

資格取得スクール・生涯学習提供機関初
「ISO29990」を取得

ヒューマンアカデミー 報道資料

開講以来32万人以上の修了生を社会に輩出



Learning for best life

ヒューマンアカデミー

ISO29990概要

ISO29990とは？

ISO29990は、非公式な教育・訓練のための学習サービスを提供している事業者向けの国際規格です。この規格には、非公式教育・訓練における学習サービス事業者向けの基本的要求事項が定められており、品質面で専門的な学習サービス提供のための包括的なモデルを提供すること、非公式教育・訓練の設計、開発、提供において、学習サービス事業者とその顧客に共通した基準を提供することを目的としています。また、この規格の開発背景には、学習サービスを利用する組織や個人が、学習サービス事業者を選択する際に役立つことが意図されています。

ISO29990の要求事項

ISO29990では、学習プログラムの設計やサービス提供等、学習プログラムやプロセスに関する要求事項と、財務管理や人事管理等、マネジメントに関する要求事項が取りまとめられており、具体的には以下のような要求事項が定められています。

【学習プログラムやプロセス等、学習サービスに関する要求事項】

- ・学習ニーズの特定
- ・学習サービスの設計
- ・学習サービスの提供
- ・学習サービスの提供のモニタリング
- ・学習サービス事業者によって実施される評価

【学習サービス事業者の管理に関する要求事項】

- ・一般的な管理要求事項
- ・戦略及び事業管理
- ・マネジメントレビュー
- ・予防処置及び是正処置
- ・財務管理及びリスク管理
- ・人的資源の管理
- ・コミュニケーション管理
- ・資源の配分
- ・内部監査
- ・利害関係者からのフィードバック

ISO29990認証取得のメリット

- ・顧客からの信頼性の確保
- ・競争優位性の確保
- ・学習サービスプロセスの効率化
- ・従業員及び関係者のモチベーションの向上 など

ISO29990の対象組織

- ・資格取得を目的とする各種スクール
- ・学習塾・予備校
- ・外国語学校（語学学校・英会話スクール）
- ・民間の職業訓練機関・教育訓練機関
- ・企業内研修機関
- ・生涯学習を支援する各種スクール
- ・その他 料理教室など

ヒューマンアカデミー「ISO29990」取得の背景！

選択時の基準を作りたい

現在、義務教育及び大学、高校などの公的教育においては、監督官庁が定めた基準、指導の下、一定の水準が保たれており顧客の学校選択の際の判断基準も担保されていると言えます。

一方で、資格取得スクール、学習塾、英会話スクール、職業教育事業などは、提供サービスの内容や業態が多様であり、サービスのクオリティや組織運営の基準が標準化されてきませんでした。その結果、顧客が選択する際の判断基準が不明瞭であるため多様化する学習ニーズを的確に反映した教育サービスであるか、健全な運営体制であるかを評価する仕組みが求められてきました。

スクール業界の信頼を高めたい

残念なことに、英会話スクールにおいては、大手スクールの経営破綻から学習サービスの提供が継続できなくなり、多くの方の夢や希望が断たれてしまったことが社会問題となりました。

一方で、政府の緊急雇用対策の一環である基金訓練事業においては、訓練生の出席規定など、国が定めた基準の管理不徹底及び不正受給などを行った一部の事業者が問題になり、教育業界全体の信頼に関わる事態が生じてしまいました。

グローバルな学習機会を提供したい

人材のグローバル化が進む中、国際間の人材交流に対応できる学習サービスの提供も求められています。ヒューマンアカデミーでは、「クールジャパン」の象徴である「ゲーム」「まんが」「デザイン」などの講座に入学される方がたくさんいらっしゃいます。更に、世界各国から日本語教育を受けに留学される方、あるいは日本から海外大学への留学を希望される方も増えており、対象の提供する学習プログラム、サービスが国際的基準であることが望ましいと考えておりました。

「ISO29990」の誕生とヒューマンアカデミーの取組み

ISO29990の誕生

2010年9月1日に「ISO29990（非公式教育・訓練のための学習サービス・サービス事業向け）」が発行されました。資格取得スクール、生涯学習講座、学習塾、予備校などが対象となる国際規格の誕生により、顧客のスクール選択基準、教育業界の信頼回復、グローバルな学習サービスを目指していたヒューマンアカデミーでは、取得に向けて活動をはじめました。

3月に東日本大震災があり、世の中が混乱しましたが、同時に社内の危機管理体制及び非常時のサービス提供や運営、対応のあり方などを見直す機会になり、ISO29990取得に向けて体制整備を一層、進めました。

ISO29990取得までの取組

- 2010年9月～ ISO29990の規格調査、研究。第三者認証取得に向けた社内設計開始
- 2011年1月 認証取得に向けたプロジェクトチームの発足
- 2011年1月～「学習サービスマネジメントシステム（LSMS）マニュアル」の着手
- 2011年4月 学習サービス品質の基本方針の制定、ISO委員会の設置
- 2011年5月～規格要求事項に基づいた社内監査の開始
- 2011年5月 第三者認証機関による第1段階審査実施
- 2011年6月 第三者認証機関による第2段階審査実施
- 2011年7月 認証取得

ヒューマンアカデミー

「顧客に満足いただく最高の授業を目指して」!

ISO29990認証取得を受けて

この度「ISO29990」の認証を取得できたことにより、常に顧客のニーズを把握し、満足いただける学習サービスの提供と、学習サービスマネジメントの強化を行ってまいります。

そのために、在籍する講師・職員・スタッフ全員が、日々の業務の目的は「お客様に満足いただくこと」とであると再認識し、国際規格である「ISO29990」の規格要求事項の理解と浸透を図り、主に次のような施策を実施してまいります。

- お客様アンケートより、常に顧客ニーズと改善点を正しく把握します。
アンケートは、校舎別・講座別で「入学時」「受講中」「修了時」の3回に渡り実施することにより、お客様の入学時～修了までのご希望を常に確認してまいります。そしてその結果を分析し、継続したサービス提供に役立ててまいります。
- 1年間の間にすべての校舎と本部（商品、広告、WEB、経営企画、人事等）へ、内部監査を実施します。
内部監査担当者は、所定の研修を受けています。規格要求事項に基づき、品質向上の観点からチェックを行います。
- 講師の力量評価により、授業クオリティの向上をいたします。
「学習サービスを提供するための力量」とその評価基準を明確にしてまいります。また、講師採用にも反映させます。
- ISO委員会を月1回実施し、学習サービス品質の向上に継続的に取り組みます。
規格要求事項の社内浸透、顧客満足、内部監査（改善・是正）状況の確認を行い、品質向上へ各方面に働きかけます

ヒューマンアカデミーとは？

開講以来25万人以上の修了生を社会に輩出してきた社会人教育の「ヒューマンアカデミー」(全国31拠点)、
全日制教育の「総合学園ヒューマンアカデミー」(全国17拠点)、
国際教育の「ヒューマン国際大学機構」「MBA」「日本語学校」(全国7拠点)をはじめ、
幅広い年代を対象とする生涯継続教育を全国で展開。

講座数は800講座以上のラインナップがあり、目的に合わせた選択が可能。 ※拠点数(平成23年6月末現在)

※ISO29990認証取得の適用範囲は、ビジネス、語学、IT、スポーツ、デザイン、アート、医療、福祉及び趣味における継続教育授業・研修の提供です。但し、MBA取得プログラムは、公教育に属するため対象範囲に入っておりません。

・ヒューマンアカデミー株式会社 Human Academy Co., Ltd
・本社:東京都新宿区西新宿7-5-25 西新宿木村屋ビル1F
・代表取締役:岡本 成正
・主な事業:
継続教育事業
全日制専門教育スクール 総合学園ヒューマンアカデミー
通信制高校サポート&専門教育スクール 総合学園ヒューマンアカデミー高等部
通信制大学サポート&専門教育スクール 総合学園ヒューマンアカデミー大学部
社会人向け資格取得スクール ヒューマンアカデミー
大学、企業、行政向け教育 ヒューマンアカデミー
通信教育 ヒューマンアカデミー通信教育センター
キッズ・ジュニアスクール ヒューマンアカデミージュニア
留学準備教育 ヒューマン国際大学機構
外国人向け日本語学校 ヒューマンアカデミー日本語学校
MBA取得プログラム 英国国立ウェールズ大学経営大学院MBA(日本語)プログラム
URL:<http://manabu.athuman.com/>