

目次

序文	3
1. 適用範囲	4
2. 引用規格	4
3. 用語と定義	4
4. TQMの基本	6
4.1 事業と組織能力と TQM	6
4.2 TQM の原則	7
4.3 TQM の中で中核となる活動及び TQM 活動要素	8
4.4 TQM の手法	11
4.5 事業を支える組織能力	12
5. 業種・規模・事業環境に応じた明確な顧客指向・社会指向の経営目標・戦略の策定	13
5.1 経営目標・戦略の必要性	13
5.2 経営目標・戦略の満たすべき要件	13
5.3 経営目標・戦略の策定プロセスにおける留意点	15
6. 経営目標・戦略の達成に必要な組織能力の明確化と獲得のためのTQM推進計画の展開	17
6.1 経営目標・戦略に関わる価値創造のためのプロセスの明確化	17
6.2 価値創造プロセスを実現する上での課題・問題の抽出	18
6.3 課題・問題の達成・解決に必要な組織能力の特定	18
6.4 組織能力と TQM 活動要素の関係並びに現状に基づく TQM の実施項目の特定	19
6.5 TQM 推進計画の立案	21
7. 実践結果に基づく診断と見直し	22
7.1 達成状況・実施状況に基づく一貫性の診断と見直し	22
7.2 組織の使命・理念・ビジョン及び事業環境に基づく経営目標・戦略の見直し	27
7.3 トップマネジメントによる診断を運営管理する上での留意点	27
8. 持続的成功に向けた TQM の実践	28
8.1 基本から自組織に適した TQM へ	28
8.2 TQMを持続させることの意義	29
参考文献	29