

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、公益財団法人日本生産性本部が1995年12月に創設した表彰制度です。以下の3つの賞に該当する組織を表彰しています。

- 日本経営品質賞 本賞

顧客価値経営を目指して変革を進めるモデルとして認められた組織

- 同 推進賞

顧客価値経営を目指して継続的な変革に取り組んでいると認められた組織

- 同 奨励賞

顧客価値経営を目指して変革に取り組んでいると認められた組織

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で構成されています。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、審査基準の妥当性、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、決定しています。

委員長 藤 本 隆 宏 氏（早稲田大学大学院 教授）

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 代表取締役兼取締役会議長）

委 員 菊 地 唯 夫 氏（ロイヤルホールディングス株式会社 会長）

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 茂 木 哲 也 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 本賞 延べ 55 組織

* 組織名は受賞当時のものです。

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
2016 年度	日本全薬工業(株)／(株)カワムラモーターズ／(株)ピアズ
2017 年度	トップ保険サービス(株)／万協製薬(株)／(医)清和会 長田病院
2018 年度	(株)スーパー・コート 介護事業本部／(株)九州タブチ／トヨタ部品茨城共販(株)
2019 年度	(株)肥後銀行
2020 年度	日鉄工材(株)／石坂産業(株)／(株)オオクシ／国家公務員共済組合連合会 横須賀共済病院
2021 年度	楽天コミュニケーションズ(株)／ヤマヒロ(株)
2022 年度	該当なし
2023 年度	新日本ビルサービス(株)／西精工(株)
2024 年度	トップ保険サービス(株)

(2) 日本経営品質賞 推進賞(2009 年度～) 24 組織

(3) 日本経営品質賞 奨励賞(2009 年度～) 30 組織

(4) 受賞組織の声（受賞組織アンケートより）

①日本経営品質賞の申請動機

多くの組織が、「自組織の強みや課題の客観的把握」、「経営品質向上活動、顧客価値経営の促進・浸透」「社員の成長、モチベーション向上」を挙げています。

②経営品質向上活動の効果

「顧客価値の創造・向上」、「社員満足度・エンゲージメント向上」、「組織風土・文化の変革促進」、「組織としての長期ビジョンの確立・浸透」をはじめ、活動の効果は多岐に及んでいます。

③受賞後の効果（社内効果）

多くの組織が、「経営品質活動、顧客価値経営の促進・浸透」「組織に対する社員の誇り、エンゲージメント向上」、「社員の成長、モチベーション向上」を挙げています。

④受賞後の効果（対外効果）

多くの組織が、「組織としての認知度・イメージ向上」「業界内外でのネットワーク拡大」、「ビジネスパートナー・取引先からの信頼度向上」「顧客からの信頼度向上」を挙げています。

4. 日本経営品質賞 審査概要

(1) 申請区分

大企業部門(従業員数 300 名超)／中小企業部門／非営利組織部門

(2) 提出書類

- ①申請書(30 ページ以内)＊
- ②申請書サマリー(所定のフォーマット)
- ③経営方針や経営計画に関する資料(経営計画書等)
- ④財務情報(3 期分)

(3) 「申請書」の構成

①経営の設計図

ありたい姿やその実現に向けた道筋、変革課題等を整理したもの

- 1)ありたい姿:組織が目指す将来像・ゴール
- 2)戦略:ありたい姿に向けた変革のシナリオ
- 3)組織能力:戦略を遂行し、顧客価値創造の原動力となる組織の能力
- 4)顧客・市場:対象とする顧客・市場
- 5)顧客価値:対象顧客・市場への提供価値と将来のビジネスモデル
- 6)組織変革目標:変革を進める上での重要課題と達成目標

＊上記に加え、自組織の特徴(歴史、強み・価値観、成功ストーリー・ビジネスモデル、環境変化)を記述

②変革活動

ありたい姿に向けた変革活動を整理したもの

- 1)ありたい姿－リーダーシップ・社会的責任
- 2)戦略－思考・実践
- 3)組織能力－向上・開発
- 4)顧客・市場－洞察・理解
- 5)顧客価値－創造・提供

③変革活動の成果

ありたい姿に向けた変革活動の成果を整理したもの

(4) 評価基準

審査チームは、申請書類に加え、トップコミュニケーションや現地確認を通じて得られた情報を踏まえて、次頁の評価基準にもとづいて、①全体、②変革活動(実践領域 1-5)、③変革活動の成果の評価を決定しました。

審査チームは、申請組織の活動の「量」や「結果」、「仕組み」だけを見るのではなく、経営の設計図をもとに、「ありたい姿や戦略が明確であり、ありたい姿を実現するための活動が回っていて、さらにそれらを立証する成果が出ているか」という視点で、経営の設計図から変革活動、その成果の流れを俯瞰して評価を行いました。加えて、顧客価値経営における共通の価値観として示している基本理念(顧客価値の創造)や、活動の基本姿勢として示している「コンセプト(7つ)」が、申請組織においてどの程度実践されているのか、という点を重視して総合的に評価を行いました。

【評価基準】

<全体>

表彰 該当レベル	状態	
本賞	S	変革の好循環が生まれ、顧客価値経営が実践され続けている。 変革活動の成果が出ている。
推進賞	A	＋ 変革を通じて、顧客価値経営が実践されている。 変革活動の成果が出ている。
		－ 変革を通じて、顧客価値経営が実践されている。 いくつかの変革活動の成果が出始めている。
奨励賞	B	＋ 変革を通じて、顧客価値経営が実践され始めている。 いくつかの変革活動の成果が出始めている。
		－ 変革を通じて、顧客価値経営が実践され始めている。
該当なし	C	顧客価値経営があまり実践されていない。

<変革活動>

状態		
S		経営の設計図と結びつく活動が好循環で実践されている。
A	+	経営の設計図と結びつく活動が実践されている。 変革実践サイクルが有効に回っている。
	-	経営の設計図と結びつく活動が実践されている。 変革実践サイクルが回っている。
B	+	経営の設計図と結びつく活動が実践され始めている。 変革実践サイクルが回り始めている。
	-	経営の設計図と結びつく活動が実践され始めている。
C		顧客価値経営があまり実践されていない。

<変革活動の成果>

状態		
S		経営の設計図に結びついた結果が継続的に出ている。 振り返りが有効に行われている。
A	+	経営の設計図に結びついた結果が出ている。 振り返りが有効に行われている。
	-	経営の設計図に結びついた結果が出ている。 振り返りが行われている。
B	+	経営の設計図に結びついた結果が出始めている。 振り返りが行われ始めている。
	-	経営の設計図に結びついた結果が出始めている。
C		経営の設計図に結びついた結果があまり出していない。

(5)審査経過

2024 年度日本経営品質賞の審査は、「顧客価値経営ガイドライン」に準拠した申請・審査ガイドブックに則って実施しました。

審査チームによる審査及び表彰推薦、判定委員会による表彰推薦の決定を経て、日本経営品質賞委員会にて表彰組織を決定しました。

なお、審査チームは、認定セルフアセッサー資格を保有する応募者の中から、審査経験・能力や専門領域などを考慮して、日本経営品質賞委員会が任命した審査員により構成されています。審査員は、別に定める倫理規定・機密原則を遵守し、厳正・公正な審査に努めてまいりました。

◆申請説明会(2024 年 3～4 月)

個別・リモートによる申請説明会を開催しました。

◆申請資格確認(同 5 月)

申請予定組織から提出された「申請資格確認・申請応募書」をもとに、日本経営品質賞委員会事務局が申請資格要件を満たしていることを確認しました。

◆申請書提出・要件審査(同 6 月)

申請組織から提出された「申請書類」をもとに、日本経営品質賞委員会事務局が申請要件を満たしていることを確認しました。

◆第 1 回日本経営品質賞委員会(申請承認、審査開始)(同 6 月 28 日)

第1回日本経営品質賞委員会にて、申請が正式に承認されました。あわせて審査員及び審査チームが承認され、3～4 名を基本とする審査チーム(およびインターン審査員 1 名)による審査を開始しました。

◆チーム方針会議・トップコミュニケーション(同 7～8 月)

審査員各自が申請書類を読み込み、申請組織の変革や顧客価値経営の実践状況について仮説を立てた上で、チームとしての審査方針を擦り合わせるチーム方針会議をリモートにて実施しました。

申請組織にてトップコミュニケーションを実施し、代表者や経営幹部との対話を通じて、申請組織の経営に関する理解を深めました。申請書類およびトップコミュニケーションで得た情報をもとに、審査員一人ひとりが評価を行いました。

◆合議・第 1 回判定委員会(同 8～9 月)

審査員各自の評価をもとに審査チームによる合議をリモートにて実施しました。この段階でのチームの見解について合意するとともに、現地での確認内容を検討しました。

9 月上旬に第 1 回判定委員会を開催し、審査チームから合議結果の報告をもとに、現地での確認内容などに関して質疑・意見交換を行いました。

◆現地確認・最終合議・第 2 回判定委員会(同 9～10 月)

9 月下旬～10 月上旬にかけて、申請書類をもとに審査チームが立てた仮説の検証や、ありたい姿・戦略などの浸透状況などの確認を目的として現地確認を実施しました。現地では、申請組織の代表者をはじめ、第一線社員まで含めた対話や個別インタビュー、資料確認等を行いました。

10 月中旬に、現地確認で得られた情報をもとに、審査チームによる最終合議をリモートにて実施しました。ここでは審査チームとしての評価結果について合意するとともに、申請組織へのフィードバック内容について検討しました。

10 月下旬に第 2 回判定委員会を開催し、審査チームからの最終合議結果の報告をもとに、表彰推薦に関する審議が行われ、日本経営品質賞委員会への表彰推薦組織を決定しました。

◆第 2 回日本経営品質賞委員会(表彰組織の決定)(同 11 月 19 日)

第 2 回日本経営品質賞委員会を開催し、判定委員長からの表彰推薦組織の報告を受けて最終審議が行われ、本年度の表彰組織を決定しました。

(6)今後の予定

2025 年 3 月 3 日に開催する「顧客価値経営フォーラム 2025」にて、日本経営品質賞の表彰及び受賞組織代表者による講演を含むセッションを行います。

【顧客価値経営フォーラム 2025】

◆主催 経営品質協議会

◆日程・会場

日程：2025 年 3 月 3 日(月) 10:00～20:00 【会場開催】

会場：都市センターホテル(東京都千代田区平河町 2-4-1)

◆プログラム予定

- 開会挨拶 経営品質協議会 代表 泉谷直木氏(アサヒグループホールディングス 特別顧問)
- 2024 年度日本経営品質賞 表彰
- 2024 年度経営デザイン認証式(後日公表予定)
- 2024 年度日本経営品質賞 本賞受賞組織代表者によるトップスピーチ
- 2024 年度日本経営品質賞受賞組織セッション
- 2024 年度経営デザイン認証組織セッション
- 交流会

*詳細は、顧客価値経営フォーラムサイト(<https://www.jgac.com/forum/>)ご参照。

(7)2025 年度日本経営品質賞スケジュール概要(予定)

- ①申請説明会:2025 年 3～4 月
- ②申請資格確認書提出:同 5 月
- ③申請書提出:同 6 月
- ④現地確認:同 9 月
- ⑤審査結果連絡:同 11 月

以 上