1.社内JIS担当者とは？

- ◆ JISY20252では、4.2.1（個人及び組織の責任）という項で、JISY20252を遵守するための責任者を指定するように求めています。
- ◆ ここで求められている責任者は下記の5種となっています。

|   | JISY20252の要求事項                                  | 具体的な役職など  |
|---|---|---|
| A | リソースの提供、ポリシー、法令遵守、およびこの徹底に責任を負うシニアマネジメント        | 調査事業全体を掌握する責任者<br>(社長、調査事業部門長など)  |
| B | プロジェクト又はその一部を含む、クライアントへのサービス提供に説明責任を負う現場管理者     | クライアントサービス部門の責任者<br>(営業部長・企画部長など)   |
| C | プロジェクトのニーズに応じた、二次契約又は業務委託サービス品質管理               | 外部委託を実施する部署の責任者<br>(実査部長・制作部長など)  |
| D | 4.1（コアフレームワーク）に記載している、提供サービスの範囲において説明責任を負う運用担当者 | 受託業務ごとの対応責任者<br>(プロジェクトリーダーなど)  |
| E | それぞれの附属書の適合性を保証する代表者                            | 各附属書に関する事項を掌握している部門の責任者<br>附属書A（アクセスパネル）：情報システム部長など<br>附属書B（フィールドワーク）：実査部長など<br>附属書C（物理的観察）：実査部長など<br>附属書D（デジタル的観察）：実査部長など<br>附属書E（自記入式）：実査部長など<br>附属書F（データ管理及び処理）：制作部長など |

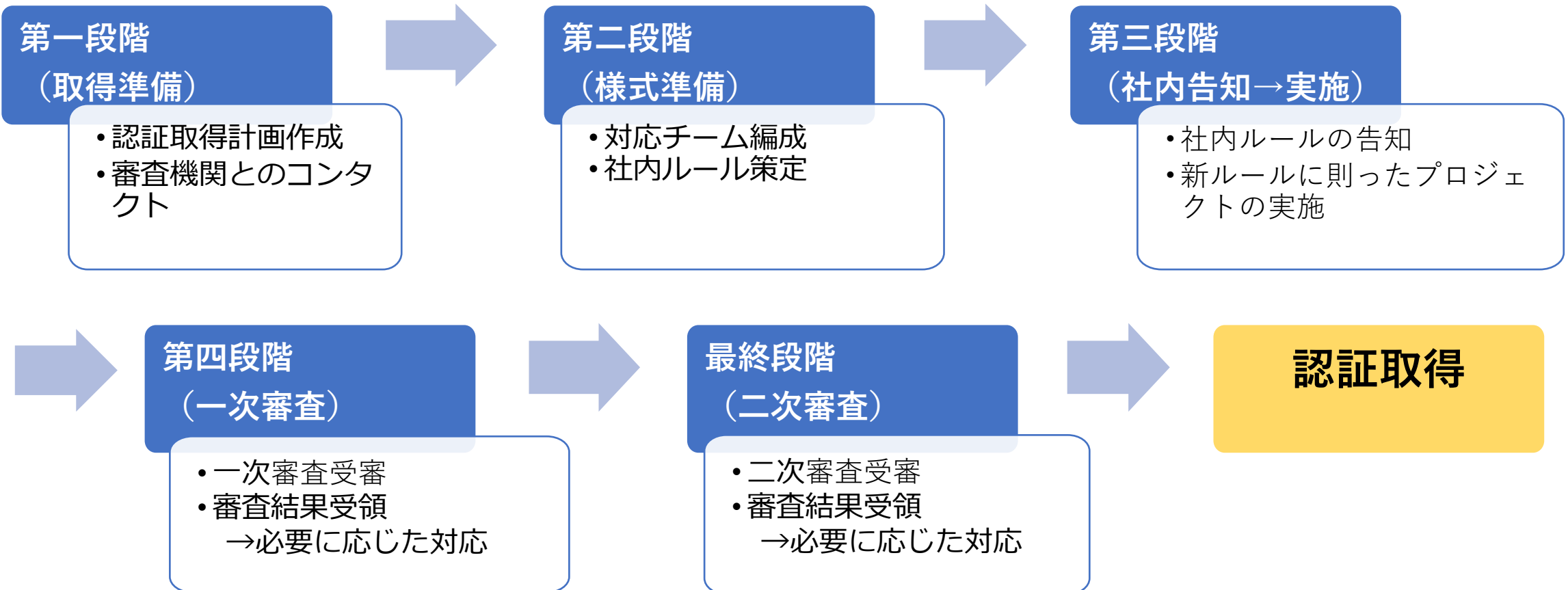
# 1.社内JIS担当者とは？

- ◆ 前ページでは、規格が求めている「責任者」を示しましたが、本研修で求める「JIS担当者」は下記のような業務を担当される方（部署）となります

|   | JIS担当者に求められる業務                      | 具体的な業務など  |
|---|-------------------------------------|---|
| A | JISY20252の認証取得・維持業務<br>(外部審査対応業務)   | JISY20252の認証を取得するにあたっては、外部の審査機関からの審査を受け、認証を得る必要があります。また、認証を維持するためにも年に1回、外部の審査機関による審査を受ける必要があります。そのために、外部審査機関とコンタクトを取り、必要書類の準備や社内外のスケジュール調整を行う必要があります。 |
| B | 社内ルールのJISY適合業務<br>(社内ルール制定・改訂業務)    | JISY20252の認証取得のためには、JISY20252の要求事項をクリアできる社内ルールなどを作成する必要があります。また、JISY20252の改訂に合わせた社内ルールの変更や審査で不適合や観察事項となった場合、社内ルールの見直しを検討する必要があります。                    |
| C | JISY20252の社内告知業務<br>(社内ルールの広報・教育業務) | JISY20252の規定に沿って受託業務をおこなうためには、関連する社内スタッフ（場合によっては委託先も）JISY20252の規定を理解し、ルールにのっとった運用をする必要があります。そのために、ルールの制定や改訂について告知を行う必要があります。                          |
| D | 内部監査業務                              | JISY20252では、内部監査を求めています。内部監査の方法に関しても、規定がありますので、その規定に沿って内部監査業務を実施する必要があります。  |
| E | マネジメントレビュー業務                        | JISY20252では、マネジメントレビューとして、JISY20252の遵守状況やクライアントの満足度などをシニアマネジメント（部門長や社長など）にレビューをおこない、その指示を受けることが義務づけられていますので、その運営を行う必要があります。                           |
| F | JISY20252関連システム業務<br>(組織規程策定維持業務)   | JISY20252では、受託業務遂行のためのルールの他、組織システム（採用・教育・評価など）に関する規定も存在します。それらに対応できる規則の作成やその維持を行う必要があります。   |

## 2.社内JIS担当者業務の流れ（認証取得時）-1

### 認証取得までの基本的な手順



## 2.社内JIS担当者業務の流れ（認証取得時） -2

### □認証取得業務（S社事例）

#### ◆体制

- ISO準備室という形態で、企画営業部門から4名、フィールドワーク部門から2名が選出され、6名体制（全員兼務）で対応しました。

#### ◆実施業務

1. 認証機関との交渉
2. ISO20252に準拠可能な社内規則等の策定
3. 準備室メンバーでのISO準拠プロジェクトの実施
4. 外部審査（一次）の実施（資料提供・当日対応）
5. 外部審査（二次）の実施（資料提供・当日対応）
6. 策定した社内規則等の社内通知・教育（含むISO20252の意義・取得理由なども）
7. 内部監査員教育の実施
8. 策定した社内規則に則った内部監査の実施
9. 内部監査報告を含むISO20252規定に則ったマネジメントレビューの実施

#### ◆ISO関連業務実施時間など

- 前年に約1年かけて、社内の基本ルールの文書化を2名で担当。4月から正式に6名体制で対応し、その後、2週に1回90分程度のミーティングと個々が平均週2-3時間程度の作業（文書作成／内部監査など）を行い、約1年間で認証を取得できました。（二次監査は3月、認証は5月）

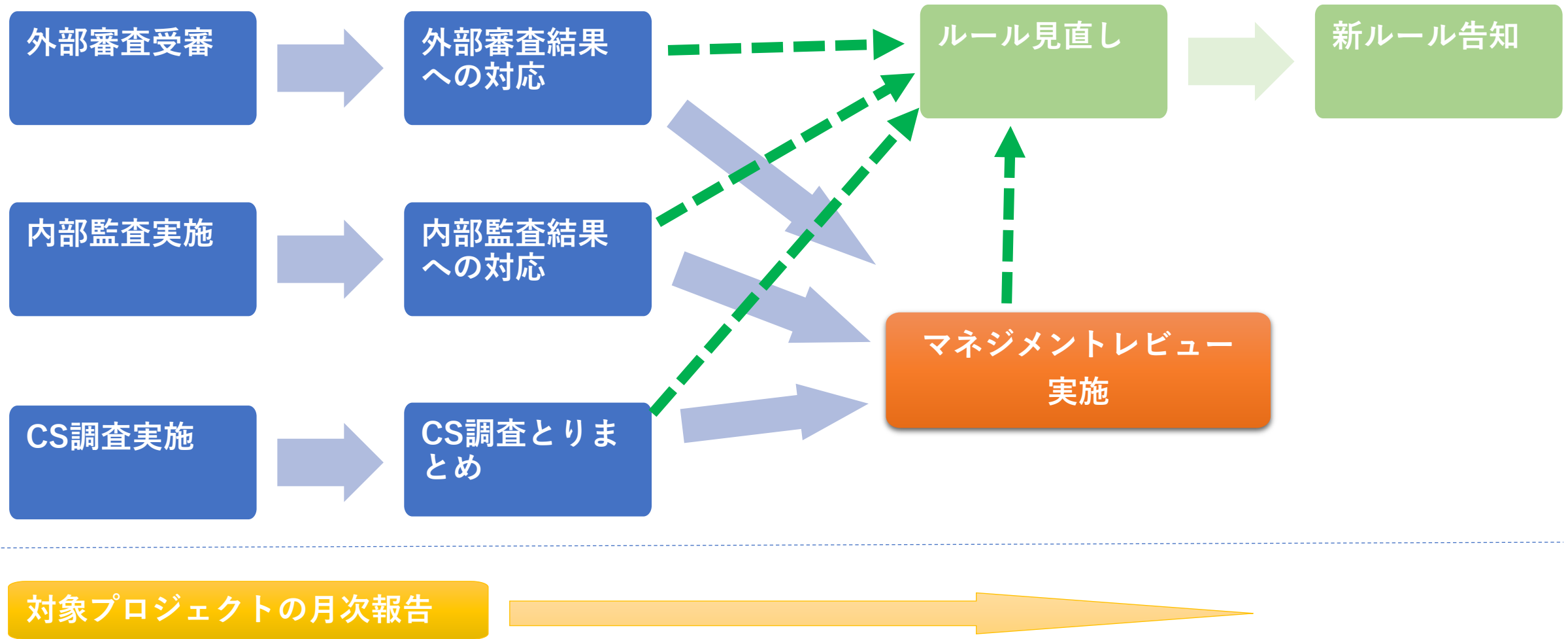
## 2.社内JIS担当者業務の流れ（認証取得時） -3

### □認証取得業務（S社事例）

|            | 第一段階<br>（取得準備）<br>1~2か月                      | 第二段階<br>（様式準備）<br>1~5か月                      | 第三段階<br>（社内告知→実施）<br>5~10か月                                  | 第四段階<br>（一次審査）<br>2か月     | 最終段階<br>（二次審査）<br>2か月     |
|------------|--|--|--|---------------------------|---------------------------|
| 審査機関との交渉   | 1stコンタクト<br>・スケジュール調整<br>・見積検討<br>・必要事項確認 など |  | 2ndコンタクト<br>・審査申し込み<br>・必要書類の提供 など                           | 一次審査実施<br>・当日対応           | 二次審査実施<br>・当日対応           |
| 社内対応（上層部）  | 取得承認<br>「費用」「効果」「難易度」などの情報提供                 | 社内ルールの承認                                     |  | 一次審査 受審<br>（初回/最終会議など）    | 二次審査 受審<br>（初回/最終会議など）    |
| 社内対応（スタッフ） | →<br>（必要に応じて情報提供）                            | →<br>（必要に応じて情報提供）                            | 社内ルールの告知<br>（説明会or教育研修）<br>内部監査員研修<br>↓<br>新ルールに則ったプロジェクトの実施 | 一次審査 受審<br>（対象プロジェクトのみ）   | 二次審査 受審<br>（対象プロジェクトのみ）   |
| チーム内作業     |  | 社内ルール策定<br>・業務システム<br>・業務手順書/マニュアル<br>・書式 など | 告知<br>↓<br>内部監査の実施<br>↓<br>マネジメントレビューの実施                     | 審査結果の受領<br>↓<br>必要に応じての対応 | 審査結果の受領<br>↓<br>必要に応じての対応 |

### 3.社内JIS担当者業務の流れ（認証取得後） -1

#### 認証取得後の基本的な手順（1年間の動き）





# 3.社内JIS担当者業務の流れ（認証取得後）-2

□認証取得後業務（S社事例）

## ◆体制

- ISO管理室（2020年度からはJISY管理室）という形態で、室長1名（部門内総務）、企画営業部門から3名、フィールドワーク部門から1名（年度により若干異なる）の5名体制（全員兼務）で対応しています。

## ◆実施業務

1. 認証機関との交渉
2. 社内規則の改訂（必要に応じて）
3. 改訂した社内規則等の社内通知・教育
4. 内部監査の実施
5. 内部監査報告を含むISO20252規定に則ったマネジメントレビューの実施
6. 外部審査の実施（資料提供・スケジュール調整・当日対応）

## ◆ISO関連業務実施時間など

- 月に1回90分程度のミーティング。必要に応じて作業（文書作成／内部監査など）
- 室長が「認証機関との交渉」「マネジメントレビューの実施」「外部審査の実施」を主として対応

※2019年度から2020年度にかけては、ISOの改訂が実施されたため、スタッフを増員して対応しました。  
→新規定と現行の自社ルールとの相違部分は多かったですが、実際に変更が必要と判断した箇所は10か所程度でした。（文書化の必要なし、自社での実施なし等）

# 3.社内JIS担当者業務の流れ（認証取得後）-3

□認証取得後の年間スケジュール（S社事例）

|            | 4月~6月                                | 7月~9月                          | 10月~12月                                 | 1月~3月         |
|------------|--------------------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| 審査機関との交渉   | 外部審査の受審 ※<br>必要資料の送信（5月）<br>審査実施（6月） |                                | 次回審査申し込み                                |               |
| 社内対応（上層部）  |                                      | 新ルールの承認                        | 審査スケジュール調整                              | マネジメントレビューの実施 |
| 社内対応（スタッフ） | 外部審査受審（6月）                           | 新ルール告知                         | 内部監査受審                                  |               |
| チーム内作業     | 社内ルール見直し<br>↓<br>新ルール策定              | 外部審査結果受領<br>↓<br>必要に応じての対応     | 内部監査実施<br>内部監査結果とりまとめ<br>↓<br>必要に応じての対応 |               |
| その他        | 対象プロジェクトの月次報告                        | CS調査とりまとめ（7月）<br>対象プロジェクトの月次報告 | 対象プロジェクトの月次報告                           | 対象プロジェクトの月次報告 |

※弊社の場合、サーベイランス審査は6月に実施することが多いのですが、初回認証が5月なので更新審査は6月は実施することができないため、1月or2月に実施しています。

# 3.社内JIS担当者業務の流れ（認証取得後）-4

□認証取得後業務（S社以外の事例）

## ◆ 事業統括部署に品質担当 1 名（個人情報管理等と兼任）

- ISO9001とJIS Y（ISO） 20252の両方を各現場で運用できるよう支援
  - 業務手順を要求事項に合わせてルール化
  - 改訂ルールの社内周知
  - 要求事項の遵守状況チェックとフィードバック（毎月）
  - 必要に応じて研修を開催（そもそもISO20252とは、等）
  - 「品質委員会」を主管

## ◆ 各現場のリーダークラスを品質委員に任命

- 「品質委員」として活動していただく
  - 各現場でのルール（業務手順）の周知
  - 要求事項遵守状況のフィードバックを受けて、各現場でアクション
  - 委員会は年 2 回（キックオフ、好事例共有）、各現場への毎月のフィードバックで品質担当から各委員にメールでコミュニケーション

## ◆ 外部審査対応で「必要書類の準備」とありますが、どのような資料が必要なのでしょう？

審査機関から要求される文書は、下記の通りです。

A： マニュアル等の基準文書

B： ①会社全体の組織図

②被審査組織全体のMS組織図（認証範囲を示す図）

③サイトにおけるプロセス説明書（業務フロー図）

④会社概要説明書（会社案内、パンフレットも可。HPがあれば不要）

⑤製品認証対象の調査プロジェクト一覧表（実施日時、概要、認証区分）

「B」に関しては、「A」に内包されている場合は不要となっていますので、社内規則等を新設・改訂するのであれば、「B」の内容も内包しておくが良いかと思えます。

## ◆ 具体的に審査とはどのように行われるのですか？

まずは、審査機関と連絡をおこなって審査日時を決めます。（2回目以降は審査機関からメールで連絡が来ます。）

審査日時が決まりましたら、書類提出の期限（審査日の45日前）が定められていますので、期限までに必要な書類を送ります。（inetという登録サイトにアップする方法になります。）

審査機関から「審査スケジュール（案）」が送られてきます。審査スケジュールには「シニアマネジメントへのインタビュー」や「プロジェクトの監査」が含まれますので、対応者のスケジュール調整をおこないます。

審査当日は、社内の会議室等を準備し、審査員を迎え入れた後、審査スケジュールに合わせて、各対応者が審査（審査員からの質問への回答及びエビデンスの提示）を受けます。

現地審査が終わった段階で審査員から審査結果の概要が伝えられます。問題がなければ、数週間後に認証機関から認証書が送られてきます。「不適合」があった場合は、是正処置をおこなった上で再審査を受ける必要があります。

## ◆ 社内規則はどのようなものが必要でしょうか？

基本的には、認証を受ける区分に対応したJISY20252の要求事項（shall項目）が、すべてクリアできるものが必要となります。

ただし、『手順が文書化されている』という事を要求している項目はそんなにありませんので、あえて文書化された規則がなくても要求事項をクリアできるような項目は、規則に入っていないなくてもよいと考えられます。

実際に作成されている具体例としては、“採用”“教育”“評価”“監査”“情報セキュリティ”など直接『製品（受託業務）』とは関係ないシステムのルールを記載した「規則」と、直接『製品（受託業務）』の進め方に関する「手順書（マニュアル）」のようなものを作成するケースが多いと思われます

## ◆ 内部監査はどのように行われるのですか？

JISY20252では、内部監査は「毎年計画し、実施」「プロジェクトを含める」「内部監査人は適切な訓練」「結果の記録」「（可能な場合）内部監査人自身の業務は監査しない」が要求されています。

具体的には、JISY担当者（あるいはそれらから指名された誰か）が監査計画を策定した上で、複数名の監査人を選定し、組織が定めた監査訓練を実施した上で監査を実施し、必要に応じてフォローアップをおこない、その記録を残すという業務を行うこととなります。

また、この記録はシニアマネジメントのレビューにも用いられます。

## ◆ 内部監査員教育って何をやるのですか？

JISY20252では、「内部監査人は適切な訓練」を要求されていますが、細かい規定はありません。

訓練内容に関しては、自社で定めればよいと考えられます。

内部監査の方式自体も細かい定めは要求されていないので、自社で定めた方式で実施すればよいと考えられます。基本的には外部審査と同様の方法で行うべきだと思われるので、「①対象プロジェクトを選定 ②対象プロジェクトの担当者にインタビュー ③エビデンスの確認」という事になると思われます。

このような監査を行うためには、「JISY20252がどのような要求をしているのかの理解」「それを確認するための手技」ができる必要がありますので、それらを体系的に学ぶ必要があるかと思われます。



## ◆ JIS担当者が社内で1名だけでも可能ですか？

初回の「認証取得」の段階では、やや厳しいと思いますが、すでに、社内規則が整っている（新たに社内規則の策定やそれに伴う「広報」「教育」などの付随業務の発生がない）ようであれば、担当者は1人でも大丈夫だと思われます。

2回目以降に関しては、書類の整備などは、ほとんどないと思われるので、担当者は1名でもおおむね問題はないと思われます。

ただ、常時対応しているのは1名だけでも、「内部監査」「社内規則の改訂」など、複数名で対応した方が好ましい業務もありますので、その際はプロジェクトチームを結成するなどの対応は必要かと思われます。

# Q&Aコーナー

◆ **自社の「社内規則」がJISY20252の要求事項を満たしているのかをどのようにして確認することができますか？**

ガイドラインに【要求されるもの】としてあげられた記述（shall項目）が約300個あります。基本的には、それらをチェックし、「対応されている」「対応されていない」に分類する作業が必要になるかと存じます。

「対応されていない」項目については、基本、追記すべきではありますが、“自社では行わない業務”に関する項目や“社内規則に明記する必要がない（わざわざ明記しなくても遵守できる）”項目に関しては、追記しなくてもよいと思われます。

## ◆ マネジメントレビューとは何をするのでしょうか？

JISY20252では、下記の項目に関して、マネジメントレビューをおこなうように要求しています。「マネジメントレビュー会議」というような報告会を設定して、まとめて必要事項をインプットし、アウトプット（評価結果や指示事項）を得る方法と定例会などで随時、「報告→評価・指示を得る」という方法が考えられます。

### ◆インプット情報

1. 前回マネジメントレビュー以降に実施された監査の結果及び評価結果（内部監査や認証機関による監査など）
2. 是正処置及び不適合の再発防止が求められた場合に取った処置（監査の評価に対応して実施した処置）
3. 実施された（あるいは計画された）改善計画（上記以外で実施した改善計画など）
4. 業務上の違反や指摘された不適合に関する情報
5. 顧客満足度に関するレビュー（CS調査の結果など）
6. 問題及び苦情の処置実施状況（別途、規格で要求されている問題苦情対応に関する対応状況）
7. SOAの宣言内容及び運用状況

### ◆アウトプット情報

1. 上記インプット情報に対するシニアマネジメントの評価結果（指示事項など）

**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**