

## **SPI Japan 2021** **セッション2A「プロセス改善」**

# **ID1** **事業活動と統合した** **品質マネジメントシステム確立に向けて**

2021.10.07

株式会社インテック  
品質革新本部 プロジェクト監理部  
○相澤 武、原田 かおり、星 孝則

# 目次

---

## 1. 取り組みの背景

### 1-1. 背景

### 1-2. 課題と改善策

## 2. 品質マネジメントシステムの確立

### 2-1. 品質マネジメントシステムの基盤構築

### 2-2. 主要部門への先行導入

## 3. 今後の展望

# 1 取り組みの背景

## 1.1 背景

## 1.2 課題と改善策

当社は、ICT技術の研究・開発からアウトソーシングまでの一貫した「ビジネス領域」をトータルソリューションとして提供します。

また、幅広い「ビジネス分野」でICT技術を応用した独自のサービスを提供し、お客様の事業展開を支えるとともに、豊かな生活とスマートコミュニティ作りを目指しています。

## ICTコンサルティング

経営に関する知識を有し、ICTシステムの開発や運用を経験したコンサルタントが、お客様の経営戦略と一体となった実践的なICT戦略を策定します。そのICT戦略を実現するためのシステム企画から開発、運用、保守まで、インテックが責任をもって実施します。

## システム・インテグレーション

情報システム的设计から構築、運用、保守サービスまでをトータルに提供します。金融、自治体、製造、流通などの幅広い分野において、豊富な業務知識を有するシステムエンジニアがお客様の立場に立って、財務会計をはじめとする経営支援パッケージの導入を含めた企業内システムの構築など、独立系企業として最適なシステムを提案し、構築します。

## ネットワークサービス

1985年、特別第二種電気通信事業者として第1号認可を受けて以来、ネットワーク構築、ネットワーク監視業務のほか、最先端技術を取り込んだIPネットワークサービスを提供してきました。拡張性と柔軟性に富んだ高品質なネットワーク網をベースに、トータルEDIシステムやID管理ソリューション、情報資産を安全に設計・運用していただくためのセキュリティソリューションなどを提供しています。



## アウトソーシングサービス

インテックのアウトソーシングは、24時間365日のノンストップの監視体制と創業以来50年にわたって蓄積してきたノウハウがあります。お客様のシステムの運用・保守をはじめ、堅牢なデータセンターを利用した広域仮想クラウドサービスなど、お客様のクラウド化、グローバル化や事業の継続を支えるサービスを提供しています。

## ソフトウェア開発

お客様のビジネス展開に応じて、経営戦略を支援する情報システムや基幹業務システムの構築をお手伝いします。お客様のビジネスポテンシャルを最大限に発揮できるICTシステムをご提供します。

## 技術研究

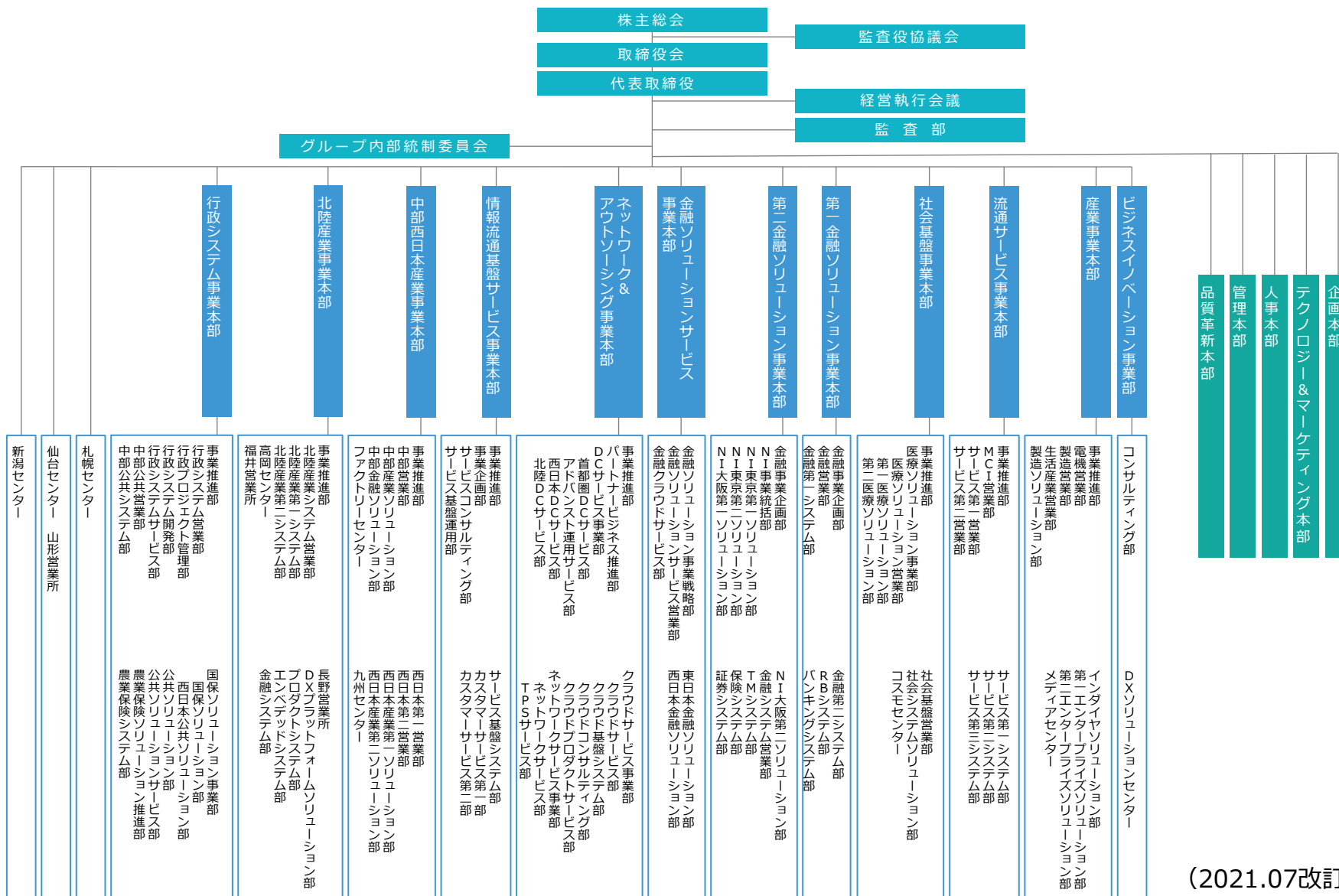
ICTプラットフォームの構築や、さまざまな分野で提供するサービスのための、最先端の情報通信技術の研究を進めています。遺伝子研究に欠かせないバイオインフォマティクスや、画像・音声を用いる技術、データ処理技術、さまざまなデバイスを利用したサービス構築のための技術等の研究のほか、省電力で快適な「スマートコミュニティ」構築のためのさまざまな実証実験を行っています。

人材育成

実績

先端技術 研究・開発

# 1.1 背景 組織図

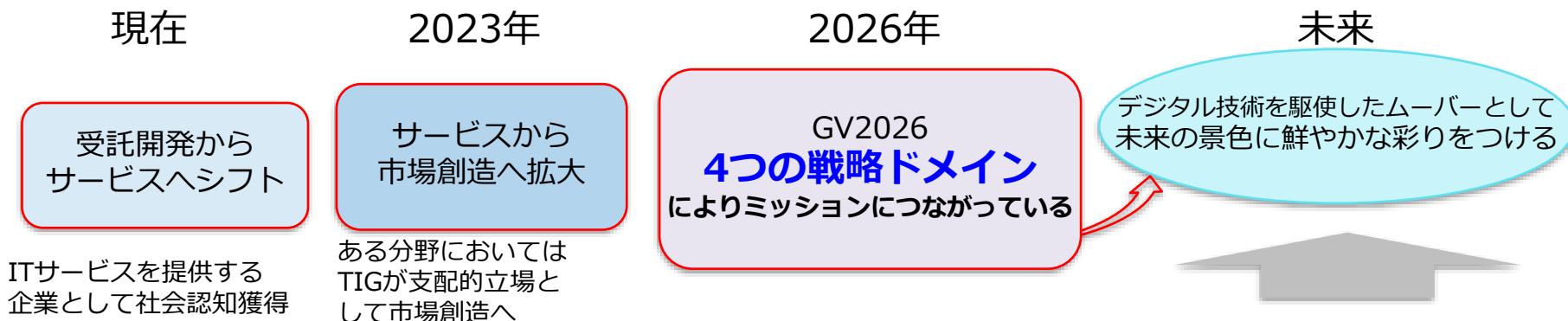


(2021.07改訂)

# TIG品質革新本部の目指す方向性

2026年度TIGが「**質で語られる信頼のトップブランド**」となるために品質革新本部が先行して

- 「**質で語られる信頼のトップブランド**」に相応しい革新的なサービスマネジメントシステム（フレームワーク、ツール、組織PDCA）を構築し、社内・社外に展開し、**認知されている**状態を目指す。
- **品質のプロフェッショナル集団**として、常に社会・マーケットのニーズに先んじて新しいメソドロジー・標準を創造し（業界の進化をリード）、**社会に対して価値提供（社会貢献）**を行っている。



**「質で語られる信頼のトップブランド」へ**

品質革新本部は品質により TIGの価値向上に貢献  
TIGブランドに対する信頼獲得 社会の期待変化の先取り

※TIG : TIS INTEC Group

## 1.2 課題と改善策

目指す方向性に向かって次の点が課題であった。

- (1) 品質関連施策が部分最適となっている
- (2) マネジメントシステム未導入部門がある
- (3) 受託型ビジネス中心からサービス型ビジネスへのシフト
- (4) 複数のマネジメントシステムが存在している

上記のうち、全社展開する際の基礎となる(1)、(2)を優先し以下の対応策を検討、実施した。

- (1) への対策 → **品質マネジメントシステムの基盤構築**
- (2) への対策 → **主要部門への先行導入**

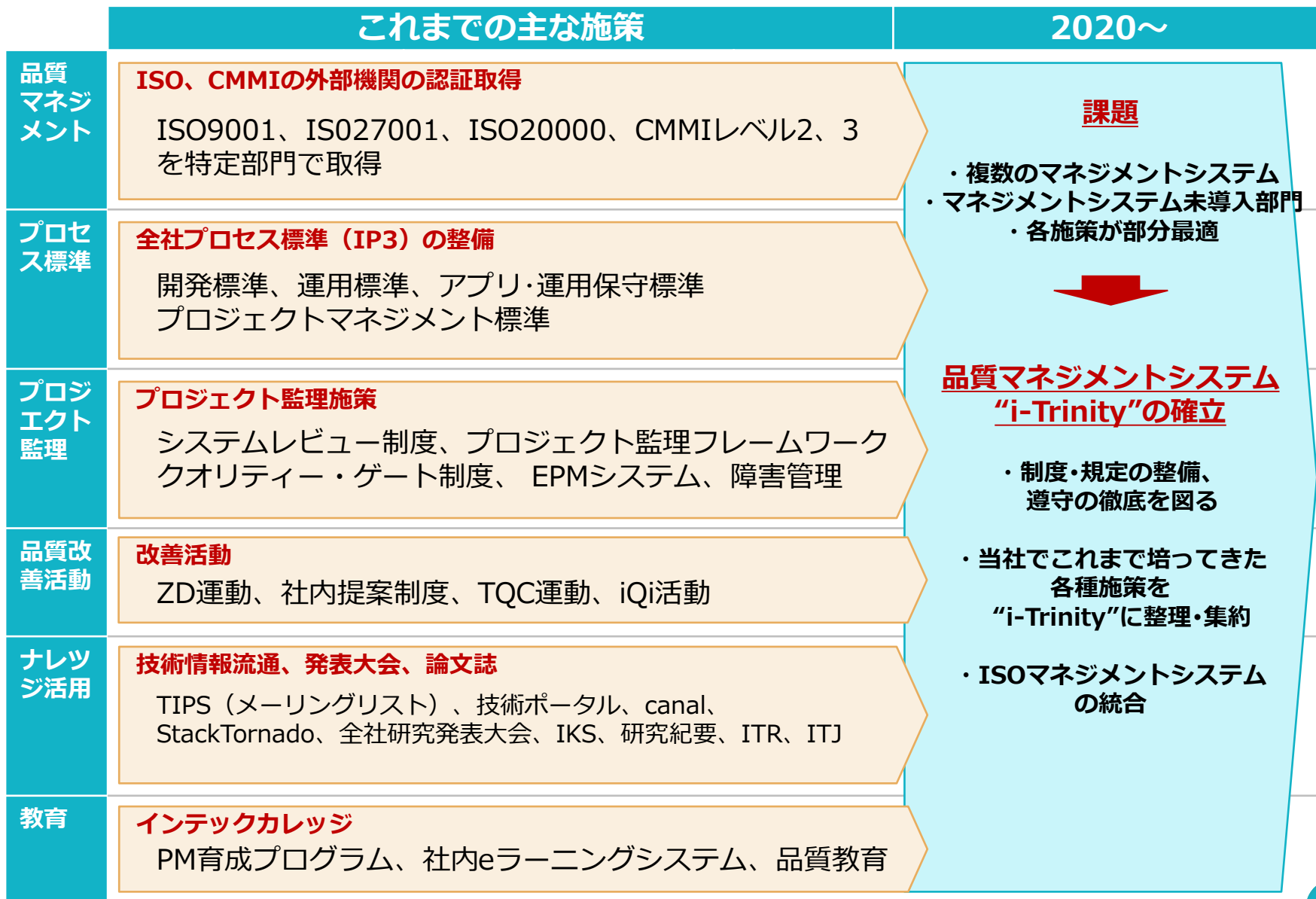
## 2 品質マネジメントシステムの確立

2.1 品質マネジメントシステムの基盤構築

2.2 主要部門への先行導入



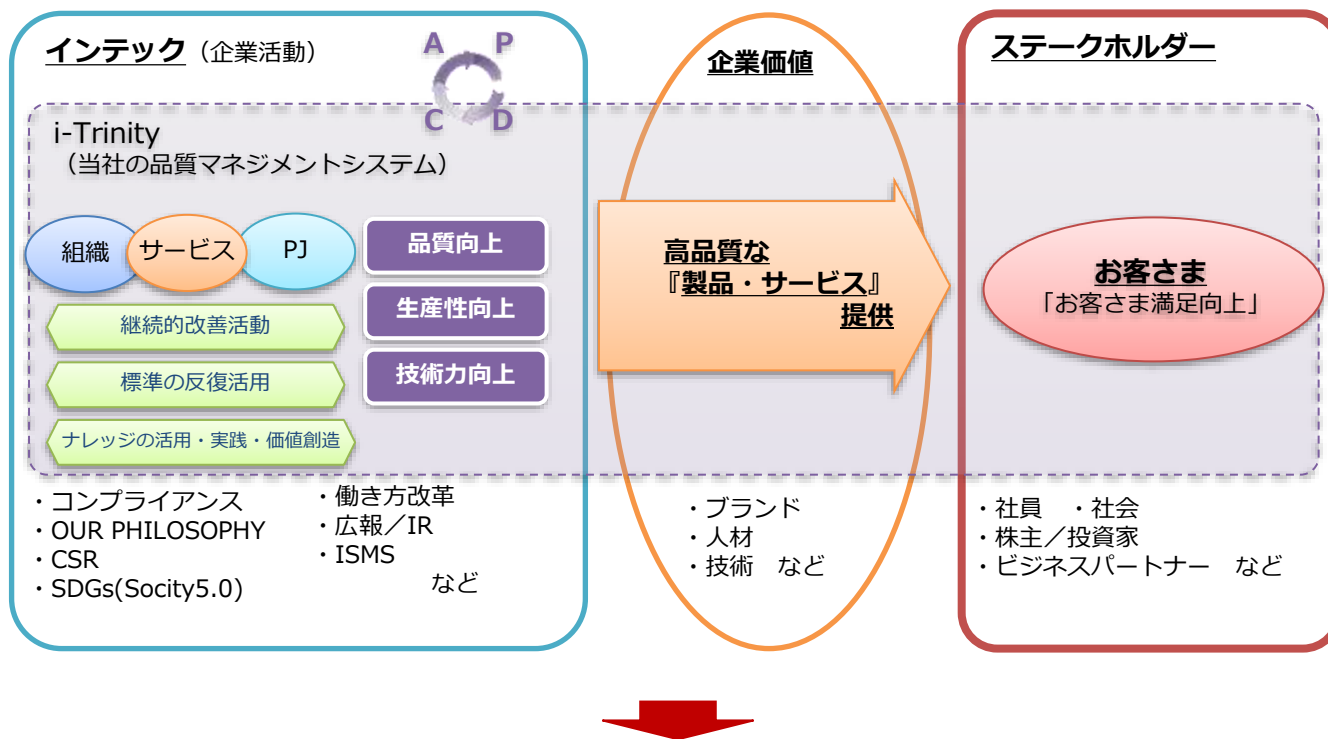
# 当社の品質関連施策



# 当社の品質マネジメントシステム

当社では、お客さまの満足度を継続的に高めていくため、独自の品質マネジメントシステム「**i-Trinity**（アイ-トリニティ）」を整備している。

i-Trinityは、標準の反復活用と現場の創意工夫を活かした改善活動により「品質向上」「生産性向上」「技術力向上」を図り、お客さまに高品質な『製品・サービス』を提供することで、お客さま満足の上に取り組んでいる。



**i-Trinityの活動内容を「i-Trinity定義書」として定義**

## i-Trinity定義書の特徴①

ISO9001の品質マニュアルに相当する文書として、「i-Trinity定義書」を作成し、既存の品質関連の施策をここに整理・集約した。

「i-Trinity定義書」の特徴は以下の点である。

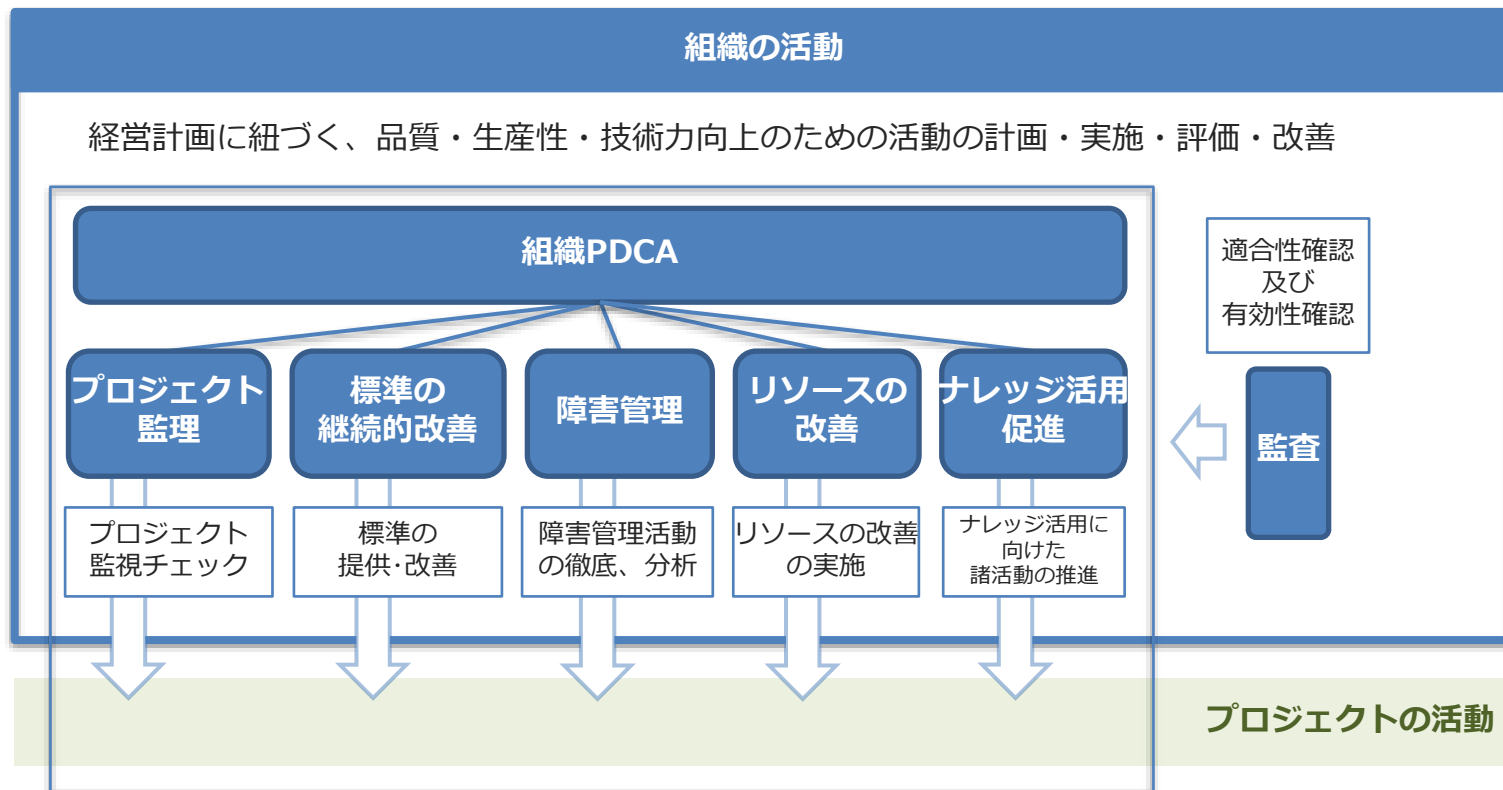
**■組織の活動とプロジェクトの活動を定義**

**■事業部門の実運用に沿った目次構成及び記載内容**

## i-Trinity定義書の特徴②

### I 組織の活動とプロジェクトの活動を定義

- 組織の活動は、組織PDCAプロセス（主にISO9001規格要求事項に対応する部分）と重点テーマに関するプロセス（これまで課題ベースで実施していた各種品質関連施策を集約）がある
- プロジェクトの活動は、既存の施策を取り込んだもの



## i-Trinity定義書の特徴③

### I事業部門の実運用に沿った目次構成及び記載内容

- 一般的な品質マニュアルの目次構成、記載内容を規格要求事項に準拠した形で当社用にカスタマイズし、一般の利用者にとって理解しやすくした

#### 一般的な品質マニュアルの目次構成（抜粋）

：
4. 組織の状況
4.1. 組織及びその状況の理解
4.2. 利害関係者のニーズ及び期待の理解
4.3. 品質マネジメントシステムの適用範囲の決定
4.4. 品質マネジメントシステム及びそのプロセス
5. リーダーシップ
5.1. リーダーシップ及びコミットメント
5.1.1. 一般
5.1.2. 顧客重視
5.2. 方針
5.2.1. 品質方針の確立
5.2.2. 品質方針の伝達
5.3. 組織の役割、責任及び権限
6. 計画
6.1. リスク及び機会への取組み
6.2. 品質目標及びそれを達成するための計画策定
6.3. 変更の計画
7. 支援
7.1. 資源
：



#### i-Trinity定義書の目次構成（抜粋）

第1章 i-Trinityとは
1.1 i-Trinityの概念
1.2 目的・ねらい
1.3 対象範囲
第2章 i-Trinity活動の全体像と推進の仕組み
：
第3章 組織の活動
3.1 組織活動
3.2 組織活動の構成
3.3 組織活動の進め方
3.4 組織PDCA
3.5 監査
3.6 プロジェクト監理
3.7 標準の継続的改善
3.8 障害管理
3.9 リソースの改善
3.10 ナレッジ活用促進
：
第5章 プロジェクトの活動
：

## 効果

効果としては次の点がある。

- 従来からある各種品質施策を整理・集約したことにより、各施策の位置付けや施策間での不整合の解消や、形骸化していた全社ルールの再周知ができた。

今後の課題としては、次のことが挙げられる。

- 組織の活動として未整備の活動の定義

## 2.2 主要部門への先行導入

整備した「i-Trinity定義書」に基づいたQMS活動の現場部門での運用を検証するため、主要部門への先行導入を実施した。導入にあたって実施したことは次の点である。

### I 導入部門へのサポート

- 自部門の成熟度の事前チェック
- i-Trinity推進体制の構築

### I 内部監査の支援

- 事業部門内の内部監査員の育成
- リアル対面＋リモートの併用実施の確立

## I 自部門の成熟度の事前チェック

・i-Trinityで定義している内容と自部門で実施している活動との差異を、組織成熟度チェックシート（下図）を用いて確認し不足している点は、導入前までに対応するようにした。

組織遵守プロセス要求事項				チェック結果記入欄			
プロセス/アクティビティ	必須実施事項	アウトプット (文書/記録)	チェック内容	実施レベル	文書/記録の有無	文書/記録名	コメント (補足説明)
組織PDCA							
リスクアセスメント	前年度活動の振り返り結果、社内外の状況、ステークホルダーのニーズをインプットに、リスクアセスメントを実施する	本部リスクアセスメント結果	1	2			
年度計画策定	リスクアセスメントの結果をインプットにして、i-Trinityに関わる諸活動の年間の活動計画を策定し、トップマネジメントの承認を得る。	年度計画（作成/改定	i-Trinityで定義している事項	自部門で実施している活動との比較結果			

### ① i-Trinityで定義している事項

i-Trinity組織遵守プロセス定義書で定義している事項。  
チェック内容欄には、チェック観点を記載。

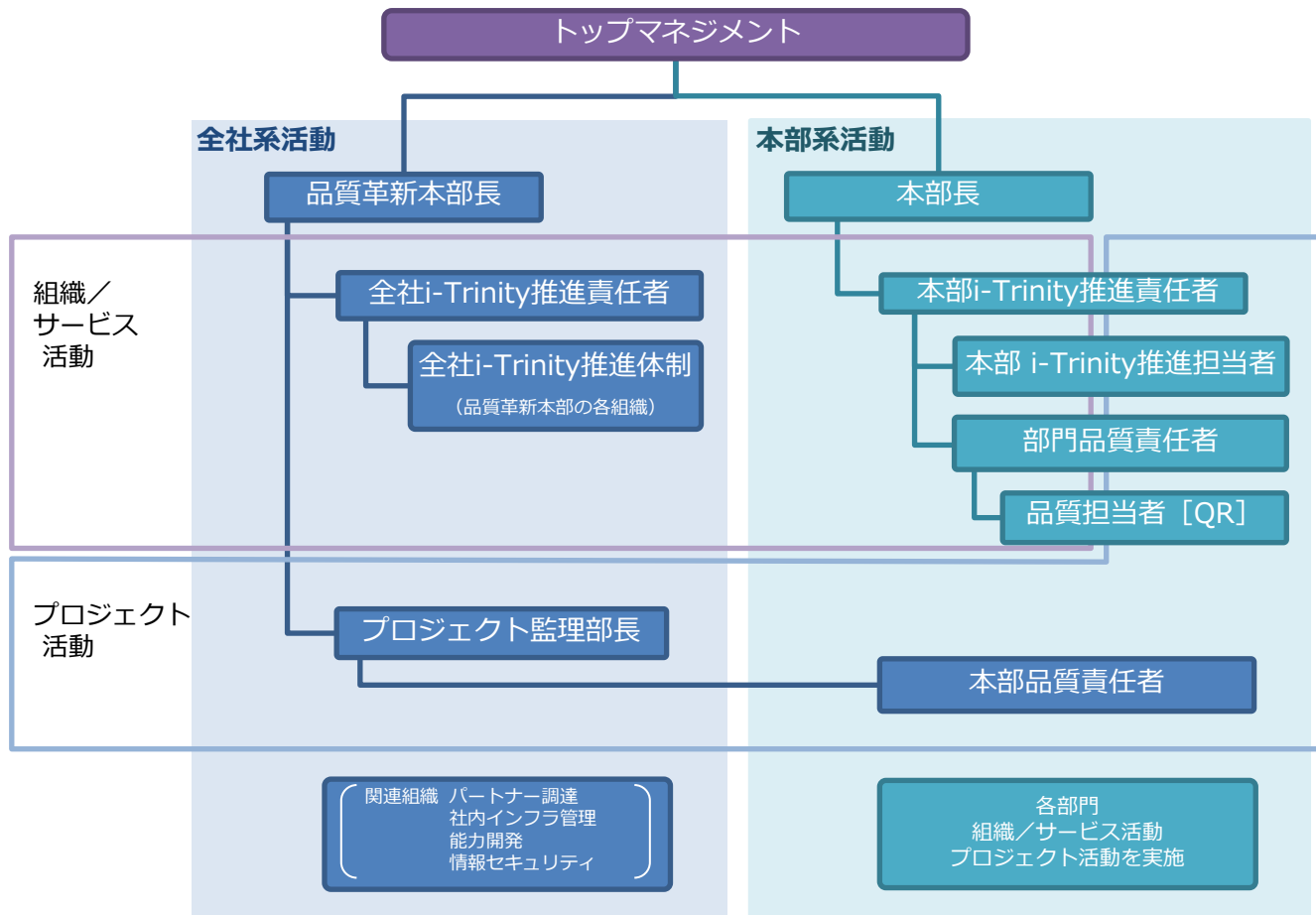
### ② 自部門で実施している活動との比較結果

チェック観点を参考に、自部門の活動を実施レベル3段階で評価。



## ii-Trinity推進体制の構築

- 全社の推進担当と各事業部門の推進担当を設置し、両者間での定例会議を通じて、導入部門における導入に対する不安軽減を図った。



## I 事業部門内の内部監査員の育成

- 内部監査員に対する社外の内部監査員研修の受講と監査経験のあるエキスパート監査員による内部監査の場でのOJTを実施し育成を行った。

項目	形式	備考
ISO9001規格要求事項 基礎コース（1日間）	集合	社外講師
ISO9001内部監査員 養成コース（2日間）	集合+Zoom	社外講師
i-Trinity基礎コース	集合+Zoom	社内講師
i-Trinity内部監査 見学	集合+Zoom	エキスパート監査員による監査を見学
i-Trinity内部監査 OJT	集合+Zoom	実践形式

## I リアル対面＋リモートの併用実施の確立

- 社内でリモートワークが浸透してきていることもあり、内部監査においても現地でのリアル参加に加えリモート参加も併用し実施することができた。

## 効果

効果としては次の点がある。

- 主要部門への先行導入により、今後、導入対象となる部門で準備しておくべきノウハウが整理・蓄積できた。
- 今回導入を行った部門においては、内部監査によって明確になった自部門の課題に対して、主体的に改善に取り組み始めるというところも出てきており、品質水準底上げの運営が開始された。

今後の課題としては、次のことが挙げられる。

- エキスパート監査員の育成
- 推進担当が一同に会する情報共有、意見交換の場の定期開催

## 3 今後の展望

### 3.今後の展望

今回の取り組みにより、事業活動との統合を目指すうえでの課題であった「品質関連施策が部分最適となっている」、「マネジメントシステム未導入部門がある」については、一定の成果があったと考える。

今後は、今回の実施結果をノウハウとして蓄積し、

- 導入部門の拡大
  - サービス型ビジネスを見据えたマネジメントシステムの整備
  - 複数あるマネジメントシステムの統合
- などに取り組んでいく予定である。



**「質で語られる信頼のトップブランド」の確立を目指す**

ご清聴ありがとうございました

ITで、社会の願い叶えよう。



**TIS INTEC**  
Group