



第9回「企業の品質経営度」調査

ご記入いただきました調査票ファイルは、**9月16日(金)**までに、下記URLサイトへのアップロードをお願い致します。
 調査票ファイルアップロードサイト：<https://enq.nikkei-r.co.jp/d/jqr2016/>

貴社名			
所属部署名		ご担当者名	
ご連絡先	住所		
	TEL	FAX	
	e-mail		

！アップロード前に必ずご確認ください！

AF2:売上高は必ずご回答ください
AF3:グループ企業の状況は必ずご回答ください
AF5:主な事業分野は必ずご回答ください
 Aパートでは2件の注意メッセージが残っています
BF1:業種は必ずご回答ください
BF2:Bパート回答範囲は必ずご回答ください
 Bパートでは2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」をご覧になってからご記入下さい。

[→「企業の品質経営度」調査 記入上の注意とお願い事項](#)

※ Excel2007以降(拡張子が「xlsx」)をお使いの場合、Excel97-2003ブック(*.xls)形式で保存して下さい。

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

※ 調査に関するお問い合わせは、下記までお願いします。

①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小田急第一生命ビル4階
 担当:経営企画室 羽根田、鈴木
 電話 03(5990)5852 FAX 03(3344)3022
 <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

〒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 堀越、富沢、堀江
 電話 03(5296)5198 FAX 03(5296)5140
 <お問い合わせ受付時間:平日10:00~18:00>
 e-mail:nkr-jqr@nikkei-r.co.jp

はじめにお読み下さい

「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下さい。

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

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

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
2. 全部門・全階層共通の中長期計画を作成している
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
5. 2.～4.に加え、それ以外の中長期計画を作成している

2	3
4	

当てはまる選択肢の数字を1つの枠に1つずつ入力

- ・ 回答の場合、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下さい。

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)

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
2. 報告された品質トラブルに対する是正処置を徹底されており、発生原因・流出原因の両面から再発を防止している。また、是正処置にともない作業標準も見直している

たとえば、選択肢2において「報告された品質トラブルに対する是正処置を徹底」しており、「発生原因・流出原因の両面から再発を防止」していても、「是正処置にともない作業標準を見直し」して『いない』場合は、選択肢2ではなく、選択肢1を選択して下さい。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）の立場でご回答下さい。なお、このパートの設定は、AQ1からAQ30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下さい。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）の立場でご回答下さい。なお、このパートの設定は、BQ1からBQ36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下さい。**
- ・計算する際は全社（自社を含むグループ企業全体）を対象にして下さい。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下さい。

■ 文章でご記入いただく欄について

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

■ 調査にご回答いただく際の注意事項

- ・調査のご回答は、別紙第9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7月15日（金）～9月16日（金）です。
- ・シートの保護の解除は行わないでください。正しくアップロードやデータの取得ができない場合があります。決められたフォーマット以外のファイルをアップロードしたことなどによりランキング上で不都合が生じた場合、弊社では責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。
- ・調査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）はご遠慮下さい。

■ 調査に関するお問い合わせ先

①調査の内容に関するお問い合わせ先

一般財団法人 日本科学技術連盟

〒163-0704 東京都新宿区西新宿2-7-1 小田急第一生命ビル4階

担当：経営企画室 羽根田、鈴木

電話 03（5990）5852 FAX 03（3344）3022

<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 堀越、富沢、堀江

電話 03（5296）5198 FAX 03（5296）5140

<お問い合わせ受付時間：平日10:00～18:00>

e-mail：nkr-jqr@nikkei-r.co.jp

第9回 企業の品質経営度調査 用語集

調査にご回答いただく際は、以下の定義に沿ってご回答ください。

■ 調査全般

グループ企業 全社	<p>自社の国内外の会計上の連結対象の関連子会社 国内外のグループ企業を含む連結企業体</p>
社長	<p>国内外のグループ企業を含む連結企業体のトップ (カンパニー制の場合のカンパニープレジデントは「社長」に含まない) 持株会社制の場合は、持株会社の社長を指す</p>
2015年度	<p>2015年4月から2016年3月までに迎えた決算期までの1年間 それ以外の時期に決算を行っている企業は、直近の決算期までの1年間</p>
基幹商品	<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</p>
基幹事業 (基幹となる事業ドメイン またはセグメント)	<p>複数の事業の中で、売上高の最も大きな事業</p> <p>(例1) 事業内容が化学原料、プラスチック素材、プラスチック加工品等の総合化学企業の場合、基幹事業を売上高比率が25% (最大) であるプラスチック素材 その基幹事業を構成する代表的な商品はポリエチレン、ポリスチレン</p> <p>(例2) 家庭電化製品の製造販売企業の場合、基幹商品はテレビジョンで、それを構成する代表的な商品は液晶平面テレビ、ブラウン管型テレビ</p> <p>(例3) 情報システムを開発・提供するITサービス企業の場合、基幹商品は製造業向け情報システム</p>

■ 品質経営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	<p>顧客の満足する品質を備えた品物やサービスを適時に適切な価格で提供できるように全組織を効果的・効率的に運営し、組織目的の達成に貢献する体系的活動 TQM(Total Quality Management)とも呼ばれる (「デミング賞・デミング賞大賞 応募の手引き」p.2 2009年10月改訂 より)</p>
取引先	<p>納入企業、協力企業等</p>
社外へ広く表明	<p>ホームページ、広報誌、パンフレット等を想定</p>
企業価値の向上	<p>品質・ブランド・安全・安心等</p>
『製品』	<p>製造業における製品、ITソリューション、ITサービス、ソフトウェア、プラント及び建築物等 顧客に提供するもの、サービス、システム</p>
CQO	<p>Chief Quality Officer、品質担当役員</p>
経営会議	<p>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、ここでは取締役会には含まない)</p>
業務の質の改善活動	<p>それぞれの業務に対するニーズを把握し、それを効果的に満たすことのできる業務プロセスを確立する活動であり、あらゆる職場で実践できるように推進の仕組みを工夫したもの</p>
品質情報	<p>例: 市場からのクレーム、顧客満足度、工程で発生した重要品質問題、新製品初期流動品質等の社内外の品質に関する情報</p>
品質活動・品質経営活動	<p>品質保証・品質管理・品質改善等を含む</p>
品質経営診断	<p>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</p>
現場	<p>研究開発・工場・営業所等</p>
品質状況	<p>顧客満足度、市場品質、工程品質、品質ロス等</p>
コンプライアンス	<p>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)</p>

第9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。

■ 重大な品質トラブルへの対応

重大な品質事故	品質問題のなかでも、社長の対応が要求される身体/財産/地球環境・社会に悪い影響を及ぼしたもの
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 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ① 流通及び販売段階からの回収（売り場からの撤収） ② 消費者（または公的機関や企業）の保有する『製品』の交換、改修または引き取り ③ 製造、建設、プラント等の操業、流通及び販売の停止 ④ 品質事故等に関連した安全確認のための無償点検 </div>
市場品質不良	市場において発生した製品およびサービス、システム等の品質に関する不良
リコール費用	建設業については補修工事費を含む
調達	ODM、OEM、外注、購入品等
PAF法	（Prevention-Appraisal-Failure approach: 予防・評価・失敗アプローチ） 品質原価の分類を予防コスト、評価コスト、外部失敗コスト、内部失敗コストの四つに区分する方法のことであり現在の品質原価計算の基礎とされている

■ 人材開発

品質経営教育	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 品質活動に必要となる固有技術の教育・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）
『製品』実現に関わる部門	営業・企画・設計・開発・製造・調達部門等
教育受講時間	社内セミナー、社外セミナー等OFF-JT(Off the Job Training)によるもので、ISO9000等 品質活動（品質保証・品質管理・品質改善を含む）に関する教育すべてを含む
品質経営教育に関わる費用	以下のような品質向上のためのOFF-JTの教育・訓練に直接必要とされる「直接費用」及び教育・訓練に参加する従業員が教育・訓練の期間中に仕事から外れることから生じる「機会費用」を指す <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下さい。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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） </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
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なども可
クレームになる苦情	製品交換や補償などでコストが発生する場合
クレームにならない苦情	complaint[不平・不満]、指摘などコストが発生しない場合
品質トラブル	製品品質の不良だけでなく、顧客満足度を損なうサービス品質の不良や納期などの問題も含む
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』の提供先における品質不良

第9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。

■ 新製品開発

新製品	2015年度に市場に出した(上市)新しい製品 ただし、社内で「新製品として扱う期間」が定められている場合にはそれに準拠 既存の製品を改良し、上市したのも新製品に含む
工程設計	製品を作る際に、原材料、加工や組立、検査などの各プロセスで必要とされる作業内容や その順序、設備や工具、さらに生産技術などを含めた生産および管理の方式を設計すること
品質管理手法	統計的方法、品質工学、品質機能展開、信頼性手法、FMEA、FTAなどを含む

■ 販売・流通、運用・保守(アフターサービスを含む)

■ 購買・外注

■ 製造(品質保証含む)

運用・保守	アフターサービスを含む
協力会社	アウトソーシング先を含む
工程品質実績	工程能力指数、受入後のトラブル件数など
社内品質不良	社内、つまり市場に出る前(購入者あるいは顧客に渡るまでの物流工程を含む)に発生した 製品品質ならびにサービス品質の不良 ただし、その品質不良によるコストの計算では、処理に要した人件費を含む
日常管理	各部門で日常的に行われる業務について、その目的ならびに求められる水準を達成するために 行われる品質管理活動

Aパート

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

- ※シートの保護の解除は行わないでください。正しくアップロードやデータの取得ができない場合があります。
 内部作業用などで保護のないシートが必要な場合は、「下書用」や「空シート」(シート保護なし)をご使用ください。
 ただし最終的な回答は必ず「調査ご回答」シートに入力をお願いします。他のシートからはデータの取得を行いません。
 決められたフォーマット以外のファイルをアップロードしたことなどによりランキング上で不都合が生じた場合、弊社では責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。
- ※具体的な内容や例などをご記入する欄は、文字数に制限を設けています。
 制限字数を上回る記入は、ご回答内容の確認作業や配点などのデータ処理に支障をきたす場合があります。
 文字数制限を超過する回答は無効回答とさせていただきます場合もありますので、各設問の文字数制限にしたがい、簡潔にご記入ください。
- ※回答欄以外の箇所への補足事項の記入や調査票以外のファイルの添付、メールでの補足事項の送信などをご遠慮ください。
 また、「別紙参照」など調査票内だけで完結しないご回答は、無効回答とさせていただきます場合があります。
必ず指定の様式に沿ってご記入をお願いします。

■ 全体目次(クリックで該当セクションへ飛ぶことができます)

■ 企業形態と品質経営の範囲	AF1～AF6
■ 品質経営に関する企業理念の提唱と普及	AQ1
■ 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	AQ2～AQ13
■ 重大な品質トラブルへの対応	AQ14～AQ20
■ 人材開発	AQ21～AQ28
■ 品質経営に関する自社の品質評価・表彰	AQ29
■ 主張したい特筆すべき取り組み	AQ30

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

■ 企業形態と品質経営の範囲

A F 1. 貴社の会計年度は何月から何月までですか。 月 ~ 月

※今後設問中で「2015年度」とあった場合には2015年4月～2016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下さい。また特に記載がない場合は、「過去1年間」とは2015年度の上記期間を指します。

A F 2. 2015年度の全社の売上高（概算値）をお答え下さい。 AF2は必ずご回答下さい
 百万円

A F 3. 貴社にはグループ企業がありますか（2015年度期末の状況をお答え下さい）。（1つだけ）

※グループ企業とは貴社の国内外の会計上の連結対象の関連子会社を指します。

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

S F. (A F 3で1～3と回答した場合のみ) 貴社本社を含め、国内・海外のグループ企業はそれぞれ何社ですか。（2015年度期末の数字をお答え下さい）

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

A F 4. 全社の従業員数は何名ですか。
 (貴社およびグループ企業含む/2015年度末の数字をお答え下さい)

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

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

**A F 5. 貴社の主な事業分野は、次のどれに該当しますか。
最も近いものをお答えください。(1つだけ)**

- | | |
|-------|---------------------------------|
| 1. 素材 | 3. 組立 (システム製品) |
| 2. 部品 | 4. サービス (情報システム、ソフトウェア、プラント、建設) |

--

AF5は必ずご回答下さい

**A F 6. 貴社では本調査をどのように活用していますか。または活用しようとしていますか。
(該当するものすべて)**

- | |
|---|
| 1. 特に活用していない (活用は考えていない)
2. 自社の品質経営度のレベル評価として活用している (活用したい)
3. 自社の基幹事業以外および関係会社にも広げている (広げたい)
4. ランキングの指標をもとに次回の調査に向けて、ランキング向上のための活動をしている (活動したい)
5. GT表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 (改善に取り組みたい)
6. その他 |
|---|

S F. (A F 6で6を選択した場合) 活用方法を具体的にご記入下さい。(50字以内)

	字数 0
--	---------

■ 品質経営に関する企業理念の提唱と普及

[全体目次へ](#)

**A Q 1. 貴社は、「品質第一」、「顧客志向」等の品質重視の考え方について、
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 |
|---|

--

**S Q. (A Q 1で6を選択した場合のみ) 普及・浸透のために特別に効果をあげた工夫や
仕組みがあればご記入下さい。(50字以内)**

	0
--	---

■ 品質活動(品質保証・品質管理・品質改善等を含む)に関する組織・体制

[全体目次へ](#)

**A Q 2. 貴社は、どのような組織・体制で全社の品質経営を実践していますか。特に、品質活動を
担当する責任者と推進する専門の組織を決めて展開していますか。(1つだけ)**

- | |
|---|
| 1. 全社の品質活動を担当する責任者は決まっていない、もしくは決まっても部課長クラスであり担当役員は決まっていない
2. 全社の品質活動を総括する責任者(役員)が決まっており、既存の『製品』及び新しい『製品』の開発等に関する品質保証活動全体を所管している
3. 2.に加え、全社の品質活動を効果的に行うための組織・体制や品質マネジメントシステム等のマネジメント・レビューを実施し、見直しを行う専門の組織が決められている
4. 3.に加え、マネジメント・レビューと分析が的確に行われ、品質活動を総括する責任者の権限の下で、品質に関わる組織・体制や品質マネジメントシステムが必要に応じて適宜見直されている
5. 4.の組織・体制において、品質活動を総括する責任者の権限が的確に行使されており、全社の品質活動が確実に進展している
6. 5.に加え、全社の品質活動により 企業価値 や競争力の向上に効果をあげている |
|---|

--

**S Q. (A Q 2で6を選択した場合のみ) 2014年度～2015年度(過去2年間)
における主な品質活動の進展について具体的にご記入下さい。(該当するものすべて)**

- | |
|--|
| 1. 品質目標の策定・展開・見直しの仕組みを全社へ定着
2. 全部門における小集団活動の活性化
3. 品質管理教育の体系的な実施
4. 品質情報システムの構築・活用
5. その他、具体的に進展した事例があれば、簡潔にご記入下さい (30字以内) |
|--|

	0
--	---

AQ3. 品質を重視する経営を実践するためには、『製品』の品質に関する保証・向上活動の最高責任者であるCQOを置くことが望ましいと言われています。貴社ではCQO（あるいはCQOに相当する役員）を任命していますか。（1つだけ）

1. その必要性を感じていない
2. その必要性を感じているが、まだCQOは任命していない
3. CQOを任命し、その役割・任務と権限が明確にされており、期待される役割を社内に周知している
4. 3.に加え、CQOは期待される役割を果たしている
5. 4.に加え、CQOが主導する取り組みにより、『製品』の品質保証・向上活動が確実に進展している
6. 5.に加え、上記活動は**企業価値**や競争力の向上に効果をあげている

--	--

SQ1. (AQ3で6を選択した場合のみ) CQOが中心となって取り組むことで、2014年度～2015年度（過去2年間）に進展した代表的な『製品』の品質に関する保証・向上活動を具体的にご記入下さい。（該当するものすべて）

1. 品質に関する機能別委員会の設置
2. 『製品』開発段階における品質管理活動の仕組みの改善
3. 他社との共同開発・品質管理体制の確立
4. 市場クレームの低減
5. グローバルな品質保証体制の見直し・再構築
6. その他、具体的な活動があれば、ご記入下さい（30字以内）

0

--	--

--	--

SQ2. (AQ3で3～6を選択した場合) CQOの役割を担う方の役職は以下のどれですか。（1つだけ）

1. **社長**
2. 副社長
3. 専務
4. 常務
5. 執行役員
6. その他

(30字以内)

0

--	--

--	--

AQ4. 社長とCQOは、品質に関する全社の活動結果を確認していますか。また、その活動結果をどのような場で確認していますか。（1つだけ）

1. 品質に関する業務は、それを担当する部署組織・組織管掌役員に任せており、その活動結果はCQOが主催する品質会議で定期報告・討議しているの、特に社長まで報告する仕組みにはしていない
2. 1.の品質会議の結果をCQOが適宜社長に報告し、必要な指示を受けている
3. 品質に関する全社の活動結果を経営会議またはそれに相当する会議等に定期的に、さらに緊急時にも報告し、社長が全社の品質活動状況を確認・把握するとともに、特に品質問題への対応については規模・重要性・緊急性を総合的に判断し、具体的な指示をしている
4. 3.に加え、社長または**経営会議**が具体的な指示を出すことで、品質に関する全社の活動が的確に舵取りされている
5. 4.に加え、品質に関する全社の活動結果が取締役会に報告されている

--	--

SQ. (AQ4で5を選択した場合のみ) 取締役会に報告することにより、社長または経営会議が具体的な指示を出すことで、2014年度～2015年度（過去2年間）に品質に関する全社の活動が的確に舵取りされた事例をご記入下さい。（該当するものすべて）

1. 市場クレームの未然防止
2. 品質に関する全社推進組織の整備
3. デミング賞や日本品質奨励賞、日本経営品質賞等の品質賞への挑戦
4. その他、具体的な事例があれば、ご記入下さい（30字以内）

0

--	--

--	--

AQ5. 全社の年度品質方針（2015年度）を策定し、実施しましたか。（1つだけ）

1. 策定しなかった
2. 自社のみで策定し、実施した
3. 2.に加え、策定した方針が具体的な品質活動の推進に役立ち、成果が得られている
4. 3.に加え、全社で策定し実施している（一部のグループ企業で実施の場合は3）
5. 4.に加え、全社の年度品質方針の実施結果のレビューが社長に報告される仕組みができあがっており、次年度の継続や展開について必要に応じた反映がなされている
6. 5.に加え、上記報告の仕組み及び次年度の継続や展開への反映により、**企業価値**や競争力の向上に効果をあげている

--	--

AQ6. 全社において業務の質を改善する活動（それぞれの業務に対するニーズを把握し、それを効果的に満たすことのできる業務プロセスを確立する活動）を実施していますか。（1つだけ）

1. 各部門にまかせており、全社としては推進していない
2. 全社として仕組みを設けて推進しているが、特定の部門（製造部門やシステム開発部門等）に限定されている
3. 全社として仕組みを設けて推進しており、活動の活発さに違いはあるが大部分の部門で活動が継続的に実践されている
4. 3.に加え、活動が品質方針の達成に大きく貢献している
5. 4.に加え、活動の評価・見直しを行っており、業種・業態に合った他社のベンチマークになりうる活動に発展している

SQ.（AQ6で5を選択した場合のみ）全社において推進している業務の質を改善・推進するための他社のベンチマークになりうる活動をご記入下さい。（50字以内）

0

AQ7. 品質経営に必要な情報（以下「品質情報」）を社長が確認することができ、品質情報を体系的に収集・分析して全社的に共有・活用することができるようになっていきますか。（1つだけ）

1. 品質情報は各部署で収集・分析しており社長への定期的な報告は行っていないが、社長から特別に指示があった場合に報告することになっている
2. 品質情報は社長に対し、各部署から定期的に報告されることになっている
3. 2.に加え、社長が必要な場合にはただちに品質情報を確認することができるようになっている
4. 3.に加え、品質情報を体系的に収集・分析して全社的に共有・活用する仕組みがある
5. 4.に加え、過去1年間に品質経営に必要な品質情報の収集・分析と共有・活用が飛躍的に進展している

SQ.（AQ7で5を選択した場合のみ）飛躍的に進展した例をご記入下さい。（50字以内）

0

AQ8. 品質経営の推進にあたって、経営層、特に社長の考えや姿勢、リーダーシップは、大きな影響を与えます。貴社では、社長は全社の研究開発や生産の現場、営業所等を訪問し、現場での品質活動の現状や改善活動の内容について確認するとともに、現場で講話等により、社長の品質に対する強い姿勢を示すとともに、現場の空気を自身で実感していますか。（1つだけ）

1. 社長が全社の研究開発や生産の現場、営業所等を訪問することはない
2. 社長が現場を視察し、品質活動の状況を直接確認している
3. 質疑応答等現場従業員とのコミュニケーションをとっている
4. 現場視察から得た情報をもとに、自らの方針と実態とのギャップを確認している
5. 4.に加え、ギャップ確認の結果をもとに、経営レベルでの改善につなげた実績や事例がある
6. 5.に加え、品質に対する社長の考えを浸透させるための他社のベンチマークになりうる活動を行っている

SQ.（AQ8で6を選択した場合のみ）他社のベンチマークになりうる活動を具体的に記入下さい。（50字以内）

0

AQ9. 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. 品質経営診断に相当するものはない
2. 経営幹部（役員）による品質経営診断を制度化し、全社で実施している
3. 社長による品質経営診断を制度化し、全社で実施している
4. 3.に加え、社長は直接、現場に足を運び、品質経営診断を行っている
5. 4.に加え、社長は海外を含むグループ企業まで直接足を運び、品質経営診断を行っている

AQ13. 企業においては、倫理の欠如による不祥事や法令違反等を防止することが求められており、コンプライアンスが重視されていますが、貴社では『製品』に関わるコンプライアンスに対してどのように対応していますか。（1つだけ）

1. 品質経営とは切り離し、法務部門等の問題として別個に扱っている、あるいは必要に応じ『製品』に関わるコンプライアンスを品質評価の項目に取り込んでいる
2. 『製品』に関わるコンプライアンスを品質評価の必須項目として位置づけ、新規開発や日常の品質活動において遵守状況を常にチェックしている
3. 2.に加え、『製品』に関わるコンプライアンス状況を客観的立場から監査する制度や社員通報制度等、品質に関するコンプライアンスを徹底するための社内制度・仕組みを持っている
4. 3.に加え、社外におけるコンプライアンスの取り組みを学び、他社のベンチマークとなるような、『製品』に関するコンプライアンスを徹底するための社内制度・仕組みを構築している
5. 4.に加え、海外を含むグループ企業全体でこれを実践している



SQ. (AQ13で5を選択した場合のみ) 他社のベンチマークとなる、『製品』に関わるコンプライアンスを徹底するための社内制度・仕組みの内容・特徴を具体的に記入して下さい。（150字以内）

0

■ 重大な品質トラブルへの対応

[全体目次へ](#)

AQ14. 全社が提供している『製品』の品質について、重大な品質事故や『製品』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、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）

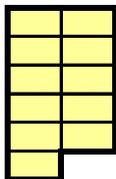
1. 『製品』の品質について重大な品質事故やコンプライアンス違反が確認された場合の対応は、品質やコンプライアンスの責任者に一任されており、社長自ら取るべき行動については特に規定されていない
2. 品質やコンプライアンスの責任者から詳細な状況報告が社長に対して行われ、社長はその対応状況を確認するとともに対応に不適切・不十分なところがあれば必要な指示を出すことが規定されている
3. 社長は、緊急経営会議や危機管理委員会等、社長が議長/委員長を務める会議体を速やかに開催し、直面する問題の実態把握ならびに解決策・必要な対応・改善を指示/実行することが規定されている
4. 3.に加え、社長は各部門に指示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



AQ15. 貴社では「重大な品質事故」をどのように定義していますか。（該当するものすべて）

1. 特に定義は明示していない
2. 『製品』の利用者の生命、身体に対する危害が生じた、又は生じる恐れがあるもの
3. 火災、爆発、漏水等の事故による『製品』の滅失、棄損、ならびに拡大被害が生じた、又は生じる恐れがあるもの
4. 消費生活用製品安全法の「重大製品事故」に該当するもの
5. 『製品』が準拠すべき法律や規格から明らかに逸脱したことで、『製品』の使用者や一般の消費者を保護する目的に違反するもの
6. 会社の経営実績やブランド評価に大きな影響を与える事件・事故に相当するもの
7. 企業の社会的責任（CSR）において、会社の信用を失墜させる重大不祥事となる、又は可能性があるもの
8. 行政機関や公的機関に報告する義務等があり、マスコミ（テレビ、新聞、雑誌等）でも過失等を含む事故として取り上げられたもの
9. 地域住民の安全及び環境に影響を及ぼすため重大とされるもの
10. 重大品質事故を経営へのインパクトの重軽からランクに区分して定義し重大とされるもの
11. 損害金額の大きさが一定金額以上のもの
12. その他（具体的に） **(30字以内)**

0



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

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



S Q. (A Q16で4、5を選択した場合のみ) その規定に基づき、貴社では2014年～2015年度(過去2年間)にリコール等の指示を具体的に出したことはありますか。（1つだけ）

1. 規定にリコール等が定められていない（またはリコールの概念がない業種である）
2. リコール等の指示を出したが、規定通りには実施されなかった
3. リコール等の指示を行い規定通りに運用し、品質事故の拡大を未然に防止した事例がある
4. リコール等の指示を行い規定通りに運用し、ほとんど全ての『製品』の品質事故の拡大を未然に防止している
5. 規定はあるが、リコール等の指示を出す品質事故が起きていないので、会議自体開催されたことがない



A Q17. 『製品』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』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』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及び既販売品の回収または改修等の処置を行うが、事故情報は関係する部門のみに連絡し、公開等、顧客が被る損失が最小になるような視点では対策していない
2. 重大な品質事故の発生及びその可能性のあるものについて、行政当局や納入先からの要請があった場合、社告またはリコール等の届出を行っている
3. 2.に加え、社告またはリコール等の届出を行うかどうかは、該当『製品』の製造・実現部門とは別組織（マーケティング、サービス、広報、法務、CSR、リスクマネジメント、品質等の担当で構成している会議体）で独立に顧客が最大の利益を得られるという視点で対策判断する体制がある
4. 3.に加え、社告及びリコール等届出以外でも自社のホームページ等で社会及び顧客へ事故情報の公開を積極的に行い、社会的責任を全うするようにしている
5. 4.に加え、顧客情報登録者や販売店に対して、チラシやメール等を用いて事故情報を積極的に伝達している



A Q18. 重大な品質事故を未然防止する為に、全社としてどのような取り組みをされていますか。特に重視している上位5つを選択して下さい。

1. 重大事故を予測しなければならない製品・サービスが組織として明確化されている
2. 市場の使われ方・環境条件とその変化に関する情報の組織的情報収集の態勢の構築とその充実
3. リーダーシップに基づく源流管理・部門間連携の仕組み等の構築とその実践
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ている
5. 重大な品質事故につながる可能性があるインシデント事象(ヒヤリ・ハットに当たる情報)を系統的に収集・層別・解析する仕組みの構築と実践
6. 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
7. 上記の分析に基づく、事故(トラブル)のメカニズムー故障(トラブル)モードー影響のDB化ならびにこれらの情報共有が、関連する必要かつ十分な部門とメンバーによりなされ、有効に活用されている
8. 上記の製品に対し、重大事故の過去トラのリストが作られ、かつ改訂がなされている
9. 上記の過去トラが、活かしたもとして、必要な部門とメンバーにより活用されている
10. 変化点・変更点、3H(変化・初めて・久しぶり)などの重点視点に着目したトラブル予測に基づく未然防止
11. 成功体験・失敗体験を皆で共有する仕組みとその実践
12. 社会で大きな品質事故が起きた場合、自社に置き換えて未然防止活動やリスク管理を行う
13. その他(具体的に) (30字以内)

0

AQ18(5つまで)				
最重要				
	その他重要な項目			

S Q. AQ18で選択した5つの中で、最重要として選択した取り組みについて、具体的な内容をご記入下さい。(150字以内)

0

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

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

0

S Q 1. (AQ19で2~11を選択した場合のみ) 2015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』について上記AQ19で選択した範囲とします。

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

SSQ. (SQ1で2~11を選択した場合のみ) 上記で回答された市場品質不良により生じたコストの対売上高比率は、2013年度と比べてどの程度増減しましたか。(1つだけ)

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

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

SQ2. (AQ19で2~11を選択した場合のみ) AQ19で回答された項目のうち、2015年度に最もコストがかかった項目を1つお答え下さい。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下さい。

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)

 %

AQ20. 全社の中で、一般的に品質管理活動の実施及びその結果に関するコストを「品質コスト」と呼びますが、市場品質不良により生じたコストを含め、貴社の中で「品質コスト」はどのように取り扱っていますか。(1つだけ)

- | |
|--|
| 1. 市場品質不良により生じた品質コストは集計しているものの、特に品質経営のための評価や対策は行っていない |
| 2. 市場品質不良により生じた品質コストを集計し、一部の部門に対して品質経営向上のためにフィードバックし、目標や対策を実施している |
| 3. 品質不良において生じた品質コスト (PAF法等における失敗コスト) を全社の中で把握し、品質経営向上のためにフィードバックし、目標や対策を実施している |
| 4. PAF法における予防コストや評価コスト、あるいはPAF法だけでなく品質経営を向上させるために品質リスクマネジメントに相当する考え方を取り入れ、隠れた品質コストや機会損失を把握している |

■ 人材開発

A Q21. 品質活動に関する教育・訓練（以下「品質経営教育」）について該当するものはどれですか。特に重視している上位5つ(その他を含む)を選択して下さい。

※品質経営教育の対象は従業員とします。

1. 新入社員から経営者層までの階層別の品質経営教育を行っている
2. 品質経営教育について、OFF-JT (Off the Job Training) だけでなく、実際の仕事・課題を題材にした実践教育 (OJT : On the Job Training) の場を設け、計画的に実施している
3. 人事部門や経理部門等の間接部門についても品質経営教育を行っている
4. Web等を活用したeラーニングによる品質経営教育を行っている
5. 品質経営の専門技術者を育成するためのカリキュラムが用意されている
6. 問題解決・課題達成の能力を向上するためのカリキュラムが用意されている
7. 品質活動に関する個人別の教育履歴を整備し、個人別の中長期的な育成計画がある
8. 市場クレームや社内で発生した品質問題を教育に取り入れ、再発防止に活用している
9. 技能・技術の伝承のための品質経営教育の仕組みがある
10. 品質経営に関する自己啓発や資格取得を奨励し、支援する制度がある
11. 品質経営教育の結果と個人の処遇とをリンクさせる（人事制度に反映する）仕組みがある
12. 世の中の品質経営教育レベルと比較する仕組みがある（QC検定の利用等）
13. 階層別の教育を実施し、一定のレベルを有すると認めた従業員を企業で資格認定している
14. 特定の事業において、習得を推奨する資格等を明示し有資格者にインセンティブ等を与えている
15. 全社のイントラネット等を利用し、従業員の品質経営教育の取得スキルを見える化する仕組みがある
16. 新しい事業へのチャレンジで必要となる社外の品質経営スキルの取得を補助・支援する制度がある
17. ODM、OEM等を含めた『製品』品質向上に関する人材育成・強化制度がある
18. 職掌別、部門別の品質経営教育を行っている□
19. その他（具体的に） (50字以内)

0

AQ21(5つまで)				
最重要				
	その他重要な項目			

S Q. AQ21で選択した5つの中で、最重要として選択した教育・訓練について、具体的な内容をご記入下さい。(150字以内)

0

A Q22. 全社の品質経営教育の計画により、スキルマップ等で個人別の能力を評価し、固有技術・管理技術の能力を向上する活動を行っていますか。(1つだけ)

1. 行っていない
2. 行っているが、顕著な能力向上はみられない
3. 行っており、顕著な能力向上が認められる
4. 顕著な能力向上が認められた事例を社内に水平展開し、活用する仕組みがある

S Q. (AQ22で4を選択した場合のみ) 2015年度において顕著な能力向上が認められた代表的な取り組み事例を社内に水平展開し、活用する仕組みについて具体的に記入下さい。(150字以内)

0

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
2. 全部門・全階層共通の中長期計画を作成している
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
5. 2.～4.に加え、それ以外の中長期計画を作成している

SQ1. (AQ23で2～5を選択した場合のみ) 作成している中長期計画について、作成の範囲を選択して下さい。(該当するものすべて)

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1. 自社の正社員 | 5. 海外グループ企業の正社員 |
| 2. 自社の正社員を除いた従業員 | 6. 海外グループ企業の正社員を除いた従業員 |
| 3. 国内グループ企業の正社員 | 7. 自社の取引先(納入企業、協力企業など) |
| 4. 国内グループ企業の正社員を除いた従業員 | |

SQ2. (AQ23で2～5を選択した場合のみ) 作成している中長期計画について、教育・訓練を受けた人の達成度を評価し、中長期計画の立案・実施の仕組みを改善していますか。(1つだけ)

1. 教育計画達成度を評価していない
2. 教育計画達成度は評価しているが、中長期の人材能力向上目標については評価できていない
3. 教育計画および人材能力向上目標の両方について、その達成度を評価している
4. 3.に加え、中長期品質教育計画の立て方や品質教育の仕方・しくみ等について適宜見直している

--

SSQ. (SQ2で4を選択した場合) 2014年度～2015年度の見直しで、特に改善した事項があれば、簡潔にご記入下さい。(50字以内)

--

0

AQ24. 『製品』実現に関わる部門のマネージャー(課長)クラスの品質経営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(2015年度)。

1. 作成していない
2. 作成している

--

SQ1. (AQ24で2を選択した場合のみ) マネージャー1人当たりの平均教育受講時間は年間およそ何時間くらいですか(2015年度)。(1つだけ)

※OJT(On the Job Training)による教育時間は除きます。

- | | | |
|-----------|----------------|----------------|
| 1. 算出してない | 3. 5時間～10時間未満 | 5. 20時間～50時間未満 |
| 2. 5時間未満 | 4. 10時間～20時間未満 | 6. 50時間以上 |

--

SQ2. (AQ24で2を選択した場合のみ) マネージャークラス向けの品質経営教育の効果はあがっていますか(2015年度)。(1つだけ)

例:当該『製品』の不具合・不良率の低減、品質マインドの向上

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

--

SSQ. (SQ2で5を選択した場合のみ) マネージャークラス向けの品質経営教育の効果を示す最も重要な尺度をご記入下さい。(30字以内)

--

0

A Q25. 品質経営教育に関わる費用を把握していますか。(1つだけ)

※この教育・訓練の対象は**従業員**です。

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

--

S Q. (A Q25で2~4を選択した場合のみ) 品質経営教育コストの総額の対売上高比率は、およそ何%ですか(2015年度)。(1つだけ)

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

--

A Q26. 全社の中で提案制度を設けている割合はどのくらいですか(2015年度)。(1つだけ)
(提案制度の対象となる従業員数の全従業員に対する人数比率)

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

--

S Q 1. (A Q26で2~6を選択した場合のみ) 提案制度への従業員参加率はどのくらいですか。ただし、ここでは提案制度を実施している組織のみを対象とし、そこでの全従業員に対する参加率をお伺いします(2015年度)。(1つだけ)

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

--

S S Q. (S Q 1で2~6を選択した場合のみ) 改善や効率化等について従業員1人あたり年間平均何件の提案がありますか(2015年度)。(1つだけ)

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

--

S Q 2. (A Q26で2~6を選択した場合のみ) 提案制度を設けている範囲を選択して下さい。(該当するものすべて)

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

0

A Q27. 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、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(2015年度)。(1つだけ)

- 1. 実施していない
- 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%

--

S Q 1. (A Q27で2~7を選択した場合のみ) 2013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%

--

S Q 2. (A Q27で2~7を選択した場合のみ) 小集団改善活動の参加範囲を選択して下さい。(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

SQ3. (AQ27で2～7を選択した場合のみ) 小集団改善活動等の実施状況をお伺いします。(1つだけ)

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

SQ4. (AQ27で2～7を選択した場合のみ) 小集団改善活動等の活動に対する社長の理解の程度や具体的な支援行動についてお伺いします。(1つだけ)

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

SSQ. (SQ4で5を選択した場合のみ) 過去1年間に小集団改善活動活性化のために行った経営施策の具体的内容をご記入下さい。(150字以内)

0

AQ28. 従業員満足度調査 (従業員満足度の把握/確認) を実施していますか。(1つだけ)

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

SQ1. (AQ28で2、3を選択した場合のみ) 実施頻度はどのくらいですか。また、直近の実施はいつですか。

頻度: 年に一度 西暦 年 月

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

※複数回あるいは複数箇所で調査した際は、その平均をお答え下さい。

- | | |
|--------------|--------------|
| 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. (AQ28で2、3を選択した場合のみ) 従業員満足度の把握状況についてお伺いします。(1つだけ)

1. 全体満足度のみ測定している
2. 「職務の内容(やりがい等)」「職場環境」「業績評価制度」「人事制度」「福利厚生」「女性の働きやすさ」等項目毎の満足度を測定し把握している
3. 項目別の満足度測定に加え、従業員満足度(全体満足度)に影響を与える要因について調査をし、どの要因を向上させたら良いか解析している
4. 3.に加え、その解析結果を方針管理や日常管理システムのレベルアップに活用している
5. 4.に加え、調査結果を活用し従業員満足度が向上した具体的な改善事例がある

→ S Q 3. (A Q 28で2、3を選択した場合のみ) 従業員満足度調査の対象範囲を選択して下さい。(該当するものすべて)

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

■ 品質経営に関する自社の品質評価・表彰

[全体目次へ](#)

A Q 29. 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、T P M賞、消費者志向優良企業等。顧客による授賞も含む

1. いいえ
2. はい

--

→ S Q. (A Q 29で2を選択した場合のみ) 賞の名称と対象組織をご記入下さい。(最大5つ)
(いずれも30字以内)

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

■ 主張したい特筆すべき取り組み

A Q30. Aパートに関する設問（AQ1～AQ29）について、この2年間（2014年度～2015年度）で貴社が主張したい特筆すべき取り組み（改善が進みベストプラクティスにもなりうる）を3つ挙げ、具体的に優れているところをご記入ください。（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。

① A Q に関連する取り組み

←最も関連のあるQ番号を1つだけご記入ください

0

② A Q に関連する取り組み

←最も関連のあるQ番号を1つだけご記入ください

0

③ A Q に関連する取り組み

←最も関連のあるQ番号を1つだけご記入ください

0

2件の注意メッセージが残っています。メッセージの内容は右端の列の赤字部分をご参照ください。
 メッセージが残っていてもアップロードは可能ですが、念のためメッセージとご回答内容を今一度ご確認ください。

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下さい。基幹商品または基幹事業についての定義は「用語集」をご参照下さい。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）の立場でご回答下さい。

※シートの保護の解除は行わないでください。正しくアップロードやデータの取得ができない場合があります。
 内部作業用などで保護のないシートが必要な場合は、「下書用」や「空シート」(シート保護なし)をご使用ください。
 ただし最終的な回答は必ず「調査ご回答」シートに入力をお願いします。他のシートからはデータの取得を行いません。
 決められたフォーマット以外のファイルをアップロードしたことなどによりランキング上で不都合が生じた場合、弊社では責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。
 ※具体的な内容や例などをご記入する欄は、文字数に制限を設けています。制限字数を上回る記入は、ご回答内容の確認作業や配点などのデータ処理に支障をきたす場合があります。文字数制限を超過する回答は無効回答とさせていただきます。また、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。
 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
■ 顧客志向とトラブル対応	BQ1～BQ7
■ 新製品開発	BQ8～BQ16
■ 販売・流通・運用・保守(アフターサービスを含む)	BQ17～BQ19
■ 購買・外注	BQ20～BQ24
■ 製造(品質保証含む)	BQ25～BQ35
■ 主張したい特筆すべき取り組み	BQ36

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は必ずご回答下さい

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は必ずご回答下さい

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

字数
0

SF 2. (BF 2で1、2を選択した場合のみ) 基幹商品(事業)について、その商品の基幹技術、対象市場等、その概要をお答え下さい。(150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つ挙げて下さい。(それぞれ50字以内)

①	<input type="text"/>	0
②	<input type="text"/>	0
③	<input type="text"/>	0

S F 4. (BF 2で1、2を選択した場合のみ) 2015年度の基幹商品(事業)の売上高(連結ベース・概算値)をお答え下さい。

百万円

■顧客志向とトラブル対応

[全体目次へ](#)

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

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

S Q 1. (B Q 1で3~6を選択した場合のみ) どのくらいの頻度で調査を実施していますか。(1つだけ)

- | | | |
|----------------------------|------------|---------|
| 1. 3年に1回実施 | 2. 2年に1回実施 | 3. 毎年実施 |
| 4. その他(実施頻度をご記入下さい)(30字以内) | | |

0

S Q 2. (B Q 1で2~6を選択した場合のみ) 2015年度の顧客満足度調査の結果は、どの程度でしたか。(1つだけ)

※2015年度に実施していない場合、直近の結果についてご回答下さい。

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

S S Q. (S Q 2で6を選択した場合のみ) 顧客満足度を向上するために、2014~2015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)を選択して下さい。

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| 1. マーケティング部門のCS向上活動充実 | 9. 顧客満足度調査にもとづく製品改善・新製品開発 |
| 2. 納期管理の徹底 | 10. お客様相談センター(顧客対応窓口)の充実 |
| 3. 顧客・販売店訪問調査の充実 | 11. 顧客満足度向上に向けた教育 |
| 4. サービス対応のスピード向上 | 12. ブランドイメージの強化 |
| 5. ソリューションの提供 | 13. 環境への取り組み強化 |
| 6. 納入先への新製品提案 | 14. 情報セキュリティ活動の強化 |
| 7. 顧客の声(VOC)分析 | 15. 事業継続計画の策定 |
| 8. 第三者機関による評価(ベンチマーク)と改善活動 | 16. CSR活動の強化 |

17. その他、改善や強化した事項があればご記入下さい(30字以内)

0

(2) 顧客からのクレームに対して迅速な対応がとられていますか。(1つだけ)

1. クレームに対する回答は顧客と取り決めた期日以内に実施しており、対策処置も迅速に実施している
2. クレームに対する、回答、対策処置に加えて、クレーム要因を分析し、再発防止に向けた仕組みの改善をしている
3. クレームへの回答、対策処置、仕組みを系統的に見直して、未然防止のためのマネジメントシステムを確立し、顧客満足につながっている
4. 3.を継続的に実施した結果、クレームが減少(2015年度が過去2年間の最良値と同等以上のレベル)し、また、クレームに対する迅速な回答ならびに対策処置が顧客満足につながり、リピート顧客や新規顧客の増加につながっている

SQ. (BQ 4 (2) で4を選択した場合のみ) 顧客の信頼や満足を得るために、クレーム対策として実施されている中でも特に重視している項目を上位3つ(その他を含む)選択して下さい。

- | | |
|---------------------|-----------------------------------|
| 1. 顧客への回答標準化・マニュアル化 | 5. トレーサビリティの確立 |
| 2. 顧客クレーム管理システム | 6. 顧客訪問対応とフォロー実施
(進捗管理・DB等)の充実 |
| 3. 経営幹部への情報展開 | 7. 専門チームによるスピード解決 |
| 4. 即日サービス体制の強化 | 8. 保証期間の延長 |
| | 9. 納入先との定例品質連絡会の開催 |
10. その他、実施されている内容があればご記入下さい (30字以内)

0

BQ 5. 市場(または『製品』の提供先)で発生した品質事故・トラブルへの対応について、どのように取り組みをしていますか。(1つだけ)

1. 市場からの品質事故・トラブル情報を系統的に吸い上げる仕組みはあるが、集められた情報は個別に処理され、横断的に迅速な対応は行っていない
2. 市場からの品質事故・トラブル情報を系統的に吸い上げ、集めた情報を横断的に迅速な対応を行う仕組みが確立している
3. 2.に加え、品質事故・トラブル情報を迅速に公開(自社のWebページなどへの公開)あるいは、あらかじめ定められた基準と照らし合わせてリコール・回収および改修・改良・交換などの発動を行う仕組みが確立している
4. 3.に加え、確立した仕組み通りに実践されている
5. 4.に加え、重大な事故につながる可能性がある出来事の情報(インシデント情報)を系統的に収集・層別・解析する仕組みが確立している
6. 5.をはじめとする活動が実践され未然防止活動へ繋がっている
7. 6.が実施され、未然防止がうまく機能し、市場における品質事故・トラブルは半減あるいはそれ以上減少している

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

※この品質不良は製品品質及びサービス不良の不良を指します。

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

0

SQ 1. (BQ 6で2~11を選択した場合のみ) 2015年度の市場品質不良により生じたコストの対売上高比率は何%ですか。(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、上記BQ 6の2~11を選択した範囲とします。

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

SSQ. (SQ1で2~11を選択した場合のみ) 上記で回答された市場品質不良により生じたコストの対売上高比率は、2013年度と比べてどの程度増減しましたか。(1つだけ)

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

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

SQ2. (BQ6で2~11を選択した場合のみ) BQ6で回答された項目のうち、2015年度に最もコストがかかった項目はどれですか。また、そのコストが「市場品質不良により生じたコスト」全体に占める割合をご記入下さい。

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)

 %

BQ7. 顧客志向とトラブル対応の仕組みで、前設問 (BQ1~BQ6) までで効果があったと回答された活動は、他の事業または商品にも、必要に応じて展開できていますか。(1つだけ)

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

SQ1. (BQ7で1を選択した場合のみ) その理由を簡潔にご記入下さい。(50字以内)

0

SQ2. (BQ7で5を選択した場合のみ) 本成果に結びついた水平展開の工夫をご記入下さい。(150字以内)

0

■新製品開発

[全体目次へ](#)

BQ8. 独創的な新製品をタイムリーに生み出すために、資源 (人、モノ、金) を効果的・効率的に投入できる組織的な新製品開発体制になっていますか。(1つだけ)

1. 新製品開発を組織的に進める体制はあるが十分に機能しておらず、資源 (人、モノ、金) を十分に投下出来ないために、他社に追従できる新製品を生み出せていない
2. 他社と同等レベル (業界の標準レベル) の新製品を生み出す組織的な体制となっている
3. 機能・性能面で業界をリードする独創的な新製品を効果的に生み出す組織的な体制ができている
4. 3.に加え、3.の活動が効率的に行われている
5. 4.に加え、いくつもの独創的な新製品が開発されている
6. 5.に加え、他社からベンチマークされる優れた組織的な新製品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を生み出し続けている

SQ. (BQ8で6を選択した場合のみ) 2014年度~2015年度 (過去2年間) に生み出された新しいジャンルを切り拓く独創的な新製品の名称をご記入下さい。(30字以内)

0

BQ9. 顧客がどのような製品を望んでいるかを調査し、新製品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、適宜新製品開発につなげ、他社と同等レベル（業界の標準レベル）の製品を生み出している
4. 市場調査情報や消費実態調査資料などを効果的に活用し、顧客・市場の声を設計者に伝達する仕組みや設計者みずからも顧客の声を聞く仕組みがあり、業界をリードする製品も生み出している
5. 4.に加え、潜在的な顧客の要望も掘り起こし、顧客価値を高める画期的な製品を生み出している



SQ. （BQ9で5を選択した場合のみ）潜在的な顧客の要望を掘り起こし、顧客価値を高めた画期的な製品を具体的にご記入下さい。（30字以内）

0

BQ10. 新製品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まれます。

(1) 社内品質トラブル （1つだけ）

1. 品質トラブルの把握ならびに処理の手順はあるが、新製品開発の源流段階での早期発見の体制が確立していない
2. 品質トラブルの把握ならびに処理の手順があり、組織的な展開がなされ、新製品開発の源流段階での早期発見の体制が確立している
3. 新製品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、次期の新製品開発に反映している
5. 4.に加え、過去の製品で発生した品質トラブル及び類似の品質トラブルが、その後の新製品について生産工程で再発することはほとんどない
6. 5.に加え、未然防止の活動が徹底して行われており、新製品について、生産工程で品質トラブルが発生したりすることはほとんどない。仮に、発生したとしても生産工程で見逃されるようなことはない



(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、次期新製品開発への類似品質トラブル防止のための2.のフィードバック体制に従い、実行されている
4. 3.に加え、迅速化・効率化を図るための手順・体制の見直しを絶えず行っている
5. 4.に加え、過去の製品で発生した品質トラブル及び類似品質トラブルが新製品で発生することはほとんどない
6. 5.に加え、未然防止の活動が徹底して行われており、新製品開発数は増えているが、市場品質トラブルはほとんど発生していない



SQ. （BQ10（1）または（2）で6を選択した場合のみ）新製品の品質トラブルを少なくするために、製品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。2014年度～2015年度（過去2年間）で構築・改善・強化した仕組みがあればご記入下さい。（50字以内）

0

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

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

--

**S Q. （B Q11で7を選択した場合のみ）世界をリードする技術を生み出した組織体制と
仕組みをご記入下さい。（100字以内）**

--

0

- B Q12. （1）自社の技術力の中で、2014年度～2015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、2014年度～2015年度（過去2年間）で改善したものを選択して下さい。（該当するものすべて）
（3）その他、独自に創意工夫して、測定して、改善している項目があれば、ご記入下さい。（30字以内）

- | | |
|----------------------------------|-------------------|
| 1. 新製品の市場占有率 | 5. 売上高に占める研究開発費 |
| 2. 売上高に占める新製品売上高割合
(新製品売上高比率) | 6. 新製品開発期間 |
| 3. 粗利益に占める新製品粗利割合
(新製品粗利比率) | 7. 学会賞・協会賞などの受賞回数 |
| 4. 新製品当たりの限界利益率 | 8. 特許登録件数 |
| | 9. ロイヤルティー収支 |
| | 10. 意匠登録保持件数 |

（1）継続的に測定している項目

--	--	--	--	--

（2）そのうち2年間で改善した項目

--	--	--	--	--

**（3）その他、独自に創意工夫・
測定・改善している項目
(30字以内)**

--

0

**B Q13. 設計に関する基準（技術基準、設計等の審査の評価基準）を定めていますか。
また、どのように運用していますか。（1つだけ）**

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

--

**S Q. （B Q13で6を選択した場合のみ）設計技術基準・評価基準を改善する際に
特に役立っている情報は何ですか。（該当するものすべて）**

- | | |
|-----------------------------------|----------------------|
| 1. 市場からのクレーム情報 | 5. 法規制の情報 |
| 2. 過去の失敗事例 | 6. 顧客からの情報 |
| 3. 他社のベンチマーキング情報 | (使用方法、動向、要求要望や苦情も含む) |
| 4. 市場の技術情報（新製品、業界・関連する学会の動向など） | |
| 7. その他、役立っている情報があれば、ご記入下さい（30字以内） | |

--

0

BQ14. 売上高・粗利益などの集計の際に、新製品（新規開発型製品・既存改良型製品）と既存製品とを区別していますか。（1つだけ）

- 1. 既存製品と新製品を区別していない
- 2. 既存製品と新製品を区別している
- 3. 2.に加え、新製品の中を更に新規開発型製品と既存改良型製品とに区別している

--

SQ1. (BQ14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下さい。（50字以内）

	0
--	---

SQ2. (BQ14で2、3を選択した場合のみ) 上市してからどのくらいの期間を新製品として扱っていますか。（1つだけ）

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

0	
---	--

(例: ランクA 3年 ランクB 1年 ランクC 6ヶ月)

--

SQ3. (BQ14で2、3を選択した場合のみ) その他、期間以外で新製品の定義があれば、ご記入下さい。（50字以内）

	0
--	---

(例: 新しいモデルを発売後、次の新モデルを上市するまで)

BQ15. 新製品開発を強化・効率化するために品質管理手法を活用していますか。（1つだけ）

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

--

SQ. (BQ15で5を選択した場合のみ) 業界モデルとなるような先進的な品質管理手法として活用し、効果を上げている手法について、次の中から選択して下さい。（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)
新製品開発手法
4. 品質機能展開
5. 数値実験手法 (CAE、有限要素法、シミュレーションなど)
6. 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
7. 定性的リスク評価手法 (FMEA、DRBFMなど)
8. 定量的リスク評価手法 (FTA、ワイブル解析など)
9. 設計審査 (デザインレビューなど)
その他の手法
10. モデリング手法 (重回帰分析、共分散構造分析など)
11. その他、効果を上げている手法があれば、具体的にご記入下さい (30字以内)

BQ16. 新製品開発の仕組みで、前設問 (BQ8~BQ15) までで効果があったと回答された活動は、他の事業または商品にも、必要に応じて展開できていますか。（1つだけ）

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

--

SQ1. (BQ16で1を選択した場合のみ) その理由を簡潔にご記入下さい。（50字以内）

	0
--	---

→ SQ 2. (BQ16で5を選択した場合のみ) 本成果に結びついた水平展開の工夫をご記入下さい。(150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](#)

BQ17. 販売・流通活動における品質目標の設定と品質維持・改善活動が適切に実施されていますか。(1つだけ)

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

→ SQ. (BQ17で7を選択した場合のみ) 顧客や最終ユーザーから高く評価されている活動の実施についての事例をご記入ください。(50字以内)

0

BQ18. 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』の特性上、該当しない場合は無回答として下さい。

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

→ SQ. (BQ18で8を選択した場合のみ) 他社のベンチマークになりうる活動を具体的に記入下さい。(50字以内)

0

BQ19. 販売・流通、運用・保守の仕組みで、前設問(BQ17~BQ18)までで効果があったと回答された活動は、他の事業または商品にも、必要に応じて展開できていますか。(1つだけ)

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

→ SQ1. (BQ19で1を選択した場合のみ) その理由を簡潔にご記入下さい。(50字以内)

0

→ SQ2. (BQ19で5を選択した場合のみ) 本成果に結びついた水平展開の工夫をご記入下さい。(150字以内)

0

■購買・外注

[全体目次へ](#)

BQ20. 購買・外注について貴社の状況についてお伺いします。

(1) 購買・外注先の選定はどのように行っていますか。(1つだけ)

1. 購買・外注先は、原則として、予め定めた基準にしたがい評価・選定しているが、急激な生産拡大/代替部品調達/事故・災害などの場合は基準を満たさない購買・外注先に発注することもある
2. 購買・外注先は、予め定めた基準にしたがい評価・選定し、どのような場合であっても、基準を満たさない購買・外注先に発注することはない
3. 2.に加え、調達品の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、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

(2) 重要部材の購買・外注先の選定は、どのような情報に基づいて行っていますか。次の中から特に重視している上位5項目(その他を含む)を選択して下さい。

- | | |
|----------------------|-------------------------------|
| 1. 仕様書(カタログ) | 10. 過去に受入れた部材の 工程品質実績 |
| 2. 過去の取引実績 | 11. 技術力・開発力 |
| 3. サンプル評価 | 12. ISO9001(品質)認証の取得状況 |
| 4. 購買・外注先の製造工程管理資料 | 13. ISO14001(環境)認証の取得状況 |
| 5. 購買・外注先の製造工程診断 | 14. ISO27001(情報セキュリティ)認証の取得状況 |
| 6. 納期(要求納期対応力、納期遵守率) | 15. CSR取り組み状況 |
| 7. 経営・財務内容 | 16. 価格・コスト |
| 8. 生産能力 | 17. 互惠関係 |
| 9. 受入検査実績(検査合格率、特採率) | |
18. その他、選定にあたって重視している情報があればご記入下さい。(30字以内)

0

BQ21. 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購買・外注先との取引量の決定に、前年度、前半期などの納入の品質トラブル発生を行っている。(受入検査不合格を含む)数などの実績を反映している
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管理賞(品質賞)などの表彰制度を設け、購買・外注先の品質管理推進を奨励し、購買・外注品のQCDEも確実に向上しており、この一年間、購買・外注に起因する問題は、軽微なものも含め、発生していない
6. 5.に加え、購買・外注先の工程能力や生産能力を把握し、長期にわたる指導で共存共栄関係が確立し、新規購買・外注先の育成も系統的に行われ、その結果として、購買・外注品に関するQCDEの目標はすべて達成できている

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

- | | |
|---------------------------------------|--------------------|
| 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下さい (30字以内) | |
- 0

B Q22. 購買・外注のコスト低減をどのように推進していますか。(1つだけ)

- | |
|--|
| 1. 毎年、コスト低減目標を設定し、購買・外注先に提示している |
| 2. 1.に加え、業界のベンチマーキング資料などのデータに基づくコスト算出基準を設定し、購買・外注先の実力も勘案した上で、各社別のコスト低減目標を提示している |
| 3. 2.に加え、コスト低減を指導できる体制を整え、具体的なコスト低減方法を助言・指導している |
| 4. 3.に加え、指導、助言した方法の実践状況の確認など、効果が上がっていることを確認している |
| 5. 4.に加え、購買・外注先がコスト低減をしやすいように、設計変更あるいは発注方法の変更などが適宜行える仕組みを構築・実践し、具体的なコスト低減に寄与している |
| 6. 5.に加え、外注・購買先と最新の技術や生産技術に関する情報交換を定期的に行い、毎年、着実にコスト低減が進んでいる |
| 7. 6.に加え、購買・外注品に関するコスト低減目標をすべて達成するとともに、品質・納期・環境等での問題も起きていない |

--

S Q. (B Q22で7を選択した場合のみ) 購買・外注のコスト低減のために実施している具体的な仕組みについて、効果を上げている上位3つ(その他を含む)を選択して下さい。

- | | |
|--|-----------------------|
| 1. 二社見積り/相見積り制度 | 8. モノづくりコスト作り込み道場 |
| 2. 協同組合等の設置 | 9. ムダ取り/改善活動 |
| 3. コストダウン奨励賞等の表彰制度 | 10. 生産性向上共同プロジェクト |
| 4. コスト改善発表大会 | 11. コスト改善横展開制度 |
| 5. コストダウン手法教育/研修制度 | 12. 協力会社からのコストダウン提案制度 |
| 6. コスト診断 | 13. 新製品源流展開制度 |
| 7. 工程診断 | 14. 共同購入/一括集中購入 |
| 15. その他、効果を上げている仕組みがあればご記入ください (30字以内) | |
- 0

B Q23. 事故や災害・政変などに伴い、既存の購買・外注先からの調達が困難となった場合、自社の生産活動に支障を来さないための仕組みをもっていますか。(1つだけ)

- | |
|---------------------------------|
| 1. そのような仕組みはない |
| 2. 現行の購買・外注量の5割程度までカバーできる仕組みがある |
| 3. 現行の購買・外注量の8割程度までカバーできる仕組みがある |
| 4. 現行の購買・外注量をほぼ完全にカバーできる仕組みがある |
| 5. 4.に加え、仕組みの見直しを適宜定期的に行っている |

--

S Q. (B Q23で5を選択した場合のみ) 自社の生産に支障を来さないための具体的な仕組みについて、実施している重要なものから上位3つ(その他を含む)を選択して下さい。

- | | |
|--|-------------------|
| 1. 二社発注制度 | 6. 生産/物流拠点の分散 |
| 2. 資材相互供給取り決め制度 | 7. 標準部品設定制度 |
| 3. 物流経路複数設定制度 | 8. 標準部品使用率管理 |
| 4. 重要部品備蓄制度 | 9. 代替品設計/互換性設計 |
| 5. 流通安全在庫確保 | 10. 工場BCP(事業継続計画) |
| 11. その他、実施している重要な仕組みがあればご記入下さい (30字以内) | |
- 0

B Q 24. 購買・外注の仕組みで、前設問（B Q 20～B Q 23）までの回答のうち、独自に創意工夫されている活動は、他の事業または商品にも展開できていますか。（1つだけ）

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

S Q 1. （B Q 24で1を選択した場合のみ）その理由を簡潔にご記入下さい。（50字以内）

0

S Q 2. （B Q 24で5を選択した場合のみ）本成果に結びついた水平展開の工夫をご記入下さい。（150字以内）

0

■ 製造(品質保証含む)

[全体目次へ](#)

B Q 25. 顧客に提供する製品の品質確保及び向上を図るために、製造における各組織の役割とそのプロセスを明確にしていますか。（1つだけ）

1. 製造における各組織の役割とその業務プロセスを、業務分掌やプロセスフローとして明文化して（規定して）いない
2. 製造における各組織の役割とその業務プロセスを、業務分掌やプロセスフローとして明文化して（規定して）いるが、環境変化への対応などで組織変更等があった場合に見直しがなされておらず、実態との乖離が一部にみられる。そのため品質トラブルの再発があり、十分な成果が上がっていない
3. 製造における各組織の役割とその業務プロセスを、業務分掌やプロセスフローとして明文化して（規定して）おり、環境変化への対応などで組織変更等があった場合は、確実に見直しを行っている。その結果、製造に起因する品質トラブルの改善（再発防止）が図られている
4. 3.に加え、個々の業務プロセスについても、インプットとアウトプットを明文化しており、関係組織間で共有して、価値の連鎖により顧客に提供する製品の品質確保及び向上に取り組んでいる。その結果、製造に起因する品質トラブルの発生はほとんどない（未然防止）
5. 4.に加え、顧客からの要求・期待や苦情・クレームなどの声を聞いて、製造だけでなく製造で把握した製品設計上の問題点についても、それぞれの業務に反映（フィードバック）させる活動が系統的に実施されており、製造及び製品設計 に起因する品質トラブルの発生はほとんどない

S Q. （B Q 25で5を選択した場合のみ）品質トラブルの再発防止や未然防止を図るために、各組織の役割とその業務プロセスを規定する際に、どのような仕組みやツールを活用していますか。具体的な仕組みやツール名を次の中から選択して下さい。（該当するものすべて）

- | | | |
|------------------|---------------|------------------|
| 1. 工程 F M E A | 3. D R | 5. 工程能力調査 |
| 2. 品質機能展開（Q F D） | 4. Q A ネットワーク | 6. I S O 9 0 0 1 |

7. その他活用している具体的な仕組みやツールがあればご記入下さい（30字以内）

0

BQ26. 各組織の目的達成に対して、管理項目・管理水準はどのように設定し、運用していますか。また、どのように達成状況を把握していますか。（1つだけ）

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

--

SQ. (BQ26で6を選択した場合のみ) 設計の要求を先取りするための仕組み・活動について、具体的にご記入下さい。(50字以内)

--

0

BQ27. 業務の標準化と標準の遵守の徹底は、どのように行われていますか。（1つだけ）

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

--

SQ. (BQ27で6を選択した場合のみ) 変更や変化に対する管理として具体的に実施しているやり方や使用しているツールを選択して下さい。(該当するものすべて)

- | | | |
|------------|-----------------|---------|
| 1. チェックシート | 3. DRBFM、工程FMEA | 5. 工程監査 |
| 2. 管理図 | 4. 初期流動管理 | |

6. その他、具体的に実施しているやり方や使用しているツールがあればご記入下さい。(30字以内)

0	
---	--

BQ28. 事業または商品について定められた体系・仕組み通りに品質保証を実施していますか。（1つだけ）

1. 各部署は自己の役割・責任を認識し、標準類の整備や教育訓練を計画・実施している。ただし、標準の重要性や教育訓練の必要性については明確でなく、体系・仕組み通り実施されていない場合が見られる
2. 標準類の整備や教育訓練を計画・実施しており、標準の重要性や教育訓練の必要性についても明確になっている。品質保証活動が一応定められた体系・仕組みどおりに実施されている。ただし、体系・仕組みの見直しや改善が行われていない
3. 管理者は管理項目のチェックや内部監査などによって品質保証体系・仕組みの実施状況を的確に把握しており、体系・仕組みの見直しや改善など、必要な処置を遅滞なく行っている
4. 3.に加え、内部監査だけでなく競合他社や異業種の品質保証体系・仕組みをベンチマークとして、品質保証体系・仕組みを改善している
5. 4.に加え、品質保証体系・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(2015年度は、過去2年間の最良値と同等以上のレベル)、顧客から品質保証活動のレベルについて高く評価されている
6. 5.の活動に加え、品質保証体系・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

--

B Q29. 業務（作業）の結果の正常・異常をどのように判断していますか。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（いつもと違う）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（いつもと違う）が発生したのかを、判断できるツール類は、一部整備しているが、人の五感によって判断されることも多くある
3. 各業務（作業）の結果、正常だったのか異常（いつもと違う）が発生したのかを、判断できるツール類は、ほぼ整備している
4. 3.に加え、異常が発生した際には、速やかに関係者間で共有できる仕組みを整備している
5. 4.に加え、前工程や仕入先からの納入品に対しても、異常の有無を判断できるツール類が整備されており、あらゆる異常の発生がほぼ検出できている
6. 5.に加え、応急処置を的確に実施できる仕組みを整備しており、顧客からの苦情・クレームはほとんど発生していない

B Q30. 工程内で発生する各種問題に対して対策・処置の仕組みができていますか。（1つだけ）

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

S Q. （B Q30で5を選択した場合のみ）製造の現場における未然防止活動として、具体的にどのようなことを実施しているかをご記入下さい。（100字以内）

0

B Q31. 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（朝礼など）を整備して、少なくとも1日1回は、意思疎通が図れるようにしている
3. 2.に加え、異常や問題が発生した際には、速やかに報告・連絡・相談ができる、なんでも言える職場の環境を整えている
4. 3.に加え、管理者・監督者が、日頃から作業員・担当者の困りごとを吸い上げることができる仕組みを整備しており、作業環境の改善を継続して行っている
5. 4.に加え、管理者・監督者は、組織や職場のビジョンを作業員・担当者に示しており、仕事の意義・目的を共有することで、作業員・担当者の品質意識を高めている。その結果として、活力のある職場となり、品質に関して発生するリスクに対して確実な対応ができている

S Q. （B Q31で5を選択した場合のみ）管理者・監督者が、日頃から、作業員・担当者の意見を聞いたり、困りごとを吸い上げるために、工夫していることや仕組みがあれば、具体的な実施例をご記入下さい。（100字以内）

0

B Q32. 製造部門やサービスを提供している現場の品質改善活動をどのように行っていますか。(1つだけ)

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

S Q. (B Q32で5を選択した場合のみ) 得られた大幅な改善効果を具体的にご記入下さい。(100字以内)

0

B Q33. 社内品質不良により生じたコストについて、次のどの項目を把握していますか。(該当するものすべて)

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

0

S Q. (B Q33で2~9を選択した場合のみ) 2015年度に、社内品質不良により発生したコスト対売上高比率は何%ですか。(1つだけ)

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

S S Q. (S Qで2~12を選択した場合のみ) 主要(生産)拠点で、社内品質不良に起因して発生したコストの対売上高比率は、2013年度と比べてどの程度増減しましたか。(1つだけ)

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

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

B Q34. 品質を改善するために品質管理手法をどの程度活用していますか。(1つだけ)

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

S Q. (B Q34で3～6を選択した場合のみ) どのような品質管理手法を活用していますか。活用頻度が高く効果を上げている手法について次の中から選択して下さい。(該当するものすべて)

1. QC七つ道具	4. QC工程表	7. 実験計画法
2. 新QC七つ道具	5. 根本原因分析 (なぜなぜ分析)	8. 多変量解析
3. 工程FMEA	6. 工程能力指数	9. 品質工学
10. その他、効果を上げている手法をご記入下さい (30字以内)		
0		

B Q35. 前設問 (B Q25～B Q34) までの回答のうち、独自に創意工夫されている活動は他の事業または商品にも展開できていますか。(1つだけ)

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

--

S Q 1. (B Q35で1を選択した場合) その理由を簡潔にご記入下さい。(50字以内)

0

S Q 2. (B Q35で5を選択した場合のみ) 本成果に結びついた水平展開の工夫をご記入下さい。(150字以内)

0

■ 主張したい特筆すべき取り組み

[全体目次へ](#)

B Q36. Bパートに関する設問 (B Q1～B Q35) について、この2年間 (2014年度～2015年度) で貴社が主張したい特筆すべき取り組み (改善が進みベストプラクティスにもなりうる) を3つ挙げ、具体的に優れているところをご記入ください。(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。

① B Q

--

 に関連する取り組み

←最も関連のあるQ番号を1つだけご記入ください

0

②B Q に関連する取り組み

←最も関連のあるQ番号を1つだけご記入ください

0

③B Q に関連する取り組み

←最も関連のあるQ番号を1つだけご記入ください

0

【備考欄】 回答について補足説明が必要な場合は、こちらにご記入下さい。

※備考欄は配点の対象ではありません

**2件の注意メッセージが残っています。メッセージの内容は右端の列の赤字部分をご参照ください。
メッセージが残っていてもアップロードは可能ですが、念のためメッセージとご回答内容を今一度ご確認ください。**