

第12回「企業の品質経営度」調査【Basic版】

ご記入いただきました調査票ファイルは、**6月28日(金)**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/12jqr/>

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		

e-mailの記載をお願いします

！アップロード前に必ずご確認ください！

ご回答シートに3件の注意メッセージが残っています

- ※ ご記入いただいたご担当者の情報は、調査回答内容に関する問い合わせ、および、当該調査の結果の掲載紙やサマリー、当該調査に関するセミナー・フォーラムなどの案内の送付、追加調査や企業訪問に利用いたします。
- ※ 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

〒163-0704

東京都新宿区西新宿2-7-1新宿第一生命ビルディング4F

担当：羽根田、鈴木

電話 03(5990)5842

<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 田中、鈴木、堀江

電話 03(5296)5198

FAX 03(5296)5140

<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

Q40. 客先での品質トラブル・品質事故はありましたか。

(2) 基幹事業における製品の製造やサービスの提供のプロセスに関わる品質事故と客先での品質トラブルは過去5年間でどの程度減りましたか。(1つだけ)

1. 製造やサービスの提供のプロセスに関わる品質事故と客先での品質トラブルは元々起きていないし現在も起きていない
2. 顕著に減少した
3. 減少した
4. どちらかというと減少した
5. 変わらない
6. どちらかというと増加した
7. 増加した

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

Q17. 社員からの意見や提案を積極的に吸い上げる活動を推進していますか。(該当するものすべて)

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 活動を推進している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 非正規社員も対象としている |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 3. 製品・サービスの実現・提供・開発に関わる者以外も対象としている |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 4. 個々の意見や提案は、原則として個人から寄せられる |
| <input type="checkbox"/> | 5. 活動を促進するための組織体制や仕組みがある |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 6. 品質経営を支える重要な活動と認識している |
| <input type="checkbox"/> | 7. 提案された意見の中で品質経営に活かされているものがある |

当てはまる選択肢の左側に「1」を入力

※各設問に対して、Yes/Noでご回答ください。Yesの場合は1を入力し、Noの場合は何も入力しないでください。

■ アンケート票の構成について

- ・アンケート票の設問はQ1からQ41で構成されています。
- ・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12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**5月7日（火）～6月28日（金）**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 新宿第一生命ビルディング4階

担当：羽根田、鈴木

電話 03（5990）5842

<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 田中、鈴木、堀江

電話 03（5296）5198 FAX 03（5296）5140

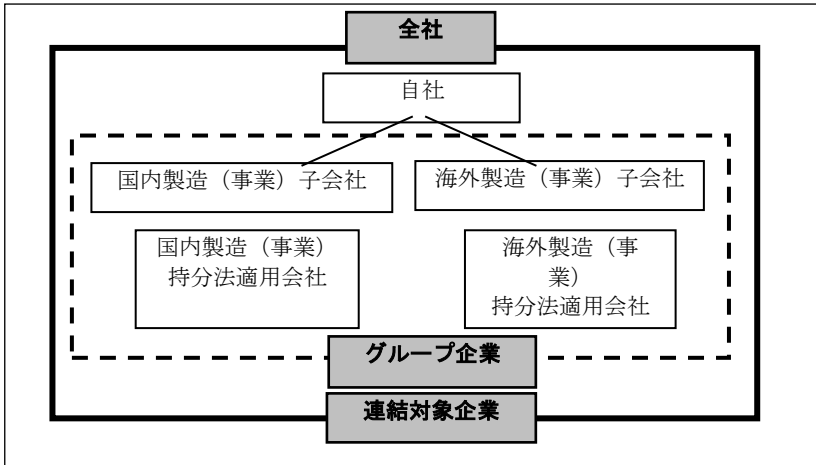
<お問い合わせ受付時間：平日10:00～18:00>

e-mail：nkr-jqr@nikkei-r.co.jp

第12回 企業の品質経営度調査 Basic版用語集

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	<p>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</p> 
社長	<p>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</p>
2023年度	<p>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</p>
基幹事業 (基幹となる事業ドメイン またはセグメント)	<p>複数の事業の中で、売上高の最も大きな事業</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(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</p>

■ 品質経営・人間性尊重の経営の提唱と普及 ■ 品質重視とトップのリーダーシップ ■ 品質経営の推進に関する組織・体制

品質経営	<p>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)</p>
品質保証	<p>顧客・社会のニーズを満たすことを確実にし、確認し、実証するために、組織が行う体系的活動。 品質保証を効率的かつ効果的に達成するための手段が品質管理である (一社)日本品質管理学会標準委員会編(2009):『品質管理用語85』, JSQC選書7, 日本規格協会</p>
人間性尊重の経営	<p>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/</p>
取引先 『製品・サービス』	<p>納入企業、協力企業等 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</p>

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・執行役員等と呼ばれる(ただし、ここでは取締役会は含まない)
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	品質保証・品質管理・品質改善等を含む
トップによる品質経営診断	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

- 重大な品質トラブルへの対応
- コンプライアンス

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を確実に、迅速に行うための活動も含む <ul style="list-style-type: none"> 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

- 人材育成

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	3～5年単位
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

- 顧客志向とトラブル対応
- 新製品・新サービスの開発

品質トラブル	製品品質の不良だけでなく、顧客満足度を損なうサービス品質の不良や納期などの問題も含む
DRBFM	Design Review based on Failure Mode:開発段階で問題を事前に発見・対策する未然防止手法
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、上市したのも新製品・新サービスを含む

- 販売・流通、運用・保守(アフターサービスを含む)
- 購買・外注
- 日常管理
- 標準化

運用・保守	アフターサービスを含む
調達	ODM、OEM、外注、購入品等
QCDSM	Q:品質、C:コスト、D:量・納期、S:安全、E:環境、M:モラル・モラル
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

**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。

■ 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）

■ 企業形態と経営の範囲	F1～F7
■ 品質経営・人間性尊重の経営の提唱と普及	Q1、Q2
■ 品質重視とトップのリーダーシップ	Q3～Q7
■ 品質経営の推進に関する組織・体制	Q8～Q11
■ コンプライアンス	Q12～Q14
■ 新製品・新サービスの開発	Q15～Q17
■ 日常管理	Q18～Q20
■ 標準化	Q21～Q23
■ 人材育成	Q24～Q27
■ 顧客志向とトラブル対応	Q28～Q31
■ 重大な品質トラブルへの対応	Q32～Q34
■ サプライチェーンマネジメント（販売・流通・運用・保守・購買・外注）	Q35～Q37
■ 参考設問	Q38～Q41

設問には【共通設問】と【選択設問】があります。【共通設問】にはすべてご回答をお願いします。

【選択設問】は貴社の事業領域に合わせ、該当する場合にのみ、ご回答ください。

※参考設問Q38～Q41は評価の対象となりませんが、貴社の品質経営推進の参考にされるよう、また、我が国の品質経営の現状調査としてご協力ください。

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](#)

■ 企業形態と経営の範囲

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「2023年度」とあった場合には2023年4月～2024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2023年度の上記期間を指します。

F 2. 2023年度の全社の売上高（概算値）をお答えください。

F2は必ずご回答ください

百万円

F 3. 貴社にはグループ企業がありますか（2023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. （F3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。（2023年度期末の数字をお答えください）

国内	<input type="text"/>	社（含む本社）		
海外	<input type="text"/>	社	合計	<input type="text"/> 社

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・2023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	<input type="text"/>	名(含む本社)		
海外	<input type="text"/>	名	合計	<input type="text"/> 名

F 5. 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	<input type="text"/>

F5は必ずご回答ください

F 6. 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(原材料など)	3. 組立(機械製品、自動車、加工食品等)	<input type="text"/>
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、建設等)	<input type="text"/>

F6は必ずご回答ください

F 7. 本調査結果として貴社名と格付けを公表媒体で公表を希望しない場合は
 「公表しない」をご選択ください。
 ※公表して問題ない場合は「▼選択してください」のままとしてください。

▼選択してください

品質経営・人間性尊重の経営の提唱と普及 全体目次へ

【共通設問】

Q 1. 貴社の企業理念には、品質重視・顧客指向・社会貢献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。(該当するものすべて)

<input type="checkbox"/>	1. 品質重視・顧客指向・社会貢献の重要性が全社で認識されている
<input type="checkbox"/>	2. 企業理念に品質重視・顧客指向・社会貢献の考え方が謳われている
<input type="checkbox"/>	3. 品質重視・顧客指向・社会貢献の考え方を全社員に周知している
<input type="checkbox"/>	4. 品質重視・顧客指向・社会貢献の考え方を顧客や取引先に伝達している
<input type="checkbox"/>	5. 品質重視・顧客指向・社会貢献の考え方が全社員や顧客・取引先に浸透しているかを確認する仕組みがある

【共通設問】

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。(該当するものすべて)

<input type="checkbox"/>	1. 人間性尊重の重要性が全社で認識されている
<input type="checkbox"/>	2. 企業理念に人間性尊重の考え方が謳われている
<input type="checkbox"/>	3. 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
<input type="checkbox"/>	4. 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
<input type="checkbox"/>	5. 従業員が自らの能力を伸ばし、挑戦できるような場を提供している
<input type="checkbox"/>	6. 人間性尊重の活動を推進する仕組みがある
<input type="checkbox"/>	7. 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. (Q1で5、Q2で6、7を選択した場合のみ)

「品質経営/人間性尊重の経営の提唱と普及」について、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)

対応する質問番号 (該当しないときは不要)	<input type="text"/>
▼お選びください	<input type="text"/>

0

【共通設問】

Q 3. 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、それを品質経営活動(品質管理・品質保証・品質改善・顧客価値創造など品質を中核に置いた経営)に反映していますか。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 顧客・社会の諸情報を品質経営活動に反映することの重要性が全社で認識されている |
| <input type="checkbox"/> | 2. 顧客・社会の諸情報を収集・評価・分析し、品質経営活動に反映している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 顧客・社会の諸情報を収集・評価・分析し、品質経営活動に反映する仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> | 4. 環境変化に応じて品質経営活動に反映する仕組み自体を改編している |

【共通設問】

Q 4. 社長のリーダーシップのもと、品質経営に関する方針(現状打破を要する品質経営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。(該当するものすべて)

※ ここで言う特別管理とは、改善・改革を目的とした全組織的な管理活動のことを言い、これを一般に方針管理
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

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 品質経営に関する重要課題を方針に掲げて重点的にPDCAサイクルを回す活動の重要性が全社で認識されている |
| <input type="checkbox"/> | 2. 中長期(3-5年)の品質経営方針及びそれを年単位に展開した年度品質経営方針を策定している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 中長期の品質経営方針は、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・分析した上で、策定されている |
| <input type="checkbox"/> | 4. 年度品質経営方針は、中長期品質経営方針や前年度品質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 |
| <input type="checkbox"/> | 5. 策定した年度品質経営方針は、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・処置されている |
| <input type="checkbox"/> | 6. 社長は、中長期及び年度品質経営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 |

【共通設問】

Q 5. 社長は、Q 4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、品質経営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。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 日常業務においても品質経営に関する全社の活動を管理すること(品質経営に関する日常管理活動)の重要性が全社で認識されている |
| <input type="checkbox"/> | 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)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 |
| <input type="checkbox"/> | 3. 品質経営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(全社品質会議)等に定期的、及び緊急時にも遅滞なく報告されている |
| <input type="checkbox"/> | 4. 社長への報告においては、Bad News First(品質・安全・環境・コンプライアンス等に関わるクリティカルなマイナス情報をすべてに優先して報告する行為)が徹底されている |
| <input type="checkbox"/> | 5. 社長は、重要な品質・安全・環境・コンプライアンス等の問題への対応について、顧客・社会から見た影響性・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 |
| <input type="checkbox"/> | 6. 品質経営に関する全社の活動結果は取締役会に報告されている |
| <input type="checkbox"/> | 7. 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 |
| <input type="checkbox"/> | 8. 品質重視のリーダーシップを社長が発揮することで、品質経営に関する全社の活動が的確に舵取りされている |

【共通設問】

Q 6. 社長は、現場での品質経営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。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 社長は三現主義(現場、現物、現実)の重要性を理解している |
| <input type="checkbox"/> | 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、品質経営活動の状況を自らの目と耳と肌で確認している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 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 |
| <input type="checkbox"/> | 4. 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 |
| <input type="checkbox"/> | 5. 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 |

【共通設問】

Q7. 社長によってなされる品質経営活動に関する診断（以下、「**トップによる品質経営診断**」）を行っていますか。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. トップによる品質経営診断の重要性は全社で認識されている |
| <input type="checkbox"/> | 2. トップによる品質経営診断を実施している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 年に1度以上は全部門に対するトップによる品質経営診断を実施している |
| <input type="checkbox"/> | 4. 全部門を対象としたトップによる品質経営診断、および診断結果に基づく改善活動を管理する仕組みがある |

SQ. （Q3で4、Q4で6、Q5で8、Q6で5、Q7で4を選択した場合のみ）
「品質重視とトップのリーダーシップ」について、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）

対応する質問番号 (該当しないときは不要)		0
▼お選びください		

■ 品質経営の推進に関する組織・体制

全体目次へ

【共通設問】

Q8. 貴社は、どのような組織・体制で全社の**品質活動**（品質管理・品質保証・品質改善・顧客価値創造などを含む）を実践していますか。特に、品質活動の責任者と専門の組織を決めて展開していますか。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 全社的に品質活動の重要性を認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 全社の品質活動を実施している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 全社の品質活動の責任者を決めている |
| <input type="checkbox"/> | 4. 責任者は既存の『製品・サービス』及び新しい『製品・サービス』の開発等に関する品質保証活動全体を所管している |
| <input type="checkbox"/> | 5. 全社の品質活動を効果的に行うための組織・体制が決められている |
| <input type="checkbox"/> | 6. 上記の組織・体制において、品質活動を総括する責任者の権限が的確に行使されており、全社の品質活動が確実に進展している |

【共通設問】

Q9. 全社的な**品質経営**を推進するための組織を設置し、戦略的に**品質活動**のレベルアップを行っていますか。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 全社的な品質経営の推進活動の重要性を認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 全社的な品質経営の推進活動を行っている |
| <input type="checkbox"/> | 3. 全社的な品質経営の推進活動を戦略的に進めるための推進組織を設置している |
| <input type="checkbox"/> | 4. 社長直属の独立した推進組織を設置し、部門を横断した品質活動推進のための責任と権限が与えられている |
| <input type="checkbox"/> | 5. 毎年品質経営における重点実施活動を設定し、品質活動のレベルアップの効果が評価されている |
| <input type="checkbox"/> | 6. 毎年重点実施活動の計画と実績と比較して次年度の重点実施活動を戦略的に設定している |

【共通設問】

Q10. 全社において業務の質を維持・改善する活動（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）を実施していますか。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 全社において業務の質を維持・改善する意識が周知されている |
| <input type="checkbox"/> | 2. 業務の質を維持・改善する活動が実施されている |
| <input type="checkbox"/> | 3. 業務プロセスを標準化し、業務の質を測る尺度を設けて、業務の質を維持・改善する仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> | 4. 間接部門も含めて全社として業務の質を維持・改善する仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> | 5. 継続的に改善活動が実施され、効果が得られている |

【共通設問】

Q11. **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
（該当するものすべて）

1. 品質情報の重要性が全社的に共有されている
2. 品質情報が収集され、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. 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. 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. 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. 品質方針に関するKPI（Key Performance Indicators）についてのデータをタイムリーに提供できる情報システムが構築されている
7. 品質改善活動に品質情報システムが活用されている

SQ.（Q8で6、Q9で6、Q10で5、Q11で7を選択した場合のみ）

「品質経営の推進に関する組織・体制」について、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）

対応する質問番号

（該当しないときは不要）

▼お選びください

0

■ コンプライアンス

全体目次へ

Q12. **コンプライアンス問題ならびにモラルハザードの未然防止活動は品質経営を支える重要な活動ですが、社長はどのような取り組みを行っていますか。**（該当するものすべて）

1. 社長がコンプライアンス問題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
2. 隠蔽・改竄・虚言など行うべくもなく、全社員が高い倫理観を有し正しい行動を行うよう、社長は人材育成に努め、必要な経営資源を配分している
3. 社長が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
4. 社長は、企業が社会の公器であるという認識を持ち、現場の最前線にコンプライアンス問題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
5. 社長は、組織文化醸成への経営理念・行動指針の重要性を繰り返し説明し、現場一人ひとりへの経営理念・行動指針の納得と浸透の徹底を図り、この具現化のために、あらゆるリスクを事前検討した上での標準化・教育・訓練・管理項目への落とし込みを行い日常管理と連動させている

【共通設問】

Q13. **品質経営を行う上での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は品質経営を支える重要な活動ですが、どのような取り組みを行っていますか。**
（該当するものすべて）

1. 行動規範や従業員が果たすべき社会的責任等について注意喚起を行っている
2. コンプライアンス委員会などに準じる委員会を設置し、コンプライアンスマニュアルなどに準じる従業員行動規範・行動指針を作成し、開示している
3. コンプライアンスならびにモラルハザード問題が隠さず申告されている
4. 他社で起きたコンプライアンス上の問題で自社にも生じ得るものについては類似の問題が起こらないための活動（水平展開）がなされている
5. コンプライアンスが確実に満たされているかを保証するための定期的監査・点検を行っている
6. 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への仕組みが規定されている

【共通設問】

Q14. 下位の立場にある人が上位の立場にある人に、問題やBad Newsを報告することは大変難しい。これを打ち破るべく、全職場一人ひとりに寄り添った組織文化向上への活動をどのように進めていますか。（該当するものすべて）

1. 3H(変化・初めて・久しぶり)の業務では、失敗や問題は起きうるものであることが組織として認識されている
2. 失敗・問題・コンプライアンス違反など、組織内で潜在化し易いマイナス情報に対し、報告者の精神的ハザードをも考慮した上で、躊躇なくスムーズに吸い上げていくための工夫（匿名での困り事相談室など）がなされている
3. 組織の階層を通じて意見を吸い上げるだけでなく、組織の階層を飛び越えて直接社長に対して自由に意見が言える環境（アサーション）が整備されている
4. 失敗や問題が発生した際、速やかに報告・連絡・相談（ホウレンソウ）ができる、何でも言える職場環境と仕組みが整備されている
5. 問題やBad Newsの報告・相談があったときトップ・リーダーがどう対応すべきかが規定されている
6. 従来から慣習化されたコンプライアンス違反、組織の問題・失敗のオープン、そして率直な本音での意見（反対意見）を述べることをプラスに評価する規程が制定され、これらのコミュニケーションを支える組織体制や規定がある
7. 営業・開発・製造・サービス等の第一線職場を始めとして、全部門・全員の困り事や意見が吸い上げられている
8. 風通しの良い職場環境が確立し、マイナス情報に対する拒否反応もなく、むしろマイナス情報を上げることが全社員の当然の責務であり、またそういう行為を褒め、その社員を守り、心から感謝する姿勢が社長含めた役員・管理者全てに行きわたり、もはや一つの組織文化として根付いている□

S Q. (Q12~Q14で5以上を選択した場合のみ)

「コンプライアンス」について、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）

対応する質問番号 (該当しないときは不要)	▼お選びください	0
--------------------------	----------	---

■ 新製品・新サービスの開発

全体目次へ

【選択設問】

▼お選びください

Q15. 社外品質トラブルや顧客や社会が抱える課題や要求、期待等の社外品質情報を調査・分析し、新製品・新サービスの開発を行っていますか。（該当するものすべて）

1. 社外品質情報に 대응する新製品・新サービスの開発の重要性が全社で共有されている
2. 社外品質情報について、営業やサービス、品質保証等の各担当部門が調査を行い、調査結果を関連部署と共有している
3. 顧客や社会のニーズを調査するための組織（担当者）を定め、または専門会社に委託して定期的・計画的・体系的な顧客ニーズについての調査活動を行っている
4. 新製品・新サービス開発にあたって、営業・企画・設計等の各組織が互いに連携し合っており、社外品質の動向を知るための特別な調査を実施し、それに基づく新製品・新サービスの開発を行っている
5. 社外品質情報を元に、新製品・新サービスの企画・開発を進めることで、顧客の満足を獲得し得る新製品・新サービスをタイムリーに生み出す仕組みがある
6. 企画・設計等の担当者が直接顧客の現場に赴いて顧客の生の声(Voice of Customers)を聞く活動や顧客が抱える問題・課題を発見・発掘する仕組みを持ちそれを活用することによって、顧客の潜在ニーズを明らかにする活動を積極的に推進している

【選択設問】

▼お選びください

Q16. 技術やシステム（製品やサービスを作り出し、提供する手段を含む）など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。（該当するものすべて）

1. 新しい技術やシステムの開発に対する重要性が全社的に共有されている
2. 現有技術が設計標準書（技術標準書、設計手順書、設計審査基準書）として整備・活用されている
3. 中長期目標に新技術・新システムの開発目標が記述されている
4. 継続して新技術・新システム開発に人材や資金などの資源を投入している
5. 新技術・新システム開発のロードマップを作成して研究開発を計画的に行う仕組みが構築されている
6. 環境変化に応じて開発ロードマップを見直し、新技術・新システムなどの開発を継続している

【選択設問】 ▼お選びください

Q17. 品質経営を維持・改善していくために、売上高・粗利益などの会計データを集計する際、**新製品・新サービス**と既存製品・既存サービスを層別して集計・評価し、それに基づいて**品質プロセスの維持・改善を進めていますか。**（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 新製品・新サービスと既存製品・既存サービスを区別して管理することの重要性を認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 新製品・新サービスと既存製品・既存サービスを区別して会計データを集計している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 新製品・新サービスを新規開発と既存改良に層別している |
| <input type="checkbox"/> | 4. 新規開発を未経験技術挑戦と経験技術応用に層別している |
| <input type="checkbox"/> | 5. 上記の管理会計データを分析し、その結果を新製品・新サービス開発プロセスの改善に活かしている |

S Q. （Q15で6、Q16で5、6、Q17で5を選択した場合のみ）

「**新製品／新サービスの開発**」について、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）**

対応する質問番号

（該当しないときは不要）

▼お選びください

0

■ 日常管理

[全体目次へ](#)

【共通設問】

Q18. 顧客に提供する**製品・サービス**の品質確保及び向上を図るための業務プロセスについて**お答えください。**（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 業務プロセスが品質確保・向上に重要と認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 製品の製造やサービス提供における各組織の役割とその業務プロセスやプロセスフローが確立している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 業務プロセスは、トラブルの防止など品質確保の観点で定められている |
| <input type="checkbox"/> | 4. 業務プロセスは、組織変更時には確実に見直されている |
| <input type="checkbox"/> | 5. 製造やサービス提供に起因するトラブルが生じれば、再発を防止するために業務プロセスを見直している |
| <input type="checkbox"/> | 6. 顧客からの期待・要求・苦情を規定されている業務プロセスの見直しに反映させている |
| <input type="checkbox"/> | 7. 業務プロセスは、その部分となる個々の業務プロセスのインプットとアウトプットを明確にして、その品質確保と必要な向上に取り組む仕組みが規定されている |
| <input type="checkbox"/> | 8. 顧客からの期待・要求・苦情は、製品・サービスの企画・設計にも反映させる仕組みが規定されている |

【共通設問】

Q19. **日常管理活動は、どのように行われていますか。**（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 品質経営を支える重要な活動として認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 全ての部門において、その組織が負うべき目的と達成手段である業務が業務分掌として規定されている |
| <input type="checkbox"/> | 3. 業務分掌で定めた組織目的と業務について、その効果的・効率的達成を図るために行われる日常の管理活動（管理項目・管理水準・評価頻度の設定、異常の確認・追究・処理、品質プロセスへの処置など）が適切に進められている |
| <input type="checkbox"/> | 4. 日常管理活動が必要な標準化活動に繋がっている |
| <input type="checkbox"/> | 5. 日常管理活動を確実に進めるための組織体制と仕組みが整備され規定されている |
| <input type="checkbox"/> | 6. 標準に基づく管理（標準の制定→教育・訓練→実施→評価→処置というSDCAのサイクル）が確実に実施されている |

【共通設問】

Q20. 各部門の組織目的達成のための**管理項目とその水準、その設定、運用、達成状況をどのように把握していますか。**（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 管理項目とその水準、その設定、運用、達成状況の把握は、品質経営に必要な活動と認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 各部門の顧客に提供する製品・サービスの品質に対する管理項目・管理水準は方針展開やQA表、QC工程表などを用いて設定している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 管理項目の達成状況を定期的に確認し、未達に対しては調査を行い、未達原因を排除するなど、必要な改善活動を確実に実施している |
| <input type="checkbox"/> | 4. 顧客あるいは後工程からの要求を先取りし、必要な管理項目とその水準を的確に設定している |
| <input type="checkbox"/> | 5. 上記の活動を適時・適切に見直すための仕組みが整備されている |

S Q. （Q18～Q20で5以上を選択した場合のみ）

「**日常管理**」について、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）**

対応する質問番号

（該当しないときは不要）

▼お選びください

0

■ 標準化

全体目次へ

【共通設問】

Q21. 社内標準化は、どのように行われていますか。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 品質経営を支える重要な活動として認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 業務を遂行するために必要となる標準類が整備されている |
| <input type="checkbox"/> | 3. 標準類は、業務遂行の基本を定める規程類、業務の進め方を定める規定類、具体的な手順・方法を定める作業標準、維持・管理の仕方を定める管理標準、モノ・サービスが保持・保証すべき基準等を定める規格類等々、必要に応じて定義・層別され、標準体系として整備されている |
| <input type="checkbox"/> | 4. 標準の制定・改定・廃止、標準の保管・差替え、標準変更の連絡・管理など、標準を維持・管理していくための標準管理の仕組み自体が整備され規定化されている |
| <input type="checkbox"/> | 5. 日常管理における改善活動の結果が確実に標準に反映され、最新の標準に従って日常管理が行われている |

【共通設問】

Q22. 業務(作業)の結果の正常・異常をどのように判断していますか。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 業務(作業)の結果の正常・異常を判断し、処置をとることが重要であることを認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 主要な業務(作業)の結果の正常・異常の判断を行っている |
| <input type="checkbox"/> | 3. 主要な業務(作業)の結果の正常・異常の判断できるツール類が整備されている |
| <input type="checkbox"/> | 4. 自工程のみならず、前工程からのインプットに対しても、異常の有無を判断している |
| <input type="checkbox"/> | 5. 自工程のみならず、前工程からのインプットに対しても、異常の有無を判断する仕組みがある |

【共通設問】

Q23. 業務プロセスで発生する品質・安全に関する各種問題に対して対策・処置とその仕組みはどのようなものですか。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 業務プロセスで発生する品質・安全に関する各種問題に対して適切な対策・処置をとることが重要であることを認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 業務プロセスで発生する品質・安全に関する重大な問題に対して、速やかに関係者間で情報が共有され、迅速な是正処置(応急対策)を確実に行う仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> | 3. 真の原因の特定がなされ、それに基づく再発防止の取り組みを確実に進める仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> | 4. 発生した問題に係る情報の共有やその処置のプロセスが規定されている |
| <input type="checkbox"/> | 5. 再発防止の対策が確実に水平展開され、他の業務プロセスにおいても類似原因による問題発生への未然防止活動を行う仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> | 6. 類似原因による問題への未然防止活動を確実に進めるために標準化され仕組みが規定化されている |

S Q. (Q21~Q23で5以上を選択した場合のみ)

「標準化」について、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)

対応する質問番号 (該当しないときは不要)	
▼お選びください	

0

■ 人材育成

全体目次へ

【共通設問】

Q24. 従業員の品質教育と人材育成についてどのような取り組みを行っていますか。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 品質経営の重要な活動と認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 一般的な従業員教育の中で品質教育を実施している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 一般的な従業員教育以外に、品質教育が必要な状況が生じた時、必要な品質教育を必要な対象者に実施している |
| <input type="checkbox"/> | 4. 品質教育の目的に顧客志向の人材育成が掲げられている |
| <input type="checkbox"/> | 5. 品質教育は実務や職場の問題・課題を通じて行うOJTも実践している |
| <input type="checkbox"/> | 6. 品質教育は階層別(役員向け、管理監督者向けを含む)に体系化している |
| <input type="checkbox"/> | 7. 品質教育は部門別に整理し体系化している |
| <input type="checkbox"/> | 8. 品質教育の実施状況の確認・評価を行っている |
| <input type="checkbox"/> | 9. 品質教育受講歴や受講者スキルマップを作成している |
| <input type="checkbox"/> | 10. 個人別能力育成計画が立てられ、従業員1人1人の能力育成・向上を目指した活動を実施している |
| <input type="checkbox"/> | 11. 品質教育は中長期視点に立った実施計画に基づいて実施している |
| <input type="checkbox"/> | 12. 品質教育は品質経営を具体的に支えるものとなっている |

【共通設問】

Q25. 社員からの意見や提案を積極的に吸い上げる活動を推進していますか。（該当するものすべて）

1. 活動を推進している
2. 非正規社員も対象としている
3. 製品・サービスの実現・提供・開発に関わる者以外も対象としている
4. 個々の意見や提案は、原則として個人から寄せられる
5. 活動を促進するための組織体制や仕組みがある
6. 品質経営を支える重要な活動と認識している
7. 提案された意見の中で品質経営に活かされているものがある

【共通設問】

Q26. QCサークル活動（小集団改善活動）を推進していますか。（該当するものすべて）

1. 推進している
2. 非正規社員も対象としている
3. 製品・サービスの実現・提供・開発に関わる者以外も対象としている
4. 活動を促進するための組織体制や仕組みがある
5. 活動に関する社員の参加率を把握している
6. 参加率に関する目標を設定し、2023年度は達成している
7. 1サークル当りの年間解決件数を把握している
8. 年間解決件数に関する目標を設定し、2023年度は達成している
9. 2023年度目標を達成したサークル（小集団）の全サークルに対する比率は50%を越えている

【共通設問】

Q27. 従業員満足度向上活動を推進していますか。（該当するものすべて）

1. 従業員満足度調査を行っている
2. 非正規社員も調査対象としている
3. 従業員満足度調査結果を従業員に公表している
4. 従業員満足度調査結果を職場で議論している
5. 従業員満足度の分析を行い、従業員満足に影響をあたえる要因を明らかにしている
6. 従業員満足度向上活動を行っている
7. 従業員満足度向上活動のための組織体制や規定がある
8. 従業員満足度向上活動は品質経営を支える重要な活動と認識している

→ S Q. （Q24で12、Q25で7、Q26で9、Q27で8を選択した場合のみ）

「人材育成」について、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）

対応する質問番号 (該当しないときは不要)	
▼お選びください	

0

■ 顧客志向とトラブル対応

【共通設問】

Q28. 顧客満足度向上活動を推進していますか。

(1) 顧客満足度調査を継続的に実施している。(1つだけ)

- | | | |
|--------------------------|---------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 定期的の実施している | |
| <input type="checkbox"/> | 2. 不定期に実施している | |
| <input type="checkbox"/> | 3. 実施していない | |

S Q. (Q28 (1) で1、2を選択した場合のみ)

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 一部の事業領域ではなく全ての事業領域をカバーしている |
| <input type="checkbox"/> | 2. 顧客満足度調査の分析を行い、顧客満足に影響をあたえる要因を明確にしている |
| <input type="checkbox"/> | 3. 顧客満足度調査の仕組みを定期的に見直している |
| <input type="checkbox"/> | 4. 顧客満足度調査の実施・活用に関する規定を整備している |

(2) 顧客満足度向上のための改善活動を行っている。(1つだけ)

- | | | |
|--------------------------|-----------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 行っている | |
| <input type="checkbox"/> | 2. 行っていない | |

【共通設問】

Q29. 貴社はクレーム処理に向けてどのように目標を立てて管理していますか。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. クレームをなくす意識が全社員に周知されている |
| <input type="checkbox"/> | 2. 重要度別に層別してクレーム件数やクレーム処理金額などのクレームの目標値を設定して管理を行っている |
| <input type="checkbox"/> | 3. クレームの現象に着目して、製品別、顧客別に層別したクレームの目標値を設定して管理する仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> | 4. クレームの原因に着目して、原因となる部位別、工程別に層別した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管理する仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> | 5. プロセスに着目して、作りこみ原因別、見逃し原因別に層別した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管理する仕組みとして品質保証体制を構築している |
| <input type="checkbox"/> | 6. 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する品質保証体制を構築している |
| <input type="checkbox"/> | 7. 従来技術のマイナーチェンジによる新製品を開発する際に、従来製品で経験したクレームは起こさないよう未然防止の目標を設定し、デザインレビューやDRBFM等を活用した新製品開発管理の仕組みを構築している |
| <input type="checkbox"/> | 8. 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の仕組みを構築している |

【共通設問】

Q30. 品質トラブルの中で苦情の対応をどのように行っていますか。ここで「苦情」とは、クレームにならないお客様から申し立てで、金銭的な補償を伴わない品質トラブルをさします。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 苦情に対して担当者は誠意を持って対応している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 苦情は集計・分析している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 苦情の再発防止を行っている |
| <input type="checkbox"/> | 4. 苦情を次の製品開発・サービス実現などの改善に活かしている |
| <input type="checkbox"/> | 5. 苦情の取り扱いについて規定が整備されている |

【共通設問】

Q31. 市場(または『製品・サービス』の提供先)において、将来重大事故・品質トラブルにつながる可能性があると思定されるヒヤリハットに関する情報の活用について、どのような取り組みをしていますか。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 市場でのヒヤリハット情報の重要性を認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. ヒヤリハット情報の収集がなされている |
| <input type="checkbox"/> | 3. ヒヤリハット情報の活用がなされている |
| <input type="checkbox"/> | 4. これらの活動の5W1Hなどのプロセスが、ほぼ定まっている |
| <input type="checkbox"/> | 5. ヒヤリハット情報の活用の取り組みに関する規定類を設けている |
| <input type="checkbox"/> | 6. 規定類に基づき、活動が実践され、ヒヤリハット情報から重大事故の兆候がいち早く感知され未然防止活動に繋がっている |

S Q. (Q28 (2) で1、Q29で8、Q30で5、Q31で6を選択した場合のみ)

「顧客志向とトラブル対応」について、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)

対応する質問番号

(該当しないときは不要)

▼お選びください

0

■ 重大な品質トラブルへの対応

全体目次へ

【共通設問】

Q32. **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問題が発見された場合**についての貴社の対応の仕組みについてお答えください。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 品質経営を支える重要な活動として認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 重要度の大きい問題が、事故に繋がる可能性の段階でも速やかに社長に報告される |
| <input type="checkbox"/> | 3. 重要度の大きい問題の対応は社長が責任者の会議体で行われる |
| <input type="checkbox"/> | 4. 重要度の大きい問題は、事故に繋がる可能性の段階でも、実態把握がなされるとともに、必要な対応・改善が実施される |
| <input type="checkbox"/> | 5. 品質問題やコンプライアンス違反の重要度を重大な影響につながる可能性によって分類・定義されている |
| <input type="checkbox"/> | 6. 品質問題・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、対応の見直し・改善が定期的に行われる |
| <input type="checkbox"/> | 7. 重要度の大きい問題の上記の対応について明確な規定と仕組みがある |

【共通設問】

Q33. 『製品・サービス』に起因する**重大な品質事故**が発生した、あるいはその可能性がある場合、どのような**顧客視点の処置**を行っていますか。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 顧客視点の処置は品質経営を支える重要な活動として認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 品質事故の処置は重大事故の発生可能性の段階で開始している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 流通品・既販売品の回収・改修、サービスの中止・改善などの処置を直ちに行っている |
| <input type="checkbox"/> | 4. 顧客が被る損失を最小にする顧客視点の対策を行っている |
| <input type="checkbox"/> | 5. 自社の利益・損失とは独立に、顧客が被る損失を最小化できる視点で対策を判断する体制と仕組みがある |

【共通設問】

Q34. 『製品・サービス』に起因する**重大な品質事故**が発生した、あるいはその可能性がある場合、どのような**社外への伝達**を行っていますか。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. 品質経営を支える重要な活動として認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 事故情報の伝達は重大事故の発生可能性の段階でも行っている |
| <input type="checkbox"/> | 3. 事故情報を関係部門に連絡している |
| <input type="checkbox"/> | 4. 行政当局や納入先からの要請に応じて社告又は リコール等 届け出を行っている |
| <input type="checkbox"/> | 5. 社告・リコール届け出以外にもホームページなどで事故情報公開を積極的に行っている |
| <input type="checkbox"/> | 6. 顧客情報登録者や販売店に対してメールやチラシなどを用いて事故情報を積極的に伝達している |
| <input type="checkbox"/> | 7. 社外への伝達を確実に進めるための組織体制と仕組みが整備されている |

→ S Q. (Q32で7、Q33で5、Q34で7を選択した場合のみ)

「**重大な品質トラブルへの対応**」について、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)

対応する質問番号 (該当しないときは不要) ▼お選びください		0
--------------------------------------	--	---

【選択設問】 ▼お選びください

Q35. 営業・流通・運用・保守等の品質提供プロセスにおいて、品質保証(QA)活動（提供前のQA、提供時のQA、提供後のQA）を行っていますか。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 営業・流通・運用・保守等の品質提供プロセスにおける品質保証活動の重要性を認識している |
| <input type="checkbox"/> | 2. 製品・サービスの提供プロセスの品質保証活動を日常業務として推進している |
| <input type="checkbox"/> | 3. 製品・サービスの提供プロセスの品質保証活動をお客様の満足度の維持・向上を目的として実施している |
| <input type="checkbox"/> | 4. 製品・サービスの提供前になすべきこと（営業・サービス員の能力評価と必要な教育・訓練の実施、顧客への製品・サービス情報の提供、営業・サービス・流通体制の整備など）を適時・適切に実施している |
| <input type="checkbox"/> | 5. 顧客のニーズ、及び製品・サービスの特徴を把握した上で、顧客ニーズに適合する製品・サービスを、適時・適切に提供している |
| <input type="checkbox"/> | 6. 製品・サービスを顧客に提供する場合、製品・サービスの特徴やその製品・サービスによって得られる顧客の価値、使用・利用上の留意点・活用法等を適切に説明している |
| <input type="checkbox"/> | 7. 製品・サービス提供後のアフターケア（使用・利用状況の常時モニタリング・点検と必要な処置、不具合の早期発見・予知と必要な処置、困り事・相談事・トラブルの受付と必要な処置）を適時・適切に行っている |
| <input type="checkbox"/> | 8. 三現主義を徹底し、顧客の現場に赴き、提供している製品・サービスに対する顧客の生の声（Voice of Customers）や製品・サービスの使用・利用状態を事実に基づいて把握している |
| <input type="checkbox"/> | 9. 営業・流通・運用・保守等のプロセスにおける品質保証活動のための組織体制や規定がある |
| <input type="checkbox"/> | 10. 製品・サービスの使用・利用段階で何らかのトラブル（顧客の不平・不満も含む）が生じた場合、三現主義のもと、その状況を事実に基づいて把握するとともに、顧客が被る不利益を最小化するように必要な処置を迅速に取り、その効果の有効性を逐次モニタリングするとともに、有効でない場合は更に必要な手を打っている |
| <input type="checkbox"/> | 11. 製品・サービスの使用・利用段階で生じたトラブルに対して、なぜそのようなトラブルが発生したのか、その発生原因及び流出原因（なぜ発見できなかったか）の両方を解明し、再発防止の処置を取り、その効果の有効性を適切にモニタリングするとともに、有効でないと判断された場合は更に必要な手を打っている |
| <input type="checkbox"/> | 12. 解明した原因に基づき、当該顧客以外の顧客や市場にて同種または類似トラブルが発生する可能性とその重大性を評価し、必要な未然防止の処置を適時・適切に講じ、その有効性を適切にモニタリングするとともに、有効でないと判断された場合は更に必要な手を打っている |
| <input type="checkbox"/> | 13. 解明した原因に基づき、その原因をそもそも作り込んでしまった品質プロセスの欠陥・弱点を解明し、品質プロセス全般にわたる改善を適時・適切に講じ、その有効性を適宜評価している |
| <input type="checkbox"/> | 14. 製品・サービスの提供品質と顧客が感じている満足の度合や不満・顧客の困り事などの関係性を集計・分析・評価し、その結果を品質活動・品質プロセスの改善に活かすとともに、次期新製品・新サービスの企画・開発に繋げている |
| <input type="checkbox"/> | 15. 市場や顧客を取り巻く環境動向・変化を常に把握・予測し、顧客の活動プロセスに生ずる可能性のある問題・課題を発見・先取りし、それらの問題・課題を解決・達成し得る方法・手段を適宜研究・開発し、その方法・手段を顧客に適宜提案するとともに、必要に応じて顧客との共同（共創）活動も推進している |

【共通設問】

Q36. 購買・外注に際し、以下のような原則を常に意識し、守る努力を続けていますか。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. 最終顧客の利益を考えて購買・外注活動を行っている |
| <input type="checkbox"/> | 2. 購買・外注先の自主性を尊重した購買・外注活動を行っている |
| <input type="checkbox"/> | 3. 購買・外注先が、何を作ったら良いかがはっきりわかるような要求を提供している |
| <input type="checkbox"/> | 4. 購買・外注先が、品質が使用上満足できることを客観的情報に基づいて保証していることを確認している |
| <input type="checkbox"/> | 5. 取引開始時に、質・量・価格・納期等について合理的契約を締結している |
| <input type="checkbox"/> | 6. 契約時に購買・外注先とのトラブルを解決する方法・手順が定められている |
| <input type="checkbox"/> | 7. 自社と購買・外注先が、共に満足できる評価基準・方法が定められている |
| <input type="checkbox"/> | 8. 購買・外注先との関係が円滑にいくように発注・生産・在庫計画・事務処理・組織などが十分管理されている |
| <input type="checkbox"/> | 9. 購買・外注先の品質管理活動を理解し、協力して品質管理活動を実施している |
| <input type="checkbox"/> | 10. 自社と購買・外注先が共に相手の立場になって、両者が適切な品質管理活動のために必要な情報交換を行う仕組みがある |

【選択設問】 ▼お選びください

Q37. アウトソーシングプロセスの維持・改善を適切に行っていますか。(該当するものすべて)

1. アウトソーシング基本方針を策定し、その徹底と具現化を強く推進している
2. アウトソーシングするかしないかの意思決定は、品質プロセスの上流段階（企画・開発段階）にて行い、アウトソーシングすると決めたモノ・サービスに対してはそのために必要な準備活動を先行的・並行的に進めている
3. アウトソーシング先の選定にあたっては、QCDレベルだけでなく、品質プロセス全体の適正性やその会社・経営者・従業員の姿勢・風土まで含めて調査・評価を徹底し、適切なアウトソーシング先を選定している
4. アウトソーシングに当たっては、品質保証に関する基本契約を事前に締結し、継続的な取引に関する相互の信頼関係を構築している
5. アウトソーシング先のQCDSM達成能力を常に評価している
6. 高い能力を発揮しているところに対しては、表彰制度等によって賞賛・奨励している
7. 能力・意欲の高いところに対しては、自社の品質プロセスへの参画を推奨し、改善に関する様々な提案・意見を積極的に受け入れている
8. 能力が不足しているところに対しては、必要な指導・育成を継続的に支援している
9. 環境に配慮したグリーン調達やCSR調達の奨励や化学物質管理の徹底、様々な国際法規制の遵守徹底などを常に呼び掛け、その活動状況を相手先の評価に反映している
10. アウトソースしたモノ・サービスにトラブルが発生した場合は、該当・類似に対する応急処置とともに、流出・作込み原因の究明と再発防止を相手先に求め、その活動の適正性を評価し、その効果も確認している
11. トラブル原因の究明に当たっては、二次外注・三次外注などサプライチェーン全般に遡って検討し、そのプロセス全体の改善・強化を推進している
12. アウトソースしたモノ・サービスのトラブルが発生した場合には、相手先の問題だけでなく、自社のアウトソーシングプロセスの問題についても、その原因を追究し、企画・設計段階も含めアウトソーシングプロセス全体の改善も同時に進めている
13. グローバルなアウトソーシングに関しては、品質保証を中核としたアウトソーシング基本方針を定め推進している
14. 自然災害・火災・紛争・感染症等、考え得るリスクを適正に想定・評価し、不測事態に対応する頑健性の高いアウトソーシングプロセス(BCPなど)の確立を強力に推進している
15. アウトソーシング活動全体に関して、これを維持・改善するための組織体制と規定が整備されている

→ S Q. (Q35で10~15、Q36で1~10、Q37で15を選択した場合のみ)

「サプライチェーンマネジメント」について、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)

対応する質問番号 (該当しないときは不要)	
▼お選びください	

0

■ 参考設問

全体目次へ

以下のQ38～Q41の設問は評価の対象となりませんが、貴社の品質経営推進の参考とされるよう、また、我が国の品質経営の現状調査としてご協力ください。

Q38. 客先での品質トラブル・品質事故はありましたか。

(1) この2年間で客先での品質トラブルないしは品質事故はありましたか。(1つだけ)

1. はい 2. いいえ

(2) 基幹事業における製品の製造やサービスの提供のプロセスに関わる品質事故と客先での品質トラブルは過去5年間でどの程度減りましたか。(1つだけ)

1. 製造やサービスの提供のプロセスに関わる品質事故と客先での品質トラブルは元々起きていないし現在も起きていない
2. 顕著に減少した 5. 変わらない
3. 減少した 6. どちらかという増加した
4. どちらかという減少した 7. 増加した

(3) 製品やサービスの設計や企画に起因する客先での品質トラブルは過去5年間でどの程度減りましたか。(1つだけ)

1. 設計や企画に起因する客先での品質トラブルは元々起きていないし現在も起きていない
2. 顕著に減少した 5. 変わらない
3. 減少した 6. どちらかという増加した
4. どちらかという減少した 7. 増加した

(4) 貴社の製品やサービスの設計や企画に起因する客先での品質トラブルの重篤性は過去5年間でどの程度下がりましたか。(1つだけ)

1. 設計や企画に起因する客先での品質トラブルは元々起きていないし現在も起きていない
2. 顕著に下がった 5. 変わらない
3. 下がった 6. どちらかという悪化した
4. どちらかという下がった 7. 悪化した

(5) 客先での品質事故・品質トラブルにつながる可能性のある社内の品質問題は過去5年間でどの程度減りましたか。(1つだけ)

1. 社内品質問題は元々起きていないし現在も起きていない
2. 顕著に減少した 5. 変わらない
3. 減少した 6. どちらかという増加した
4. どちらかという減少した 7. 増加した

(6) コンプライアンス問題は過去5年間でどの程度減りましたか。(1つだけ)

1. コンプライアンス問題は元々起きていないし現在も起きていない
2. 顕著に減少した 5. 変わらない
3. 減少した 6. どちらかという増加した
4. どちらかという減少した 7. 増加した

Q39. 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) 品質経営の実現にとって働き方改革は関係しますか。(1つだけ)

1. 関係はない 3. 関係がある
2. 関係する部分もある 4. 働き方改革は不可欠である

(2) 品質経営に資する働き方改革の活動はある。(1つだけ)

1. はい 2. いいえ

(3) 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。(1つだけ)

1. はい 2. いいえ

(4) 働き方改革へのKPI (Key Performance Indicators) が達成されている。(1つだけ)

1. はい 2. いいえ

(5) 品質経営に資する働き方改革の活動事例をご記入ください。(50字以内)

0

【各設問におけるパフォーマンスに関する設問】

Q40. 各設問に関連し、活動のパフォーマンス（結果）について回答ください。（それぞれ1つずつ）

番号	設問	はい=1 いいえ=2
Q3	顧客・社会の諸情報を収集・評価・分析し、品質活動に反映し、顕著な効果が上がっている	
Q6	社長は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、その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	
Q8	品質活動を効果的に行うための組織・体制を構築し、品質活動を総括する責任者の権限が的確に行使されており、全社の品質活動が確実に進展している	
Q10	全社において業務の質を維持・改善する活動（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）を実施し、継続的に改善活動が実施され、効果が得られている	
Q12	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、組織文化醸成への経営理念・行動指針の重要性を繰り返し説明し、現場一人ひとりへの経営理念・行動指針の納得と浸透の徹底を図ることで、本活動の目的はほぼ達成出来ている	
Q13	品質経営を行う上での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、仕組みが規定され、仕組み通りの活動によって目的がほぼ達成出来ている	
Q15	顧客や社会が抱える課題や要求、期待（社外品質情報）を調査・分析し、潜在的な顧客・社会の要望を掘り起こして顧客価値を高める画期的な新製品・新サービス（顧客価値創造）を生み出している	
Q16	技術やシステム（製品やサービスを作り出し、提供する手段を含む）などの開発を中長期的な観点から行い、技術・システムで業界をリードする地位を確立している□	
Q19	日常管理活動によって業務分掌に定めた組織目的がほぼ達成出来ている	
Q23	業務プロセスで発生する品質・安全に関する各種問題に対して対策・処置とその仕組みは、規定化され、未然防止活動によって、類似原因による問題は1年前と比し半減、あるいは、目標値をクリアしている	
Q26	QCサークル活動（小集団改善活動）を全社で推進し、品質経営を支える重要な要素として活動は定着している	
Q27	従業員満足度向上活動を推進し、従業員満足度向上活動の成果が上がっている	
Q29	クレーム処理に向けて、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する品質保証体制を構築し、再発防止の目標を達成している	
Q29	クレーム処理に向けて、従来技術のマイナーチェンジによる新製品を開発する際に、従来製品で経験したクレームは起こさないよう未然防止の目標を設定し、デザインレビューやDRBFM等を活用した新製品開発管理の仕組みを構築し、未然防止の目標を達成している	
Q29	クレーム処理に向けて、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の仕組みを構築し、未然防止の目標を達成している	

Q31	市場（または『製品・サービス』の提供先）において、将来重大事故・品質トラブルにつながる可能性があると思定されるヒヤリハットに関する情報の活用について未然防止がうまく機能し、市場品質事故・トラブルは2年前に比べ半減あるいは、目標値をクリアしている	
Q33	『製品・サービス』に起因する重大な品質事故が発生した、あるいはその可能性がある場合、仕組み通りの処置・活動によって目的がほぼ達成出来ている	
Q34	『製品・サービス』に起因する重大な品質事故が発生した、あるいはその可能性がある場合、社外への伝達を確実に進めるための組織体制と仕組みが整備され、その仕組み通りの活動によって目的がほぼ達成出来ている	

Q41. 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】

ステージ		分類	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
提供	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	工程直行率 生産性
		C. (資材) 調達	後工程不具合件数 検査不合格率	無検査率 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。

視点		分類	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（2021年～2023年）における傾向、及び2023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. 2023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

以上です。ご参加・ご協力に御礼申し上げます。