



Korea Certification Bodies Association

제1회 인증의 가치 제고를 위한 고객 세미나

성과창출 지원을 위한 인증제도 방향 (Business Assurance)

로이드 인증원 (LRQA)
한철희 사장

Index

1. **경영시스템의 목적**
2. **인증 제도의 변화**
 - Compliance
 - Business assurance
(성과창출을 위한 인증)

Section 1

경영시스템의 목적

1. 경영시스템의 목적

- ISO 9001: 제품품질의 신뢰도
- ISO 14001: 환경의 보존
- OHSAS 18001: 보건안전의 보장

- 공통목적: 개선

2. ISO 9001 인증제도의 탄생

- 미국방부, Canada
- 영국 (BS 7750), 석유 Major
- EU의 통합

* 품질의 보증은 검사만으로 되지 않는다.

* 품질의 보증은 제품인증보다 시스템 인증이 더 효과적.

Section 2

인증제도

- Compliance

1. 인증 (Certification)

- ♦ 인증규격 (ISO 9001, ISO 14001, ...)
- ♦ 조직의 경영시스템
- ♦ Compliance 심사
(인증규격에 일치여부 확인)

2. 인증의 의미

- ♦ 조직의 경영시스템이 인증규격 (ISO 9001...)의 요구에 일치함을 심사
- ♦ 조직의 경영시스템이 규격의 목적을 달성할 능력이 있음을 심사
(예, ISO 9001: 시스템이 고객의 요구를 충족할 능력이 있음. 또한, 고객만족을 지속적으로 향상시킬 능력이 있음)

3. 조직 (Organisation)의 요구 (1)

- ◆ 인증심사 : 규격요구사항의 충족에 초점
- ◆ 성숙한 조직: 사후관리 심사의 부가가치 요구

4. 조직 (Organisation)의 요구 (2)

♦ 인증

- 조직에 이익이 됨
- 즉, 고객 (및 이해관계자)에게 조직의 Business에 대한 신뢰를 제공

♦ 인증의 유지는 ‘고객에 대한 약속임’

- 약속을 지키지 못하면?
- 조직의 선언은 지켜져야 함 (품질, 환경, 보건안전, 식품안전...)

How?

Section 2

인증제도

- Business Assurance

1. Solution

- ◆ 많은 인증기관이 이러한 needs 및 expectation에 대응하기 위해 심사 Methodology의 개선을 하고 있음.
- ◆ 이 발표에서는 그 중의 한 방안인 Business Assurance를 소개 함.

2. Business assurance - What do we do?

- ♦ **경영시스템은 Business의 Backbone(등뼈)임.**
 - 종이위의 사업목표를 실제활동 및 결과로 변화시킴
- ♦ **Business Assurance**
 - 경영시스템을 규격의 요구대로 유지시킴
 - 그 위에, 사업목표와 시스템목표를 결합시킴.

즉, '시스템이 얼마나 잘 운영되는가'만이 아니라 '사업목표를 달성하는 데 얼마나 효과적인가'를 평가

- ♦ **Business assurance는 다양한 인증 및 검증 서비스에 적용**
 - 심사 및 인증, GHG 검증, 비재무 보고서 (CSR)의 검증

- ♦ **모든 시스템은 Shelf life가 있음**
 - 산업이 변화 (발전)하고, 고객의 needs와 expectation이 변화함.
 - 조직의 시스템은 이 변화에 맞추어야 함
 - Business Assurance는 조직이 미래를 바라보고 flexible하도록 보장함. 이는 매년 지속적인 개선에 관한 얘기임.

3. Business Assurance - How do we do it?

- ♦ **조직의 Business를 개선하는 많은 방법이 있을 수 있음.**
 - 중요한 문제는 어느 방법이 투자할 가치가 있는가?
 - 가장 큰 효과를 얻기 위해 어느 방법으로 투자해야 하는가?
- ♦ **Business Assurance**
 - 이들이 사업에서의 관심사항임.
 - BA 심사보고서는 조직이 대답할 수 있도록 지원함.

3-1 Business Assurance 심사

- ♦ **심사 시 성과 (outcome)부터 검토**
 - 조직이 원하는 주요 성과는 무엇인가?
 - 어느 지표의 개선이 가장 중요한가 (우선순위)?
 - 어떠한 Risk가 있으며, 효과적인 Risk관리 방안은 무엇인가?
- ♦ **System (과 process)의 심사**
 - 어느 시스템이 실제로 사업성과에 도움이 되는가를 검토
 - 또한, 어느 시스템이 성과에 어떻게 부정적인가를 검토

◆ 성과지표의 적정성 검토

- 조직 자체의 기대만이 아님.
- 이해관계자의 기대도 포함 (지표는 이해관계자가 정말 관심이 있는 항목인가? 그리고 그들의 우선순위가 바뀌지는 않았는가?)

3-2 Business Assurance 심사 보고서

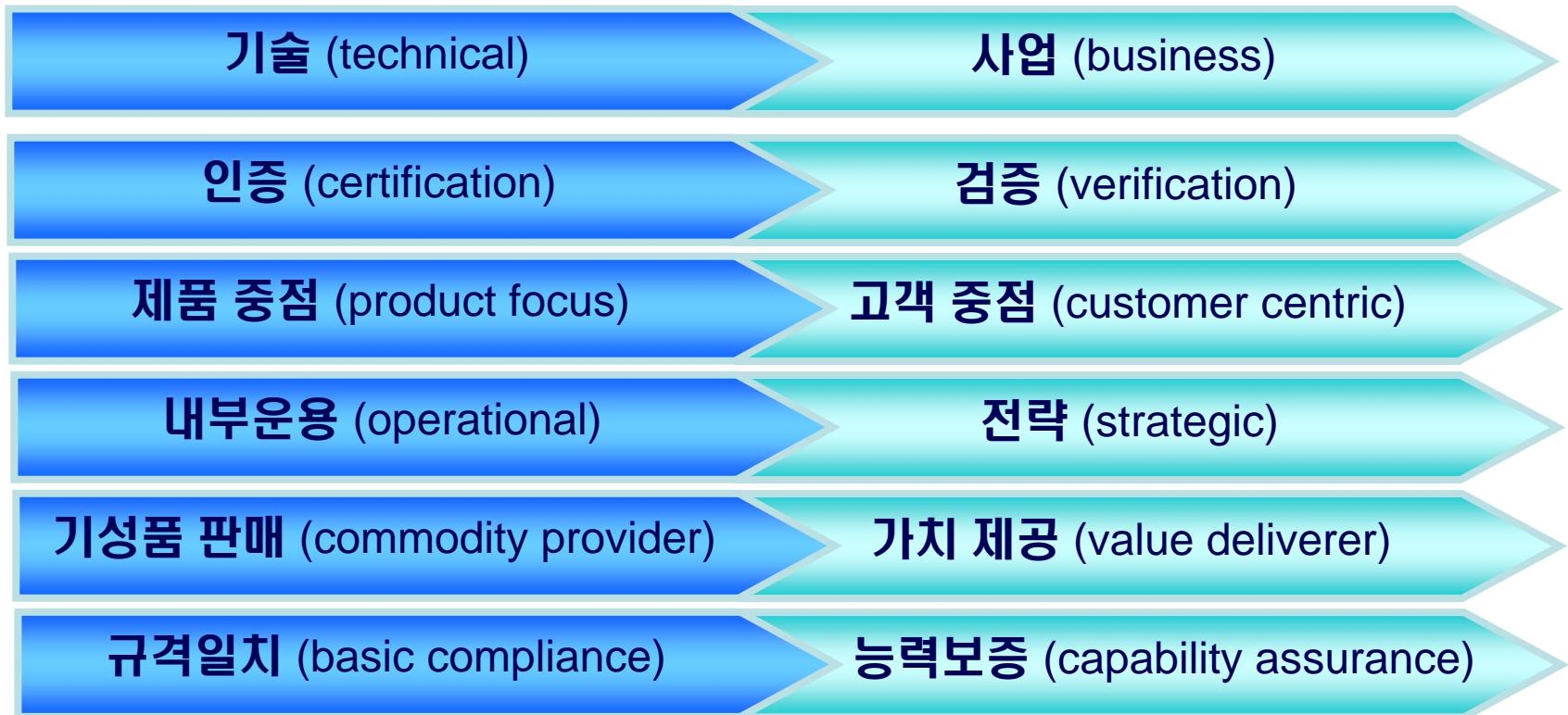
- ◆ **심사 보고서는 baseline으로 활용**
 - 초기 지표 기록
 - 매 심사 시 성과 progress를 기록
 - Gap (또는 weakness)의 파악은 강점을 강화
 - Plan의 검토 (외부변화는 없으며, 계속 효과적인가?)
- ◆ **모든 내용은 조직의 business에 관한 내용임**
 - 심사는 조직의 산업, 목표 (즉, 조직이 정말 관심을 가지는 사항)에 대해 tailoring을 하는 것임.

사업보증 (Business Assurance)

**조직이 스스로 한 약속을 이행할 수 있는
조직의 능력 검증**

*(Verification of an organisation's capability
to deliver on the promises it makes)*

사업보증의 전략?



사업보증의 이점 (Benefits from Business Assurance)

검증 (Verification) **약속의 이행** (Deliver on the promises)

눈에보이는 이득 (Tangible benefits)

비재무적 리스크 관리가능 (Capability to manage non financial risks)

고객의 사업 니즈의 이해

(Understanding customers' real business needs)

지속적 개선 (Continual improvement)

경영시스템 인증이

조직의 성과 창출을 지원하고

사회의 발전에 지속적으로 기여하기를 기원합니다.