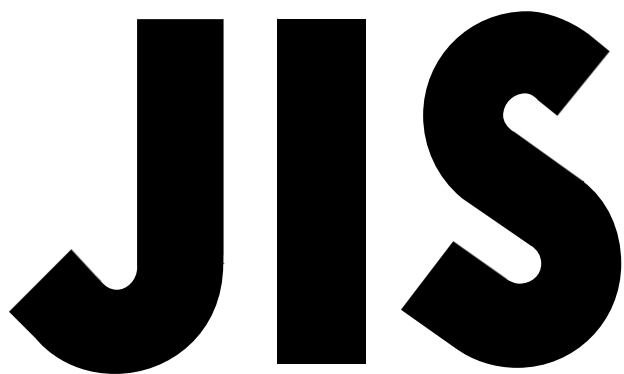




マネジメントシステムのパフォーマンス改善— 継続的改善の手順及び技法の指針

JIS Q 9024 : 2003

(2008 確認)

平成 15 年 2 月 20 日 制定

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適合性評価部会 構成表

	氏名	所属
(部会長)	大 島 榮 次	高圧ガス保安協会
(委員)	有 川 彰 一	財団法人日本船舶標準協会
	飯 塚 幸 三	株式会社クボタ
	飯 塚 悦 功	東京大学大学院
	井 須 雄一郎	財団法人日本適合性認定協会
	今 井 秀 孝	独立行政法人産業技術総合研究所
	岩 本 威 生	三菱化学株式会社
	植 松 慶 生	独立行政法人製品評価技術基盤機構
	大 隅 正 憲	財団法人日本品質保証機構
	齋 藤 紘 一	独立行政法人製品評価技術基盤機構
	佐 野 真理子	主婦連合会
	塩 見 正	独立行政法人通信総合研究所
	鈴 木 はるみ	株式会社西友
	住 本 守	ソニー株式会社
	高 杉 和 徳	株式会社東芝
	立 石 真	財団法人日本建築センター
	鳥 井 弘 之	東京工業大学原子炉工学研究所
	西 原 主 計	神奈川工科大学
	花 市 穎 悟	社団法人日本土木工業協会
	浜 田 康 敬	独立行政法人国立環境研究所
	原 早 苗	埼玉大学
	福 丸 典 芳	株式会社 NTT-ME
	前 原 郷 治	社団法人日本鉄鋼連盟
	正 田 英 介	東京理科大学
	棟 近 雅 彦	早稲田大学
	村 上 陽 一	社団法人日本電機工業会
	箭 内 博 行	財団法人医療機器センター
	吉 澤 正	筑波大学大学院
	若 井 博 雄	財団法人日本規格協会

主 務 大 臣：経済産業大臣 制定：平成 15.2.20

官 報 公 示：平成 15.2.20

原案作成協力者：財団法人日本規格協会（〒107-8440 東京都港区赤坂 4 丁目 1-24 TEL 03-5770-1573）

審 議 部 会：日本工業標準調査会 適合性評価部会（部会長 大島 榮次）

この規格についての意見又は質問は、経済産業省 認証課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 丁目 3-1 E-mail: qqgcbd@meti.go.jp 又は FAX 03-3580-8625）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。

まえがき

この規格は、工業標準化法に基づいて、日本工業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が制定した日本工業規格である。

目 次

	ページ
0. 序文	1
1. 適用範囲	2
2. 引用規格	2
3. 定義	2
4. 基本概念	3
4.1 継続的改善の原則	3
4.2 トップマネジメントの役割	4
4.3 継続的改善のプロセス	4
5. 継続的改善の運営管理	5
5.1 継続的改善の課題	5
5.2 継続的改善のための組織化	6
5.3 継続的改善のための環境	6
6. 継続的改善の手順	7
6.1 一般	7
6.2 手順	8
7. 継続的改善のための技法	13
7.1 数値データに対する技法	13
7.2 言語データに対する技法	21
7.3 プロセスマッピング	28
7.4 ベンチマーキング	30
解 説	31

マネジメントシステムのパフォーマンス改善－ 継続的改善の手順及び技法の指針

Performance improvement of management systems－ Guidelines for procedures and methodology for continual improvement

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可能な成長を実現するためには、組織の提供する製品の価値に対して顧客及びその他の利害関係者の満足を得ることによって、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、環境の変化に俊敏に適応し、効果的かつ効率的に組織の総合的なパフォーマンスを改善し、顧客及びその他の利害関係者のニーズ及び期待に応えて、高い顧客価値を創造していくことが必要である。

環境の変化、顧客要求の多様化によって、要求事項を満たす能力を不断に高めることは、極めて重要である。差別化された製品開発の増大は、必然的にそれを実現する能力を高めておくことを要求する。したがって、その能力を高める方法論の重要性が増大している。

環境の変化に俊敏に適応し、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能力を高めていく方法論は、次のような事項に影響を与える。

- － 顧客満足
- － 品質，コスト，サイクルタイムの改善
- － 収益，市場占有率などのパフォーマンス改善

0.2 他の規格との一貫性 この規格は、JIS Q 9023（マネジメントシステムのパフォーマンス改善－方針によるマネジメントの指針）及び JIS Q 9025（マネジメントシステムのパフォーマンス改善－品質機能展開の指針）と独立して使用することを意図して作成されているが、整合性のある規格として相互に補完して使用することもできる。また、この規格は、TR Q 0005（クオリティマネジメントシステム－持続可能な成長の指針）及び TR Q 0006（クオリティマネジメントシステム－自己評価の指針）に記述された事項にかかわる支援技法としても使用されることを考慮して作成されている。

0.3 JIS Q 9000 ファミリーとの関係 この規格は、組織が JIS Q 9001（品質マネジメントシステム－要求事項）及び JIS Q 9004（品質マネジメントシステム－パフォーマンス改善の指針）に基づくマネジメントシステムを効果的、かつ、効率的に運営管理するための支援技法として使用されることを考慮している。

0.4 他のマネジメントシステムとの両立性 この規格は、環境マネジメント、労働安全衛生マネジメント、財務マネジメント、リスクマネジメントなどのマネジメントシステムに関する固有な支援技法として開発されてはいないが、関連するマネジメントシステムのパフォーマンス改善を支援する技法として組織が使用することも可能である。