

2020 経営品質協議会事業のご案内

—顧客視点の経営革新推進のために—



経営品質協議会



公益財団法人 日本生産性本部
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

経営品質協議会は、「顧客価値による経営革新」の実現に向けて、日本経営品質賞を中心とした活動支援を目的として1996年6月に創設されました。現在、世界で100ヶ国（地域を含む）以上、アジアでも17ヶ国以上で同様の活動が展開されています。日本では、全国22の地域で約1,200組織による活動が実践されています。

今、日本には「生産性革命」が求められています。その方法論は「分子改善・改革」、すなわち付加価値の創造にあります。経営品質協議会は、この「顧客価値創造」を実現するための「顧客価値経営」に取り組み、成果を高める方法論を提供しています。

基本理念である「顧客本位・独自能力・社員重視・社会との調和」という4要素と、9つの重視する考え方のもと、組織の立ち位置となる「組織プロフィール」と経営を8カテゴリーに区分した「フレームワーク」をもとに、「セルフアセスメント」による経営改善、革新のためのマネジメントツールを提供しています。

私たちは、困難な経営環境の中でも、この考え方により組織や経営を見直し、経営課題を明らかにして、経営革新、成果を向上させたい経営者、幹部の皆様のお役に立ちたいと考えています。

経営品質協議会が提供しているプログラム

第三者評価

審査・認証・アセスメント支援
を通じた生産性改革

（日本経営品質賞/顧客価値革新賞/
経営デザイン認証など）

人材育成

経営人材・アセッサー養成、
人材育成プログラム提供

（アセスメントコース、
各種企業内研修プログラムなど）

メンバーシップ

経営品質・顧客価値経営等に関する
情報・サービス・ツールなどの提供

（会員月例研究会/顧客価値経営フォーラム/
メルマガ・会報誌等による情報提供）

経営品質協議会 幹事一覧（2020年6月現在）



経営品質協議会 代表

アサヒグループホールディングス株式会社
取締役会長兼取締役会議長
泉谷 直木 氏



経営品質協議会 副代表

ANAホールディングス株式会社
代表取締役社長
片野坂 真哉 氏



経営品質協議会 副代表

第一生命保険株式会社
取締役会長
渡邊 光一郎 氏

有限責任あずさ監査法人 理事長 高波 博之 氏

キヤノンマーケティングジャパン株式会社 代表取締役社長 坂田 正弘 氏

社会福祉法人こうほうえん 理事長 廣江 研 氏

株式会社スーパーホテル 会長 山本 梁介 氏

東京海上日動火災保険株式会社 取締役社長 広瀬 伸一 氏

社会福祉法人恩賜財団済生会支部 福井県済生会病院 病院長 登谷 大修 氏

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 代表取締役社長 村林 聡 氏

株式会社リコー 代表取締役社長執行役員 山下 良則 氏

紹介セミナーのご案内



経営品質協議会では、「経営品質向上活動」「顧客価値経営」等の推進や理解促進、当協議会で提供している各種プログラムのご紹介を目的としたセミナーを定期的に開催しています。

※2020年度のスケジュール・詳細は、決定次第、経営品質協議会ホームページで随時ご案内いたします。

紹介セミナーURL <https://www.jqac.com/about/index.html#SEMINAR>

経営品質協議会ホームページでは動画によるご紹介も行っています

経営品質協議会のホームページでは、経営品質や協議会事業のご紹介、経営品質活動に取り組む組織の経営トップのインタビュー動画等をご覧いただけます



経営品質の考え方を活用した経営改善・革新事例のご紹介

株式会社肥後銀行（銀行）

2019年度日本経営品質賞（大企業部門）

- ◆業界特有の集権体制から分権化へ移行し、顧客・現場主導のマネジメントを推進
- ◆熊本地震後に復興支援の施策をスピーディーに展開、地域に不可欠な金融機関としての存在感を発揮

経営課題と導入プロセス（概要）

2008年の第四次中期経営計画から「現場力の品質強化」を基本コンセプトに掲げ、経営品質向上活動が本格化。銀行業界特有の中央集権・本部主導の業務運営から顧客・現場重視のマネジメントへの転換、経営の高度化や人材育成等に取り組んできた。企業理念にこだわった経営品質向上を目的に、セルフアセスメントによる経営改善を重ねることで着実に自己革新能力を高めてきた。

株式会社九州タブチ（給水装置製造）

2018年度日本経営品質賞（中小企業部門）

- ◆経営危機を契機に経営品質向上活動を開始し、「価値前提の経営」へ転換
- ◆社員・組織の成長や独自能力の向上により、顧客ニーズに応え、価値を創造できる企業体質へ変貌

経営課題と導入プロセス（概要）

1997年の消費税率変更の影響による経営危機を契機にトヨタ生産方式を導入するとともに、経営のあり方を見直すために経営品質向上活動を開始。以降、経営品質の考え方を経営の中心に置き、「事実前提の経営」から「価値前提の経営」へと転換を図るとともに、事業の選択と集中、現場・仕組み改善等を通じて企業競争力を強化。独自の生産方式や開発力をもとに顧客のニーズに応えられる企業体質へと生まれ変わった。

トップ保険サービス株式会社（保険代理業）

2017年度日本経営品質賞（中小企業部門）

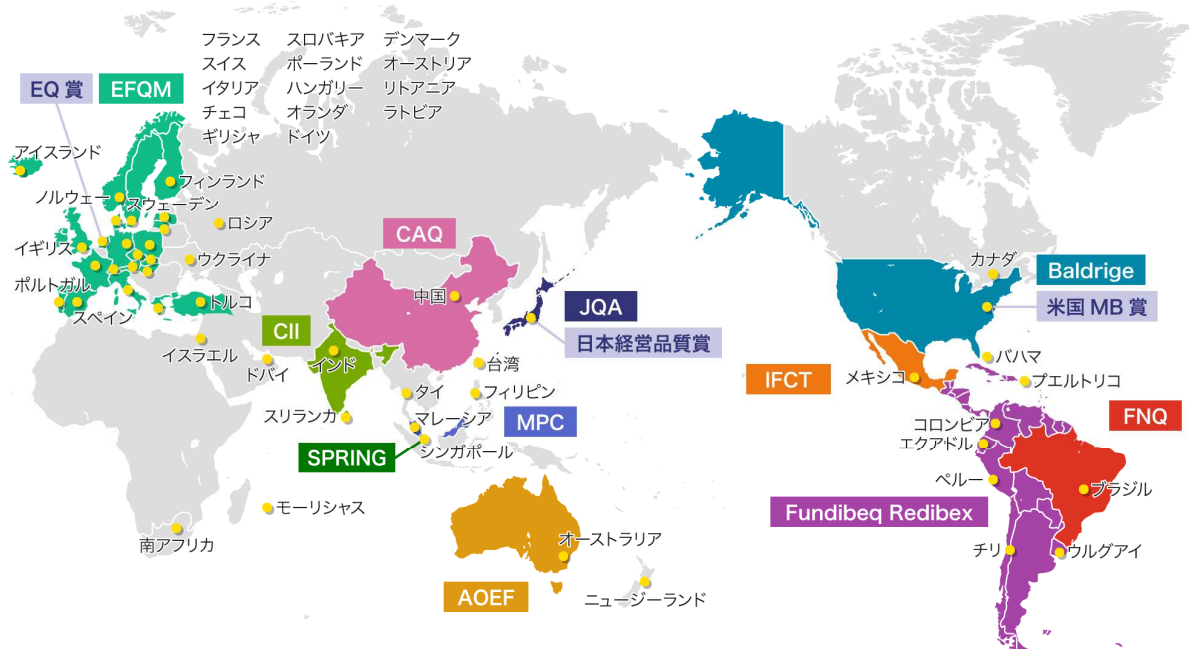
- ◆「事故対応」を本業と位置づけ、自動車保険依存からの脱却により収益構造を転換
- ◆他に類をみない全国300社を超える広域ネットワークを構築し、顧客対応力を強化

経営課題と導入プロセス（概要）

2002年以降、経営品質の「顧客本位」の考え方を基に、徹底したお客様サービスを追求してきた。講演会で「今重視すべきは従業員」であるとの教えに感銘を受け、全員参画型経営を目指し、経営品質向上活動を行ってきた。2015年の賞申請・フィードバックによる学びをもとに組織体制や意思決定プロセスの見直しを行うことで自律的な活動が定着した。

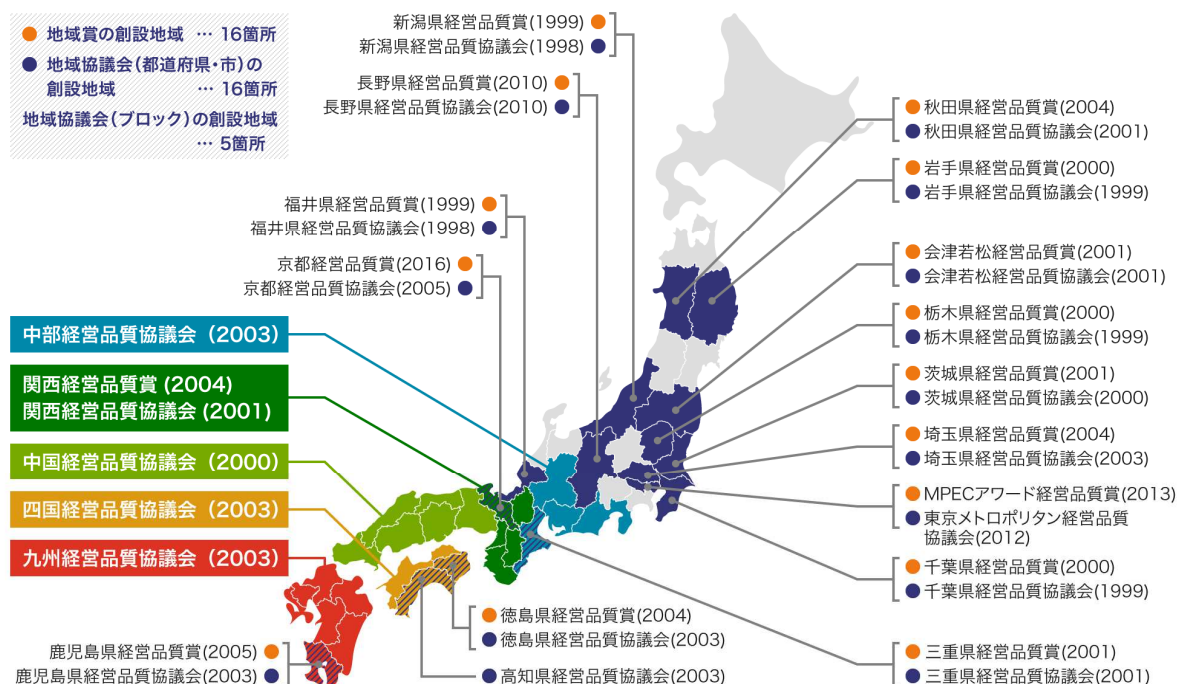
グローバルでの経営品質活動

1987年に米国MB賞（マルコム・ボルドリッジ国家品質賞）が創設されて以来、同じ考え方のもとで、全世界にこのプログラムが普及しています。現在では世界で100以上の国や地域で展開されています。



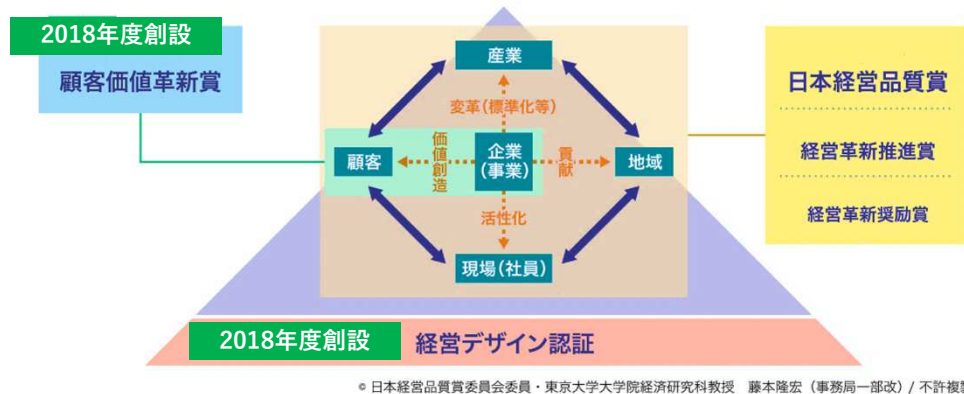
地域経営品質協議会

日本国内においては、地域における経営品質向上活動の普及のために、全国各地に地域経営品質協議会が設立されています。地域の特色に応じて運営が行われており、表彰制度や会員制度、セミナーや研究会等も地域の独自性が表れています。



第三者評価

経営品質協議会は経営を評価する基準を活用し、自社では気付きにくい強み、改善課題を明らかにする「第三者評価」を行うことによって、経営革新を支援しています。2018年度に顧客価値創造組織を表彰する「顧客価値革新賞」、「これからの経営設計図」で経営を次世代につなぐ「経営デザイン認証制度」（2年間で31組織・32認証）が新たに創設されました。いずれも、生産性の分子改善・改革により生産性向上を目指すことを目的に創設された認証・表彰制度です。自組織の改善・革新に向けて、さらに充実した経営品質による「第三者評価制度」をご活用ください。



■日本経営品質賞 The Japan Quality Award



日本経営品質賞は、わが国組織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を表彰する制度です。

1995年の創設以来、2019年度までに延べ283組織が申請し、46組織が受賞しています。

また、2009年度より「日本経営品質賞」に加えて、同賞に至る2段階の賞（経営革新推進賞、経営革新奨励賞）を設け、該当する組織を表彰しています。



日本経営品質賞URL

<https://www.jqac.com/assessment/index.html#JQAWARD>

日本経営品質賞 歴代受賞組織

1996年度	日本電気株式会社 半導体事業グループ
1997年度	アサヒビール株式会社 千葉夷隅ゴルフクラブ
1998年度	株式会社日本総合研究所 株式会社吉田オリジナル
1999年度	株式会社リコー 富士ゼロックス株式会社 第一中央販売本部
2000年度	日本アイ・ビー・エム株式会社 ゼネラル・ビジネス事業部 株式会社武蔵野
2001年度	第一生命保険相互会社 セイコーエプソン株式会社 情報画像事業本部
2002年度	パイオニア株式会社 カー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式会社 トヨタビスタ高知株式会社 NECフィールディング株式会社
2003年度	千葉ゼロックス株式会社
2004年度	株式会社ホンダクリオ新神奈川 トヨタ輸送株式会社 松下電器産業株式会社 パナソニック オートモーティブシステムズ社 松下電器産業株式会社 松下ホームアプライアンス社 エアコンデバイス事業部
2005年度	株式会社J・アート・レストランシステムズ 福井キャノン事務機株式会社 滝沢村役場
2006年度	福井県民生活協同組合 (該当なし)
2007年度	株式会社スーパーホテル
2008年度	万協製薬株式会社
2009年度	株式会社武蔵野 シスコシステムズ合同会社 エンタープライズ&パブリックセクター事業 医療法人財団献心会 川越胃腸病院 株式会社ねがしフードサービス
2010年度	社会福祉法人恩賜財団済生会支部 福井県済生会病院
2011年度	滋賀ダイハツ販売株式会社 株式会社ワン・ダイニング 西精工株式会社
2012年度	社会福祉法人こうほうえん 鳥取地区
2013年度	株式会社スーパーホテル 日本全業工業株式会社 株式会社カワムラモーターズ 株式会社ピアズ
2014年度	トップ保険サービス株式会社 万協製薬株式会社 医療法人清和会 長田病院
2015年度	株式会社スーパー・コート 介護事業本部
2016年度	株式会社九州タブチ トヨタ部品茨城共販株式会社 株式会社肥後銀行
2017年度	
2018年度	
2019年度	

■顧客価値革新賞

2018年度創設



2018年度に創設した顧客価値革新賞は、「顧客価値創造を経営の中心に据えた組織」を表彰する新たな賞制度です。

アセスメント基準書における8カテゴリ全ての視点から経営の質を審査する「日本経営品質賞」に対し、「顧客・市場理解」と「価値創造プロセス」にフォーカスした新たなプロセスで審査を行います。審査にあたっては、「どのような顧客・市場に」「どのような価値を」「どのようなプロセスで」提供しているのかに着目し、独自性・革新性の高い顧客価値を創造している組織を表彰します。

■経営デザイン認証（経営デザインによる生産性向上プログラム）

2018年度創設



本プログラムは、経営幹部が中心となって「ありたい姿」「現在の環境認識」「変革課題」等、経営の根幹となる部分を設計して「見える化」し、生産性の改善・改革に取り組むことを目的としています。

「経営デザイン認証制度」は、本プログラムの一環として2018年度に創設した新たな認証制度です。「これからの経営設計図」を第三者（日本経営品質賞審査員、認定セルフアセッサ等）の支援を受けて作成し、経営デザイン認証委員会の審査において、一定レベルに達した組織を認証します※

※スタートアップ認証とランクアップ認証の2種類があります。

※2018年度は9組織、2019年度22組織23認証

経営デザインURL <https://www.jqac.com/management-design/index.html>

■日本版医療MB賞クオリティクラブ（病院対象）



日本版医療MB賞クオリティクラブ（JHQC）は、病院での活用が進む米国マルコム・ボルドリッジ国家品質賞（MB賞）に着目し、日本版MB賞に当たる「日本経営品質賞」の考え方をもとに、病院が経営の質向上を図るための会員組織です。

他病院のベンチマーキングや医療業界の最新動向、経営・マネジメントの基本を学ぶ場、経営トップが本音で議論できる場、経営革新の実践に向けた相互アドバイスや交流の場として、組織革新を進めたい医療機関に最適です。

※医療機関の経営に関する認証・審査は、2020年度より、「経営デザイン認証」、「日本経営品質賞」にてお受けします。

日本版医療MB賞クオリティクラブ ホームページ
<https://www.jqac.com/assessment/#JHQC>

■第三者評価申請サポート「経営品質報告書作成支援」



当協議会では、「現状をアセスメント基準の視点で整理したい」「経営品質賞にチャレンジしたい」というニーズをお持ちの組織を対象に、経営品質報告書作成のサポート（記述支援）を個別に実施しています。

記述支援には、「自社で作成した経営品質報告書を専門家がレビューし、ブラッシュアップする」「インタビューによる経営品質報告書作成支援」の2種類の方法がありますが、いずれも「アセスメントを自分達で実施できるようになること」を目的としています。

最終的に自組織の将来の方向性と現状を整理した経営品質報告書が完成し、賞申請も可能になります。

インタビューによる経営品質報告書作成支援

専門家によるインタビューにより、アセスメント基準書で要求されている情報を引出し、整理・記述します。まず、目指す方向性・現状と課題を整理する「組織プロフィール」を作成し、次にアセスメント基準の各カテゴリーに関する情報を整理し、記述します。

これをカテゴリー毎に進めつつ、カテゴリー間の関係性や因果関係を考慮して、経営品質報告書を完成させます。

■顧客価値アセスメント



持続的な競争優位性を確立するためには、模倣困難な「組織の強み（ケイパビリティ）」を明確にすることが第一歩となりますが、そのような自組織の「強み」は、組織の内側からは見えにくいものです。

本アセスメントは、外部専門家の視点で自社の「強み」を発見し、その「強み」を活かした事業展開を探るものです。知見のある外部専門家が、経営幹部や外部関係者（顧客）へのインタビュー及び会議観察（参与観察）を通じて「顧客理解」と「価値提供」につながるストーリーを収集・分析し、自組織の「強み」を更に磨き、事業展開していくための提言を行います。

顧客価値アセスメント活用のメリット

- ◆競争の源泉となっている自組織の強みや本質的な課題、進むべき方向性が明らかになる
- ◆事業部単位で利用可能（アセスメントの範囲を「顧客」「価値提供」領域に限定）
- ◆多くの負荷をかけずにアセスメントができる（外部専門家主体でのアセスメント）

顧客価値アセスメントの内容

期 間：3～5ヶ月

- 内 容：
- 経営幹部、外部（顧客）を対象としたインタビュー（ナラティブ・インタビュー）
 - 顧客や価値提供に関連する社内会議の参与観察
 - インタビュー結果や観察情報を分析・考察した上で、「顧客価値アセスメント報告書」を作成
 - 経営幹部を対象に報告会（フィードバック）を実施



経営品質協議会では、顧客価値経営実現に向けた人材育成をサポートしています。

経営革新の推進者（セルフアセッサー）・経営人材の養成プログラム「アセスメントコース」をはじめ、様々な公開セミナー、社内研修プログラム、eラーニングをご用意しています。

■アセスメントコース

経営品質協議会は、経営革新を推進・支援していく役割を担う人を「セルフアセッサー」と位置づけています。「アセスメントコース」は、経営幹部やセルフアセッサー養成のための人材育成プログラムとして、これまでのべ21万人に受講いただいています。

経営品質フレームワークやアセスメント（評価）の理解、ケース・スタディによる演習等を通じて、アセスメントスキルを習得するとともに、経営幹部やセルフアセッサーとして求められるマネジメント力を高めることができます。A1～A3の全コース修了者は「セルフアセッサー」として認定されます。

A1 基礎編
(2日間)

経営品質の基本理念、重視する考え方を学習します。
また、組織プロフィールの事例演習を通じて、現状分析の方法を学習します。

A2 体験編
(2日間)

アセスメント基準書に基づく経営活動の見方・考え方を学習します。
また、カテゴリー、サブカテゴリーの基本事項を理解し、多様な経営の視点を習得します。
併せて、評価ガイドラインの学習を通じて、経営の成熟度の違いを体験します。

A3 実践編
(2日間)

総括として、セルフアセスメントの方法と効果的な対話の方法を習得し、変革者を志します。アセスメントの実践を支援するスキルを習得し、研鑽します。

認定登録

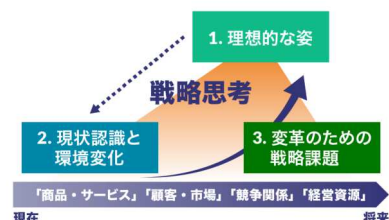
➡

認定セルフアセッサー

アセスメント基準フレームワーク



組織プロフィールの構造



アセスメントコースの3つの特徴



01

組織変革に求められるマネジメント力を6日間で習得

経営を俯瞰的にみる視点や組織変革に向けた課題を見出す視点を短期間で習得できます。
経営品質フレームワークやアセスメントの理解、ケース・スタディによる演習等を通じて、経営幹部や革新活動の推進者として求められるマネジメント力を高めることができます。



02

幅広い業界からの高い評価

1994年の開講以来、のべ21万人が受講した経営品質協議会の基幹プログラム。大企業から中小企業に至るまで、業種・階層問わず幅広い参加者層から高い支持を得ています。



03

更なる能力開発の機会を提供

コース修了者は、「セルフアセッサー」として認定され、更新研修やセミナー受講等による自己研鑽・交流の機会や経営品質賞審査員としての活躍の道も開かれています。

2020年度アセスメントコース 開催日程（東京開催）

	A 1（基礎編）	A 2（体験編）	A 3（実践編）
第1回	6/23(火)・24(水)	7/16(木)・17(金)	8/31(月)・9/1(火)
第2回	6/10(水)・11(木)	7/7(火)・8(水) ※開催中止	9/2(水)・3(木)
第3回	9/9(水)・10(木)	10/1(木)・2(金)	11/10(火)・11(水)
第4回	9/24(木)・25(金)	10/27(火)・28(水)	12/2(水)・3(木)
第5回	10/21(水)・22(木)	11/12(木)・13(金)	12/14(月)・15(火)
第6回	11/25(水)・26(木)	12/17(木)・18(金)	2021年1/26(火)・27(水)
第7回	12/8(火)・9(水)	2021年1/12(火)・13(水)	2021年2/9(火)・10(水)
第8回	2021年1/19(火)・20(水)	2021年2/16(火)・17(水)	2021年3/16(火)・17(水)

時間 1日目：10：00－18：00 2日目：9：30－17：00（全コース共通）

2020年度アセスメントコース 参加費用（税別）

	A 1（基礎編）	A 2（体験編）	A 3（実践編）
経営品質協議会 会員	52,500円	102,500円	107,500円
経営品質協議会 個人会員	61,500円	121,500円	126,500円
生産性本部 賛助会員	57,500円	112,500円	117,500円
一般	62,500円	122,500円	127,500円

事前一括申込割引について

経営品質協議会主催の「A 1」「A 2」「A 3」の全3コースを本年度内に修了する日程で一括申込をいただいた場合、10%割引を適用させていただきます。

アセスメントコースURL <https://www.jqac.com/training/index.html#COURSE>

■アセスメント実践トレーニングコース

第8期 アセスメント実践トレーニングコース
 企業を訪問しアセスメント実践能力を高める
 ●アセスメント実践トレーニングコース(第8期)
 日程 計4日間
 2020年4月10日(金)、4月11日(土)、5月15日(金)、5月16日(土)
 参加者募集中!!

アセスメントコース受講で習得したアセスメントスキルの向上を目的に、実際に企業を計4日間訪問し、組織プロフィールや質疑応答を通じて、チームでアセスメントを実施します。

企業の実際の経営をアセスメントすることでアセスメントの実践スキルが身につきます。日本経営品質賞審査員への応募を予定している方にもお勧めです。

※本コースを受け入れていただける企業も募集中です。

アセスメント実践トレーニングコースURL
<https://www.jqac.com/training/index.html#JUROR>

■経営デザイン研修



ワークショップ形式で、「これからの経営設計図（経営デザイン）」作成を通じて自組織の経営を明らかにできます。専門家によるアドバイスを受けながら作成することで短期間で価値ある経営設計図を作成できます。

また、経営幹部のネットワーク形成の場としてもご利用いただけます。

※完成した「経営デザイン（これからの経営設計図）」は、経営デザイン認証の申請書類としてもご利用いただけます。

/ オープン研修

スタートアップクラス

形式	半日間×2回 各日13:30～17:30
日程	S1：4/10（金）、4/17（金） S2：5/14（木）、5/21（木）

ランクアップクラス

形式	半日間×3回 各日13:30～17:30
日程	R1：5/29（金）、6/5（金）、6/19（金） R2：6/26（金）、7/3（金）、7/10（金）

/ インハウス研修

※ご要望に応じて企画・講師派遣を行います。お問合せは事務局まで。

経営デザイン研修URL <https://www.jqac.com/training/index.html#DESIGN>

※自組織で経営設計図を作成するためのガイドブックや経営設計図のフォーマットもダウンロードいただけます。

社内研修のご案内



「当社の実態に応じた事例を用いて経営品質の考え方を深める研修を実施したい」「社内でセルフアセッサーを育成したいので、アセスメントコースを社内開催したい」「組織風土の改革を担う人材を育成したい」「次世代のリーダーを育成したい」「チーム力（対話の基本、チームワークの基本等）を向上させたい」など、組織の経営課題・ご要望に合わせた研修を開催いたします。

社内研修テーマ例

- アセスメントコース（A1-A3）
- 経営デザイン研修（スタートアップクラス/ランクアップクラス）
- 基本シリーズ研修（対話の基本/チームワークの基本/営業の基本/顧客満足の基本 等）
- 経営品質入門研修、アセスメント体験セミナー 等

社内研修URL <https://www.jqac.com/training/index.html#OFFICE>

■メンバーシップとは

経営品質協議会は、会員制度により運営されています。会の趣旨に賛同の上、ご入会いただいた会員組織・個人を対象に、経営品質向上に関する情報・サービス・ツールの提供を行っています。

会員（有料）はサービス内容や会費により、以下の種別があります

種別	推進会員	会員	個人会員
年会費（税別）	350,000円	70,000円	15,000円
入会単位	組織	組織	個人

経営品質協議会にご入会いただくと

- 経営品質協議会、日本生産性本部の月例研究会に参加できる
- 会員間の交流ができる
- 日本経営品質賞アセスメント基準書と経営品質報告書要約版を無料提供！
- 公開セミナーが会員価格で参加可能
- 個別支援を受けることができる
- 経営品質協議会の最新情報や活動報告を随時お知らせ



さらに推進会員になれば次の特典があります

アセスメントコース
1名様無料

顧客価値経営フォーラム
1名様無料

会員月例研究会
無料

経営デザイン研修
1名様無料

テーマ別公開セミナー
無料

ベストマッチサービスのご提供

経営品質協議会では、会員組織の風土や経営課題を踏まえ、講師派遣による経営品質の講演や企業内教育、個別支援（コンサルティング）などのサービス（有料）を提供しています。※下記は一例

講演・研修講師派遣

アセッサー養成

経営デザインによる生産性向上プログラム

E S / C S 調査

第三者評価申請サポート

経営コンサルティング

メンバーシップURL <https://www.jqac.com/membership/index.html>

■会員月例研究会



経営品質協議会では、会員月例研究会を定期的に開催しています。顧客価値経営を実践する組織への訪問や講演、双方向による深掘りを通じて、経営革新に向けた学びと交流を深めていただくことができます。

また、協議会会員の皆様は、日本生産性本部主催の賛助会員月例研究会にも無料でご参加いただけます。同会は、知見を広げる情報提供の場として、経営環境や、企業経営に直結するタイムリーなテーマを取り上げ、年間10回程度開催しています。

経営品質向上活動等による経営革新事例の共有

経営品質の考え方を組織内にどう展開し、経営革新を実践しているのか、受賞組織等から具体的な取組みや推進方法等についてお話を伺います。

経営品質やアセスメントの理解促進

経営品質向上活動を効果的に推進するために必要な知識や理論等について理解を深めます。

会員月例研究会URL

<https://www.jqac.com/membership/index.html#GETSUREIKAI>

■顧客価値経営フォーラム

●受賞組織からの学びの場 ●受賞組織の方法論・取組事例の共有の場 ●参加者同士の交流の場

顧客価値経営フォーラムは、経営トップ層から顧客価値経営実践の取組事例や考え方をご紹介いただき、顧客価値経営の実現を目指す参加者の皆様に、学びと具体的方法論を持ち帰っていただく場として毎年開催しています。

時代や環境変化に即した統一テーマのもと、日本経営品質賞受賞組織をはじめとする登壇者よりご紹介いただく顧客価値経営の取組事例や貴重な経験・考え方を共有し、これからの経営のあり方を考えます。併せて、参加者同士の交流を深めていただく場としても位置づけています。



2020年度顧客価値経営フォーラム

◆顧客価値経営フォーラムⅠ

2月18日（木）／会場：イイノホール（東京都千代田区）

◆顧客価値経営フォーラムⅡ（双方向型深掘りプログラム）

2月19日（金）／会場：東京都、3月／会場：東京都

※2020年度のスケジュール・詳細は、決定次第、経営品質協議会ホームページで随時ご案内いたします。

顧客価値経営フォーラムURL <https://www.jqac.com/forum/>

資料・コンテンツ販売

■資料・コンテンツデータのご購入について



「日本経営品質賞アセスメント基準書」をはじめ、日本経営品質賞受賞組織の活動内容をまとめた「経営品質報告書 要約版」など、経営品質に関する資料、顧客価値経営フォーラムやセミナーにおける受賞組織の講演等の動画配信を提供しています。



Deliveru URL (株式会社ファシオ運営)
<https://shop.deliveru.jp/jpc-net/>

■テキスト「チームの基本」シリーズ



チームでの仕事に必要な「基本」を共有できる社内学習用教材です。

テキストは10章程度から構成され、1章あたり30分～1時間程度でチーム学習を行うことができます。

※ご要望に応じて、テキストを使用した社内研修のための講師派遣も可能です。

「対話の基本」「接客・マナーの基本」「後輩指導の基本」「お客さま満足の基本」
 「営業の基本」「ホスピタリティの基本」「チームワークの基本」<各テキスト：1冊1,000円+税>

資料・コンテンツ購入URL
<https://www.jqac.com/about/#SALES>

■「Eラーニング」チェンジリーダー自己開発講座



短時間

1単元30～60分。
 合計2～4時間で学習できる

いつでもどこでも

PCやモバイルでどこでも
 学習可能

わかりやすい

動画や事例で変革のポイント
 を分かりやすく解説

リーダーとして組織変革に取り組むにあたって求められる心構えや、経営革新の要諦である「イノベーション・サイクル」について学んでいただくためのEラーニング講座です。

変革型リーダーシップの発揮を求められている、経営幹部・マネージャーの方におすすめです。

※詳細は経営品質協議会ホームページをご覧ください。

チェンジリーダー自己開発講座 経営品質

検索

EラーニングURL
<https://www.jqac.com/training/index.html#E-LEARNING>

■経営品質チェックシステムのご案内

WEB上で質問に回答することで、顧客価値経営を目指す上でのマネジメントの現状と課題が明らかになるチェックシステムをご用意しています。本プログラムはアセスメント基準書に準拠して構成されています。
※ご利用には事前登録が必要です。



経営品質チェックリスト

マネジメントの状態を「見える化」できる

マネジメントに関する10領域の設問に「5段階」で全て回答すれば、回答データと分析結果（点数含む）、改善に向けたコメントがフィードバックされます。

※回答データはWEB上でいつでも確認可能

※期間中何度でも利用可能（利用料：10,000円+税）

マネジメント簡易チェック10

マネジメントに関する10領域の設問に○×で回答すれば組織・部門のマネジメントの状態がわかります。

※回答データと分析結果が画面に表示されます。

経営品質チェックシステムURL

<https://www.jqac.com/about/index.html#CHECK>

■従業員満足度調査（ナイサーES）

ナイサーESはWEB活用によるスピーディーかつ安価な従業員満足度調査ツールです。

ナイサーESの特徴

- 13の視点・63問の基本設問で、経営品質アセスメント基準の「組織能力（組織と個人の能力向上）」の強み、課題が明らかになります。（独自設問追加可能）
- 他社、時系列での比較、属性別の分析（オプション）により、課題・改善施策が鮮明になり、継続的な従業員満足度向上に取り組むことができます。

※医療、介護事業者向けの従業員満足度調査もご提供可能です。

お問い合わせ先：日本生産性本部 コンサルティング部
<http://consul.jpc-net.jp/mc/consulting>

■顧客満足度調査（JCSI：日本版顧客満足度指数）



サービス産業向けの顧客満足度（CS）調査です。

「何故お客様は満足したのか」「その結果、お客様はどう行動するのか」といった因果関係を明らかにし、更にはお客様の「満足・不満足評価」の要因となっている提供サービスのプロセスも特定可能です。顧客・市場の理解を通じた顧客価値創造に取り組むための顧客満足度指標として活用できます。

お問い合わせ先：日本生産性本部 サービス産業生産性協議会
<http://consul.jpc-net.jp/jcsi/>

※「個人情報の取り扱いについて」に同意した上で申し込みます。

FAX送信先 03-3511-4059

経営品質協議会 会員登録書

登録区分			会員種別			生産性本部賛助会員	
継続	()年 ()月より新規	退会	推進会員	会 員	個人会員	はい	いいえ

【登録組織名】

*推進会員・会員はご記入いただいた名称が会員名簿に掲載されます。事業部単位でのご登録も可能です。
*個人会員で組織所属の方は登録組織名にもご記入ください。

フリガナ			
組織名			
業種	業	主要な取扱商品/サービス	

【代表者・個人会員名】

*組織の代表者である必要はありません

フリガナ			
氏名			
所属部署		役職	
住所	〒 — — —		
TEL	— — —	FAX	— — —
E-mail	@		

【窓口ご担当者】

*代表者と異なるご担当者がいらっしゃる場合はご記入ください。

フリガナ			
氏名			
所属部署		役職	
住所	〒 — — —		
TEL	— — —	FAX	— — —
E-mail	@		

請求先についてのご要望などがあればご記入ください。
特にご指定がない場合、会費のご請求書は登録組織名で発行します。

通信欄

【記入例】請求書の宛名は会社名と部署名のみの記載。 etc.

※個人情報の取り扱いについて

1.参加申込によりご提供いただいた個人情報は、(公財)日本生産性本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、当本部個人情報保護方針の内容については、(公財)日本生産性本部ホームページ (<http://www.jpc-net.jp/>) をご参照願います。参加されるご本人、ご連絡担当者の皆様におかれましては、内容をご確認、ご理解の上、お申込いただきますようお願いいたします。2.個人情報は、経営品質協議会の事業実施に関わる参加者名簿等の資料等の作成、ならびに当本部が主催・実施する各事業におけるサービス提供や事業のご案内、および顧客分析・市場調査のために利用させていただきます。3.経営品質協議会が主催・実施する各事業の事業実施に関して必要な範囲で参加者名簿等の資料を作成し、当日講師、参加者等の関係者に限り配布させていただきます。但し、前述の場合および法令に基づく場合などを除き、個人情報を第三者に開示、提供することはありません。4.案内状や参加証、テキストの送付などを外部に委託することがありますが、委託先にはご本人、ご連絡担当者へのサービス提供に必要な個人情報だけを開示し、サービス提供以外に使用させることはありません。5.ご本人からの求めにより、開示対象個人情報の利用目的の通知、開示、訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止に応じます。この件については、経営品質推進協議会（事業実施部門連絡先03-3511-4017）または総務部個人情報保護担当窓口（TEL03-3511-4028）までお問合せください。【責任者：個人情報保護管理者（総務部長）】6.お申込書に個人情報を記入するかどうかはご本人の自由です。ただし、必要な個人情報が不足していた場合は、当本部からのサービスの全部、または一部が受けられないことがあることをご了承願います。7.本案内記載事項の無断転載をお断りします。

経営品質協議会ホームページから会員登録書（Excelファイル）をダウンロードいただけます。
必要事項をご記入の上、経営品質協議会 事務局（jqa-info@jpc-net.jp）までお送りください。
メンバーシップURL <https://www.jqac.com/membership/index.html>



経営品質協議会

お申し込み・プログラム最新情報

経営品質協議会ホームページをご覧ください。

<http://www.jqac.com>

JQA／経営品質

検索

経営品質協議会

〒102-8643
東京都千代田区平河町2-13-12 公益財団法人日本生産性本部内
E-Mail : jqa-info@jpc-net.jp

