

第13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、**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！

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4F

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 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

【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)

- | | |
|--------------------------|------------------------------------|
| ☐ | 1. 活動を推進している |
| ☐ | 2. 非正規社員も対象としている |
| 1 | 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 |
| 1 | 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 |
| 1 | 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 |

当てはまる選択肢の左側に「1」を入力

■ 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Q55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12日（金）～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：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
全社	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。 国内外のグループ企業を含む連結企業体
社長	国内外のグループ企業を含む連結企業体のトップ （カンパニー制の場合のカンパニープレジデントは「社長」に含まない） 持株会社制の場合は、持株会社の社長を指す
2025年度	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
基幹商品	貴社の単一の事業の中で、全体の売上高に占める比率（以下、売上高比率）が最も大きい商品群あるいは市場セグメントの商品。なお、商品とは製品・サービスの総称を指す
基幹事業 （基幹となる事業ドメイン またはセグメント）	複数の事業の中で、売上高の最も大きな事業 （例１）事業内容が化学原料、プラスチック素材、プラスチック加工品等の総合化学企業の場合、基幹事業を売上高比率が25%（最大）であるプラスチック素材 その基幹事業を構成する代表的な商品はポリエチレン、ポリスチレン （例２）家庭電化製品の製造販売企業の場合、基幹商品はテレビジョンで、それを構成する代表的な商品は液晶平面テレビ、ブラウン管型テレビ （例３）情報システムを開発・提供するITサービス企業の場合、基幹商品は製造業向け情報システム

■ 品質経営に関する企業理念の提唱と普及
 ■ 品質活動（品質保証・品質管理・品質改善等を含む）に関する組織・体制

品質経営	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。⇒「令和大礎宣言」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 『製品・サービス』	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 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	以下を指し、報道機関や自社のホームページ等を通しての情報開示、告知、注意喚起等、下記①～④を確実、迅速に行うための活動も含む ① 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
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

■ 人材開発

品質教育	品質活動(品質保証・品質管理・品質改善を含む)に関する教育・訓練 品質経営の考え方・価値観、問題解決法・課題達成法、信頼性技法・統計手法、方針管理、 日常管理、小集団活動などの管理技術に関する教育・訓練のほか 品質活動に必要な固有技術の教育・訓練も含む
従業員	正社員、契約社員、派遣社員、パート等の常態雇用者・常態勤務者
中長期計画	3～5年単位での計画(複数作成している場合は最も重要なもの)
品質教育に関わる費用	以下のような品質活動のための教育・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 下記①～④を参考に、貴社の実態にあわせて算出してください。 ①社外に支払う人件費（社外の講師・指導員の謝金等） ②研修委託費・参加費（教育・訓練を外部機関に委託した場合の費用、 社外セミナーの参加費、国内外留学費用等） ③社内人件費（社内講師の人件費（時間換算）及び社内の研修施設使用料及び 教育・訓練部門の社員の人件費（時間換算）） ④その他社内教育に発生する費用（TV会議システム、eラーニング等運用費等）
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割合(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割合)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、上市したものも新製品/新サービスに含む
工程設計	製品を作る際に、原材料、加工や組立、検査などの各プロセスで必要とされる作業内容や その順序、設備や工具、さらに生産技術などを含めた生産および管理の方式を設計すること
品質管理手法	統計的方法、品質工学、品質機能展開、信頼性手法、FMEA、FTAなどを含む

■ 販売・流通、運用・保守（アフターサービスを含む）

■ 購買・外注

■ 製造（品質保証含む）

運用・保守	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

**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**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）

■ <u>企業形態と経営の範囲</u>	F1～F7
■ <u>品質経営に関する企業理念の提唱と普及</u>	Q1、Q2
■ <u>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</u>	Q3～Q10
■ <u>コンプライアンス</u>	Q11～Q15
■ <u>重大な品質トラブルへの対応</u>	Q16～Q18
■ <u>人材開発</u>	Q19～Q26
■ <u>主張したい特筆すべき取り組み 前半</u>	Q27
■ <u>新製品・新サービスの開発</u>	Q28～Q33
■ <u>製造・サービスの提供（品質保証含む）</u>	Q34～Q42
■ <u>購買・外注</u>	Q43～Q45
■ <u>販売・流通、運用・保守（アフターサービスを含む）</u>	Q46～Q51
■ <u>顧客志向とトラブル対応</u>	Q52～Q54
■ <u>事業継続</u>	Q55
■ <u>主張したい特筆すべき取り組み 後半</u>	Q56

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。該当する項目がない場合は未記入で問題ございません。

【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。

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

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「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。

F 2. 2025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（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 |

S F. （F 3で1～3と回答した場合のみ）貴社本社を含め、国内・海外のグループ企業はそれぞれ何社ですか。（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	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・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	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 | |

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（原材料等） | 3. 組立（機械製品、自動車、加工食品等） |
| 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） |

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

■ 品質経営に関する企業理念の提唱と普及

[全体目次へ](#)

【共通設問】

Q 1. 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。
(該当するものすべて)

☒	1. 品質重視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
☒	2. 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. 品質重視や社会貢献の考え方が全社員に伝達・教育されている
☒	4. 「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の日常の判断・行動に反映されている
☒	5. 品質重視や社会貢献の企業理念や考え方が顧客、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
☒	6. 品質重視や社会貢献の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
☒	7. 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
☒	8. 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
☒	9. 品質重視や社会貢献が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

【共通設問】

Q 2. 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。
(該当するものすべて)

☒	1. 人間性尊重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
☒	2. 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. 人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等の考え方が全社員に伝達・教育されている
☒	4. 人間性尊重及び地球環境保護(SDGs)等の考え方が組織全体の日常の判断・行動に反映されている
☒	5. 人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等の考え方が顧客、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
☒	6. 人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等の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
☒	7. 人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等の考え方、あるいは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
☒	8. 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
☒	9. 人間性尊重や地球環境保護(SDGs)等の中期計画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

■ 品質活動（品質保証・品質管理・品質改善等を含む）に関する組織・体制

[全体目次へ](#)

【共通設問】

Q 3. 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。

(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 顧客・社会の諸情報を収集している |
| ☐ | 2. 顧客・社会の諸情報を集約・分析・評価・反映する活動が行われている |
| ☐ | 3. 顧客・社会の諸情報を収集・集約・分析・評価・反映する仕組みが構築されている |
| ☐ | 4. 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 |
| ☐ | 5. 品質活動に関連する情報の取集・集約・分析・評価を反映する活動が毎年確実に行われている |

【共通設問】

Q 4. 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。

(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 全社の品質活動を統括する執行責任者が決まっている |
| ☐ | 2. 全社の品質活動を統括する執行責任者は役員である |
| ☐ | 3. 全社の品質活動を統括する執行責任者の役割・責任・権限は明確には規定されている |
| ☐ | 4. 全社の品質活動を統括する執行責任者は新製品・新サービスに関する品質活動も所管している |
| ☐ | 5. 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 |
| ☐ | 6. 全社の品質活動を推進していくための仕組みが構築されている |
| ☐ | 7. 全社の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 |

【共通設問】

Q 5. 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。

(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 日常管理は当り前の活動なので各組織の責任・権限に全て任せている |
| ☐ | 2. 全社としての日常管理活動を行っている |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 日常管理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 |
| ☐ | 5. 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 |
| ☐ | 6. 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 |
| ☐ | 7. 日常管理について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 |
| ☐ | 8. 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 |
| ☐ | 9. 全社の日常業務の管理活動状況は、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 |

【共通設問】

Q 6. 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。（該当するものすべて）

※ 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）とは切り離れた形で重点的にPDCAサイクルを回す点に大きな特徴があります

☐	1. 品質に特化した全社方針を年度ごとに出している
☐	2. 中長期経営戦略を基に品質に特化した中長期（3～5年）方針を策定している
☐	3. 品質に特化した方針は、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・評価した元で策定している
☐	4. 品質に関する方針は現状打破を目的として策定されている
☐	5. 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方策が実施項目にまで展開されている
☐	6. 年度品質方針策定に当たっては、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
☐	7. 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仕組みが日常管理の仕組みとは別に構築されている
☐	8. 各組織での方針管理活動状況（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・是正処置とが的確かつスピーディーになされている
☐	9. 全社品質方針の達成度が確実に高くなっている

【共通設問】

Q 7. 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。
(該当するものすべて)

☐	1. 社長は三現主義（現場、現物、現実）を重要視している
☐	2. 社長は定期的に直接現場を訪問・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. 社長は、定期的に現場従業員とのコミュニケーションを行っている
☐	4. 社長は視察・コミュニケーションで得た情報を整理し、方針と実態のギャップを“見える化”している
☐	5. 社長が認識した方針と実態のギャップを経営課題として扱うことを可能とする仕組みがある
☐	6. 社長は、方針と実態の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

【共通設問】

Q 8. 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。（該当するものすべて）
※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. 役員による品質経営診断を制度化し、全社で定期的の実施している
☐	2. 品質経営診断は優先順位を付けて実施している
☐	3. 品質経営診断は、海外を含む主要グループ企業にも実施している
☐	4. 社長は品質経営診断の、レビューと是正に責任を持って関与している
☐	5. 社長による品質経営診断を制度化している
☐	6. 品質経営診断は、直接現場に足を運ぶ確認、またはそれと同等の方法として仕組み化されている
☐	7. 品質経営診断の結果を全社の次のPDCAに繋げる仕組みがある
☐	8. 品質経営診断の結果、重点課題の見直し、品質方針・経営方針の改善が行われている

【共通設問】

Q 9. 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。
(該当するものすべて)

☐	1. 全社レベルでの専任組織を設置している
☐	2. 拠点単位または事業単位には兼任の推進担当者や窓口を置いている
☐	3. 拠点単位または事業単位の専任組織を設置している
☐	4. 拠点または事業と全社レベルでの本部組織の連携が有効に機能している

【共通設問】

Q10. 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. 品質情報は各部署で収集・分析されている
☐	2. 品質情報は体系的に整理され電子化されている
☐	3. 品質情報を改善活動に活用できる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ている
☐	5. 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. 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

■ コンプライアンス

[全体目次へ](#)

【共通設問】

Q11. **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。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 社長は企業が社会の公器であるとの認識を持っている |
| ☐ | 2. 社長はコンプライアンス並びにモラルハザード防止の重要性について、社長自ら社員にメッセージを伝えている |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 社長は、問題を隠さず正しい報告を 上げることを歓迎し、それを当然とする方針を明確にしている |
| ☐ | 5. 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仕組みを整備し、必要な資源を配分している |
| ☐ | 6. 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 |
| ☐ | 7. 社長は現場における率先垂範 により、隠蔽を許さない姿勢を行動で示している |
| ☐ | 8. 社長の取組によって、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 |

【共通設問】

Q12. **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。（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が行われている |
| ☐ | 2. 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ている |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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・指導が されている |
| ☐ | 5. 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防止活動（水平展開）がなされている |
| ☐ | 6. 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 |
| ☐ | 7. 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 |
| ☐ | 8. 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 |

【共通設問】

Q13. 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）

※ 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. 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 |
| ☐ | 2. 上位への問題の報告の心理的障壁（叱責・不利益懸念・手間等）が存在する組織がある |
| ☐ | 3. 問題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 |
| ☐ | 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が確立している |
| ☐ | 5. 心理的配慮までを含めた問題の報告や初動・調査・是正完了まで処理の標準手順、責任、処理期限、記録、報告者への適切なフィードバックが整っている |
| ☐ | 6. 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がある |
| ☐ | 7. 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（上位者への直接、専門窓口等）を整備している |
| ☐ | 8. 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 |
| ☐ | 9. 非報復方針の明文化と社員への伝達・教育を通じて、報告が躊躇なく上げられ、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 |
| ☐ | 10. 問題報告として上がった情報が是正・再発防止・類似リスクのある部署への水平展開に結びつく閉ループが確立している |
| ☐ | 11. 根本原因分析、標準・教育・設計審査等への反映が仕組み化され、継続運用されている |

【共通設問】

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

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 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、社長は対応状況を確認している |
| ☐ | 2. 社長は対応に不適切・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. 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. 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. 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. 社長は、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. 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. 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 |

【共通設問】

Q15. 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。（該当するものすべて）**

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 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 |
| ☐ | 2. 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 |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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、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 |
| ☐ | 5. 品質問題やコンプライアンス違反へ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 |
| ☐ | 6. 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・運用の定期的な見直しと改善が社長の関与の下に行われている |

■ 重大な品質トラブルへの対応

[全体目次へ](#)

【共通設問】

Q16. 『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。（該当するものすべて）

☐	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. 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. 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. 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

【共通設問】

Q17. **重大な品質事故**を未然防止するために、全社とし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）

☐	1. 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
☐	2. 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
☐	3. 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
☐	4. 開発の源流段階にてネック技術が抽出され、これを後工程で重点管理する仕組みが構築され、実践されている
☐	5. 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

【共通設問】

Q18. **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てていますか。（該当するものすべて）

☐	1. 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
☐	2. 市場品質不良の再発防止がなされている
☐	3. 市場品質不良の再発防止を行う仕組みがある
☐	4. 市場品質不良コストの目標値をKPIとして設定した体系的な改善活動を行っている
☐	5. 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
☐	6. 不良コストが着実に低減している

■ 人材開発

[全体目次へ](#)

【共通設問】

Q19. **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。（該当するものすべて）

☐	1. 一般的な従業員教育を必要の都度、実施しており、そのなかに品質教育に関する内容も含まれている
☐	2. 必要な品質教育を、必要な対象者に、適宜実施している
☐	3. 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
☐	4. 品質教育は、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・体系化している
☐	5. 品質教育実施にあたっては、直接の業務を離れて集合的に行うoffthejobの教育だけでなく、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onthejobの教育も併せて実践している
☐	6. 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い、その実施状況を適宜確認・評価し、品質教育の見直し・改善も行っている
☐	7. 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、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

【共通設問】

Q20. **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。
（該当するものすべて）

☐	1. 品質教育に関わる費用を継続的に集計している
☐	2. 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
☐	3. 品質教育を含む中長期の育成計画に必要な予算が継続的に確保されている
☐	4. 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
☐	5. 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

【共通設問】

Q21. **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・実施していますか（2025年度）。（該当するものすべて）

☐	1. 教育・訓練が計画通りに行われている
☐	2. 『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
☐	3. 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
☐	4. 品質教育を通じて、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
☐	5. 品質教育を通じて、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
☐	6. 品質教育を通じて、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

【共通設問】

Q22. 提案制度について伺います。（該当するものすべて）

☐	1. 正規雇用の従業員を対象とした提案制度がある
☐	2. 非正規雇用の従業員を対象とした提案制度がある
☐	3. 優秀な提案を組織として評価し、表彰する制度がある

【共通設問】

Q23. 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伺います。（1つだけ）

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

【共通設問】

Q24. 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。（該当するものすべて）

☐	1. 非正規職員の75%以上が品質改善活動を行っている
☐	2. 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
☐	3. 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
☐	4. 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
☐	5. 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

【共通設問】

Q25. 小集団改善活動等の品質改善活動の実施状況をお伺いします。（該当するものすべて）

☐	1. 小集団改善活動等の活動に関する教育を実施し、支援体制等を整えている
☐	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いる
☐	3. 年間活動計画に沿って小集団改善活動等の活動を実施している
☐	4. 活動で取り上げている課題は重要なものばかりである
☐	5. 活動の推進者を計画的に育成している
☐	6. 活動を通して多くの優秀な人材が育成されている
☐	7. 活動内容のレベルも高く、社外の発表会等で賞を受賞している

【共通設問】

Q26. 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。（該当するものすべて）

☐	1. 社長は、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 についても的確に把握している
☐	2. 社長は、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
☐	3. 社長は、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
☐	4. 社長は、全社の小集団改善活動についても活動状況を的確に把握し、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

【共通設問】
Q27. Q1からQ26までの設問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。

Q		に関連する取り組み	1. この2年間の取り組み 2. 長期的な取り組み	⇒	

0

■新製品・新サービスの開発

[全体目次へ](#)

【選択設問】

Q28. 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。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 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 |
| ☐ | 2. 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 |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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している |
| ☐ | 5. 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 |

【選択設問】

Q29. **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。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 他社と同等のレベル（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できている |
| ☐ | 2. 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る |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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が確立している |
| ☐ | 5. 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 |
| ☐ | 6. 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 |

【選択設問】

Q30. **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（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 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 |
| ☐ | 2. 新製品・新サービスの開発の源流段階での社内品質トラブルの早期発見の体制が確立し、手順に沿って実施されている |
| ☐ | 3. 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実行されている |
| ☐ | 4. 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・新サービスについて生産工程やサービスの提供過程でほとんど再発していない |

（2）市場品質トラブル（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 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 |
| ☐ | 2. 次期新製品・新サービスの開発への類似市場品質トラブル防止のためのフィードバック体制がある |
| ☐ | 3. 次期新製品・新サービスの開発での類似市場品質トラブル防止が実行されている |
| ☐ | 4. 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う仕組みが確立され実行されている |
| ☐ | 5. 過去の製品・サービスで発生した品質トラブル及び類似市場品質トラブルが、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 |

【選択設問】

**Q31. 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。（該当するものすべて）**

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 技術開発は中・長期的な観点から行い、業界の平均的水準に達している |
| ☐ | 2. 新技術開発に積極的に取り組み、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 |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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 |

【選択設問】

**Q32. 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。
その取り組み状況と、その成果について教えてください。（該当するものすべて）**

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 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 |
| ☐ | 2. 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 |
| ☐ | 3. 設計技術基準および審査評価基準を定期的に見直す仕組み（担当・周期・承認手順等）を
築き、継続的に実行している |
| ☐ | 4. 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が確立している |
| ☐ | 5. 基準類の審査の観点・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、安定運用が実現している |
| ☐ | 6. 事業継続に致命的な設計起因問題の発生が抑制されている |

【選択設問】

**Q33. 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。
（該当するものすべて）**

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 適切な品質管理手法を適切な場面で活用している |
| ☐ | 2. 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ている |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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 |
| ☐ | 5. 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 |

■ 製造・サービスの提供（品質保証含む）

[全体目次へ](#)

【共通設問】

Q34. 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。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 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る |
| ☐ | 2. 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 |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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 |
| ☐ | 5. 製造・サービスの提供の品質保証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、製造に起因する品質トラブルの再発防止が図られている |

【共通設問】

Q35. 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。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 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 |
| ☐ | 2. 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 |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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 |

【共通設問】

Q36. 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。その取り組み状況と、成果について教えてください。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 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 |
| ☐ | 2. 作業要領書などの標準は 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 |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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 |
| ☐ | 5. 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 |
| ☐ | 6. 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 |

【共通設問】

Q37. 事業または製品・サービス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。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 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. 顧客志向の品質保証の重要性が従業員に共有されている |
| ☐ | 3. 標準の重要性や教育訓練の 必要性が明確になっている |
| ☐ | 4. 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. 管理者は管理項目のチェックや内部監査などによって体系・仕組みの実施状況を的確に把握している |
| ☐ | 6. 管理者は、体系・仕組みの見直しや改善など、必要な処置を遅滞なく行っている |
| ☐ | 7. 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整備されている |

【共通設問】

Q38. 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。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 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を整備している |
| ☐ | 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は、ほとんど客観的に判断できている |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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 |
| ☐ | 5. 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）に異常発生が検出できている |

【共通設問】

Q39. 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。その取り組み状況と、成果について、教えてください。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 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. 日常管理として工程内で発生する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. 各種問題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. 工程内でのSDCAを確実に回す体制が整備されている |
| ☐ | 7. 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 |

【共通設問】

Q40. 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。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 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 |
| ☐ | 2. 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 |
| ☐ | 3. 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は、作業員・担当者がなんでも言える職場の環境を整えている |
| ☐ | 4. 管理者・監督者は全社の顧客重視、品質第一の理念を具体化した行動指針を設定し、これを職場が腹落ちするような形で共有している |
| ☐ | 5. 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 |
| ☐ | 6. 管理者・監督者が、作業環境の改善を継続して行っている |

【共通設問】

Q41. 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。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 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 |
| ☐ | 2. 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 |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 現場の品質改善活動は、人材の育成にも効果が出ている |
| ☐ | 5. 派遣社員等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作られている |

【共通設問】

Q42. 製造部門やサービスを提供している現場で独自に創意工夫されている活動は他の事業または商品・サービスにも展開できていますか。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 他事業/他商品・サービスへの水平展開の必要性は認識している |
| ☐ | 2. 水平展開について他事業/商品責任部署の意識が高い |
| ☐ | 3. 他事業/商品・サービスに水平展開するための工夫を加えている |
| ☐ | 4. 具体的な成果が水平展開を実施した幾つかの事業や商品・サービスに出ている |
| ☐ | 5. 具体的な成果が水平展開を実施したほぼすべての事業または商品・サービスに出ている |

■ 購買・外注

[全体目次へ](#)

【選択設問】

Q43. 購買・外注先の選定はどのように行っていますか。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 購買・外注先は、あらかじめ定めた選定基準にしたがい評価・選定し、どのような場合であつても、基準を満たさない購買・外注先に発注することはない |
| ☐ | 2. 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している |
| ☐ | 3. 最新の選定基準に基づく購買・外注先を定期的に再評価・再選定する仕組みが確立している |
| ☐ | 4. 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 |

【選択設問】

Q44. 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。また、指導や支援を実施して、どのような結果になりましたか。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 取引開始時に品質を保証し向上するため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. 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. 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. 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. 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. 購買・外注品のQCDEも確実に向上している |
| ☐ | 7. 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 |

【選択設問】

Q45. 購買・外注の仕組みで、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。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 他事業/他商品・サービスへの水平展開の必要性は認識している |
| ☐ | 2. 水平展開について他事業/商品責任部署の意識が高い |
| ☐ | 3. 他の事業/商品・サービスに水平展開するための工夫を加えている |
| ☐ | 4. 具体的な成果が水平展開を実施した幾つかの事業や商品・サービスに出ている |
| ☐ | 5. 具体的な成果が水平展開を実施したほぼすべての事業または商品・サービスに出ている |

■ 販売・流通、運用・保守（アフターサービスを含む）

[全体目次へ](#)

【選択設問】

Q46. 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。
(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 販売・流通活動の向上に向け管理する項目が定まっており、達成すべき水準が定量的に明確化され、見直しが行われている |
| ☐ | 2. 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 |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 販売流通活動での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 |
| ☐ | 5. 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 |
| ☐ | 6. 顧客への提案ノウハウなどが社内でも共有されている |

【選択設問】

Q47. 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。
 ※『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。
(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 運用・保守活動で保証すべき品質目標を定義している |
| ☐ | 2. 運用・保守活動の維持・改善に向けた管理項目と達成すべき水準を定量的に明確化している |
| ☐ | 3. 運用・保守活動の維持・改善のための管理項目、達成すべき水準を適宜見直している |
| ☐ | 4. 協力会社と顧客ごとの情報データベースを共有し、運用・保守に関する品質維持活動を協力的に行っている |
| ☐ | 5. 協力会社と顧客ごとの情報データベースを適宜見直している |
| ☐ | 6. 運用・保守の品質維持活動のために標準化・マニュアル化を実施している |
| ☐ | 7. 顧客ごとの満足度を把握し、運用・保守の品質改善活動に活かしている |
| ☐ | 8. 顧客に生じたトラブルの原因究明に基づく再発防止を行っている |
| ☐ | 9. 他部門起因のトラブルの情報も再発防止のために必要な部門にフィードバックしている |

【選択設問】

Q48. 販売・流通、運用・保守の仕組みで、効果があった活動は、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。
(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 他事業/他商品・サービスへの水平展開の必要性は認識している |
| ☐ | 2. 水平展開について他事業/商品責任部署の意識が高い |
| ☐ | 3. 他の事業/商品・サービスに水平展開するための工夫を加えている |
| ☐ | 4. 具体的な成果が水平展開を実施した幾つかの事業や商品・サービスに出ている |

■ 顧客志向とトラブル対応

[全体目次へ](#)

【共通設問】

Q49. 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。（該当するものすべて）

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 新製品発売時や新規顧客に対してなど、個別的に実施している |
| ☐ | 2. 調査対象を限定した上で実施している |
| ☐ | 3. 定期的（毎年～隔年）に実施している |
| ☐ | 4. 事業戦略上の重要顧客に対しては、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. 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、実施している |
| ☐ | 6. 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. 顧客満足度調査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 |

【共通設問】

Q50. 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、その情報を基に、品質システムの評価/改善の活動を進めていますか。**（該当するものすべて）**

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 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 |
| ☐ | 2. 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 |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 顧客に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している |
| ☐ | 5. 顧客へのフィードバック体制を常時見直す仕組みが確立している |
| ☐ | 6. 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が設置され、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. 顧客に関する情報は、日々の情報も含めて、遅滞なく関連部署のトップに伝達されており、トップ自らも、それらの情報をただちにチェックしている |
| ☐ | 8. 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ている |
| ☐ | 9. 製品・サービス等の改善とその専任スタッフの教育を行っている |

【共通設問】

Q51. 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。
(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 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 |
| ☐ | 2. 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 |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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値を設定/管理する仕組みがある |
| ☐ | 5. 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ある |
| ☐ | 6. クレームに関する因果メカニズムを解明したもて、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. 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/管理している |
| ☐ | 8. 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ている |
| ☐ | 9. クレーム再発防止の目標値/達成期日を設定/管理している |
| ☐ | 10. 生産月別のクレーム発生状況をチェックし、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確認している |

【共通設問】

Q52. 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。
その取り組み状況と、その成果について教えてください。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 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がある |
| ☐ | 2. 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 |
| ☐ | 3. 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 |
| ☐ | 4. 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ある |
| ☐ | 5. 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 |
| ☐ | 6. 現行製品・サービスでは改善できない苦情については、次の製品・サービス開発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 |

【共通設問】

Q53. 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。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 発生した個々の品質トラブルに対し、当該顧客に迷惑をかけないための処理を個別に実施している |
| ☐ | 2. 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. 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 |
| ☐ | 4. 分析結果に基づき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 |
| ☐ | 5. 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 |
| ☐ | 6. 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た活動が進められている |
| ☐ | 7. 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/評価し、その結果から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 |

【共通設問】

Q54. 顧客指向とトラブル対応の仕組みで、効果があった活動は、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。(該当するものすべて)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 他事業/他商品・サービスへの水平展開の必要性は認識している |
| ☐ | 2. 水平展開について他事業/商品責任部署の意識が高い |
| ☐ | 3. 他の事業/商品・サービスに水平展開するための工夫を加えている |
| ☐ | 4. 具体的な成果が水平展開を実施した幾つかの事業や商品・サービスに出ている |
| ☐ | 5. 具体的な成果が水平展開を実施したほぼすべての事業または商品・サービスに出ている |

【共通設問】
Q55. 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）の策定などを行い、成果を出していますか。
(該当するものすべて)

	1. 不測事態への対応は既に事業計画のなかに組み込まれている
	2. 品質経営に支障をきたすリスクを列挙している
	3. 発生確率と被害度の2軸でリスクを評価している
	4. RPN(Risk Priority Number)を求めて重要なリスクを特定している
	5. リスクが生ずる因果メカニズムを解析している
	6. 因果メカニズムに応じたリスク対応法を様々な角度から列挙している
	7. リスク対応に有効な方策を絞り込んでいる
	8. 重要なリスクへの対応計画を事業計画とは別に策定している
	9. リスク対応計画は、経営会議等で毎年見直している
	10. リスク対応計画を策定・運用する仕組みを構築している
	11. リスク対応が出来ているため、リスクが顕在化してもクライシスに至るケースは、ここ数年、発生していない

【共通設問】
Q56. Q28からQ55までの設問について、
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。

Q

に関連する取り組み

1. この2年間の取り組み

2. 長期的な取り組み

⇒

0