

JIS

組織の持続的成功のための運営管理— 品質マネジメントアプローチ

JIS Q 9004 : 2010
(ISO 9004 : 2009)
(JSA)

平成 22 年 10 月 20 日 改正

日本工業標準調査会 審議

(日本規格協会 発行)

日本工業標準調査会標準部会 管理システム規格専門委員会 構成表

	氏名	所属
(委員長)	飯塚 悦 功	東京大学
(委員)	安倍 徹	社団法人日本能率協会
	市川 昌 彦	有限会社環境 ISO システムサポート研究所
	稲葉 敦	工学院大学
	岩本 佐 利	社団法人日本電機工業会
	大橋 守	社団法人日本鉄鋼連盟
	岡本 裕	財団法人日本規格協会
	河村 真紀子	主婦連合会
	梶屋 俊 幸	パナソニック株式会社
	久保 真	財団法人日本適合性認定協会
	下井 泰 典	日本マネジメントシステム認証機関協議会 (株式会社日本環境認証機構)
	高田 道 広	財団法人日本規格協会
	椿 広 計	大学共同利用機関法人情報システム研究機構
	戸田 博 章	社団法人産業環境管理協会
	中條 武 志	中央大学
	福丸 典 芳	有限会社福丸マネジメントテクノ
	村川 賢 司	前田建設工業株式会社
	米岡 優 子	ベリージョンソン レジストラー株式会社

主 務 大 臣：経済産業大臣 制定：平成 12.12.20 改正：平成 22.10.20

官 報 公 示：平成 22.10.20

原 案 作 成 者：財団法人日本規格協会

(〒107-8440 東京都港区赤坂 4-1-24 TEL 03-5770-1571)

審 議 部 会：日本工業標準調査会 標準部会 (部会長 二瓶 好正)

審議専門委員会：管理システム規格専門委員会 (委員長 飯塚 悦功)

この規格についての意見又は質問は、上記原案作成者又は経済産業省産業技術環境局 基準認証ユニット管理システム標準化推進室 (〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1-3-1) にご連絡ください。

なお、日本工業規格は、工業標準化法第 15 条の規定によって、少なくとも 5 年を経過する日までに日本工業標準調査会の審議に付され、速やかに、確認、改正又は廃止されます。

目 次

	ページ
序文	1
1 適用範囲	2
2 引用規格	3
3 用語及び定義	3
4 組織の持続的成功のための運営管理	3
4.1 一般	3
4.2 持続的成功	3
4.3 組織環境	4
4.4 利害関係者、ニーズ及び期待	4
5 戦略及び方針	5
5.1 一般	5
5.2 戦略及び方針の策定	5
5.3 戦略及び方針の展開	5
5.4 戦略及び方針に関するコミュニケーション	6
6 資源の運用管理	6
6.1 一般	6
6.2 財務資源	7
6.3 組織の人々	7
6.4 供給者及びパートナー	8
6.5 インフラストラクチャー	9
6.6 作業環境	9
6.7 知識、情報及び技術	10
6.8 天然資源	11
7 プロセスの運営管理	11
7.1 一般	11
7.2 プロセスの計画策定及び管理	11
7.3 プロセスの責任及び権限	12
8 監視、測定、分析及びレビュー	12
8.1 一般	12
8.2 監視	12
8.3 測定	12
8.4 分析	15
8.5 監視、測定及び分析から収集された情報のレビュー	15
9 改善、革新及び学習	16
9.1 一般	16

	ページ
9.2 改善.....	16
9.3 革新.....	17
9.4 学習.....	18
附属書 A (参考) 自己評価ツール.....	19
附属書 B (参考) 品質マネジメントの原則.....	38
附属書 C (参考) JIS Q 9004:2010 と JIS Q 9001:2008 との対比.....	42
参考文献.....	44
解 説.....	46

まえがき

この規格は、工業標準化法第 14 条によって準用する第 12 条第 1 項の規定に基づき、財団法人日本規格協会（JSA）から、工業標準原案を具して日本工業規格を改正すべきとの申出があり、日本工業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が改正した日本工業規格である。

これによって、**JIS Q 9004:2000** は改正され、この規格に置き換えられた。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願、実用新案権又は出願公開後の実用新案登録出願に抵触する可能性があることに注意を喚起する。経済産業大臣及び日本工業標準調査会は、このような特許権、出願公開後の特許出願、実用新案権及び出願公開後の実用新案登録出願にかかわる確認について、責任はもたない。

白 紙

組織の持続的成功のための運営管理— 品質マネジメントアプローチ

Managing for the sustained success of an organization— A quality management approach

序文

この規格は、2009年に第3版として発行されたISO 9004を基に、技術的内容及び構成を変更することなく作成した日本工業規格である。

この規格は、複雑で、過酷な、刻々と変化する環境の中で、組織が品質マネジメントアプローチによって持続的成功を達成するための支援の手引を示すものである。

組織の持続的成功は、顧客及びその他の利害関係者のニーズ及び期待を満たす組織の能力によって、長期にわたりバランスのとれた方法で達成される。持続的成功は、組織環境の認識、学習並びに改善及び／又は革新の適切な適用による、組織の効果的な運営管理によって達成できる。

この規格は、組織の成熟度をレビューするための重要なツールとして自己評価を推奨する。この自己評価は、リーダーシップ、戦略、マネジメントシステム、資源及びプロセスを網羅し、その強み・弱み並びに改善及び／又は革新の機会を特定するためのものである。

この規格は、JIS Q 9001よりも広い品質マネジメントに焦点を当てている。この規格は、すべての該当する利害関係者のニーズ及び期待を扱い、組織の総合的なパフォーマンスの体系的かつ継続的な改善のための手引を提供するものである。JIS Q 9001及びこの規格の要素を取り入れた、プロセスを基礎とした品質マネジメントシステムの拡大モデルを、図1に示す。