

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20年間に233組織が申請し、本年度の受賞組織を含めてこれまでに36組織が受賞しております。

また、2009年度より「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、以下の3つの賞に該当する組織を表彰しております。

- 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
- 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積極的に活用した経営革新の実践活動に継続的に取り組み、顧客価値創造の方法と成果が、総合評価で優秀なレベルに達していると認められた組織
- 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、組織内での対話や協働による革新活動と成果が、総合評価で良好なレベルに達していると認められた組織

*「医療法人」については、日本生産性本部主催の「クオリティクラス認証」の「Sクラス(最高クラス)」を認証された機関からの申請を受付けている。

*2014年度から、介護サービスを主な事業とする「社会福祉法人」の受付を開始した。

2. 日本経営品質賞委員会

日本経営品質賞委員会は、日本経営品質賞全体における最高意思決定機関で、わが国を代表する各界のリーダーによる構成となっております。経営革新のモデル組織としての表彰組織の決定・発表、表彰制度、アセスメント基準の妥当性、審査員の選考、審査プロセスなど、日本経営品質賞に関するあらゆる面を審議、検討、決定しております。

委員長：福川 伸次 氏（一般財団法人地球産業文化研究所 顧問）

委員：飯塚 悦功 氏（東京大学 名誉教授）

委員：加賀見俊夫氏（株式会社オリエンタルランド 代表取締役会長 兼 CEO）

委員：桜井 正光 氏（株式会社リコー 特別顧問）

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：藤本 隆宏 氏（東京大学 大学院経済学研究科教授）

委員：森 公高 氏（日本公認会計士協会 会長）

3. これまでの受賞組織

(1) 日本経営品質賞

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) 千葉夷隅ゴルフクラブ
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・ビー・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フィールディング(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
2009年度	(株) スーパーホテル 万協製薬(株)
2010年度	(株) 武蔵野
2011年度	シスコシステムズ(同) エンタープライズ&パブリックセクター事業 (医) 川越胃腸病院 (株) ねぎしフードサービス
2012年度	(社福) 福井県済生会病院
2013年度	滋賀ダイハツ販売(株) 西精工(株) (株) ワン・ダイニング
2014年度	(社福) こうほうえん(鳥取地区)
2015年度	(株) スーパーホテル

※組織名は受賞当時のものです。

(2) 経営革新推進賞(2009年度新設)

7組織

(3) 経営革新奨励賞(2009年度新設)

13組織

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

*「医療法人」については、日本生産性本部主催の「クオリティクラス認証」の「Sクラス(最高クラス)」を認証された機関を受付けています。

(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「重視する考え方」に基づき、8領域(カテゴリー)にわたって17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、申請組織は「申請書」を作成し、経営計画書、財務諸表とともに、日本経営品質賞委員会に提出していただきます。社会福祉法人は、これらに加えて「収益を地域へ還元する仕組み・社会的弱者の受け入れ態勢や法人としての取り組み資料」「事業の継続計画」も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

① 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

② 重視する考え方

1)コンセプト	4)プロセス	7)戦略思考
2)変革	5)創発	8)ブランド
3)価値前提	6)対話	9)イノベーション

③8つのカテゴリーと17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17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(2015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. リーダーシップと社会的責任	150
1.1 経営幹部のリーダーシップ	100
1.2 社会的責任への対応	50
2. 戦略の策定と展開のプロセス	50
2.1 戦略の策定プロセス	30
2.2 戦略の展開プロセス	20
3. 情報マネジメント	50
3.1 経営情報の選択と分析	30
3.2 情報システムのマネジメント	20
4. 個人と組織の能力向上	100
4.1 組織的能力の向上	60
4.2 個人の能力開発	40
5. 顧客・市場理解のプロセス	100
5.1 顧客・市場の理解	50
5.2 顧客の声への対応	50
6. 価値創造プロセス	100
6.1 主要な価値創造プロセス	70
6.2 支援プロセス	30
7.	400
7.1 リーダーシップと戦略プロセスの結果	70
7.2 組織内活動の結果	80
7.3 顧客・市場への価値提供活動の結果	100
7.4 総合結果	150
8. 振り返りと学習のプロセス	50
8.1 振り返りと学習のプロセス	50
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、①組織目的との整合と体系化、②展開と統合の状態、③改善・革新への取り組み程度、④結果の改善傾向と目標達成状況、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のため、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、組織目的の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、競争を上回っている。
	+ (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、下記①～③の3段階にわたって、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。


- | | | |
|--------------|---------|----------------------|
| ① 個別審査 | (7～8月) | |
| ② 合議審査 | (9月上旬) | 1チーム 2日間 書類審査のチーム合意 |
| ◆第1回 判定委員会 | (9月中旬) | 2日間 中間報告と現地審査計画の確定 |
| ③現地審査 | (10月上旬) | 1チーム 4日間 書類審査結果の現地確認 |
| ◆第2回 判定委員会 | (10月下旬) | 2日間 表彰推薦組織 決定 |
| ◇日本経営品質賞 委員会 | (11月上旬) | 表彰組織 決定 |

※表彰状の授与・革新活動内容の報告等を行う

「日本経営品質賞 表彰セレモニー・顧客価値経営フォーラム」

を、2月(本年度:2016年2月18・19日)に開催します。

詳細はWEBをご参照ください。

<input type="text" value="顧客価値経営フォーラム"/>	<input type="button" value="検索"/>	
--	-----------------------------------	---

<http://www.jqaward.org/>

以上