

「認証産業活用の在り方検討会」の 設置と進め方について

令和5年12月27日

基準認証政策課

1. 基本政策部会における議論～日本の認証産業の現状①

- かつては、良いもので安価なものであれば、市場に通用した傾向があり、標準や認証も、品質が高いことを補強・保証するものとして捉えられていた面があった。
- 他方で、昨今は、標準を含む国際的なルール形成競争が活発化。日本企業が優れた製品・サービスの開発に成功したとしても、**その強みと適合しない国際規格・認証スキームが確立されてしまった場合、市場への展開（社会実装）が困難**となる。
- そうした中で、例えば、下記の変化が見られることは、認証への対応の必要性が高まることを意味する。

➤ グローバル市場への参入・参加条件に、新しい要素が現れている。

- 例えば、近年の（欧州を中心とした）SDGs等に関する規格開発の活発化の動きは、品質に加え、社会的なニーズ側面への適合なしには市場に通用しない可能性を示している。
- また、「製品・サービス」にとどまらず、その提供者である「組織そのものに対する評価」（マネジメントシステム規格）もウエイトを増しており、組織そのものの取組が、商品の新たな付加価値と認められる流れを示している。
- **認証は今後、こうした品質以外の要素も裏付ける手法**となる（「SDGsへの対応状況」を確認する手段として認証が使われていく、等）可能性を含んでいる。

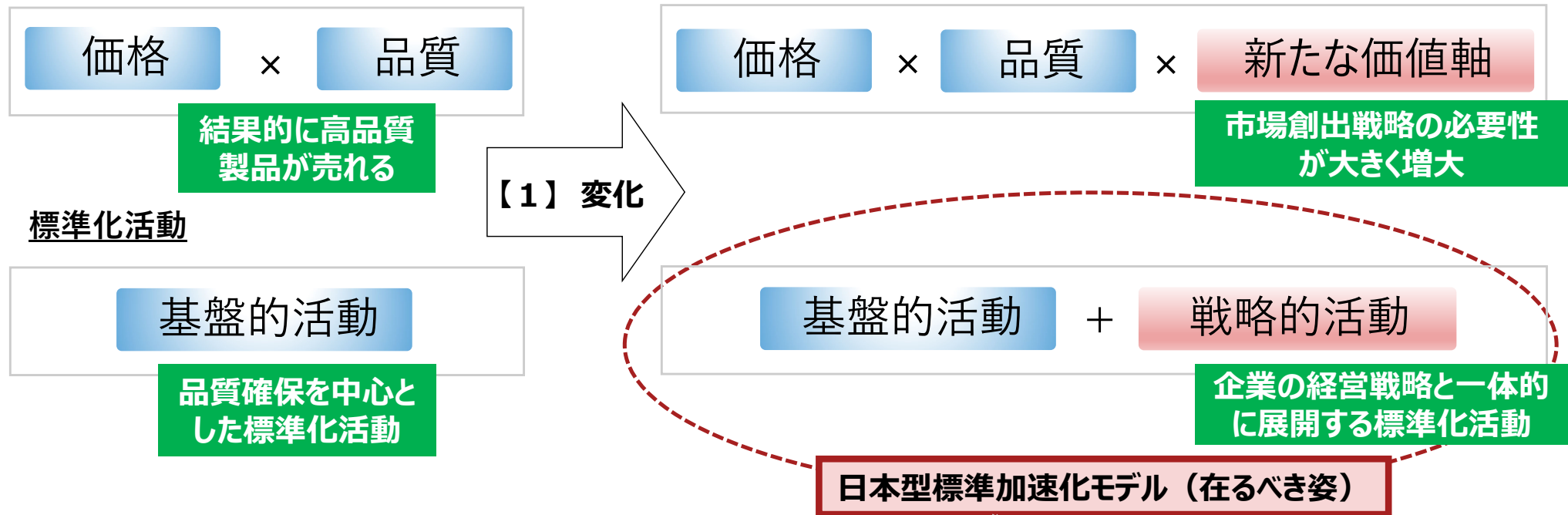
➤ 開発された規格が、日本の強みを活かし得る／少なくとも不利ではないものだったとしても、その規格をグローバルに受け入れられるものにすることが必要がある。

- 開発された規格を利用するフィールドはグローバル市場であることから、企業・業界団体は、当該規格のグローバル展開までを見据えた取組が必要となる。
- そのためには、**規格開発に当たって、グローバルに通用する認証スキームを構築できるかどうかを意識**しておく必要がある。
- また、認証機関は、認証業務や、それに伴う製品の供給企業やユーザーとのコミュニケーションを通じ、規格の開発や展開に関する知見を蓄積している。すなわち、規格の開発・展開を行う際の有力な事業パートナーとしてのポテンシャルを持った組織である。

➡ **✓ 企業の市場拡大・価値向上における、認証活用の重要性・必要性が高まっており、産業界と認証産業が、より連携を強める必要**

【参考】日本型標準加速化モデル

市場の決定要因



【1】 市場の変化に応じて高まる標準化の必要性

- 【2】 解決すべき課題
- 【3】 そのための施策

- (1) 日本企業は、従来、高水準の標準化活動を展開。特に、安全・安心・高機能な品質について、標準化を続けてきた。「価格×品質」の時代に、大きな効力を発揮。
- (2) 他方で、グローバル市場では、「価格×品質」だけでは製品等が市場につながらない状況に直面している。価格と品質以外の、新たな価値軸を生み出すことが必要。
- (3) したがって、市場創出戦略を展開し、需要側のニーズを引き寄せなければ、製品等はグローバル市場に通用しない。あらゆるツールをこれまで以上に活用することが必要。
- (4) 市場創出戦略の中でも、標準化は、需要側が製品等を選択する際の新たな価値軸として機能し、需要側のニーズを引き寄せる点において、重要なツール。（しかし、市場創出を標準化戦略によって実現するという認識は、いまだ十分ではない。）

1. 基本政策部会における議論～日本の認証産業の現状②

- 「認証」は市場獲得のための有効なツールであることを踏まえると、認証機関は「認証」を行うだけの機関ではなく、「製品・サービスとの供給者」と「製品・サービスのユーザー（市場）」との間に立ち、企業の市場獲得戦略において重要な、様々な機能・役割を果たし得る組織。



- ✓ 規格・認証スキームの開発の中での市場展開の構想とその具体化、試験・認証サービスの提供を通じたアドバイス、トレーニング、といった、試験・検査・認証そのものにとどまらない役割を果たすポテンシャルを有している

1. 基本政策部会における議論～日本の認証産業の現状③

- グローバル市場獲得のための手段として「認証」を活用していくためには、ユーザー・市場に「使われる」規格・認証スキームの開発と国際展開、参入を想定している市場の情報の入手、それを踏まえた対応（必要な認証の取得等）といった、様々な要素が必要となる。

→認証を取得するための「認証機関」に、企業は何を期待しているのか？



- 日本企業が認証機関に対して、どのような点に満足しているのか、不満足であるのか、認証機関の選定に際して何を重視しているのか、についてアンケート調査を実施。

《製品・マネジメントシステム認証共通》

- ◆「日本語で対応可能であること」という項目については、日本の認証機関に対する満足度が高い。
- ◆「海外市場向けの認証が取得可能」、「グローバル拠点のネットワーク」については、外国の認証機関に対する満足度が高い。
- ◆「情報提供力」、「提案・サポート力」の項目において企業の重視度と満足度のギャップが大きい。

《製品認証》

- ◆ 認証機関の選定で重視する項目上位には、「情報提供・信頼度」に関わる項目が並ぶ。これらの項目に満足しているか否かについては、日本の認証機関、外国の認証機関ともに、同程度の水準となっている。反対に、重視度が低い項目には「標準化・規格開発の支援」、「地理的な利便性」、「研修・教育の提供」といった項目が並ぶ。
- ◆「取得に要する費用・時間のコスト」については、日本の認証機関、外国の認証機関いずれに対しても一定程度の不満足を感じているものの、外国の認証機関に対する不満足の数合いがより顕著。

➡ ✓ 現状、企業からのニーズと認証機関からの供給にギャップが存在

2. 基本政策部会における議論を踏まえた検討の方向性

- 現在、下記のような要因によって、認証産業や、認証機関・認定機関・支援機関が果たすべき役割がより拡大している。
 - i. 環境等の分野において、（外国の規制、取引先や消費者との関係等において）新たな認証の取得が必要になる場面がますます増えている
 - ii. 企業の市場獲得にあたって、品質・価格以外の新たな価値軸が一層重要になってきており、その新たな価値軸に適合していることを証明する手段として認証が必要になってくる

- このように、認証産業全体が拡大していく傾向にあることは、認証機関・認定機関にとっては、ビジネスチャンスととらえられる。
- また、日本の認証機関・認定機関が成長することは、認証へのニーズが高まる中で、利便性向上やコスト削減等の観点から、産業界にとっても好材料であると考えられる。

- 認証産業の拡大局面において、既存規格への適合性の評価を主目的とする従来からの認証・認定業務は認証機関・認定機関にとって引き続き中心的な位置を占めること、認証産業は寡占性を帯びることを踏まえると、前提として、各認証機関・認定機関は、それぞれの認証・認定業務の信用力の向上を継続的に目指していくことが必要ではないか。
- 規格策定段階からの参画等の新たな取組は、これらの認証機関・認定機関の従来からの業務にも好影響を及ぼすことが期待できる。

（※）例えば、認証機関にとっては、規格策定の段階からかわることで、その規格についてより深く理解することができ、認証業務においても役立てることができると考えられる。

3. 「認証産業活用の在り方検討会」の設置方針

- 認証機関は、「認証」のみに留まらず、規格・認証スキームの開発の中での市場展開の構想とその具体化、試験・サービスの提供を通じたアドバイス、等の役割を果たすポテンシャルを有している。
- 他方で、認証分野における「企業が必要とするもの（需要）」、「認証機関が提供できるもの（供給）」は、以下のようなミスマッチが存在する。
 - ① 認証機関からの供給が可能だが、（現時点で）企業の需要がないもの
→規格・認証スキームの開発、研修・教育等
 - ② 企業からの需要があるが、（現時点で）認証機関の供給が十分ではないもの
→対応力、情報提供力、提案・サポート力全般、（日本の認証機関における）グローバル拠点、海外市場の認証サービス等
- そのため、認証機関と産業界が対話する場を設置し、ミスマッチの特定とそれを解消する方法や、認証分野における公的機関の役割、マネジメント規格の活用方途等についても検討。
- また、特に、品質・価格以外の「新たな価値軸」における市場の獲得競争に、どのように対応していくかは、企業、認証機関にとって共通の課題。対話の場においては、こうした共通課題の解決に向けた方向性も議論。



3. 認証を巡る論点の全体像と今回の検討会で取り上げる範囲

- 認証産業の活用を検討するに当たり、論点は様々存在するが、これらはその要因によって、例えば下記のように分類できる。

① 主に国外の規制・ルールに起因するもの

例) ・EUや中国は法規制に基づく認証機関を国内所在の法人に限定している（日本は海外所在の認証機関の登録を認めている）

② 産業構造／これまでの経緯に起因するもの

例) ・各種法規制の実効性担保のために設立された財団法人や、親会社であるメーカーからの受託試験を主に扱う機関等、依頼元・分野が限られている機関が多い
・（欧米と比べ）試験・認証機関が専門化 & 細分化しており、一機関で対応できる範囲が限られる

③ 企業・認証機関のミスマッチに起因するもの、共通課題としての認識と対応の共有化が必要なもの

例) ・企業のニーズが高い部分と現実に認証機関等が提供できる（している）部分の不一致
・企業・認証機関等間の連携不足
・「新たな価値軸」への対応

本検討会は、基本政策部会で議論し、取りまとめにも「経済産業省は、両者のミスマッチの解消に向けて、認証機関と産業界が対話する場として「認証産業活用の在り方検討会」（仮称）を、2023年度内に設置すべき」（P66）と記載の通り、まずは認証機関・産業界を含む関係者が一堂に会し、今後の認証産業の在り方について検討するもの。よって、認証機関・企業等以外の外部要因が大きい点については別途検討するものとし、まずは関係者のコミュニケーションによって解決する論点を主に扱うべき。

本検討会においては、まずは対話を通じた足元の企業と認証機関の間のミスマッチ解消、共通課題への対応の方向性の議論を主な目的とする。

4. 本検討会のスコープ①

- 前述の通り、現在、日本の認証産業においては、特に下記の問題点が存在。
 - 企業の市場拡大・価値向上における、認証活用の重要性・必要性が高まっており、特に「新たな価値軸」への対応も視野に入れつつ、産業界と認証産業が、より連携を強める必要。
 - 現状、企業からのニーズと認証機関からの供給にギャップが存在
- 一方で、認証機関は、規格・認証スキームの開発の中での市場展開の構想とその具体化、試験・認証サービスの提供を通じたアドバイス、トレーニング、といった、試験・検査・認証そのものにとどまらない役割を果たすポテンシャルを有している存在である。



本検討会においては、主に企業と認証機関の間のミスマッチの解消、共通課題への認識や対応の共有化を目的とし、下記に取り組む。

- ✓ 認証機関・産業界・認定機関・支援機関それぞれが、下記について発表し、議論する。事務局によるヒアリング結果等も活用。
 - ①これまでに、企業と認証産業の連携を深めるために行ってきた取組
 - ②現状ギャップを感じている部分と、それを解消するために自らが今後行う／相手方に求める取組
 - ③「新たな価値軸」への対応における課題、自らが今後行う／相手方に求める取組
- ✓ そのうえで、各主体（国含む）が、今後の自らの取組案を表明する。
- ✓ 上記の取組が実際に行われることを確保するため、認証産業と産業界の連携事例のモデルケースを選定し、提示する。また、今後も検討会を継続することで、このフォローアップを行う。

4. 本検討会のスコープ②

- なお、本検討会において、それぞれが示す範囲は下記のとおり。

◆ 主体

- ・認証機関・産業界に加え、国、認定機関、支援機関、有識者も含み、それぞれが認証産業の活用においてどのような役割を果たせるか（果たすべきか）を検討する。
- ・なお産業界には、検討会に参加する経済団体・業界団体のほか、他業界（主に、モデルケース検討の過程で浮上したもの）を含む。

◆ 認証

- ・製品、サービスに対するものに加え、マネジメントシステム規格等も含む。

◆ 認証機関

- ・ISO/IECの基準に適合する認証機関に加え、特定の試験業務を専門的に行う機関（試験機関）等も含む。

5.「認証産業と産業界の連携事例」の類型

- 認証産業と産業界の連携事例としては、次の2パターンが考えられる。
 - ①規格開発の段階から、認証機関・認定機関が関わっているもの →例①：小口保冷サービス
 - ②既存の規格に対して、国内等における認証スキームを、産業界と認証機関・認定機関が連携しながら構築したもの →例②：TE（テキスタイルエクスチェンジ）認証
- 日本企業が自社の強みを生かして市場創造・拡大を目指す際に想定されるのは、主に①のパターン。
一方で、近年欧州を中心に、サステナビリティ等の文脈で規格が策定され、それへの準拠が規制上・商取引上求められるようなケースも増えている（※）。このような状況をふまえると、②のパターンにおいてどのような連携が有効かについて検討することも必要であると考えられる。

（※）例：繊維産業においては、環境保護や労働者の権利保護等の観点から、複数の国際認証スキームが存在。
欧米のアパレル企業との繊維製品等の取引に際して、こうした国際認証の取得が求められる日本企業が増加している。
- また、③認証産業が持つ過去のデータをナレッジとして活用し、情報提供や研修を行うというパターンも考えられる。

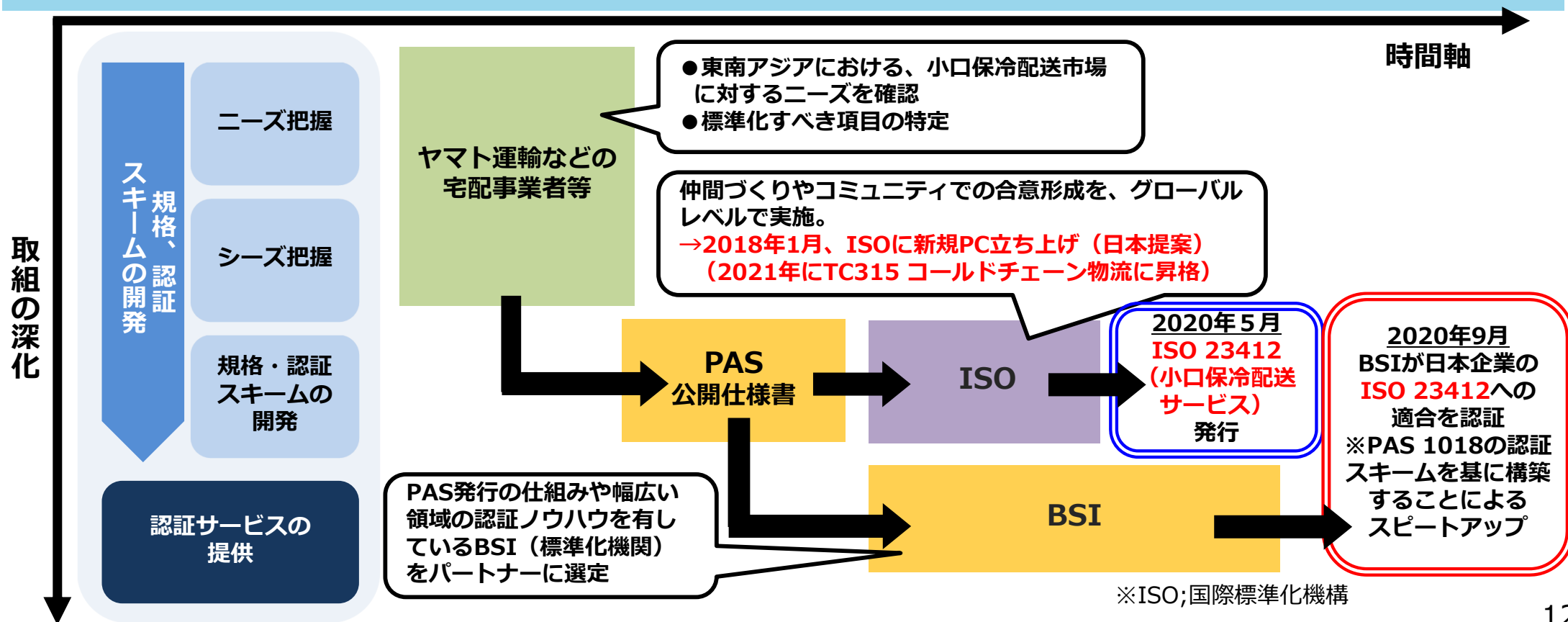


- 本検討会においては、可能な限り①～③全ての事例を扱い、それぞれについて検討を行うべき。
- ①～③全てについて、モデルケースを提示できることが望ましい。

例①：小口保冷配送サービス

- 東南アジア等の地域では、生活水準の向上もあり、鮮度の高い食料品等の小口保冷配送サービスのニーズが高まっている。当該サービスの提供に当たっては、食品安全を担保する上で、保冷・衛生管理等の面で技術やオペレーション力が求められるため、サービス品質の基準やその提供方法が適切に普及する形で市場を形成する必要。

→日本の技術力・ノウハウを活かし、「小口保冷配送サービス」の国際標準化を図るため、日本提案で新規プロジェクト委員会(PC)を立ち上げ、「コールドチェーン物流」の国際規格化を実現（ISO 23412）。ISO 23412は2020年5月に国際規格として成立し、2020年8月からBSIが認証サービスの提供も開始。同年9月には日本企業が当該規格の認証を取得。

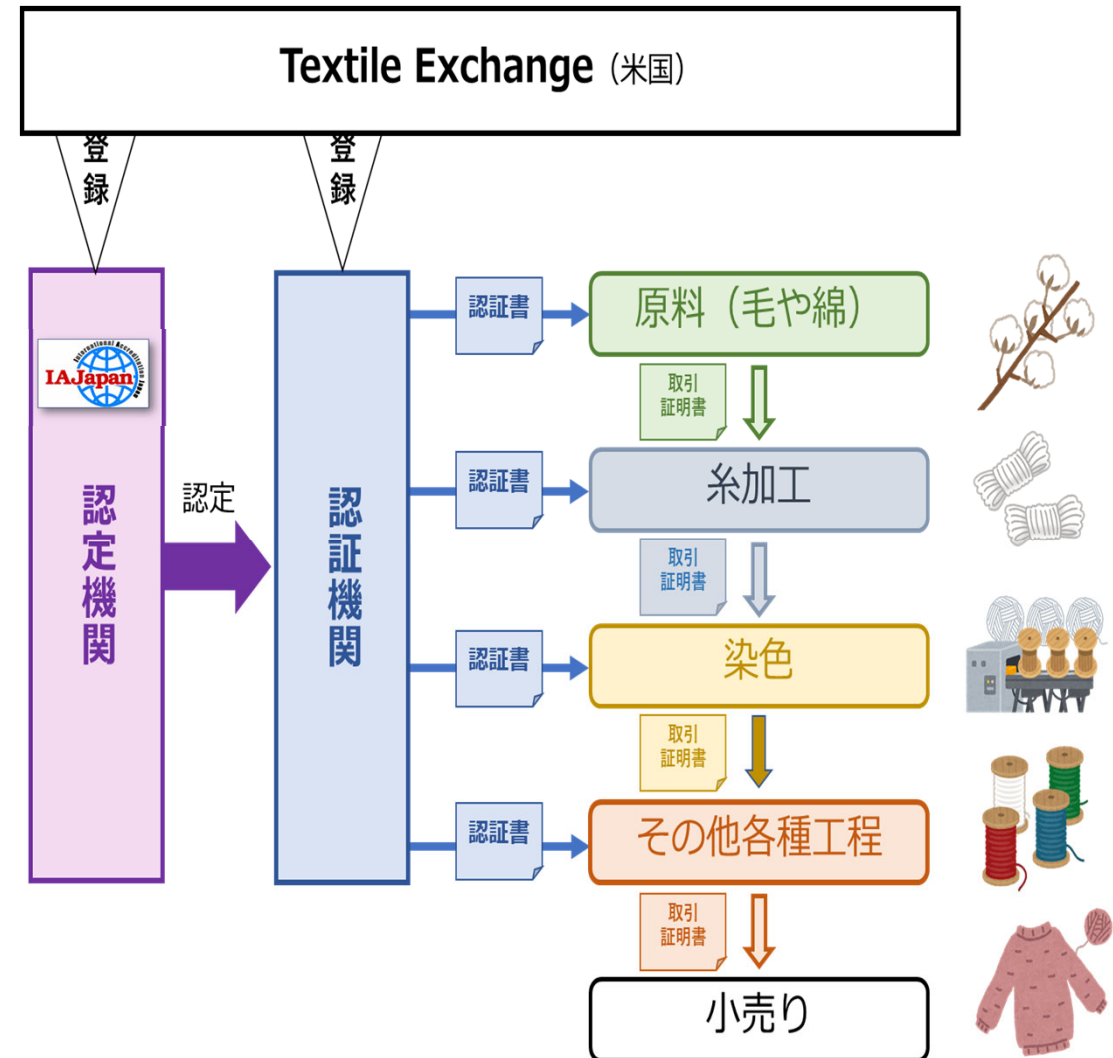


例②：Textile Exchange(TE:テキスタイルエクスチェンジ)認証

- ◆ **Textile Exchange (TE) 認証**は、SDGs（持続可能な開発目標）達成に貢献することを目的として、地球環境に優しいオーガニックコットンやリサイクル繊維、動物福祉に配慮されたウールやダウンを使用した繊維製品などを対象とした、米国を拠点とする国際的な認証制度。
- ◆ **TE認証を行う認証機関は、認定機関からISO/IEC 17065※認定を受けることが求められている。**
- ◆ NITE認定センターは、日本国内の認定機関として、Textile Exchange（米国の非営利団体）に登録。ASNITE-Pにより、TE認証機関の認定サービスを提供。

※製品認証機関の認定基準となる国際規格

＜Textile Exchange認証の概要＞



6. 各回の内容（案）

◆第1回 12/27（水） 14：00～16：00

【事務局より】

1. 趣旨説明これまでの議論・取組紹介
 2. 論点整理
- 討議

◆第2回 2/14（水） 16：00～18：00

【認証機関・認定機関・支援機関より】

1. プレゼンテーション（取り組み内容・今後の展望紹介）

【事務局より】

1. 論点整理（ミスマッチ「②企業からの需要があるが、（現時点で）認証機関の供給が十分でないもの」について）
- 討議

◆第3回 3/14（木） 16：00～18：00

【産業界より】

1. プレゼンテーション（取り組み内容・今後の展望紹介）

【事務局より】

1. 論点整理（ミスマッチ「①認証機関からの供給が可能だが、（現時点で）企業の需要がないもの」について）
 2. 基本政策部会への報告について
- 討議

◆第4回 4/4（木） 14：00～16：00

【事務局より】

1. これまでの議論のまとめ
2. ミスマッチ解消に必要な取組／各主体の役割に関する事務局案提示

【各参加者より】

1. 各主体の今後の展望＋既存の特定の認定認証スキーム／今後検討するモデルケースの紹介
- 討議

7. 議論の流れ（案）

- 各回において、次ページに掲げる論点について、各委員／事務局からプレゼンを行う。
- 議論を踏まえ、最終回では、国を含む認証産業にかかわる主体から、**現状の課題認識とその解消のための取組**を具体的に表明いただくとともに、**モデルケースの提示**を行いたい。これらについては今後もフォローアップし、確実な実行を確保していくものとしたい。
- また、認証産業の活用を考えるうえで検討すべき論点は多くあり、本検討会の場合・期間のみですべて解消できるものではない。



- R6年度以降も継続して取り組んでいくことが重要。具体的には、
 - ① 検討会を通じて発掘した、**モデルケースとなり得る案件を実行していく**ことに加え、
 - ② **次年度以降も検討の場を設け、**
 - 上記モデルケースのフォローアップ
 - 各主体が表明した取り組みのフォローアップ
 - その他の論点についての検討等を行っていく必要がある。

8. 論点（案）

- 本日以降議論したい点は以下の通り。

- ✓ 企業が認証の知見がないために、有用性・自社のビジネスにおける活用可能性を認識できていないのではないか。
 - ✓ 認証機関が企業側のニーズを正確に捉えられていないのではないか。
 - ✓ 認証の積極的活用を検討できる人材が、各主体にいないのではないか。
 - ✓ 公平性の観点から、コンサル禁止規定によって、認証機関・認定機関が企業に対して行える支援に制限がある。この範囲を明確化できないか。
 - ✓ 認証機関の提供しているサービスが、企業側に知られていないのではないか。
 - ✓ 支援機関が相談を受ける際に、必要な情報をより効率的に入手できるようにできないか。
 - ✓ 「新たな価値軸」における国際的な規格開発・認証競争が見込まれる中、企業、認証機関、認定機関、支援機関は、どのようにその「新たな市場」を獲得していくのか。
 - ✓ 認証産業と産業界の連携の在り方として、11ページ目で挙げた類型以外のものはあるか。
 - ✓ 「ミスマッチの解消」という観点で考えた時、論点として特に取り上げるべきものや、追加すべきものにはどのようなものがあるか。
- ※例えばCBAMやSAFといった環境関係、繊維産業等における人権関係等、現状、既に認証への対応が大きな問題になっている分野がある。こうした具体的な分野を参照例としながら、ご意見をいただくことも考えられる。



各論点について、それぞれの主体が解消の取組を具体的に検討し、最終回において表明できるように議論を進めていきたい。

参考資料

（認証産業に関するアンケート結果）

(参考) 昨年度に行った認証産業に関するアンケート調査の概要

【調査対象】 東京証券取引所プライム市場・スタンダード市場・グロース市場上場の製造業全企業（1,444社）

【回答社数】 394社

【回答率】 27.3%

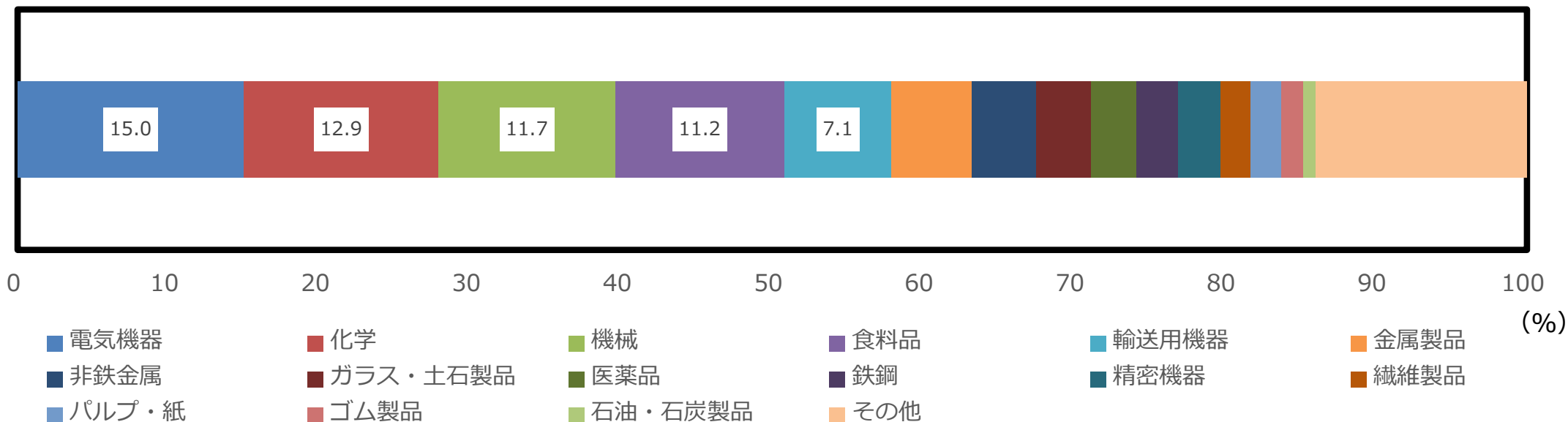
【調査形式】 アンケート調査案内、IDパスワードを各社あてに郵送。調査回答用Webサイトにて回答

【調査期間】 2022年12月6日（木）～12月23日（金）

※調査期間終了後、電話で各社に回答を依頼。

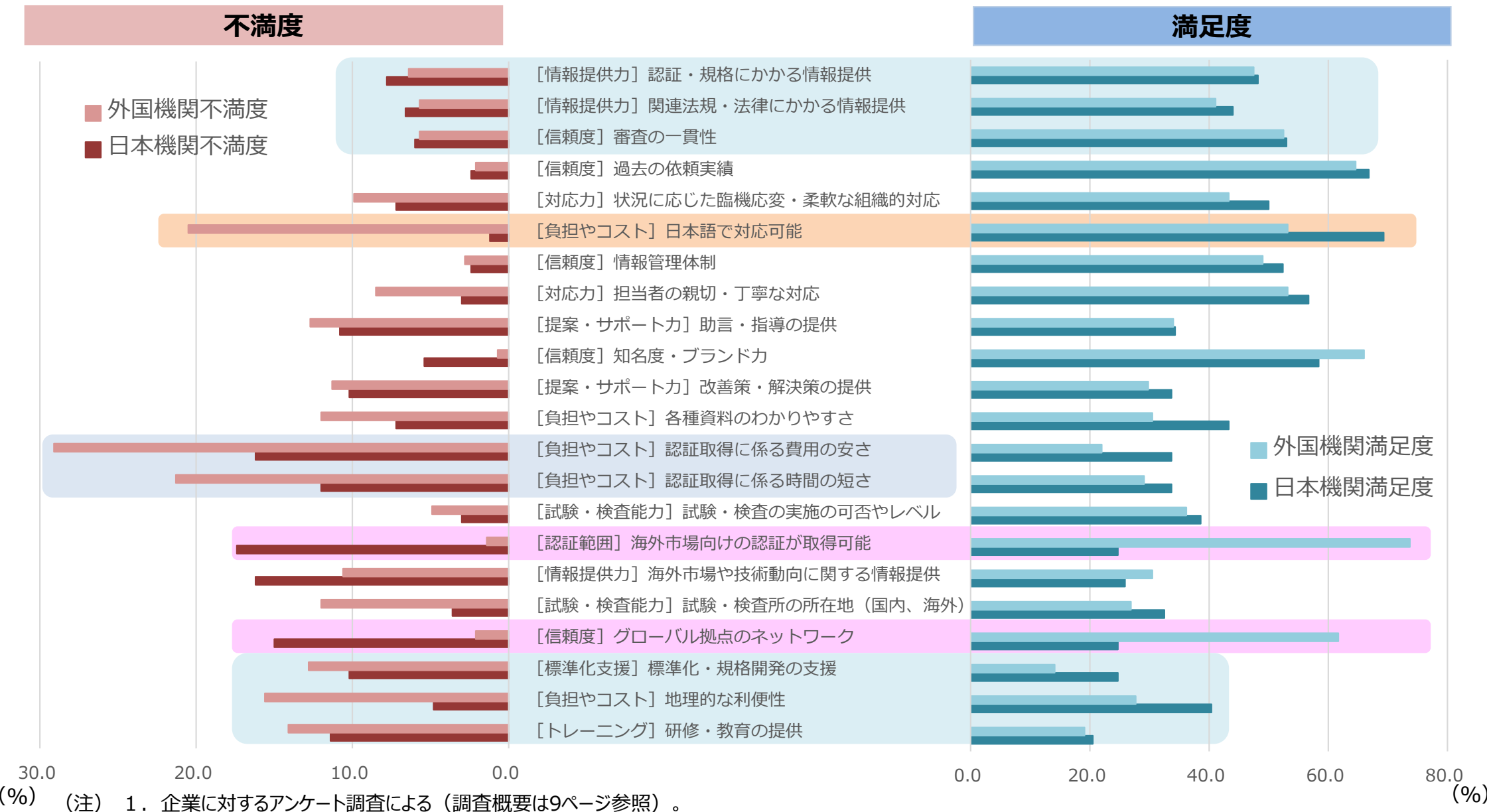
【回答企業（394社）の業種内訳（構成比）】

※「電気機器」が15.0%で最多、続いて「化学」が12.9%、「機械」が11.7%、「食料品」が11.2%、輸送用機器が7.1%



【企業アンケート結果】

日本企業の認証機関（外国,日本別）に対する項目別の満足度・不満度（製品認証）



- (注) 1. 企業に対するアンケート調査による（調査概要は9ページ参照）。
 2. 調査では、企業が「製品認証を受ける認証機関を選ぶ際に重視する項目」、「（項目ごとに）認証機関に感じている満足度・不満度（日本・外国の認証機関別）」を調査。重要度は「5」を重視する、「1」を重視しない、満足度は「5」を満足している、「1」を不満であるとした5段階評価で、項目ごとの重要度・満足度を確認。
 3. 満足度は「4、5」を選択した者の割合、不満度は「1、2」を選択した者の割合として、上記図表を作成。
 4. 項目は、重要度で「4、5」を選択した者の割合が高い順としている（「認証・規格に係る情報提供」を選んだ者の割合が最も高く、「研修・教育の提供」が最も低い）。
 5. 日本に拠点を有する外資系の認証機関は外国の認証機関としている。

【企業アンケート結果】

日本企業の認証機関（外国、日本別）に対する項目別の満足度・不満度（マネジメントシステム認証）

不満度

満足度

■ 外国機関不満度
■ 日本機関不満度

■ 外国機関満足度
■ 日本機関満足度

〔信頼度〕 審査の一貫性
〔負担やコストの少なさ〕 日本語で対応可能
〔対応力〕 担当者の親切・丁寧な対応
〔情報提供力〕 認証・規格にかかる情報提供
〔対応力〕 状況に応じた臨機応変・柔軟な組織的対応
〔信頼度〕 過去の依頼実績
〔提案・サポート力〕 助言・指導の提供
〔信頼度〕 情報管理体制
〔情報提供力〕 関連法規・法律にかかる情報提供
〔信頼度〕 知名度・ブランド力
〔提案・サポート力〕 改善策・解決策の提供
〔負担やコストの少なさ〕 各種資料のわかりやすさ
〔負担やコストの少なさ〕 認証取得に係る費用の安さ
〔負担やコストの少なさ〕 認証取得に係る時間の短さ
〔負担やコストの少なさ〕 地理的な利便性
〔トレーニング〕 研修・教育の提供
〔情報提供力〕 海外市場や技術動向に関する情報提供
〔信頼度〕 グローバル拠点のネットワーク
〔認証範囲〕 海外市場向けの認証が取得可能
〔標準化支援〕 標準化・規格開発の支援
〔試験・検査能力〕 試験・検査の実施の可否やレベル
〔試験・検査能力〕 試験・検査所の所在地（国内、海外）

30.0 20.0 10.0 0.0

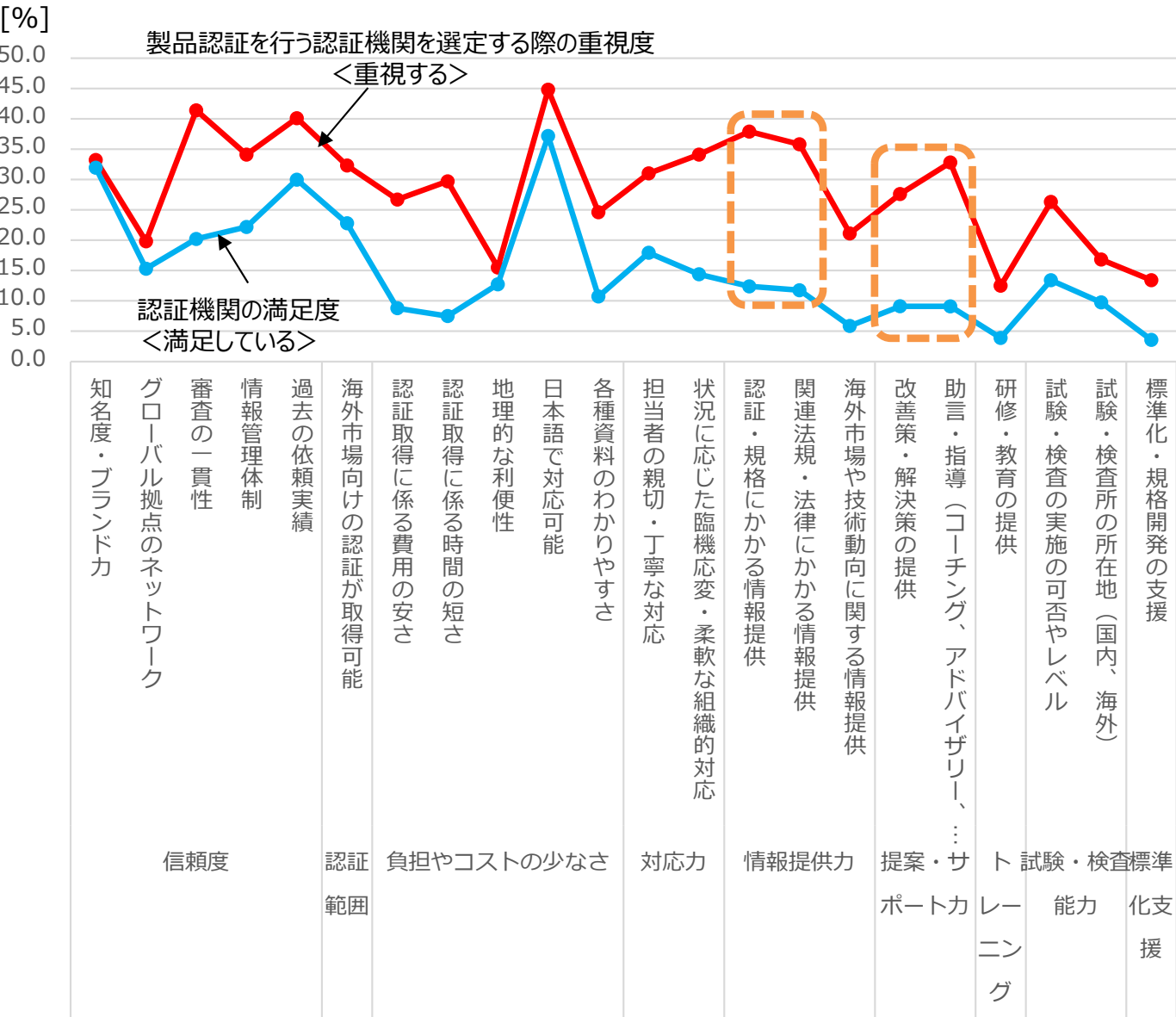
0.0 20.0 40.0 60.0 80.0

(%) (注)

1. 企業に対するアンケート調査による（調査概要は9ページ参照）。
2. 調査では、企業が「マネジメントシステム認証を受ける認証機関を選ぶ際に重視する項目」、「（項目ごとに）認証機関に感じている満足度・不満度（日本・外国の認証機関別）」を調査。重要度は「5」を重視する、「1」を重視しない、満足度は「5」を満足している、「1」を不満であるとした5段階評価で、項目ごとの重要度・満足度を確認。
3. 満足度は「4、5」を選択した者の割合、不満度は「1、2」を選択した者の割合として、上記図表を作成。
4. 項目は、重要度で「4、5」を選択した者の割合が高い順としている（「審査の一貫性」を選んだ者の割合が最も高く、「試験・検査所の所在地」が最も低い）。
5. 日本に拠点を有する外資系の認証機関は外国の認証機関としている。

製品認証における認証機関選定における重視度と満足度のギャップ

● 情報提供力、提案・サポート力において企業のニーズに対して十分な満足を得られていない。

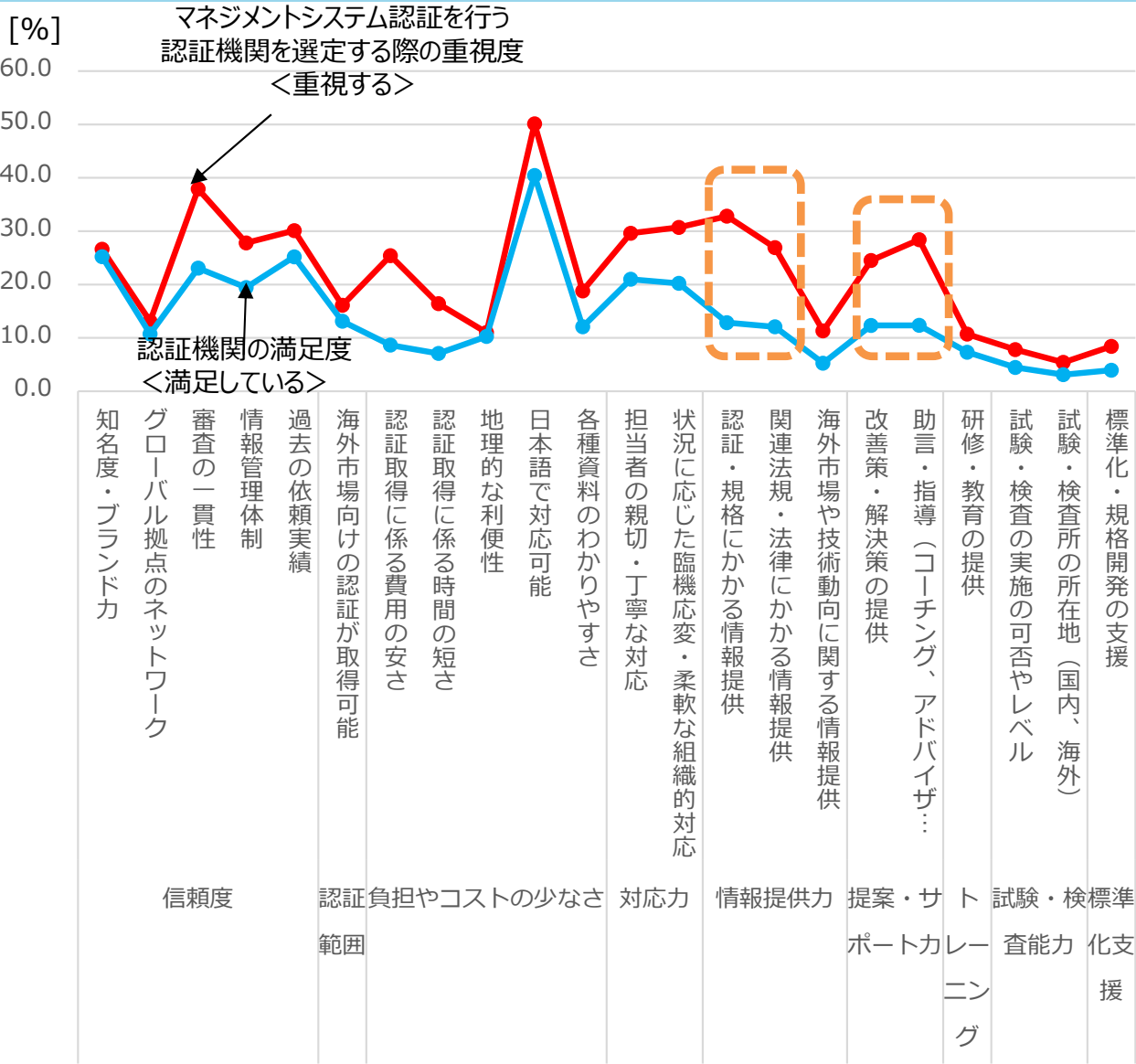


	満足度-重視度
[情報提供力] 認証・規格にかかる情報提供	-25.5
[情報提供力] 関連法規・法律にかかる情報提供	-24.1
[提案・サポート力] 助言・指導（コーチング、アドバイザリー、ティーチング）の提供	-23.7
[負担やコストの少なさ] 認証取得に係る時間の短さ	-22.2
[信頼度] 審査の一貫性	-21.2
[対応力] 状況に応じた臨機応変・柔軟な組織的対応	-19.7
[提案・サポート力] 改善策・解決策の提供	-18.5
[負担やコストの少なさ] 認証取得に係る費用の安さ	-17.9
[情報提供力] 海外市場や技術動向に関する情報提供	-15.2
[負担やコストの少なさ] 各種資料のわかりやすさ	-13.9
[対応力] 担当者の親切・丁寧な対応	-13.1
[試験・検査能力] 試験・検査の実施の可否やレベル	-12.9
[信頼度] 情報管理体制	-11.9
[信頼度] 過去の依頼実績	-10.1
[標準化支援] 標準化・規格開発の支援	-9.8
[認証範囲] 海外市場向けの認証が取得可能	-9.5
[トレーニング] 研修・教育の提供	-8.6
[負担やコストの少なさ] 日本語で対応可能	-7.6
[試験・検査能力] 試験・検査所の所在地（国内、海外）	-7.1
[信頼度] グローバル拠点のネットワーク	-4.5
[負担やコストの少なさ] 地理的な利便性	-2.8
[信頼度] 知名度・ブランド力	-1.3

(注) 1. 企業に対するアンケート調査による（調査概要は9ページ参照）。
2. 調査では、企業が「製品認証を受ける認証機関を選ぶ際に重視する項目」、「（項目ごとに）認証機関に感じている満足度・不満度（日本・外国の認証機関別）」を調査。重要度は「5」を重視する、「1」を重視しない、満足度は「5」を満足している、「1」を不満であるとした5段階評価で、項目ごとの重要度・満足度を確認。
3. 認証機関を選定する際の重視度、認証機関の満足度ともに「5」を選択した回答数の割合として、上記図表を作成。

マネジメントシステム認証における認証機関選定における重視度と満足度のギャップ

● 情報提供力、提案・サポート力において企業のニーズに対して十分な満足を得られていない。



	満足度-重視度
〔情報提供力〕 認証・規格にかかる情報提供	-20.0
〔負担やコストの少なさ〕 認証取得に係る費用の安さ	-16.8
〔提案・サポート力〕 助言・指導（コーチング、アドバイザー、ティーチング）の提供	-16.1
〔情報提供力〕 関連法規・法律にかかる情報提供	-14.8
〔信頼度〕 審査の一貫性	-14.8
〔提案・サポート力〕 改善策・解決策の提供	-12.2
〔対応力〕 状況に応じた臨機応変・柔軟な組織的対応	-10.5
〔負担やコストの少なさ〕 日本語で対応可能	-9.7
〔負担やコストの少なさ〕 認証取得に係る時間の短さ	-9.3
〔対応力〕 担当者の親切・丁寧な対応	-8.6
〔信頼度〕 情報管理体制	-8.4
〔負担やコストの少なさ〕 各種資料のわかりやすさ	-6.7
〔情報提供力〕 海外市場や技術動向に関する情報提供	-6.0
〔信頼度〕 過去の依頼実績	-4.9
〔標準化支援〕 標準化・規格開発の支援	-4.5
〔トレーニング〕 研修・教育の提供	-3.4
〔試験・検査能力〕 試験・検査の実施の可否やレベル	-3.3
〔認証範囲〕 海外市場向けの認証が取得可能	-3.0
〔信頼度〕 グローバル拠点のネットワーク	-2.4
〔試験・検査能力〕 試験・検査所の所在地（国内、海外）	-2.3
〔信頼度〕 知名度・ブランド力	-1.4
〔負担やコストの少なさ〕 地理的な利便性	-0.7

(注) 1. 企業に対するアンケート調査による（調査概要は9ページ参照）。
2. 調査では、企業が「マネジメントシステム認証を受ける認証機関を選ぶ際に重視する項目」、「（項目ごとに）認証機関に感じている満足度・不満度（日本・外国の認証機関別）」を調査。重要度は「5」を重視する、「1」を重視しない、満足度は「5」を満足している、「1」を不満であるとした5段階評価で、項目ごとの重要度・満足度を確認。
3. 認証機関を選定する際の重視度、認証機関の満足度ともに「5」を選択した回答数の割合として、上記図表を作成。