

# 品質コンプライアンスサーベイ

EY新日本有限責任監査法人  
Forensic & Integrity Services (Forensics)

## 品質マネジメントにおける意識・カルチャーの重要性

現在進行しているISO9001:2015の改訂では、品質マネジメントにおける新たなテーマとして「品質文化」や「倫理と誠実さ」が注目されています。今後、企業グループの品質マネジメントシステムにおいて、品質コンプライアンスに対する役職員の意識向上や企業カルチャー醸成のためのPDCAサイクルを整備・運用することが求められるでしょう。

## 品質コンプライアンス意識やカルチャーに関する企業の課題

近年、さまざまな業界で品質関連データの偽装や認証規格違反といった品質コンプライアンス違反が発覚しています。各企業が公表した不正調査報告書では、役職員個人レベルでの品質コンプライアンス意識の欠如やそれが組織レベルとなったカルチャーの問題が指摘されています。実際に重大な違反が発覚し、社会や顧客からの批判にさらされて初めて、これらの課題の重要性を実感することが多いようです。

このような状況を踏まえ、品質コンプライアンス違反が発覚した企業で指摘されている課題と同様の問題が生じていないかプロアクティブに現状を把握し、改善に努めておくことが品質コンプライアンス違反の未然防止に寄与すると考えられます。

### 品質コンプライアンス違反が発覚した企業で指摘されている代表的な課題

品質コンプライアンスを  
率先・垂範できていない

- ・ 経営層・管理職の品質コンプライアンスに対する本気度が伝わっていない
- ・ 経営層・管理職が現場に関心がなく必要なサポートが提供できていない など

業務の意義・重要性が  
理解できていない

- ・ 品質保証の目的・意義が理解されていない
- ・ 担当作業の本質が理解されていない(担当者が腹落ちせずに作業している) など

品質を蔑(ないがしろ)にする  
企業姿勢・風潮が存在する

- ・ 品質コンプライアンスよりも納期や利益を優先する傾向がある
- ・ 品質に関する問題を認識していても、指摘されなければ問題ないとする風潮がある など

課題・問題に正面から  
向き合い対応しようとしていない

- ・ 課題・問題について、経営層や管理職を含め対応を後回し・他人任せにしている
- ・ 業務ラインの上司にマイナス情報を報告・相談しにくい など

現場の品質コンプライアンスリスク  
回避のための対応に至っていない

- ・ 自社として対応が必要な品質コンプライアンスリスクを現場が認識できていない
- ・ 現場で対応が必要なリスクのレベル感を経営層が認識できていない など

部門間・グループ運営における  
連携が不足している

- ・ 職場内で率直な意見が交わされておらず、特定の部門や人だけで意思決定が行われる
- ・ 他の事業部門や拠点、部署で発生した問題や失敗が共有されず自分事化されない など

## サーベイの進め方(例)

EY Forensicsでは、品質コンプライアンス意識やカルチャーに関する課題(表面参照)に焦点を当てたサーベイを実施することで現場の実情を引き出し、その結果を基に課題の特定や改善の方向性の検討に必要な助言・支援を提供します。

### Step1:サーベイの実施

- ・ **質問内容の検討**
  - ・ 約40問から構成されるEYの質問テンプレートを貴社の特性や要望を踏まえてカスタマイズ
- ・ **属性情報の整理**
  - ・ 貴社から提供される情報に基づき、サーベイで対象とする拠点・部署・職階などの属性情報を整理(サーベイの多言語展開も可能)
- ・ **サーベイの配付・回収**
  - ・ 貴社またはEYのシステムから対象者にサーベイを配付し、回答を収集

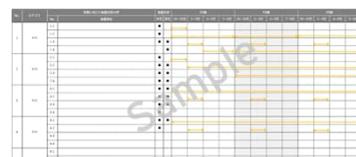
### Step2:分析・報告

- ・ **現状分析と課題の識別**
  - ・ サーベイ結果の定量的な可視化に加え、定性的情報を組み合わせた分析により、全社および属性別に課題や改善のポイントを検討
- ・ **結果の報告とフィードバック**
  - ・ 経営層に対する結果の報告資料やグループ会社に対するフィードバック資料の作成



### Step3:改善\*

- ・ **改善計画の策定と改善活動の実行**
  - ・ 現場の実情に即した実効性のある改善活動の計画や施策の実行
- ・ **効果測定と改善活動の見直し**
  - ・ 改善状況を確認(検証)するため、定期的なサーベイの実施
  - ・ 確認(検証)結果を踏まえ、実効性が向上するよう改善活動の見直し



\*サーベイの結果を踏まえ、改善に向けた助言・支援を提供することも可能です。

## 本サービスの特徴

### 品質コンプライアンスの実務に基づく質問構成

EYの質問テンプレートは、過去に品質コンプライアンス対応(不正調査や再発防止など)を支援した知見や公表された不正調査報告書で指摘されている課題を集約した、品質コンプライアンス対応の実務に基づく内容となっています。

### 定量的・定性的情報を組み合わせた深度ある分析と課題の特定

コンプライアンスアンケートを用いたこれまでの豊富な支援経験を基に、可視化した定量的情報(サーベイの選択式質問の集計結果)に定性的情報(自由記入で得られた情報など)を組み合わせた効果的な分析を行います。

### サーベイ結果を踏まえた改善活動の実効性向上

サーベイの結果より特定した課題について、経営層から現場に至るまで貴社グループ全体を巻き込んで改善の方向性を検討し、具体策に落とし込むことで、実効性のある改善活動を推進していくことが期待できます。

## お問い合わせ先

EY新日本有限責任監査法人 Forensic & Integrity Services (Forensics)

Tel: 03 3503 3292 Email: forensics@jp.ey.com

## EY | Building a better working world

EYは、「Building a better working world ～より良い社会の構築を目指して」をパーパス(存在意義)としています。クライアント、人々、そして社会のために長期的価値を創出し、資本市場における信頼の構築に貢献します。

150カ国以上に展開するEYのチームは、データとテクノロジーの実現により信頼を提供し、クライアントの成長、変革および事業を支援します。

アシュアランス、コンサルティング、法務、ストラテジー、税務およびトランザクションの全サービスを通して、世界が直面する複雑な問題に対し優れた課題提起(better question)をすることで、新たな解決策を導きます。

EYとは、アーンスト・アンド・ヤング・グローバル・リミテッドのグローバルネットワークであり、単体、もしくは複数のメンバーファームを指し、各メンバーファームは法的に独立した組織です。アーンスト・アンド・ヤング・グローバル・リミテッドは、英国の保証有限責任会社であり、顧客サービスは提供していません。EYによる個人情報の取得・利用の方法や、データ保護に関する法令により個人情報の主体が有する権利については、ey.com/privacyをご確認ください。EYのメンバーファームは、現地の法令により禁止されている場合、法務サービスを提供することはありません。EYについて詳しくは、ey.comをご覧ください。

### EY新日本有限責任監査法人について

EY新日本有限責任監査法人は、EYの日本におけるメンバーファームであり、監査および保証業務を中心に、アドバイザリーサービスなどを提供しています。詳しくはey.com/ja\_jp/people/ey-shinnihon-llcをご覧ください。

© 2024 Ernst & Young ShinNihon LLC. All Rights Reserved. ED None

本書は一般的な参考情報の提供のみを目的に作成されており、会計、税務およびその他の専門的なアドバイスを行うものではありません。EY新日本有限責任監査法人および他のEYメンバーファームは、皆様が本書を利用したことにより被ったいかなる損害についても、一切の責任を負いません。具体的なアドバイスが必要な場合は、個別に専門家にご相談ください。

ey.com/ja\_jp