

第11回「企業の品質経営度」調査【Advanced版】

ご記入いただきました調査票ファイルは、**8月16日(火)**までに、下記URLサイトへのアップロードをお願い致します。

調査票ファイルアップロードサイト：<https://brs.nikkei-r.co.jp/11jqr/>

貴社名			
所属部署名		ご担当者名	
ご連絡先	住所		
	TEL		携帯等
	e-mail		
以下の回答データの利用・個人情報の取り扱いについてへの同意をお願いします(プルダウン) - ▼必ず選択ください			

■回答データの利用について

- 本調査は、一般財団法人日本科学技術連盟が主催し、株式会社日経リサーチに委託して実施します。
- 回答データは、一般財団法人日本科学技術連盟および株式会社日経リサーチが保有・管理・利用します。
- 回答データは、格付け形式に処理したうえで日本経済新聞、日経産業新聞ならびに日科技連ウェブサイトを通じて公表するほか、以下の目的でも利用します。
 - 公表内容に対する回答企業様からの問い合わせに対応するため
 - 本調査後の報告講演会で調査結果を報告するため
 - 日本科学技術連盟が、回答企業様に適した教育研修サービスを提案するため
 - 株式会社日経リサーチが、企業の品質重視経営の取り組みをサポートする「品質経営度調査ベンチマーク支援サービス」を、希望する回答企業様に対して提供する際の分析データとして
- 本調査で、貴社がベストプラクティスとして記述された内容を、原則として企業名が特定できないようにしたうえで、本調査後の報告講演会(※)の公開(※)する可能性があります。これは、産業界として共有することが望ましいベストプラクティスを調査結果から紹介することで、我が国の品質経営活動の活性化に結び付けることを目指すものですので、ご理解いただき、調査へのご協力をお願いいたします。(※公開が難しい活動等については、「非公開情報」であることを回答欄に明記していただければ、その意向を尊重いたします。また、内容により、企業名や活動の名称などを掲示する必要がある場合には、必ず事前に許諾をいただきます。)
- 回答企業様の社名は、回答データと結びつかない状態で公表させていただきます。

■個人情報の取り扱いについて

- 本調査を通じて収集した個人情報は、一般財団法人日本科学技術連盟が個人情報保護方針 <http://www.juse.or.jp/privacy/> に基づき、管理いたします。
- 本調査を通じて収集した個人情報は、ご回答内容の照会およびフィードバック資料の送付、本調査の関連商品・サービスのご案内(株式会社日経リサーチが提供する「品質経営度調査ベンチマーク支援サービス」のご案内を含みます)、次回調査の案内の目的で日本科学技術連盟が利用いたします。利用する個人情報は、会社名、部署名、回答者名、電話番号及びメールアドレスです。

！アップロード前に必ずご確認ください！

Aパートでは2件の注意メッセージが残っています
Bパートでは2件の注意メッセージが残っています

データ利用・個人情報取扱同意は必ず選択ください

※ ご回答いただく際は、かならず「記入上の注意とお願い事項」をご覧になってからご記入ください。

→「企業の品質経営度」調査 記入上の注意とお願い事項

※ シートの保護の解除は行わないでください。正しくアップロードやデータの取得ができない場合があります。
 内部作業用などで保護のないシートが必要な場合は、「下書用」や「空シート」(シート保護なし)をご使用ください。
 決められたフォーマット以外のファイルをアップロードしたことなどによりランキング上で不都合が生じた場合、弊社では責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

※ 調査に関するお問い合わせは、下記までお願いします。

調査の内容に関するお問い合わせ先

日科技連
日本学術会議連盟

〒163-0704

東京都新宿区西新宿2-7-1小田急第一生命ビル4階

担当：羽根田、鈴木

電話 03(5378)1224

＜お問い合わせ受付時間：平日9:00～17:00＞

e-mail：juse-jqr@juse.or.jp

調査のスケジュールや調査票の

ダウンロード・アップロードに関するお問い合わせ先

株式会社**日経リサーチ**

〒101-0047

東京都千代田区内神田2-2-1 鎌倉河岸ビル

担当：コンテンツ事業本部 編集企画部 村上、堀江

電話 03(5296)5198

FAX 03(5296)5100

＜お問い合わせ受付時間：平日10:00～18:00＞

e-mail：nkr-jqr@nikkei-r.co.jp

【備考欄】回答について補足説明が必要な場合は、こちらにご記入ください。

※備考欄は配点の対象ではありません

はじめにお読みください

「企業の品質経営度」調査 記入上の注意とお願い事項

■ 回答の記入方法について

・選択肢が用意されているものは、それらの中から回答を選んでご回答ください。

例) 「1つだけ」の回答の仕方

A Q 1. 貴社は、「品質第一」、「顧客志向」等の品質重視の考え方について、企業理念や経営理念の中でどのように位置づけし、普及・浸透させていますか。(1つだけ)

1. 品質重視は特に企業理念や経営理念ではうたっていない
2. 品質重視の考え方を企業理念や経営理念の中でうたっている
3. 2.に加え、品質重視の考え方を**全社**の社員へ周知するとともに、取引先へ伝達している
4. 3.に加え、品質重視の企業理念や考え方及び実施されている品質活動について、顧客、関連業界、近隣地域等**社外へ広く表明**している
5. 4.に加え、品質重視の考え方や品質活動が全社の社員や取引先及び顧客、関連業界、近隣地域等、社外にどのくらい普及・浸透しているかを確認する仕組みがある
6. 5.に加え、その普及・浸透により、**企業価値の向上**や競争力の強化に効果をあげている

回答欄

5

選択肢の数字を入力

例) 「該当するものすべて」の回答の仕方

A Q 23. 全社で品質経営教育の中長期計画を作成していますか。(該当するものすべて)

- | | |
|---|-----------------------------------|
| | 1. 中長期計画を作成していない |
| 1 | 2. 全部門・全階層共通の中長期計画を作成している |
| 1 | 3. 設計、開発、製造、購買など、部門別の中長期計画を作成している |
| | 4. 階層別の中長期計画を作成している |
| 1 | 5. 2.～4.に加え、それ以外の中長期計画を作成している |

当てはまる選択肢の左側に「1」を入力

・選択肢に記載されているすべての要素が実施されている必要があります。

下記の例のようにも、一部は実施されているが、一部は実施されていない、という場合は、その選択肢には該当しません。すべてを満たすより近い選択肢を選んでください。

例) 品質の維持について

B Q ●●. 製造部門の工程内品質トラブルに対して対策・処置の仕組みができていますか。(1つだけ)

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ☐ | 1. 工程内品質トラブルの報告制度はある。是正処置方法を明確にしておき、これに基づく是正処置をとっているが、原因の追究や対策の効果の確認に徹底さを欠くところがある |
| ☒ | 2. 報告された品質トラブルに対する是正処置を徹底されており、発生原因・流出原因の両面から再発を防止している。また、是正処置にともない作業標準も見直している |

}

たとえば、選択肢2において「報告された品質トラブルに対する是正処置を徹底」しており、「発生原因・流出原因の両面から再発を防止」していても、「是正処置にともない作業標準を見直し」して『いない』場合は、選択肢2ではなく、選択肢1を選択してください。
また、「是正処置を徹底」し、「作業標準を見直し」していても、それが「発生原因・流出原因の両面から再発を防止」するもので『ない』場合、なども同様です。

■ アンケート票の構成について

・アンケート票は「Aパート」「Bパート」の2つで構成されています。

・「Aパート」では、全社（自社を含むグループ企業全体）の立場でご回答ください。

なお、このパートの設問は、AQ1からAQ31で構成されています。

・「Bパート」については、原則として貴社の基幹商品または基幹事業についてご回答ください。

基幹商品または基幹事業で回答することが困難な場合には、全社（自社及び国内外のグループ企業を含めた連結対象企業を範囲とします）の立場でご回答ください。なお、このパートの設問は、BQ1からBQ35で構成されています

- ・**基幹商品**または**基幹事業**についての定義は、「用語集」をご覧ください。

■ 数値の表記について

- ・実数値をお答えいただく設問で、把握していない、あるいは不明の場合には**回答欄は空欄のままとしてください。**
- ・計算する際は全社（自社を含むグループ企業全体）を対象にしてください。ただし、連結決算を実施していない場合は、単体の数値でご回答ください。

■ 文章でご記入いただく欄について

- ・具体的な内容や例などをご記入する欄は、文字数に制限を設けています。
制限字数を上回る記入は、ご回答内容の確認作業や配点などのデータ処理に支障をきたす場合があります。
文字数制限を超過する回答は無効回答とさせていただきます場合もありますので、
各設問の文字数制限にしたがい、簡潔にご記入ください。
- ・空シートや回答欄以外の箇所への補足事項の記入や調査票以外のファイルの添付、メールでの補足事項の送信などはご遠慮ください。また、「別紙参照」など**調査票内だけで完結しないご回答は、無効回答とさせていただきます場合があります。**必ず指定の様式に沿ってご記入をお願いします。
- ・ご記入いただいた内容はデータ抽出して使用するため、できるだけ改行やスペースでの整形は避け、箇条書きではなく文章でご記入ください。

■ 調査にご回答いただく際の注意事項

- ・調査のご回答は、別紙 第11回「企業の品質経営度」調査＜調査票のダウンロード・アップロードについて＞に記載の手順に従い、サイトへアップロードをお願いします。
- ・調査期間は**6月1日(水)～8月16日(火)**です。
- ・シートの保護の解除は行わないでください。正しくアップロードやデータの取得ができない場合があります。
決められたフォーマット以外のファイルをアップロードしたことなどにより評価上で不都合が生じた場合、弊社では責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。
- ・調査の目的の一つとして、産業界として共有することが望ましいベストプラクティスを調査結果から紹介することで、我が国の品質経営活動の活性化に結び付けたいと考えております。
このため、本調査で、御社がベストプラクティスとして記述いただいた内容については、原則として企業名が特定できないようにして公開する可能性があることをご理解いただき、調査へのご協力をお願いいたします。
(※公開が難しい活動等については、「非公開情報」であることを回答欄に明記していただければ、その意向を尊重いたします。また、内容により、企業名や活動の名称などを掲示する必要がある場合には、必ず事前に許諾をいただきます。)

■ 調査期間中のお問い合わせについて

- ・調査に関するお問い合わせは、原則として**Eメール**で対応させていただきます。
- ・期間中の調査に関するご訪問（調査票の持参も含む）はご遠慮ください。

■ 調査に関するお問い合わせ先

①調査の内容に関するお問い合わせ先

一般財団法人 日本科学技術連盟

〒163-0704 東京都新宿区西新宿2-7-1 小田急第一生命ビル4階

担当：羽根田、鈴木

電話 03(5378)1224

＜お問い合わせ受付時間：平日9:00～17:00＞

e-mail：juse-jqr@juse.or.jp

②調査のスケジュールや調査票のダウンロード・アップロードに関するお問い合わせ先

株式会社 日経リサーチ（日本経済新聞社グループの総合調査会社）

〒101-0047 東京都千代田区神田2-2-1 鎌倉河岸ビル

担当：コンテンツ事業本部 編集企画部 村上、堀江

電話 03(5296)5198 FAX 03(5296)5100

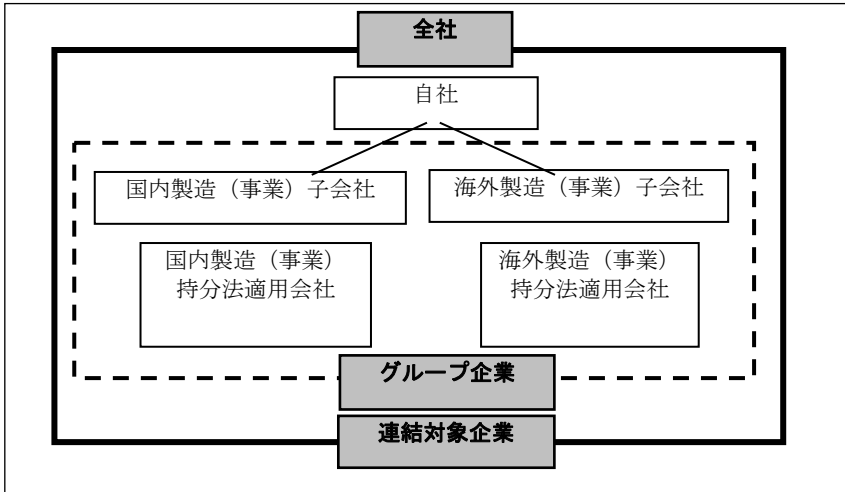
＜お問い合わせ受付時間：平日10:00～18:00＞

e-mail：nkr-jqr@nikkei-r.co.jp

第11回 企業の品質経営度調査 用語集

調査にご回答いただく際は、以下の定義に沿ってご回答ください。

■ 調査全般

グループ企業 全社	自社の国内外の会計上の連結対象の関連子会社 国内外のグループ企業を含む連結企業体 
社長	国内外のグループ企業を含む連結企業体のトップ (カンパニー制の場合のカンパニープレジデントは「社長」に含まない) 持株会社制の場合は、持株会社の社長を指す
2021年度	2021年4月から2022年3月までに迎えた決算期までの1年間 それ以外の時期に決算を行っている企業は、直近の決算期までの1年間
基幹商品	貴社の単一の事業の中で、全体の売上高に占める比率(以下、売上高比率)が 最も大きい商品群あるいは市場セグメントの商品
基幹事業 (基幹となる事業ドメイン またはセグメント)	複数の事業の中で、売上高の最も大きな事業 (例1) 事業内容が化学原料、プラスチック素材、プラスチック加工品等の総合化学企業の場合、基幹事業を売上高比率が25%(最大)であるプラスチック素材 その基幹事業を構成する代表的な商品はポリエチレン、ポリスチレン (例2) 家庭電化製品の製造販売企業の場合、基幹商品はテレビジョンで、それを構成する代表的な商品は液晶平面テレビ、ブラウン管型テレビ (例3) 情報システムを開発・提供するITサービス企業の場合、 基幹商品は製造業向け情報システム

■ 品質経営に関する企業理念の提唱と普及

■ 品質活動（品質保証・品質管理・品質改善等を含む）に関する組織・体制

品質経営	顧客の満足する品質を備えた品物やサービスを適時に適切な価格で提供できるように 全組織を効果的・効率的に運営し、組織目的の達成に貢献する体系的活動 TQM(Total Quality Management)とも呼ばれる (「デミング賞・デミング賞大賞 応募の手引き」p.2 2009年10月改訂 より)
人間性尊重の経営	経営の一番の目的は人間性尊重の経営であり、品質(Q)、コスト(C)、納期(量)(D)は、この企業目的を達成するための第2次目的である (品質管理における)人間性とは、簡単に一言でいえば、動物や機械と人間とのちがう点、すなわち、自主性、自分の意志をもって、人から言われたからというのではなく自発的にやっていく人間であるということと、頭を使って、良く考えるということである そして、人間の無限の能力を発揮させる経営ということになる 人間石川馨と品質管理 pp.416-417 より http://www.juse.jp/ishikawa/ningen/
取引先	納入企業、協力企業等

第11回 企業の品質経営度調査 用語集

調査にご回答いただく際は、以下の定義に沿ってご回答ください。

社外へ広く表明	ホームページ、広報誌、パンフレット等を想定
企業価値の向上	品質・ブランド・安全・安心等
『製品・サービス』	製造業における製品、ITソリューション、ITサービス、ソフトウェア、プラント及び建築物等 顧客に提供するもの、サービス、システム

第11回 企業の品質経営度調査 用語集

調査にご回答いただく際は、以下の定義に沿ってご回答ください。

CQO	Chief Quality Officer、品質担当役員
日常管理	各部門で日常的に行われる業務について、その目的ならびに求められる水準を達成するために 行われる品質管理活動
経営会議	経営の執行に関する上級経営層による全社レベルの会議であり、 一般的には常務会・政策会議・執行役会等と呼ばれる(ただし、ここでは取締役会は含まない)
業務の質の改善活動	それぞれの業務に対するニーズを把握し、それを効果的に満たすことのできる業務プロセスを 確立する活動であり、あらゆる職場で実践できるように推進の仕組みを工夫したもの
品質情報	例: 市場からのクレーム、顧客満足度、工程で発生した重要品質問題、 新製品初期流動品質等の社内外の品質に関する情報
品質活動・品質経営活動	品質保証・品質管理・品質改善等を含む
品質経営診断	社長や経営幹部(CQOなど役員以上)がヒアリング等により品質経営活動の現状を理解し アドバイスや適切な指示を出す行為で、トップ診断とも呼ばれる 品質活動を含まず、単に売上げ／利益など経営の数値のみをチェックする場合は除く
現場	研究開発・工場・営業所等
品質状況	顧客満足度、市場品質、工程品質、品質ロス等

■ 重大な品質トラブルへの対応

重大な品質事故	品質問題のなかでも、社長の対応が要求される身体/財産/地球環境・社会に悪い影響を 及ぼしたもの
コンプライアンス	法規制、社会規範、倫理の遵守(法規制遵守だけに留まらない)
リコール等	以下を指し、報道機関や自社のホームページ等を通しての情報開示、告知、注意喚起等、 下記①～④を確実、迅速に行うための活動も含む ① 流通及び販売段階からの回収(売り場からの撤収) ② 消費者(または公的機関や企業)の保有する『製品』の交換、 改修または引き取り ③ 製造、建設、プラント等の操業、流通及び販売の停止 ④ 品質事故等に関連した安全確認のための無償点検
市場品質不良	市場において発生した製品およびサービス、システム等の品質に関する不良
リコール費用	建設業については補修工事費を含む
調達	ODM、OEM、外注、購入品等

■ 人材開発

品質教育	品質活動(品質保証・品質管理・品質改善を含む)に関する教育・訓練 品質経営の考え方・価値観、問題解決法・課題達成法、信頼性技法・統計手法、方針管理、 日常管理、小集団活動などの管理技術に関する教育・訓練のほか 品質活動に必要な固有技術の教育・訓練も含む
従業員	正社員、契約社員、派遣社員、パート等の常態雇用者・常態勤務者
中長期計画	3～5年単位での計画(複数作成している場合は最も重要なもの)
品質教育に関わる費用	以下のような品質向上のためのOFF-JTの教育・訓練に直接必要とされる「直接費用」及び 教育・訓練に参加する従業員が教育・訓練の期間中に仕事から外れることから生じる 「機会費用」を指す 下記①～④を参考に、貴社の実態にあわせて算出してください。 ①社外に支払う人件費(社外の講師・指導員の謝金等) ②研修委託費・参加費(教育・訓練を外部機関に委託した場合の費用、 社外セミナーの参加費、国内外留学費用等) ③社内人件費(社内講師の人件費(時間換算)及び社内の研修施設使用料及び 教育・訓練部門の社員の人件費(時間換算)) ④その他社内教育に発生する費用(TV会議システム、eラーニング等運用費等)

第11回 企業の品質経営度調査 用語集

調査にご回答いただく際は、以下の定義に沿ってご回答ください。

提案制度	従業員個人が改善や効率化のために組織・会社に提案するための活動
エンゲージメントサーベイ	従業員が組織にコミットしている度合い(自らの仕事に熱意を感じ、組織のために専心し、自らの仕事に進んで取り組む度合い)を測定し、組織の状態を可視化すること
従業員満足度調査	質問紙やイントラネット等による無記名の調査だけでなく職務面接等で把握している場合も含む

第11回 企業の品質経営度調査 用語集

調査にご回答いただく際は、以下の定義に沿ってご回答ください。

■ 顧客志向とトラブル対応

顧客相談窓口	顧客相談窓口と同等の機能を有するコールセンターや専任スタッフなども可
クレームになる苦情	製品交換や補償などでコストが発生する場合
クレームにならない苦情	complaint[不平・不満]、指摘などコストが発生しない場合
品質トラブル	製品品質の不良だけでなく、顧客満足を損なうサービス品質の不良や納期などの問題も含む
インシデント情報	重大な事故につながる可能性がある出来事の情報
市場品質不良	市場または『製品/サービス』の提供先における品質不良

■ 新製品/新サービスの開発

新製品/新サービス	2021年度に市場に出した(上市)新しい製品、新しいサービス ただし、社内で「新製品/新サービスとして扱う期間」が定められている場合にはそれに準拠 既存の製品/サービスを改良し、上市したものも新製品/新サービスに含む
工程設計	製品を作る際に、原材料、加工や組立、検査などの各プロセスで必要とされる作業内容や その順序、設備や工具、さらに生産技術などを含めた生産および管理の方式を設計すること
品質管理手法	統計的方法、品質工学、品質機能展開、信頼性手法、FMEA、FTAなどを含む

■ 販売・流通、運用・保守（アフターサービスを含む）

■ 購買・外注

■ 製造（品質保証含む）

運用・保守	アフターサービスを含む
協力会社	アウトソーシング先を含む
工程品質実績	工程能力指数、受入後のトラブル件数など
社内品質不良	社内、つまり市場に出る前(購入者あるいは顧客に渡るまでの物流工程を含む)に発生した 製品品質ならびにサービス品質の不良 ただし、その品質不良によるコストの計算では、処理に要した人件費を含む

Aパート

ここからの設問については、
全社（自社及び国内外のグループ企業を含めた連結対象企業）の立場でご回答ください。

※シートの保護の解除は行わないでください。正しくアップロードやデータの取得ができない場合があります。

内部作業用などで保護のないシートが必要な場合は、「下書用」や「空シート」（シート保護なし）をご使用ください。

ただし**最終的な回答は必ず「調査ご回答」シートに入力をお願いします。**他のシートからはデータの取得を行いません。

決められたフォーマット以外のファイルをアップロードしたことなどによりランキング上で不都合が生じた場合、弊社では責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

※具体的な内容や例などをご記入する欄は、文字数に制限を設けています。

制限字数を上回る記入は、ご回答内容の確認作業や配点などのデータ処理に支障をきたす場合があります。

文字数制限を超過する回答は無効回答とさせていただきます場合もありますので、各設問の文字数制限に従い簡潔にご記入ください。

※回答欄以外の箇所への補足事項の記入や調査票以外のファイルの添付、メールでの補足事項の送信などをご遠慮ください。

また、「別紙参照」など調査票内だけで完結しないご回答は、無効回答とさせていただきます場合があります。

必ず指定の様式に沿ってご記入をお願いします。

■ 全体目次（クリックで該当セクションへ飛ぶことができます）

■ 企業形態と品質経営の範囲	AF1～AF6
■ 品質経営に関する企業理念の提唱と普及	AQ1、AQ2
■ 品質活動（品質保証・品質管理・品質改善等を含む）に関する組織・体制	AQ3～AQ13
■ 重大な品質トラブルへの対応	AQ14～AQ19
■ 人材開発	AQ20～AQ25
■ 品質経営に関する自社の品質評価・表彰	AQ26
■ トピック設問	AQ27～AQ30
■ 主張したい特筆すべき取り組み	AQ31

ピンク字の用語の説明は用語集のシートに記載しております。 → [用語集](#)

■ 企業形態と品質経営の範囲

A F 1. 貴社の会計年度は何月から何月までですか。

月 ～ 月

※今後設問中で「2021年度」とあった場合には2021年4月～2022年3月の間に迎えた決算期までの1年間とし、

上記期間を基準にしてください。また特に記載がない場合は、「過去1年間」とは2021年度の上記期間を指します。

A F 2. 2021年度の全社の売上高（概算値）をお答えください。

AF2は必ずご回答ください

百万円

A F 3. 貴社にはグループ企業がありますか（2021年度期末の状況をお答えください）。（1つだけ）

※グループ企業とは貴社の国内外の会計上の連結対象の関連子会社を指します。

- | | |
|---------------|--------------|
| 1. 国内、海外ともにある | 3. 海外にのみある |
| 2. 国内にのみある | 4. グループ企業はない |

→ S F. （A F 3で1～3と回答した場合のみ）貴社本社を含め、国内・海外のグループ企業はそれぞれ何社ですか。（2021年度期末の数字をお答えください）

国内 社(含む本社)

海外 社

合計 社

A F 4. 全社の従業員数は何名ですか。

（貴社およびグループ企業含む／2021年度末の数字をお答えください）

※従業員とは正社員、契約社員、派遣社員、パートなどの常態雇用者・常態勤務者を指します。

国内 名(含む本社)

海外 名

合計 名

A F 5. 貴社の主な事業分野は、次のどれに該当しますか。

最も近いものをお答えください。(1つだけ)

- | | |
|-----------------|---------------------------------|
| 1. 素材 (BtoB原料等) | 3. 組立 (機械製品、自動車、加工食品、システム製品) |
| 2. 部品 (機械部品等) | 4. サービス (情報システム、ソフトウェア、プラント、建設) |

AF5は必ずご回答ください

A F 6. 貴社では本調査をどのように活用していますか。または活用しようとしていますか。

(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 特に活用していない (活用は考えていない) |
| ☐ | 2. 自社の品質経営度のレベル評価として活用している (活用したい) |
| ☐ | 3. 自社の基幹事業以外および関係会社にも広げている (広げたい) |
| ☐ | 4. ランキングの指標をもとに次の調査に向けて、ランキング向上のための活動をしている (活動したい) |
| ☐ | 5. GT表等を活用することにより、自社の弱みを把握し改善に取り組んでいる (取り組みたい) |
| ☐ | 6. 本調査結果の経年履歴を振り返ることで、品質経営の維持向上に活用している (活用したい) |
| ☐ | 7. 解析レポートを購入し、課題を見つけ取り組んでいる (課題を見つけ取り組みたい) |
| ☐ | 8. 本調査結果を社員に周知することで品質マインド醸成に活用している (活用したい) |
| ☐ | 9. 本調査結果に関わる外部コミュニケーションへ活用している (活用したい) |
| ☐ | 10. 設問の具体的内容を活用し、自社が目指すレベル等の計画へ反映している (反映したい) |
| ☐ | 11. その他 |

S F. (A F 6で11を選択した場合) 活用方法を具体的に記入ください。(50字以内)

0

■ 品質経営に関する企業理念の提唱と普及

全体目次へ

A Q 1. 貴社は、「品質第一」、「顧客志向」等の品質重視や社会貢献の考え方について、企業理念や経営理念の中でどのように位置づけし、普及・浸透させていますか。(1つだけ)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 品質重視や社会貢献は特に企業理念や経営理念ではうたっていない |
| ☐ | 2. 品質重視や社会貢献の考え方を企業理念や経営理念の中でうたっている |
| ☐ | 3. 2.に加え、品質重視や社会貢献の考え方を全社の社員へ周知するとともに、取引先へ伝達している |
| ☐ | 4. 3.に加え、品質重視や社会貢献の企業理念や考え方及び実施されている品質活動について、顧客、関連業界、近隣地域等社外へ広く表明している |
| ☐ | 5. 4.に加え、品質重視や社会貢献の考え方や品質活動が全社の社員や取引先及び顧客、関連業界、近隣地域等、社外にどのくらい普及・浸透しているかを確認する仕組みがある |
| ☐ | 6. 5.に加え、その普及・浸透により、企業価値の向上や競争力の強化に効果をあげている |

S Q. (A Q 1で6を選択した場合のみ) 普及・浸透のために2021年度にて顕著な効果をあげた工夫や仕組みとその効果をご記入ください。(50字以内)

0

A Q 2. 貴社の企業理念には、人間性尊重の考え方が反映されていますか。

反映されている場合、それはどのように普及・浸透されていますか。(1つだけ)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 企業理念に人間性尊重の考え方は特に明示的にはうたわれていない |
| ☐ | 2. 企業理念に人間性尊重の考え方が明確にうたわれている |
| ☐ | 3. 2.に加え、小集団改善活動など従業員の人間性を尊重した活動を行っている |
| ☐ | 4. 3.に加え、従業員への褒賞などモチベーション高揚のための活動を行っている |
| ☐ | 5. 4.に加え、従業員自らが自分の能力を伸ばし、挑戦できるような場を会社として提供している |
| ☐ | 6. 5.に加え、人間性尊重の活動を推進する仕組みがある |
| ☐ | 7. 6.に加え、人間性尊重の活動が形がい化しないような工夫をしている |

S Q. (A Q 2で7を選択した場合のみ) 人間性尊重の活動が形がい化しないための工夫とその具体的効果(2021年度)についてご記入ください。(50字以内)

0

■ 品質活動（品質保証・品質管理・品質改善等を含む）に関する組織・体制

全体目次へ

AQ3. 貴社は、品質重視の理念に基づき、顧客・社会の動向・変化やニーズ、貴社への要望・期待・満足度などを収集・評価・分析し、それを品質活動（品質保証・品質管理・品質改善・顧客価値創造などを含む）に反映していますか。（1つだけ）

1. 顧客・社会の諸情報を特に意図的/積極的には収集していない
2. 顧客・社会の諸情報を収集しているが、品質活動へは特に反映していない
3. 顧客・社会の諸情報を収集・評価・分析し、品質活動に適宜反映している
4. 3.に加え、顧客・社会の諸情報を収集・評価・分析・反映する仕組みが構築されている
5. 4.に加え、上記活動を進めることによって顕著な効果が上がっている

SQ. （AQ3で5を選択した場合のみ）市場/顧客/社会の情報を収集・評価・分析・反映することによって得られた具体的効果（2021年度）についてご記入ください。（50字以内）

0

AQ4. 貴社は、どのような組織・体制で全社の品質経営を実践していますか。特に、品質活動を担当する責任者（CQO等）や推進する専門の組織を決めて展開していますか。（1つだけ）

1. 全社の品質活動を担当する責任者は決まっていない、もしくは決まっても部課長クラスであり担当役員は決まっていない
2. 全社の品質活動を総括する責任者（役員）が決まっており、既存及び新しい『製品・サービス』に関する品質保証活動全体を所管している
3. 2.に加え、全社の品質活動を効果的に行うための組織・体制に関するレビューを定期的実施し、見直しを行う専門の組織が決められている
4. 3.に加え、レビューと分析が的確に行われ、品質活動を総括する責任者の下で、品質に関わる組織・体制が必要に応じて適宜見直され、全社の品質活動が確実に進展している
5. 4.に加え、全社の品質活動により企業価値や競争力の向上に効果をあげている
6. 5.に加え、品質活動を総括する執行責任者（役員）を特にCQO(等)として任命し、その役割・任務・権限が明確に規定され、全社に周知されている
7. 6.に加え、CQO(等)が全社を主導することにより、品質活動の維持・改善・改革が顕著に進展している

SQ1. （AQ4で7を選択した場合のみ）CQO(等)が主導することによって得られた顕著な具体的効果（2021年度）についてご記入ください。（50字以内）

0

SQ2. （AQ4で6、7を選択した場合のみ）CQO(等)の役員としての立場は以下のどれに該当しますか。（1つだけ）

- | | | | | |
|----------------|--------|-------|-------|---------|
| 1. 社長 | 2. 副社長 | 3. 専務 | 4. 常務 | 5. 執行役員 |
| 6. その他 (30字以内) | | | | |

0

AQ5. 社長のリーダーシップのもと、品質に関する方針（現状打破を要する品質目標とその達成のために行う改善/改革の重点実施方策）を策定し、それを系統的かつ具体的に詳細展開した上で、適切な組織（新設を含む）に適切な時間軸で割り付け、それを確実に実施していくとともに、適切な時期に、目標達成状況と方策実施状況の整合性を評価し、その評価結果に基づいて必要な処置を適切に取っていくことで、方針の達成を確実にしていく特別管理を実践していますか。（1つだけ）

※ ここで言う特別管理とは、改善/改革を目的とした組織的特別管理活動を方針管理と呼び、日常の業務管理活動（日常管理と呼ぶ）とは切り離れた形で、重点的にPDCAサイクルを回す点に大きな特徴があります。本設問では特に品質に関する方針管理活動について質問しており、次のAQ6では、品質以外の方針について質問します。

1. 品質方針を掲げて重点的にPDCAサイクルを回す活動は行っていない
2. 中長期（3-5年）の品質方針及びそれを年単位に展開した年度品質方針を策定している
3. 2.に加え、中長期の品質方針は、顧客・社会の動向・変化、貴社の中長期経営目標・戦略、取り巻く経営環境の変化などを評価・分析した元で、策定している
4. 3.に加え、年度単位の品質方針については、中長期品質方針や前年度品質方針の達成状況、及び顧客・社会や取り巻く経営環境の動向・変化を評価・分析した元で、策定している
5. 4.に加え、策定した年度品質方針は、各組織の具体的実施項目にまで展開され、その活動状況も適正に評価・処置している
6. 5.に加え、社長は、中長期及び年度品質方針の達成状況を経営の最優先課題として位置づけ、定期的にレビューするとともに、今期および次年度以降の活動や方針について、為すべき改善・革新事項を各組織にタイムリーに指示している
7. 6.に加え、顕著な成果を上げている

SQ. （AQ5で7を選択した場合のみ）

2021年度の品質方針の達成状況を具体的にご記入ください。(50字以内)

--

0

AQ6. (狭義の)品質以外 (C: コスト、D: 量/納期、S: 安全、E: 環境、M: モラル/モラルなど) の重要な経営課題に関しても、経営方針を掲げ、日常の業務管理活動とは切り離れた形で、重点的にPDCAサイクルを回す活動(方針管理活動)を実践していますか。(1つだけ)

1. 経営方針を掲げて重点的にPDCAサイクルを回す活動は行っていない
2. 中長期(3-5年)の経営方針及びそれを年単位に展開した年度経営方針を策定している
3. 2.に加え、中長期の経営方針は、顧客・社会の動向・変化、貴社の中長期経営目標・戦略、取り巻く経営環境の変化などを評価・分析した元で、策定している
4. 3.に加え、年度単位の経営方針は、中長期経営方針や前年度経営方針の達成状況、及び顧客・社会や取り巻く経営環境の動向・変化を評価・分析した元で、策定している
5. 4.に加え、策定した年度経営方針は、各組織の具体的実施項目にまで展開され、その活動状況も適正に評価・処置している
6. 5.に加え、社長は、中長期及び年度経営方針の達成状況を定期的にレビューするとともに、今期および次年度以降の活動や方針について、為すべき改善・革新事項を各組織にタイムリーに指示している
7. 6.に加え、経営方針を策定・展開・実施・評価・処置するための管理の仕組みがあり、その見直しも行っている
8. 7.に加え、顕著な成果を上げている

SQ. (AQ6で8を選択した場合のみ)

2021年度の経営方針の達成状況を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

AQ7. 社長は、AQ5、AQ6で示した方針管理活動以外の日常的な業務管理活動においても、品質に関する全社の活動結果を確認し、必要な処置を取っていますか。また、その活動結果をどのような場で確認していますか。(1つだけ)

1. 日常業務において品質に関する全社の活動を管理する(品質に関する日常管理活動)体制は特でない
2. 社長は、品質責任者(品質についての統括・執行の責任・権限を社長から委嘱された者=CQO)から品質に関連する情報や会議の結果の報告を適宜受け、必要な指示をタイムリーに出している
3. 2.に加え、品質に関する全社の活動結果は、社長が議長を務める**経営会議**またはそれに相当する会議等に定期的、及び緊急時にも遅滞なく報告されている
4. 3.に加え、社長への報告においてBad News First(品質・安全に関わるクリティカルな情報を優先的に報告する行為)が徹底されている
5. 4.に加え、社長は、重要な品質問題への対応について、規模・重要性・緊急性を総合的に判断し、具体的な指示をタイムリーに出している
6. 5.に加え、品質に関する全社の活動結果は取締役会に報告されている
7. 6.に加え、上記の諸活動を組織的に進めていくための仕組みがある
8. 7.に加え、品質重視のリーダーシップを社長が発揮することで、品質に関する日常業務活動が的確に舵取りされ、全社の業務プロセスの維持/改善が進展し、顕著な経営成果に繋がっている

SQ. (AQ7で6~8を選択した場合のみ) 全社の品質活動の実態が取締役会を含む経営レベルで議論されることにより、品質に関する不祥事の未然防止、企業の社会的責任(CSR)の向上、企業統治の適正化など、全社の品質活動が適正に舵取りされた具体的事例(2020-2021の2年間)をご記入ください。(50字以内)

0

AQ8. 社長は、AQ7で示した品質に関する日常管理活動以外の日常的な業務活動においても、全社の活動結果を確認し、必要な処置を取っていますか。また、その活動結果をどのような場で確認していますか。(1つだけ)

1. 日常的に行われている全社の業務活動を管理する(品質以外の日常管理活動)体制は特でない
2. 社長は、各組織の責任者から日常業務に関する情報や会議結果の報告を適宜受け、必要な指示をタイムリーに出している
3. 2.に加え、顧客を含む社外の動向/変化に影響を受ける事象や組織間の連携に関わるような全社レベルの活動結果については、社長が議長を務める経営会議またはそれに相当する会議等で定期的、及び緊急時に遅滞なく報告されている
4. 3.に加え、社長への報告においてBad News First(品質・安全に関わるクリティカルな情報を優先的に報告する行為)が徹底されている
5. 4.に加え、社長は、重要な問題/課題への対応について、顧客/社会への影響・規模・重要性・緊急性を総合的に判断し、具体的な指示をタイムリーに出している
6. 5.に加え、重要と判断された全社の活動結果は取締役会に報告されている
7. 6.に加え、上記の諸活動を組織的に進めていくための仕組みがある

8. 7.に加え、リーダーシップを社長が発揮することで、品質以外の日常業務活動に関しても的確に舵取りされ、全社の業務プロセスの維持/改善が進展し、顕著な経営成果に繋がっている



→ S Q. (A Q 8で8を選択した場合のみ) 2021年度の品質以外の日常業務活動において顕著な成果を上げた事例を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

A Q 9. 社長は、現場での品質活動の現状や改善内容について確認するとともに、コロナ禍のように現場に直接出向くことが難しい状況下にあっても、ICT等の活用によって、現場に直接赴くのと同等の効果を発揮する方法を工夫するなど、現場の空気感を実感するための努力をしていますか。(1つだけ)

1. 社長は三現主義(現場、現物、現実)の重要性について余り関心がない
2. 社長は、直接現場を訪問・視察し、もしそれが困難な場合は、ICT等を活用して現場に直接赴くのと同等の効果を発揮する工夫を進めることにより、品質活動の状況を自らの目と耳と肌で確認している
3. 2.に加え、質疑応答等、現場従業員とのコミュニケーションを積極的に行っている
4. 3.に加え、現場視察から得た情報をもとに、自らの方針と実態とのギャップを確認している
5. 4.に加え、確認されたギャップをもとに経営レベルでの改善につなげた実績や事例がある

→ S Q. (A Q 9で5を選択した場合のみ) 2021年度において社長による現場訪問が顕著な成果に繋がった事例を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

A Q 10. 社長や経営幹部(C Q O等役員以上)によってなされる、品質経営活動に関する診断(以下、「品質経営診断」)を行っていますか。(1つだけ)

※品質活動を含まず、単に売上/利益など経営の数値のみをチェックする場合は除きます。

1. 品質経営診断に相当するものはない
2. 経営幹部(役員)による品質経営診断を制度化し、全社で実施している
3. 社長による品質経営診断を制度化し、全社で実施している
4. 3.に加え、社長は直接、現場に足を運ぶ、或いは直接現場に赴くのと同等の効果を発揮する方法を工夫し、品質経営診断を行っている
5. 4.に加え、社長は海外を含むグループ企業まで直接足を運ぶ、或いは直接現場に赴くのと同等の効果を発揮する方法を工夫し、品質経営診断を行っている

→ S Q. (A Q 10で5を選択した場合のみ) 品質経営診断を行うことで具体的に成されたグループ経営上の改善事例をあげてください。(150字以内)

例: 社長の品質経営診断により本社では処理済みとされていた品質問題が市場では未対応のまま残っていることが判明、社長の指示により早期の市場対応方法、処理の仕方、対策の確認方法等を定めた規定が制定された

0

A Q 11. 全社の品質経営を推進していくため、どのような組織を設置し展開していますか。(1つだけ)

1. 定常的な組織や会議体は設置していない
2. 工場単位または事業単位の専任の組織を設置しているが、全社レベルでの本部組織は設置していない
3. 全社レベルでの本部組織を設置しているが、工場単位または事業単位の組織は設置していない
4. 工場単位または事業単位の組織と全社レベルでの本部組織の両方を設置している
5. 4.に加え、工場単位または事業単位の組織と全社レベルでの本部組織の両方が密接に連携して有効に機能している
6. 5.に加え、全社レベルの本部組織は社長直轄組織として位置づけられ、社長のリーダーシップが発揮されている

→ S Q. (A Q 11で5、6を選択した場合のみ) 顕著な効果があがった評価尺度と実績をご記入ください。(50字以内)

0

A Q12. 全社の品質経営を推進する部署（複数の部署に分かれていてもよい）が担当している機能は何ですか。（該当するものすべて）

☐	1. 全社の品質経営戦略に基づき、中長期及び年度の品質方針を策定し、全社に徹底する
☐	2. 全社に品質活動計画の策定を要請し、自社及びグループ企業毎の活動の進捗をフォローする
☐	3. 全社の品質状況を把握し、問題/課題の抽出と対策を推進する
☐	4. 全社の品質情報や品質活動をまとめ、定期・不定期に社長へ報告する
☐	5. 社長や経営幹部による品質診断の企画と運営を行う
☐	6. 品質に関する規程・基準体系を整備し、全社の品質マネジメントシステムを構築する
☐	7. 品質向上のための手法・ツール・システムを開発・導入し、全社に普及する
☐	8. 全社の品質マネジメント全体を評価/監査する
☐	9. 全社の新製品のうち、戦略的なものについて現物・現場を見て確認する
☐	10. 全社の品質情報や失敗事例を共有し、品質ノウハウに加工して全社に展開する
☐	11. 全社の品質責任者を招集し、全社品質施策の検討と決定事項を指示する
☐	12. QCサークル活動や部門横断型の小集団活動を推進し、全社大会を主催する
☐	13. 全社の品質教育の企画と推進を行う
☐	14. 取引先に対する品質教育の企画と推進を行う
☐	15. 品質に関わる資格制度の企画と推進を行う
☐	16. 品質問題、PL問題の統括管理を行う
☐	17. 品質全般についての全社の対外窓口となる
☐	18. その他、具体的な機能があればご記入ください（30字以内）
0	

A Q13. 品質経営に必要な情報（以下「品質情報」）を体系的に収集・分析して全社的に活用していますか。（1つだけ）

☐	1. 品質情報は各部署で収集・分析されているものの、体系的に整理されていない
☐	2. 各部署で適宜収集されている品質情報は体系的に整理され電子化されている
品質情報の電子化の割合（1つだけ）	
☐	1. 20%未満
☐	2. 20%～40%未満
☐	3. 40%～60%未満
☐	4. 60%～80%未満
☐	5. 80%以上
☐	3. 2.に加え、品質情報を改善活動に活用できる品質情報システムが構築されている
☐	4. 3.に加え、品質改善事例や過去のトラブル事例が活用できる情報システムが構築され、そのシステムの利用状況を管理している
☐	5. 4.に加え、客先または自社のユーザーにおいて製品の使用状況をモニタリングする情報システムが構築されている
☐	6. 5.に加え、品質方針に関するKPI（Key Performance Indicators）についてのデータを提供できる情報システムが構築されている
☐	7. 6.に加え、品質情報システムが全社レベルの品質改善活動に活用され効果を上げている

S Q. （A Q13で7を選択した場合のみ）2021年度の品質改善活動において品質情報システムが顕著な成果に繋がった事例を具体的にご記入ください。（50字以内）

--

0

■ 重大な品質トラブルへの対応

全体目次へ

A Q14. 全社が提供している『製品・サービス』の品質について、**重大な品質事故**や『製品・サービス』に関わる**重大なコンプライアンス違反**が確認された場合、あるいはまだ事故には至っていないが、**重大な品質事故**につながる**可能性のある問題が発見された場合、社長が取るべき行動は明確に規定されていますか。(1つだけ)**

1. 品質やコンプライアンスの責任者に一任されており、社長自らが取るべき行動については特に規定されていない
2. 品質やコンプライアンスの責任者から詳細な状況報告が社長に対して行われ、社長はその対応状況を確認するとともに対応に不適切・不十分なところがあれば必要な指示を出すことが規定されている
3. 社長は、緊急経営会議や危機管理委員会等、社長が議長/委員長を務める会議体を速やかに開催し、直面する問題の実態把握ならびに解決策・必要な対応・改善を指示/実行することが規定されている
4. 3.に加え、社長は各部門に指示した事項のフォローを行い、問題が確実に解決されているかどうか確認するとともに、今後、同じ問題が再発しないよう再発防止に関する実行・推進を率先して行うことが規定されている
5. 4.に加え、社長は当面する問題への対応や再発防止だけでなく、他の製品やサービス等に類似の問題が内在していないか確認し、対策の水平展開や仕事の仕方の改善等将来に対する未然防止活動も率先して行うことが規定されている

A Q15. 貴社では「**重大な品質事故**」「**重大なコンプライアンス違反**」をどのように定義していますか。
(該当するものすべて)

1. 特に定義していない
2. 『製品・サービス』の利用者の生命、身体に対する危害が生じた、又は生じる恐れがあるもの
3. 火災、爆発、漏水等の事故による『製品・サービス』の滅失、棄損、ならびに拡大被害が生じた、又は生じる恐れがあるもの
4. 消費生活用製品安全法の「重大製品事故」に該当するもの
5. 『製品・サービス』が準拠すべき法律や規格から明らかに逸脱したことで、『製品・サービス』の使用者や一般の消費者を保護する目的に違反するもの
6. 会社の経営実績やブランド評価に大きな影響を与える事件・事故に相当するもの
7. 企業の社会的責任(CSR)において、会社の信用を失墜させる重大不祥事となる、又は可能性があるもの
8. 行政機関や公的機関に報告する義務等があり、マスコミ(テレビ、新聞、雑誌等)でも過失等を含む事故として取り上げられたもの
9. 地域住民の安全及び環境に影響を及ぼすため重大とされるもの
10. 重大品質事故を経営へのインパクトの重軽からランクに区分して定義し重大とされるもの
11. 損害金額の大きさが一定金額以上のもの
12. その他(具体的に) (50字以内)

0

A Q16. 重大な**品質事故**や**コンプライアンス違反**が発生した場合、あるいはまだ事故には至っていないが、**重大な品質事故**につながる**可能性のある品質問題が発見された場合、貴社ではどのように対応していますか。(1つだけ)**

1. 特に明確な規定はなく、ケースバイケースで対応している
2. 品質問題やコンプライアンス違反の重要度を重大な品質事故につながる可能性によって分類・定義し、その重要度の大きさによって対応の方法を定めている
3. 2.に加え、重要度の大きい問題に対しては速やかに社長まで情報が上がる仕組みが出来ている
4. 3.に加え、緊急経営会議や危機管理委員会等、社長が議長/委員長を務める会議体が速やかに開催され、当面する問題の実態把握ならびに必要な対応・改善を実行することが規定されている
5. 4.に加え、品質問題やコンプライアンス違反の発生状況や社会環境の変化を考慮し、規定類の定期的な見直し・改善を行っている

S Q. (A Q16で4、5を選択した場合のみ) それらの規定類に基づき、**定期的な見直し・改善を行った事例をご記入ください。(50字以内)**

0

A Q17. 『製品・サービス』に起因する重大な品質事故について、顧客での被害拡大防止のため、積極的にすでに販売している『製品・サービス』の対策促進及び事故情報の公開等、顧客が被る損失を最小にするという視点で対策をしていますか。(1つだけ)

1. 『製品・サービス』に起因する重大な品質事故が発生した場合、必要に応じて流通品既販売品の回収または改修等の処置を行うが、事故情報は関係する部門のみに連絡し、公開等、顧客が被る損失が最小になるような視点では対策していない
2. 重大な品質事故の発生及びその可能性のあるものについて、行政当局や納入先からの要請があった場合、社告またはリコール等の届出を行っている
3. 2.に加え、社告またはリコール等の届出を行うかどうかは、該当『製品・サービス』の製造・実現部門とは別組織(マーケティング、サービス、広報、法務、CSR、リスクマネジメント、品質等の担当で構成している会議体)で独立に顧客が被る損失を最小にするという視点で対策判断する体制がある
4. 3.に加え、社告及びリコール等届出以外でも自社のホームページ等で社会及び顧客へ事故情報の公開を積極的に行い、社会的責任を全うするようにしている
5. 4.に加え、顧客情報登録者や販売店に対して、チラシやメール等を用いて事故情報を積極的に伝達している

A Q18. 重大な品質事故を未然防止する為に、全社としてどのような取り組みをされていますか。(1つだけ)

1. 未然防止活動は行っていない
2. 品質経営を行う上での重大な品質事故/重大トラブルが定義され、組織として共有されている
3. 過去の重大な品質事故に対する根本原因分析の徹底と、その分析に基づく業務プロセスを改善する仕組みの構築とその実践が為されている
4. 上記に加え、開発の源流段階にてネック技術が抽出され、これを後工程で重点管理する仕組みが構築され、実践されている
5. 上記に加え、変化点・変更点、3H(変化・初めて・久しぶり)などの重点視点に着目したトラブル予測に基づく未然防止の仕組と実践が為されている
6. 上記に加え、上記を効果的に行うための機能達成メカニズム—故障のメカニズム—故障モード/トラブルモードなどのデータベースが構築・更新・有効活用されている
7. 上記に加え、2020、2021年度には重大な品質事故/重大トラブルは生じていない

S Q. (A Q18で4～7を選択した場合のみ) 定量的効果の大きさとこれへの仕組みを具体的に
ご記入ください。(50字以内)

0

A Q19. 全社の全ての『製品・サービス』の市場品質不良により生じたコストは、次のどの項目を把握していますか。(該当するものすべて)

1. そのような観点からのコスト計算は行っていない
2. 交換、返品受付、修理の費用
3. 市場品質不良の処理のために支出した出張費、解析・試験費用、会議費、残業代等
4. 市場品質不良の処理のために要した人件費(取り替え、点検ならびに修理に要した人件費)
5. 結果的に不良ではなかったが市場品質不良として調査・対応した費用
6. リコール費用及び当該ロット品のリコールキャンペーン/回収の費用
7. 市場品質不良につながる恐れのある製品の事前処置費用
8. 製造物責任(PL)の補償にかかった費用
9. 8.以外の補償金(後工程の稼働停止等への補償金)
10. 調達原因で発生した市場品質不良の処置費用(立替含む)
11. その他(具体的に

(50字以内)

0

S Q1. (A Q19で2～11を選択した場合のみ) 2021年度の市場品質不良により生じたコストの対全社売上高比率は何%ですか。(1つだけ)

※ただし、市場品質不良により生じたコストの計算では、全社の全ての『製品・サービス』について上記A Q19で選択した範囲とします。

- | | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| 1. 把握していない | 5. 0.02%～0.05%未満 | 9. 0.5%～1.0%未満 |
| 2. 0.005%未満 | 6. 0.05%～0.1%未満 | 10. 1.0%～2.0%未満 |
| 3. 0.005%～0.01%未満 | 7. 0.1%～0.2%未満 | 11. 2.0%以上 |
| 4. 0.01%～0.02%未満 | 8. 0.2%～0.5%未満 | |

SSQ. (SQ1で2~11を選択した場合のみ) 上記で回答された市場品質不良により生じたコストの対売上高比率は、2019年度と比べてどの程度増減しましたか。

記入例: 「2.0%→3.0%」の場合は「2. +50% (増加)」に、 (1つだけ)
「1.0%→0.8%」の場合は「7. -20%以上~-50%未満 (減少)」

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. 把握していない | 5. 0% (変化なし) |
| 2. +50%以上 (増加) | 6. -20%未満 (減少) |
| 3. +20%以上~+50%未満 (増加) | 7. -20%以上~-50%未満 (減少) |
| 4. +20%未満 (増加) | 8. -50%以上 (減少) |

SQ2. (AQ19で2~11を選択した場合のみ) AQ19で回答された項目のうち、2021年度に最もコストがかかった項目を1つお答えください。また、そのコストが「市場品質不良により生じたコスト」全体に占める割合をご記入ください。

最もコストがかかった項目 → 全体に占める割合 → %
(小数点以下は四捨五入)

SQ3. (AQ19で2~11を選択した場合のみ) 市場品質不良コストを品質経営にどのように活用していますか。 (150字以内)

0

■ 人材開発

[全体目次へ](#)

AQ20. 品質活動に対する教育/訓練 (以下、品質教育) と人材育成の現状について、該当すると思われるレベルを以下の選択肢の中から1つだけ選んでください。

- 品質教育に限らず、従業員に対する教育/訓練は特に行っていない
- 一般的な従業員教育については、必要の都度、実施しており、そのなかには品質教育に関する内容も多少含まれている
- 2.に加え、品質教育が必要と思われる状況が確認された時は、必要な品質教育を、必要な対象者に、適宜実施している
- 必要とされる品質教育を予め階層別 (役員向け・管理監督者向けを含む) /部門別に整理/体系化し、その体系に基づいて、必要な品質教育を必要な対象者に適宜実施している
- 4.の実施にあたっては、直接の業務を離れて集行的に行うoff the jobの品質教育だけでなく、実際の業務や職場で直面している問題/課題を通じて実践的に行うon the jobの品質教育も併せて実践している
- 5.に加え、中長期的視点に立った品質教育実施計画を立て、その計画に基づいて品質教育を行うとともに、その実施状況を適宜確認/評価し、計画の見直しも行っている
- 6.に加え、個人別の品質教育受講履歴や保有すべきスキルマップ等を作成し、中長期的視点に立った個人別の能力育成計画を立て、その計画に基づいて、従業員1人ひとりの能力育成/向上を目指した活動を推進している
- 7.に加え、組織の基本理念や方針として人材育成が掲げられ、必要な投資も高い優先順位で継続的に行われるとともに、獲得した能力に応じて資格制度や表彰制度が整備され、また個人の人事評価や処遇にも反映されている
- 8.に加え、非正規社員/高齢者/外国人など雇用環境の多様化、技能/技術の伝承、後継者育成など人的資源を巡る諸課題と人材育成との整合化、さらに組織が直面する (あるいは将来的に直面すると思われる) 経営問題/課題をクリアするために必要となる組織能力と人材の能力育成/向上との整合化も中長期的視点から図られている

SQ. (AQ20で5~9を選択した場合のみ) 2020、2021年度において、達成された顕著な能力向上を定量的に記述し、その取り組み事例をご記入ください。 (50字以内)

0

AQ21. マネージャークラスの品質教育についてお伺いします。貴社では、マネージャークラス向けの品質経営の教育計画を作成していますか (2021年度)。 (1つだけ)

- 作成していない
- 作成している

SQ1. (AQ21で2を選択した場合のみ) マネージャークラス向けの品質経営に関し、最も重点を置いているマネージャークラスをお伺いします (1つだけ)

1. 課長補佐	4. 事業部長	6. その他 (25字以内)	
2. 課長	5. 役員		
3. 部長		0	

SQ2. (AQ21で2を選択した場合のみ) マネージャークラス向けの品質教育の効果はあがっていますか(2021年度)。(1つだけ)

例: 当該『製品・サービス』の不具合・不良率の低減、品質マインドの向上

1. 教育・訓練が計画通りに行われているが、効果が十分でなく、計画を見直している
2. 教育・訓練が計画通りに行われており、『製品・サービス』の不良率低減等に必要固有技術とQC手法は習得されているが、未だ効果が十分現れていない
3. 教育・訓練が計画通りに行われており、『製品・サービス』の不良率低減等に必要固有技術とQC手法が習得されており、効果が現れている
4. 3.に加え、方針管理、小集団活動、日常管理、標準化、プロジェクトマネジメントやリスクマネジメント等の品質経営を推進するのに必要な管理技術が習得されている
5. 4.に加え、職位・職能に応じた実践により品質経営に関わる部門の目標達成に著しく貢献するとともに、品質マインドが高く、部下の育成指導にも積極的なマネージャークラスが継続的に育成されている

SSQ. (SQ2で5を選択した場合のみ) マネージャークラス向けの品質教育の効果を示す最も重要な尺度はどれですか。(1つだけ)

1. 品質クレーム・苦情の件数
2. 品質不良により生じたコスト
3. 課題の達成度
4. 顧客満足度
5. 製品安全/コンプライアンスに関わる事象件数
6. その他(具体的に) (30字以内)

0

AQ22. 品質教育に関わる費用を把握していますか。(1つだけ)

※この教育・訓練の対象は従業員です。

1. 把握していない
2. 自社だけ把握している
3. 自社及び全社で連結対象の関連子会社を把握している
4. 2,3に加え、業績が悪くなった時でも中長期の教育計画に基づき継続的に投資している

SQ. (AQ22で2～4を選択した場合のみ) 品質教育コストの総額の対売上高比率は、およそ何%ですか(2021年度)。(1つだけ)

1. 0.005%未満
2. 0.005%～0.01%未満
3. 0.01%～0.02%未満
4. 0.02%～0.05%未満
5. 0.05%～0.1%未満
6. 0.1%～0.2%未満
7. 0.2%～0.5%未満
8. 0.5%～1.0%未満
9. 1.0%以上

AQ23. 全社の中で提案制度を設けている割合はどのくらいですか(2021年度)。(1つだけ)
(提案制度の対象となる従業員数の全従業員に対する人数比率)

1. 提案制度がない
2. 0%～40%未満
3. 40%～60%未満
4. 60%～80%未満
5. 80%～100%未満
6. 100%

SQ1. (AQ23で2～6を選択した場合のみ) 提案制度への従業員参加率はどのくらいですか。ただし、ここでは提案制度を実施している組織のみを対象とし、そこでの全従業員に対する参加率をお伺いします(2021年度)。(1つだけ)

1. 制度はあるが参加率を把握していない
2. 0%～30%未満
3. 30%～60%未満
4. 60%～90%未満
5. 90%～100%未満
6. 100%

SSQ. (SQ1で2～6を選択した場合のみ) 改善や効率化等について従業員1人あたり年間平均何件の提案がありますか(2021年度)。(1つだけ)

1. 把握していない
2. 1件未満
3. 1件～3件未満
4. 3件～10件未満
5. 10件～20件未満
6. 20件～30件未満
7. 30件以上

SQ2. (AQ23で2～6を選択した場合のみ) 提案制度を設けている範囲を選択してください。(該当するものすべて)

1. 自社の正社員
2. 自社の正社員を除いた従業員
3. 国内グループ企業の正社員
4. 国内グループ企業の正社員を除いた従業員
5. 海外グループ企業の正社員
6. 海外グループ企業の正社員を除いた従業員
7. その他(具体的に)

(30字以内)

0

A Q 24. Q Cサークル等、小集団改善活動やチーム活動、グループ活動、またはそれに類する品質改善活動への、全社の全従業員（販売・サービス・設計・開発・事務・間接部門等非製造部門を含む）の参加率はどのくらいですか（2021年度）。（1つだけ）

- | | | |
|--------------|---------------|---------|
| 1. 実施していない | 4. 50%～70%未満 | 7. 100% |
| 2. 30%未満 | 5. 70%～90%未満 | |
| 3. 30%～50%未満 | 6. 90%～100%未満 | |

S Q 1. （A Q 24で2～7を選択した場合のみ）2019年度（2年前）の小集団改善活動等の参加率はどのくらいでしたか。（1つだけ）

- | | | |
|--------------|---------------|---------|
| 1. 実施していなかった | 4. 50%～70%未満 | 7. 100% |
| 2. 30%未満 | 5. 70%～90%未満 | |
| 3. 30%～50%未満 | 6. 90%～100%未満 | |

S Q 2. （A Q 24で2～7を選択した場合のみ）小集団改善活動の参加範囲を選択してください。（該当するものすべて）

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. 自社の正社員 | ☐ 4. 国内グループ企業の正社員を除いた従業員 |
| ☐ 2. 自社の正社員を除いた従業員 | ☐ 5. 海外グループ企業の正社員 |
| ☐ 3. 国内グループ企業の正社員 | ☐ 6. 海外グループ企業の正社員を除いた従業員 |
| ☐ 7. その他（具体的に）
(30字以内) | 0 |

S Q 3. （A Q 24で2～7を選択した場合のみ）小集団改善活動等の実施状況をお伺いします。（1つだけ）

- | |
|--|
| 1. 小集団改善活動等の活動に関する教育を実施し、支援体制等は整えているが、組織間のばらつきが大きく、計画通りの活動が行われていない |
| 2. 組織の実態に応じた支援体制があり、発表会や褒賞・表彰制度、事例集の編集等動機付け・活性化のための工夫をしており、年間活動計画に沿って小集団改善活動等の活動を活発に実施している |
| 3. 2.に加え、活動で取り上げている課題は重要なものであり、活動の推進者も計画的に育成している |
| 4. 3.に加え、活動を通して多くの優秀な人材が育成されている |
| 5. 4.に加え、活動内容のレベルも高く、社外の発表会等で賞を受賞する等、他社の参考になるような活動を推進している |

S Q 4. （A Q 24で2～7を選択した場合のみ）小集団改善活動等の活動に対する社長の理解の程度や具体的な支援行動についてお伺いします。（1つだけ）

- | |
|--|
| 1. 小集団改善活動等の活動の重要性をよく理解していない、あるいは小集団改善活動等の活動の重要性は理解しているが、自社の活動状況についてはほとんど把握していない |
| 2. 小集団改善活動等の活動の重要性を理解するとともに、自社の活動状況についても適確に把握している |
| 3. 2.に加え、成果発表大会等への参加、現場巡視による活動状況の確認・評価等、活動の活性化や従業員に対する動機付けに対し積極的に取り組んでいる |
| 4. 3.に加え、経営会議等で小集団改善活動の活動状況を定期的に報告させ、活性化に向けた問題・課題を議論し、必要な施策を指示し、投資（教育費、報奨金、大会開催費用等）を継続的に行っている。 |
| 5. 4.に加え、全社の小集団改善活動についても活動状況を適確に把握し、全社としての活動活性化に向け、中長期的視点に立った経営施策を打ち出している |

S S Q. （S Q 4で5を選択した場合のみ）過去1年間に小集団改善活動活性化のために行った経営施策の具体的内容をご記入ください。（150字以内）

0

A Q25. エンゲージメントサーベイ「従業員満足度調査」(従業員満足度の把握/確認)を実施していますか
(1つだけ)

1. 実施していない
2. 不定期に実施している
3. 定期的に実施している

S Q 1. (A Q25で2、3を選択した場合のみ)
実施頻度はどのくらいですか。また、直近の実施はいつですか。

頻度: 年に一度 西暦 年 月

従業員満足度を調査した結果、高い満足度(例えば、5段階評価で5、あるいは10段階評価で9以上)に相当する回答は全体の何%を占めましたか。(1つだけ)

※複数回あるいは複数箇所調査した際は、その平均をお答えください。

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. 10%未満 | 4. 50%~70%未満 |
| 2. 10%~30%未満 | 5. 70%~80%未満 |
| 3. 30%~50%未満 | 6. 80%以上 |

S Q 2. (A Q25で2、3を選択した場合のみ) エンゲージメントサーベイ「従業員満足度調査」の対象範囲を選択してください。(該当するものすべて)

☐ 1. 自社の正社員	☐ 4. 国内グループ企業の正社員を除いた従業員
☐ 2. 自社の正社員を除いた従業員	☐ 5. 海外グループ企業の正社員
☐ 3. 国内グループ企業の正社員	☐ 6. 海外グループ企業の正社員を除いた従業員
☐ 7. その他(具体的に) (30字以内)	

S Q 3. (A Q25で2、3を選択した場合のみ) 従業員満足度調査の利用状況および従業員満足度の改善状況についてお伺いします。(1つだけ)

1. 従業員満足度調査を行っているが、特に結果の分析や改善活動は行っていない
2. 従業員満足度調査を行い、その結果を従業員に公開している
3. 従業員満足度調査結果から、強み/弱み分析や従業員満足度(全体満足度)に影響を与える要因について調査をし、どの要因を向上させたら良いか解析している
4. 3.に加え、その解析結果を各職場で議論し、従業員満足度向上のための改善活動が活発に行われている
5. 4.に加え、改善活動の成果が見える化され、従業員満足度が着実に向上し、製品・サービスの質向上に貢献している

S S Q. (S Q 3で5を選択した場合のみ) 従業員満足度改善活動において顕著な効果を得られたあるいは他社のベンチマークになりうる活動をご記入ください。(50字以内)

0

■ 品質経営に関する自社の品質評価・表彰

[全体目次△](#)

A Q26. 過去5年に自社またはグループ企業で、会社または事業所・営業所レベルでの品質に関連する賞を受賞しましたか。

例: デミング賞、日本品質奨励賞、日本経営品質賞、海外の品質賞、TPM賞、消費者志向優良企業等。顧客による授賞も含む

1. いいえ
2. はい

S Q. (A Q26で2を選択した場合のみ) 賞の名称と対象組織をご記入ください。(最大5つ)
(いずれも30字以内)

	<名称>	<対象組織>	
①			0
②			0
③			0
④			0
⑤			0

④			0
⑤			0
			0

■ トピック設定

全体目次へ

A Q27. **コンプライアンス**活動ならびにモラルハザードの未然防止活動について、
社長はどのような取り組みを行っていますか。(1つだけ)

1. コンプライアンス活動やモラルハザード防止活動はこれを専門とする部署に全て任せ、適宜、報告のみ受けている
2. 社長はコンプライアンス並びにモラルハザード防止の重要性を社員に自らメッセージを伝えている
3. 2.に加え、社長はコンプライアンス並びにモラルハザード防止の重要性を自らの行動をもって全従業員に率先垂範している
4. 3.に加え、社長は品質を経営基盤としてとらえ、全従業員が品質問題を隠さず、正しい品質情報を示すことを当然とする組織文化醸成と環境整備に必要な経営資源を配分している
5. 4.に加え、本活動の目的はほぼ達成出来ている

→ S Q. (A Q27で5を選択した場合のみ)

2021年度において社長が行った最も特徴的な言動を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

A Q28. 新型コロナ禍で**品質経営**を実践する際に貴社ではどのような困難が生じ、どのように困難を乗り越える工夫を行いましたか。下表の困難と工夫の欄に○でお答えください。特に重視した困難と工夫については◎をご選択ください(プルダウン)。

■全体目次 で示された品質経営の大項目		困難	工夫
1. 品質経営/人間性尊重の経営の提唱と普及において困難が生じた (例: 企業理念の共有や人間性尊重に基づく活動など)			
2. 品質重視とトップのリーダーシップの発揮において困難が生じた (例: 顧客・社会動向の把握や方針管理や従業員とのコミュニケーション、トップの品質診断など)			
3. 品質経営の推進に関して困難が生じた (例: 品質情報の活用やセキュリティ、品質活動の維持改善など)			
4. 重大な品質トラブルへの対応において困難が生じた (例: コンプライアンス問題や品質事故への対応など)			
5. 人材開発や人材配置において困難が生じた (例: 人材育成やQCサークル活動、人材配置など)			
6. 顧客志向とトラブル対応において困難が生じた (例: 顧客満足度向上やクレーム・苦情への対処など)			
7. 新製品/新サービスの開発において困難が生じた (例: 品質情報の調査・分析や新技術/新システムの開発など)			
8. サプライチェーンにおいて困難が生じた (例: 販売・流通、運用・保守、購買・外注など)			
9. 日常管理と標準化において困難が生じた (例: 日常管理や社内標準化、業務プロセスの改善など)			
10. その他			

S Q 1. 上記の困難中で最も解決が難しいと考えられる課題を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

S Q 2. コロナ禍での困難を乗り越えるために
最も効果のあった活動を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

A Q29. 今後、IoTやビッグデータ、AI、ロボット等、最新の情報技術の利活用や連携は、品質向上や顧客価値創造にとって欠かせないものとなってきています。全社としてこれらの最新技術を用いてどのような取り組みを実施していますか。重要なものから5つ抽出してください。

1. 迅速な問題解決のための情報収集・データ分析への活用
2. 3Dシミュレーション、3Dプリンタ等、製品設計への活用
3. 生産**工程設計**への活用
4. 生産ラインから得られる品質データを元にしたQCD改善
5. 設備の稼働状況を見える化した、設備効率向上
6. 熟練技能者の作業ノウハウの見える化・データベースへの活用
7. トレーサビリティ管理への活用
8. 発注に関する情報の収集や分析
9. 物流企業やサプライヤとの情報連携による、QCD改善
10. 製品販売後の稼働状況や、設備保全に関する情報収集・分析への活用
11. 顧客情報、販売情報等のビッグデータ解析によるマーケティングへの活用

12. 新製品・新サービス・新規ビジネス等の創出、新規の顧客獲得のための活用

13. その他（具体的に）

(50字以内)

0

AQ29回答欄(5つまで)

最重要

その他重要な項目

S Q. IoTやビッグデータ、AI等の最新の情報技術を取り入れ、品質向上や顧客価値創造につなげている具体的な事例をご記入ください。(150字以内)

--

0

A Q30. 品質経営における働き方改革について、お伺いします。

A. 品質経営の実現にとって働き方改革はどのような関係にあるとお考えですか。(1つだけ)

- | | |
|--------------|-------------------------|
| 1. 余り関係はない | 3. かなり関係する |
| 2. 関係する部分もある | 4. 働き方改革は品質経営にとって不可欠である |

--

B. 品質経営における働き方改革について、どのように取り組んでいますか。(1つだけ)

- | |
|--|
| 1. 品質経営に資する働き方改革の活動は特定の組織で展開されている |
| 2. 1.に加え、品質経営に資する働き方改革への組織と仕組みが構築されている |
| 3. 2.に加え、働き方改革に関する全社のKPI (Key Performance Indicators) がほぼ達成されている |

--

S Q. 働き方改革の活動が品質経営の推進に効果を上げた事例をご記入ください。(50字以内)

--

0

■ 主張したい特筆すべき取り組み

[全体目次へ](#)

A Q31. Aパートに関する設問 (AQ1～AQ30) について、貴社が主張したい特筆すべき取り組み (過去2年間：2020年度～2021年度で著しく効果を上げた活動、もしくは長期的に維持・向上し品質競争力の源泉となっている活動) でベストプラクティスにもなりうる活動があれば、その優れている点を具体的にご記入ください。(500字以内)

※ご記入いただいた内容はデータ抽出して使用するため、できるだけ改行やスペースでの整形は避け、箇条書きではなく文章でご記入ください。

A Q

 に関連する取り組み

- | | | |
|---------------|---|--|
| 1. この2年間の取り組み | ⇒ | <table border="1" style="display: inline-table; width: 50px; height: 20px;"></table> |
| 2. 長期的な取り組み | | |

--

0

Bパート

次の設問については、原則として貴社の基幹商品または基幹事業についてご回答ください。
 基幹商品または基幹事業についての定義は「用語集」をご参照ください。基幹商品または基幹事業で回答することが
 困難な場合には、全社（自社及び国内外のグループ企業を含めた連結対象企業）の立場でご回答ください。

※シートの保護の解除は行わないでください。正しくアップロードやデータの取得ができない場合があります。

内部作業用などで保護のないシートが必要な場合は、「下書用」や「空シート」（シート保護なし）をご使用ください。

ただし最終的な回答は必ず「調査ご回答」シートに入力をお願いします。他のシートからはデータの取得を行いません。

決められたフォーマット以外のファイルをアップロードしたことなどによりランキング上で不都合が生じた場合、弊社では責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

※具体的な内容や例などをご記入する欄は、文字数に制限を設けています。制限字数を上回る記入は、ご回答内容の

確認作業や配点などのデータ処理に支障をきたす場合があります。文字数制限を超過する回答は

無効回答とさせていただきますので、各設問の文字数制限にしたがい、簡潔にご記入ください。

※回答欄以外の箇所への補足事項の記入や調査票以外のファイルの添付、メールでの補足事項の送信などをご遠慮ください。

また、「別紙参照」など調査票内だけで完結しないご回答は、無効回答とさせていただきます。

必ず指定の様式に沿ってご記入をお願いします。

■ 全体目次（クリックで該当セクションへ飛ぶことができます）

- 事業または商品の内容
- 顧客志向とトラブル対応
- 新製品/新サービスの開発
- 販売・流通、運用・保守（アフターサービスを含む）
- 購買・外注
- 製造（品質保証含む）
- 事業継続
- 主張したい特筆すべき取り組み
- 参考設問

BF1～BF2
 BQ1～BQ7
 BQ8～BQ16
 BQ17～BQ19
 BQ20～BQ22
 BQ23～BQ33
 BQ34
 BQ35
 1～3

ピンク字の用語の説明は用語集のシートに記載しております。 →

[用語集](#)

■ 事業または商品の内容

BF 1. 貴社の業種は何ですか。（主なものを1つだけ）

- | | | | |
|----------|--------------|-------------------|------------|
| 1. 水産・農林 | 7. 医薬品 | 13. 金属製品 | 19. プラント建設 |
| 2. 鉱業 | 8. 石油・石炭製品 | 14. 機械 | 20. 建設 |
| 3. 食料品 | 9. ゴム製品 | 15. 電気機器 | 21. その他 |
| 4. 繊維製品 | 10. ガラス・土石製品 | 16. 輸送用機器 | |
| 5. パルプ・紙 | 11. 鉄鋼 | 17. 精密機器 | |
| 6. 化学 | 12. 非鉄金属 | 18. 情報サービス・ソフトウェア | |

BF1は必ずご回答ください

BF 2. 以下のBパートの設問に関して、以下のどれを対象に回答されますか。（1つだけ）

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. 事業 | 2. 商品 | 3. 全社 |
|-------|-------|-------|

BF2は必ずご回答ください

SF 1. （BF 2で1、2を選択した場合のみ）貴社の事業または商品の内容と選択した理由をご記入ください。（150字以内）

0

SF 2. （BF 2で1、2を選択した場合のみ）基幹商品（事業）について、その商品の基幹技術、対象市場等、その概要をお答えください。（150字以内）

S F 3. (B F 2で1、2を選択した場合のみ) 基幹商品(事業)を構成する
具体的な商品名を3つ挙げてください。(それぞれ50字以内)

①		0
②		0
③		0

S F 4. (B F 2で1、2を選択した場合のみ) 2021年度の基幹商品(事業)の
売上高(連結ベース・概算値)をお答えください。

	百万円
--	-----

■ 顧客志向とトラブル対応

[全体目次へ](#)

B Q 1. 顧客満足度調査(顧客満足度の把握/確認)を実施していますか。(1つだけ)

1. 実施していない
2. 不定期に実施している
3. 定期的に実施しているが、調査対象範囲が取り扱う事業領域の一部顧客に限られている
4. 3.に加え、すべての顧客層をカバーしている。顧客満足度(全体満足度)に影響を与える要因について調査し、どの要因を向上させたら良いか解析している
5. 4.に加え、その解析結果を新製品開発や営業・サービス部門などにフィードバックし、製品やサービス等を継続的に改善している
6. 5.に加え、顧客満足度調査の仕組みも定期的に見直す規定があり、顧客満足度が向上している

--

S Q 1. (B Q 1で3～6を選択した場合のみ)
具体的な事例とその定量的な効果をご記入ください。(30字以内)

	0
--	---

S Q 2. (B Q 1で2～6を選択した場合のみ) 2021年度の顧客満足度調査の結果は、
どの程度でしたか。(1つだけ)

※2021年度に実施していない場合、直近の結果についてご回答ください。

1. 把握していない
2. 前回の調査の水準を維持あるいは改善したが、自社の目標を達成しておらずまだ不満足な結果である
3. 自社の目標を達成している
4. 前回の調査の水準を維持あるいは改善し、自社の目標も達成しているが、業界トップクラス(上位10%以内)とはいえない
5. 自社の目標を達成し、業界トップクラス(上位10%以内)を維持している
6. 前回の調査の水準を改善し、自社の目標も達成し、業界トップクラス(上位10%以内)を維持している

--

S S Q. (S Q 2で6を選択した場合のみ) 顧客満足を向上するために、
2020～2021年度(過去2年間)で改善や強化した事項について次の中から
上位5つ(その他を含む)を選択してください。

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| 1. マーケティング部門のCS向上活動充実 | 11. 顧客満足度向上に向けた教育 |
| 2. 納期管理の徹底 | 12. ブランドイメージの強化 |
| 3. 顧客・販売店訪問調査の充実 | 13. 環境への取り組み強化 |
| 4. サービス対応のスピード向上 | 14. 情報セキュリティ活動の強化 |
| 5. ソリューションの提供 | 15. 事業継続計画の策定 |
| 6. 納入先への新製品提案 | 16. CSR活動の強化 |
| 7. 顧客の声(VOC)分析 | 17. SDGsへの取り組み強化 |
| 8. 第三者機関による評価(ベンチマーク)と改善活動 | 18. 顧客価値創造に向けた潜在的顧客要求の発掘 |
| 9. 顧客満足度調査にもとづく製品改善・新製品開発 | 19. サービタイゼーションに向けた新ビジネスの強化 |
| 10. お客様相談センター(顧客対応窓口)の充実 | |
| 20. その他、改善や強化した事項があればご記入ください(30字以内) | |

	0		
--	---	--	--

BQ2. 顧客相談窓口を設置し顧客満足度を向上させていますか。(1つだけ)

1. 特に専用の顧客相談窓口、コールセンター、専任スタッフなどを設けていない
2. 顧客相談のための窓口、コールセンター、専任スタッフなどを設置し、顧客の声や情報を受け付けており、受け付けた情報を関連各部署に速やかに伝達している
3. 顧客相談窓口から関連各部署に伝達した上で迅速に顧客にフィードバックする体制があり、実行している
4. 顧客へのフィードバック体制をフォローし、対応満足度を評価し、フィードバック体制を見直している
5. 顧客満足度向上に向けた顧客へのフィードバックや顧客相談窓口体制の見直しを継続的に実施し、製品・サービス等の改善と専任スタッフの教育を行い、その結果、顧客満足度が高い水準になっている

BQ3. クレームについて目標値を立てて管理していますか。(1つだけ)

1. クレームについて目標値を立てて管理していない
2. クレーム件数やクレーム処理金額に目標値を立てて管理している
3. 重要度別や機種別、新製品別、原因別など層別してクレーム件数やクレーム処理金額に目標値を立てて管理している
4. 3.に加え、クレームの再現率や原因究明率についての目標値を立てて管理し、クレームの原因を解明する仕組みが確立している
5. 4.に加え、同一顧客や同一対象製品ごとにクレーム再発率やクレーム再発処理金額など再発防止の目標を立てて管理し、同一顧客や製品でのクレームがほとんど再発していない
6. 5.に加え、類似製品に広げたクレーム再発率やクレーム再発処理金額などの再発防止の目標を立てて管理し、類似製品において従来のクレームと同種の原因で起こるクレームがほとんど再発しない品質保証体制を構築している
7. 6.に加え、従来技術のマイナーチェンジによる新製品に向けた未然防止の目標を設定し、デザインレビューやFMEAを活用した新製品開発管理を行い顕著なクレームの未然防止を達成している
8. 7.に加え、新事業開拓や大幅な技術開発による挑戦的な新製品に向けた未然防止の目標を設定し、挑戦的な新製品に関連する企業を巻き込んだ新製品開発管理を行い顕著なクレームの未然防止を達成している

SQ. (BQ3で3～8を選択した場合のみ) 設問中の下線部の、クレームの件数・処理金額、再現率・究明率、再発防止、未然防止の目標について2021年度に挙げた定量的なクレーム低減の効果などをご記入ください。(30字以内)

0

BQ4. 市場(または『製品・サービス』の提供先)での品質トラブルから来る苦情を「クレームになる苦情」と「クレームにならない苦情」と区別して適切に処理する仕組みがありますか。(1つだけ)

1. クレームにならない苦情を区別して対処する仕組みはない
2. クレームにならない苦情に対応する仕組みはあるが、金銭的な支払いを伴わないので担当者が対応するだけで集計はしていない
3. ケースバイケースに対応することを基本とするが、クレームにならない苦情を集計し、内容別の分析をパレート分析などにより行い、伝票ミスなどの事務的作業なども含めて再発防止を図る仕組みが出来ている
4. 3.の仕組みが実行され、苦情が低減している
5. 4.に加え、設計仕様に対する苦情のように、現行製品ではアクションが取れないものについては、次の製品開発(モデルチェンジなど)時に改善するように調査・分析を行っている
6. 5.の結果を次の製品開発に反映し、それに類する製品の顧客満足度が向上している

SQ. (BQ4で6を選択した場合のみ) 2021年度における製品の顧客満足度向上の定量的大きさとその具体例をご記入ください。(30字以内)

0

BQ5. 市場(または『製品・サービス』の提供先)で発生した品質事故・トラブルへの対応について、どのように取り組みをしていますか。(1つだけ)

1. 情報を系統的に吸い上げる仕組みはあるが、情報は個別に処理され、横断的な対応は行っていない
2. 情報を系統的に吸い上げ、集めた情報を横断的に迅速な対応を行う仕組みが確立している
3. 2.に加え、情報を迅速に公開あるいは、リコール等の発動を行う仕組みが確立している
4. 3.に加え、情報を分析し、再発防止に向けた仕組みの改善をしている

5. 4.に加え、インシデント情報を系統的に収集・層別・解析する仕組みが確立している
6. 5.をはじめとする活動が実践され未然防止活動へ繋がっている
7. 6.が実施され、未然防止がうまく機能し、市場品質事故・トラブルは2年前に比べて減少し、目標値をクリアしている



→ S Q. (B Q 5で7を選択した場合のみ)これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q 6. 市場品質不良により生じたコストは、次のどの項目を把握していますか。
次の中から選択してください。(該当するものすべて)

※この品質不良は製品品質及びサービス品質の不良を指します。

- | |
|---|
| 1. そのような観点からのコスト計算は行っていない |
| 2. 交換、返品受付、修理の費用 |
| 3. 市場品質不良の処理のために支出した出張費、解析・試験費用、会議費、残業代など |
| 4. 市場品質不良の処理(取り替え、点検、修理)のために要した人件費 |
| 5. 結果的に不良ではなかったが市場品質不良として調査・対応した費用 |
| 6. リコール費用及び当該品のリコールキャンペーン/回収の費用 |
| 7. 市場品質不良につながる恐れのある製品の事前処置費用 |
| 8. 製造物責任(PL)の補償にかかった費用 |
| 9. 8.以外の補償金(後工程の稼働停止などへの補償金) |
| 10. 調達が原因で発生した市場品質不良の処置費用(立替含む) |
| 11. その他、把握している項目があれば、ご記入ください(30字以内) |

0

→ S Q 1. (B Q 6で2~11を選択した場合)2021年度の市場品質不良により生じたコストの対売上高比率は何%ですか。ただし、市場品質不良により生じたコストの計算では、上記B Q 6の2~11を選択した範囲とします。(1つだけ)

- | | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| 1. 把握していない | 5. 0.02%~0.05%未満 | 9. 0.5%~1.0%未満 |
| 2. 0.005%未満 | 6. 0.05%~0.1%未満 | 10. 1.0%~2.0%未満 |
| 3. 0.005%~0.01%未満 | 7. 0.1%~0.2%未満 | 11. 2.0%以上 |
| 4. 0.01%~0.02%未満 | 8. 0.2%~0.5%未満 | |

→ S S Q. (S Q 1で2~11を選択した場合)上記で回答された市場品質不良により生じたコストの対売上高比率は、2019年度と比べてどの程度増減しましたか。(1つだけ)

記入例: 「2.0%→3.0%」の場合は「2. +50%(増加)」に、
「1.0%→0.8%」の場合は「7. -20%以上~-50%未満(減少)」

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. 把握していない | 5. 0%(変化なし) |
| 2. +50%以上(増加) | 6. -20%未満(減少) |
| 3. +20%以上~+50%未満(増加) | 7. -20%以上~-50%未満(減少) |
| 4. +20%未満(増加) | 8. -50%以上(減少) |

→ S Q 2. (B Q 6で2~11を選択した場合のみ)B Q 6で回答された項目のうち、2021年度に最もコストがかかった項目はどれですか。また、そのコストが「市場品質不良により生じたコスト」全体に占める割合をご記入ください。

最もコストがかかった項目 → 全体に占める割合 → %
(小数点以下は四捨五入)

B Q 7. 顧客志向とトラブル対応の仕組みで、前設問(B Q 1~B Q 6)までで効果があったと回答された活動は、他の事業または商品にも、必要に応じて展開できていますか。(1つだけ)

- | |
|-------------------------------|
| 1. 展開する必要はない |
| 2. 展開する必要性は感じているが、展開できていない |
| 3. 展開への努力をしているが、ほとんど成果は出ていない |
| 4. 展開への努力をし、成果が出ている事業または商品もある |
| 5. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている |

→ S Q 1. (B Q 7で1を選択した場合のみ)その理由を簡潔にご記入ください。(50字以内)

0

→ S Q 2. (B Q 7で5を選択した場合のみ)本成果に結びついた水平展開の工夫をご記入ください。(150字以内)

--

■新製品/新サービスの開発

全体目次へ

BQ 8. 顧客がどのような製品/サービスを望んでいるかを調査し、新製品/新サービスにタイムリーに反映させていますか。(1つだけ)

1. 設計者または商品企画担当者主体で新製品開発を展開し、販売不振や市場から品質クレームの提起を受けた場合、限定的に調査を行うことはあるが、組織的かつ体系的な市場調査は行っていない
2. 市場調査部門や営業部門が、業界の生産・販売統計データなどから製品/サービス開発部門に市場情報をフィードバックしている
3. 市場調査情報や消費実態調査資料などを分析し、消費者ニーズやシーズを明確にし、適宜新製品/新サービス開発につなげ、他社と同等レベル（業界の標準レベル）の製品/サービスを生み出している
4. 市場調査情報や消費実態調査資料などを効果的に活用し、顧客・市場の声を設計者に伝達する仕組みや設計者みずからも顧客の声を聞く仕組みがあり、業界をリードする製品/サービスも生み出している
5. 4.に加え、潜在的な顧客の要望も掘り起こし、顧客価値を高める画期的な製品/サービスを生み出している

SQ. (BQ 8で5を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

BQ 9. 独創的な新製品/新サービスをタイムリーに生み出すための、組織的な新製品/新サービス開発体制になっていますか。(1つだけ)

1. 新製品/新サービス開発を組織的に進める体制はあるが十分に機能しておらず、資源（人、モノ、金）を十分に投下出来ないために、他社に追従できる新製品/新サービスを生み出せていない
2. 他社と同等レベル（業界の標準レベル）の新製品/新サービスを生み出す組織的な体制となっている
3. 顧客の期待を超える独創的な新製品/新サービスを生み出す組織的な体制ができている
4. 3.に加え、業界をリードする新製品/新サービスの開発の効果を評価・改善する活動の体制が確立している
5. 4.に加え、いくつもの独創的な新製品/新サービスを効率的に生み出す仕組みと体制が確立している
6. 5.に加え、自社にない先進的な技術を持つ企業との連携により、新たな価値を持つ製品/サービスを迅速に提供する仕組みがあり、効果を上げている
7. 6.に加え、他社からベンチマークされる優れた組織的な新製品/新サービス開発体制を築いており、新しいジャンルを切り拓く独創的な製品/サービスを生み出し続けている

SQ. (BQ 9で7を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

BQ 10. 新製品/新サービスの社内品質トラブルと市場品質トラブルを適切に処理し、次期の新製品/新サービス開発に反映していますか。

※本調査での品質トラブルは、製品品質の不良だけでなく、顧客満足を損なうサービス品質の不良や納期などの問題も含みます。

(1) 社内品質トラブル (1つだけ)

1. 品質トラブルの把握ならびに処理の手順はあるが、新製品/新サービスの開発の源流段階での早期発見の体制が確立していない
2. 品質トラブルの把握ならびに処理の手順があり、組織的な展開がなされ、新製品/新サービスの開発の源流段階での早期発見の体制が確立している
3. 新製品/新サービスの開発の源流段階での品質トラブルの早期発見の体制が確立し、手順・体制どおり実施している
4. 3.に加え、迅速化・効率化を図るための手順・体制の見直しを絶えず行ない、次期の新製品/新サービスの開発に反映している
5. 4.に加え、過去の製品/サービスで発生した品質トラブル及び類似の品質トラブルが、その後の新製品/新サービスについて生産工程で再発することはほとんどない
6. 5.に加え、未然防止の活動が徹底して行われており、新製品/新サービスについて、生産工程で品質トラブルが発生したりすることはほとんどない。また発生したトラブルが生産工程で見逃されたことはない

(2) 市場品質トラブル (1つだけ)

1. 市場品質トラブルが発生した場合、処理の手順が決められており、実行されている。しかし、次期新製品/新サービスの開発への類似品質トラブル防止のためのフィードバック体制は確立していない
2. 市場品質トラブルが発生した場合の処理手順が決められており、次期新製品/新サービスの開発への類似品質トラブル防止のためのフィードバック体制もある
3. 2.に加え、次期新製品/新サービスの開発への類似品質トラブル防止のための2.のフィードバック体制に従い、実行されている
4. 3.に加え、迅速化・効率化を図るための手順・体制の見直しを絶えず行っている
5. 4.に加え、過去の製品/サービスで発生した品質トラブル及び類似品質トラブルが新製品/新サービスで発生することはほとんどない
6. 5.に加え、未然防止の活動が徹底して行われており、新製品/新サービスの開発数は増えているが、市場品質トラブルはほとんど発生していない

SQ. (BQ10(1)または(2)で6を選択した場合のみ) 新製品/新サービスの品質トラブルを少なくするために、製品/サービス設計や工程設計段階で問題発生を未然に防止するためにどのような施策を実施しましたか。2020年度～2021年度(過去2年間)で構築・改善・強化した仕組みがあればご記入ください。(50字以内)

0

BQ11. 競合他社の追従が困難な技術(製品やサービスを作りだし提供する手段を含む)の開発を中・長期的な観点から行い、競争力を確保していますか。(1つだけ)

1. 新しい技術開発に対する関心はあるが、既存技術に依存している状態にある。または、部分的に投資を行っているものの、短期的視野にとどまり、品質、コストの面で競争力が確保されていない
2. 技術開発は中・長期的な観点から行い、技術的に大きな遅れはなく、業界の平均的水準に達している
3. 2.に加え、新技術開発に積極的に取り組み、単発的ではあるが業界を技術的にリードする製品/サービスも生み出している
4. 3.に加え、継続して技術的に業界をリードする製品/サービスを生み出している
5. 4.に加え、これまでは実現できないだろうと考えられていた新技術開発が行われている
6. 5.に加え、革新的で顧客に受け入れられる新製品/新サービスを開発する力があり、技術的に世界のリーダーの地位を確保している
7. 6.に加え、過去5年以上にわたって、技術的に世界のリーダーの地位を維持している

SQ. (BQ11で7を選択した場合のみ) 業界あるいは世界のリーダーの地位を具体的に示し、その技術を生み出した組織体制と仕組みをご記入ください。(100字以内)

0

BQ12. (1) 自社の技術力の中で、2020年度～2021年度(過去2年間)でどのような項目を継続的に測定していますか。(該当するものすべて)

- (2) また、(1)で選択した項目のうち、2020年度～2021年度(過去2年間)で改善したものを選択してください。(該当するものすべて)**
- (3) その他、独自に創意工夫して、測定して、改善している項目があれば、ご記入ください。(30字以内)**

(1)	(2)	(1)	(2)
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

(3) その他、独自に創意工夫・測定・改善している項目

0

B Q 13. 設計に関する基準（技術基準、設計等の審査の評価基準）を定めていますか。**また、どのように運用していますか。（1つだけ）**

1. 特に定められた設計技術基準ならびに評価基準はない。
または主要製品/サービス系列に対する設計技術基準・評価基準を部分的に作成しているが、見直しはほとんど行っていない
2. 主要製品/サービス系列に対する設計技術基準ならびに評価基準を作成している。
かつ、これらの基準類を定期的に見直す仕組みを築き、実行している
3. すべての製品/サービス系列に対する設計技術基準ならびに評価基準を作成している。
かつ、これらの基準類を定期的に見直す仕組みを築き、実行している
4. 3.に加え、自社内の情報を活用して、関係する基準類にタイムリーに改善する仕組みを築いている。その結果、事業継続に致命的な問題は発生していない
5. 4.の運用に加え、仕組みの見直しを定期的に行っている。その結果、重大な問題は発生していない
6. 5.の運用に加え、自社・自社グループ以外の情報をこれらの基準類にフィードバックする仕組みを築いている。その結果、軽微な問題の発生も抑制されている

S Q. （B Q 13で6を選択した場合のみ）**フィードバックの仕組みとその工夫をご記入ください。（50字以内）**

0

B Q 14. 売上高・粗利益などの集計の際に、新製品/新サービス（新規開発型製品/サービス・既存改良型製品/サービス）と既存製品/サービスとを区別していますか。（1つだけ）

1. 既存製品/サービスと新製品/サービスを区別していない
2. 既存製品/サービスと新製品/サービスを区別している
3. 2.に加え、新製品/新サービスの中を更に
新規開発型製品/サービスと既存改良型製品/サービスとに区別している

S Q 1. （B Q 14で1を選択した場合のみ）区別していない理由があればご記入ください。（50字以内）

0

S Q 2. （B Q 14で2、3を選択した場合のみ）上市してからどのくらいの期間を新製品/新サービスとして扱っていますか。（1つだけ）

1. 決めていない
2. 6ヶ月以内
3. 1年以内
4. 2年以内
5. 3年以内
6. 新製品/新サービスをランク分けし、ランクごとに新製品/新サービス期間を決めている（以下に具体的なランク分けをご記入ください）（50字以内）

0

（例：ランク A 3年 ランク B 1年 ランク C 6ヶ月）

S Q 3. （B Q 14で2、3を選択した場合のみ）その他、期間以外で新製品/新サービスの定義があれば、ご記入ください。（50字以内）

0

（例：新しいモデルを発売後、次の新モデルを上市するまで）

B Q 15. 新製品/新サービス開発を強化・効率化するために品質管理手法を活用していますか。（1つだけ）

1. 現在は活用しているものはない
2. 品質管理手法を活用しているが、使っている手法が限定的である
3. 適切な品質管理手法を適切な場面で活用している
4. 3.に加え、新しい品質管理手法も積極的に導入し、設計プロセスに組み入れて設計目標の効率的実現を図っている
5. 4.に加え、常に他社からベンチマーキングされるとともに、学会などで実施例を発表するなど、業界のモデルとなっている

→ S Q. (B Q 15で5を選択した場合のみ) 業界モデルとなるような先進的な品質管理手法として活用し、効果を上げている手法について、次の中から選択してください。
(該当するものすべて)

顧客の潜在要求把握手法	
1. 心理学的測定法 (SD法、評価グリッド法、ラダリングなど)	
2. ポジショニング支援手法 (主成分分析・因子分析・数量化Ⅲ類など)	
3. マイニング手法 (データマイニング、テキストマイニングなど)	
4. 顧客情報のモニタリング手法	
新製品開発手法	
5. 品質機能展開	
6. 数値実験手法 (CAE、有限要素法、シミュレーションなど)	
7. 最適化手法 (パラメータ設計、実験計画法、数値計画法など)	
信頼性手法	その他の手法
8. 定性的リスク評価手法 (FMEA、DRBFMなど)	12. モデリング手法
9. 定量的リスク評価手法 (FTA、ワイブル解析など)	(重回帰分析、共分散構造分析など)
10. 設計審査 (デザインレビューなど)	13. 予測・判別手法 (AI・機械学習)
11. 未然防止手法	
14. その他、効果を上げている手法があれば、具体的にご記入ください (30字以内)	
0	

B Q 16. **新製品/新サービス開発の仕組みで、前設問 (B Q 8～B Q 15) までで効果があったと回答された活動は、他の事業または商品にも、必要に応じて展開できていますか。** (1つだけ)

1. 展開する必要はない
2. 展開する必要性は感じているが、展開できていない
3. 展開への努力をしているが、ほとんど成果は出ていない
4. 展開への努力をし、成果が出ている事業または商品もある
5. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている

→ S Q 1. (B Q 16で1を選択した場合のみ) その理由を簡潔にご記入ください。 (50字以内)

	0
--	---

→ S Q 2. (B Q 16で5を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。 (50字以内)

	0
--	---

■ 販売・流通、運用・保守 (アフターサービスを含む)

[全体目次へ](#)

B Q 17. **販売・流通活動における品質目標の設定と品質維持・改善活動が適切に実施されていますか。** (1つだけ)

1. 販売・流通活動で保証すべき品質目標が定義されておらず、管理項目や管理水準が明確でない
2. 販売・流通活動の向上に向け管理する項目が定まっており、達成すべき水準が定量的に明確化され、見直しが行われている
3. 2.に加え、販売・流通活動に関連する **協力会社** と顧客先情報を共有化し、標準化やマニュアル化などの品質維持活動が協力的に行われている
4. 3.に加え、顧客ごとの情報データベースの改善を含めた見直しが行われ、かつ顧客満足度を把握し、品質維持だけでなく改善活動が行われている
5. 4.に加え、顧客へのトラブル防止のための原因究明がされ、再発は防止されている
6. 5.に加え、顧客への提案ノウハウなどが社内でも共有され、新規顧客獲得や顧客の維持に役立っている
7. 6.に加え、製品やサービスについての顧客や最終ユーザーの声を集めるための体制があり、そのフィードバックにより、顧客からの評価が業界で高いレベルを獲得している

→ S Q. (B Q 17で7を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。 (50字以内)

	0
--	---

B Q 18. 運用・保守活動における品質目標の設定と品質維持・改善活動が適切に実施されていますか。(1つだけ)

※『製品・サービス』の特性上、該当しない場合は無回答としてください。

1. 運用・保守活動で保証すべき品質目標が定義されておらず、管理項目や管理水準が明確でない
2. 運用・保守活動の向上に向け管理する項目が定まっており、達成すべき水準が定量的に明確化され、見直しが行われている
3. 2.に加え、運用・保守活動に関連する協力会社と顧客先情報を共有化し、標準化やマニュアル化などの品質維持改善活動が協力的に行われている
4. 3.に加え、顧客ごとの情報データベースの改善を含めた見直しが行われ、かつ顧客満足度を把握し、品質維持だけでなく改善活動が行われている
5. 4.に加え、顧客の運用実績データを用いて、顧客にあった効率的な保守計画や運用計画が立てられている
6. 5.に加え、顧客へのトラブル防止のための原因究明がされ、再発は防止されているかつ他部門が原因となるトラブルについても原因となる部門に適切にフィードバックし、再発は防止されている
7. 6.に加え、顧客の運用実績データなどによって顧客の製品の使用環境が具体的に測定され、新製品開発や新サービスの開発に役立っている
8. 7.に加え、他社のベンチマークになりうる活動が行われている

S Q. (B Q 18で8を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q 19. 販売・流通、運用・保守の仕組みで、前設問(B Q 17～B Q 18)までで効果があったと回答された活動は、他の事業または商品にも、必要に応じて展開できていますか。(1つだけ)

1. 展開する必要はない
2. 展開する必要性は感じているが、展開できていない
3. 展開への努力をしているが、ほとんど成果は出ていない
4. 展開への努力をし、成果が出ている事業または商品もある
5. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている

S Q 1. (B Q 19で1を選択した場合のみ) その理由を簡潔にご記入ください。(50字以内)

0

S Q 2. (B Q 19で5を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

■ 購買・外注[全体目次へ](#)**B Q 20. 購買・外注について貴社の状況についてお伺いします。****(1) 購買・外注先の選定はどのように行っていますか。(1つだけ)**

1. 購買・外注先は、原則として、予め定めた基準にしたがい評価・選定しているが、急激な生産拡大/代替部品調達/事故・災害などの場合は基準を満たさない購買・外注先に発注することもある
2. 購買・外注先は、予め定めた基準にしたがい評価・選定し、どのような場合であっても、基準を満たさない購買・外注先に発注することはない
3. 2.に加え、調達品のQ C Dレベルやモノづくり環境の変化に合せて選定基準自体も見直すとともに、その見直した基準に基づいて購買・外注先の再評価・再選定を定期的に行っている
4. 3.に加え、購買・外注先との協力関係も常に良好な状態を維持している

S Q. (B Q 20で4を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q21. 購買・外注先に対して、品質を向上させるための指導や支援をどのように行っていますか。(1つだけ)

1. 取引開始時に品質を保証し向上する為の仕組みや体制について文書で要求事項を伝え、契約書等でその内容を確認しあうとともに、品質トラブルが発生した際には、その発生原因・改善策を文書で提出させ、文書による改善指導を行っている
2. 1.に加え、重要な品質トラブルが発生した場合は、購買・外注先に出向き改善指導を行っている
3. 2.に加え、品質上重要な購買先・外注先に対して購買・外注管理部門及び品質管理部門が購買・外注先の工程診断を行うとともに、工程改善を指導している
4. 3.に加え、購買・外注先に対して設計・技術部門も加わり、問題点を共有して工程品質／納入品質の改善を行っている
5. 4.に加え、購買・外注先に対する品質教育や、表彰制度、変更連絡制度などの仕組みにより、購買・外注先の品質管理推進を奨励し、購買・外注品のQ C D Eも確実に向上しており、この一年間、購買・外注に起因する重大な問題は発生していない
6. 5.に加え、購買・外注先の工程能力や生産能力を把握し、長期にわたる指導で共存共栄関係が確立し、新規購買・外注先の育成も系統的に行われ、その結果として、購買・外注品に関するQ C D Eの目標はすべて達成できている

S Q. (B Q21で6を選択した場合のみ) 購買・外注先の品質向上のために実施している具体的な仕組みについて、次の中から効果を上げている上位3つ(その他を含む)を選択してください。

- | | |
|--|--------------------|
| 1. 品質パトロール/品質診断 | 7. 技能向上大会 |
| 2. 協力会社品質会議 | 8. 技能マイスター制度 |
| 3. 協力会社QC大会 | 9. トラブル異常報告制度 |
| 4. 品質賞等の表彰制度 | 10. 不合格ロット再発防止報告制度 |
| 5. 品質教育/研修制度 | 11. 変更連絡制度 |
| 6. モノづくり道場 | 12. 初期流動管理 |
| 13. その他、効果を上げている仕組みがあればご記入ください (30字以内) | |

0

B Q22. 購買・外注の仕組みで、前設問(B Q20～B Q21)までの回答のうち、独自に創意工夫されている活動は、他の事業または商品にも展開できていますか。(1つだけ)

1. 展開する必要はない
2. 展開する必要性は感じているが、展開できていない
3. 展開への努力をしているが、ほとんど成果は出ていない
4. 展開への努力をし、成果が出ている事業または商品もある
5. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている

S Q 1. (B Q22で1を選択した場合のみ) その理由を簡潔にご記入ください。(50字以内)

0

S Q 2. (B Q22で5を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

■ 製造(品質保証含む)

[全体目次へ](#)

B Q23. 顧客に提供する製品の品質確保及び向上を図るために、製造における各組織の役割とそのプロセスを明確にしていますか。(1つだけ)

1. 製造における各組織の役割とその業務プロセスを、業務分掌やプロセスフローとして規定していない
2. 製造における各組織の役割とその業務プロセスを、業務分掌やプロセスフローとして規定しているが、環境変化への対応などで組織変更等があった場合に見直しがなされておらず、実態との乖離が一部にみられる。そのため品質トラブルの再発があり、十分な成果が上がっていない
3. 製造における各組織の役割とその業務プロセスを、業務分掌やプロセスフローとして規定しており、環境変化への対応などで組織変更等があった場合は、確実に見直しを行っている。その結果、製造に起因する品質トラブルの再発防止が図られている
4. 3.に加え、個々の業務プロセスについても、インプットとアウトプットを明文化しており、関係組織間で共有して、価値の連鎖により顧客に提供する製品の品質確保及び向上に取り組んでいる。その結果、製造に起因する品質トラブルの発生はほとんど未然防止されている

5. 4.に加え、顧客からの要求・期待や苦情・クレームなどの声を聞いて、製造だけでなく製造で把握した製品設計上の問題点についても、それぞれの業務へのフィードバック活動が系統的に実施されており、製品及び製品設計 に起因する品質トラブルの発生はほとんどない



→ S Q. (B Q23で5を選択した場合のみ)これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q24. 各組織の目的達成に対して、管理項目・管理水準はどのように設定し、運用していますか。また、どのように達成状況を把握していますか。(1つだけ)

1. 各組織の顧客に提供する製品品質に対する管理項目・管理水準は、QC工程表などを用いて設定していないところがある
2. 各組織の顧客に提供する製品品質に対する管理項目・管理水準はQC工程表などを用いて設定しているが、適宜見直しをしていないため、実態との乖離が一部にみられ、顧客からの苦情やクレームが頻発している
3. 各組織の顧客に提供する製品品質に対する管理項目・管理水準(目標)を、QC工程表などを用いて明確に設定して、適宜見直しも行っている
4. 3.に加え、管理項目・管理水準(目標)の設定に際しては、過去の実績だけでなく、設計の要求や競合メーカーの動向を検討し、競争優位な目標を設定している
5. 4.に加え、目標の達成状況を定期的に確認して、目標未達に対する徹底的な調査を行い、原因を排除し、推進する仕組みがある
6. 5.に加え、設計の要求を先取りする形で、目標を的確に設定し、目標達成に向けた基幹事業での展開の仕組みが組織全体に定着している

→ S Q. (B Q24で6を選択した場合のみ)これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q25. 業務の標準化と標準の遵守の徹底は、どのように行われていますか。(1つだけ)

1. 各業務の作業において、その手順や方法が十分標準化されておらず、経験や勘・コツに頼っている部分がある
2. 各業務の作業において、その手順や方法を、作業要領書などを用いて標準化しているが、適宜見直しが行われず、実際の作業との乖離が一部に見られる
3. 各業務の作業において、その手順や方法を、作業要領書などを用いて標準化しており、適宜見直しも行っている
4. 3.に加え、標準作業における勘・コツに頼る部分を極力少なくしているとともに、初めて作業する人に対しては作業を実施する前に、標準を遵守することの意義や勘所などを教育・訓練している
5. 4.に加え、標準を守ることが困難となったり、守れなくなった場合は、速やかに関係者で標準の改訂を行い、守れる標準づくりに取り組んでいる。そのため、製造に起因する品質トラブルはほとんど発生していない
6. 5.に加え、環境の変化などで、業務そのものの見直しがあった場合には、標準の改訂に加えて、業務の改廃にも適宜取り組み、ムダ・ムラ・ムリの排除を行っている。そのため、品質のみならず安全、生産性、環境などの面でもトラブルは、ほとんど発生していない

→ S Q. (B Q25で6を選択した場合のみ)これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q26. 事業または商品について定められた体系・仕組み通りに品質保証を実施していますか。(1つだけ)

1. 各部署は自己の役割・責任を認識し、標準類の整備や教育訓練を計画・実施している。ただし、標準の重要性や教育訓練の必要性については明確でなく、体系・仕組み通り実施されていない場合が見られる
2. 標準類の整備や教育訓練を計画・実施しており、標準の重要性や教育訓練の必要性についても明確になっている。品質保証活動が一応定められた体系・仕組みどおりに実施されている。ただし、体系・仕組みの見直しや改善が行われていない
3. 管理者は管理項目のチェックや内部監査などによって体系・仕組みの実施状況を的確に把握しており、体系・仕組みの見直しや改善など、必要な処置を遅滞なく行っている
4. 3.に加え、内部監査だけでなく競合他社や異業種の体系・仕組みをベンチマークとして、品質保証体系・仕組みを改善している
5. 4.に加え、体系・仕組みの継続的な改善活動の結果、市場品質トラブルが少なく(2021年度は、過去2年間の最良値と同等以上のレベル)、顧客から品質保証活動のレベルについて高く評価されている
6. 5.の活動に加え、体系・仕組みの継続的な改善活動の結果、市場品質トラブルはこの3年間ほとんど発生していない。また、顧客からの評価も高く、業界での品質保証活動はトップレベルにある

→ S Q. (B Q26で6を選択した場合のみ)これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、
効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

--

0

**B Q27. 業務（作業）の結果の正常・異常（いつもと違う）をどのように判断していますか。
また、どのように異常の判断を共有し、応急処置を施していますか。（1つだけ）**

1. 各業務（作業）の結果、正常だったのか異常が発生したのかを判断できる
ツール類は、ほとんど整備しておらず、異常が発生しても気付かないため、
顧客からの苦情・クレームが多く発生している
2. 各業務（作業）の結果、正常だったのか異常が発生したのかを判断できる
ツール類は、一部整備しているが、人の五感によって判断されることも多くある
3. 各業務（作業）の結果、正常だったのか異常が発生したのかを判断できる
ツール類は、ほぼ整備している
4. 3.に加え、異常が発生した際には、速やかに関係者間で共有できる仕組みを
整備している
5. 4.に加え、前工程や仕入先からの納入品に対しても、異常の有無を判断できる
ツール類が整備されており、あらゆる異常の発生がほぼ検出できている
6. 5.に加え、応急処置を的確に実施できる仕組みを整備しており、顧客からの苦情・
クレームはほとんど発生していない

**S Q. （B Q27で6を選択した場合のみ）これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、
効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。（50字以内）**

0

B Q28. 工程内で発生する各種問題に対して対策・処置の仕組みができていますか。（1つだけ）

1. 工程内で発生する各種問題に対して、是正処置方法は明確にしているが、
原因の追究や対策効果の確認に徹底さを欠くところがある
2. 工程内で発生する各種問題に対して、是正処置は徹底されており、
発生原因の追究や対策効果の確認も行われているが、同じ問題が再発することが
多く、真の原因追求までには必ずしも至っていない
3. 工程内で発生する各種問題に対して、その発生原因を“5なぜ（特性要因図）”などを
活用して徹底的に追求しており、真因への対策により再発防止がある程度できている
4. 3.に加え、類似工程、類似製品の問題についても
水平展開する仕組み・仕掛けが整備されていて、実施している
5. 4.に加え、工程内で発生する各種問題に対して、その発生原因を横断的に分析し、
類似原因による問題発生 of 未然防止活動を行っている（製品設計に対する対策
を含む）。結果として、工程内で発生する問題の発生と後工程への流出が
ほぼ確実に防止されている

**S Q. （B Q28で5を選択した場合のみ）これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、
効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。（50字以内）**

0

**B Q29. 職場の一人ひとりの品質に対する意識を高めるために、管理者・監督者はどのように
対処していますか。（1つだけ）**

1. 日常のコミュニケーションが十分ではなく、
管理者・監督者と作業員・担当者における双方向の意思疎通が十分にできていない
2. 管理者・監督者と作業員・担当者間のコミュニケーションを取るための仕組み
を整備して、少なくとも1日1回は、何らかの意思疎通が図れるようにしている
3. 2.に加え、異常や問題が発生した際には、速やかに報告・連絡・相談ができる、
なんでも言える職場の環境を整えている
4. 3.に加え、管理者・監督者が、日頃から作業員・担当者の困りごとを吸い上げる
ことができる仕組みを整備しており、作業環境の改善を継続して行っている
5. 4.に加え、管理者・監督者は、組織や職場のビジョンを作業員・担当者に
示しており、仕事の意義・目的を共有することで、作業員・担当者の品質意識を
高めている。その結果として、活力のある職場となり、品質に関して発生する
リスクに対して確実な対応ができている

**S Q. （B Q29で5を選択した場合のみ）これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、
効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。（50字以内）**

0

B Q30. 製造部門やサービスを提供している現場の品質改善活動をどのように行っていますか。
(1つだけ)

1. 品質改善は実施しているが、その対応方法は明確化されておらず、必要に応じてその都度対応している
2. 品質改善への対応方法は明確化されており、重要な問題に対しては、職制を中心とした改善活動を展開して、問題解決を図っている
3. 2.に加え、日常的に発生する問題や慢性問題に対しては、職場の次世代の核となる人をリーダーとした小集団改善活動を展開し、改善活動を定常的に実施している。職場の問題解決とともに、人材の育成にも効果が出ている
4. 3.に加え、全員が参加できる改善活動（例えば、QCサークル活動など）を展開して、改善の風土づくりとともに、新人や若手への指導による、改善のできる人材の育成に取り組んでいる
5. 4.に加え、品質改善活動は製造部門やサービスを提供している現場だけでなく関係部門を巻き込んで組織的に実施しており、大幅に改善の効果が出ている

S Q. (B Q30で5を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q31. 社内品質不良により生じたコストについて、次のどの項目を把握していますか。
(該当するものすべて)

1. そのような観点からのコスト計算は行っていない
2. 社内品質不良により発生した、不良製品、不良部品、材料の廃却費用
3. 社内品質不良の処理のために支出した設備、機械、装置、治工具、金型等の修理・改造・廃却費用
4. 社内品質不良の処理のために支出した出張費、解析・試験費用、会議費、残業代など
5. 社内品質不良の処理（取替え、点検、修理）のために要した人件費
6. 社内品質不良発生により生じた納期遅れを挽回するための特別な輸送費用（空輸費など）
7. (装置産業などで) 社内品質不良発生時に停止した工程の人件費や設備維持費などの諸コスト
8. 1～7以外で発生する補償金（後工程の稼働停止などへの補償金、顧客提供遅れによる損害賠償金など）
9. その他、把握している項目があれば、具体的にご記入ください。(30字以内)

0

S Q. (B Q31で2～9を選択した場合のみ) 2021年度に、社内品質不良により発生したコスト対売上高比率は何%ですか。(1つだけ)

- | | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| 1. 把握していない | 5. 0.02%～0.05%未満 | 9. 0.3%～0.5%未満 |
| 2. 0.005%未満 | 6. 0.05%～0.1%未満 | 10. 0.5%～1.0%未満 |
| 3. 0.005%～0.01%未満 | 7. 0.1%～0.2%未満 | 11. 1.0%～2.0%未満 |
| 4. 0.01%～0.02%未満 | 8. 0.2%～0.3%未満 | 12. 2.0%以上 |

S S Q. (S Qで2～12を選択した場合のみ) 主要（生産）拠点で、社内品質不良に起因して発生したコストの対売上高比率は、2019年度と比べてどの程度増減しましたか。(1つだけ)

記入例：「2.0%→3.0%」の場合は「2. +50%以上（増加）」に、
「1.0%→0.8%」の場合は「7. -20%以上～-50%未満（減少）」

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. 把握していない | 5. 0%（変化なし） |
| 2. +50%以上（増加） | 6. -20%未満（減少） |
| 3. +20%以上～+50%未満（増加） | 7. -20%以上～-50%未満（減少） |
| 4. +20%未満（増加） | 8. -50%以上（減少） |

B Q32. 品質を改善するために品質管理手法をどの程度活用していますか。(1つだけ)

1. 日常管理活動において、グラフや管理図などの品質管理手法を使っているが、品質改善のためには使っていない
2. 品質改善のために品質管理手法を使っているが、一部の手法に限定された使用となっている
3. いくつかの部署では、品質管理手法を活用し、品質改善の実績も出ている
4. 品質管理手法を効果的に使いこなし、品質改善の実績が向上している
5. 全社的に品質管理手法を積極的に活用しており、顕著な品質改善の実績が出ている
6. 5.に加え、手法の改良を進め、外部にも活動事例を積極的に公表している

S Q. (B Q32で3～6を選択した場合のみ) どのような品質管理手法を活用していますか。活用頻度が高く効果を上げている手法について次の中から選択してください。(該当するものすべて)

- | | | |
|------------|-------------------|----------|
| 1. QC七つ道具 | 4. QC工程表 | 7. 実験計画法 |
| 2. 新QC七つ道具 | 5. 根本原因分析（なぜなぜ分析） | 8. 多変量解析 |

☐ 3. 工程FMEA	☐ 6. 工程能力指数	☐ 9. 品質工学
☐ 10. その他、効果を上げている手法をご記入ください (30字以内)		
0		

B Q 33. 前設問（B Q 23～B Q 32）までの回答のうち、独自に創意工夫されている活動は他の事業または商品にも展開できていますか。（1つだけ）

1. 展開する必要はない
2. 展開する必要性は感じているが、展開できていない
3. 展開への努力をしているが、ほとんど成果は出ていない
4. 展開への努力をし、成果が出ている事業または商品もある
5. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている

S Q 1. （B Q 33で1を選択した場合）その理由を簡潔にご記入ください。（50字以内）

0

S Q 2. （B Q 33で5を選択した場合のみ）2021年度における具体的な事例とその成果、及び本成果に結びついた水平展開の工夫をご記入ください。（150字以内）

0

■ 事業継続

[全体目次へ](#)

B Q 34. 事故や災害・政変などの不測の事態が発生しても、自社の品質経営活動に支障をきたさないための仕組みや、事業継続計画（BCP）の策定などを行っていますか。（1つだけ）

1. 仕組みの構築や、BCPの策定は行っていない、予定もない
2. 仕組みの構築や、BCPの策定を予定している（検討中を含む）
3. 構築／策定中である
4. 構築／策定済みである
5. 4に加え、運用ができています（有事の管理体制、対応マニュアル作成、訓練など）
6. 5に加え、リスクの特定や分析を行うなど、仕組みやBCPを適宜見直し強化できている

■ 主張したい特筆すべき取り組み

[全体目次へ](#)

B Q 35. Bパートに関する設問（B Q 1～B Q 34）について、貴社が主張したい特筆すべき取り組み（過去2年間：2020年度～2021年度で著しく効果を上げた活動、もしくは長期的に維持・向上し品質競争力の源泉となっている活動）でベストプラクティスになりうる活動があれば、その優れている点を具体的にご記入ください。（500字以内）

※ご記入いただいた内容はデータ抽出して使用するため、できるだけ改行やスペースでの整形は避け、箇条書きではなく文章でご記入ください。

B Q

に関連する取り組み

- | | | |
|---------------|---|----------------------|
| 1. この2年間の取り組み | ⇒ | <input type="text"/> |
| 2. 長期的な取り組み | | |

0

貴社の品質指標の体系について下表の設問にご回答ください。

【品質指標の体系的構造の例】

分類 ステージ		品質指標	
		(1) 小さい方が望ましい指標	(2) 大きい方が望ましい指標
A. 客先・市場・社会		PL/重大事故件数 重要クレーム 苦情/クレーム	お客様満足度 マーケットシェア 新製品売上高比率
提供	B. 加工・組立	最終工程での不適合件数 工程別不適合件数 後工程不具合件数	工程直行率 生産性 無検査率
	C. (資材) 調達	検査不合格率	優良取引先比率
	D. (生産) 準備	生産移行後のトラブル件数 初期流動期間	新製品の生産効率 新製品原価目標達成率
	E. 企画・開発・設計	出図後のトラブル件数 企画/設計変更件数	新製品開発期間短縮率 有効特許件数

1. 上記の例を参考に月、四半期、半期、年など定期的に収集している指標があれば、自社が該当する視点に「1」をご入力いただき、その視点に対する品質指標について重要なものをそれぞれ3つまでご記入ください。

分類 視点		品質指標	
		(1) 小さい方が望ましい指標	(2) 大きい方が望ましい指標
	A. 客先・市場・社会		
提供	B. 加工・組立		
	C. (資材) 調達		
	D. (生産) 準備		
	E. 企画・開発・設計		
	その他（以下にご記入ください）		

↑ 自社が該当する視点に「1」を入力してください

2. 印を付けた各指標の直近3年間(2019年～2021年)における傾向、及び2021年度の実績値に関する率直なレベル感(貴組織が掲げるありがたい姿から見た現状のレベル)をご回答ください。

ご回答例)

	(1) 小さい方が望ましい指標			(2) 大きい方が望ましい指標		
	指標名	傾向	実績	指標名	傾向	実績
A. 客先・市場・社会	重要クレーム	1	2	マーケットシェア	2	2
				お客様満足度	1	1

【直近3年間の傾向】

- 1.改善傾向
- 2.変化なし
- 3.悪化傾向

【実績値のレベル感】

- 1.満足
- 2.不満足

【直近3年間の傾向】

- 1.改善傾向
- 2.変化なし
- 3.悪化傾向

【実績値のレベル感】

- 1.満足
- 2.不満足

	(1) 小さい方が望ましい指標			(2) 大きい方が望ましい指標		
	指標名	傾向	実績	指標名	傾向	実績
A. 客先・市場・社会						
提供	B. 加工・組立					
	C. (資材) 調達					
	D. (生産) 準備					
E. 企画・開発・設計						
その他						

3. 2021年度の実績値が満足できるレベル感にある指標について、その具体的な数値を過去3年間の推移も含めてご記入ください。(100字以内)

0

Aパート

ここからの設問については、
全社（自社及び国内外のグループ企業を含めた連結対象企業）の立場でご回答ください。

※シートの保護の解除は行わないでください。正しくアップロードやデータの取得ができない場合があります。

内部作業用などで保護のないシートが必要な場合は、「下書用」や「空シート」（シート保護なし）をご使用ください。

ただし最終的な回答は必ず「調査ご回答」シートに入力をお願いします。他のシートからはデータの取得を行いません。

決められたフォーマット以外のファイルをアップロードしたことなどによりランキング上で不都合が生じた場合、弊社では責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

※具体的な内容や例などをご記入する欄は、文字数に制限を設けています。

制限字数を上回る記入は、ご回答内容の確認作業や配点などのデータ処理に支障をきたす場合があります。

文字数制限を超過する回答は無効回答とさせていただきます場合もありますので、各設問の文字数制限に従い簡潔にご記入ください。

※回答欄以外の箇所への補足事項の記入や調査票以外のファイルの添付、メールでの補足事項の送信などをご遠慮ください。

また、「別紙参照」など調査票内だけで完結しないご回答は、無効回答とさせていただきます場合があります。

必ず指定の様式に沿ってご記入をお願いします。

■ 全体目次

■ 企業形態と品質経営の範囲	AF1～AF6
■ 品質経営に関する企業理念の提唱と普及	AQ1、AQ2
■ 品質活動（品質保証・品質管理・品質改善等を含む）に関する組織・体制	AQ3～AQ13
■ 重大な品質トラブルへの対応	AQ14～AQ19
■ 人材開発	AQ20～AQ25
■ 品質経営に関する自社の品質評価・表彰	AQ26
■ トピック設問	AQ27～AQ30
■ 主張したい特筆すべき取り組み	AQ31

ピンク字の用語の説明は用語集のシートに記載しております。 → [用語集](#)

■ 企業形態と品質経営の範囲

A F 1. 貴社の会計年度は何月から何月までですか。

 月 ～ 月

※今後設問中で「2021年度」とあった場合には2021年4月～2022年3月の間に迎えた決算期までの1年間とし、

上記期間を基準にしてください。また特に記載がない場合は、「過去1年間」とは2021年度の上記期間を指します。

A F 2. 2021年度の全社の売上高（概算値）をお答えください。

AF2は必ずご回答ください

 百万円

A F 3. 貴社にはグループ企業がありますか（2021年度期末の状況をお答えください）。（1つだけ）

※グループ企業とは貴社の国内外の会計上の連結対象の関連子会社を指します。

- | | | |
|---------------|--------------|----------------------|
| 1. 国内、海外ともにある | 3. 海外にのみある | <input type="text"/> |
| 2. 国内にのみある | 4. グループ企業はない | |

→ S F. （A F 3で1～3と回答した場合のみ）貴社本社を含め、国内・海外のグループ企業はそれぞれ何社ですか。（2021年度期末の数字をお答えください）

国内		社(含む本社)	
海外		社	合計 社

A F 4. 全社の従業員数は何名ですか。

（貴社およびグループ企業含む／2021年度末の数字をお答えください）

※従業員とは正社員、契約社員、派遣社員、パートなどの常態雇用者・常態勤務者を指します。

国内		名(含む本社)	
海外		名	合計 名



A F 5. 貴社の主な事業分野は、次のどれに該当しますか。

最も近いものをお答えください。(1つだけ)

- | | |
|-----------------|---------------------------------|
| 1. 素材 (BtoB原料等) | 3. 組立 (機械製品、自動車、加工食品、システム製品) |
| 2. 部品 (機械部品等) | 4. サービス (情報システム、ソフトウェア、プラント、建設) |

AF5は必ずご回答ください

A F 6. 貴社では本調査をどのように活用していますか。または活用しようとしていますか。

(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 特に活用していない (活用は考えていない) |
| ☐ | 2. 自社の品質経営度のレベル評価として活用している (活用したい) |
| ☐ | 3. 自社の基幹事業以外および関係会社にも広げている (広げたい) |
| ☐ | 4. ランキングの指標をもとに次回の調査に向けて、ランキング向上のための活動をしている (活動したい) |
| ☐ | 5. GT表等を活用することにより、自社の弱みを把握し改善に取り組んでいる (取り組みたい) |
| ☐ | 6. 本調査結果の経年履歴を振り返ることで、品質経営の維持向上に活用している (活用したい) |
| ☐ | 7. 解析レポートを購入し、課題を見つけ取り組んでいる (課題を見つけ取り組みたい) |
| ☐ | 8. 本調査結果を社員に周知することで品質マインド醸成に活用している (活用したい) |
| ☐ | 9. 本調査結果に関わる外部コミュニケーションへ活用している (活用したい) |
| ☐ | 10. 設問の具体的内容を活用し、自社が目指すレベル等の計画へ反映している (反映したい) |
| ☐ | 11. その他 |

S F. (A F 6で11を選択した場合) 活用方法を具体的に記入ください。(50字以内)

0

■ 品質経営に関する企業理念の提唱と普及

全体目次へ

A Q 1. 貴社は、「品質第一」、「顧客志向」等の品質重視や社会貢献の考え方について、企業理念や経営理念の中でどのように位置づけし、普及・浸透させていますか。(1つだけ)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 品質重視や社会貢献は特に企業理念や経営理念ではうたっていない |
| ☐ | 2. 品質重視や社会貢献の考え方を企業理念や経営理念の中でうたっている |
| ☐ | 3. 2.に加え、品質重視や社会貢献の考え方を全社の社員へ周知するとともに、取引先へ伝達している |
| ☐ | 4. 3.に加え、品質重視や社会貢献の企業理念や考え方及び実施されている品質活動について、顧客、関連業界、近隣地域等社外へ広く表明している |
| ☐ | 5. 4.に加え、品質重視や社会貢献の考え方や品質活動が全社の社員や取引先及び顧客、関連業界、近隣地域等、社外にどのくらい普及・浸透しているかを確認する仕組みがある |
| ☐ | 6. 5.に加え、その普及・浸透により、企業価値の向上や競争力の強化に効果をあげている |

S Q. (A Q 1で6を選択した場合のみ) 普及・浸透のために2021年度にて顕著な効果をあげた工夫や仕組みとその効果をご記入ください。(50字以内)

0

A Q 2. 貴社の企業理念には、人間性尊重の考え方が反映されていますか。

反映されている場合、それはどのように普及・浸透されていますか。(1つだけ)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 企業理念に人間性尊重の考え方は特に明示的にはうたわれていない |
| ☐ | 2. 企業理念に人間性尊重の考え方が明確にうたわれている |
| ☐ | 3. 2.に加え、小集団改善活動など従業員の人間性を尊重した活動を行っている |
| ☐ | 4. 3.に加え、従業員への褒賞などモチベーション高揚のための活動を行っている |
| ☐ | 5. 4.に加え、従業員自らが自分の能力を伸ばし、挑戦できるような場を会社として提供している |
| ☐ | 6. 5.に加え、人間性尊重の活動を推進する仕組みがある |
| ☐ | 7. 6.に加え、人間性尊重の活動が形がい化しないような工夫をしている |

S Q. (A Q 2で7を選択した場合のみ) 人間性尊重の活動が形がい化しないための工夫とその具体的効果(2021年度)についてご記入ください。(50字以内)

0

■ 品質活動（品質保証・品質管理・品質改善等を含む）に関する組織・体制

全体目次へ

AQ3. 貴社は、品質重視の理念に基づき、顧客・社会の動向・変化やニーズ、貴社への要望・期待・満足度などを収集・評価・分析し、それを品質活動（品質保証・品質管理・品質改善・顧客価値創造などを含む）に反映していますか。（1つだけ）

1. 顧客・社会の諸情報を特に意図的/積極的に収集していない
2. 顧客・社会の諸情報を収集しているが、品質活動へは特に反映していない
3. 顧客・社会の諸情報を収集・評価・分析し、品質活動に適宜反映している
4. 3.に加え、顧客・社会の諸情報を収集・評価・分析・反映する仕組みが構築されている
5. 4.に加え、上記活動を進めることによって顕著な効果が上がっている

SQ. （AQ3で5を選択した場合のみ）市場/顧客/社会の情報を収集・評価・分析・反映することによって得られた具体的効果（2021年度）についてご記入ください。（50字以内）

0

AQ4. 貴社は、どのような組織・体制で全社の品質経営を実践していますか。特に、品質活動を担当する責任者（CQ0等）や推進する専門の組織を決めて展開していますか。（1つだけ）

1. 全社の品質活動を担当する責任者は決まっていなくて、もしくは決まっても部課長クラスであり担当役員は決まっていない
2. 全社の品質活動を総括する責任者（役員）が決まっており、既存及び新しい『製品・サービス』に関する品質保証活動全体を所管している
3. 2.に加え、全社の品質活動を効果的に行うための組織・体制に関するレビューを定期的に行い、見直しを行う専門の組織が決められている
4. 3.に加え、レビューと分析が的確に行われ、品質活動を総括する責任者のもとで、品質に関わる組織・体制が必要に応じて適宜見直しされ、全社の品質活動が確実に進展している
5. 4.に加え、全社の品質活動により企業価値や競争力の向上に効果をあげている
6. 5.に加え、品質活動を総括する執行責任者（役員）を特にCQ0（等）として任命し、その役割・任務・権限が明確に規定され、全社に周知されている
7. 6.に加え、CQ0（等）が全社を主導することにより、品質活動の維持・改善・改革が顕著に進展している

SQ1. （AQ4で7を選択した場合のみ）CQ0（等）が主導することによって得られた顕著な具体的効果（2021年度）についてご記入ください。（50字以内）

0

SQ2. （AQ4で6、7を選択した場合のみ）CQ0（等）の役員としての立場は以下のどれに該当しますか。（1つだけ）

- | | | | | |
|---------------|--------|-------|-------|---------|
| 1. 社長 | 2. 副社長 | 3. 専務 | 4. 常務 | 5. 執行役員 |
| 6. その他（30字以内） | | | | |

0

AQ5. 社長のリーダーシップのもと、品質に関する方針（現状打破を要する品質目標とその達成のために行う改善/改革の重点実施方針）を策定し、それを系統的かつ具体的に詳細展開した上で、適切な組織（新設を含む）に適切な時間軸で割り付け、それを確実に実施していくとともに、適切な時期に、目標達成状況と方策実施状況の整合性を評価し、その評価結果に基づいて必要な処置を適切に取っていくことで、方針の達成を確実にしていく特別管理を実践していますか。（1つだけ）

※ ここで言う特別管理とは、改善/改革を目的とした組織的特別管理活動を方針管理と呼び、日常の業務管理活動（日常管理と呼ぶ）とは切り離れた形で、重点的にPDCAサイクルを回す点に大きな特徴があります。本設問では特に品質に関する方針管理活動について質問しており、次のAQ6では、品質以外の方針について質問します。

1. 品質方針を掲げて重点的にPDCAサイクルを回す活動は行っていない
2. 中長期（3-5年）の品質方針及びそれを年単位に展開した年度品質方針を策定している
3. 2.に加え、中長期の品質方針は、顧客・社会の動向・変化、貴社の中長期経営目標・戦略、取り巻く経営環境の変化などを評価・分析した上で、策定している
4. 3.に加え、年度単位の品質方針については、中長期品質方針や前年度品質方針の達成状況、及び顧客・社会や取り巻く経営環境の動向・変化を評価・分析した上で、策定している
5. 4.に加え、策定した年度品質方針は、各組織の具体的実施項目にまで展開され、その活動状況も適正に評価・処置している
6. 5.に加え、社長は、中長期及び年度品質方針の達成状況を経営の最優先課題として位置づけ、定期的にレビューするとともに、今期および次年度以降の活動や方針について、為すべき改善・革新事項を各組織にタイムリーに指示している
7. 6.に加え、顕著な成果を上げている

SQ. （AQ5で7を選択した場合のみ）

2021年度の品質方針の達成状況を具体的にご記入ください。(50字以内)

--

0

AQ6. (狭義の)品質以外 (C: コスト、D: 量/納期、S: 安全、E: 環境、M: モラル/モラルなど) の重要な経営課題に関しても、経営方針を掲げ、日常の業務管理活動とは切り離れた形で、重点的にPDCAサイクルを回す活動(方針管理活動)を実践していますか。(1つだけ)

1. 経営方針を掲げて重点的にPDCAサイクルを回す活動は行っていない
2. 中長期(3-5年)の経営方針及びそれを年単位に展開した年度経営方針を策定している
3. 2.に加え、中長期の経営方針は、顧客・社会の動向・変化、貴社の中長期経営目標・戦略、取り巻く経営環境の変化などを評価・分析した元で、策定している
4. 3.に加え、年度単位の経営方針は、中長期経営方針や前年度経営方針の達成状況、及び顧客・社会や取り巻く経営環境の動向・変化を評価・分析した元で、策定している
5. 4.に加え、策定した年度経営方針は、各組織の具体的実施項目にまで展開され、その活動状況も適正に評価・処置している
6. 5.に加え、社長は、中長期及び年度経営方針の達成状況を定期的にレビューするとともに、今期および次年度以降の活動や方針について、為すべき改善・革新事項を各組織にタイムリーに指示している
7. 6.に加え、経営方針を策定・展開・実施・評価・処置するための管理の仕組みがあり、その見直しも行っている
8. 7.に加え、顕著な成果を上げている

SQ. (AQ6で8を選択した場合のみ)

2021年度の経営方針の達成状況を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

AQ7. 社長は、AQ5、AQ6で示した方針管理活動以外の日常的な業務管理活動においても、品質に関する全社の活動結果を確認し、必要な処置を取っていますか。また、その活動結果をどのような場で確認していますか。(1つだけ)

1. 日常業務において品質に関する全社の活動を管理する(品質に関する日常管理活動)体制は特でない
2. 社長は、品質責任者(品質についての統括・執行の責任・権限を社長から委嘱された者=CQO)から品質に関連する情報や会議の結果の報告を適宜受け、必要な指示をタイムリーに出している
3. 2.に加え、品質に関する全社の活動結果は、社長が議長を務める**経営会議**またはそれに相当する会議等に定期的、及び緊急時にも遅滞なく報告されている
4. 3.に加え、社長への報告においてBad News First(品質・安全に関わるクリティカルな情報を優先的に報告する行為)が徹底されている
5. 4.に加え、社長は、重要な品質問題への対応について、規模・重要性・緊急性を総合的に判断し、具体的な指示をタイムリーに出している
6. 5.に加え、品質に関する全社の活動結果は取締役会に報告されている
7. 6.に加え、上記の諸活動を組織的に進めていくための仕組みがある
8. 7.に加え、品質重視のリーダーシップを社長が発揮することで、品質に関する日常業務活動が的確に舵取りされ、全社の業務プロセスの維持/改善が進展し、顕著な経営成果に繋がっている

SQ. (AQ7で6~8を選択した場合のみ) 全社の品質活動の実態が取締役会を含む経営レベルで議論されることにより、品質に関する不祥事の未然防止、企業の社会的責任(CSR)の向上、企業統治の適正化など、全社の品質活動が適正に舵取りされた具体的事例(2020-2021の2年間)をご記入ください。(50字以内)

0

AQ8. 社長は、AQ7で示した品質に関する日常管理活動以外の日常的な業務活動においても、全社の活動結果を確認し、必要な処置を取っていますか。また、その活動結果をどのような場で確認していますか。(1つだけ)

1. 日常的に行われている全社の業務活動を管理する(品質以外の日常管理活動)体制は特でない
2. 社長は、各組織の責任者から日常業務に関する情報や会議結果の報告を適宜受け、必要な指示をタイムリーに出している
3. 2.に加え、顧客を含む社外の動向/変化に影響を受ける事象や組織間の連携に関わるような全社レベルの活動結果については、社長が議長を務める経営会議またはそれに相当する会議等で定期的、及び緊急時に遅滞なく報告されている
4. 3.に加え、社長への報告においてBad News First(品質・安全に関わるクリティカルな情報を優先的に報告する行為)が徹底されている
5. 4.に加え、社長は、重要な問題/課題への対応について、顧客/社会への影響・規模・重要性・緊急性を総合的に判断し、具体的な指示をタイムリーに出している
6. 5.に加え、重要と判断された全社の活動結果は取締役会に報告されている
7. 6.に加え、上記の諸活動を組織的に進めていくための仕組みがある

8. 7.に加え、リーダーシップを社長が発揮することで、品質以外の日常業務活動に関しても的確に舵取りされ、全社の業務プロセスの維持/改善が進展し、顕著な経営成果に繋がっている

→ S Q. (A Q 8で8を選択した場合のみ) 2021年度の品質以外の日常業務活動において顕著な成果を上げた事例を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

A Q 9. 社長は、現場での品質活動の現状や改善内容について確認するとともに、コロナ禍のように現場に直接出向くことが難しい状況下にあっても、ICT等の活用によって、現場に直接赴くのと同等の効果を発揮する方法を工夫するなど、現場の空気感を実感するための努力をしていますか。(1つだけ)

1. 社長は三現主義(現場、現物、現実)の重要性について余り関心がない
2. 社長は、直接現場を訪問・視察し、もしそれが困難な場合は、ICT等を活用して現場に直接赴くのと同等の効果を発揮する工夫を進めることにより、品質活動の状況を自らの目と耳と肌で確認している
3. 2.に加え、質疑応答等、現場従業員とのコミュニケーションを積極的に行っている
4. 3.に加え、現場視察から得た情報をもとに、自らの方針と実態とのギャップを確認している
5. 4.に加え、確認されたギャップをもとに経営レベルでの改善につなげた実績や事例がある

→ S Q. (A Q 9で5を選択した場合のみ) 2021年度において社長による現場訪問が顕著な成果に繋がった事例を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

A Q 10. 社長や経営幹部(C Q O等役員以上)によってなされる、品質経営活動に関する診断(以下、「品質経営診断」)を行っていますか。(1つだけ)

※品質活動を含まず、単に売上/利益など経営の数値のみをチェックする場合は除きます。

1. 品質経営診断に相当するものはない
2. 経営幹部(役員)による品質経営診断を制度化し、全社で実施している
3. 社長による品質経営診断を制度化し、全社で実施している
4. 3.に加え、社長は直接、現場に足を運ぶ、或いは直接現場に赴くのと同等の効果を発揮する方法を工夫し、品質経営診断を行っている
5. 4.に加え、社長は海外を含むグループ企業まで直接足を運ぶ、或いは直接現場に赴くのと同等の効果を発揮する方法を工夫し、品質経営診断を行っている

→ S Q. (A Q 10で5を選択した場合のみ) 品質経営診断を行うことで具体的に成されたグループ経営上の改善事例をあげてください。(150字以内)

例: 社長の品質経営診断により本社では処理済みとされていた品質問題が市場では未対応のまま残っていることが判明、社長の指示により早期の市場対応方法、処理の仕方、対策の確認方法等を定めた規定が制定された

0

A Q 11. 全社の品質経営を推進していくため、どのような組織を設置し展開していますか。(1つだけ)

1. 定常的な組織や会議体は設置していない
2. 工場単位または事業単位の専任の組織を設置しているが、全社レベルでの本部組織は設置していない
3. 全社レベルでの本部組織を設置しているが、工場単位または事業単位の組織は設置していない
4. 工場単位または事業単位の組織と全社レベルでの本部組織の両方を設置している
5. 4.に加え、工場単位または事業単位の組織と全社レベルでの本部組織の両方が密接に連携して有効に機能している
6. 5.に加え、全社レベルの本部組織は社長直轄組織として位置づけられ、社長のリーダーシップが発揮されている

→ S Q. (A Q 11で5、6を選択した場合のみ) 顕著な効果があがった評価尺度と実績をご記入ください。(50字以内)

0

A Q12. 全社の品質経営を推進する部署（複数の部署に分かれていてもよい）が担当している機能は何ですか。（該当するものすべて）

☐	1. 全社の品質経営戦略に基づき、中長期及び年度の品質方針を策定し、全社に徹底する
☐	2. 全社に品質活動計画の策定を要請し、自社及びグループ企業毎の活動の進捗をフォローする
☐	3. 全社の品質状況を把握し、問題/課題の抽出と対策を推進する
☐	4. 全社の品質情報や品質活動をまとめ、定期・不定期に社長へ報告する
☐	5. 社長や経営幹部による品質診断の企画と運営を行う
☐	6. 品質に関する規程・基準体系を整備し、全社の品質マネジメントシステムを構築する
☐	7. 品質向上のための手法・ツール・システムを開発・導入し、全社に普及する
☐	8. 全社の品質マネジメント全体を評価/監査する
☐	9. 全社の新製品のうち、戦略的なものについて現物・現場を見て確認する
☐	10. 全社の品質情報や失敗事例を共有し、品質ノウハウに加工して全社に展開する
☐	11. 全社の品質責任者を招集し、全社品質施策の検討と決定事項を指示する
☐	12. QCサークル活動や部門横断型の小集団活動を推進し、全社大会を主催する
☐	13. 全社の品質教育の企画と推進を行う
☐	14. 取引先に対する品質教育の企画と推進を行う
☐	15. 品質に関わる資格制度の企画と推進を行う
☐	16. 品質問題、PL問題の統括管理を行う
☐	17. 品質全般についての全社の対外窓口となる
☐	18. その他、具体的な機能があればご記入ください（30字以内）
0	

A Q13. 品質経営に必要な情報（以下「品質情報」）を体系的に収集・分析して全社的に活用していますか。（1つだけ）

☐	1. 品質情報は各部署で収集・分析されているものの、体系的に整理されていない				
☐	2. 各部署で適宜収集されている品質情報は体系的に整理され電子化されている				
品質情報の電子化の割合（1つだけ）					
☐	1. 20%未満	☐	3. 40%～60%未満	☐	5. 80%以上
☐	2. 20%～40%未満	☐	4. 60%～80%未満		
☐	3. 2.に加え、品質情報を改善活動に活用できる品質情報システムが構築されている				
☐	4. 3.に加え、品質改善事例や過去のトラブル事例が活用できる情報システムが構築され、そのシステムの利用状況を管理している				
☐	5. 4.に加え、客先または自社のユーザーにおいて製品の使用状況をモニタリングする情報システムが構築されている				
☐	6. 5.に加え、品質方針に関するKPI（Key Performance Indicators）についてのデータを提供できる情報システムが構築されている				
☐	7. 6.に加え、品質情報システムが全社レベルの品質改善活動に活用され効果を上げている				

S Q. （A Q13で7を選択した場合のみ）2021年度の品質改善活動において品質情報システムが顕著な成果に繋がった事例を具体的にご記入ください。（50字以内）

--

0

■ 重大な品質トラブルへの対応

全体目次へ

A Q14. 全社が提供している『製品・サービス』の品質について、**重大な品質事故**や『製品・サービス』に関わる**重大なコンプライアンス違反**が確認された場合、あるいはまだ事故には至っていないが、**重大な品質事故**につながる**可能性のある問題が発見された場合**、社長が取るべき行動は明確に規定されていますか。(1つだけ)

1. 品質やコンプライアンスの責任者に一任されており、社長自らが取るべき行動については特に規定されていない
2. 品質やコンプライアンスの責任者から詳細な状況報告が社長に対して行われ、社長はその対応状況を確認するとともに対応に不適切・不十分なところがあれば必要な指示を出すことが規定されている
3. 社長は、緊急経営会議や危機管理委員会等、社長が議長/委員長を務める会議体を速やかに開催し、直面する問題の実態把握ならびに解決策・必要な対応・改善を指示/実行することが規定されている
4. 3.に加え、社長は各部門に指示した事項のフォローを行い、問題が確実に解決されているかどうか確認するとともに、今後、同じ問題が再発しないよう再発防止に関する実行・推進を率先して行うことが規定されている
5. 4.に加え、社長は当面する問題への対応や再発防止だけでなく、他の製品やサービス等に類似の問題が内在していないか確認し、対策の水平展開や仕事の仕方の改善等将来に対する未然防止活動も率先して行うことが規定されている

A Q15. 貴社では「**重大な品質事故**」「**重大なコンプライアンス違反**」をどのように定義していますか。(該当するものすべて)

- ☐ 1. 特に定義していない
- ☐ 2. 『製品・サービス』の利用者の生命、身体に対する危害が生じた、又は生じる恐れがあるもの
- ☐ 3. 火災、爆発、漏水等の事故による『製品・サービス』の滅失、棄損、ならびに拡大被害が生じた、又は生じる恐れがあるもの
- ☐ 4. 消費生活用製品安全法の「重大製品事故」に該当するもの
- ☐ 5. 『製品・サービス』が準拠すべき法律や規格から明らかに逸脱したことで、『製品・サービス』の使用者や一般の消費者を保護する目的に違反するもの
- ☐ 6. 会社の経営実績やブランド評価に大きな影響を与える事件・事故に相当するもの
- ☐ 7. 企業の社会的責任(CSR)において、会社の信用を失墜させる重大不祥事となる、又は可能性があるもの
- ☐ 8. 行政機関や公的機関に報告する義務等があり、マスコミ(テレビ、新聞、雑誌等)でも過失等を含む事故として取り上げられたもの
- ☐ 9. 地域住民の安全及び環境に影響を及ぼすため重大とされるもの
- ☐ 10. 重大品質事故を経営へのインパクトの重軽からランクに区分して定義し重大とされるもの
- ☐ 11. 損害金額の大きさが一定金額以上のもの
- ☐ 12. その他(具体的に) (50字以内)

0

A Q16. 重大な**品質事故**や**コンプライアンス違反**が発生した場合、あるいはまだ事故には至っていないが、**重大な品質事故**につながる**可能性のある品質問題が発見された場合**、貴社ではどのように対応していますか。(1つだけ)

1. 特に明確な規定はなく、ケースバイケースで対応している
2. 品質問題やコンプライアンス違反の重要度を重大な品質事故につながる可能性によって分類・定義し、その重要度の大きさによって対応の方法を定めている
3. 2.に加え、重要度の大きい問題に対しては速やかに社長まで情報が上がる仕組みが出来ている
4. 3.に加え、緊急経営会議や危機管理委員会等、社長が議長/委員長を務める会議体が速やかに開催され、当面する問題の実態把握ならびに必要な対応・改善を実行することが規定されている
5. 4.に加え、品質問題やコンプライアンス違反の発生状況や社会環境の変化を考慮し、規定類の定期的な見直し・改善を行っている

→ **S Q.** (A Q16で4、5を選択した場合のみ) それらの規定類に基づき、定期的な見直し・改善を行った事例をご記入ください。(50字以内)

0

A Q17. 『製品・サービス』に起因する重大な品質事故について、顧客での被害拡大防止のため、積極的にすでに販売している『製品・サービス』の対策促進及び事故情報の公開等、顧客が被る損失を最小にするという視点で対策をしていますか。(1つだけ)

- 『製品・サービス』に起因する重大な品質事故が発生した場合、必要に応じて流通品既販売品の回収または改修等の処置を行うが、事故情報は関係する部門のみに連絡し、公開等、顧客が被る損失が最小になるような視点では対策していない
- 重大な品質事故の発生及びその可能性のあるものについて、行政当局や納入先からの要請があった場合、社告またはリコール等の届出を行っている
- 2.に加え、社告またはリコール等の届出を行うかどうかは、該当『製品・サービス』の製造・実現部門とは別組織（マーケティング、サービス、広報、法務、CSR、リスクマネジメント、品質等の担当で構成している会議体）で独立に顧客が被る損失を最小にするという視点で対策判断する体制がある
- 3.に加え、社告及びリコール等届出以外でも自社のホームページ等で社会及び顧客へ事故情報の公開を積極的に行い、社会的責任を全うするようにしている
- 4.に加え、顧客情報登録者や販売店に対して、チラシやメール等を用いて事故情報を積極的に伝達している

A Q18. 重大な品質事故を未然防止する為に、全社としてどのような取り組みをされていますか。(1つだけ)

- 未然防止活動は行っていない
- 品質経営を行う上での重大な品質事故/重大トラブルが定義され、組織として共有されている
- 過去の重大な品質事故に対する根本原因分析の徹底と、その分析に基づく業務プロセスを改善する仕組みの構築とその実践が為されている
- 上記に加え、開発の源流段階にてネック技術が抽出され、これを後工程で重点管理する仕組みが構築され、実践されている
- 上記に加え、変化点・変更点、3H(変化・初めて・久しぶり)などの重点視点に着目したトラブル予測に基づく未然防止の仕組と実践が為されている
- 上記に加え、上記を効果的に行うための機能達成メカニズム—ストレス—故障のメカニズム—故障モード/トラブルモードなどのデータベースが構築・更新・有効活用されている
- 上記に加え、2020、2021年度には重大な品質事故/重大トラブルは生じていない

S Q. (A Q18で4～7を選択した場合のみ) 定量的効果の大きさとこれへの仕組みを具体的に記入ください。(50字以内)

0

A Q19. 全社の全ての『製品・サービス』の市場品質不良により生じたコストは、次のどの項目を把握していますか。(該当するものすべて)

- そのような観点からのコスト計算は行っていない
- 交換、返品受付、修理の費用
- 市場品質不良の処理のために支出した出張費、解析・試験費用、会議費、残業代等
- 市場品質不良の処理のために要した人件費（取り替え、点検ならびに修理に要した人件費）
- 結果的に不良ではなかったが市場品質不良として調査・対応した費用
- リコール費用及び当該ロット品のリコールキャンペーン/回収の費用
- 市場品質不良につながる恐れのある製品の事前処置費用
- 製造物責任（PL）の補償にかかった費用
- 8.以外の補償金（後工程の稼働停止等への補償金）
- 調達原因で発生した市場品質不良の処置費用（立替含む）
- その他（具体的に
(50字以内)

S Q1. (A Q19で2～11を選択した場合のみ) 2021年度の市場品質不良により生じたコストの対全社売上高比率は何%ですか。(1つだけ)

※ ただし、市場品質不良により生じたコストの計算では、全社の全ての『製品・サービス』について上記A Q19で選択した範囲とします。

- | | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| 1. 把握していない | 5. 0.02%～0.05%未満 | 9. 0.5%～1.0%未満 |
| 2. 0.005%未満 | 6. 0.05%～0.1%未満 | 10. 1.0%～2.0%未満 |
| 3. 0.005%～0.01%未満 | 7. 0.1%～0.2%未満 | 11. 2.0%以上 |
| 4. 0.01%～0.02%未満 | 8. 0.2%～0.5%未満 | |

→ **S S Q.** (S Q 1で2～11を選択した場合のみ) 上記で回答された市場品質不良により生じたコストの対売上高比率は、2019年度と比べてどの程度増減しましたか。

記入例: 「2.0%→3.0%」の場合は「2. +50% (増加)」に、 (1つだけ)
「1.0%→0.8%」の場合は「7. -20%以上～-50%未満 (減少)」

1. 把握していない	5. 0% (変化なし)
2. +50%以上 (増加)	6. -20%未満 (減少)
3. +20%以上～+50%未満 (増加)	7. -20%以上～-50%未満 (減少)
4. +20%未満 (増加)	8. -50%以上 (減少)

→ **S Q 2.** (A Q 19で2～11を選択した場合のみ) A Q 19で回答された項目のうち、2021年度に最もコストがかかった項目を1つお答えください。また、そのコストが「市場品質不良により生じたコスト」全体に占める割合をご記入ください。

最もコストが
かかった項目 →

全体に占める割合 →
(小数点以下は四捨五入)

%

→ **S Q 3.** (A Q 19で2～11を選択した場合のみ) 市場品質不良コストを品質経営にどのように活用していますか。 (150字以内)

0

■ 人材開発

[全体目次へ](#)

A Q 20. 品質活動に対する教育/訓練 (以下、品質教育) と人材育成の現状について、該当すると思われるレベルを以下の選択肢の中から1つだけ選んでください。

1. 品質教育に限らず、従業員に対する教育/訓練は特に行っていない
2. 一般的な従業員教育については、必要の都度、実施しており、そのなかには品質教育に関する内容も多少含まれている
3. 2.に加え、品質教育が必要と思われる状況が確認された時は、必要な品質教育を、必要な対象者に、適宜実施している
4. 必要とされる品質教育を予め階層別 (役員向け・管理監督者向けを含む) /部門別に整理/体系化し、その体系に基づいて、必要な品質教育を必要な対象者に適宜実施している
5. 4.の実施にあたっては、直接の業務を離れて集行的に行うoff the jobの品質教育だけでなく、実際の業務や職場で直面している問題/課題を通じて実践的に行うon the jobの品質教育も併せて実践している
6. 5.に加え、中長期的視点に立った品質教育実施計画を立て、その計画に基づいて品質教育を行うとともに、その実施状況を適宜確認/評価し、計画の見直しも行っている
7. 6.に加え、個人別の品質教育受講履歴や保有すべきスキルマップ等を作成し、中長期的視点に立った個人別の能力育成計画を立て、その計画に基づいて、従業員1人ひとりの能力育成/向上を目指した活動を推進している
8. 7.に加え、組織の基本理念や方針として人材育成が掲げられ、必要な投資も高い優先順位で継続的に行われるとともに、獲得した能力に応じて資格制度や表彰制度が整備され、また個人の人事評価や処遇にも反映されている
9. 8.に加え、非正規社員/高齢者/外国人など雇用環境の多様化、技能/技術の伝承、後継者育成など人的資源を巡る諸課題と人材育成との整合化、さらに組織が直面する (あるいは将来的に直面すると思われる) 経営問題/課題をクリアするために必要となる組織能力と人材の能力育成/向上との整合化も中長期的視点から図られている

→ **S Q.** (A Q 20で5～9を選択した場合のみ) 2020、2021年度において、達成された顕著な能力向上を定量的に記述し、その取り組み事例をご記入ください。 (50字以内)

0

A Q 21. マネージャークラスの品質教育についてお伺いします。貴社では、マネージャークラス向けの品質経営の教育計画を作成していますか (2021年度)。 (1つだけ)

1. 作成していない
2. 作成している

→ **S Q 1.** (A Q 21で2を選択した場合のみ) マネージャークラス向けの品質経営に関し、最も重点を置いているマネージャークラスをお伺いします (1つだけ)

1. 課長補佐	4. 事業部長	6. その他 (25字以内)	
2. 課長	5. 役員		
3. 部長		0	

→ S Q 2. (A Q 21で2を選択した場合のみ) マネージャークラス向けの品質教育の効果はあがっていますか(2021年度)。(1つだけ)

例: 当該『製品・サービス』の不具合・不良率の低減、品質マインドの向上

1. 教育・訓練が計画通りに行われているが、効果が十分でなく、計画を見直している
2. 教育・訓練が計画通りに行われており、『製品・サービス』の不良率低減等に必要固有技術とQC手法は習得されているが、未だ効果が十分現れていない
3. 教育・訓練が計画通りに行われており、『製品・サービス』の不良率低減等に必要固有技術とQC手法が習得されており、効果が現れている
4. 3.に加え、方針管理、小集団活動、日常管理、標準化、プロジェクトマネジメントやリスクマネジメント等の品質経営を推進するのに必要な管理技術が習得されている
5. 4.に加え、職位・職能に応じた実践により品質経営に関わる部門の目標達成に著しく貢献するとともに、品質マインドが高く、部下の育成指導にも積極的なマネージャークラスが継続的に育成されている

→ S S Q. (S Q 2で5を選択した場合のみ) マネージャークラス向けの品質教育の効果を示す最も重要な尺度はどれですか。(1つだけ)

1. 品質クレーム・苦情の件数
2. 品質不良により生じたコスト
3. 課題の達成度
4. 顧客満足度
5. 製品安全/コンプライアンスに関わる事象件数
6. その他(具体的に) (30字以内)

0

A Q 22. 品質教育に関わる費用を把握していますか。(1つだけ)

※この教育・訓練の対象は従業員です。

1. 把握していない
2. 自社だけ把握している
3. 自社及び全社で連結対象の関連子会社を把握している
4. 2,3に加え、業績が悪くなった時でも中長期の教育計画に基づき継続的に投資している

→ S Q. (A Q 22で2～4を選択した場合のみ) 品質教育コストの総額の対売上高比率は、およそ何%ですか(2021年度)。(1つだけ)

1. 0.005%未満
2. 0.005%～0.01%未満
3. 0.01%～0.02%未満
4. 0.02%～0.05%未満
5. 0.05%～0.1%未満
6. 0.1%～0.2%未満
7. 0.2%～0.5%未満
8. 0.5%～1.0%未満
9. 1.0%以上

A Q 23. 全社の中で提案制度を設けている割合はどのくらいですか(2021年度)。(1つだけ)
(提案制度の対象となる従業員数の全従業員に対する人数比率)

1. 提案制度がない
2. 0%～40%未満
3. 40%～60%未満
4. 60%～80%未満
5. 80%～100%未満
6. 100%

→ S Q 1. (A Q 23で2～6を選択した場合のみ) 提案制度への従業員参加率はどのくらいですか。ただし、ここでは提案制度を実施している組織のみを対象とし、そこでの全従業員に対する参加率をお伺いします(2021年度)。(1つだけ)

1. 制度はあるが参加率を把握していない
2. 0%～30%未満
3. 30%～60%未満
4. 60%～90%未満
5. 90%～100%未満
6. 100%

→ S S Q. (S Q 1で2～6を選択した場合のみ) 改善や効率化等について従業員1人あたり年間平均何件の提案がありますか(2021年度)。(1つだけ)

1. 把握していない
2. 1件未満
3. 1件～3件未満
4. 3件～10件未満
5. 10件～20件未満
6. 20件～30件未満
7. 30件以上

→ S Q 2. (A Q 23で2～6を選択した場合のみ) 提案制度を設けている範囲を選択してください。(該当するものすべて)

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. 自社の正社員 | ☐ 4. 国内グループ企業の正社員を除いた従業員 |
| ☐ 2. 自社の正社員を除いた従業員 | ☐ 5. 海外グループ企業の正社員 |
| ☐ 3. 国内グループ企業の正社員 | ☐ 6. 海外グループ企業の正社員を除いた従業員 |
| ☐ 7. その他(具体的に) | |

(30字以内)

0

A Q 24. Q Cサークル等、小集団改善活動やチーム活動、グループ活動、またはそれに類する品質改善活動への、全社の全従業員（販売・サービス・設計・開発・事務・間接部門等非製造部門を含む）の参加率はどのくらいですか（2021年度）。（1つだけ）

- | | | |
|--------------|---------------|---------|
| 1. 実施していない | 4. 50%～70%未満 | 7. 100% |
| 2. 30%未満 | 5. 70%～90%未満 | |
| 3. 30%～50%未満 | 6. 90%～100%未満 | |

S Q 1. （A Q 24で2～7を選択した場合のみ）2019年度（2年前）の小集団改善活動等の参加率はどのくらいでしたか。（1つだけ）

- | | | |
|--------------|---------------|---------|
| 1. 実施していなかった | 4. 50%～70%未満 | 7. 100% |
| 2. 30%未満 | 5. 70%～90%未満 | |
| 3. 30%～50%未満 | 6. 90%～100%未満 | |

S Q 2. （A Q 24で2～7を選択した場合のみ）小集団改善活動の参加範囲を選択してください。（該当するものすべて）

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. 自社の正社員 | ☐ 4. 国内グループ企業の正社員を除いた従業員 |
| ☐ 2. 自社の正社員を除いた従業員 | ☐ 5. 海外グループ企業の正社員 |
| ☐ 3. 国内グループ企業の正社員 | ☐ 6. 海外グループ企業の正社員を除いた従業員 |
| ☐ 7. その他（具体的に）
(30字以内) | 0 |

S Q 3. （A Q 24で2～7を選択した場合のみ）小集団改善活動等の実施状況をお伺いします。（1つだけ）

- | |
|--|
| 1. 小集団改善活動等の活動に関する教育を実施し、支援体制等は整えているが、組織間のばらつきが大きく、計画通りの活動が行われていない |
| 2. 組織の実態に応じた支援体制があり、発表会や褒賞・表彰制度、事例集の編集等動機付け・活性化のための工夫をしており、年間活動計画に沿って小集団改善活動等の活動を活発に実施している |
| 3. 2.に加え、活動で取り上げている課題は重要なものであり、活動の推進者も計画的に育成している |
| 4. 3.に加え、活動を通して多くの優秀な人材が育成されている |
| 5. 4.に加え、活動内容のレベルも高く、社外の発表会等で賞を受賞する等、他社の参考になるような活動を推進している |

S Q 4. （A Q 24で2～7を選択した場合のみ）小集団改善活動等の活動に対する社長の理解の程度や具体的な支援行動についてお伺いします。（1つだけ）

- | |
|--|
| 1. 小集団改善活動等の活動の重要性をよく理解していない、あるいは小集団改善活動等の活動の重要性は理解しているが、自社の活動状況についてはほとんど把握していない |
| 2. 小集団改善活動等の活動の重要性を理解するとともに、自社の活動状況についても適確に把握している |
| 3. 2.に加え、成果発表大会等への参加、現場巡視による活動状況の確認・評価等、活動の活性化や従業員に対する動機付けに対し積極的に取り組んでいる |
| 4. 3.に加え、経営会議等で小集団改善活動の活動状況を定期的に報告させ、活性化に向けた問題・課題を議論し、必要な施策を指示し、投資（教育費、報奨金、大会開催費用等）を継続的に行っている。 |
| 5. 4.に加え、全社の小集団改善活動についても活動状況を適確に把握し、全社としての活動活性化に向け、中長期的視点に立った経営施策を打ち出している |

S S Q. （S Q 4で5を選択した場合のみ）過去1年間に小集団改善活動活性化のために行った経営施策の具体的内容をご記入ください。（150字以内）

0

A Q25. エンゲージメントサーベイ「従業員満足度調査」(従業員満足度の把握/確認)を実施していますか
(1つだけ)

1. 実施していない
2. 不定期に実施している
3. 定期的に実施している

S Q 1. (A Q25で2、3を選択した場合のみ)
実施頻度はどのくらいですか。また、直近の実施はいつですか。

頻度: 年に一度 西暦 年 月

従業員満足度を調査した結果、高い満足度(例えば、5段階評価で5、あるいは10段階評価で9以上)に相当する回答は全体の何%を占めましたか。(1つだけ)

※複数回あるいは複数箇所調査した際は、その平均をお答えください。

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. 10%未満 | 4. 50%～70%未満 |
| 2. 10%～30%未満 | 5. 70%～80%未満 |
| 3. 30%～50%未満 | 6. 80%以上 |

S Q 2. (A Q25で2、3を選択した場合のみ) エンゲージメントサーベイ「従業員満足度調査」の対象範囲を選択してください。(該当するものすべて)

☐ 1. 自社の正社員	☐ 4. 国内グループ企業の正社員を除いた従業員
☐ 2. 自社の正社員を除いた従業員	☐ 5. 海外グループ企業の正社員
☐ 3. 国内グループ企業の正社員	☐ 6. 海外グループ企業の正社員を除いた従業員
☐ 7. その他(具体的に) (30字以内)	

S Q 3. (A Q25で2、3を選択した場合のみ) 従業員満足度調査の利用状況および従業員満足度の改善状況についてお伺いします。(1つだけ)

1. 従業員満足度調査を行っているが、特に結果の分析や改善活動は行っていない
2. 従業員満足度調査を行い、その結果を従業員に公開している
3. 従業員満足度調査結果から、強み/弱み分析や従業員満足度(全体満足度)に影響を与える要因について調査をし、どの要因を向上させたら良いか解析している
4. 3.に加え、その解析結果を各職場で議論し、従業員満足度向上のための改善活動が活発に行われている
5. 4.に加え、改善活動の成果が見える化され、従業員満足度が着実に向上し、製品・サービスの質向上に貢献している

S S Q. (S Q 3で5を選択した場合のみ) 従業員満足度改善活動において顕著な効果を得られたあるいは他社のベンチマークになりうる活動をご記入ください。(50字以内)

0

■ 品質経営に関する自社の品質評価・表彰

[全体目次△](#)

A Q26. 過去5年に自社またはグループ企業で、会社または事業所・営業所レベルでの品質に関連する賞を受賞しましたか。

例: デミング賞、日本品質奨励賞、日本経営品質賞、海外の品質賞、TPM賞、消費者志向優良企業等。顧客による授賞も含む

1. いいえ
2. はい

S Q. (A Q26で2を選択した場合のみ) 賞の名称と対象組織をご記入ください。(最大5つ)
(いずれも30字以内)

	<名称>	<対象組織>	
①			0
②			0
③			0
④			0



④			0
⑤			0
			0

■ トピック設定

全体目次へ

A Q27. コンプライアンス活動ならびにモラルハザードの未然防止活動について、社長はどのような取り組みを行っていますか。(1つだけ)

1. コンプライアンス活動やモラルハザード防止活動はこれを専門とする部署に全て任せ、適宜、報告のみ受けている
2. 社長はコンプライアンス並びにモラルハザード防止の重要性を社員に自らメッセージを伝えている
3. 2.に加え、社長はコンプライアンス並びにモラルハザード防止の重要性を自らの行動をもって全従業員に率先垂範している
4. 3.に加え、社長は品質を経営基盤としてとらえ、全従業員が品質問題を隠さず、正しい品質情報を示すことを当然とする組織文化醸成と環境整備に必要な経営資源を配分している
5. 4.に加え、本活動の目的はほぼ達成出来ている

S Q. (A Q27で5を選択した場合のみ)

2021年度において社長が行った最も特徴的な言動を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

A Q28. 新型コロナ禍で品質経営を実践する際に貴社ではどのような困難が生じ、どのように困難を乗り越える工夫を行いましたか。下表の困難と工夫の欄に○でお答えください。特に重視した困難と工夫については◎をご選択ください(プルダウン)。

■全体目次 で示された品質経営の大項目		困難	工夫
1. 品質経営/人間性尊重の経営の提唱と普及において困難が生じた (例: 企業理念の共有や人間性尊重に基づく活動など)			
2. 品質重視とトップのリーダーシップの発揮において困難が生じた (例: 顧客・社会動向の把握や方針管理や従業員とのコミュニケーション、トップの品質診断など)			
3. 品質経営の推進に関して困難が生じた (例: 品質情報の活用やセキュリティ、品質活動の維持改善など)			
4. 重大な品質トラブルへの対応において困難が生じた (例: コンプライアンス問題や品質事故への対応など)			
5. 人材開発や人材配置において困難が生じた (例: 人材育成やQCサークル活動、人材配置など)			
6. 顧客志向とトラブル対応において困難が生じた (例: 顧客満足度向上やクレーム・苦情への対処など)			
7. 新製品/新サービスの開発において困難が生じた (例: 品質情報の調査・分析や新技術/新システムの開発など)			
8. サプライチェーンにおいて困難が生じた (例: 販売・流通、運用・保守、購買・外注など)			
9. 日常管理と標準化において困難が生じた (例: 日常管理や社内標準化、業務プロセスの改善など)			
10. その他			

S Q 1. 上記の困難中で最も解決が難しいと考えられる課題を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

S Q 2. コロナ禍での困難を乗り越えるために最も効果のあった活動を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

A Q29. 今後、IoTやビッグデータ、AI、ロボット等、最新の情報技術の利活用や連携は、品質向上や顧客価値創造にとって欠かせないものとなってきています。全社としてこれらの最新技術を用いてどのような取り組みを実施していますか。重要なものから5つ抽出してください。

1. 迅速な問題解決のための情報収集・データ分析への活用
2. 3Dシミュレーション、3Dプリンタ等、製品設計への活用
3. 生産工程設計への活用
4. 生産ラインから得られる品質データを元にしたQCD改善
5. 設備の稼働状況を見える化した、設備効率向上
6. 熟練技能者の作業ノウハウの見える化・データベースへの活用
7. トレーサビリティ管理への活用
8. 発注に関する情報の収集や分析
9. 物流企業やサプライヤとの情報連携による、QCD改善
10. 製品販売後の稼働状況や、設備保全に関する情報収集・分析への活用
11. 顧客情報、販売情報等のビッグデータ解析によるマーケティングへの活用

12. 新製品・新サービス・新規ビジネス等の創出、新規の顧客獲得のための活用

13. その他（具体的に）

(50字以内)

0

AQ29回答欄(5つまで)

最重要

その他重要な項目

S Q. IoTやビッグデータ、AI等の最新の情報技術を取り入れ、品質向上や顧客価値創造につなげている具体的な事例をご記入ください。(150字以内)

--

0

A Q30. 品質経営における働き方改革について、お伺いします。

A. 品質経営の実現にとって働き方改革はどのような関係にあるとお考えですか。(1つだけ)

- | | | |
|--------------|-------------------------|--|
| 1. 余り関係はない | 3. かなり関係する | |
| 2. 関係する部分もある | 4. 働き方改革は品質経営にとって不可欠である | |

B. 品質経営における働き方改革について、どのように取り組んでいますか。(1つだけ)

- | | |
|--|--|
| 1. 品質経営に資する働き方改革の活動は特定の組織で展開されている | |
| 2. 1.に加え、品質経営に資する働き方改革への組織と仕組みが構築されている | |
| 3. 2.に加え、働き方改革に関する全社のKPI (Key Performance Indicators) がほぼ達成されている | |

S Q. 働き方改革の活動が品質経営の推進に効果を上げた事例をご記入ください。(50字以内)

--

0

■ 主張したい特筆すべき取り組み

[全体目次へ](#)

A Q31. Aパートに関する設問 (AQ1～AQ30) について、貴社が主張したい特筆すべき取り組み (過去2年間：2020年度～2021年度で著しく効果を上げた活動、もしくは長期的に維持・向上し品質競争力の源泉となっている活動) でベストプラクティスにもなりうる活動があれば、その優れている点を具体的にご記入ください。(500字以内)

※ご記入いただいた内容はデータ抽出して使用するため、できるだけ改行やスペースでの整形は避け、箇条書きではなく文章でご記入ください。

A Q

 に関連する取り組み

- | | | |
|---------------|---|--|
| 1. この2年間の取り組み | ⇒ | |
| 2. 長期的な取り組み | | |

0

Bパート

次の設問については、原則として貴社の基幹商品または基幹事業についてご回答ください。
 基幹商品または基幹事業についての定義は「用語集」をご参照ください。基幹商品または基幹事業で回答することが
 困難な場合には、全社（自社及び国内外のグループ企業を含めた連結対象企業）の立場でご回答ください。

※シートの保護の解除は行わないでください。正しくアップロードやデータの取得ができない場合があります。

内部作業用などで保護のないシートが必要な場合は、「下書用」や「空シート」(シート保護なし)をご使用ください。

ただし最終的な回答は必ず「調査ご回答」シートに入力をお願いします。他のシートからはデータの取得を行いません。

決められたフォーマット以外のファイルをアップロードしたことなどによりランキング上で不都合が生じた場合、弊社では責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

※具体的な内容や例などをご記入する欄は、文字数に制限を設けています。制限字数を上回る記入は、ご回答内容の

確認作業や配点などのデータ処理に支障をきたす場合があります。文字数制限を超過する回答は

無効回答とさせていただきますので、各設問の文字数制限にしたがい、簡潔にご記入ください。

※回答欄以外の箇所への補足事項の記入や調査票以外のファイルの添付、メールでの補足事項の送信などをご遠慮ください。

また、「別紙参照」など調査票内だけで完結しないご回答は、無効回答とさせていただきます場合があります。

必ず指定の様式に沿ってご記入をお願いします。

■ 全体目次

■ 事業または商品の内容	BF1～BF2
■ 顧客志向とトラブル対応	BQ1～BQ7
■ 新製品/新サービスの開発	BQ8～BQ16
■ 販売・流通、運用・保守（アフターサービスを含む）	BQ17～BQ19
■ 購買・外注	BQ20～BQ22
■ 製造（品質保証含む）	BQ23～BQ33
■ 事業継続	BQ34
■ 主張したい特筆すべき取り組み	BQ35
■ 参考設問	1～3

ピンク字の用語の説明は用語集のシートに記載しております。 → [用語集](#)

■ 事業または商品の内容

B F 1. 貴社の業種は何ですか。（主なものを1つだけ）

- | | | | |
|----------|--------------|-------------------|------------|
| 1. 水産・農林 | 7. 医薬品 | 13. 金属製品 | 19. プラント建設 |
| 2. 鉱業 | 8. 石油・石炭製品 | 14. 機械 | 20. 建設 |
| 3. 食料品 | 9. ゴム製品 | 15. 電気機器 | 21. その他 |
| 4. 繊維製品 | 10. ガラス・土石製品 | 16. 輸送用機器 | |
| 5. パルプ・紙 | 11. 鉄鋼 | 17. 精密機器 | |
| 6. 化学 | 12. 非鉄金属 | 18. 情報サービス・ソフトウェア | |

BF1は必ずご回答ください

B F 2. 以下のBパートの設問に関して、以下のどれを対象に回答されますか。（1つだけ）

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. 事業 | 2. 商品 | 3. 全社 |
|-------|-------|-------|

BF2は必ずご回答ください

→ S F 1. （B F 2で1、2を選択した場合のみ）貴社の事業または商品の内容と選択した理由を
 ご記入ください。（150字以内）

0

→ S F 2. （B F 2で1、2を選択した場合のみ）基幹商品（事業）について、
 その商品の基幹技術、対象市場等、その概要をお答えください。（150字以内）

S F 3. (B F 2で1、2を選択した場合のみ) 基幹商品(事業)を構成する
具体的な商品名を3つ挙げてください。(それぞれ50字以内)

①		0
②		0
③		0

S F 4. (B F 2で1、2を選択した場合のみ) 2021年度の基幹商品(事業)の
売上高(連結ベース・概算値)をお答えください。

	百万円
--	-----

■ 顧客志向とトラブル対応

[全体目次へ](#)

B Q 1. 顧客満足度調査(顧客満足度の把握/確認)を実施していますか。(1つだけ)

1. 実施していない
2. 不定期に実施している
3. 定期的に実施しているが、調査対象範囲が取り扱う事業領域の一部顧客に限られている
4. 3.に加え、すべての顧客層をカバーしている。顧客満足度(全体満足度)に影響を与える要因について調査し、どの要因を向上させたら良いか解析している
5. 4.に加え、その解析結果を新製品開発や営業・サービス部門などにフィードバックし、製品やサービス等を継続的に改善している
6. 5.に加え、顧客満足度調査の仕組みも定期的に見直す規定があり、顧客満足度が向上している

--

S Q 1. (B Q 1で3～6を選択した場合のみ)
具体的な事例とその定量的な効果をご記入ください。(30字以内)

	0
--	---

S Q 2. (B Q 1で2～6を選択した場合のみ) 2021年度の顧客満足度調査の結果は、
どの程度でしたか。(1つだけ)

※2021年度に実施していない場合、直近の結果についてご回答ください。

1. 把握していない
2. 前回の調査の水準を維持あるいは改善したが、自社の目標を達成しておらずまだ不満足な結果である
3. 自社の目標を達成している
4. 前回の調査の水準を維持あるいは改善し、自社の目標も達成しているが、業界トップクラス(上位10%以内)とはいえない
5. 自社の目標を達成し、業界トップクラス(上位10%以内)を維持している
6. 前回の調査の水準を改善し、自社の目標も達成し、業界トップクラス(上位10%以内)を維持している

--

S S Q. (S Q 2で6を選択した場合のみ) 顧客満足を向上するために、
2020～2021年度(過去2年間)で改善や強化した事項について次の中から
上位5つ(その他を含む)を選択してください。

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| 1. マーケティング部門のCS向上活動充実 | 11. 顧客満足度向上に向けた教育 |
| 2. 納期管理の徹底 | 12. ブランドイメージの強化 |
| 3. 顧客・販売店訪問調査の充実 | 13. 環境への取り組み強化 |
| 4. サービス対応のスピード向上 | 14. 情報セキュリティ活動の強化 |
| 5. ソリューションの提供 | 15. 事業継続計画の策定 |
| 6. 納入先への新製品提案 | 16. CSR活動の強化 |
| 7. 顧客の声(VOC)分析 | 17. SDGsへの取り組み強化 |
| 8. 第三者機関による評価(ベンチマーク)と改善活動 | 18. 顧客価値創造に向けた潜在的顧客要求の発掘 |
| 9. 顧客満足度調査にもとづく製品改善・新製品開発 | 19. サービタイゼーションに向けた新ビジネスの強化 |
| 10. お客様相談センター(顧客対応窓口)の充実 | |
| 20. その他、改善や強化した事項があればご記入ください(30字以内) | |

0

BQ2. 顧客相談窓口を設置し顧客満足度を向上させていますか。(1つだけ)

1. 特に専用の顧客相談窓口、コールセンター、専任スタッフなどを設けていない
2. 顧客相談のための窓口、コールセンター、専任スタッフなどを設置し、顧客の声や情報を受け付けており、受け付けた情報を関連各部署に速やかに伝達している
3. 顧客相談窓口から関連各部署に伝達した上で迅速に顧客にフィードバックする体制があり、実行している
4. 顧客へのフィードバック体制をフォローし、対応満足度を評価し、フィードバック体制を見直している
5. 顧客満足度向上に向けた顧客へのフィードバックや顧客相談窓口体制の見直しを継続的に実施し、製品・サービス等の改善と専任スタッフの教育を行い、その結果、顧客満足度が高い水準になっている

BQ3. クレームについて目標値を立てて管理していますか。(1つだけ)

1. クレームについて目標値を立てて管理していない
2. クレーム件数やクレーム処理金額に目標値を立てて管理している
3. 重要度別や機種別、新製品別、原因別など層別してクレーム件数やクレーム処理金額に目標値を立てて管理している
4. 3.に加え、クレームの再現率や原因究明率についての目標値を立てて管理し、クレームの原因を解明する仕組みが確立している
5. 4.に加え、同一顧客や同一対象製品ごとにクレーム再発率やクレーム再発処理金額など再発防止の目標を立てて管理し、同一顧客や製品でのクレームがほとんど再発していない
6. 5.に加え、類似製品に広げたクレーム再発率やクレーム再発処理金額などの再発防止の目標を立てて管理し、類似製品において従来のクレームと同種の原因で起こるクレームがほとんど再発しない品質保証体制を構築している
7. 6.に加え、従来技術のマイナーチェンジによる新製品に向けた未然防止の目標を設定し、デザインレビューやFMEAを活用した新製品開発管理を行い顕著なクレームの未然防止を達成している
8. 7.に加え、新事業開拓や大幅な技術開発による挑戦的な新製品に向けた未然防止の目標を設定し、挑戦的な新製品に関連する企業を巻き込んだ新製品開発管理を行い顕著なクレームの未然防止を達成している

SQ. (BQ3で3～8を選択した場合のみ) 設問中の下線部の、クレームの件数・処理金額、再現率・究明率、再発防止、未然防止の目標について2021年度に挙げた定量的なクレーム低減の効果などをご記入ください。(30字以内)

0

BQ4. 市場(または『製品・サービス』の提供先)での品質トラブルから来る苦情を「クレームになる苦情」と「クレームにならない苦情」と区別して適切に処理する仕組みがありますか。(1つだけ)

1. クレームにならない苦情を区別して対処する仕組みはない
2. クレームにならない苦情に対応する仕組みはあるが、金銭的な支払いを伴わないので担当者が対応するだけで集計はしていない
3. ケースバイケースに対応することを基本とするが、クレームにならない苦情を集計し、内容別の分析をパレート分析などにより行い、伝票ミスなどの事務的作業なども含めて再発防止を図る仕組みが出来ている
4. 3.の仕組みが実行され、苦情が低減している
5. 4.に加え、設計仕様に対する苦情のように、現行製品ではアクションが取れないものについては、次の製品開発(モデルチェンジなど)時に改善するように調査・分析を行っている
6. 5.の結果を次の製品開発に反映し、それに類する製品の顧客満足度が向上している

SQ. (BQ4で6を選択した場合のみ) 2021年度における製品の顧客満足度向上の定量的大きさとその具体例をご記入ください。(30字以内)

0

BQ5. 市場(または『製品・サービス』の提供先)で発生した品質事故・トラブルへの対応について、どのように取り組みをしていますか。(1つだけ)

1. 情報を系統的に吸い上げる仕組みはあるが、情報は個別に処理され、横断的な対応は行っていない
2. 情報を系統的に吸い上げ、集めた情報を横断的に迅速な対応を行う仕組みが確立している
3. 2.に加え、情報を迅速に公開あるいは、リコール等の発動を行う仕組みが確立している
4. 3.に加え、情報を分析し、再発防止に向けた仕組みの改善をしている

5. 4.に加え、インシデント情報を系統的に収集・層別・解析する仕組みが確立している
6. 5.をはじめとする活動が実践され未然防止活動へ繋がっている
7. 6.が実施され、未然防止がうまく機能し、市場品質事故・トラブルは2年前に比べて減少し、目標値をクリアしている

☐

→ S Q. (B Q 5で7を選択した場合のみ)これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q 6. 市場品質不良により生じたコストは、次のどの項目を把握していますか。
次の中から選択してください。(該当するものすべて)

※この品質不良は製品品質及びサービス品質の不良を指します。

- | |
|---|
| 1. そのような観点からのコスト計算は行っていない |
| 2. 交換、返品受付、修理の費用 |
| 3. 市場品質不良の処理のために支出した出張費、解析・試験費用、会議費、残業代など |
| 4. 市場品質不良の処理(取り替え、点検、修理)のために要した人件費 |
| 5. 結果的に不良ではなかったが市場品質不良として調査・対応した費用 |
| 6. リコール費用及び当該品のリコールキャンペーン/回収の費用 |
| 7. 市場品質不良につながる恐れのある製品の事前処置費用 |
| 8. 製造物責任(PL)の補償にかかった費用 |
| 9. 8.以外の補償金(後工程の稼働停止などへの補償金) |
| 10. 調達が原因で発生した市場品質不良の処置費用(立替含む) |
| 11. その他、把握している項目があれば、ご記入ください(30字以内) |

0

→ S Q 1. (B Q 6で2~11を選択した場合)2021年度の市場品質不良により生じたコストの対売上高比率は何%ですか。ただし、市場品質不良により生じたコストの計算では、上記B Q 6の2~11を選択した範囲とします。(1つだけ)

- | | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| 1. 把握していない | 5. 0.02%~0.05%未満 | 9. 0.5%~1.0%未満 |
| 2. 0.005%未満 | 6. 0.05%~0.1%未満 | 10. 1.0%~2.0%未満 |
| 3. 0.005%~0.01%未満 | 7. 0.1%~0.2%未満 | 11. 2.0%以上 |
| 4. 0.01%~0.02%未満 | 8. 0.2%~0.5%未満 | |

→ S S Q. (S Q 1で2~11を選択した場合)上記で回答された市場品質不良により生じたコストの対売上高比率は、2019年度と比べてどの程度増減しましたか。(1つだけ)

記入例: 「2.0%→3.0%」の場合は「2. +50%(増加)」に、
「1.0%→0.8%」の場合は「7. -20%以上~-50%未満(減少)」

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. 把握していない | 5. 0%(変化なし) |
| 2. +50%以上(増加) | 6. -20%未満(減少) |
| 3. +20%以上~+50%未満(増加) | 7. -20%以上~-50%未満(減少) |
| 4. +20%未満(増加) | 8. -50%以上(減少) |

→ S Q 2. (B Q 6で2~11を選択した場合のみ)B Q 6で回答された項目のうち、2021年度に最もコストがかかった項目はどれですか。また、そのコストが「市場品質不良により生じたコスト」全体に占める割合をご記入ください。

最もコストが
かかった項目 → 全体に占める割合 → %
(小数点以下は四捨五入)

B Q 7. 顧客志向とトラブル対応の仕組みで、前設問(B Q 1~B Q 6)までで効果があったと回答された活動は、他の事業または商品にも、必要に応じて展開できていますか。(1つだけ)

- | |
|-------------------------------|
| 1. 展開する必要はない |
| 2. 展開する必要性は感じているが、展開できていない |
| 3. 展開への努力をしているが、ほとんど成果は出ていない |
| 4. 展開への努力をし、成果が出ている事業または商品もある |
| 5. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている |

→ S Q 1. (B Q 7で1を選択した場合のみ)その理由を簡潔にご記入ください。(50字以内)

0

→ S Q 2. (B Q 7で5を選択した場合のみ)本成果に結びついた水平展開の工夫をご記入ください。(150字以内)

■新製品/新サービスの開発

全体目次へ

B Q 8. 顧客がどのような製品/サービスを望んでいるかを調査し、新製品/新サービスにタイムリーに反映させていますか。(1つだけ)

1. 設計者または商品企画担当者主体で新製品開発を展開し、販売不振や市場から品質クレームの提起を受けた場合、限定的に調査を行うことはあるが、組織的かつ体系的な市場調査は行っていない
2. 市場調査部門や営業部門が、業界の生産・販売統計データなどから製品/サービス開発部門に市場情報をフィードバックしている
3. 市場調査情報や消費実態調査資料などを分析し、消費者ニーズやシーズを明確にし、適宜新製品/新サービス開発につなげ、他社と同等レベル（業界の標準レベル）の製品/サービスを生み出している
4. 市場調査情報や消費実態調査資料などを効果的に活用し、顧客・市場の声を設計者に伝達する仕組みや設計者みずからも顧客の声を聞く仕組みがあり、業界をリードする製品/サービスも生み出している
5. 4.に加え、潜在的な顧客の要望も掘り起こし、顧客価値を高める画期的な製品/サービスを生み出している

→ **S Q. (B Q 8で5を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)**

0

B Q 9. 独創的な新製品/新サービスをタイムリーに生み出すための、組織的な新製品/新サービス開発体制になっていますか。(1つだけ)

1. 新製品/新サービス開発を組織的に進める体制はあるが十分に機能しておらず、資源（人、モノ、金）を十分に投下出来ないために、他社に追従できる新製品/新サービスを生み出せていない
2. 他社と同等レベル（業界の標準レベル）の新製品/新サービスを生み出す組織的な体制となっている
3. 顧客の期待を超える独創的な新製品/新サービスを生み出す組織的な体制ができている
4. 3.に加え、業界をリードする新製品/新サービスの開発の効果を評価・改善する活動の体制が確立している
5. 4.に加え、いくつもの独創的な新製品/新サービスを効率的に生み出す仕組みと体制が確立している
6. 5.に加え、自社にない先進的な技術を持つ企業との連携により、新たな価値を持つ製品/サービスを迅速に提供する仕組みがあり、効果を上げている
7. 6.に加え、他社からベンチマークされる優れた組織的な新製品/新サービス開発体制を築いており、新しいジャンルを切り拓く独創的な製品/サービスを生み出し続けている

→ **S Q. (B Q 9で7を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)**

0

B Q 10. 新製品/新サービスの社内品質トラブルと市場品質トラブルを適切に処理し、次期の新製品/新サービス開発に反映していますか。

※本調査での品質トラブルは、製品品質の不良だけでなく、顧客満足を損なうサービス品質の不良や納期などの問題も含みます。

(1) 社内品質トラブル (1つだけ)

1. 品質トラブルの把握ならびに処理の手順はあるが、新製品/新サービスの開発の源流段階での早期発見の体制が確立していない
2. 品質トラブルの把握ならびに処理の手順があり、組織的な展開がなされ、新製品/新サービスの開発の源流段階での早期発見の体制が確立している
3. 新製品/新サービスの開発の源流段階での品質トラブルの早期発見の体制が確立し、手順・体制どおり実施している
4. 3.に加え、迅速化・効率化を図るための手順・体制の見直しを絶えず行ない、次期の新製品/新サービスの開発に反映している
5. 4.に加え、過去の製品/サービスで発生した品質トラブル及び類似の品質トラブルが、その後の新製品/新サービスについて生産工程で再発することはほとんどない
6. 5.に加え、未然防止の活動が徹底して行われており、新製品/新サービスについて、生産工程で品質トラブルが発生したりすることはほとんどない。また発生したトラブルが生産工程で見逃されたことはない

(2) 市場品質トラブル (1つだけ)

1. 市場品質トラブルが発生した場合、処理の手順が決められており、実行されている。しかし、次期新製品/新サービスの開発への類似品質トラブル防止のためのフィードバック体制は確立していない
2. 市場品質トラブルが発生した場合の処理手順が決められており、次期新製品/新サービスの開発への類似品質トラブル防止のためのフィードバック体制もある
3. 2.に加え、次期新製品/新サービスの開発への類似品質トラブル防止のための2.のフィードバック体制に従い、実行されている
4. 3.に加え、迅速化・効率化を図るための手順・体制の見直しを絶えず行っている
5. 4.に加え、過去の製品/サービスで発生した品質トラブル及び類似品質トラブルが新製品/新サービスで発生することはほとんどない
6. 5.に加え、未然防止の活動が徹底して行われており、新製品/新サービスの開発数は増えているが、市場品質トラブルはほとんど発生していない

→ S Q. (B Q10 (1) または (2) で6を選択した場合のみ) 新製品/新サービスの品質トラブルを少なくするために、製品/サービス設計や工程設計段階で問題発生を未然に防止するためにどのような施策を実施しましたか。2020年度～2021年度(過去2年間)で構築・改善・強化した仕組みがあればご記入ください。(50字以内)

0

B Q11. 競合他社の追従が困難な技術(製品やサービスを作りだし提供する手段を含む)の開発を中・長期的な観点から行い、競争力を確保していますか。(1つだけ)

1. 新しい技術開発に対する関心はあるが、既存技術に依存している状態にある。または、部分的に投資を行っているものの、短期的視野にとどまり、品質、コストの面で競争力が確保されていない
2. 技術開発は中・長期的な観点から行い、技術的に大きな遅れはなく、業界の平均的水準に達している
3. 2.に加え、新技術開発に積極的に取り組み、単発的ではあるが業界を技術的にリードする製品/サービスも生み出している
4. 3.に加え、継続して技術的に業界をリードする製品/サービスを生み出している
5. 4.に加え、これまでは実現できないだろうと考えられていた新技術開発が行われている
6. 5.に加え、革新的で顧客に受け入れられる新製品/新サービスを開発する力があり、技術的に世界のリーダーの地位を確保している
7. 6.に加え、過去5年以上にわたって、技術的に世界のリーダーの地位を維持している

→ S Q. (B Q11で7を選択した場合のみ) 業界あるいは世界のリーダーの地位を具体的に示し、その技術を生み出した組織体制と仕組みをご記入ください。(100字以内)

0

B Q12. (1) 自社の技術力の中で、2020年度～2021年度(過去2年間)でどのような項目を継続的に測定していますか。(該当するものすべて)

- (2) また、(1)で選択した項目のうち、2020年度～2021年度(過去2年間)で改善したものを選択してください。(該当するものすべて)
- (3) その他、独自に創意工夫して、測定して、改善している項目があれば、ご記入ください。(30字以内)

(1)	(2)	(1)	(2)
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

(3) その他、独自に創意工夫・測定・改善している項目

0

B Q 13. 設計に関する基準（技術基準、設計等の審査の評価基準）を定めていますか。**また、どのように運用していますか。（1つだけ）**

1. 特に定められた設計技術基準ならびに評価基準はない。
または主要製品/サービス系列に対する設計技術基準・評価基準を部分的に作成しているが、見直しはほとんど行っていない
2. 主要製品/サービス系列に対する設計技術基準ならびに評価基準を作成している。
かつ、これらの基準類を定期的に見直す仕組みを築き、実行している
3. すべての製品/サービス系列に対する設計技術基準ならびに評価基準を作成している。
かつ、これらの基準類を定期的に見直す仕組みを築き、実行している
4. 3.に加え、自社内の情報を活用して、関係する基準類にタイムリーに改善する仕組みを築いている。その結果、事業継続に致命的な問題は発生していない
5. 4.の運用に加え、仕組みの見直しを定期的に行っている。その結果、重大な問題は発生していない
6. 5.の運用に加え、自社・自社グループ以外の情報をこれらの基準類にフィードバックする仕組みを築いている。その結果、軽微な問題の発生も抑制されている

S Q. （B Q 13で6を選択した場合のみ）**フィードバックの仕組みとその工夫をご記入ください。（50字以内）**

0

B Q 14. 売上高・粗利益などの集計の際に、新製品/新サービス（新規開発型製品/サービス・既存改良型製品/サービス）と既存製品/サービスとを区別していますか。（1つだけ）

1. 既存製品/サービスと新製品/サービスを区別していない
2. 既存製品/サービスと新製品/サービスを区別している
3. 2.に加え、新製品/新サービスの中を更に
新規開発型製品/サービスと既存改良型製品/サービスとに区別している

S Q 1. （B Q 14で1を選択した場合のみ）区別していない理由があればご記入ください。（50字以内）

0

S Q 2. （B Q 14で2、3を選択した場合のみ）上市してからどのくらいの期間を新製品/新サービスとして扱っていますか。（1つだけ）

1. 決めていない
2. 6ヶ月以内
3. 1年以内
4. 2年以内
5. 3年以内
6. 新製品/新サービスをランク分けし、ランクごとに新製品/新サービス期間を決めている（以下に具体的なランク分けをご記入ください）（50字以内）

0

（例：ランク A 3年 ランク B 1年 ランク C 6ヶ月）

S Q 3. （B Q 14で2、3を選択した場合のみ）その他、期間以外で新製品/新サービスの定義があれば、ご記入ください。（50字以内）

0

（例：新しいモデルを発売後、次の新モデルを上市するまで）

B Q 15. 新製品/新サービス開発を強化・効率化するために品質管理手法を活用していますか。（1つだけ）

1. 現在は活用しているものはない
2. 品質管理手法を活用しているが、使っている手法が限定的である
3. 適切な品質管理手法を適切な場面で活用している
4. 3.に加え、新しい品質管理手法も積極的に導入し、設計プロセスに組み入れて設計目標の効率的実現を図っている
5. 4.に加え、常に他社からベンチマーキングされるとともに、学会などで実施例を発表するなど、業界のモデルとなっている

S Q. (B Q15で5を選択した場合のみ) 業界モデルとなるような先進的な品質管理手法として活用し、効果を上げている手法について、次の中から選択してください。
(該当するものすべて)

顧客の潜在要求把握手法	
☐	1. 心理学的測定法 (SD法、評価グリッド法、ラダリングなど)
☐	2. ポジショニング支援手法 (主成分分析・因子分析・数量化Ⅲ類など)
☐	3. マイニング手法 (データマイニング、テキストマイニングなど)
☐	4. 顧客情報のモニタリング手法
新製品開発手法	
☐	5. 品質機能展開
☐	6. 数値実験手法 (CAE、有限要素法、シミュレーションなど)
☐	7. 最適化手法 (パラメータ設計、実験計画法、数理計画法など)
信頼性手法	
☐	8. 定性的リスク評価手法 (FMEA、DRBFMなど)
☐	9. 定量的リスク評価手法 (FTA、ワイブル解析など)
☐	10. 設計審査 (デザインレビューなど)
☐	11. 未然防止手法
その他の手法	
☐	12. モデリング手法 (重回帰分析、共分散構造分析など)
☐	13. 予測・判別手法 (AI・機械学習)
14. その他、効果を上げている手法があれば、具体的にご記入ください (30字以内)	
0	

B Q16. 新製品/新サービス開発の仕組みで、前設問 (B Q8～B Q15) までで効果があったと回答された活動は、他の事業または商品にも、必要に応じて展開できていますか。 (1つだけ)

- ☐ 1. 展開する必要はない
- ☐ 2. 展開する必要性は感じているが、展開できていない
- ☐ 3. 展開への努力をしているが、ほとんど成果は出ていない
- ☐ 4. 展開への努力をし、成果が出ている事業または商品もある
- ☐ 5. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている

S Q 1. (B Q16で1を選択した場合のみ) その理由を簡潔にご記入ください。 (50字以内)

0

S Q 2. (B Q16で5を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。 (50字以内)

0

■ 販売・流通・運用・保守 (アフターサービスを含む)

[全体目次へ](#)

B Q17. 販売・流通活動における品質目標の設定と品質維持・改善活動が適切に実施されていますか。 (1つだけ)

- ☐ 1. 販売・流通活動で保証すべき品質目標が定義されておらず、管理項目や管理水準が明確でない
- ☐ 2. 販売・流通活動の向上に向け管理する項目が定まっており、達成すべき水準が定量的に明確化され、見直しが行われている
- ☐ 3. 2.に加え、販売・流通活動で関連する協力会社と顧客先情報を共有化し、標準化やマニュアル化などの品質維持活動が協力的に行われている
- ☐ 4. 3.に加え、顧客ごとの情報データベースの改善を含めた見直しが行われ、かつ顧客満足度を把握し、品質維持だけでなく改善活動が行われている
- ☐ 5. 4.に加え、顧客へのトラブル防止のための原因究明がされ、再発は防止されている
- ☐ 6. 5.に加え、顧客への提案ノウハウなどが社内でも共有され、新規顧客獲得や顧客の維持に役立っている
- ☐ 7. 6.に加え、製品やサービスについての顧客や最終ユーザーの声を集めるための体制があり、そのフィードバックにより、顧客からの評価が業界で高いレベルを獲得している

S Q. (B Q17で7を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。 (50字以内)

0

B Q 18. 運用・保守活動における品質目標の設定と品質維持・改善活動が適切に実施されていますか。(1つだけ)

※『製品・サービス』の特性上、該当しない場合は無回答としてください。

1. 運用・保守活動で保証すべき品質目標が定義されておらず、管理項目や管理水準が明確でない
2. 運用・保守活動の向上に向け管理する項目が定まっており、達成すべき水準が定量的に明確化され、見直しが行われている
3. 2.に加え、運用・保守活動に関連する協力会社と顧客先情報を共有化し、標準化やマニュアル化などの品質維持改善活動が協力的に行われている
4. 3.に加え、顧客ごとの情報データベースの改善を含めた見直しが行われ、かつ顧客満足度を把握し、品質維持だけでなく改善活動が行われている
5. 4.に加え、顧客の運用実績データを用いて、顧客にあった効率的な保守計画や運用計画が立てられている
6. 5.に加え、顧客へのトラブル防止のための原因究明がされ、再発は防止されているかつ他部門が原因となるトラブルについても原因となる部門に適切にフィードバックし、再発は防止されている
7. 6.に加え、顧客の運用実績データなどによって顧客の製品の使用環境が具体的に測定され、新製品開発や新サービスの開発に役立っている
8. 7.に加え、他社のベンチマークになりうる活動が行われている

→ **S Q. (B Q 18で8を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)**

0

B Q 19. 販売・流通、運用・保守の仕組みで、前設問(B Q 17～B Q 18)までで効果があったと回答された活動は、他の事業または商品にも、必要に応じて展開できていますか。(1つだけ)

1. 展開する必要はない
2. 展開する必要性は感じているが、展開できていない
3. 展開への努力をしているが、ほとんど成果は出ていない
4. 展開への努力をし、成果が出ている事業または商品もある
5. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている

→ **S Q 1. (B Q 19で1を選択した場合のみ) その理由を簡潔にご記入ください。(50字以内)**

0

→ **S Q 2. (B Q 19で5を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)**

0

■ 購買・外注[全体目次へ](#)**B Q 20. 購買・外注について貴社の状況についてお伺いします。****(1) 購買・外注先の選定はどのように行っていますか。(1つだけ)**

1. 購買・外注先は、原則として、予め定めた基準にしたがい評価・選定しているが、急激な生産拡大/代替部品調達/事故・災害などの場合は基準を満たさない購買・外注先に発注することもある
2. 購買・外注先は、予め定めた基準にしたがい評価・選定し、どのような場合であっても、基準を満たさない購買・外注先に発注することはない
3. 2.に加え、調達品のQ C Dレベルやモノづくり環境の変化に合わせて選定基準自体も見直すとともに、その見直した基準に基づいて購買・外注先の再評価・再選定を定期的に行っている
4. 3.に加え、購買・外注先との協力関係も常に良好な状態を維持している

→ **S Q. (B Q 20で4を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)**

0

B Q21. 購買・外注先に対して、品質を向上させるための指導や支援をどのように行っていますか。(1つだけ)

1. 取引開始時に品質を保証し向上する為の仕組みや体制について文書で要求事項を伝え、契約書等でその内容を確認しあうとともに、品質トラブルが発生した際には、その発生原因・改善策を文書で提出させ、文書による改善指導を行っている
2. 1.に加え、重要な品質トラブルが発生した場合は、購買・外注先に出向き改善指導を行っている
3. 2.に加え、品質上重要な購買先・外注先に対して購買・外注管理部門及び品質管理部門が購買・外注先の工程診断を行うとともに、工程改善を指導している
4. 3.に加え、購買・外注先に対して設計・技術部門も加わり、問題点を共有して工程品質／納入品質の改善を行っている
5. 4.に加え、購買・外注先に対する品質教育や、表彰制度、変更連絡制度などの仕組みにより、購買・外注先の品質管理推進を奨励し、購買・外注品のQ C D Eも確実に向上しており、この一年間、購買・外注に起因する重大な問題は発生していない
6. 5.に加え、購買・外注先の工程能力や生産能力を把握し、長期にわたる指導で共存共栄関係が確立し、新規購買・外注先の育成も系統的に行われ、その結果として、購買・外注品に関するQ C D Eの目標はすべて達成できている

S Q. (B Q21で6を選択した場合のみ) 購買・外注先の品質向上のために実施している具体的な仕組みについて、次の中から効果を上げている上位3つ(その他を含む)を選択してください。

- | | |
|--|--------------------|
| 1. 品質パトロール/品質診断 | 7. 技能向上大会 |
| 2. 協力会社品質会議 | 8. 技能マイスター制度 |
| 3. 協力会社QC大会 | 9. トラブル異常報告制度 |
| 4. 品質賞等の表彰制度 | 10. 不合格ロット再発防止報告制度 |
| 5. 品質教育/研修制度 | 11. 変更連絡制度 |
| 6. モノづくり道場 | 12. 初期流動管理 |
| 13. その他、効果を上げている仕組みがあればご記入ください (30字以内) | |

0

B Q22. 購買・外注の仕組みで、前設問(B Q20～B Q21)までの回答のうち、独自に創意工夫されている活動は、他の事業または商品にも展開できていますか。(1つだけ)

1. 展開する必要はない
2. 展開する必要は感じていないが、展開できていない
3. 展開への努力をしているが、ほとんど成果は出ていない
4. 展開への努力をし、成果が出ている事業または商品もある
5. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている

S Q 1. (B Q22で1を選択した場合のみ) その理由を簡潔にご記入ください。(50字以内)

0

S Q 2. (B Q22で5を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

■ 製造(品質保証含む)

[全体目次へ](#)

B Q23. 顧客に提供する製品の品質確保及び向上を図るために、製造における各組織の役割とそのプロセスを明確にしていますか。(1つだけ)

1. 製造における各組織の役割とその業務プロセスを、業務分掌やプロセスフローとして規定していない
2. 製造における各組織の役割とその業務プロセスを、業務分掌やプロセスフローとして規定しているが、環境変化への対応などで組織変更等があった場合に見直しがなされておらず、実態との乖離が一部にみられる。そのため品質トラブルの再発があり、十分な成果が上がっていない
3. 製造における各組織の役割とその業務プロセスを、業務分掌やプロセスフローとして規定しており、環境変化への対応などで組織変更等があった場合は、確実に見直しを行っている。その結果、製造に起因する品質トラブルの再発防止が図られている
4. 3.に加え、個々の業務プロセスについても、インプットとアウトプットを明文化しており、関係組織間で共有して、価値の連鎖により顧客に提供する製品の品質確保及び向上に取り組んでいる。その結果、製造に起因する品質トラブルの発生はほとんど未然防止されている

5. 4.に加え、顧客からの要求・期待や苦情・クレームなどの声を聞いて、
製造だけでなく製造で把握した製品設計上の問題点についても、それぞれの業務
へのフィードバック活動がシステムの的に実施されており、
製品及び製品設計 に起因する品質トラブルの発生はほとんどない

☐

→ S Q. (B Q23で5を選択した場合のみ)これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q24. 各組織の目的達成に対して、管理項目・管理水準はどのように設定し、運用していますか。また、どのように達成状況を把握していますか。(1つだけ)

1. 各組織の顧客に提供する製品品質に対する管理項目・管理水準は、Q C工程表などを用いて設定していないところがある
2. 各組織の顧客に提供する製品品質に対する管理項目・管理水準はQ C工程表などを用いて設定しているが、適宜見直しをしていないため、実態との乖離が一部にみられ、顧客からの苦情やクレームが頻発している
3. 各組織の顧客に提供する製品品質に対する管理項目・管理水準(目標)を、Q C工程表などを用いて明確に設定して、適宜見直しも行っている
4. 3.に加え、管理項目・管理水準(目標)の設定に際しては、過去の実績だけでなく、設計の要求や競合メーカーの動向を検討し、競争優位な目標を設定している
5. 4.に加え、目標の達成状況を定期的に確認して、目標未達に対する徹底的な調査を行い、原因を排除し、推進する仕組みがある
6. 5.に加え、設計の要求を先取りする形で、目標を的確に設定し、目標達成に向けた基幹事業での展開の仕組みが組織全体に定着している

→ S Q. (B Q24で6を選択した場合のみ)これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q25. 業務の標準化と標準の遵守の徹底は、どのように行われていますか。(1つだけ)

1. 各業務の作業において、その手順や方法が十分標準化されておらず、経験や勘・コツに頼っている部分がある
2. 各業務の作業において、その手順や方法を、作業要領書などを用いて標準化しているが、適宜見直しが行われず、実際の作業との乖離が一部に見られる
3. 各業務の作業において、その手順や方法を、作業要領書などを用いて標準化しており、適宜見直しも行っている
4. 3.に加え、標準作業における勘・コツに頼る部分を極力少なくしているとともに、初めて作業する人に対しては作業を実施する前に、標準を遵守することの意義や勘所などを教育・訓練している
5. 4.に加え、標準を守ることが困難となったり、守れなくなった場合は、速やかに関係者で標準の改訂を行い、守れる標準づくりに取り組んでいる。そのため、製造に起因する品質トラブルはほとんど発生していない
6. 5.に加え、環境の変化などで、業務そのものの見直しがあった場合には、標準の改訂に加えて、業務の改廃にも適宜取り組み、ムダ・ムラ・ムリの排除を行っている。そのため、品質のみならず安全、生産性、環境などの面でもトラブルは、ほとんど発生していない

→ S Q. (B Q25で6を選択した場合のみ)これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q26. 事業または商品について定められた体系・仕組み通りに品質保証を実施していますか。(1つだけ)

1. 各部署は自己の役割・責任を認識し、標準類の整備や教育訓練を計画・実施している。ただし、標準の重要性や教育訓練の必要性については明確でなく、体系・仕組み通り実施されていない場合が見られる
2. 標準類の整備や教育訓練を計画・実施しており、標準の重要性や教育訓練の必要性についても明確になっている。品質保証活動が一応定められた体系・仕組みどおりに実施されている。ただし、体系・仕組みの見直しや改善が行われていない
3. 管理者は管理項目のチェックや内部監査などによって体系・仕組みの実施状況を的確に把握しており、体系・仕組みの見直しや改善など、必要な処置を遅滞なく行っている
4. 3.に加え、内部監査だけでなく競合他社や異業種の体系・仕組みをベンチマークとして、品質保証体系・仕組みを改善している
5. 4.に加え、体系・仕組みの継続的な改善活動の結果、市場品質トラブルが少なく(2021年度は、過去2年間の最良値と同等以上のレベル)、顧客から品質保証活動のレベルについて高く評価されている
6. 5.の活動に加え、体系・仕組みの継続的な改善活動の結果、市場品質トラブルはこの3年間ほとんど発生していない。また、顧客からの評価も高く、業界での品質保証活動はトップレベルにある

S Q. (B Q26で6を選択した場合のみ)これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、
効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

--

0

**B Q27. 業務（作業）の結果の正常・異常（いつもと違う）をどのように判断していますか。
また、どのように異常の判断を共有し、応急処置を施していますか。（1つだけ）**

1. 各業務（作業）の結果、正常だったのか異常が発生したのかを判断できる
ツール類は、ほとんど整備しておらず、異常が発生しても気付かないため、
顧客からの苦情・クレームが多く発生している
2. 各業務（作業）の結果、正常だったのか異常が発生したのかを判断できる
ツール類は、一部整備しているが、人の五感によって判断されることも多くある
3. 各業務（作業）の結果、正常だったのか異常が発生したのかを判断できる
ツール類は、ほぼ整備している
4. 3.に加え、異常が発生した際には、速やかに関係者間で共有できる仕組みを
整備している
5. 4.に加え、前工程や仕入先からの納入品に対しても、異常の有無を判断できる
ツール類が整備されており、あらゆる異常の発生がほぼ検出できている
6. 5.に加え、応急処置を的確に実施できる仕組みを整備しており、顧客からの苦情・
クレームはほとんど発生していない

**S Q. （B Q27で6を選択した場合のみ）これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、
効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。（50字以内）**

0

B Q28. 工程内で発生する各種問題に対して対策・処置の仕組みができていますか。（1つだけ）

1. 工程内で発生する各種問題に対して、是正処置方法は明確にしているが、
原因の追究や対策効果の確認に徹底さを欠くところがある
2. 工程内で発生する各種問題に対して、是正処置は徹底されており、
発生原因の追究や対策効果の確認も行われているが、同じ問題が再発することが
多く、真の原因追求までには必ずしも至っていない
3. 工程内で発生する各種問題に対して、その発生原因を“5なぜ（特性要因図）”などを
活用して徹底的に追求しており、真因への対策により再発防止がある程度できている
4. 3.に加え、類似工程、類似製品の問題についても
水平展開する仕組み・仕掛けが整備されていて、実施している
5. 4.に加え、工程内で発生する各種問題に対して、その発生原因を横断的に分析し、
類似原因による問題発生 of 未然防止活動を行っている（製品設計に対する対策
を含む）。結果として、工程内で発生する問題の発生と後工程への流出が
ほぼ確実に防止されている

**S Q. （B Q28で5を選択した場合のみ）これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、
効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。（50字以内）**

0

**B Q29. 職場の一人ひとりの品質に対する意識を高めるために、管理者・監督者はどのように
対処していますか。（1つだけ）**

1. 日常のコミュニケーションが十分ではなく、
管理者・監督者と作業員・担当者における双方向の意思疎通が十分にできていない
2. 管理者・監督者と作業員・担当者間のコミュニケーションを取るための仕組み
を整備して、少なくとも1日1回は、何らかの意思疎通が図れるようにしている
3. 2.に加え、異常や問題が発生した際には、速やかに報告・連絡・相談ができる、
なんでも言える職場の環境を整えている
4. 3.に加え、管理者・監督者が、日頃から作業員・担当者の困りごとを吸い上げる
ことができる仕組みを整備しており、作業環境の改善を継続して行っている
5. 4.に加え、管理者・監督者は、組織や職場のビジョンを作業員・担当者に
示しており、仕事の意義・目的を共有することで、作業員・担当者の品質意識を
高めている。その結果として、活力のある職場となり、品質に関して発生する
リスクに対して確実な対応ができている

**S Q. （B Q29で5を選択した場合のみ）これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、
効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。（50字以内）**

0

B Q30. 製造部門やサービスを提供している現場の品質改善活動をどのように行っていますか。
(1つだけ)

1. 品質改善は実施しているが、その対応方法は明確化されておらず、必要に応じてその都度対応している
2. 品質改善への対応方法は明確化されており、重要な問題に対しては、職制を中心とした改善活動を展開して、問題解決を図っている
3. 2.に加え、日常的に発生する問題や慢性問題に対しては、職場の次世代の核となる人をリーダーとした小集団改善活動を展開し、改善活動を定常的に実施している。職場の問題解決とともに、人材の育成にも効果が出ている
4. 3.に加え、全員が参加できる改善活動（例えば、QCサークル活動など）を展開して、改善の風土づくりとともに、新人や若手への指導による、改善のできる人材の育成に取り組んでいる
5. 4.に加え、品質改善活動は製造部門やサービスを提供している現場だけでなく関係部門を巻き込んで組織的に実施しており、大幅に改善の効果が出ている

S Q. (B Q30で5を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(50字以内)

0

B Q31. 社内品質不良により生じたコストについて、次のどの項目を把握していますか。
(該当するものすべて)

1. そのような観点からのコスト計算は行っていない
2. 社内品質不良により発生した、不良製品、不良部品、材料の廃却費用
3. 社内品質不良の処理のために支出した設備、機械、装置、治工具、金型等の修理・改造・廃却費用
4. 社内品質不良の処理のために支出した出張費、解析・試験費用、会議費、残業代など
5. 社内品質不良の処理（取替え、点検、修理）のために要した人件費
6. 社内品質不良発生により生じた納期遅れを挽回するための特別な輸送費用（空輸費など）
7. (装置産業などで) 社内品質不良発生時に停止した工程の人件費や設備維持費などの諸コスト
8. 1～7以外で発生する補償金（後工程の稼働停止などへの補償金、顧客提供遅れによる損害賠償金など）
9. その他、把握している項目があれば、具体的にご記入ください。(30字以内)

0

S Q. (B Q31で2～9を選択した場合のみ) 2021年度に、社内品質不良により発生したコスト対売上高比率は何%ですか。(1つだけ)

- | | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| 1. 把握していない | 5. 0.02%～0.05%未満 | 9. 0.3%～0.5%未満 |
| 2. 0.005%未満 | 6. 0.05%～0.1%未満 | 10. 0.5%～1.0%未満 |
| 3. 0.005%～0.01%未満 | 7. 0.1%～0.2%未満 | 11. 1.0%～2.0%未満 |
| 4. 0.01%～0.02%未満 | 8. 0.2%～0.3%未満 | 12. 2.0%以上 |

S S Q. (S Qで2～12を選択した場合のみ) 主要（生産）拠点で、社内品質不良に起因して発生したコストの対売上高比率は、2019年度と比べてどの程度増減しましたか。(1つだけ)

記入例：「2.0%→3.0%」の場合は「2. +50%以上（増加）」に、
「1.0%→0.8%」の場合は「7. -20%以上～-50%未満（減少）」

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. 把握していない | 5. 0%（変化なし） |
| 2. +50%以上（増加） | 6. -20%未満（減少） |
| 3. +20%以上～+50%未満（増加） | 7. -20%以上～-50%未満（減少） |
| 4. +20%未満（増加） | 8. -50%以上（減少） |

B Q32. 品質を改善するために品質管理手法をどの程度活用していますか。(1つだけ)

1. 日常管理活動において、グラフや管理図などの品質管理手法を使っているが、品質改善のためには使っていない
2. 品質改善のために品質管理手法を使っているが、一部の手法に限定された使用となっている
3. いくつかの部署では、品質管理手法を活用し、品質改善の実績も出ている
4. 品質管理手法を効果的に使いこなし、品質改善の実績が向上している
5. 全社的に品質管理手法を積極的に活用しており、顕著な品質改善の実績が出ている
6. 5.に加え、手法の改良を進め、外部にも活動事例を積極的に公表している

S Q. (B Q32で3～6を選択した場合のみ) どのような品質管理手法を活用していますか。活用頻度が高く効果を上げている手法について次の中から選択してください。(該当するものすべて)

- | | | |
|------------|-------------------|----------|
| 1. QC七つ道具 | 4. QC工程表 | 7. 実験計画法 |
| 2. 新QC七つ道具 | 5. 根本原因分析（なぜなぜ分析） | 8. 多変量解析 |

☐ 3. 工程FMEA	☐ 6. 工程能力指数	☐ 9. 品質工学
☐ 10. その他、効果を上げている手法をご記入ください (30字以内)		
0		

B Q 33. 前設問（B Q 23～B Q 32）までの回答のうち、独自に創意工夫されている活動は他の事業または商品にも展開できていますか。（1つだけ）

1. 展開する必要はない
2. 展開する必要性は感じているが、展開できていない
3. 展開への努力をしているが、ほとんど成果は出ていない
4. 展開への努力をし、成果が出ている事業または商品もある
5. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている

S Q 1. （B Q 33で1を選択した場合）その理由を簡潔にご記入ください。（50字以内）

0

S Q 2. （B Q 33で5を選択した場合のみ）2021年度における具体的な事例とその成果、及び本成果に結びついた水平展開の工夫をご記入ください。（150字以内）

0

■ 事業継続

[全体目次へ](#)

B Q 34. 事故や災害・政変などの不測の事態が発生しても、自社の品質経営活動に支障をきたさないための仕組みや、事業継続計画（BCP）の策定などを行っていますか。（1つだけ）

1. 仕組みの構築や、BCPの策定は行っていない、予定もない
2. 仕組みの構築や、BCPの策定を予定している（検討中を含む）
3. 構築／策定中である
4. 構築／策定済みである
5. 4に加え、運用ができています（有事の管理体制、対応マニュアル作成、訓練など）
6. 5に加え、リスクの特定や分析を行うなど、仕組みやBCPを適宜見直し強化できている

■ 主張したい特筆すべき取り組み

[全体目次へ](#)

B Q 35. Bパートに関する設問（B Q 1～B Q 34）について、貴社が主張したい特筆すべき取り組み（過去2年間：2020年度～2021年度で著しく効果を上げた活動、もしくは長期的に維持・向上し品質競争力の源泉となっている活動）でベストプラクティスになりうる活動があれば、その優れている点を具体的にご記入ください。（500字以内）

※ご記入いただいた内容はデータ抽出して使用するため、できるだけ改行やスペースでの整形は避け、箇条書きではなく文章でご記入ください。

B Q

に関連する取り組み

1. この2年間の取り組み
2. 長期的な取り組み

⇒

0

■ 参考設問 ※本設問は評価の対象となりません。現状調査としてご協力ください。

[全体目次へ](#)

貴社の品質指標の体系について下表の設問にご回答ください。

【品質指標の体系的構造の例】

分類		品質指標	
ステージ		(1) 小さい方が望ましい指標	(2) 大きい方が望ましい指標
A. 客先・市場・社会		PL/重大事故件数 重要クレーム 苦情/クレーム	お客様満足度 マーケットシェア 新製品売上高比率
提供	B. 加工・組立	最終工程での不適合件数 工程別不適合件数 後工程不具合件数	工程直行率 生産性 無検査率
	C. (資材) 調達	検査不合格率	優良取引先比率
	D. (生産) 準備	生産移行後のトラブル件数 初期流動期間	新製品の生産効率 新製品原価目標達成率
	E. 企画・開発・設計	出図後のトラブル件数 企画/設計変更件数	新製品開発期間短縮率 有効特許件数

1. 上記の例を参考に月、四半期、半期、年など定期的に収集している指標があれば、自社が該当する視点に「1」をご入力いただき、その視点に対する品質指標について重要なものをそれぞれ3つまでご記入ください。

分類		品質指標	
視点		(1) 小さい方が望ましい指標	(2) 大きい方が望ましい指標
A. 客先・市場・社会			
提供	B. 加工・組立		
	C. (資材) 調達		
	D. (生産) 準備		
	E. 企画・開発・設計		
その他 (以下にご記入ください)			

↑ 自社が該当する視点に「1」を入力してください

2. 印を付けた各指標の直近3年間(2019年～2021年)における傾向、及び2021年度の実績値に関する率直なレベル感(貴組織が掲げるありたい姿から見た現状のレベル)をご回答ください。

ご回答例)

	(1) 小さい方が望ましい指標			(2) 大きい方が望ましい指標		
	指標名	傾向	実績	指標名	傾向	実績
A. 客先・市場・社会	重要クレーム	1	2	マーケットシェア	2	2
				お客様満足度	1	1

【直近3年間の傾向】

- 1.改善傾向
- 2.変化なし
- 3.悪化傾向

【実績値のレベル感】

- 1.満足
- 2.不満足

【直近3年間の傾向】

- 1.改善傾向
- 2.変化なし
- 3.悪化傾向

【実績値のレベル感】

- 1.満足
- 2.不満足

	(1) 小さい方が望ましい指標			(2) 大きい方が望ましい指標		
	指標名	傾向	実績	指標名	傾向	実績
A. 客先・市場・社会						
提供	B. 加工・組立					
	C. (資材)調達					
E. 企画・開発・設計	D. (生産)準備					
その他						

3. 2021年度の実績値が満足できるレベル感にある指標について、その具体的な数値を過去3年間の推移も含めてご記入ください。(100字以内)

0

こちらのシートはご自由にお使いいただけますが
最終的なご回答は必ず「調査ご回答」シートへお願いします
当シートへの記入内容は一切考慮されませんので、予めご了承ください