

ISO9001と企業における人材育成

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 稲川 文夫
アドバイザー・リサーチャー

1. はじめに

ものづくり製造業に関係する企業のヒアリング調査において、ISO9001の認証を取得したことを契機に、従業員の能力開発を「全社的に取り組むようになった」、「力を入れて取り組むようになった」、「計画的に行うようになった」といった話を企業の担当者から聞くことが多くあった。そこで、本稿ではISO9001の認証取得が企業における人材育成にどのような影響を及ぼしているのかについて述べることにする。用いるデータは、平成20年度にJILPTが実施した「ものづくり産業における技能者の育成・能力開発と処遇に関する調査」である。

2. ISO9001の認証を取得する背景

製品やサービスの取引が国境を越えて活発に行われるようになると、各国がそれぞれの規格によって製品の品質、性能、安全性、試験方法などを独自に決めていたのでは、統一のとれないばらばらな規格が存在することになり、国際貿易の面で大きな障害になる。また、国際市場において円滑な経済取引が行われるためには、相互理解、互換性の確保、消費者利益の確保を図ることが重要で、このような背景のもとで国際的な規格の標準化が図られてきた。そして、この規格の標準化を進めている機関がISOである。

ISOはInternational Organization for Standardization（国際標準化機構）の略で、世界共通の国際規格を作っており、その中の1つがISO9000ファミリー規格（組織における品質マネジメントシステムに関する一連の国際規格群）である。

品質の良い製品をつくるためには、それぞれのプロセス（工程）が管理・運営され、品質を保証するためのマネジメントシステムが確実に機能していなければならない。

ISO9001はこの品質マネジメントシステムに関する要求事項を規定した国際規格で、この認証を取得することは、顧客の厚い信頼を得ることにつながっている。

近年、多くの企業がISO9001の認証取得に向けた取り組みを行っている。

その理由として、

- ・事業の海外展開やグローバル化に伴って、海外の納入業者や顧客からISO9001の認証取得を要請された。
- ・製品の輸出に当たって、ISO9001の認証を取得していないと商談が難しい。
- ・親企業から認証を取得するように指導された。
- ・部品納入先や取引先から認証を取得するように要請された。

などがあげられている。

このような背景もあって、日本の企業、組織等によるISO9001の認証取得件数は、53,771件（2005年末までの件数）から80,518件（2006年末までの件数）

へと、1年の間に急激に伸びている。

3. ISO9001が従業員の能力開発に及ぼす影響

ISO9001は、製品そのものについての規格ではなく、製品を作り出すプロセスに焦点を当てて、企業（組織）が、顧客の要求を満足する製品やサービスを継続的に供給するための、品質マネジメントシステムについての要求事項を規定したものである。そして、この中には、従業員の能力開発に影響を及ぼす要求事項も含まれている。

例えば、人的資源の「力量、認識及び教育・訓練」の項で、組織は、次の事項を実施することと規定している。

- ① 製品品質に影響がある仕事に従事する要員に必要な力量を明確にする（製品品質に影響がある仕事を選び出し、その仕事を進める上で必要な能力を明確にする）。
- ② 必要な力量がもてるように教育・訓練し、又は他の処置をとる。
- ③ 教育・訓練又は他の処置の有効性を評価する（教育・訓練の結果、個々の従業員が必要な能力を保有しているかどうかを評価する）。
- ④ 組織の要員が、自らの活動のもつ意味と重要性を認識し、品質目標の達成に向けて自らどのように貢献できるかを認識すること確実にする。
- ⑤ 教育、訓練、技能及び経験について該当する記録を維持する（教育・訓練等の履歴表を作成し、管理する）。

とりわけ、①については、職場ではどのような仕事が行われていて、だれがどの仕事を担当し、そのレベルはどの程度のものであるかを明らかにすることを求めている。そのため、職務分析を行い、作業者ごとに作業内容とそのレベル（少しの指示で作業ができるレベル、標準作業ができるレベル、異常処理ができるレベル、作業指導できるレベル等）を明らかにしなければならない。これらの内容（作業者名、作業名、作業者の作業遂行能力のレベル）を一覧表まとめたものは、スキルマップ、星取り表（トヨタ生産方式）等と呼ばれているものである。

スキルマップ等を作ることによって、個々の従業員の実際の作業遂行能力のレベルと当該作業を遂行するために必要な能力とのギャップが明確になる。その結果、教育訓練で付加すべき内容、要員数、期間等、教育訓練の必要点を把握することができる。

②および③については、教育訓練の仕組みに言及している項目である。これらの要求事項は、業務遂行に必要な訓練項目を精選し、訓練を実施し、責任者が訓練後の力量を認定し、もし、訓練受講後も作業ミス等を出すような状態である場合は、再度、訓練を実施するような手順を組み入れた仕組みを作ることを示唆している。

①から⑤の要求事項は、製品品質に影響するそれぞれの仕事（業務）を遂行するうえで必要な知識・技能を明確にして、教育訓練の全容を把握したうえで人材育成を計画的に、かつ体系的に進めることの重要性を示している。

したがって、ISO9001の認証を取得するためには、(イ)従業員の教育訓練は、①から⑤の要求事項をクリアできるようなものでなければならないこと、(ロ)これらの内容は短期間に達成できるものではなく、日常的に地道な職場での取り組みが必要であること、(ハ)組織として教育訓練の管理・運営が欠かせないこと等が基本的に求められる。

次に、教育訓練を効果的に進める際に大切な作業標準書や作業手順書等の訓練ツールの作成に関する規定について見てみる。

「文書化に関する要求事項」として、品質マネジメントシステムの文書には、次の事項を含めることと規定している。

- (a) 文書化した、品質方針及び品質目標の表明
- (b) 品質マニュアル
- (c) この規格が要求する“文書化された手順”
- (d) 組織内のプロセスの効果的な計画、運用及び管理を確実に実施するために、組織が必要と判断した文書
- (e) この規格が要求する記録

ここでは、とりわけ品質方針や品質目標を定め、品質に関して組織を指揮し、管理するためのマネジメントシステムを規定する品質マニュアルの作成が

重要な意味をもっている。品質マニュアルに文書化された内容を具体的に実施するためには、「だれがやっても同じ結果が得られるような標準的な仕事のやり方」を記述した作業標準書や検査標準書等を作成する必要がある。そして、品質マニュアルを文書化する一連の取り組みの中で、製造現場の作業手順や基準をマニュアル化することは、現場でのOJTやOff-JTで活用できる訓練ツールを整備することにつながっていると思われる。

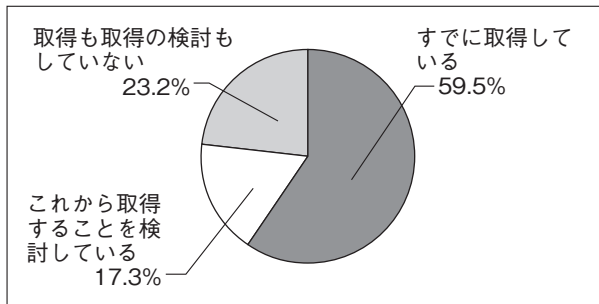
4. ISO9001と企業における人材育成

(1) ISO9001の認証取得状況

はじめに、回答事業所全体（n=1,149）のISO9001の認証取得状況を見定める（図表1）。

ISO9001の認証を「すでに取得している」と回答

図表1 ISO9001の認証取得状況（n=1,149）



した事業所は約6割（59.5%）を占めており、「これから取得することを検討している」事業所も2割弱（17.3%）に及んでいる。

一方、「取得も取得の検討もしていない」とする事業所は2割強（23.2%）である。

ものづくり製造業においては、ISO9001の認証取得を意識した事業所の割合（「すでに取得している」事業所と「これから取得することを検討している」事業所の合計）が8割弱（76.8%）を占めており、企業（組織）における品質マネジメントシステムに関する規格であるISO9001が広く浸透していることがうかがえる。

(2) ISO9001の認証取得状況と企業の能力開発方針

図表2にISO9001の認証取得状況と技能系正社員の育成、能力開発方針を示す。

ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所では、「取得していない」事業所と比較すると「スキルマップなどで、事業所における現在の人材の数や能力レベルを把握し、能力開発を行っている」と回答した割合がきわめて高く31.7%を占めている。そして、「これから取得することを検討している」事業所では12.6%、「取得も取得の検討もしていない」事業所では1割弱（7.5%）となっている。

上述の数値は、「取得の予定なし」→「取得を検討」

図表2 ISO9001の認証取得状況と技能系正社員の育成、能力開発の方針（単位：%）

	n	数年先の事業展開を考慮して必要な人材の数、能力レベルを描いて能力開発を行っている	スキルマップなどで、事業所における現在の人材の数や能力レベルを把握し、能力開発を行っている	個々の従業員が当面の仕事をこなすために必要な能力を身につけることを目的に能力開発を行っている	能力開発について特に方針を定めていない	無回答
合計	1149	140	262	605	135	7
	100.0	11.9	22.8	53.5	11.1	0.7
【ISO9001の認証取得状況】						
すでに取得している						
	684	12.3	31.7	48.1	7.5	0.4
これから取得することを検討している						
	199	13.6	12.6	58.8	14.1	1.0
取得も取得の検討もしていない						
	266	10.9	7.5	59.8	21.1	0.8

→「取得済み」へとISO9001の認証取得に向けた取り組みが強くなるに従って、その割合が高くなっていることを示している。

また、「個々の従業員が当面の仕事をこなすために必要な能力を身につけることを目的に能力開発を行っている」と回答した事業所の割合は、「すでに取得している」事業所では48.1%、「これから取得することを検討している」事業所で58.8%、「取得も取得の検討もしていない」事業所では59.8%で、「取得済み」の事業所の方が「取得を検討」あるいは「取得の予定なし」とする事業所より10ポイント以上も低くなっている。

このことは、ISO9001の認証を「取得していない」事業所では、「すでに取得している」事業所と比較すると、当座対応の能力開発を実施している割合が高いことを示している。

一方、「能力開発について特に方針を定めていない」事業所の割合は、「すでに取得している」事業所では7.5%ときわめて少ないが、「これから取得することを検討している」事業所では14.1%、「取得も取得の検討もしていない」事業所では21.1%で、ISO9001の認証取得に向けた取り組みが弱くなるに

従って、その割合は高くなっている。

以上のことから、ISO9001の認証を取得している事業所では、スキルマップなどで現在の技能系正社員の職務遂行能力の見える化（可視化）を図り、比較的長いスパンで従業員の能力開発を進めていることがうかがえる。

(3) ISO9001の認証取得状況とOJTの実施方法

図表3にISO9001の認証取得状況とOJTを効果的に進めるために実施している方法を示す。

OJTを効果的に進めるために「作業標準書や作業手順書を使って進めている」と回答した事業所の割合は、ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所では7割弱（67.0%）、「これから取得することを検討している」事業所で4割強（44.7%）、「取得も取得の検討もしていない」事業所では3割強（32.7%）となっており、「取得の予定なし」→「取得を検討」→「取得済み」へとISO9001の認証取得に向けた取り組みが強くなるに従って、その割合が高くなっている。

また、「指導者を決めて計画にそって進めている」事業所の割合は、ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所で約4割（38.3%）ときわめて高く、

図表3 ISO9001の認証取得状況とOJTの実施方法（単位：%）

	n	指導者を決めて計画にそって進めている	日常的に上司や先輩が仕事の手順を教えるようにしている	仕事の内容を吟味して、やさしい仕事から難しい仕事へと経験させるようにしている	主要な担当業務のほかに、関連する業務もローテーションで経験させている	作業標準書や作業手順書を使って進めている	その他	OJTを効果的に進めるための取り組みは特にしていない	無回答
合計	1149	365	869	670	331	634	11	38	5
	100.0	31.8	75.6	58.3	28.8	55.2	1.0	3.3	0.4
【ISO9001の認証取得状況】									
すでに取得している									
	684	38.3	74.7	56.3	30.7	67.0	1.2	2.3	0.3
これから取得することを検討している									
	199	19.1	77.9	60.8	25.6	44.7	1.0	4.5	1.0
取得も取得の検討もしていない									
	266	24.4	76.3	61.7	26.3	32.7	0.4	4.9	0.4

「取得していない」事業所より14～19ポイント高くなっている。

さらに、ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所と「取得していない」事業所を比較した場合、前者の方が「主要な担当業務のほかに、関連する業務もローテーションで経験させている」割合が5ポイントほど高く、逆に、「仕事の内容を吟味して、やさしい仕事から難しい仕事へと経験させるようにしている」割合は5ポイントほど低くなっている。

上述のことから、ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所と「取得していない」事業所との特徴的な違いとして、前者では、OJTを効果的に進めるために作業標準書や作業手順書などのマニュアルを用いて、指導者を決めて計画的に実施している割合が高く、かつ、幅広い業務を経験させるように

している割合が高いということがあげられる。

(4) ISO9001の認証取得状況とOff-JTの実施状況

ISO9001の認証取得状況と技能系正社員を対象としたOff-JTの実施状況との関連を見てみる（図表4）。

ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所では、約7割（68.6%）の事業所がOff-JTを実施していると回答している。次いで、「これから取得することを検討している」事業所では約5割（49.7%）の事業所が、そして、「取得も取得の検討もしていない」事業所では約4割（41.7%）の事業所がOff-JTを実施していると回答している。

上述の数値は、ISO9001の認証取得状況とOff-JTの実施状況の間には有意な関係があることを示しており、「取得の予定なし」→「取得を検討」→「取

図表4 ISO9001の認証取得状況とOff-JTの実施状況（単位：%）

	n	実施している	実施していない	無回答
合計	1149 100.0	679 59.1	457 39.8	13 1.1
【ISO9001の認証取得状況】				
すでに取得している	684	68.6	30.4	1.0
これから取得することを検討している	199	49.7	49.2	1.0
取得も取得の検討もしていない	266	41.7	56.8	1.5

図表5 ISO9001の認証取得状況とOff-JTの目的（単位：%）

	n	5Sなど製造現場における基本的な心構えを身につけさせるため	OJTでは習得が難しい体系的な知識・技能を習得させるため	仕事や作業をスムーズに進めるうえで必要な専門知識・技能を習得させるため	OJTで身につけた作業のやり方の裏付けとなる知識や理論を習得させるため	新導入された設備機器等の操作方法に関する知識・技能を習得させるため	担当する業務と関連する技術分野について学習させるため	技術革新に伴う新しい技術・技能・知識を習得させるため	役職につくなどのキャリアの節目ごとに必要となる知識・技能を体系的に習得させるため	仕事に関連した資格を取得させるため	その他	無回答
合計	679 100.0	411 60.5	295 43.4	459 67.6	179 26.4	201 29.6	224 33.0	127 18.7	149 21.9	295 43.4	4 0.6	5 0.7
【ISO9001の認証取得状況】												
すでに取得している	469	62.0	46.5	67.8	27.7	30.5	32.4	19.0	23.0	43.1	0.4	0.4
これから取得することを検討している	99	59.6	34.3	64.6	25.3	30.3	29.3	18.2	22.2	44.4	1.0	3.0
取得も取得の検討もしていない	111	55.0	38.7	69.4	21.6	25.2	38.7	18.0	17.1	44.1	0.9	0

得済み」へとISO9001の認証取得に向けた取り組みが強くなるに従って、Off-JTを実施している事業所の割合が高くなっていき、「すでに取得している」事業所ではきわめて高い実施割合となっている。

(5) ISO9001の認証取得状況とOff-JTの目的

図表5にISO9001の認証取得状況と技能系正社員に対して事業所がOff-JTを実施する目的を示す。

事業所がISO9001の認証を取得しているか否かにかかわらず、Off-JTを実施する目的は、「仕事や作業をスムーズに進めるうえで必要な専門知識・技能を習得させるため」とする事業所の割合は最も高く約7割(67.6%)を占めており、ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所(67.8%)と「取得していない」事業所(64.6~69.4%)との差は3ポイント程度で小さい。

一方、Off-JTの目的は「5S(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)など製造現場における基本的な心構えを身につけさせるため」とする事業所の割合は、ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所では62.0%、「これから取得することを検討している」事業所で59.6%、「取得も取得の検討もしていない」事業所では55.0%を占めており、「取得の予定なし」→「取得を検討」→「取得済み」へとISO9001の認証取得に向けた取り組みが強くなるに従って、その割合は高くなっている。

同様に、ISO9001の認証取得状況とOff-JTの目的

としてあげられている「OJTで身につけた作業のやり方の裏付けとなる知識や理論を習得させるため」、「新導入された設備機器等の操作方法に関する知識・技能を習得させるため」、「役職につくなどのキャリアの節目ごとに必要となる知識・技能を体系的に習得させるため」および「技術革新に伴う新しい技術・技能・知識を習得させるため」との間にも有意な関係があり、ISO9001の認証取得に向けた取り組みが強くなるに従って、その割合はわずかではあるが高くなっている。

また、ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所では、「取得していない」事業所と比べると「OJTでは習得が難しい体系的な知識・技能を習得させるため」とする割合が46.5%ときわめて高く、8~12ポイント高くなっている。

上述のことから、ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所では、「取得していない」事業所と比較すると、技能系正社員に対して実施するOff-JTの目的を、一義的には「仕事や作業をスムーズに進めるうえで必要な専門知識・技能を習得させるため」としているものの、「OJTでは習得が難しい体系的な知識・技能を習得させるため」および「5S(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)など製造現場における基本的な心構えを身につけさせるため」といった明確な目的を持ってOff-JTを実施している割合が高いといえる。

図表6 ISO9001の認証取得状況と事業所の強み(単位:%)

	n	マーケティング・販売体制	研究開発の能力	低コスト	短納期	高品質	高度・高性能な生産設備	製品のブランド力	技術者の質	製造現場の技能者がもっている高い技能	優秀な外注先	親企業の指導・支援体制	工場集積地に立地していること	その他	無回答	
合計	1149	131	197	312	477	590	258	187	299	438	126	246	42	34	33	
	100.0	11.4	17.1	27.2	41.5	51.3	22.5	16.3	26.0	38.1	11.0	21.4	3.7	3.0	2.9	
【ISO9001の認証取得状況】																
すでに取得している																
	684	12.4	19.0	28.2	41.4	58.8	25.3	17.5	25.0	38.5	9.5	19.3	3.7	2.8	3.1	
これから取得することを検討している																
	199	11.6	17.6	29.6	45.2	39.7	20.1	14.6	30.2	39.2	13.6	27.1	2.5	4.0	2.0	
取得も取得の検討もしていない																
	266	8.6	12.0	22.6	39.1	41.0	16.9	14.3	25.6	36.5	12.8	22.6	4.5	2.6	3.0	

5. ISO9001の認証取得状況と事業所の強み

図表6はISO9001の認証取得状況と同業種同規模の他社事業所と比較した場合の自事業所の強みを示したものである。

自事業所の強みは「高品質」であると回答した事業所の割合は、ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所と「取得していない」事業所とでは大きな開きがあり、前者の方が17～19ポイント高く約6割（58.8%）を占めている。

また、「高度・高性能な生産設備」が強みであるとする事業所の割合は、ISO9001の認証を「すでに取得している」事業所では25.3%、「これから取得することを検討している」事業所で20.1%、「取得も取得の検討もしていない」事業所では16.9%であり、「取得の予定なし」→「取得を検討」→「取得済み」へとISO9001の認証取得に向けた取り組みが強くなるに従って、その割合は高くなっている。

同様に、「研究開発の能力」、「製品のブランド力」および「マーケティング・販売体制」を強みとする事業所の割合も、ISO9001の認証取得に関して「取得の予定なし」→「取得を検討」→「取得済み」へとISO9001の認証取得に向けた取り組みが強くなるに従って、その割合は高くなっている。

上述のことは、ISO9001の認証を取得している事業所では、同業種同規模の他社事業所と比較して「高品質」を強みとしているところが多く、かつ、「高度・高性能な生産設備」や「研究開発の能力」といった高品質な製品を作り出すことに影響を及ぼす項目についても強みを発揮していると認識している割合が高いことを示している。

ISO9001は、企業が顧客に対してどのような品質・サービスを提供していくのか組織としての方針を定め、顧客が何を求めているのかを把握し、それを提供していくために継続的に改善していく仕組み（品質マネジメントシステム）を規定した規格である。

そのため、企業にとっては、①業務の棚卸をして、業務の標準化を図り、作業標準書や作業手順書などの品質を保持するうえでのマニュアルを作成するこ

と。②各従業員が決められたことを確実に実行しているかを検証・記録し、できていない場合は改善していくことが求められる。その結果、ISO9001の認証を取得している事業所では、これらの一連の組織的な活動を通して「高品質」な製品を作り出す力が培われたものと推測される。

また、ISO9001では、設計・開発に関して①設計・開発の計画、②設計・開発へのインプット、③設計・開発からのアウトプット、④設計・開発のレビュー、⑤設計・開発の検証、⑥設計・開発の妥当性確認および⑦設計・開発の変更管理等の要求事項に対して、具体的に実施しなければならない事項が規定されている。それ故、これらの具体的な項目を実施することによって、設計・開発力が向上し、結果として、「研究開発の能力」を強みとして認識できるようになったものといえる。

このほかにも、ISO9001では、品質に影響を与える設備（ハードウェアとソフトウェアとを含む）の新規導入に関して、設備導入手順書や設備導入実施要領等作成し、導入方法や管理方法などの手順を決めて維持することを規定しており、また、顧客関連のプロセスに関しても、製品に関連する要求事項の確認や顧客要求事項の確認等について規定している。

これらの要求事項に対する企業の組織的な活動や取り組みは、「高度・高性能な生産設備」や「マーケティング・販売体制」といった強みを形成することに関しても影響を及ぼしているものと思われる。

6. まとめ

ISO9001の認証取得に関する企業の組織的な取り組みは、企業が行う従業員の能力開発に対して、いくつかのプラスの影響を及ぼしていることが、明らかになった。要約すると、ISO9001の認証をすでに取得している企業では、次のようなことがいえる。

- ① スキルマップ等で現状の技能系正社員の人数、職務遂行能力の可視化を図り、比較的長いスパンで従業員の能力開発を進めている割合が高い。
- ② OJTを効果的に進めるために作業標準書や作業

手順書などのマニュアルを用いて、指導者を決めて計画的に実施している割合が高く、かつ、幅広い業務を経験させるようにしている割合が高い。

- ③ 技能系正社員に対して、明確な目的を持ってOff-JTを実施している割合が高い。
- ④ 同業種同規模の他社事業所と比較して「高品質」を強みとしているところが多く、かつ、「高度・高性能な生産設備」や「研究開発の能力」といった高品質な製品を作り出すことに影響を及ぼす項目についても強みを発揮していると認識している割合が高い。

ISO9001規格には、従業員の教育訓練に関する要求事項も規定しており、認証を取得するために、組織全体の教育訓練計画や実施する仕組みを作って、体系的に行うことが求められる。そして、教育訓練の結果、「高品質」などで企業の強みが発揮でき、同業他社との差別化ができていと認識している企業の割合は高く、このことが、企業に従業員の教育訓練の重要性を気づかせ、熱心に取り組んでいる一因になっていると推測される。

ISO9001規格が規定する従業員の教育訓練は、設計・開発部門、製造部門、組立て部門、検査部門等において、製品品質に影響を及ぼす仕事に従事する従業員の業務遂行能力を確保・向上させるための技能訓練や品質管理に関する教育訓練など訓練内容は多岐にわたっている。したがって、企業の人材育成を活性化させる1つの方法として、ISO9001の認証取得に向けた取り組みを奨励することを視野に入れて、企業の実態にあわせて企業が利用できる多様な教育訓練プログラムを提供する体制を整備することが重要であるといえる。とりわけ、中小企業にあっては、安いコストで企業ニーズに合った内容のものを利用しやすい時間帯、時期を考慮して、企業がアクセスしやすい環境を作り出すことが教育訓練を実

施する側（公共および民間も含めたすべての教育訓練プロバイダー）に求められている。

また、今回のアンケート調査と並行して実施した企業へのヒアリング調査を通して、教育訓練に関する情報が、欲しい人に伝わっていない状況を聞く場面にたびたび直面した。このことは、教育訓練情報を提供する仕組みが不完全で、十分に機能していないことを如実に示している。

教育訓練サービス市場に供給されている訓練コースに関する情報（コース名、コース内容、コースのレベル、コースの対象者、コースの期間、実施時期、実施機関名、受講料等が分野別に、かつ体系的に整理されている情報）や受講に際して利用できる支援策（コース選択に係る相談支援、助成金、担当している機関名等を含む）に係るデータベースを構築して、ウェブサイト上で容易に必要な情報が入手できる公的な（商業ベースでない）情報提供システムを整備することは、中小企業における従業員の能力開発や個人の主体的な能力開発行動を支援し、活発化させるうえできわめて重要であるといえる。

全国規模のネットワークの構築が無理であるならば、少なくとも都道府県単位のネットワークを構築して、当該県内にある民間および公共を含めたすべての教育訓練プロバイダーが提供している教育訓練プログラムや支援策に関する情報を提供することが緊急の課題であるといえる。

<参考文献>

1. 細谷克也：2004『ISO9000 品質マネジメントシステム要求事項の解説』、日科技連
2. 細谷克也編：2006『ISO9000 品質マネジメントシステム構築の実践集』、日科技連
3. 細谷克也編：2006『ISO9000 品質マニュアル作成の手引き』、日科技連