

日本経営品質賞 (Japan Quality Award) について

1. 日本経営品質賞とは

日本経営品質賞は、わが国企業が国際的に競争力のある経営構造へ質的転換をはかるため、顧客の視点から経営を見直し、自己革新を通じて顧客の求める価値を創造し続ける組織の表彰を目的として、(財)日本生産性本部が1995年12月に創設した表彰制度です。今回までの14年間に171組織が申請し、本年度の受賞組織を含めてこれまでに26組織が受賞しております。

また、2009年度は「日本経営品質賞」に加えて、同賞に至る2段階の賞を、新たに設けました。

日本経営品質賞：「日本経営品質賞アセスメント基準」に基づく審査において、経営革新を進めるモデルとしてふさわしいと認められた組織

大規模部門最大4組織、中小規模部門最大2組織、地方自治体部門最大2組織

経営革新推進賞：「日本経営品質賞アセスメント基準」に基づく審査において、セルフアセスメントを活用した経営革新活動が積極的に実践されていることが認められた組織

経営革新奨励賞：「日本経営品質賞アセスメント基準」に基づく審査において、セルフアセスメントを活用した経営革新活動に取り組みはじめたことが認められた組織

2. これまでの受賞組織

年度	受賞組織
1996年度	日本電気(株)半導体事業グループ
1997年度	アサヒビール(株)、千葉実隅ゴルフクラブ
1998年度	(株)日本総合研究所、(株)吉田オリジナル
1999年度	(株)リコー、富士ゼロックス(株)第一中央販売本部
2000年度	日本アイ・ピー・エム(株)ゼネラルビジネス事業部、(株)武蔵野
2001年度	第一生命保険(相)、セイコーエプソン(株)情報画像事業本部
2002年度	パイオニア(株)モバイルエンタテインメントカンパニー、カルソニックハリソン(株)、トヨタビスタ高知(株)
2003年度	NECフィールドینگ(株)
2004年度	千葉ゼロックス(株)、(株)ホンダクリオ新神奈川
2005年度	トヨタ輸送(株)、松下電器産業(株)パナソニックオートモーティブシステムズ社、松下電器産業(株)松下ホームアプライアンス社エアコンデバイス事業部、(株)J・アート・レストランシステムズ
2006年度	福井キヤノン事務機(株)、滝沢村役場
2007年度	福井県民生活協同組合
2008年度	該当なし

組織名は受賞当時のものです。

3. 日本経営品質賞委員会

名誉総裁：寛仁親王殿下

委員長：佐々木 元 氏（日本電気株式会社 特別顧問）

委員：有馬 利男 氏（富士ゼロックス株式会社 相談役特別顧問）

委員：飯塚 悦功 氏（東京大学大学院 工学系研究科 特任教授）

委員：野中 郁次郎 氏（一橋大学 名誉教授）

委員：野中 ともよ 氏（特定非営利活動法人 ガイア・イニシアティブ 代表理事）

委員：福川 伸次 氏（財団法人 機械産業記念事業財団 会長）

委員：増田 宏一 氏（日本公認会計士協会 会長）

4. 日本経営品質賞 審査プロセス概要

（1）申請対象

大規模部門（社員・職員数300人超）・中小規模部門・地方自治体部門

（2）申請方法

「顧客本位」「独自能力」「社員重視」「社会との調和」という基本理念の4要素と「7つの重視する考え方」に基づき、8領域（カテゴリー）にわたって20のアセスメント項目から構成される「日本経営品質賞アセスメント基準」に沿って、申請企業・組織は「申請書」を作成し、日本経営品質賞委員会に提出していただきます。

（3）「日本経営品質賞アセスメント基準」の構成

基本理念の4要素

顧客本位・・・顧客価値の創造、顧客の価値評価がすべてに優先する

独自能力・・・他組織とは異なる見方、考え方、方法による価値実現

社員重視・・・1人ひとりの尊厳を守り、独創性と知識創造による組織経営

社会との調和・・・社会に貢献し、社会価値と調和する

7つの重視する考え方

）顧客から見たクオリティ

）リーダーシップ

）プロセス志向

）対話による「知」の創造

）スピード

）パートナーシップ

）フェアネス

8つのカテゴリーと20のアセスメント項目

どの業種・業態の企業・組織にも共通する経営の要素を8つ定め、さらにその下に実際に評価を行っていく20のアセスメント項目が配置されています。

なお、「組織プロフィール」という項目を8つのカテゴリーの前段におき、審査を行う前提として、申請企業・組織が目指す理念や大事にしている考え方、さらに置かれている事業環境や現在取り組んでいる経営課題について記載していただいております。

<カテゴリー・アセスメント項目一覧（2009年度）>

組織プロフィール

カテゴリー・アセスメント項目	配点
1. 経営幹部のリーダーシップ	120
1.1 経営幹部のリーダーシップ	120
2. 経営における社会的責任	50
2.1 社会要請への対応	30
2.2 社会への貢献	20
3. 顧客・市場の理解と対応	100
3.1 顧客・市場の理解	50
3.2 顧客からの意見や苦情への対応	30
3.3 顧客満足の実現	20
4. 戦略の策定と展開	60
4.1 戦略の策定と形成	30
4.2 戦略の展開	30
5. 個人と組織の能力向上	100
5.1 組織的能力	40
5.2 社員の能力開発	30
5.3 社員満足と職場環境	30
6. 顧客価値創造のプロセス	120
6.1 基幹プロセス	60
6.2 支援プロセス	30
6.3 ビジネスパートナーとの協力関係	30
7. 情報マネジメント	50
7.1 経営情報の選択と分析	30
7.2 情報システムのマネジメント	20
8. 活動結果	400
8.1 リーダーシップと社会的責任の結果	60
8.2 個人と組織の能力向上の結果	60
8.3 プロセスの結果	100
8.4 総合結果	180
合計	1000

(4) 各アセスメント項目の評価方法

すべての審査、評価レポートの評点は、「日本経営品質賞アセスメント基準」の評点ガイドラインをもとに、経営のクオリティシステムの明確さ、そのシステム展開の浸透度合い、システム展開の成果としての実績、経営システムとして成熟度合い、の4つをベースとして評点を決定します。

具体的にはアセスメント項目ごとに評点し、それを各カテゴリー単位で集計し、獲得した評点をレベルで示します。全体の評点は、図表の評点総括にもとづき、10段階のレベルで表現しています。

< 評点総括 >

レベル	評点	内 容
D	(～99)	<改善にむけた取り組みが見られない> 組織の理想的な姿を明確にしておらず、現状を維持する考え方にとらわれている。変革にむけてのものの見方や考え方が見られないため、改善にむけた行動が行われず、活動結果、総合結果ともに、改善傾向が全く見られず明らかに低い水準にある。
C	- (100～199)	<過去の枠組みの中での改善行動> 組織目的とそれを実現する理想的な姿の追求が不十分なため、一般的な方法を導入するにとどまっている。過去の枠組みの中での改善や、その場かぎりの行動が中心になっている。それにより、活動結果、総合結果ともに、期待する改善傾向が得られていない。
	+ (200～299)	
B	- (300～399)	<過去の枠組みにもとづく改善から、革新へ向かい始めている> 組織目的とそれを実現する理想的な姿を明確にした上で、現状とのギャップを認識し改善に結びつけている。組織内での対話が重視され始めており、組織目的実現に向けた部門や活動間での協力関係も醸成され始めている。それにより、活動結果、総合結果ともに、改善傾向が見られ始めている。
	+ (400～499)	
A	- (500～599)	<求める価値を戦略的に考え、行動している> 組織目的とそれを実現する理想的な姿を組織全体で共有し、現状とのギャップを認識し戦略的に行動している。組織内での対話が活発に行われ、他部門との協力関係が構築され、それぞれの目標は組織全体の目標との一貫性がとられている。顧客や市場の変化に対して現場は顧客価値実現の原則にもとづいて行動し、行動した結果から新たな方法が創造され始めている。それにより、活動結果、総合結果ともに改善傾向が見られ、競合を上回っている。
	+ (600～699)	
AA	- (700～799)	<組織全体で学習することにより、大きな価値を生み出している> 組織目的とそれを実現する理想的な姿を組織全体で共有し、顧客価値実現にむけた組織運営の原理・原則が定着している。対話による自律的な相互連携が定着し、組織全体で、より多くの新たな発見をし、そこから独自の価値を生み出す学習が展開されている。それにより、活動結果、総合結果の多くで改善傾向が見られ、業界最高水準を達成している。
	+ (800～899)	
AAA	(900～)	<革新軌道に乗って最高の成果を生み続けている> 組織目的とそれを実現する理想的な姿を組織内および関係する外部と共有し、顧客価値実現にむけた組織運営の原理・原則が定着している。組織内および関係する外部との対話による自律的な相互連携が常態化し、独自の価値創造と価値を高めるための学習が絶え間なく行われている。それにより、活動結果、総合結果のほとんど全てが業界を超えてベストプラクティスの水準となっている。

(5) 審査プロセス

日本経営品質賞委員会から任命された審査チーム(5名程度)が担当し、3段階(下記、審査プロセス参照)にわたって、延べ1000時間を費やして行われます。これらの審査後、判定委員会の推薦のもと、日本経営品質賞委員会において「経営革新を進めるモデルとしてふさわしい」と判断された組織に日本経営品質賞の受賞が決定されます。

個別審査(7~8月の2ヶ月にわたって実施)

合議審査(9月上旬3日間にわたって実施)

第1回 判定委員会(9月中旬:現地審査に進む申請組織の判定)

現地審査(10月上旬3日間にわたって実施)

第2回 判定委員会(10月下旬:表彰 推薦組織 決定)

日本経営品質賞 委員会(11月:表彰組織 決定)

その後、表彰状の授与等を行う「日本経営品質賞 表彰式・報告会」が2月(本年度:2010年2月25・26日)に開かれます。

以 上