

## JIS Y 20252 発行記念講演会 資料

# JISの基となったISO 20252 の歴史と今日的意義

2019.11.11

ISO/TC225国内委員会

一ノ瀬 裕幸

あなたの中に未来がある。 一般社団法人 日本マーケティング・リサーチ協会

#### **CONTENTS**

- 1. 市場調査業界の国際的な品質向上への取り組み
- 2. 国際的な環境変化とISO第3版をJIS化した意義
- 3. 日本でも品質管理基準を旧JMRQSから新JISへ
- 4. 日本での新JIS認証スキームと認証区分(ISO互換)
- 5. JIS Y 20252の特徴、ミニマムスタンダードの意味
- 6. 新JISは旧版のISOと比べて何が変わったのか?
- 7. クライアントにとってのメリットは?
- 8. JMRA正会員社へのお願い
- 9. クライアントの皆さまへのお願い



## 1. 市場調査業界の国際的な品質向上への取り組み

#### ◆ 歴史的経緯

契機は個人情報保護規制

➤ 1995年: **EUデータ保護指令**(Directive)

➤ 1998年: EFAMRO (欧州市場調査連盟) が、世界の市場調査協会

に(英)MRQSの ISO規格化検討を呼びかけ

▶ 2002年: ISO/TC225 発足(議長国:スペイン)

JMRQSに同期

➤ 2006年: ISO 20252 発行(初版)

➤ 2009年: ISO 26362 発行

▶ 2017年: ISO 19731 発行

2019年2月、20252 改訂第3版に統合

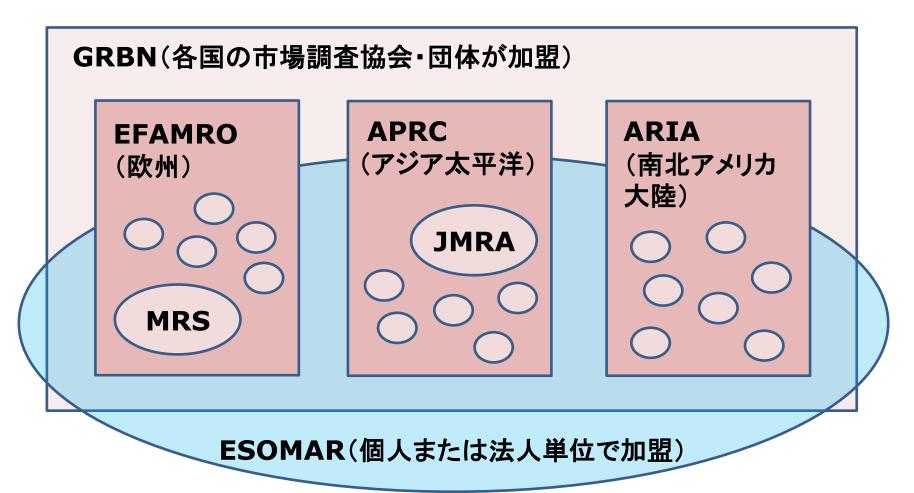
### ◆ この間、技術進歩に伴う構造変化が進展

- ▶ 2000年代以降、インターネット調査がフィールドの主流に
- ▶ 2010年代~、ビッグデータ興隆、データ分析ニーズの高まり



### (参考1) 市場調査業界の国際的な組織構造

◆ ESOMAR、EFAMRO、MRS(英国)、JMRAなどの関係性





### (参考2) ISO 20252と関連ファミリー規格

- ◆ 市場調査業界に特化したプロセス管理・保証の仕組み
  - ▶ 市場・世論・社会調査のサービスプロセス管理に特化した、 国際的な品質管理基準
    - ⇒ わが国公的統計の「プロセス保証」も ISO 20252に準拠
- ◆ 国際機関 ISO/TC 225が所管し、3 規格を開発・発行
  - ISO 20252: 2019 Market, opinion and social research (改定第3版発行)
  - ISO 26362: 2009 Access Panels (ISO 20252の「A.5」に統合 ⇒ 廃止)
  - ▶ ISO 19731: 2017 Digital analytics and Web analyses (⇒ 附属書Dに引用)





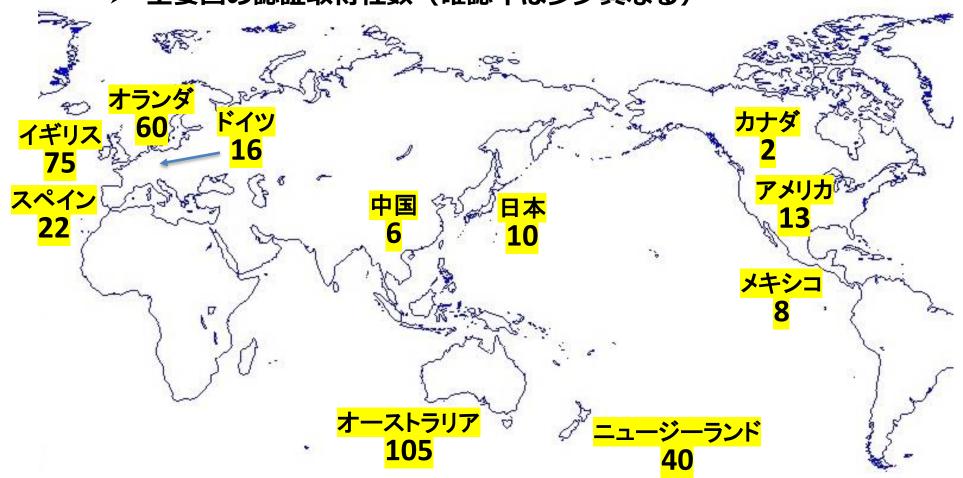
## 2. 国際的な環境変化とISO第3版をJIS化した意義

- ◆ 市場調査はもともとグローバルな産業
  - ▶ 国際的な市場規模は約407億ドル(約4.5兆円)、日本はその5%弱
  - ▶ 多国間で二次契約される費用は全体の2割を超える (by GMR:2018)
- **◆ 従来のサーベイによらないデータ分析業務の伸長** 
  - ▶ 伝統的な量的調査が漸減し、「その他」が増えつつある⇒ すべてがビッグデータ関連ではないとしても、国際的な傾向
- ◆ ESOMAR国際綱領の改訂(2017年~)、日本も準拠
  - 対応事業領域の拡張⇒市場・世論・社会調査「及びデータ分析」
- ◆ EU・GDPR (一般データ保護規則) への対応必至
- ◆ 総じて、伝統的な調査の枠組みを超える新時代へ



### (参考3)国際的なISO 20252の普及状況

- ◆ 日本を含む15カ国が国家規格に採用、350社以上が認証取得
  - > 主要国の認証取得社数(確認年は多少異なる)





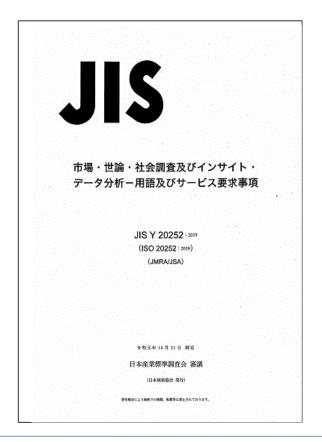
# 3. 日本でも品質管理基準を旧JMRQSから新JISへ

◆ 旧 JMRQSの内容は、ほぼ ISO 20252:2006に同じ (約20年前から更新なし) ◆ JIS Y 20252は、アクセス パネルとデジタルデータを 取り込んで総合化





2020年1月1日 選手交代!





### (参考4) JIS Y 20252の構成

#### 序文

- 1. 適用範囲 2. 引用規格(引用規格はない)
- 3. 用語及び定義 (109項目: ISO 26362/19731からの取込みあり)
- 4. 市場・世論・社会調査の中核的要求事項 (調査に共通する総論)

**附属書 A** アクセスパネルを含むサンプリング(= ISO 26362組込)

附属書 B フィールドワーク

附属書 C 物理的観察

**附属書 D** デジタル的観察 (= ISO 19731引用)

附属書 E 自記入式

附属書 F データ管理と処理

※)第三者認証取得にあたっては、「箇条4と、少なくとも 1つ以上の附属書」からなる「適用範囲の宣言」を行う



# 4. 日本での新JIS認証スキームと認証区分(ISO互換)

- ◆ マーケットリサーチサービス(MR)の認証を2種類に区分
  - ▶ MRのいわゆる「フルサービス」提供機関だけでなく、
  - ▶「データ収集プロセスのみ」の提供機関も認証対象とする
- ◆ さらに種類別・手法別に8つの「認証区分」を設定
  - A 定量調査(調査員訪問型)
  - B 定量調査(調査員介在型)
  - C 定量調査(調査員非介在型)
  - D 定性調査
  - E データ分析 (2019/JIS版~)
  - P 定量調査
  - Q 定性調査
  - R アクセスパネル (2019 /JIS版~)

マーケットリサーチ (MR) サーヒ゛ス

MRデータ収集サービル



### (参考5)日本における認証区分の詳細(ガイドラインP4~6参照)

#### ① マーケットリサーチ(MR)サービス

	種類	認証区分の名称	認証区分の内容
Α		調査員訪問型 定量調査	1)訪問面接調査, 2)訪問留置調査,3)小売店監査調査(ストア・オーディット調査),4)ミステリーショッパ ・調査員が一般家庭・小売店・事業所・医療機関等を訪問し、行う調査 ・1), 2)には調査員訪問型の継続パネル調査も含まれる。
В	定量	調査員介在型 定量調査	1)CLT(CAPIを含む), 2) 来場者調査(来街者調査、来店者調査、出口調査を含む), 3)電話調査(CATI含む), 4)観察調査(交通量調査、来店客動線調査を含む) ・調査員(電話オペレータ含む)が限定されたエリア内で管理者の監督の下で行う調査
С	調査	調査員非介在型 定量調査	1)インターネット調査, 2)郵送調査, 3)装置設置型調査  •データ収集時に調査員が介在せず、対象者が所有する情報通信機器、対象者(宅)・対象店に設置した装置、調査会社の保有するシステム(仕組み)を活用し、データを収集する調査  •1)にはモバイル(携帯電話)調査も含まれる  •3)には装置設置型の継続パネル調査も含まれ、視聴率調査、スキャニング方式の小売店・消費者調査などが該当する。他にオートコール電話調査、FAX調査、アイカメラ購買行動調査などが含まれる
D		定性調査	1)グループインタビュー, 2)デプスインタビュー, 3)オンライン定性調査, 4)エスノグラフィー調査

#### 「E: デジタルデータ分析」、「R: アクセスパネル」を追加 (JIS版)

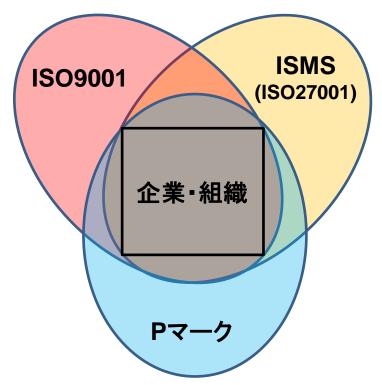
#### ② MRデータ収集サービス

Р	定量調査データ収集	上記区分の定量調査(A,B,C)に対応する実態調査
Q	定性調査データ収集	上記区分の定性調査(D)に対応する実態調査

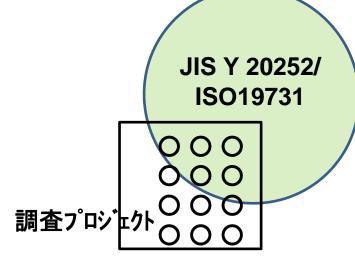


# 5. JIS Y 20252の特徴、ミニマムスタンダードの意味

新JIS (ISO 20252/19731) と、9001等との違いは?



・ ISO9001やPマークは「マネジメントシステム」であり、会社・組織全体にアミがかかる ⇒ 全業務が対象



- 一方、JIS Y 20252/19731は「製品・サービス」の提供プロセスを認証する仕組みであり、適用「宣言」した業務だけが対象となる ↓
- そうしたサービスを生み出す力量を認証しているとも言える



### (参考6) JIS Y 20252を料理の手引きにたとえると…

- ◆ 「料理の素材や調理器具の調達や準備、下ごしらえまで」と、 「調理後の後片付け」の仕方をカバー
  - ▶ きちんとした素材(データ)の用意と加工準備が「肝」=信頼の要
  - ▶ 後片付け(成果物の保管、記録の整理)のマナー
- ◆ 素材の加工技術や味付けなどの「調理そのもの」は別!
  - 調査機関やリサーチャーの「ノウハウ・腕の見せどころ」
  - アイデア出しやインサイトは標準化できない(試みるべきでもない?)
- ◆ 分析の基となるデータの信頼性を高めることこそが目的
  - ▶ 各プロセスに求められる枠組みと、実施すべき手順等を定めるもの



### 6. 新JISは旧版のISOと比べて何が変わったのか?

- ◆ アクセスパネル管理とデジタルデータ分析の規格を統合
  - 調査サービス領域の最大限の品質管理基準を包摂し、総合化

- ◆ 国際的な個人情報保護規制への対応(特にEUのGDPR対策)
  - ▶ 間接的に日本の個人情報保護法 (Pマーク) 遵守にも影響
  - ▶ 今後の米国加州のCCPA対応等にはガイドライン類での対応も
- **◆** クライアントへの要請事項が大幅に縮小
  - 調査機関側の責任性をより明確化(→基本的に「おまかせ」体制に)
  - ▶ 「クライアントに通知すべき事項」は残る



# 7. クライアントにとってのメリットは?

### ◆ JMRA会員社ならば「より高レベルの品質管理水準をクリア」

- 日本の市場調査業界としての「お約束」
- ▶ ただし、その先は各社の自由競争(企画・価格・納期…)

### ◆ 管理すべきポイントの見える化、共通言語化

- 品質管理のための共通言語を明確化し、提供
- ▶ 海外(ただし認証普及国)データとの比較検討上のモノサシに

### ◆ 公的統計分野では"プロセス保証"へのいっそうの貢献

➤ 統計改革、日本品質管理学会規格(JSQC-Std.89)普及への貢献



### 8. JMRA正会員社へのお願い

#### ◆ JIS Y 20252の要求事項の正しい理解を

- ▶ まずは、本日発行の『規格解釈のガイドライン』を熟読ください
- ▶ 今後、研修会等を開催していきますので、ご参加ください

#### 「認証を受けるにはどうすればいいの…?」という場合には、

▶ 正会員社さん向けに、JIS認証支援センター(次頁)からコンサル ティングサービスを提供することが可能です

### ◆ すでにISO認証を取得している会員社さんには…

- ▶ 既存のISO認証は、自動的にJIS認証に切り換わるものとみなされます
- 新認証スキームによる移行期間は「2022年2月末まで」です それまでに「移行審査」を受けてください



### (参考7) JMRA・JIS認証支援センターのご案内

- ◆ 2018年7月、旧「ISO認証支援センター」として発足
  - ➤ JMRAの付属機関(Pマーク審査会と同種の組織)
  - ➤ 今回のJIS化に対応して改称
- ◆ JIS Y 20252の第三者認証取得に関わる、JMRA会員社向け コンサルティングサービスを提供
  - 1) JIS Y 20252の第三者認証(新規)取得支援
  - 2) 既存認証取得社に対する改善支援、更新サポート
  - 3) その他、上記に関連する事項
  - ➤ ISO対応と密接にかかわるGDPR対策も担当

詳しくは、↓

https://www.jmra-iso.biz/



# 9. クライアントの皆さまへのお願い

◆ JMRAは、クライアントのマーケティング・アクションにつながる データ及びインサイトの提供に、よりいっそう努めて参ります

> この規格をご一緒に育てていただくよう、 ご協力をよろしくお願いいたします。

(ぜひ、ご意見・ご要望などもお聞かせください)



### (参考8) JIS Y 20252関連情報の所在

- 公式資料の入手は、日本規格協会「Webdesk」で
  - ▶ <a href="https://webdesk.jsa.or.jp/">https://webdesk.jsa.or.jp/</a> で「20252」を検索
  - ▶ 例えば、『ISO 20252 英和対訳版』42,284円(税込)
  - ▶ 『JIS Y 20252 本文・解説』4,620円(税込)
  - ➤ なお、『規格解釈のガイドライン』5,280円(税込)はJMRA事務局へ
- 認証取得関係は、日本能率協会審査登録センター(JMAQA)
  - https://jmaqa.jma.or.jp/service/20252mrspc.html
  - ▶ 「マーケットリサーチサービス:MRSPC」へ
- その他各種お問い合わせは、JMRA事務局へ
  - ➤ メール: <u>office@jmra-net.or.jp</u>



### (参考9) よく聞かれるご質問(例)

Q1: そもそも「サービス業のJIS」に違和感を感じるのですが?

**A1:** 日本では「JIS=工業製品」のイメージが強いですが、国際的には サービスを製品の一種とみなしたISO認証が先行しています。 JIS Y 20252では、調査サービスの"プロセス"を対象としています。

Q2: JIS Y 20252 と ISO 20252 との間に違いはないのですか?

**A2:** 文章表現は多少異なりますが、要求事項は**全く同じもの**です。 JIS Y 20252の認証取得は、ISO 20252の認証と同義になります。

Q3: このJISは、すべての業務に適用されるのですか?

A3: いいえ、適用宣言をした調査プロジェクトが対象となります。



# 第一部 質疑応答





https://www.jmra-iso.biz



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

