

# JIS

## 品質マネジメントシステムー持続的成功の指針

JIS Q 9005 : 2023

(JSA)

令和 5 年 2 月 20 日 改正

認定産業標準作成機関 作成・審議

(日本規格協会 発行)

一般財団法人日本規格協会 管理システム規格分野産業標準作成委員会 構成表

	氏名	所属
(委員長)	勝 俣 宏 行	日本検査キューエイ株式会社
(委員)	上 野 貴 由	一般社団法人日本電機工業会
	大 野 昌 仁	一般社団法人日本建設業連合会
	齊 藤 俊太郎	一般社団法人日本鉄鋼連盟
	細 谷 恵	主婦連合会
	本 山 佳 奈	有限責任事業組合令和スキーム研究基盤
	都 築 元 樹	株式会社生活品質科学研究所
	和 田 一 仁	一般社団法人日本化学工業協会

---

主 務 大 臣：経済産業大臣 制定：平成 17.12.20 改正：令和 5.2.20

担 当 部 署：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)

官 報 掲 載 日：令和 5.2.20

認定産業標準作成機関：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)

審 議 委 員 会：管理システム規格分野産業標準作成委員会 (委員長 勝俣 宏行)

この規格についての意見又は質問は、上記認定産業標準作成機関にご連絡ください。

なお、日本産業規格は、産業標準化法の規定によって、少なくとも5年を経過する日までに見直しが行われ速やかに確認、改正又は廃止されます。

## 目 次

	ページ
0 序文	1
0.1 一般	1
0.2 この規格と JIS Q 9001・JIS Q 9004 との関係	1
0.3 他のマネジメントシステムとの両立性	2
1 適用範囲	2
2 引用規格	2
3 用語及び定義	2
4 持続的成功のための品質マネジメントの基礎概念	4
4.1 持続的成功	4
4.2 顧客及び社会への価値提供における成功	5
4.3 変化への対応	5
4.4 持続的成功のための品質マネジメントシステムモデル	6
4.5 品質マネジメントの原則	7
5 品質マネジメントシステムの企画及び設計	10
5.1 一般	10
5.2 トップマネジメントのリーダーシップ	10
5.3 顧客価値及び社会的価値の明確化	10
5.4 もつべき能力及びい（活）かすことができる特徴の特定	11
5.5 事業シナリオの策定	11
5.6 品質マネジメントシステムの設計	12
6 品質マネジメントシステムの構築	13
6.1 方針	13
6.2 組織体制の確立	14
6.3 経営資源	16
6.4 文書化及び記録管理	16
6.5 コミュニケーション	16
6.6 学習	16
7 経営資源の運用管理	17
7.1 一般	17
7.2 組織の人々	18
7.3 パートナ	19
7.4 知的資源	20
7.5 インフラストラクチャ	21
7.6 デジタルインフラ	22
7.7 労働環境及び業務環境	22

7.8 財務資源 .....	23
8 製品・サービス実現 .....	23
8.1 一般 .....	23
8.2 マーケティング .....	24
8.3 研究開発 .....	25
8.4 製品・サービスの企画 .....	26
8.5 設計・開発 .....	27
8.6 購買 .....	30
8.7 製造及びサービス提供 .....	31
8.8 製品・サービスの検査及び試験 .....	33
8.9 製品・サービスの販売 .....	34
8.10 製品・サービスの引渡し及び引渡し後の顧客サポート .....	35
9 監視, 測定及び分析 .....	36
9.1 一般 .....	36
9.2 製品・サービス及びプロセスの監視, 測定及び分析 .....	36
9.3 顧客価値, 社会的価値及び総合パフォーマンスの監視, 測定及び分析 .....	36
9.4 事業環境の変化の監視, 測定及び分析 .....	37
10 品質マネジメントシステムの改善 .....	37
10.1 改善 .....	37
10.2 内部監査 .....	39
10.3 トップマネジメントによる有効性レビュー .....	40
11 品質マネジメントシステムの革新 .....	40
11.1 革新 .....	40
11.2 自己評価 .....	41
11.3 トップマネジメントによる戦略的レビュー .....	41
附属書 A (参考) この規格で用いる重要概念の関係性 .....	43
附属書 B (参考) 品質マネジメント原則の比較 .....	45
附属書 C (参考) 重要品質マネジメントシステム要素, 並びにそれが具備する必要のある属性, 性質及び 状態の例 .....	48
附属書 D (参考) 監視, 測定及び分析における評価指標, 考慮事項及び活用方法 .....	50
附属書 E (参考) 自己評価 .....	54
参考文献 .....	79
解 説 .....	80

## まえがき

この規格は、産業標準化法第 16 条において準用する同法第 14 条第 1 項の規定に基づき、認定産業標準作成機関である一般財団法人日本規格協会（JSA）から、産業標準の案を添えて日本産業規格を改正すべきとの申出があり、経済産業大臣が改正した日本産業規格である。これによって、**JIS Q 9005:2014** 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

# 品質マネジメントシステム—持続的成功の指針

## Quality management systems—Guidelines for sustained success

### 0 序文

#### 0.1 一般

組織がその使命を果たし、競争優位を維持して持続的成功を実現するためには、組織の提供する製品・サービスの価値が顧客、社会及びその他の利害関係者に満足を与えることによって、組織の存在意義を高めることが不可欠である。

そのために、組織は、効果的かつ効率的に組織の総合的なパフォーマンスを継続的に改善し、顧客、社会及びその他の利害関係者のニーズ及び期待に応じて、価値を創造していくことが必要である。また、高い価値を創造し続けるためには、組織は市場のニーズの多様化、技術革新など組織を取り巻く事業環境の変化を迅速に察知し、対応することが必要である。

この規格は、変化する事業環境に組織が俊敏に適応するための品質マネジメントシステムのモデルを提供する。

#### 0.2 この規格と JIS Q 9001・JIS Q 9004 との関係

**JIS Q 9001:2015** は、社会的存在としての組織に対して、顧客のニーズを反映した製品・サービスを提供するための、品質マネジメントシステムに関する要求事項を提供している。

組織は、**JIS Q 9001:2015** を活用し、現状の事業の枠組みの中で、顧客満足に焦点を合わせた品質マネジメントを推進することが可能である。

この規格は、**JIS Q 9001:2015** よりも広く高いレベルの品質マネジメントシステムに焦点を当てており、全ての該当する利害関係者のニーズ及び期待を満たし、組織の総合的なパフォーマンスを体系的かつ継続的に改善するのに役立つ。

**JIS Q 9004:2018** は、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指針を提供している。

これに対し、この規格は、変化する事業環境における持続的成功のための指針という位置付けは **JIS Q 9004:2018** と同じであるが、顧客及び社会への価値提供、価値提供のための組織能力の実装、及び組織能力の実装手段としてのあるべき品質マネジメントシステムの企画・設計に関する一連の手順を提示している点が特長的である。また、**JIS Q 9004:2018** において組織のマネジメントに関する指針が包括的に示されている。その一方でこの規格は、顧客及び社会の期待・ニーズに確実に応えるために製品・サービス実現プロセスに焦点を置き、マーケティング又は研究開発といった上流プロセスから、顧客への販売・付帯サー