

## アセスメント基準書の改訂について

## 1. 改訂趣旨

日本経営品質賞委員会は、日本経営品質賞創設以来、毎年発行してきた「日本経営品質賞アセスメント基準書」を、「顧客価値経営」をめざすための「顧客価値経営ガイドライン（仮称）」として改訂します。

同ガイドラインは、セルフアセスメントや第三者評価のための活用に限らず、顧客価値経営実現のための経営革新の実践において活用いただくことを目的とし、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）やデジタル革命をはじめとする経営環境や社会の価値観の変化への対応とともに、経営の本質を見据えた経営革新プログラムをめざします。

## 2. 改訂案

## (1) 改訂のポイント

- ・アセスメントや評価のための「基準」ではなく、顧客価値経営実現にむけた「ガイドライン」と位置づけ、「顧客価値経営ガイドライン（仮称）」へ名称を変更する。
- ・経営において関心が高まっているテーマと顧客価値経営との関連を示す。
- ・「基本理念」と「重視する考え方」を再整理する。
- ・組織プロフィールの名称変更（→「経営の設計図」）及び内容の再整理を行い、顧客価値経営の第一歩と位置づける。
- ・各カテゴリーの名称変更（→「実践領域」）及び内容の再整理を行うとともに、各領域の構成を変更する。  
※構成案：「検討～実践～目標・指標～結果～振り返り」※実践領域1～5の場合  
※現行基準書における活動結果（Cat7.1～7.4）や、「振り返りと学習」（Cat8）は、実践領域の「結果」「振り返り」へ移行。
- ・活動全体を俯瞰して経営の状態を振り返る「全体総括」を新設する。

## (2) 顧客価値経営ガイドライン（仮称）の構成案

- 経営において関心が高まっているテーマと顧客価値経営との関連（新設）
- フレームワーク：顧客価値経営実現にむけた思考と実践の枠組み
- ①基本理念：顧客価値経営を実現する上での前提となる共通の価値観  
（現行の「基本理念の4要素」の見直し）
- ②コンセプト：顧客価値経営実現にむけて変革活動を進めていく上での特徴的な考え方  
（現行の「重視する考え方」の見直し）
- ③経営の設計図（現行の「組織プロフィール」から名称、内容及び構成変更）
  - 【1】 ありたい姿
  - 【2】 戦略

- 【3】組織能力
- 【4】顧客・市場
- 【5】顧客価値
- 【6】組織変革目標

④実践領域（現行の8つの「カテゴリー」から名称、内容及び構成変更）

- 【1】ありたい姿－リーダーシップと社会的責任
- 【2】戦略－思考と実践
- 【3】組織能力－向上と最適化
- 【4】顧客・市場－洞察と理解
- 【5】顧客価値－創造と提供
- 【6】事業成果－持続性と卓越性

■全体総括（新設）

※上記構成は現時点での案であり、変更の可能性もあります。

※今回の改訂に伴い、評価基準（現行の「評点ガイドライン」）も見直しを行いますが、評価基準は、「顧客価値経営ガイドライン（仮称）」には含めず、別途発行する「審査（申請）ガイドブック（仮称）」へ掲載予定です。

3. 発行スケジュール（予定）

2022年2月中旬 「顧客価値経営ガイドライン（仮称）」

同 「審査（申請）ガイドブック（仮称）」

※2022年度日本経営品質賞審査は、同ガイドライン及び新たな評価基準をもとに実施する予定です。

以上

<本件に関するお問い合わせ>

日本経営品質賞委員会事務局 担当：橋本

E-Mail：ex2mail@jpc-net.jp