

序文

この文書は、品質マネジメントの七原則を紹介しており、ISO 品質マネジメントシステムの各規格は、この原則に基づいている。この原則は、ISO/TC176 の国際専門家が開発し、更新した。この附属書では、各原則を述べた「主旨」と、なぜ組織がこの原則に取り組みなければならないかを説明した「原理」を提供する。

QMP1- 顧客重視 (Customer Focus)

- a) 主旨：品質マネジメントの主目的は、顧客要求事項を満たす事と顧客の期待を越える事である。
- b) 原理：組織の持続的成功は、組織が依存する顧客や利害関係者の信頼を得て、信頼を維持することで達成される。顧客との交流に関する全ての側面は、顧客のために多くの価値を生み出す機会を提供する。顧客と利害関係者に関する現在と将来のニーズを理解することは、組織の持続的成功に貢献する。

QMP2- リーダーシップ (Leadership)

- a) 主旨：全ての階層のリーダーが目的と方向を一致させ、組織の品質目標の達成に人々が参加できる状態を生み出す。
- b) 原理：目的、方向、関与を一致させることは、目標達成の戦略、方針、プロセス、資源の連携を可能にする。

QMP3- 人々の関与 (Engagement of People)

- a) 主旨：全ての人々が、価値を提供する力量を持ち、権限が与えられ、関与することが、組織にとって重要である。組織中の力量を持ち、権限を与えられた、関与する人々は、組織の価値を生み出す能力を高める。
- b) 原理：組織の有効性と効率を管理するために、全ての階層の全ての人々を巻き込み、各個人を尊重することが重要である。技能と知識の認識、権限の付与、向上が、組織の目標を達成する上で人々の関与を促進する。

訳注) ISO9001:2008 では、人々の参画 (Involvement of People)

QMP4- プロセスアプローチ (Process Approach)

- a) 主旨：活動を相互に関連するプロセスとして、機能を整合性のあるシステムとして理解し、管理すれば、矛盾の無い予測通りの結果が効果的かつ効率的に得られる。

b)原理：品質マネジメントシステムは、相互に関連するプロセスから構成される。プロセスや資源、管理、相互作用の全てを含むシステムから結果がどのようにもたらされるかを理解すれば、組織のパフォーマンスを最適化できる。

QMP5- 改善 (Improvement)

a)主旨：成功する組織は、改善に対して継続的に焦点を当てる。

b)原理：組織にとって、改善は現状のパフォーマンスレベルを保つために必須であり、内部や外部の状態の変化に反応し、新しい機会を生み出すために必須である。

訳注) ISO9001:2008 では、**継続的改善** (Continual Improvement)

QMP6- 証拠に基づく意思決定 (Evidence-based Decision Making)

a)主旨：データの分析・評価や情報に基づく決定は、望ましい結果を生み出す可能性が高い。

b)原理：意思決定は複雑なプロセスであり、常にある程度の不確かさを含む。意思決定は多様な種類や情報源からのインプットを含むことが多く、それらの解釈も主観的になる可能性がある。原因と結果の関係や潜在的な想定外の影響を理解するのも重要である。事実、証拠、データの分析は、意思決定に高い客観性と信頼性を与える。

訳注) ISO9001:2008 では、意思決定への**事実に基づくアプローチ** (Factual approach to Decision Making)

QMP7- リレーションシップマネジメント (Relationship Management)

a)主旨：持続的な成功のために、組織は、供給者などの利害関係者との関係を管理する。

b)原理：利害関係者は組織のパフォーマンスに影響を与える。パフォーマンスに及ぼす影響を最適化する方向で利害関係者との関係を管理すれば、持続的成功を達成しやすい。供給者のリレーションシップマネジメントやパートナーとのネットワークは特に重要となることが多い。

訳注) ISO9001:2008 では、**供給者との互惠関係** (Mutually Beneficial Relationships) manage は「管理する」と訳した。