

第13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5日(水)**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/13jqr/>

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！

*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*

※ 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格付け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4階
担当：品質経営創造センター 安随、茂田
電話 03(5990)5846

<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 大山、佐々木、原
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

AQ1. 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

例) 「該当するものすべて」の回答の仕方

選択肢の数字を入力

AQ23. 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

BQ●●. 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)

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 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り、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 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 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 |

5

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AQ33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ので**、各設問の文字数制限にしがが、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13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3日（水）～8月5日（水）**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 新宿第一生命ビルディング4階

担当：品質経営創造センター 安随、茂田

電話 03（5990）5846

<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 高島、大山、佐々木、原

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13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	自社の国内外の会計上の連結対象の関連子会社
<p>本社</p>	<p>本社のみならず、支店、事業所、工場、営業拠点、子会社等(連結対象を含む)を含め、当該組織が統括・管理しているすべての組織単位をいう。</p> <p>国内外のグループ企業を含む連結企業体</p> <p>The diagram illustrates the corporate structure. At the top is 'All社' (All Company). Below it is '自社' (Self Company). '自社' branches into '国内製造(事業)子会社' (Domestic Manufacturing (Business) Subsidiary) and '海外製造(事業)子会社' (Overseas Manufacturing (Business) Subsidiary). Below these are '国内製造(事業)持分法適用会社' (Domestic Manufacturing (Business) Holding Method Applicable Company) and '海外製造(事業)持分法適用会社' (Overseas Manufacturing (Business) Holding Method Applicable Company). A dashed box encloses '自社' and its subsidiaries, labeled 'グループ企業' (Group Company). Below this box is '連結対象企業' (Linked Company).</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>
2025年度	<p>2025年4月から2026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>
<p>基幹商品</p> <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>	<p>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。なお、商品とは製品・サービスの総称を指す</p> <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>

第13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。

- 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	積極的顧客/社会指向の経営目標/戦略を実現することで企業存在価値の最大化を目指す経営。そのためには事業戦略策定/機能間連携調整/業務実施という3大プロセスを確立し得る組織としての能力が必要であり、この能力を獲得する手段としてTQM(Total Quality Management)を活用する。⇒「令和大磯宣言」及び第121回QCS趣旨を参考とした
取引先	納入企業、協力企業、価値共創パートナー等
社外へ広く表明	ホームページ、広報誌、パンフレット、CSRレポート、有価証券報告書等を想定
企業価値の向上	顧客価値及び社会価値の同時達成を目指せば、結果として企業の価値は向上するという経営哲学
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)
『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、システム等を指し、総称として「商品」と呼ぶこととする。
CQO	Chief Quality Officer(品質執行役員)、品質担当役員
日常管理	組織のそれぞれの部門において、日常的に実施されなければならない分掌業務について、その業務目的を効率的に達成するために必要なすべての活動(JSQC-STD 00-001より引用)
方針管理	方針を、全部門・全階層の参画のもと、ベクトルを合わせて重点指向で達成していく活動(JSQC-STD 00-001より引用)
管理項目	活動やプロセスについてPDCAを回すため、活動/プロセスの状態を評価し、必要な処置をタイムリーに取れるよう設定された測定可能な指標。目的に応じ、結果/プロセス各々に対して設定される
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・執行役員会等と呼ばれる(ただし、ここでは取締役会は含まない)
品質情報	例:顧客からのクレーム/不平/不満/要望/期待/夢/したいこと/ありたい姿、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あらゆる情報
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・客先・事務所・会議室等、組織が行うあらゆる業務が日々遂行される場所
品質状況	デミングサイクルの各プロセス(企画/設計/製造/販売/サービス/調査)において顕在化された品質の状態

■ 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、或いは及ぼす恐れが高いと判断されたもの
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)

■ 重大な品質トラブルへの対応

リコール等	<p>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</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ① 市場/流通/倉庫/工場/調達先等からの回収(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、引き取り、または損失補償 ③ 製造、建設、プラント等の操業、流通及び販売/出荷の停止 ④ 品質事故等に関連した安全確認のための無償点検 </div>
市場(社外)品質トラブル	市場(社外)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あらゆるトラブル
リコール費用	リコールによって生じた全ての費用、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

第13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。

■ 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
品質教育に関わる費用	以下のような品質活動のための教育・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 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>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。</p> <p>①社外に支払う人件費（社外の講師・指導員の謝金等）</p> <p>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）</p> <p>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））</p> <p>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）</p> </div>
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・仕組み
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（自らの仕事に愛着を感じ、組織のために専心し、自らの仕事に 熱意をもって積極的に取り組んでいる度合）を測定/評価し、従業員の心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

■ 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等も可
クレーム	発生した品質トラブルに対して何らかの対価（製品交換や補償）を求めてきた顧客の苦情
クレームにならない苦情	発生した品質トラブルに対して特に対価を求めてこない顧客の苦情（complaint〔不平・不満〕、指摘など）
品質トラブル	製品品質のトラブルだけでなく、顧客満足を損なうサービス品質のトラブル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	2025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	製品・サービスを顧客へ提供する際に行われる全ての活動。アフターサービスを含む
協力会社	事業遂行に必要な機能を社外の組織にお願いした時の相手先。アウトソーシング先を含む
社内品質トラブル/コスト	市場に出す前（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/発見した 製品・サービスに関する品質トラブル、及びその処理のために要したコスト 品質トラブル処理のために要したコストには、処理に携わった人件費も含める

Aパート

ここからの設問については、
本社（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格付け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）

■ 企業形態と品質経営の範囲	AF1～AF7
■ 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～AQ11
■ コンプライアンス	AQ12～AQ17
■ 重大な品質トラブルへの対応	AQ18～AQ20
■ 人材開発	AQ21～AQ26
■ 品質経営に関する自社の品質評価・表彰	AQ27
■ トピック設問	AQ28～AQ32
■ 主張したい特筆すべき取り組み	AQ33

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

AF1. 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「2025年度」とあった場合には2025年4月～2026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2025年度の上記期間を指します。

AF2. 2025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

AF3. 貴社にはグループ企業がありますか（2025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	

SF. (AF3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。（2025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	

AF4. 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・2025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	

AF5. 貴社の基幹事業は、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、建設など）	

AF5は必ずご回答ください

AF6. 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）

<input type="checkbox"/>	1. 特に活用していない（活用は考えていない）
<input type="checkbox"/>	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）
<input type="checkbox"/>	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）
<input type="checkbox"/>	4. 格付けの指標をもとに次回の調査に向けて、格付け向上のための活動をしている（活動したい）
<input type="checkbox"/>	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）
<input type="checkbox"/>	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）
<input type="checkbox"/>	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）
<input type="checkbox"/>	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）
<input type="checkbox"/>	9. 本調査結果を関連外部組織とのコミュニケーションへ活用している（活用したい）
<input type="checkbox"/>	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）
<input type="checkbox"/>	11. その他

SF. (AF6で11を選択した場合) 活用方法を具体的にご記入ください。（100字以内）

0

AF7. 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

品質経営に関する企業理念の提唱と普及 全体目次へ

AQ1. 貴社は、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、またそれを具体的な組織活動としてどう普及・浸透させていますか。
(1つだけ)

1. 品質重視や社会貢献の考え方は大事だが、企業理念や経営理念の中で明示的には謳われていない
2. 品質重視や社会貢献の考え方が企業理念や経営理念の中で明確に謳われている
3. 2.に加え、品質重視や社会貢献の考え方が全社員に周知徹底され、「顧客価値及び社会価値の向上によって**企業価値の向上**を目指す」という**品質経営**の基本的考え方が組織全体に浸透している
4. 3.に加え、品質重視や社会貢献の企業理念や考え方、及び具体的実施状況が顧客、取引先、関連業界、近隣地域、社会一般等に向けて広く開示されている
5. 4.に加え、品質重視や社会貢献の考え方や具体的実施状況が全社の社員や取引先及び顧客、関連業界、近隣地域、社会一般等にどのくらい普及・浸透しているかを確認する仕組みがある
6. 5.に加え、品質重視や社会貢献を目的とした全社の**中長期計画**が策定されている
7. 6.に加え、それらは年度計画に展開され、全社レベルでのPDCAサイクルが確実に回っている
8. 7.に加え、品質重視や社会貢献に関する諸活動への投資は、たとえ経営環境が悪化した場合でもコストカットの対象とせず計画的かつ継続的に行われている
9. 8.に加え、品質重視や社会貢献の中長期計画は事業計画(財務計画)と適正にリンクし、投資回収等も含めて整合化されている
10. 9.に加え、上記活動の進展により、企業価値の向上や競争力の強化に効果を上げ、それが将来に亘って持続されることが期待できている



SQ. (AQ1で9、10を選択した場合のみ) 普及・浸透のために2024-25年度に掛け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

AQ2. 貴社は、人間性尊重、地球環境保護(SDGs)等の考え方について、企業理念や経営理念の中でどのように位置づけし、またそれを具体的な組織活動としてどう普及・浸透させていますか。
(1つだけ)

1. 人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等の考え方は大事だが、企業理念や経営理念のなかで明示的には謳われていない
2. 人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等の考え方が企業理念や経営理念の中で明確に謳われている
3. 2.に加え、人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等の考え方が全社員に周知徹底され、「顧客価値及び社会価値の向上によって**企業価値の向上**を目指す」という**品質経営**の基本的考え方とともに組織全体に浸透している
4. 3.に加え、人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等の考え方、及び具体的実施状況が顧客、取引先、関連業界、近隣地域、社会一般等に向けて広く開示されている
5. 4.に加え、人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等の考え方、及び具体的実施状況が全社の社員や取引先及び顧客、関連業界、近隣地域、社会一般等にどのくらい普及・浸透しているかを確認する仕組みがある
6. 5.に加え、人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等を目的とした全社の**中長期計画**が策定されている
7. 6.に加え、それらは年度計画に展開され、全社レベルでのPDCAサイクルが確実に回っている
8. 7.に加え、人間性尊重や地球環境保護(SDGs)に関する諸活動への投資は、たとえ経営環境が悪化した場合でもコストカットの対象とせず計画的かつ継続的に行われている
9. 8.に加え、人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等の**中長期計画**は事業計画(財務計画)と適正にリンクし、投資回収等も含めて整合化されている
10. 9.に加え、上記活動の進展により、企業価値の向上や競争力の強化に効果を上げ、それが将来に亘って持続されることが期待できている



SQ. (AQ2で9、10を選択した場合のみ) 人間性尊重、地球環境保護(SDGs)の活動が形がいはないための工夫とその具体的効果(2024-25年度)についてご記入ください。(50字以内)

0

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・満足度などの諸情報を収集・集約・分析・評価し、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、それを意図的に集約・分析・評価して品質活動へ反映する活動は行われていない
3. 顧客・社会の諸情報を意図的に収集・集約・分析・評価・反映する活動が行われている
4. 3.に加え、収集・集約・分析・評価・反映する仕組みが構築されている
5. 4.に加え、その仕組みの運用により、品質活動に関する全社レベルでのPDCAサイクルが確実に回っている
6. 5.に加え、収集・集約・分析・評価・反映する活動は毎年確実に行われている
7. 6.に加え、活動の結果は社長を含む経営層に報告されることにより、品質経営に関する全社レベルでの見直しが継続的に進められている
8. 7.に加え、上記活動の進展により、企業価値の向上や競争力の強化に効果を上げ、それが将来に亘って持続されることが期待できている

SQ.（AQ3で7、8を選択した場合のみ）市場・顧客・社会の情報を収集・集約・分析・評価・反映することによって得られた具体的効果（2024-25年度）についてご記入ください。（100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、品質活動を統括する責任者（CQO）や推進する専門組織を決めて展開していますか。（1つだけ）

1. 全社の品質活動を統括する執行責任者（CQO）は決まっていない、もしくは決まっていますが部課長クラスであり担当役員は決まっていない
2. 全社の品質活動を統括する執行責任者（CQO）は決まっているが、その役割・責任・権限は明確には規定されていない
3. 全社の品質活動を統括する執行責任者（CQO）は決っており、その役割・責任・権限も規定され、既存、及び新製品・新サービスに関する品質活動全体を所管している
4. 3.に加え、全社の品質活動を効果的に行うための組織・体制が整備され、その維持・評価・改善をCQOとともに担当する専門組織が設置されている
5. 4.に加え、上記の活動を推進していくための仕組みも構築されている
6. 5.に加え、その仕組みの運用により、CQOの下で品質活動を効果的に行うための組織・体制について、全社レベルでのPDCAサイクルが確実に回っている
7. 6.に加え、品質活動の状況は社長を議長とする経営会議や取締役会にも定期的に報告されることにより、品質経営に関する全社レベルでの見直しが効果的/継続的に進められている
8. 7.に加え、上記活動の進展により、企業価値の向上や競争力の強化に効果を上げ、それが将来に亘って持続されることが期待できている

SQ1. （AQ4で3～8を選択した場合のみ）全社の品質活動を統括する責任者（CQO）に付与された役割・責任・権限等は、次のどの項目が該当しますか。（該当するものすべて）

1. 顧客や社会に重大な影響を及ぼす或いは可能性が高いと判断される品質トラブル（市場/工程）が発見された場合、
 - 1-1. 当該商品（サービスを含む）の販売停止・解除
 - 1-2. 当該商品（サービスを含む）に対するリコール
 - 1-3. 販売済品/在庫品も含めた当該商品の回収
 - 1-4. 当該商品の生産停止・解除
 - 1-5. 類似商品（サービスを含む）の販売停止・解除
 - 1-6. 類似商品（サービスを含む）のリコール
 - 1-7. 類似販売済品/在庫品の回収
 - 1-8. 類似商品（サービスを含む）の生産停止・解除
 - 1-9. 類似商品（サービスを含む）の開発停止・解除
 - 1-10. トラブル調査/解析部門の決定
 - 1-11. 顧客/社会への補償方法の審議・決定
 - 1-12. トラブル原因と拡大防止の審議・特定・承認
 - 1-13. 再発防止の審議・特定・承認
 - 1-14. 根本原因の審議・特定・対応策・承認
 - 1-15. その他（50字以内）

0

2. 品質方針（中長期/短期）の策定・展開・割付・評価・処置
3. 品質計画（中長期/短期）の策定・展開・実施・評価・処置
4. 品質保証体系/体制の構築・維持・改善に対する社長への答申
5. 品質情報管理体系/体制の構築・維持・改善
6. 品質標準体系/管理体制の構築・維持・改善
7. 全社品質会議の招集・議事運営
8. 品質活動状況に関する経営会議/取締役会への報告
9. 品質保証体系/体制の構築・維持・改善
10. 顧客満足度調査の企画・実施・評価・改善
11. 品質教育・訓練体系/体制の構築・維持・改善
12. 品質教育・訓練の企画・実施（社外派遣を含む）
13. 品質月報/品質決算書の作成・開示・社外展開
14. 品質月間行事の企画・運営
15. 品質関連団体（JUSE/JSQC等）への協力
16. その他（50字以内）

0

SQ2. （AQ4で3～8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（50字以内）

0

SQ3. （AQ4で8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（2024-25年度）についてご記入ください。（100字以内）

0

AQ5. 貴社では、品質活動に関わる各組織の日常業務についてPDCA(SDCA)を確実に回し続ける活動(品質活動に関する日常管理)を全ての組織において推進していますか。(1つだけ)

1. 日常管理は当り前の活動なので各組織の責任・権限に全て任せており、全社としての活動は特に行っていない
2. 品質問題が発生した場合、問題のあった業務に関して原因を追究し、必要な改善処置を適宜行っている
3. 2.に加え、品質活動に関して各組織が負うべき役割を特定し、それに応じて各組織の業務分掌を整備している
4. 3.に加え、各分掌業務に対して管理項目を設定し、日常の活動結果や活動プロセスをデータ化(見える化)している
5. 4.に加え、設定した管理項目に異常が見つかった場合、その原因追究と再発防止/標準の制定・改定等が適宜行われている
6. 5.に加え、品質活動に関する日常業務についてPDCA(SDCA)サイクルを回し続けるための仕組みが構築されている
7. 6.に加え、月/期といった節目で品質活動の評価・反省が行われ、日常管理に関する大きなPDCAサイクルが確実に回っている
8. 7.に加え、全社の活動状況は、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体へも定期的に報告・討議され、必要な改善処置が社長の意思決定により適正に行われている
9. 8.に加え、社長への報告は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)が徹底されており、オープンコミュニケーションの元、潜在化しやすい品質問題も顕在化される善き組織文化が構築されている
10. 9.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、品質に関する日常管理活動が適確に舵取りされ、全社の業務プロセスの維持・改善が進展し、企業価値の向上及び競争力の強化に効果を挙げ、それが将来に亘って持続されることが期待できている



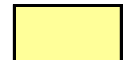
SQ. (AQ5で9、10を選択した場合のみ)
 2024-25年度の品質方針の達成状況を具体的にご記入ください。(100字以内)

0

AQ6. 品質活動に関する日常業務の管理とは別に、社長の強い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との整合性を評価し、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)

※ここで特別管理とは、改善・革新を目的とした組織運営管理の活動(方針管理と呼称)を指し、日常業務に対してPDCAを回す活動(日常管理と呼称)とは切り離した形で重点的にPDCAサイクルを回す点に大きな特徴があります

1. 事業に関する方針は出しているが、品質に特化した全社方針は特に出されていない
2. 事業方針とは別に、品質に特化した年度ごとの品質方針を策定しているが、中長期の品質方針までは策定していない
3. 顧客・社会や自社を取り巻く経営環境の動向・変化等の諸情報を収集・集約・分析・評価した上で、現状打破を目的とした年度単位の品質方針を策定している
4. 3.に加え、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の諸情報を収集・集約・分析・評価した上で、中長期(3-5年)レベルで現状打破を行うための中長期品質方針を策定している
5. 4.に加え、策定した年度品質方針は、各組織が分担している品質機能をベースに、挑戦的目標とそれを達成するために必要となる現状打破の方策が実施項目にまで展開されるとともに、組織間連携も含めた上下左右でのすり合わせも適切に行われている
6. 5.に加え、日常管理とは切り離し、現状打破を目的とした品質方針を確実に達成するために組織全体でPDCAサイクルを回していくための特別な仕組みが構築されている
7. 6.に加え、各組織での活動状況(目標と方策の達成状況)が適切な頻度で適正に評価され、異常の発見・原因追究・是正処置が的確かつスピーディになされている
8. 7.に加え、全社品質方針の達成度が確実に高くなっている
9. 8.に加え、社長は、中長期及び年度品質方針の達成が経営における最優先課題として位置づけ、定期的にレビュー(品質経営診断)するとともに、今期および次年度以降の活動や方針、及び方針管理プロセスについて、為すべき改善・革新事項を各組織にタイムリーに指示するなど、方針管理に関する大きなPDCAが確実に回っている
10. 9.に加え、社長による品質重視の強いリーダーシップの元、現状打破を目指した品質方針とそれを達成するための特別活動が適確に舵取りされることで、全社の業務プロセスの改善・革新が進展し、企業価値の向上及び競争力の強化に効果を挙げ、それが将来に亘って持続されることが期待できている



SQ. (AQ6で8~10を選択した場合のみ)
 2024-25年度の経営方針の達成状況を具体的にご記入ください。(100字以内)

0

AQ7. 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、現場に直接赴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）の重要性について常には関心を持っていない
2. 社長は三現主義を重要視し、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、定期的に現場従業員とのコミュニケーションを積極的にとっている
4. 3.に加え、社長は視察・対話で得た情報を整理し、方針と実態のギャップを仕組みとして“見える化”している
5. 4.に加え、ギャップの要因を掘り下げ、経営課題として扱う仕組みを築いている
6. 5.に加え、ギャップに対する改善を経営レベルで意思決定し、実行を管理している
7. 6.に加え、改善の効果を指標（品質・顧客・損失等）で確認し、効果が出ている
8. 7.に加え、学びを標準化・水平展開し、現場確認の観点・方法自体も継続的に見直し、顕著な効果が出ている。

SQ. (AQ7で7、8を選択した場合のみ) 2024-2025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その成果とともに具体的にご記入ください。(150字以内)

	0
--	---

AQ8. 社長や経営幹部（CQO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. 品質経営診断は必要が生じたときに行っている
2. 経営幹部（役員）による品質経営診断を制度化し、全社で定期的を実施している
3. 社長は診断実施を役員に委ねつつ、レビューと是正に責任を持って関与している
4. 社長による品質経営診断を制度化し、国内グループ全体で優先順位を付けて定期実施している
5. 4.に加え、社長が三現主義に基づく現場確認（または同等の方法）を仕組み化し実施している
6. 5.に加え、社長は海外を含む主要グループ企業に直接足を運ぶ、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
7. 6.に加え、品質経営診断の結果を、重点課題の見直し、品質方針・経営方針の改善、Dおよび次のPDCAへつなげる仕組みがある
8. 7.に加え、以上の仕組みに基づき品質経営診断が実施され効果が上がっている
9. 診断の効果が定量・定性で確認され、診断手法自体も継続的に進化している

SQ1. (AQ8で2～9を選択した場合のみ) 定期的に品質経営診断を行う頻度(2024-2025年度)についてお書きください。

1. 年	2. 月	3. 週		回
------	------	------	--	---

SQ2. (AQ8で8、9を選択した場合のみ) 品質経営診断を行うことで2024-2025年度に具体的になされたグループ経営上の改善効果と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、対策の確認方法を定めた規定が制定された

	0
--	---

AQ9. 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. 必要が生じたときに組織や会議体を設置している
2. 拠点単位または事業単位の専任の組織を設置しているが、本社レベルでの本部組織は設置していない
3. 本社レベルでの本部組織を設置しているが、拠点単位または事業単位の組織は設置していない
4. 本社レベルでの本部組織を設置しているが、拠点単位または事業単位では専任組織までは設置しておらず、兼任の推進担当者や窓口を置く程度に留まっている
5. 拠点単位または事業単位の組織と本社レベルでの本部組織の両方を設置している
6. 5.に加え、拠点単位または事業単位の組織と本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
7. 6.に加え、本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、効果が上がっている
8. 7.に加え、継続的に効果が上がっており、進歩している

SQ. (AQ9で7、8を選択した場合のみ) 2024-2025年度に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。(150字以内)

0

AQ10. 2024-2025年度において、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. 全社の品質状況を把握し、問題・課題の抽出と対策を推進する
3. 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
4. 全社の品質マネジメント全体を評価・監査する
5. 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
6. 品質問題、PL問題の統括管理を行う
7. 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
8. 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
9. 全社の品質教育の企画と推進を行う
10. 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
11. 社長や経営幹部による品質診断の企画と運営を行う
12. 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
13. 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
14. 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
15. 品質に関わる資格制度の企画と推進を行う
16. 品質全般についての全社の対外窓口となる
17. 取引先に対する品質教育の企画と推進を行う
18. その他、具体的な機能があればご記入ください。(100字以内)

0

AQ11. 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、体系的に整理は不十分である
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
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、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
6. 5.に加え、客先または自社のユーザーにおいて主要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
7. 6.に加え、品質情報システムが本社レベルの品質改善活動に活用され効果を上げている
8. 7.に加え、継続的に効果が上がっており、品質情報システムが進歩している

SQ1. (AQ11で2~8を選択した場合のみ) 2025年度の品質情報の電子化の割合をおおしえください(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 | |

SQ2. (AQ11で7、8を選択した場合のみ) 2024-2025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その成果とともに具体的にご記入ください。(150字以内)

0

■ コンプライアンス

[全体目次へ](#)

発生防止

AQ12. **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」「製品・サービスに関わる重大なコンプライアンス違反」を貴社ではどのように定義していますか。（該当するものすべて）**

<input type="checkbox"/>	1. 特に定義していない
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	3. 隠蔽・改竄・虚言など『製品・サービス』が準拠すべき法律・規格・倫理などから逸脱したことで、『製品・サービス』の利用者や一般の消費者を保護する目的に違反するもの
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	5. 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
<input type="checkbox"/>	6. 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
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	8. 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
<input type="checkbox"/>	9. 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
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	11. 損害金額の大きさが一定金額以上のもの
<input type="checkbox"/>	12. その他（具体的に）（100字以内）

0

AQ13. **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）**

<input type="checkbox"/>	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任せ、適宜、報告のみ受けている
<input type="checkbox"/>	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について、社長自ら社員にメッセージを伝えている
<input type="checkbox"/>	3. 2.に加え、隠蔽・改竄・虚言を許さず正しい行動を行うよう、社長は人材育成の方針を示し、必要な経営資源を配分している
<input type="checkbox"/>	4. 3.に加え、社長は品質を経営基盤として位置づけ、品質問題を隠さず正しい情報を上げることが当然とする方針を明確にしている
<input type="checkbox"/>	5. 4.に加え、社長は正しい情報が上がる環境整備として、相談・通報経路、非報復の明文化、受付から調査・是正までの基本手順、責任部署と期限などの最低限の仕組みを整備し、必要な資源を配分している
<input type="checkbox"/>	6. 5.に加え、社長は仕組みが形骸化しないよう、運用状況（通報・相談の扱い、処理の迅速性、是正の完了状況、再発防止の実行状況等）を定期的にレビューし、不十分な点があれば是正を指示している
<input type="checkbox"/>	7. 6.に加え、社長は企業が社会の公器であるという認識のもと、現場における率先垂範により、正しい報告・異議・懸念表明を歓迎し、隠蔽を許さない姿勢を行動で示している
<input type="checkbox"/>	8. 7.に加え、管理者層の不適切対応（叱責・握りつぶし等）が抑止されている。
<input type="checkbox"/>	9. 8.に加え、倫理・コンプライアンスの要求事項が、標準化、教育・訓練、監査、評価・処遇（管理者評価を含む）に落とし込まれ、日常管理と連動して運用されている。あわせて、重大リスクを事前に検討し、未然防止の観点で業務プロセスに組み込まれている
<input type="checkbox"/>	10. 9.に加え、これらの取り組みの効果が、内部通報の信頼性、是正完了率、再発率、品質不祥事の抑制、従業員意識調査（心理的安全性・風通し等）などの指標で確認され、社長が継続的に見直し、仕組みと文化を進歩させている

0

SQ1. **（AQ13で8～10を選択した場合のみ）2024-2025年度において社長が現場の最前線に立って全従業員に率先垂範した行動を具体的にご記入ください。（100字以内）**

0

SQ2. **（AQ13で8～10を選択した場合のみ）2024-2025年度において経営理念・行動指針の納得と浸透の徹底への最も特徴的な活動とそれを測定する指標を具体的にご記入ください。（50字以内）**

0

SQ3. **（AQ13で8～10を選択した場合のみ）2024-2025年度において経営理念・行動指針の納得と浸透の徹底への指標の目標値と結果を具体的にご記入ください。（150字以内）**

0

AQ14. 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どのような取り組みを行っていますか。(1つだけ)

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が行われている
2. 1.に加え、コンプライアンス委員会、あるいはそれに準ずる委員会が設置され、コンプライアンスマニュアル、あるいはそれに準ずる従業員行動規範・行動指針が作成され、開示されている
3. 2.に加え、現場責任者を中核として行動規範・指針の徹底が率先垂範・教育・指導されている
4. 3.に加え、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未然活動（水平展開）がなされている
5. 4.に加え、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・点検が仕組み化され行われている
6. 5.に加え、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
7. 6.に加え、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
8. 7.に加え、仕組み通りの活動によって目的がほぼ達成出来ている
9. 8.に加え、継続的に効果が上がっており、仕組みも進歩している



→ **SQ1. (AQ14で8、9を選択した場合のみ) 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できるような工夫とその効果を教えてください。(150字以内)**

0

→ **SQ2. (AQ14で8、9を選択した場合のみ) 2024-2025年度において行った最も特徴的な活動とその効果を具体的にご記入ください。(150字以内)**

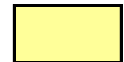
0

早期発見

AQ15. 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。（1つだけ）

※ ここでいう問題・Bad Newsには、3H（変化・初めて・久しぶり）に起因する不具合兆候、ヒヤリハット、品質リスク、法令・倫理・ハラスメント等の懸念を含む。

1. 変化・初めて・久しぶりの3Hにおいても失敗や問題は許されない文化であり、3Hで問題が起こったときに問題をオープンにすることは難しい。報告すると不利益や叱責につながるという認識が強く、問題が潜在化しやすい
2. 3H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が、報告行動を促す仕組みや運用が十分でなく、報告の心理的障壁（叱責・評価低下・手間等）が残っている
3. 失敗・問題・Bad Newsの報告や相談があったとき、トップ・リーダーはこれを受け入れ、決して怒らない方針を示しているが、部門や上司により受け止め方にばらつきがあり、安心して上げられる状態が十分に確立していない
4. 失敗や問題が発生した際に速やかに報告・連絡・相談ができるルートはあるが、初動の遅れ、担当不明、握りつぶし、放置等が起こり得るため、処理の標準手順、責任、期限、記録、フィードバックが十分に整っていない
5. 営業・開発・製造・サービス等の第一線職場を含め、全部門・全員の困り事や意見を吸い上げる取り組みはあるが、主として組織階層内の吸い上げに留まり、言いにくい情報や不利益懸念を伴う情報が上がり切らない場合がある
6. 組織階層を通じた吸い上げに加え、階層を飛び越えた直接ルート（上位者へ直接、専門窓口等）を整備しているが、利用状況、処理品質、フィードバックの確実性が十分に見える化されておらず、運用の実効性が安定しているとは言い切れない
7. 6.に加え、匿名・第三者等も含む報告経路を実効的に運用し、報告者保護（非報復）を担保している。非報復方針の明文化と周知、受付から初動・調査・是正までの標準プロセス、処理期限、記録、報告者への適切なフィードバック、必要時の心理的配慮までを含め、躊躇なく上げられ、握りつぶされないよう仕組み化されその運用もできている
8. 7.に加え、上がった情報が是正・再発防止・水平展開に結びつく閉ループが確立している
9. 8.に加え、根本原因分析、是正完了の確認、類似部署への展開、標準・教育・設計審査等への反映までが仕組み化され、継続運用されている
10. 9.に加え、問題提起や反対意見、マイナス情報の報告をプラスに評価する規程が整備され、管理者の行動評価にも組み込まれている。上げた人を守り、褒め、感謝する姿勢が社長を含む役員・管理者に行き渡り、風通しの良さが意識調査等でも継続的に確認でき、組織文化として根付いている。
11. 10.に加え、顧客・社会に加えて全従業員から見て品質重視の誠実で自由な活力ある人と組織が構築され、品質トラブルや品質リスクの予測予防・早期発見・影響防止を含む未然防止の仕組みと実践が成果として確実に進展している。診断・レビューにより仕組み自体も継続的に進歩している



SQ1. （AQ15で10、11を選択した場合のみ）コンプライアンス違反を含む組織の問題・失敗などのオープン、そして率直な本音での意見や反対意見を述べることをプラスに評価する規程や規定を具体的にご記入ください。（150字以内）

[Text input area for SQ1] 0

SQ2. （AQ15で10、11を選択した場合のみ）組織文化として根付くことを可能とした特徴的な活動とその組織文化のレベルを測定する指標とその成果（2024-2025年度）を具体的にご記入ください。（150字以内）

[Text input area for SQ2] 0

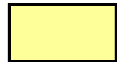
SQ3. （AQ15で11を選択した場合のみ）2024-2025年度において品質重視の誠実で自由な活力ある人と組織の構築への指標とその目標値および成果を具体的にご記入ください。（150字以内）

[Text input area for SQ3] 0

影響防止・影響拡大防止・影響緩和

AQ16. 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、社長自らが取るとす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、社長は各部門に対して初動対応の役割分担と期限を明確にした上で、進捗の報告ルートと定期レビューを設定し、是正が確実に進むように管理することが規定されている
5. 4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ことが規定されている
6. 5に加え、社長は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
7. 6に加え、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
8. 7に加え、社長は他製品・他サービスへの水平展開の対象範囲、点検観点、実施手順、責任者、期限を定めている
9. 8に加え、社長は他製品・他サービスの類似問題の有無を組織的に確認し、必要な対策を横断的に実行することを規定している
10. 9に加え、水平展開と未然防止の結果をレビューし、標準・設計審査・変更管理・教育・監査等の仕組みに反映して仕事の仕方を改善することが規定されている
11. 10.に加え、これらの活動の効果が品質・コンプライアンス・顧客影響等の指標で確認され、社長が定期的に評価し、規定や運用自体を見直して進歩させている



SQ1. (AQ16で10を選択した場合のみ(仕組みへの反映・仕事の仕方の改善))

①顕著な工夫・仕組み:水平展開・未然防止の結果を、標準・設計審査・変更管理・教育・監査等へ反映した顕著な工夫や仕組みをご記入ください。(200字以内)

0

②具体的効果(定性的・定量的):上記の取り組みによる具体的効果(2024-2025年度)について、定性的効果および定量的効果(指標・数値)を含めてご記入ください。(100字以内)

0

SQ2. (AQ16で11を選択した場合のみ(効果測定・トップ評価・進化))

①評価・見直しの仕組みと事例:品質・コンプライアンス・顧客影響等の指標に基づく効果測定と、社長による評価・見直しの仕組み、およびそれにより規定・運用を進化させた具体事例をご記入ください。(200字以内)

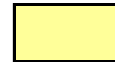
0

②具体的効果(定性的・定量的):上記の取り組みによる具体的効果(2024-2025年度)について、定性的効果および定量的効果(指標・数値)を含めてご記入ください。(100字以内)

0

AQ17. 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等に基づいて分類・定義し、その重要度に応じた対応方法を定めている
3. 2.に加え、重要度の高い品質問題やコンプライアンス違反については、速やかに社長まで情報が報告される仕組みが整備されている
4. 3.に加え、社長報告後の初動対応として、関係部門の招集、役割分担、情報集約、暫定対策の指示等を行う手順が定められている
5. 4.に加え、重大な品質問題やコンプライアンス違反が発生した場合には、社長が議長・委員長を務める緊急経営会議や危機管理委員会等の会議体を速やかに開催し、実態把握および必要な対応・改善を実行する仕組みが規定されている
6. 5.に加え、重要度の高い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踏まえ、関連する規定・仕組みの定期的な見直しと改善が社長の関与の下で行われている
7. 6.に加え、これらの対応の効果が品質、コンプライアンス、顧客影響等の指標によって確認されている
8. 7.に加え、重大な品質事故やコンプライアンス違反、またはその予兆となる品質問題から得られた知見が、原因分析と教訓の整理を通じて全社および関係するサプライチェーンに水平展開され、未然防止の仕組みや設計・業務プロセスの改善に体系的に反映されている
9. 8.に加え、その有効性が継続的に評価され、組織全体の品質・コンプライアンスマネジメント能力の向上につながっている



SQ. (AQ17で8、9を選択した場合のみ) それらの規定類に基づき、継続的な見直し・改善を行った事例とその指標と効果 (2024-2025年度) をご記入ください。(150字以内)

0

■ 重大な品質トラブルへの対応

全体目次へ

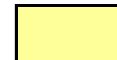
AQ18. 『製品・サービス』に起因する重大な品質事故について、顧客での被害拡大防止のため、積極的にすでに販売している『製品・サービス』の対策促進及び事故情報の公開等、顧客が被る損失を最小にするという視点で対策をしていますか。(1つだけ)

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っている
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. 社告またはリコール等の届出内容が当該顧客に届いているかどうかは、当該『製品の製造・サービスの実現』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）で独立に確認する体制になっている
4. 3. に加え、顧客が被る損失を最小にするという視点で対策判断を行う体制がある
5. 4. に加え、自社のホームページや広告等で社会及び顧客へ事故の原因及びその対策情報の公開を積極的に行い、顧客の懸念を解消するようにしている
6. 5. に加え、登録した顧客に限定せず、全ての顧客に対して事故情報が正しく伝わり得るように組織を構築し、事故情報が正しく伝わっているか確認している
7. 6. の目的を果たすために、製品のトレーサビリティを確立し、トップが先頭に立って事故に関する情報が迅速に収集解析できる体制ができている
8. 7. に加え、重大な品質事故について発生原因や事故の兆候、事故防止の心構えなどを全社で共有し、全社で品質事故を防止する仕組みが構築されている
9. 8. に加え、事故やその原因、兆候を隠蔽せず直ちに報告できる組織文化を醸成している



AQ19. 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していますか。(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. 3. 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発生防止の仕組みが構築され、実践されている
5. 4. 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
6. 5. 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
7. 6. に加え、自社の情報だけでなく、広く社会で発生しているトラブル情報を積極的に収集している
8. 7. に加え、トラブルの予兆などの早期発見のしくみが構築され、実践されている
9. 8. に加え、万が一トラブルが発生してもその影響を防止、あるいは緩和するためのしくみが構築され、実践されている
10. 9. に加え、2024、2025年度には重大な品質事故・重大トラブルは生じていない



SQ. (AQ19で7～10を選択した場合のみ) 実施されている仕組みとその効果を具体的に記入ください。(100字以内)

0

AQ20. 市場品質不良により生じたコストについて、どのように把握し不良低減に役立っていますか。
(1つだけ)

1. 市場品質不良コストの集計を行っていない
2. 市場品質不良により生じたコストを継続的に集計している
3. 2.に加え、市場品質不良の再発防止により着実に不良コストの低減が図られている
4. 3.に加え、市場品質不良の再発防止により着実に不良コストを低減する仕組みがあり、実施されている
5. 4.に加え、市場品質不良コストの目標値をKPIとして設定して体系的な改善活動を行っている
6. 5.に加え、社内不良、市場品質不良、評価改善により生じた品質コストを体系的に評価している
7. 6.に加え、不良コストが低減している
8. 7.に加え、目標値に対する実績値とその内訳をリアルタイムで提供できる情報システムが構築されている
9. 8.に加え、新製品における未然防止の機会コスト効果を具体的に評価して改善に役立っている

SQ1. (AQ20で2~9を選択した場合のみ)

市場品質不良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)

<input type="checkbox"/>	1. 交換、返品受付、修理の費用
<input type="checkbox"/>	2. 市場品質不良に伴う人件費(取り替え、点検ならびに修理に要した人件費)
<input type="checkbox"/>	3. 製造物責任(PL)の補償にかかった費用
<input type="checkbox"/>	4. 市場に流出した不良品の回収の費用(回収のためのリコール及びリコールキャンペーンを含む)
<input type="checkbox"/>	5. 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)
<input type="checkbox"/>	6. 後工程や納入先の稼働停止等への補償金
<input type="checkbox"/>	7. 市場品質不良の原因究明のために支出した解析・試験費用、会議費等
<input type="checkbox"/>	8. 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
<input type="checkbox"/>	9. 品質不良に伴う全社総点検に要した費用
<input type="checkbox"/>	10. 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
<input type="checkbox"/>	11. 未然防止の機会費用(具体的に)
<input type="text" value="0"/>	(50字以内)
<input type="checkbox"/>	12. その他(具体的に)
<input type="text" value="0"/>	(100字以内)

SQ2. (AQ20で2~9を選択した場合のみ)

上記のコストは市場品質不良の発生年ですか。あるいは生産年ベースですか。(1つだけ)

<input type="checkbox"/>	1. 発生年
<input type="checkbox"/>	2. 生産年

SQ3. (AQ20で2~9を選択した場合のみ)

「市場品質不良により生じたコスト」を以下のような責任区分に分けて分析していますか。(1つだけ)

<input type="checkbox"/>	①商品企画責任
<input type="checkbox"/>	②設計責任
<input type="checkbox"/>	③製造責任
<input type="text" value="0"/>	④その他(具体的に(50文字以内):

<input type="checkbox"/>	1. 行っている
<input type="checkbox"/>	2. クレームコストではなく、クレーム件数で責任区分ごとの分析を行っている
<input type="checkbox"/>	3. 行っていない

SSQ1. (SQ3で1, 2を選択した場合のみ) ①~④のクレーム毎にその比率をご記入ください。

① % ② % ③ % ④ %

SSQ2. (SQ3で1, 2を選択した場合のみ) 自社責任とOEM vendor責任とに分けて分析していますか。(1つだけ)

<input type="checkbox"/>	1. 行っている
<input type="checkbox"/>	2. 行う必要がない(理由: <input type="text" value="0"/>)
<input type="checkbox"/>	3. 行っていない

SSSQ. (SSQ2で1を選択した場合のみ) その比率をご記入ください。

自社責任: % OEM vendor責任: % その他: %

→ **SQ4.** (AQ20で2~9を選択した場合のみ) 2025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AQ20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.** (SQ4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、2023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%以上(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) |

→ **SQ5.** (AQ20で2~9を選択した場合のみ) AQ20SQ1で回答された項目のうち、2025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)

→ **SQ6.** (AQ20で8、9を選択した場合のみ) 品質コストを品質経営にどのように活用していますか。(200字以内)

AQ21. 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、どのレベルに該当しますか。（1つだけ）

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. 3.に加え、非正規社員・高齢者・外国人など雇用環境の多様化に配慮して教育を実施している
5. 4.に加え、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）・部門別に加えて、多様性を考慮したうえで整理・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
6. 5.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
7. 6.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、計画の見直しもしている
8. 7.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
9. 8.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
10. 9.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を明確にし、課題解決に向けた人材育成計画が策定され、計画的に実施されている
11. 10.に加え、組織が現在および将来に直面すると想定される経営課題とそれを克服するための組織能力を中長期目標及び経営戦略として取り上げ、そのための人材育成の目標を設定し、具体的な方針に盛り込まれて実施されている

SQ. （AQ21で9～11を選択した場合のみ）2024、2025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。（100字以内）

0

AQ22. 品質教育に関わる費用を把握して、中長期的な人材育成に役立てていますか。（1つだけ）

1. 品質教育に関わる費用を把握していない
2. 品質教育に関わる費用を継続的に集計している
3. 2.に加え、品質教育を含む中長期の人材育成計画を策定し、実施している
4. 3.に加え、人材は人を企業の財産とする人財と捉え、品質教育を含む中長期の人材育成計画に必要な予算が継続的に確保されている
5. 4.に加え、品質教育の効果の定量的な評価を活用して品質教育の内容を改善している
6. 5.に加え、自社だけでなく連結対象の関連子会社の実態も把握している
7. 6.に加え、品質教育を将来への投資と位置付けて、長期的な視点で予算配分されている
8. 7.に加え、中長期的な組織能力の獲得に向けて品質教育が活用され、組織能力獲得に効果を上げている

SQ. （AQ22で2～8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（2025年度）。（1つだけ）

- | | | |
|--------------------|------------------|-----------------|
| 1. 0.001%未満 | 5. 0.01%～0.02%未満 | 9. 0.2%～0.5%未満 |
| 2. 0.001%～0.002%未満 | 6. 0.02%～0.05%未満 | 10. 0.5%～1.0%未満 |
| 3. 0.002%～0.005%未満 | 7. 0.05%～0.1%未満 | 11. 1.0%以上 |
| 4. 0.005%～0.01%未満 | 8. 0.1%～0.2%未満 | |

SSQ. 上記で回答された品質教育に関わる費用は、2023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） |

AQ23. 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（2025年度）。（1つだけ）

1. 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ない	
2. 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	
3. 教育・訓練が計画通りに行われており、『製品・サービス』の企画や改善に必要な業務知識とQC手法が教育されている	
4. 3.算配分されているに加え、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経営を推進するのに必要な品質経営の教育を受け、業務として実践している	
5. 4.予算配分されているに加え、部下と共に実際の改善活動を行う仕組みがあり、効果を上げている	
6. 5.に加え、品質マインドが高く、部下の育成指導に積極的な人材が育成されている	
7. 6.に加え、マネージャークラスの重要性や社会的地位が社内的に認められている	
8. 7.に加え、マネージャークラスになるために品質経営の教育を受けていることが必須条件となっている	
9. 8.に加え、職位・職能に応じて経営管理技術を実践し、品質経営に関わる部門の戦略目標達成に必須となるマネージャークラスが継続的に育成されている	

SQ1. （AQ23で2～9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 (50字以内)
2. 課長	5. 役員	
3. 部長	0	

SQ2. （AQ23で8、9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	6. 従業員満足度
2. 品質不良により生じたコスト	7. 経営方針の達成度
3. 課題の達成度	8. 経営業績の達成度
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	
9. その他 (具体的に) (50字以内)	
0	

AQ24. 提案制度について伺います。（1つだけ）

1. 提案制度がない	
2. 正規雇用の従業員を対象とした提案制度がある	
3. 正規雇用と一部の非正規雇用の従業員を対象とした提案制度がある	
4. 非正規雇用を含む全従業員に対する提案制度がある	
5. 4.に加え優秀な提案を組織として評価し、表彰する制度がある	
6. 5.に加え優秀と評価された提案を組織が実際に導入する仕組みがある	
7. 6.に加え、導入した提案が予期した通りの効果を上げている	

SQ1. （AQ24で2～7を選択した場合のみ）提案制度の対象となる非正規雇用を含む全従業員の対象の割合をお伺いします。（1つだけ）

1. 0%～25%未満	3. 75%～100%未満
2. 25%～75%未満	4. 100%

SQ2. （AQ24で2～7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（2025年度）。（1つだけ）

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

SSQ. （SQ2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（2025年度）。（1つだけ）

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

SQ3. （AQ24で2～7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）

<input type="checkbox"/> 1. 自社の正社員	<input type="checkbox"/> 4. 国内グループ企業の正社員を除いた従業員
<input type="checkbox"/> 2. 自社の正社員を除いた従業員	<input type="checkbox"/> 5. 海外グループ企業の正社員
<input type="checkbox"/> 3. 国内グループ企業の正社員	<input type="checkbox"/> 6. 海外グループ企業の正社員を除いた従業員
<input type="checkbox"/> 7. その他 (具体的に) (50字以内)	0

AQ25. QC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について伺います。以下のうち、貴社の状況に当てはまるものを選択してください。（該当するものすべて）

- 1. 品質改善活動が組織されていない
- 2. 非正規職員の75%以上が品質改善活動を行っている
- 3. 製造・サービス部門の正規職員の75%以上が品質改善活動を行っている
- 4. 販売部門の正規職員の75%以上が品質改善活動を行っている
- 5. 設計・開発部門の正規職員の75%以上が品質改善活動を行っている
- 6. 事務・間接部門の正規職員の75%以上が品質改善活動を行っている

SQ1. (AQ25で2～6を選択した場合のみ)

QC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、非正規雇用を含む全社の全従業員（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（2025年度）。（1つだけ）

- 1. 0%～20%未満
- 2. 20%～40%未満
- 3. 40%～60%未満
- 4. 60%～80%未満
- 5. 80%～100%未満
- 6. 全員

SSQ1. (SQ1で2～6を選択した場合のみ) 2024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
- 2. 30%未満
- 3. 30%～50%未満
- 4. 50%～70%未満
- 5. 70%～90%未満
- 6. 90%～100%未満
- 7. 100%

SSQ2. (SQ1で2～6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
- 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

SQ2. (AQ25で2～6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

SQ3. (AQ25で2～6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

SSQ. (SQ3で4、5を選択した場合のみ) 過去2年間に小集団改善活動活性化のために行った社長の経営施策の具体的内容をご記入ください。（200字以内）

0

AQ26. 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. 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. 2.に加え調査結果から、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を分析し、職場ごとに問題を管理職に報告している
- 4. 3.に加え分析結果に対して職場ごとに議論し、管理職が適切なアクションを行う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.に加え管理者従業員満足度向上活動についてPDCAサイクルを回す仕組みがある
- 6. 5.に加え従業員満足度向上活動のプロセスや結果を次回従業員満足度調査に反映する仕組みがある
- 7. 6.に加え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。

SQ1. (AQ26で2~7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 |

SQ2. (AQ26で2~7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)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 自社の正社員 | <input type="checkbox"/> 4. 国内グループ企業の正社員を除いた従業員 |
| <input type="checkbox"/> 2. 自社の正社員を除いた従業員 | <input type="checkbox"/> 5. 海外グループ企業の正社員 |
| <input type="checkbox"/> 3. 国内グループ企業の正社員 | <input type="checkbox"/> 6. 海外グループ企業の正社員を除いた従業員 |
| <input type="checkbox"/> 7. その他(具体的に)
(30字以内) | <input type="text" value="0"/> |

SQ3. (AQ26で6、7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。(100字以内)

■ 品質経営に関する自社の品質評価・表彰 全体目次へ

AQ27. 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

SQ. (AQ27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	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
②	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
③	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
④	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
⑤	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0

トピック設問

全体目次へ

A Q28. 品質経営における企業の社会貢献活動やCSR(Corporate Social Responsibility)活動について、品質経営の実現にとって企業の社会貢献活動やCSR活動はどのような関係にあると、お考えですか。(1つだけ)

- 1. あまり関係はない
- 2. 関係する部分もある
- 3. かなり関係する
- 4. 企業の社会貢献活動やCSR活動は品質経営にとって必要不可欠である

A Q29. 品質経営における企業の社会貢献活動やCSR(Corporate Social Responsibility)活動について、どのように取り組んでいますか。(1つだけ)

- 1. 品質経営に資する企業の社会貢献活動やCSR活動は特定の組織で展開されている
- 2. 1.に加え、品質経営に資する企業の社会貢献活動やCSR活動への組織と仕組みが構築されている
- 3. 2.に加え、企業の社会貢献活動やCSR活動に関する全社のKPI (Key Performance Indicators) がほぼ達成されている

S Q. 企業の社会貢献活動やCSR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。(100字以内)

 0

A Q30. 自然災害や国際紛争など企業の取り巻く環境の急激な変化は企業にとって大きなリスクと なってきています。貴社では様々な環境変化の中でどのような環境変化をリスクとして重視して、 今後の企業戦略に反映しようとしているのでしょうか。リスクは脅威とチャンス両面でお答え ください。下表の脅威とチャンスの欄に○でお答えください。特に重視している脅威とチャンス について1つずつ◎をご選択ください。

		環境変化	脅威	チャンス
1.	自然環境	自然災害、地球温暖化、新規感染症など		
2.	政治環境	国際紛争、国際取引の制限、規制の強化など		
3.	経済環境	経済競争、為替変動、経済格差の拡大など		
4.	社会環境	少子高齢化、人手・人材不足、働き方改革、期待される社会貢献など		
5.	市場環境	顧客価値の多様化、競合状態の変化、新市場への参入など		
6.	技術環境	AIを含む情報技術、破壊的技術の出現、技術の複合化など		
7.	調達環境	SCの維持、SCの複雑化、新規SCの構築など		
8.	社内環境	不祥事等の隠蔽体質、チャレンジ精神の劣化、人間関係の希薄化など		
9.	その他	(<input type="text"/>) (30字以内)	0	

S Q 1. 特に重視している脅威と考えられる変化とその対応をお答えください。(100字以内)

 0

S Q 2. 特に重視しているチャンスと考えられる変化とその対応をお答えください。(100字以内)

 0

A Q31. 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）	
(100字以内)	0

AQ31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 (ChatGPTなどのLLMを含む)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。**(200字以内)**

	0
--	---

A Q32. **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。**(100字以内)**

	0
--	---

AQ33. Aパートに関する設問（AQ1～AQ32）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：2024年度～2025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。

AQ		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格付け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	BF1～BF2
■ 新製品・新サービスの開発	BQ1～BQ9
■ 製造・サービスの提供（品質保証含む）	BQ10～BQ20
■ 購買・外注	BQ21～BQ23
■ 販売・流通、運用・保守（アフターサービスを含む）	BQ24～BQ26
■ 顧客志向とトラブル対応	BQ27～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

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

S F 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。（200字以内）

0

S F 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。（200字以内）

0

S F 3. (BF 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
- ②
- ③

0

0

0

S F 4. (BF 2で1、2を選択した場合のみ) 2025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

BQ 1. 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 (VOC) を企画・設計者に伝達する仕組みが確立している
5. 4.に加え、企画・設計者みずからも顧客接点の現場に赴き、顧客・市場の声 (VOC) を直接把握し、それを新製品・新サービスの企画・設計に反映する仕組みが確立されている
6. 5.の仕組みが実行され、収集されたVOCの組織的・継続的な分析・共有がなされている
7. 6.に加え、顧客価値に基づく差別化された製品・サービスを安定して創出している
8. 7.に加え、顧客の顕在ニーズだけでなく潜在ニーズも掘り起こし、業界をリードする新たな価値を備えた製品・サービスを継続的に創出している
9. 8.に加え、将来の市場や社会の変化を先取りして顧客価値を再定義し、顧客自身も気づいていない期待を超える画期的な製品・サービスを生み出している

→ **SQ. (BQ 1で7～9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、効果および最もアピールしたい点 (2024～2025年度) を具体的にご記入ください。**

(150字以内)

0

BQ 2. 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、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。その結果、新製品・新サービスが計画通りに生み出せていない
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体制が出来ている
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せる組織的体制ができています
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し、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かつ安定的に生み出す仕組みと体制が確立している
- 6.に加え、自社にない先進的な技術を持つ企業との連携の制度化により、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る
7. 6.に加え、新たな価値を持つ製品・サービスを迅速に提供することが実績として表れている
8. 7.に加え、他社からベンチマークされる世界水準の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・サービスを継続的に生み出し続けている

→ **SQ. (BQ 2で7、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、効果および最もアピールしたい点 (2024～2025年度) を具体的にご記入ください。**

(150字以内)

0

BQ3. 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. 社内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. 社内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する仕組みが確立されている
5. 4.に加え、過去の製品・サービスで発生した社内品質トラブル及び類似の社内品質トラブルは、2024年度～2025年度（過去2年間）の新製品・新サービスについて生産工程でほとんど再発していない
6. 5.に加え、未然防止の活動が徹底して行われており、2024年度～2025年度（過去2年間）の新製品・新サービスについて生産工程で社内品質トラブルは、ほとんど発生していない。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なう仕組みが確立され実行されている
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2024年度～2025年度（過去2年間）の新製品・新サービスでほとんど再発していない
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、2024年度～2025年度（過去2年間）の新製品・新サービスで市場品質トラブルはほとんど発生していない

SQ. (BQ3 (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。2024年度～2025年度（過去2年間）で構築・改善・強化した仕組みとその効果をご記入ください。(150字以内)

0

**BQ 4. 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・サービスを生み出す仕組みが確立され実行されている
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. （BQ 4で6、7を選択した場合のみ）2024年度～2025年度（過去2年間）において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

- BQ 5. （1）自社の技術力の中で、2024年度～2025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、2024年度～2025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、測定、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)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

（3）その他、独自に創意工夫・測定・改善している項目

0

BQ 6. 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. 設計技術基準・審査評価基準が定められていない、または主要系列の一部のみ作成しているに留まる。見直しはほとんど行われず、運用も担当者依存である
2. 主要な製品・サービス系列に対して設計技術基準および審査評価基準を作成している。加えて、定期的に見直す仕組み（担当・周期・承認手順等）を築き、実行している
3. すべての製品・サービス系列に対して設計技術基準および審査評価基準を整備している
4. 3.に加え、定期見直しの仕組みが組織として定着し、継続的に実行されている
5. 4.に加え、社内の不具合情報、変更履歴、審査での指摘、品質データ等を活用して、関係する基準類をタイムリーに改訂する仕組みを築いている
6. 5.に加え、基準類の内容改訂に留まらず、審査の観点・運用手順・教育・監査（順守確認）など、運用の仕組み自体を定期的に点検・改善している
7. 6.に加え、事業継続に致命的な設計起因問題の発生が防止されている
8. 7.に加え、重大な問題の発生が抑制され、安定運用が実現している。
9. 8.に加え、顧客要求、業界動向、事故・不具合情報、ベンチマーク等の自社・自社グループ外の情報を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、軽微な問題も含めて発生が抑制され、未然防止が高い水準で機能している

SQ. （BQ 6で9を選択した場合のみ）点検・改善・フィードバックの仕組みとその工夫および効果（2024～2025年度）をご記入ください。（50字以内）

0

BQ7. 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・サービスを区別していますか。（1つだけ）

1. 新製品・新サービスと既存製品・サービスを区別せずに集計している
2. 新旧を区別して集計しているものの、「新製品」の定義（期間・条件）や登録ルールが明確でなく、部門・担当者により扱いがぶれる
3. 「新製品・新サービス」の定義（例：上市后〇年以内等）と識別ルールを定め、売上集計で継続的に区別している
4. 3.に加え、新製品・新サービスを新規開発型と既存改良型に分類し、区別して集計している
5. 4.に加え、売上高のみならず粗利益（少なくとも売上総利益）を新旧・新規/改良別に集計し、収益性を比較している
6. 5.に加え、定期レビュー（例：月次/四半期）で新旧・新規/改良別の売上・粗利を確認し、投資配分、重点テーマ、終売判断、価格・コスト施策等の意思決定に用いている
7. 6.に加え、事前計画（狙い・目標）と実績（売上・粗利等）を新旧・新規/改良別に突合し、差異要因を分析して次の企画・開発・マーケティングへ反映し効果が出ている（分類精度も監査・見直しされている）
8. 7.に加え、効果が顕著に出ている

SQ1. (BQ7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

SQ2. (BQ7で2~8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。(150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)

SQ3. (BQ7で3~8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 | 3. 1年以内 | 5. 3年以内 |
| 2. 6ヶ月以内 | 4. 2年以内 | |
| 6. 新製品・新サービスを層別し、ランクごとに新製品・新サービス期間を決めている（以下に具体的な層別をご記入ください）(50字以内) | | |

SQ4. (BQ7で7、8を選択した場合のみ) 2024~2025年度において、差異分析結果が、次期の企画・開発・マーケティング計画へ反映されたことを示す社内書類の名称(正式名称)とその効果を記入してください。(版数・作成日が分かれば併記)

(150字以内)

0

BQ8. 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. 現在は品質管理手法を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り、個人の経験に依存している
3. 適切な品質管理手法を適切な場面で活用しているが、適用の判断や手順の標準化が十分でなく、案件や部門によってばらつきがある
4. 3に加え、開発の各段階（企画、設計、試作、評価、量産移行等）において、どの手法を用いるかの指針やテンプレートが整備され、再現性をもって活用できている
5. 4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いる。
6. 5に加え、活用結果（不具合低減、手戻り削減、開発LT短縮等）をレビューし、手法の選定や使い方を見直して改善する仕組みが機能している。
7. 6に加え、手法活用が人材育成（教育・訓練・認定等）や設計審査・変更管理と連動して組織能力として定着しており効果が出ている
8. 品質管理手法の活用によって設計目標の効率的実現がなされている
9. 8.に加え、他社からベンチマーキングされるとともに、学会・業界団体等で実施例を発表するなど、業界のモデルとなっている。

SQ1. (BQ8で8、9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、効果あるいは顕著な効果を上げている手法 (2024年度~2025年度) 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
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 (100字以内)

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

0

SQ2. (BQ8で8、9を選択した場合のみ) 2024年度~2025年度において効果あるいは顕著な効果を、これに貢献した先進的な手法とともに具体的に記して下さい。(200字以内)

0

BQ9. 新製品・新サービス開発の仕組みで、前設問（BQ1～BQ8）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. 当該事業は他の事業とは顧客/市場/商品等の性格が異なるため水平展開する必要はない
2. 水平展開する必要性は感じているが、事業/商品等の特徴の違いや他事業側の意識のズレもあって中々展開できていない
3. 当事業としては水平展開への働き掛けをしているものの他事業側の方が余り積極的ではない
4. 水平展開について他事業側の意識も高いが、余り顕著な成果は出ていない
5. 他の事業/商品に水平展開するための工夫を加えているが、まだ具体的な成果には結びついていない
6. 他の事業/商品に展開するための工夫を加えることで、具体的な成果が幾つかの事業や商品に出てきている
7. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている
8. 7.に加え、全ての事業及び商品で顕著な成果を上げており、それが将来に亘って持続することが期待できている
9. 8.に加え、全社をこえて、関連会社や協力会社にも展開して効果を上げている

SQ1. （BQ9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

SQ2. （BQ9で6～9を選択した場合のみ）2024年度～2025年度（過去2年間）において、これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果、および最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。（200字以内）

0

■ 製造・サービスの提供（品質保証含む）

[全体目次へ](#)

BQ10. 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に、製造・サービスの提供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・サービスの提供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・サービスの提供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
3. 2.に加え、製造・サービスの提供で品質トラブルがあった場合の役割が明確であり、品質トラブルに直ちに対処し、その拡散を防いでいる
4. 3.に加え、製造・サービスの提供の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
5. 4.の結果、製造・サービスの提供における品質トラブルの発生原因を直ちに究明し、解決する体制が構築されている
6. 5.に加え、QA項目の確実な達成のために業務分掌やプロセスフローを見直し、製造・サービスの提供に起因する品質トラブルの再発防止が図られている
7. 6.に加え、環境変化への対応などで組織の変更やサプライチェーンの変更等があった場合に確実に業務分掌やプロセスフロー見直しを行う仕組みがある。その結果環境変化の元でも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
8. 7.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・サービスの提供だけでなく製造・サービスの提供で把握した企画計画段階の問題点についても、それぞれの原因となる業務へのフィードバック活動が体系的に実施されており、起因する品質トラブルが未然に防止されている

SQ. （BQ10で7、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。（100字以内）

0

BQ11. 管理項目・管理水準の設定とその管理はどのように行われていますか（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して管理項目・管理水準はQC工程表などを用いて合理的に設定している
3. 2.に加え、設定された管理項目・管理水準を実現するための標準が整備されており、日常管理の一環としてSDCA、PDCAに基づく改善活動が実施されている
4. 3.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、設定された管理項目・管理水準を継続的に達成する体制が整備されている
5. 4.に加え、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
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
7. 6.に加え、市場やサプライチェーンの変化に対して管理項目・管理水準の見直しを行い、顧客からのクレームや苦情の発生を未然に防止している

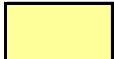


→ **SQ. (BQ11で6、7を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(100字以内)**

0

BQ12. 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
3. 作業要領書などの標準化は実際の作業と乖離しないように適宜見直しを行っている
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
5. 4.に加え、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・訓練する仕組みがある
6. 5.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
7. 6.に加え、標準化とその遵守により、業務に起因する品質トラブルはほとんど発生していない
8. 7.に加え、日常管理の中でSDCAが徹底され、標準の遵守しながら標準を改善する体制ができている
9. 8.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
10. 9.に加え、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

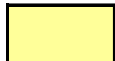


→ **SQ. (BQ12で8～10を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(100字以内)**

0

BQ13. 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
2. 顧客指向と品質重視の理念が従業員に浸透し、品質保証の重要性が共有されている
3. 2.に加え、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。
4. 3.に加え、品質保証活動が定められた体系・仕組みどおりに実施されている
5. 4.に加え、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・仕組みの的確に把握している
6. 5.に加え、管理者は定められた体系・仕組みの見直しや改善など、必要な処置を実施状況を遅滞なく行っている
7. 6.に加え、内部監査だけでなく競合他社や他社の体系・仕組みのベンチマークを行い、品質保証体系・仕組みを改善する体制がつくられている
8. 7.に加え、将来の市場品質トラブルを評価し、重大な品質トラブルが想定される場合に新製品開発や製造を停止して対処する仕組みがある
9. 8.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(2025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
10. 9.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

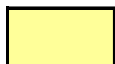


→ **SQ. (BQ13で8~10を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(100字以内)**

0

BQ14. 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ているツール類を整備している
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はほとんど客観的に判断できる
4. 3.に加え、異常が発生した際には、速やかに応急処置して、影響を最小限にとどめる仕組みがある
5. 4.に加え、異常についての情報を関係者間で共有して原因を究明する体制が整備されている
6. 5.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、業務(作業)の異常の発生が検出できている
7. 6.に加え、顧客要求や社会環境の変化によって正常・異常の判断基準に変化があった場合、速やかに判断基準を変更し共有する体制が整備されている
8. 7.に加え、異常が検出された場合に即応し、再発防止を徹底する仕組みが整備されており、顧客からの苦情・クレームはほとんど発生していない



→ **SQ. (BQ14で7、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。(100字以内)**

0

BQ15. 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、それぞれについて是正処置を行っている
2. 工程内で発生する各種問題に対して、応急処置は徹底されており、問題の拡散を防ぐ活動が実施されている
3. 工程内で発生する各種問題に対して、その発生原因を追求し、再発防止に向けた対策を行っている
4. 3. に加え、日常管理として各種問題に対して対策・処置する仕組みができています
5. 4. に加え、その発生原因についてなぜなぜ分析や特性要因図などを活用して原因の仮説検証を行い、真因を追求し、真因への対策を行い再発を防止している
6. 5. に加え、工程内でのSDCAを確実に実施する体制が整備されている
7. 6. に加え、日常管理のレベルが評価・改善されて工程内で発生する各種問題が低減している
8. 7. 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、実施されている
9. 8. に加え、工程を取り巻く環境変化に応じて対策・処置の仕組みを評価し、継続的に改善している
10. 9. 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

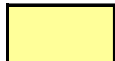


SQ. (BQ15で8～10を選択した場合のみ) これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。(100字以内)

0

BQ16. 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、管理者・監督者に職場の品質意識を高めるためのリーダーシップ教育が実施されている
4. 3.に加え、管理者・監督者は、日常的に発生する問題や慢性問題に対して作業員・担当者がなんでも言える職場環境を整えている
5. 4.に加え、管理者・監督者は顧客重視、品質第一の理念を具体化した行動指針を設定し、これを腹落ちするような形で共有している
6. 5.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いる
7. 6.に加え、管理者・監督者が、作業環境の改善を継続して行っている
8. 7.に加え、改善活動などにチャレンジできるように心理的安全性を確保するように配慮している
9. 8.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ます



SQ. （BQ16で8、9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。（100字以内）

0

BQ17. 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QCサークルなどの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
4. 3.に加え、全員が参加できる改善活動を展開して、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の仕組みがある
5. 4.に加え、現場の品質改善活動は、人材の育成にも効果が出ている
6. 5.に加え、派遣社員を含めて現場の全員が継続的に改善活動に参加する体制がつけられている
7. 6.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
8. 7.に加え、改善活動の難易度によって現場の改善活動を支援する体制ができています。特に部門間にまたがる問題については部門横断チームにより改善を行う体制ができています



SQ. （BQ17で7、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。（100字以内）

0

BQ18. 社内品質不良により生じたコスト（社内不良コスト）について、どのように把握し不良低減に役立っていますか。（1つだけ）

1. 社内不良コストの集計を行っていない
2. 社内不良により生じたコストを継続的に集計している
3. 2.に加え、社内不良の再発防止により着実に不良コストの低減が図られている
4. 3.に加え、社内不良コストの目標値をKPIとして設定して体系的な改善活動を行う仕組みがある
5. 4.の結果として、社内品質不良コストの再発防止が徹底されている
6. 5.に加え、社内不良、市場品質不良、評価改善により生じた品質コストを体系的に評価してコストを改善している
7. 6.に加え、新製品における未然防止の機会コスト効果を具体的に評価して改善に役立っている

SQ. （BQ18で2～7を選択した場合のみ）社内品質不良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. 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
2. 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
3. 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
4. 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
5. 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）
6. （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
7. 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）
8. 未然防止の機会費用（具体的に **30字以内**）
0
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

SSQ. （SQで1～9を選択した場合のみ）2025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 |

SSSQ. （SSQ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、2023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） |

BQ19. 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. 一部の手法に限定されるが、品質改善のために品質管理手法を使っている
3. 2.に加え、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. 3.に加え、品質管理手法を効果的に使いこなし、品質改善を行う体制が構築されている
5. 4.に加え、全社的に品質管理手法を積極的に活用する仕組みがあり、顕著な品質改善の実績が出ている
6. 5.に加え、全社的に品質管理手法の重要性が共有され、品質管理手法を学び品質改善を行う環境が整備されている
7. 6.に加え、品質管理手法以外にも品質改善に役立つ方法を積極的に取り入れている
8. 7.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

SQ. (BQ19で3~8を選択した場合のみ) 品質を改善するために品質管理手法を始めどのような改善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)

<input type="checkbox"/> 1. QC七つ道具	<input type="checkbox"/> 7. 実験計画法	<input type="checkbox"/> 13. IE
<input type="checkbox"/> 2. 新QC七つ道具	<input type="checkbox"/> 8. 多変量解析	<input type="checkbox"/> 14. TPM
<input type="checkbox"/> 3. 工程・設計FMEA	<input type="checkbox"/> 9. 品質工学	<input type="checkbox"/> 15. TPS
<input type="checkbox"/> 4. QC工程表	<input type="checkbox"/> 10. QFD	<input type="checkbox"/> 16. DX7
<input type="checkbox"/> 5. 根本原因分析(なぜなぜ分析)	<input type="checkbox"/> 11. QCストーリー(問題解決、課題達成、未然防止)	
<input type="checkbox"/> 6. 工程能力指数	<input type="checkbox"/> 12. FTA	
<input type="checkbox"/> 17. 機械学習(具体的に 50字以内)		
0 <input type="text"/>		
<input type="checkbox"/> 18. 生成AI(具体的に 50字以内)		
0 <input type="text"/>		
<input type="checkbox"/> 19. (17.、18.を除く) AI(具体的に 50字以内)		
0 <input type="text"/>		
<input type="checkbox"/> 20. その他、効果を上げている手法をご記入ください (50字以内)		
0 <input type="text"/>		

BQ20. 前設問(BQ10~BQ19)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. 当該事業は他の事業とは顧客/市場/商品等の性格が異なるため水平展開する必要はない
2. 水平展開する必要性は感じているが、事業/商品等の特徴の違いや他事業側の意識のズレもあって中々展開できていない
3. 当事業としては水平展開への働き掛けをしているものの他事業側の方が余り積極的ではない
4. 水平展開について他事業側の意識も高いが、余り顕著な成果は出していない
5. 他の事業/商品に水平展開するための工夫を加えているが、まだ具体的な成果には結びついていない
6. 他の事業/商品に展開するための工夫を加えることで、具体的な成果が幾つかの事業や商品に出てきている
7. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている
8. 7.に加え、全ての事業及び商品で顕著な成果を上げており、それが将来に亘って持続することが期待できている
9. 8.に加え、全社をこえて、関連会社や協力会社にも展開して効果を上げている

SQ1. (BQ20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

SQ2. (BQ20で7~9を選択した場合のみ) 2025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。(200字以内)

 0

B Q21. 購買・外注について貴社の状況についてお伺いします。**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QCD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、選定基準自体の見直し、見直した基準に基づく購買・外注先の再評価・再選定の仕組みが確立している
5. 4.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
6. 5.に加え、4の活動の結果、購買・外注先との協力関係は概ね良好な状態を維持している
7. 6.に加え、どの購買・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 Q21で6、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。（100字以内）**

0

B Q22. 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購買・外注先の品質管理推進の仕組みが確立している
6. 5.に加え、購買・外注品のQCDE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
7. 6.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ることが仕組みとなっている
8. 7.に加え、結果として、購買・外注品に関するQCDEの目標はすべて達成できている

→ **S Q. （B Q22で6～8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（50字以内）

0

BQ23. 購買・外注の仕組みで、前設問（BQ21～BQ22）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. 当該事業は他の事業とは顧客/市場/商品等の性格が異なるため水平展開する必要はない
2. 水平展開する必要性は感じているが、事業/商品等の特徴の違いや他事業側の意識のズレもあって中々展開できていない
3. 当該事業としては水平展開への働き掛けをしているものの他事業側の方が余り積極的ではない
4. 水平展開について他事業側の意識も高いが、余り顕著な成果は出ていない
5. 他の事業/商品に水平展開するための工夫を加えているが、まだ具体的な成果には結びついていない
6. 他の事業/商品に展開するための工夫を加えることで、具体的な成果が幾つかの事業や商品に出てきている
7. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている
8. 7.に加え、全ての事業及び商品で顕著な成果を上げており、それが将来に亘って持続することが期待できている
9. 8.に加え、全社をこえて、関連会社や協力会社にも展開して効果を上げている

SQ1. （BQ23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

SQ2. （BQ23で5～9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。（200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](#)

BQ24. 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らず、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ない
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仕組み化されている
5. 4.に加え、品質維持だけでなく改善活動も仕組み化され行われている
6. 5.に加え、顧客へのトラブル再発防止のための原因究明がされ、再発は防止されている
7. 6.に加え、顧客への提案ノウハウなどが社内でも共有されている
8. 7.に加え、販売・流通活動における品質活動が、新規顧客獲得や顧客の維持に役立っている
9. 8.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いレベルを獲得している

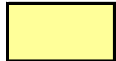
SQ. （BQ24で8、9を選択した場合のみ）これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。（50字以内）

0

B Q 25. 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、協力会社と顧客先情報を共有し、標準化・マニュアル化により品質維持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を見直し、顧客満足度を把握し、品質維持に加えて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、顧客に合った効率的な保守計画・運用計画立案が仕組み化されている
6. 5.に加え、トラブルの原因究明と再発防止が行われている
7. 6.に加え、他部門起因のトラブルも原因部門にフィードバックされ、再発防止につながっている
8. 7.に加え、顧客の運用実績データ等から使用環境が具体的に把握され、新製品・新サービス開発に役立っている
9. 8.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

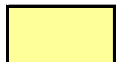


S Q. （B Q 25で8、9を選択した場合のみ）これを有効化するための仕組み、実装上の工夫、効果等、最もアピールしたい点を具体的にご記入ください。（50字以内）

0

B Q 26. 販売・流通、運用・保守の仕組みで、前設問（B Q 24～B Q 25）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. 当該事業は他の事業とは顧客/市場/商品等の性格が異なるため水平展開する必要はない
2. 水平展開する必要性は感じているが、事業/商品等の特徴の違いや他事業側の意識のズレもあって中々展開できていない
3. 当事業としては水平展開への働き掛けをしているものの他事業側の方が余り積極的ではない
4. 水平展開について他事業側の意識も高いが、余り顕著な成果は出ていない
5. 他の事業/商品に水平展開するための工夫を加えているが、まだ具体的な成果には結びついていない
6. 他の事業/商品に展開するための工夫を加えることで、具体的な成果が幾つかの事業や商品に出てきている
7. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている
8. 7.に加え、全ての事業及び商品で顕著な成果を上げており、それが将来に亘って持続することが期待できている
9. 8.に加え、全社をこえて、関連会社や協力会社にも展開して効果を上げている



S Q 1. （B Q 26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 26で7～9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。（200字以内）

0

B Q 27. 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. 新製品発売時や新規顧客に対してなど、個別的かつ不定期に実施している
3. 調査対象を限定した上で、数年に一回程度、継続的に実施している
4. 事業戦略上の重要顧客に対しては、毎年、計画的に満足度の傾向や変化を捉える仕組みが確立している
5. 4.に加え、層別サンプリング等の適正な調査設計に基づき、IcT等の最新情報技術なども活用して、毎年、継続的に実施している
6. 5.に加え、総合顧客満足度（全体満足度）に影響を与える品質活動の各要素（プロセス）についても同時に評価し、全体の満足度と品質活動要素との関係性を解析している
7. 6.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、製品やサービス等も含め、それを生み出す品質活動プロセス全体を継続的に改善している
8. 7.に加え、品質活動全体を品質指標に基づいてモニタリングする体系的な仕組みが確立しており、その元で品質システム全体の仕組みを見直す活動が年度サイクルのなかで行われている
9. 8.に加え、顧客満足度も含めた全ての品質指標が一气通貫の整合性をもって確実に向上し続け、それが将来に亘って持続されることが期待できている

S Q 1. （B Q 27で6～9を選択した場合のみ）
 2024-25年度における具体的な事例とその定量的な効果をご記入ください。（50字以内）

0

S Q 2. （B Q 27で6～9を選択した場合のみ）
 総合顧客満足度について2025年度の目標値を設定していましたか。
 設定している場合はその定義式と目標値をご記入ください。（30文字以内）

定義式：

0

目標値：

S Q 3. （S Q 2で定義式を記入した場合のみ）
 2025年度の総合顧客満足度はどの程度でしたか。（1つだけ）

1. 顧客や年度によるバラツキが多く、管理対象顧客のうち前年実績を下回った顧客はまだ50%程度あった
2. 管理対象顧客の90%以上が前年実績を上回ったが、2025年度目標値は達成できなかった
3. 管理対象顧客の90%以上が前年実績を上回り、かつ2025年度目標値も達成した
4. 管理対象顧客の90%以上が前年実績を上回り、かつ2025年度目標値も達成したものの、まだ業界トップクラス(上位10%以内)のレベルにあるとは必ずしも言い切れない
5. 管理対象顧客の90%以上が前年実績を上回り、かつ2025年度目標値も達成し、更に業界トップクラス(上位10%以内)のレベルをも確保できている
6. 過去5年連続して改善目標値をクリアーするとともに、業界トップクラス(上位10%以内)も維持し続けている

S S Q. （S Q 3で4～6を選択した場合のみ）
 業界水準やトップクラスをどのように把握していますか。（50字以内）

0

→ S Q 4. (B Q27で6~9を選択した場合のみ)

顧客満足度の向上に寄与した2024-25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。
(該当するものすべて)

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 (50字以内)	
0	

■ B Q28. 顧客の声や市場の情報を常時収集するために顧客が気軽に相談できる窓口等を設置し、その情報を元に、品質システムの評価/改善の活動を進めていますか。(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. 顧客が気軽に相談できるような敷居の低い窓口、コールセンター、専任スタッフなどを設置し、顧客の生の声や市場情報を常時受け付けるとともに、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. 2.に加え、迅速に顧客にフィードバックできる体制が整備されており、これにより、顧客との間で良好なコミュニケーションが取られている
4. 3.に加え、顧客の生の声や市場情報を重要度/緊急度等の観点から評価した上で、組織としてどのように対応していくか、その対応の方向性(目的/目標/方法/対応部門/対応優先度等)を決めて実践している
5. 4.に加え、フィードバックした結果を組織としてフォローし、当該顧客の満足度の変化を評価するとともに、フィードバック体制そのものも常時見直す仕組みが確立している
6. 5.に加え、集められた顧客の声や市場情報は、市場情報の集約/分析/解析/評価を専門とする部署にて、週/月単位での分析/解析/評価が行われ、その結果は適宜関連部署にタイムリーに届けられている
7. 6.に加え、日々の情報も分析結果の情報も含め、顧客に関する情報は、遅滞なく当該事業の経営トップに伝達されており、当該事業の経営トップ自らも、それらの情報をほぼ毎日チェックしている
8. 7.に加え、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、顧客満足度が改善され、高い水準が確保されている
9. 8.に加え、顧客の声や市場情報を元に、品質システム全体の評価と見直しが年度単位で行われ、当該事業の品質保証活動や体制およびその仕組みに関するPDCAサイクルが確実に回っており、改善が継続的に進められている
10. 9.に加え、新規顧客も含めて顧客の満足度は満足のレベルを遥かに超え、感動/感謝のレベルにまで到達しており、それが将来に亘って持続することが期待できている

--

→ S Q. (B Q28で9、10を選択した場合のみ) 2024-25年度における品質システムの改善に関する具体例をご記入ください。(50字以内)

0

BQ29. クレームについて目標(目標項目、目標値、達成期日)を設定し管理していますか。(1つだけ)

1. クレームについては、特に目標を設定した形での管理活動は行っていない
2. クレーム件数やクレーム処理金額等の指標に対して年度単位の目標値を設定しているが、目標値の根拠や達成期日については十分な解析に基づいておらず、ほぼ前年対比〇〇%減など慣習的に設定している
3. 2.に加え、クレーム件数やクレーム処理金額等の目標を管理(目標を達成するために必要な活動を部門ごとの実施計画に落とし込み、その計画にしたがって実施・評価・処置のPDCAサイクルを回す)する仕組みがある
4. クレームは、月/期/年ごとに、トラブル内容別、重要度別、顧客別、市場別、機種別、新商品ランク別、生産月別などで層別分析するとともに、時系列の傾向や変化などクレーム発生の特徴を定期的に分析している
5. 4.に加え、クレーム分析から得られたクレーム発生の特徴に基づいて当該年度の目標項目を定め、その各々の目標項目に対して目標を設定/管理する仕組みがある
6. 5.に加え、クレームの発生原因を見逃し問題と作り込み問題に分け、各々の因果メカニズムを解明したもとの、品質プロセスのどこに手を打ち、その効果がいつ出てくるかを考慮した上で、合理的な達成期日を設定している
7. 6.に加え、クレームの再発率や原因究明率の指標についても目標値/達成期日を設定/管理するとともに、クレームの発生原因を見逃し問題と作り込み問題に分けて解明する仕組みが確立している
8. 7.に加え、同一顧客、同一内容、同一対象商品ごとにクレームの再発を定義した上で、再発防止の目標値/達成期日を設定/管理するとともに、生産月別のクレーム発生状況をチェックしていくことで、同一顧客や同一商品で同一のクレームが再発していないことを明確に確認できている
9. 8.に加え、類似の商品/プロセス/顧客にまで対象を広げた類似クレーム再発率や類似クレーム再発処理金額といった新たな指標を別途定義の上、それらに対して目標値/達成期日を設定/管理するとともに、生産月別のクレーム発生状況をチェックしていくことで、類似の商品/プロセス/顧客においてクレームがほとんど再発していないことを明確に確認できている
10. 9.に加え、これから新たに開発、あるいは生産/販売する商品に対して、クレームを発生させないための未然防止の目標(目標項目、目標値、達成期日)を設定/管理することにより、新規に発生するクレームが大幅に減少している
11. 10.に加え、新たな市場/顧客の開拓、新たな設計技術・生産技術・サービス技術の開発/採用、顧客価値の創造など、自事業にとって非常にチャレンジングな事業活動に対して、発生するクレームを最小限に抑え込むための未然防止の目標(目標項目、目標値、達成期日)、及び発生した場合でも顧客が被る被害を最小限に留めるための拡大防止の目標(目標項目、目標値、達成期日)を設定/管理することにより、挑戦的な事業活動であっても決して顧客には迷惑を掛けないための品質保証活動を強力に推進し、クレームの未然防止や拡大防止を確実に達成している
12. 11.に加え、顧客からのクレームは全く発生しておらず、それが将来に亘って持続することが期待できている



SQ. (BQ29で2~12を選択した場合のみ) 設問下線部の、クレーム件数・処理金額、再発率・究明率、再発防止、未然防止、拡大防止等の目標について、自事業にて設定されている項目のうち、2024-25年度に達成が確認されたものがあれば、その項目名、定義式、目標値、実績値をご記入ください。(50字以内)

0

B Q30. 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」とに区別して適切に処理していますか。（1つだけ）

1. クレームにならない苦情については、特に明確なルールはなく、重要な顧客を除いて殆ど現場の裁量に任せている
2. 顧客からの苦情をクレームになるものとならないものに区分けして対応する仕組みはあるが、クレームにならない苦情については、担当組織での個別対応が基本のため、データの集計等は特に行っていない
3. 2.に加え、クレームにならない苦情についても、データを集計/分析している
4. 3.に加え、クレームにならない苦情についても、トラブルの内容別、重要度別、顧客別、市場別、機種別、新商品ランク別、生産月別など、幾つかの視点で層別した分析を月/期/年などで定期的に行う仕組みがある
5. 4.に加え、層別分析に基づいて、適宜、必要な目標を設定/管理することにより、クレームにならない苦情についても、その再発を防止する業務改善の仕組みが出来上がっている
6. 5.に加え、5.の仕組みに基づいて改善活動が進み、設計仕様に関わること以外の顧客苦情が着実に低減している
7. 6.に加え、設計仕様に対する苦情など現行製品では改善できない苦情については、次の製品開発（モデルチェンジなど）時に改善できるよう、潜在的な顧客要求の調査・分析と諸データの蓄積を行っている
8. 7.に加え、7.の活動で蓄積した顧客の潜在要求データを次の新製品/新サービス企画や開発、及び販売/サービス活動等に適宜反映することにより、製品・サービスに対する顧客の評価や満足度が確実に向上している
9. 8.に加え、顧客からの苦情（クレームにならない苦情を含む）は殆ど発生しておらず、それが将来に亘って持続することが期待できている

S Q. （B Q30で6～9を選択した場合のみ）2024-25年度における製品・サービスの顧客満足度向上の具体例をご記入ください。（100字以内）

0

B Q31. 市場（または『製品・サービス』の提供先）で発生した品質事故・品質トラブルへの対応について、どのような取り組みをしていますか。（1つだけ）

1. 発生した個々の品質トラブルに対し、当該顧客に迷惑を掛けないための処理を個別に実施している
2. 1.に加え、品質トラブルの更なる拡大や他の顧客や社会に及ぼす影響を評価している
3. 2.に加え、品質トラブルの及ぼす影響が大きいと判断された場合、その情報は速やかにトップに報告されるとともに、発生した品質トラブルに関する情報を迅速に公開、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、個々の品質トラブル処理に関する一連の活動をデータベースに蓄積し、定期的に分析/評価する仕組みが確立している
5. 4.に加え、分析/評価した結果を元に、市場品質トラブル処理体制の適正性を評価する活動が定期的になされている
6. 5.に加え、市場品質トラブル処理に関する一連の活動を組織として行うための仕組みが確立している
7. 6.に加え、類似品質トラブルも含めて再発を防止するための改善活動が組織的に行われる仕組みが確立し、その仕組みに基づいて具体的に活動が進められている
8. 7.に加え、ヒヤリハットも含め、市場で発生した品質トラブル/インシデント情報を積極的に収集/蓄積/層別/解析/評価するとともに、その結果を討議し、組織として取るべき処置を経営レベルで意思決定する仕組みが確立している
9. 8.に加え、設定された仕組みの元で、具体的な活動が実践され未然防止活動へ繋がっている
10. 9.に加え、市場での品質事故・品質トラブルは発生しておらず、それが将来に亘って持続することが期待できている

S Q. （B Q31で8～10を選択した場合のみ）上記の成果を生み出した仕組み、実装上の工夫、苦勞したこと、それによって得られた成果等、最もアピールしたい点を具体的に記入ください。（100字以内）

0

B Q32. 市場にて発生した社外品質トラブル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）

<input type="checkbox"/>	1. そのような観点からのコスト計算は行っていない
<input type="checkbox"/>	2. 交換、返品受付、修理の費用
<input type="checkbox"/>	3. 社外品質トラブル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
<input type="checkbox"/>	4. 社外品質トラブル処理（取り替え、点検、修理など）のために要した人件費
<input type="checkbox"/>	5. 結果的に問題ではなかったが調査・対応した費用
<input type="checkbox"/>	6. リコール費用 及び当該製品・サービスのリコールキャンペーン・回収などの費用
<input type="checkbox"/>	7. 社外品質トラブルにつながる恐れのある製品・サービスの事前処置費用
<input type="checkbox"/>	8. 製造物責任（PL）の補償にかかった費用
<input type="checkbox"/>	9. 8.以外の補償金（後工程の稼働停止などへの補償金）
<input type="checkbox"/>	10. 調達が原因で発生した社外品質トラブルの処置費用（立替含む）
<input type="checkbox"/>	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 Q32で2～11を選択した場合）2025年度の社外品質トラブルにより生じたコストの対売上高比率は何%ですか。ただし、社外品質トラブルにより生じたコストの計算では、上記B Q6の2～11を選択した範囲とします。（1つだけ）

<input type="checkbox"/>	1. 把握していない	<input type="checkbox"/>	5. 0.02%～0.05%未満	<input type="checkbox"/>	9. 0.5%～1.0%未満
<input type="checkbox"/>	2. 0.005%未満	<input type="checkbox"/>	6. 0.05%～0.1%未満	<input type="checkbox"/>	10. 1.0%～2.0%未満
<input type="checkbox"/>	3. 0.005%～0.01%未満	<input type="checkbox"/>	7. 0.1%～0.2%未満	<input type="checkbox"/>	11. 2.0%以上
<input type="checkbox"/>	4. 0.01%～0.02%未満	<input type="checkbox"/>	8. 0.2%～0.5%未満		

S S Q. （S Q 1で2～11を選択した場合）上記で回答された社外品質トラブルにより生じたコストの対売上高比率は、2023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）」

<input type="checkbox"/>	1. 把握していない	<input type="checkbox"/>	5. 0%（変化なし）
<input type="checkbox"/>	2. +50%以上（増加）	<input type="checkbox"/>	6. -20%未満（減少）
<input type="checkbox"/>	3. +20%以上～+50%未満（増加）	<input type="checkbox"/>	7. -20%以上～-50%未満（減少）
<input type="checkbox"/>	4. +20%未満（増加）	<input type="checkbox"/>	8. -50%以上（減少）

S Q 2. （B Q32で2～11を選択した場合のみ）B Q32で回答された項目のうち、2025年度に最もコストがかかった項目はB Q32で選択した項目の中のどれですか。また、そのコストが「市場品質トラブル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 Q33. 顧客指向とトラブル対応の仕組みで、前設問（B Q27～B Q32）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、積極的に水平展開できていますか。（1つだけ）

<input type="checkbox"/>	1. 当該事業は他の事業とは顧客/市場/商品等の性格が異なるため水平展開する必要はない
<input type="checkbox"/>	2. 水平展開する必要性は感じているが、事業/商品等の特徴の違いや他事業側の意識のズレもあって中々展開できていない
<input type="checkbox"/>	3. 当事業としては水平展開への働き掛けをしているものの他事業側の方が余り積極的ではない
<input type="checkbox"/>	4. 水平展開について他事業側の意識も高いが、余り顕著な成果は出していない
<input type="checkbox"/>	5. 他の事業/商品に水平展開するための工夫を加えているが、まだ具体的な成果には結びついていない
<input type="checkbox"/>	6. 他の事業/商品に展開するための工夫を加えることで、具体的な成果が幾つかの事業や商品に出てきている
<input type="checkbox"/>	7. ほぼすべての事業または商品で同様の成果が出ている
<input type="checkbox"/>	8. 7.に加え、全ての事業及び商品で顕著な成果を上げており、それが将来に亘って持続することが期待できている
<input type="checkbox"/>	9. 8.に加え、全社をこえて、関連会社や協力会社にも展開して効果を上げている

S Q 1. （B Q33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 Q33で5～9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。（200字以内）

0

■ 事業継続

全体目次へ

B Q34. 事故や災害・政変など、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の策定等は特に行っていない。また、今のところその予定も特にならない
2. 仕組みの構築や、BCP策定の必要性を感じており、近々策定する予定にしている（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、BCPの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、事業を取り巻く環境変化に応じて、リスクの特定・評価・分析を再度行い、BCP自体を逐次改定するとともに、BCPの策定・運用の仕組みそのものも定期的に見直している
7. 6.に加え、これまで発生した全ての不測事態に対し適切に対応できており、将来においても何の憂いも感じていない



S Q. (B Q34で、4～7を選択した場合のみ) BCPの策定にあたり、どのようなリスクを想定していますか。想定している重要なリスクを5つリストアップするとともに、それらのリスクが発生する確率および発生した場合の影響度(顧客/社会への影響、事業への影響)を評価している場合は、以下に示す5段階評価で記述して下さい。

A) 重要なリスク	B) 発生確率	C) 顧客/社会への影響度	D) 事業への影響度
①	▼お選びください	▼お選びください	▼お選びください
②	▼お選びください	▼お選びください	▼お選びください
③	▼お選びください	▼お選びください	▼お選びください
④	▼お選びください	▼お選びください	▼お選びください
⑤	▼お選びください	▼お選びください	▼お選びください

■ 主張したい特筆すべき取り組み

全体目次へ

**B Q35. Bパートに関する設問（B Q1～B Q34）について、貴事業が主張したい特筆すべき取り組み（過去2年間：2024年度～2025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、箇条書き等による記述を避け、一連の文章として、ご記入ください。

B Q	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> 1. この2年間の取り組み ⇒ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> 2. 長期的な取り組み ⇒ </div>	
-----	---	--

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】

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
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 生産移行後のトラブル件数	優良取引先比率 新製品の生産効率	
	D. (生産) 準備	初期流動期間	新製品原価目標達成率	
	E. 企画・開発・設計	出函後のトラブル件数 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（2023年～2025年）における傾向、及び2025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. 2025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