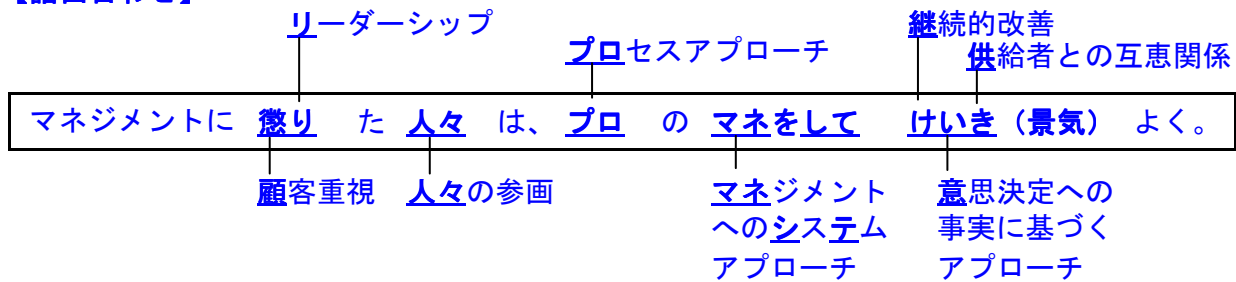


【語呂合わせ】



a) 顧客重視

組織はその顧客に依存しており、そのために、現在及び将来の顧客ニーズを理解し、顧客要求事項を満たし、顧客の期待を越えるように努力すべきである。

b) リーダーシップ

リーダーは、組織の目的及び方向を一致させる。リーダーは、人々が組織の目標を達成することに十分に参画できる内部環境を創りだし、維持すべきである。

c) 人々の参画

すべての階層の人々は組織にとって根本的要素であり、その全面的な参画によって、組織の便益のためにその能力を活用することが可能となる。

d) プロセスアプローチ

活動及び関連する資源が一つのプロセスとして運営管理されるとき、望まれる結果がより効率よく達成される。

e) マネジメントへのシステムアプローチ

相互の関連するプロセスを一つのシステムとして、明確にし、理解し、運営管理することが組織の目標を効果的で効率よく達成することに寄与する。

f) 継続的改善

組織の総合的パフォーマンスの継続的改善を組織の永遠の目標とすべきである。

g) 意思決定への事実に基づくアプローチ

効果的な意思決定は、データ及び情報の分析に基づいている。

h) 供給者との互惠関係

組織及びその供給者は独立しており、両者の互惠関係は両者の価値創造能力を高める。