

 **日本システム監査人協会報****中国支部特集****中部支部特集に寄せて**

中部支部長
No.615 萬代 みどり

21世紀は、月曜日から始まりました。これは活気と発展が待ち受ける新しい世紀の行く方を明示しているかのようです。

中部支部は、愛知、岐阜、三重、静岡、長野、富山、の6県の会員の皆様で成り立っています。皆様のご尽力で、昨年一年間の活動を通じて、大きなイベントを複数行うことができました。

まず、7月に、(財)ソフピアジャパンが主催した「マルチメディア&VRめっせぎふ」への協賛セミナーを、2日間4講座開催することができました。このセミナーは3年連続で開催していますが、今年初めて、このセミナーに岐阜県の後援をいただくことができました。

また、11月には、恒例となりました合宿セミナーを行いました。合宿には、他支部や一般からも多くの参加をいただき、活発に議論することができました。この合宿セミナーには、中部通産局と(財)ソフピアジャパンの後援をいただくことができました。

例会は2ヶ月に一回開催していますが、毎回遠方からも参加してくださっています。参加いただく価値のある楽しく有意義な例会を続けたいと思っています。また、中部支部MLも立ち上げていますので、例会への参加は難しいという中部支部会員の方は、そちらに加わって、積極的にご意見をお聞かせください。

これらの活動は全て、中部支部会員の個々人の無償奉仕により支えられています。新しい世紀も、皆で楽しみ、且つ、「GIVE & GIVE」の精神で活動を続けていきたいを思います。中部支部以外の方も、ぜひ一度、中部支部の活動にご参加ください。お待ちしております。

トーシロ営業ドタバタ記

No.4 澤 貞夫

1. 営業活動の始まり

1999年度から積極的なPRが必要ということになり、私をベテランと煽って窓口担当にする裏工作?があり営業部長という肩書が付いてしまいました。

その年の7月に、法人部会から外部監査人制度補助人として有資格者であるSAAJ会員を採用するようにとの案内が出されました。自治体はシステム監査をどのように認識しているのかが例会時に話題になりました。自治体にシステム監査の話をする時、どの部署にすればよいか分かりません。(財)ソフピアジャパンの部長様から岐阜県庁の関係先を紹介して頂くことになりました。本来ならこちらが車の手配をすべきなのですがその方が自分の車で県庁まで案内して下さったのです。

2. 自治体への営業活動

監査委員会事務局の課長さんを紹介して頂きました。法人部会からの案内を確認しましたところ見たことはあるが手元になく、どこかにファイルしてあるとのことでした。

システム監査と外部監査人補助人について説明をしました。丁寧に聞いて頂きました。

以後訪問先はアポなしで監査委員会と名の付くところを尋ねましたが全員不在以外は話を聞いて頂きました。紹介がある場合は特に丁寧に聞いて頂きました。廻ったところは13ヶ所で岐阜県、愛知県、三重県、静岡県及び滋賀県です。滋賀県は近畿ですので、事前に近畿会に連絡のうえ訪問しました。三重県及び静岡県については会員と訪問しました。

外部監査人が監査テーマにシステム監査を選定すること及び外部監査人補助人の選定は外部監査人が決めることであるとどこでも言われました。

3. システム監査にたいする自治体の反応

当時、電算処理システムが新聞ダネになっているところとか自前で情報部門をお持ちのところは嫌な奴が来たという感じでした。A県ではその話なら電算部門にしてほしいと言われたので主任さんに会いました。その方は情報処理技術者試験にシステム監査があることを知りませんでした。さる方に言わせるとA県は情報化があまり進んでいないそうです。

ある県では数年前からシステム監査の予算申請をしているが認められないとのこと。

知事さんがIT化に意欲をお持ちのところは関心が深いようです。

4. 公的機関へのPR・中部通産局(現中部経済産業局)

1999年4月に情報政策の所管官庁である中部通産局への訪問から始めました。情報政策室を訪問しました。M室長様にお会いできました。M室長様には例会で情報化関連予算の説明を頂きましたし、1999年の合宿ではITSSPのご説明を頂きました。室長様から情報化投資が日本の経済活性化に必要であり、それに関わる者は経営者の視点で情報化に取り組むことが必要であると強調されました。

その後M室長様は他へ変わりましたが、新室長様以下とはご指導・ご助言を賜っています。

特に後援申請時には色々のご助言とご指導を賜りました。

・ITSSP関係

岐阜県の窓口である(財)ソフトピアジャパン及び愛知県の第三セクターの(株)名古屋ソフトウェアセンターとは情報交換をしております。又中部通産局全体の窓口である(社)中部産業連盟にも挨拶に上がりました。

・公的機関からの後援

2000年からは岐阜県より後援を頂きました。申請書作成時にはソフトピアジャパンの方に大変お世話になりました。

中部支部恒例の合宿セミナーを2000年から公開することになりました。この時も中部通産局とソフトピアジャパンから後援を頂きました。中部通産局への後援申請は初めてということもあり、多くのご指導を得ながら後援を得ることが出来ました。

・これからのPR

公的機関が行う情報関連のショーやフェアに非営利団体として参加して行きたい。

後援を頂いた団体とは今後も継続してコンタクトを取ります。

5. SAAJの法人化

公的機関を訪問した際、システム監査に理解のある所からは是非法人格を取りなさいと強く言われました。法人格を有する団体ならばセミナーや講演を依頼し易いが法人格を有しないと何かと面倒であると。このことを理事会の方に直接お願いをしました。会長からは支部長経由で通産省の試験に合格した者として自信を持ってことに当たるよう励ましの言葉を頂きました。

年末の会員向けメール「システム監査のあり方に関する意見書」の4ページ中段「当協会は今後、法人化を念頭に置き云々」とあるのはまことに心強く、是非実現をお願いしたい。

最後にSAAJを評して、ある人は「難しい試験に合格した割には営業のセンスがない」。

合宿報告

No.339 山崎 拓

中部支部では、年間テーマを決め、隔月で例会を行っています。例会で議論してきたことの総まとめとして、1年の最後の例会を合宿形式で行っています。2000年度においても去る11月18日、19日に岐阜県大垣市ソフトピアジャパンを会場として、合宿を行いました。この合宿も今年で5回目となりますが、今回、大きく進歩したのは、澤中部支部顧問が尽力されて、中部通産局および(財)ソフトピアジャパンからの後援を受け、「情報化に関するプレゼンテーション能力向上セミナー」として、一般に公開したことです。その結果、参加者は会員19名、一般3名でした。

合宿の内容は、会員である講演者から今後に向けての提言や事例紹介を受けて、グループ毎で、課題を整理、対応策などを深夜まで討議し、翌日にプレゼンテーション、その結果に対して、参加者全体での意見交換をするというものです。

講演についてですが、会員の渡辺武久氏から、「21世紀に向けたITスペシャリストへの提言」と題して、真のIT社会としていくためには、「技術」のプロはITの提供者側に集中すべきで、現在必要だとされているリテラシー技術は義務教育で教えられるレベル、すなわち常識にならなければならない。現在の「くるま社会」の発展過程を見習うべきといった主旨の提言がありました。続いて、森氏から、「某電気事業の情報リ

テラシ教育について」という内容で、企業職場での情報リテラシー教育の事例紹介と一般企業の情報リテラシー向上策の提案、茨木氏から「ソフトウェア業の現状について」ソフトウェア業界の状況を示す統計データが詳細に提示されました。各氏ともその道の第一人者であり、質疑・意見交換も含めて大変有意義なセッションとなりました。

さて、合宿のメインであるグループ討議は、渡辺氏から提言があった「21世紀の情報社会をくるま社会なみにするために教育はどうあるべきか」という課題について取り組むこととし、参加者を3組のグループに分けて行いました。

各グループとも色々な視点で、深夜まで喧喧諤諤議論し、翌日の発表に臨んでいます。

ここでは、紙面の都合で、発表内容について一部のみ、ご紹介します。

現在の自動車の基本構造は数十年の歴史を持ち、試行錯誤の結果、現在のハンドル、アクセル、ブレーキなどの形状や操作系が確定してきた。車の設計者は、ユーザーと車とのI/Fについては、この基本の上にユーザーのニーズや嗜好を数値化して改良設計を行っている。一方、情報業界では、開発環境や開発言語もまだまだ発展途上である。さらに、開発対象の業務の標準化もされてないため、開発者に対して、システム構成、機能を十分に伝達することができない。このことから、利用者としては、「自分の業務の目的、機能を正しく表現できる能力」、開発者としては、「情報処理技術の不完全さに認識し、ユーザーの声を真摯に聞く」ことが重要となる。また、車は高速で自由な移動を提供した。情報システムは、脳力の支援を提供するものと考えられる。支援できるのは知識の保管、獲得、分析、アイデアのまとめ、コミュニケーションなどである。ただし、これらを使って状況を理解し、進むべき道を判断は人が行わなければならない。このことから、「道具としての情報システムの使い方の教育」と「基本的なビジネススキルもあわせた教育」が必要である。

全体の報告書は、合宿当日だけでなく、その前後で寄せられたメーリングリストにおける色々な意見も掲載され充実したものになっています。この公開については現在検討中です。

なお、中部支部では、2001年度についても、合宿を計画しています。内容などが決定しましたら、SAAJメーリングリストなどで流しますの、よろしければご参加ください。

システム監査の変遷から 富山県の活動を考える

No.848 森 広志

システム監査が、1956年(昭和31年)米国に於いてIBMとプライスウオータハウスの業際で誕生してから、すでに45年が経過しようとしています。

日本では、1975年(昭和50年)に日本情報処理開発協会がシステム監査委員会を設け、その後10年の研究を経て1985年(昭和60年)に、通産省がシステム監査基準を策定し、システム監査技術者試験を実施する方針を明らかにしました。

しかし、この時点米国では、システム監査人が7千人いて、EDP監査人協会が結成され、企業の85%がシステム監査を実施しているという状況でした。

その2年後、1987年(昭和62年)に、システム監査技術者試験の第1回目合格者の発意により日本システム監査人協会が発足しました。中部支部も同時に発足し、初代澤支部長から現萬代支部長に至るまで14年経過し約80名の非営利団体に成長しました。

現在、日本のシステム監査技術者試験合格者は約4千人、システム監査普及率は34%であり、米国に比較し大きく遅れをとっており、今後の普及が望まれます。

私は、富山県の会員として中部支部の活動に参加させて頂いておりますが都市から離れた地域では、更にシステム監査の普及が遅れていると実感しています。

21世紀は、IT革命が牽引する時代です。システム監査のあり方も、今までは、情報システムの光(効果)に対する影(リスク)の部分が対象とされていましたが、今後は、情報資源の光と影を対象に、経営と現業に受け入れられる力愛不二(得心できる：仏教用語)の改善案が求められています。又システム監査人も、IT参謀から企業経営を牽引するITリーダーへと脱皮する必要がありますと考えます。

現在、富山県の会員は6名ですが、志を高く持ち、富山県人特有の、雨垂れ石を穿つの粘り強さで、楽しみながら発想豊かに活動してゆきたいと思えます。

システム監査のあり方検討委員会からの提言について

日本システム監査人協会 システム監査のあり方検討委員会

日本システム監査人協会では、会報NO.59において既に周知の通り、通産省からの依頼に基づき、表記委員会を開催してきた。この成果を以下のような提言としてとりまとめ、平成12年12月に通産省側へ提出した。

今後も、当協会は、提言実現に向けて活動を継続して実施していく予定であるが、提言内容、今後の活動の方向性等について、会員の方々からの活発なご意見等を聞かせていただければと考えている。

(意見等の送付先)

・ 郵送の場合：〒144-0054 東京都大田区新蒲田2-1-3第18ハネハビル7階

情報システム監査株式会社内

日本システム監査人協会事務局

・ 電子メール：Shuichi.Ono@unisys.co.jp(小野 修一 日本ユニシス(株))

「システム監査のあり方に関する提言」

平成12年12月

○ 本提言の位置付け

- ・ 産業構造審議会情報産業部会情報化人材小委員会の中間報告(平成11年6月)において、情報処理技術者試験の改善の方向等についてとりまとめがおこなわれ、システム監査技術者試験制度等についての提言がなされている
- ・ このような状況を踏まえ通産省情報処理振興課より日本システム監査人協会に対してシステム監査およびその試験制度に関する検討依頼があった
- ・ 当協会では、この要請に応えるべく、当協会理事会、情報システムコントロール協会東京支部代表等をメンバーとした「システム監査(技術者試験)のあり方検討委員会」を本年6月に立ち上げ、以来検討を重ねてきた
- ・ これまでの検討成果として、システム監査のあり方に関する提言を以下の様に取りまとめる

○ 提言

1. システム監査とは、情報システムを点検し総合的・客観的に評価することである。評価においては、信頼性・安全性・効率性という観点だけでなく「有効性」も視野に入れなければならない

- ・ システム監査とは「監査対象から独立したシステム監査人が個々の監査の目的に応じて情報システムを点検し、総合的・客観的に評価し、助言勧告などをするもの」である
 - ・ 評価にあたっては、従来の信頼性、安全性、効率性だけでなく、システムを活用した業務がビジネス目標に沿って効果的・効率的に遂行されていること、すなわち「有効性」という観点を積極的に視野に入れていかなければならない
 - ・ 従って、システム監査人には、監査実施能力やセキュリティ関連知識等とともに、コンサルティングスキルや経営戦略関連スキル等に関する高度な専門的資質が必要となる
2. システム監査技術者試験は、「システム監査に関する基本知識および技術」に関する能力認定のための制度であると明確に位置付け、今後も更なる推進を行っていくべき
- ・ IT革命の進展とともにセキュリティや内部統制がより重要となり、新たにISOなどの基準も制定されてきている。これらの分野は、経営戦略/情報化戦略立案、システム企画、システム開発、システム運用等、どの局面においても情報システムの関係者にとって必須なものになってきている。今後は「システム監査」は、システム監査人(システム監査を生業とするもの)だけでなく、情報システムに関連する全ての技術者の共

- 通的な素養・スキルとなっていくといえる
- ・ このような状況下で「システム監査技術者試験」の持つ社会的な使命が今後ますます重要になってくるのは間違いない。通産省殿においても更なる積極的かつ恒久的な推進を行っていただきたい
 - ・ 産構審の中間報告の指摘通り、システム監査人は、関連知識・技術だけでなく、実績や継続教育も加味した上で認定・評価すべきである。しかし、その全てをシステム監査技術者試験の中で行うのには無理があると考え
 - ・ システム監査技術者試験は、あくまでも「システム監査に関する基本的知識および技術」に関する能力そのもののみを認定するものとしてはいかがであろうか
 - ・ また、試験実施においては、現行のシステム監査基準等に縛られることなく、セキュリティ評価としての、ISO15408、ISO17799や、システム開発プロセス評価としてのCMM等といったグローバルな動きや、最近のITトレンドとマッチした出題を心掛けるべきだと考える
3. 速やかに民間側においてシステム監査技術者試験合格者を対象とした「システム監査人資格」を創設し、資格認定制度の維持や普及・啓蒙を行う民間推進機関を立ち上げるべき
- ・ システム監査技術者試験合格者に関して、別途民間側で「システム監査人資格」を創設し、認定制度を立ち上げることを提案したい
 - ・ これは、システム監査技術者試験を合格することによって、その知識・技術に関する一定の能力レベルに達したと認められた者に対して、システム監査人に相応しい「業務経験」を持ち、「継続的な能力維持・向上」に努めているかを評価する民間認定制度である
 - ・ この資格を創設することによって、システム監査技術者試験受験者のモチベーションを維持・向上させ、かつ市場ニーズに見合う実力のある「真のシステム監査人」の育成が可能となる
 - ・ また、この資格認定制度の維持・管理を行う民間推進機関を立ち上げる必要がある。民間推進機関では、認定に関わる様々な業務や、継続教育の実施を主として行うことになる
4. 日本システム監査人協会は、通産省やシステム監査関連団体と協力し、上記提言実現のための活動を今後も継続していく
- ・ 日本システム監査人協会は、上記提言を実現するための更なる詳細な検討を継続して行っていきたい
 - ・ 提言1で述べたとおり、システム監査は「情報システムを点検し、総合的・客観的に評価し、助言・勧告を行うもの」であり、従来の情報処理技術者試験の枠を超えた広い概念と捉えるべきである。従って、今回の提言実現への活動についても、当協会だけでなく、同様な分野の研究・啓蒙を行っており、同様な問題意識を持っている民間諸団体等が一致団結して推進していくべきと考える
 - ・ その上で、提言3にある「システム監査人資格」創設の中心団体となるべく、当協会は今後、法人化を念頭に置き、積極的に組織強化を行っていく所存である
 - ・ また、提言2で述べた「システム監査技術者試験を「基本知識・技術」に関する能力認定と明確に位置付ける」ということについても、今後、そもそも「基本知識・技術」とは具体的に何なのか、それをどのように試験に組み込むか等について、別途検討していく必要がある
 - ・ 当然、民間側のシステム監査人資格、あるいは認定制度内容との整合性についても調整していかなければならない
 - ・ これらの作業についても、ご了解いただければ、通産省や試験関係機関に対して、当協会として是非協力させていただきたいと考えている
 - ・ 当協会会員一同最大限の努力を続けていく所存であるので、今後とも通産省殿の変わらぬご支援をお願いしたい

システム監査実践セミナー(第6回目) 開催結果の報告

No.679 吉田 裕孝

第6回目のシステム監査実践セミナーは、去る11月25-26日の両日、千葉県幕張新都心の海外職業訓練センター(略称:O V T A)で開催されました。今回も、受講者21名及び講師関係者8名合計29名で盛大に開催することができました。以下その実施結果概要について、ご報告致します。

1. システム監査実践セミナーの特色

今回6回目となるシステム監査実践セミナーの特色は、事例研究会が「システム監査普及サービス」として実際にシステム監査を実施した被監査企業の監査事例をベースに教材を作成し、実際にのべ4-6ヶ月かけ実施したシステム監査を凝縮して、受講生に1泊2日の間にシステム監査を実地体験してもらうという、極めて実践的な演習を主体としたセミナーとなっています。受講者が3-4人で一つの監査チームを形成し、システム監査計画の作成からはじまって、システム監査報告会に至るまで、チームの他メンバーと協業して、自らシステム監査手順を実践することになります。

色々な経験や技術をもっているS A A J会員との密度の濃い協業になりますので、これだけとっても、一度体験してみる価値があるのではないのでしょうか。次回は、本年(2001年)5月頃の開催を検討しており、システム監査を実際に体験したことのない会員の方は、是非一度参加されることをお勧め致します。

2. セミナーの日程について

今回も、過去2回のセミナー同様以下のようなスケジュールで実施しました。

システム監査計画の立案、予備調査、本調査更には監査報告書の作成を経て監査報告会までを、1泊2日述べ25時間の間に凝縮して体験してもらいます。

また、第一日目の午後10時過ぎに例年の如く受講生と講師が入り混じっての懇親会を開催し、参加者の会話が大いに盛り上がりました。

セミナースケジュール第1日:11月25日(土)

<時間> <内容>
13:00~13:30 開会セレモニー

- ・開会挨拶
- ・セミナースケジュール説明
- ・講師・受講者自己紹介

13:30~14:00 基本技法説明

14:00~14:30 演習課題説明

【演習開始】

14:30~16:00 監査計画・予備調査項目まとめ

16:00~17:00 監査計画発表(10分/チーム)

17:00~18:15 予備調査インタビュー
(25分/チーム)

(18:15~19:00 食事)

19:00~20:00 予備調査まとめ

20:00~21:00 結果報告(10分/チーム)

21:00~22:00 本調査質問事項検討

(22:00~23:00 談話)

セミナースケジュール第2日:11月26日(日)

<時間> <内容>

(7:00~ 朝食)

(本調査質問事項検討継続)

【演習再開】

9:45~11:00 本調査インタビュー
(25分/チーム)

11:00~12:00 報告書作成

(12:00~13:00 昼食)

13:00~14:30 監査報告会

14:30~14:50 講師講評

- ・受講生アンケート記入

14:50~15:00 閉会セレモニー

- ・終了証書授与

15:00 閉会

3. 受講者について

今回は、以下の21名の方に参加頂きました。例年に比して、非会員の方7名に参加頂き、本セミナーを体験頂きました。

氏名	会員	勤務先
遠山 浩	902	フィアットオートジャパン
野見山雅史	963	デロイト・マツコンサルティング株式会社
福田 裕一	394	NECソフトウェア
阿部 浩義	918	電通国際情報サービス
吉野 道明	916	吉野道明税理士事務所
松井俊一郎	865	ウチダユニコム株式会社
柳瀬 隆敏	936	
川原 聡	889	東海銀行
山本 久雄	928	NTTコミュニケーションウェア株式会社
土肥 亮一	753	会計検査院

齊藤 寿次	非会員	株式会社セック
土井 憲雄	非会員	株式会社セック
立花 広史	非会員	株式会社セック
井上 善太	非会員	(財)岐阜県市町村行政情報センター
大塚 純一	930	日本IBM
岩切 弘道	(CISA)	バイエルメディカル株式会社
山本 英仁		アンダーセンコンサルティング
加賀谷久美子	967	アシストマイクロ(株)
高司 修一	非会員	アクサニチダン生命保険(株)検査部
高橋 正和	950	インターネットセキュリティシステムズ
杉本 直之	(ISACA)	CISCOシステムズ

4. 教材について

事例研究会が最近実際に実施したシステム監査普及サービスでのシステム監査をベースに教材を作成しており、今回の教材はシステム企画及び開発段階における、「新システム開発計画の妥当性に関する監査」及び「新システムに関するシステム分析及び要求定義の妥当性の監査」が監査目的となっているものを使用しました。

5. 講師について

講師は、各々被監査企業の役員や従業員に扮して、システム監査人となった受講生から、予備調査及び本調査時の質問に回答します。また、システム監査技法に関する事前説明やシステム監査報告会の結果に関する講評を担当します。今回は、事例研究会の役員及び会員の中から以下の8名で実施しました。また、2日目には、例年の如く橘和会長にも出席頂きました。

鈴木 実	打矢 隆司
富山 伸夫	木村 裕一
桜井由美子	岩田 薫
沼野 伸生	吉田 裕孝

6. 受講結果アンケート結果について

セミナー終了時に受講生21人にセミナーに関するアンケートに記入頂いております。まず、受講者のシステム監査経験ですが、ない方が15人と大多数の方がはじめてのチャレンジとなっております。セミナー全体の時間及び日程について、大概適当であると評価頂きましたが、実際のところかなり忙しい思いをした方も多かったのではないのでしょうか。セミナーの教材や内容について、システム監査未経験者には、やや難しいと回答される場合が多く見受けられます。システム監査報告会まで終了した段階で、受講生の2/3程度の方は、「出来た」または「なんとか出来た」と回答頂き、残りの1/3の方は「難し

かった」との感想でした。セミナー受講の目的が、充分達成されたと回答された方は、約1/3の8人で、残りの13人の方は、まあまあ達成したとの回答でした。今回のセミナーのアンケート結果は、その前2回に実施したセミナーと、ほぼ同様の傾向のアンケート回答結果となっております。

7. まとめ

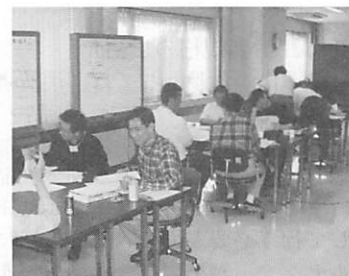
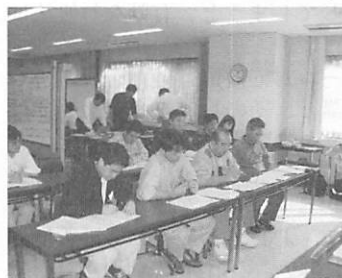
事例研究会が主催して実施する「システム監査実践セミナー」は、平成8年11月に協会の10周年行事として第一回目を開催し、今回で6回目の開催となりました。上述直近3回の受講者のアンケート結果分析からも、協会の常設活動として定着してきたと考えております。

この成果の一つとして、セミナー用教材も現在4種類の教材を完備することができました。

しかしながら教材については、システム技術や利用形態が日進月歩ということもあり、今後引き続き利用できる様、順次改訂・レベルアップを実施していくことが必要です。

また、並行した講師用ガイドの作成・充実も、より良いセミナーにする為にも望まれています。

開催場所については、過去5回は東京、1回は大阪で開催しており、今後は東京、大阪以外での地域での開催を具体化していきたいと思えます。最後になりましたが、今回のセミナーを受講した受講生及び講師の方々、本当にご苦勞様でした。また、どこか協会の活動で再会できるのを楽しみにしております。以上



第78回研究会報告

日時：平成12年11月27日(月)

場所：労働スクエア東京

演題：「苦情対応マネジメントシステム

について～JIS規格発効を通し～」

講師：東京海上リスクコンサルティング(株)

第二事業部 環境・製品安全グループ

グループリーダー 友田 靖己 氏

No.526 富山 伸夫

東京海上リスクコンサルティング(TRC)社は、1996年8月に設立された社員60人程の会社で、業務内容としては、保険引受時のリスク評価、自然災害・製造物責任・環境等の事故予防対策、事後対策(危機管理)の支援、製品安全と顧客満足に関するコンサルティングなどをおこなっている。

講演要旨

I.はじめに

昨今の食品異物混入問題などで、危機管理体制云々ということが言われるが、クレームの発生そのものは危機ではない。消費者・ユーザーが危険にさらされる可能性があれば、リコールするのは当たり前で、毎月何件も処理されている。「危機管理」とは、重大事案発生時の復旧対策、ダメージ低減対策であるが、クレームが危機的状況に発展してしまうと、有効な対処法はほとんどない。

そこで、クレーム対応の位置付けを日常の本来業務として認識し、その目的を企業防衛ではなく、顧客が満足すること、安全であることにおくことが重要である。そして、クレーム対応に重大な問題を引き起こすリスクが無いかをチェックしておくために、JIS新規格である「苦情対応マネジメントシステムの指針」の利用が有用である。

II. JIS新規格のご紹介

標準化の背景としては、消費者保護の考え方が進展しているなかで、商品・サービスのグローバル化により全世界に均等に対応が必要になってきたことがある。又、商品のサービス化により、たとえばテクニカルサポートを一本化して行う必要がある。このために、大規模コールセンターが出現し、そのコールセンターをア

ウトソーシングすることが行われると、対応品質のレベル確保の面でコミュニケーションリスクが懸念されるようになった。また国際規格においても、こうした品質保証に顧客満足の要素が取り込まれるように、ISO9000シリーズの2000年改訂が行われることとなった。

顧客満足に関わる標準化の動向を、次の年表にしめす。

年月	規格名
・1987年8月	マルコムボルドリッジ賞(米国：国家)
・1995年2月	AS4269(オーストラリア：国家) クレームハンドリングを規定
・1995年12月	日本経営品質賞(日本：民間)
・1996年	COPC-2000(米国：民間) コールセンターアウトソーシングに伴う品質確保
・1998年5月	ISO/COPOLCOで議論開始
・1999年4月	BS8600(英国：国家) 顧客対応の仕組みを規定
・2000年2月	HDIサポートセンター規格 ヘルプデスク関連
・2000年10月	JIS Z9920制定(日本：国家)
・2000年12月	ISO 9001-2000(予定)(国際)
・2001年?	ISO規格化(国際)

以上のように1995年半ばより急展開を見せており、各企業でやらねばならないような状況になってきている。一方コールセンターは雇用の場として、沖縄や北海道などで誘致されだしている。

10月20日制定されたJIS Z9920:2000は、「苦情対応マネジメントシステムの指針(Complaints handling management systems-Guideline)」であって、その目的は、「企業や団体などの組織が消費者の満足度を高めるために、消費者苦情に対し、適切かつ迅速に対応するために不可欠な要件を指針として定めたもの」である。

この規格の特徴としては、

- ・ 強制力のあるものではなく指針である
- ・ 規模、民間・公共の如何を問わず導入できる
- ・ 消費者苦情対応に関する国際標準化を視野に入れている
- ・ 組織は、この規格に則り、苦情対応を行っている旨の自己宣言をすることができる(自慢してもいいということ、但し表示は別)

- ・ 苦情対応を単に苦情対応部門のみではなく、組織が組織全体として行うものとして規定している
- ・ 苦情対応技法(テクニック)を定めたものではなく、マネジメントシステムについて規定したものである

Ⅲ.苦情対応マネジメントシステムの構築

1. 組織の最高責任者の責務

苦情申し出者の権利を認識し、製品の提供に関連して、消費者の満足を継続的に改善することを目的に、苦情対応に関する自らの関心と責任を明確にし、苦情対応マネジメントシステムを構築する。

2. 苦情対応責任者の業務

苦情対応の手順として、苦情内容、問題点の明確化、及びその原因調査。調査の経緯及び結果の記録。解決策の提案、交渉。防止対策ならびに改善策の効果の検証。活動結果の最高責任者への報告などがある。

3. 苦情対応のための経営資源

経営に必要なものとしては、想定される苦情に対して対応可能な資質を持つ人材・苦情対応者を支援するための専門家、資金、設備、情報システムがあり、さらに継続的な研鑽の機会が必要である。

4. 情報提供活動

消費者に対し、提供する製品、又は付帯サービスについての情報、及び組織外の苦情対応機関についての情報などの提供をおこなう。

5. 監査

苦情対応に対する監査を定期的実施し、評価・見直しにつなげる。

Ⅳ.苦情対応の要素

苦情対応のための原則を整理すると以下の要素がある。

1. 公平性(申し出者の権利の尊重、対応手順の明確化)
2. 透明性(対応状況の説明)
3. 苦情申し出の容易性
4. 支援(情報提供活動など)
5. 応答性(対応範囲、見直しなど)
6. 費用(取決めによる。通常無料)
7. 苦情を申し出た者に生じた損害への対応
8. 苦情要因の是正及び予防処置
9. 記録

V. 東京海上リスクコンサルティング社のコンサルティング

苦情対応の要件、苦情対応マネジメントシステム構築の手順、苦情対応マネジメントシステム規格適合診断の紹介、診断項目、チェック項目(例)、診断例、より詳細な分析支援コンサルティング、苦情対応マネジメントシステム構築支援コンサルティング、などの紹介があった。

Ⅵ. 質疑

Q： コールセンターのような、苦情対応のシステム化が必ず必要か

A： 業種業態によりケースバイケースだ。お客用電話窓口10-20席で済むところもある。

逆に情報システムを入れても、企業の思想が肝腎である。

Q： 苦情対応可能者の資質というものがあるのか

A： こうした仕事に向かない人は、客観性を保てない人、すぐ熱くなる人。深刻に受け止める人、エスカレーションコールなどに会って解決が遅いと悩む人。自分の意見を出す人、などがある。

Q： 審査登録は

A： ない、自己宣言でやる。

Q： ISO化の時期は

A： 来年にも

Q： BS, ASの導入動向は

A： ASはオーストラリアの自治体に導入されている。

Q： ワッペンなどは

A： ない

より詳しくは、

ホームページ<http://www.tokiorisk.co.jp>にてご覧下さい。

(感想)ここ2~3年、苦情対応の仕方が企業盛衰の鍵を握っている有様を目にすることが多い。組織的な対応が要ることから、まさか規格が出来ようとは、古い企業感覚では取り残されてしまう、まさに大変な世の中である。

以上

中国支部だより

No.387 安原 節男

新しい年を迎えて、“21世紀”とみるか、“平成13年”とみるか、によってうけとり方に随分差があると思います。まったく新しい年代とみるのか、昨年の引き続の年とみるのか。中国支部としては、前者の新しい年代と考えたいと思います。

平成6年の支部発足以来7年、不肖、安原が、無力ながら支部長を務めさせていただきましたが、本年からは、新しい支部役員に引き継がせていただきます。よろしく申し上げます。

支部長 大谷完次(401)
副支部長 桑原英明(295)
々 安原節男(387)
監事 田頭稔造(622)

本年の支部の活動計画については、新役員により協議・策定のうえ、総会までには発表できていると思っています。

なお、今年の第1回の研修会をSEO[社]システムエンジニアリング岡山]殿との共催で1月15日に岡山で行う予定にしております。

九州支部だより

No.693 福田 啓二

本年度、九州支部の役員改正におきまして、支部長を務めさせていただくことになりました福田です。6年間の長きにわたり、支部長の任にあたられました行武前支部長の後任として、尽力する所存です。みなさまよろしくご挨拶申し上げます。尚、行武前支部長には、副支部長として、駆け出し支部長の支援および目付役を快くお引き受け頂いております。

本年度の九州支部の体制は以下の通りです。(敬称略)

役職	正	副
支部長	福田啓二	
副支部長	行武郁博	
書記	舩津 宏	諸藤雅之
会計	鶴岡 通	木下一朗
H P	平山克己	木下雅夫

M	L	福田啓二	
顧問	問	秀嶋弘行	
監査	査	松嶋 敦	守田昭彦
会	場	木下一朗	鶴岡 通

私が九州支部の月例会に参加するようになって、約5年になります。参加当初、システム監査技術者試験に合格した、ただのSEだったのですが、諸先輩(と呼ぶにはおこがましいですが・・・)、とりわけ行武郁博さん、守田昭彦さん、秀嶋弘行さんといった方々との議論のなかで、「システム監査とは・・・」という命題が、ぼんやりではありますがつかめてきたように思えます。

本年度も毎月の月例会が九州支部の主要な活動であることに変わりはありません。セキュリティ関係では、ISO/IEC15048のJIS化による展開、ISO/IEC17799の広がりが注目される場所ですし、電子政府実現への動き、個人情報保護法およびプライバシーマーク制度、地方公共団体の包括外部監査など、月例会で取り上げるべきテーマは目白押しです。支部会員のみなさまのご協力を頂き、より充実したものにするのと同時に、外へ向けての情報発信にも力を入れていきたいと考えています。

制度的、社会的に、システム監査の重要性、システム監査への社会的要請はこれまで以上に大きくなりつつあるのは間違いのないところでしょう。そういう中、「システム監査のあり方」の検討の推移に注目し、協会の発展に、微力ながら少しでも貢献できるよう努めたいと思います。

広告出稿のお願い

当会報は広告を掲載いたします。当協会の趣旨に従うものでしたら、会員・非会員を問いませんので、出稿いただけますようお願いいたします。現在の会報の発行部数は約1千部です。出稿を希望される場合は、巻末の会報担当まで原稿を送付ください。

広告料金(モノクロ)

	会員	非会員	版サイズ
1ページ	8万円	10万円	237mm×162mm
1/2ページ	4万円	5万円	118mm×162mm
1/4ページ	3万円	4万円	59mm×162mm

※掲載ページは、中面(記事ページ)になります。



ARTHURANDERSEN

朝日監査法人

ニューエコノミーにおける ビジネスパートナー。

朝日監査法人は、アーサーアンダーセンのメンバーファームとして、またニューエコノミーにおけるビジネスパートナーとしてクライアントの成功を支援しています。このミッションの下、企業のシステムリスクマネジメントを支援するITエキスパートを募集します。

- 業務内容
- ①金融系システムアドバイザー
 - ②システム監査人
 - ③アプリケーションシステムアドバイザー
 - ④eBusinessコンサルタント
- 資格
- ◎ 28歳～35歳位まで
 - ◎ 国内及び外資系銀行／証券／信託銀行／生保／損保／投資信託／投資顧問等の基幹システム開発・運用経験者
 - ◎ 金融機関の内部システム監査経験者
 - ◎ システム監査の経験者
 - ◎ 業務システム開発又はeBusinessアプリケーション導入経験があり、システム監査に興味のある方
 - ◎ eBusiness又はPKIの先端情報収集等に従事している方(要英語力)
- 勤務地 東京事務所(飯田橋)
- 待遇 経験・能力に応じて優遇
- 応募 履歴書、職務経歴書を郵送してください。応募書類は返却いたしません。

朝日監査法人

〒107-0052 東京都港区赤坂4-9-25 新東洋赤坂ビル8F
 (株)シンカ内 朝日監査法人 中途採用事務局N-T係
 TEL: 0120-305314 E-mail: asahi@shinka.co.jp

新規入会個人会員

番号	氏名	勤務先	所属
969	中村 彰	東芝情報システム株式会社	システム開発事業部 ビジネスソリューション第一部
970	田名綱政明	株式会社エーシーエス	情報処理部
971	滝沢 信明	株式会社開発計算センター	電力システム部

第14回日本システム監査人協会 総会のお知らせ

下記のとおり、第14回日本システム監査人協会の総会が開催されます。万障お繰り合わせの上、ぜひご出席ください。

日時 平成13年2月26日(月)

13:20 開会
 13:30-14:30 記念講演(1)
 14:40-15:30 記念講演(2)
 15:50-17:50 通常総会
 18:00-20:00 懇親会

場所 日本ユニシス株式会社
 東京都江東区豊洲1-1-1

編集後記

今回は、第59号の「近畿会特集」に続く支部特集・第二弾の「中部支部特集」です。中部支部は活動の歴史も長く、会員の皆さまが非常に熱心に活動をされています。今回、中部支部の活動成果や、エネルギーギッシュな活動状況をお伝えできたのではないかと考えています。この場を借りて、ご協力いただいた萬代支部長をはじめ、中部支部のみなさまに御礼申し上げます。

また、後半には、「システム監査のあり方検討委員会からの提言について」を掲載しました。多忙な当協会の理事有志が何度も検討会を開き、まとめたものです。会員のみなさまからのご意見等を聞かせていただけると幸いです。

いよいよ21世紀に入りました。省庁再編、情報処理技術者試験制度の変更など、なかなかあわたらしい年になりそうです。お元気で過ごしてください。(なみ)

発行所 日本システム監査人協会

発行人 橋和 尚道

事務局 〒144-0054

東京都大田区新蒲田2-1-3

第18ハネハビル7階

情報システム監査株式会社内

TEL. 03(5711)3831 FAX. 03(5711)3832

ホームページ <http://www.saa.or.jp/>

※ご連絡はなるべく郵便または、FAXでお願いします

会報担当(ご投稿、ご意見、ご要望は下記まで)

三谷慶一郎 (株)NTTデータ経営研究所

TEL. 03(5467)6331 FAX. 03(5467)6332

QZG07732@nifty.ne.jp

原田 奈美 日本アイ・ビー・エム(株)

TEL. 03(5644)6431 FAX. 03(3664)4968

QZE10566@nifty.ne.jp

富山 伸夫 富山システム監査事務所

TEL. 043(489)8754

GFF00037@nifty.ne.jp

片寄早百合 横浜市総務局

TEL. 045(671)2118 FAX. 045(664)9386

HGA01347@nifty.ne.jp

吉田 裕孝 三井物産(株)

TEL. 03(3285)2058 FAX. 03(3285)9939

Hi.Yoshida@xm.mitsui.co.jp