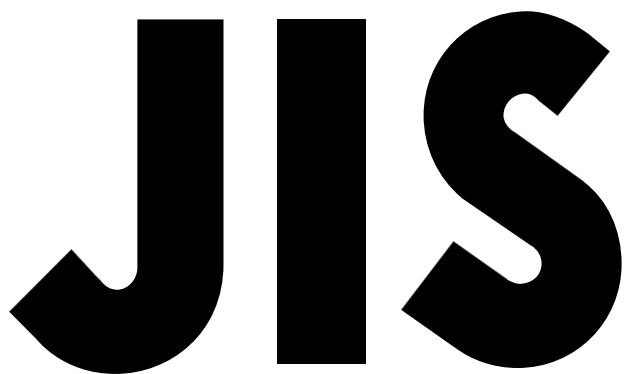




品質マネジメント—組織の品質— 持続的成功を達成するための指針

JIS Q 9004 : 2018

(ISO 9004 : 2018)

(JSA)

平成 30 年 12 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第一部会 構成表

	氏名	所属
(部会長)	酒 井 信 介	横浜国立大学
(委員)	伊 藤 弘	国立研究開発法人建築研究所
	宇 治 公 隆	首都大学東京 (公益社団法人土木学会)
	大 石 美奈子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
	大 瀧 雅 寛	お茶の水女子大学
	奥 野 麻衣子	三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社
	金 丸 淳 子	公益財団法人共用品推進機構
	鎌 田 実	東京大学
	河 村 真紀子	主婦連合会
	佐 伯 洋	一般社団法人日本鉄道車輛工業会
	椎 名 武 夫	千葉大学
	高 田 祥 三	早稲田大学
	高 増 潔	東京大学
	千 葉 光 一	関西学院大学
	寺 澤 富 雄	一般社団法人日本鉄鋼連盟
	長 井 寿	国立研究開発法人物質・材料研究機構
	長 田 三 紀	全国地域婦人団体連絡協議会
	奈 良 広 一	独立行政法人製品評価技術基盤機構
	西 江 勇 二	一般財団法人研友社
	福 田 泰 和	一般財団法人日本規格協会
	楨 徹 雄	東京都市大学
	三 谷 泰 久	一般財団法人日本船舶技術研究協会
	棟 近 雅 彦	早稲田大学
	村 垣 善 浩	東京女子医科大学
	山 内 正 剛	国立研究開発法人量子科学技術研究開発機構放射線医学総合研究所
	和 辻 健 二	一般社団法人日本自動車工業会

主 務 大 臣：経済産業大臣 制定：平成 12.12.20 改正：平成 30.12.20

官 報 公 示：平成 30.12.20

原 案 作 成 者：一般財団法人日本規格協会

(〒108-0073 東京都港区三田 3-13-12 三田 MT ビル TEL 03-4231-8530)

審 議 部 会：日本工業標準調査会 標準第一部会 (部会長 酒井 信介)

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 国際標準課 (〒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 組織の品質及び持続的成功	3
4.1 組織の品質	3
4.2 組織の持続的成功のためのマネジメント	4
5 組織の状況	4
5.1 一般	4
5.2 密接に関連する利害関係者	5
5.3 外部及び内部の課題	5
6 組織のアイデンティティ	6
6.1 一般	6
6.2 使命、ビジョン、価値観及び文化	6
7 リーダーシップ	6
7.1 一般	6
7.2 方針及び戦略	7
7.3 目標	8
7.4 コミュニケーション	9
8 プロセスのマネジメント	9
8.1 一般	9
8.2 プロセスの決定	9
8.3 プロセスの責任及び権限	10
8.4 プロセスのマネジメント	11
9 資源のマネジメント	12
9.1 一般	12
9.2 人々	13
9.3 組織の知識	14
9.4 技術	14
9.5 インフラストラクチャ及び作業環境	14
9.6 外部から提供される資源	15
9.7 天然資源	16
10 組織のパフォーマンスの分析及び評価	16
10.1 一般	16
10.2 パフォーマンス指標	16

	ページ
10.3 パフォーマンス分析	18
10.4 パフォーマンス評価	18
10.5 内部監査	19
10.6 自己評価	20
10.7 レビュー	20
11 改善, 学習及び革新	20
11.1 一般	20
11.2 改善	21
11.3 学習	21
11.4 革新	22
附属書 A (参考) 自己評価ツール	23
参考文献	51
解 説	54

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、一般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 9004:2010** 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又は実用新案権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及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

白 紙

品質マネジメント—組織の品質— 持続的成功を達成するための指針

Quality management—Quality of an organization— Guidance to achieve sustained success

序文

この規格は、2018 年に第 4 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。

なお、この規格で点線の下線を施してある参考事項は、対応国際規格にはない事項である。

この規格は、**JIS Q 9000:2015** で記載されている品質マネジメントの原則を参照しながら、組織が、複雑で、過酷な、刻々と変化する環境の中で、持続的成功を達成するための手引を提供している。品質マネジメントの原則は、一括して適用した場合、組織の価値観及び戦略のための統一的な基礎を提供することができる。

JIS Q 9001:2015 は、組織の製品及びサービスについての信頼を与えることに重点を置いているが、この規格は、組織の持続的成功を達成する能力についての信頼を与えることに重点を置いている。

トップマネジメントが顧客及びその他の密接に関連する利害関係者のニーズ及び期待を満たすための組織の能力に重点を置くことが、持続的成功を達成することについての信頼を与える。この規格は、組織の全体的なパフォーマンスへの体系的な改善を扱っている。これには、効果的及び効率的なマネジメントシステムの計画、実施、分析、評価及び改善が含まれる。

組織の成功に影響を及ぼす要因は、長年の間、断続的に出現、進展、増大又は消滅してきたし、こうした変化への適応が持続的成功にとって重要である。例えば、効率、品質、迅速性などこれまでに検討されていたであろうものに加えて、社会的責任、環境要因及び文化的要因が挙げられる。こうした要因は、一緒になって、組織の状況の一部となる。

持続的成功を達成する能力は、全ての階層の管理者が組織の進展する状況について学び、理解することによって強化される。改善及び革新もまた、持続的成功を支援する。

この規格では自己評価を推奨しており、組織がこの規格での概念を採用している程度をレビューするための自己評価ツールを提供している（**附属書 A** 参照）。

この規格が扱っている、組織が持続的成功を達成するために不可欠な要素を組み込んだ、この規格の構造図を、**図 1** に示す。