

<翻訳>

## マルコム・ボルドリッジ国家品質賞

白井義男

### 訳者コメント

米国において産業の競争力を活性化するため、日本のデミング賞（Deming Prize）に相当する品質管理に関する法律が、1987年に公法（101-107）としてさだめられました。これが以下要約紹介する Malcolm Baldrige National Quality Award です。

この Malcolm Baldrige という名前は、26代商務省長官（Secretary of Commerce）の名前から由来しています。

対象とする分野は、当初 製造業、サービス業、中小企業としていましたが、1999年には、公共部門として、教育とヘルスケアに、その分野を拡大した事にその特色があります。

以下では、NIST：National Institute of Standards and Technology により、1999年にその対象を広げたアメリカ政府の基本的な考え方について、インターネットを通じて公開されている内容により、これを理解します (<http://www.quality.nist.gov/> 99/12/09)。

### 概要

The Malcolm Baldrige National Quality Improvement Act of 1987 による賞は、公的なものと私的なものに新たな関係を作り出しました。プログラムに対する主要なサポートは、1998年に設立された財団からきています。

この賞の名前は、1981年から1987年まで商務長官として仕え、1987年にロデオ事故のため悲劇的な死をとげた Malcolm Baldrige（マルコム・ボルドリ

ッジ)の名前をとって命名されています。彼はマネジメントで、長期にわたり政府に貢献しました。

公法100-107に述べられていることはつぎのとおりです。アメリカ合衆国の製品とプロセスにおけるリーダーシップは、海外諸国からチャレンジを受け、その生産性の改善は、この20年以上我々の競争者に比較してはかばかしくないという事です。

アメリカのビジネスと産業は、次の事に気づきはじめました。国家として考えてみたときに、低い品質は、販売収入に対して20%のコストとして考えることができます。それは、商品並びにサービスの改善が、生産性を向上し、ひいては収益を高めるということです。

世界の市場の中で、優れた製造業やサービス業の戦略的な品質管理が、国家経済にとって必要不可欠であるということです。改善された品質管理は、製品コストと品質の大幅な改善を意味します。

品質管理の概念は、会社の規模の大小を問わず また、製造業、サービス業、そして私企業と同様、公共部門に適用できます。この成功を導くためには、品質改善プログラムを管理しなければなりません。そしてこれは、企業と政府の経営についての基本的方法の変更を必要とするかもしれません。

## 歴史的背景

財団は、1987年8月20日 マルコム・ボルドリッジ国家品質改善法( The Malcolm Baldrige National Quality Improvement Act )として、レーガン大統領により署名され設立されました。この法令は、毎年アメリカ国家の賞として設立しました。目的は、品質に対する認識を高め、品質戦略を公に認識することです。

商務省長官と標準技術国立研究所(前標準国立局)は、指導力とマネジメントを担当します。そして民間部門は、管理、審査員、賞プログラムの監督と資金供給をします。

マルコム・ボドリッジ・ナショナル・クオオリィティ賞のための財団は、民間部門に対し、業績プログラムと寄付金の効果的な管理により、この賞プログラムの目的を達成するための手段を用意するために作られました。

優れた会社のリーダーが、財団理事として選出されました。これは、プログラムを支援することにより、目的が達成することを保証するためです。

## 賞の内容

賞の目的は、優れた実効性と改善された競争力の促進に関する情報の共有です。

3つのカテゴリーにおいて、賞が与えられます。製造業、サービス業、そして中小企業です。受賞者は、年度の会議において、優れた実効性と品質管理の戦略を共有します。対象となる会社は、アメリカ国内に事業所のある外国会社をも含みます。

一般に、公的または私的に所有される国内または外国会社が応募します。具体的には、株式会社、ジョイント・ベンチャー、合名会社などです。逆にふさわしくないのは、国家行政機関、非営利組織、プロフェッショナルな協会などです。

検討される基準の7つのエリアとしては、1.リーダーシップ 2.戦略計画 3.顧客 4.市場情報 5.人的資源 6.プロセス・マネジメント 7.企業業績が示されています。これらは、応募者により量的なデータを通じて示されなければなりません。この提示された応募書類は、評価委員会のメンバーにより評価されます。ここで高い得点を取った応募者が、評価者の訪問を受けることになります。評価者は、その中から商務長官に好ましい受賞者を推薦します。応募者は、強みと改善点を記載したレポートを受け取ります。

評価者は、アメリカを代表する企業や、ヘルスケア、教育、選ばれた各種産業、専門家、貿易会社、行政機関、非営利組織などから選ばれます。彼らは、最も高い資質を満たしています。評価者は、その職務を実行するために、その

ための準備プログラムに参加しなくてはなりません。毎年秋に、次の年度の評価者としてビジネスと品質管理の専門家が要請されます。評価者は、利害の衝突を避けるように仕事が割り当てられます。

受賞者は、成功した戦略やプロセスについての情報を、公開しなければなりません。

Malcolm Baldrige National Quality Award のよくある質問に対する答え（すでに記述された事項を除きます）。

1. 政府の投資約4.9百万ドルは、民間部門と州政府、並びに 地元組織による1億ドル以上の貢献により、てこ入れされています。
2. 今日まで、品質マネジメントやパフォーマンス改良について、何千というプレゼンテーションが行われました。そして品質改善や生産性の向上を検討している企業に受けられたプレゼンテーションは、総計30,000プレゼンテーションを超えました。これは、当初の予想をはるかに越える影響力を意味します。
3. NISTの調査によれば、品質改善プログラムやパフォーマンスの優秀さが生産性や満足した従業員や顧客を作り出し、投資家 顧客の両者にとって収益性が改善されました。この調査は、これらの会社が完全にスタンダード・アンド・プアーズ500の企業業績を超えることを示しました。
4. 中小企業に対しては、NISTにより、賞の認識とこれらの組織に対する基準がMEPプログラム（Manufacturing Extension Partnership）として定められています。
5. 政府のプログラムであるのに、なぜ応募に際して料金が必要であるかという、この申込金の性格は、費用効果の高いビジネス監査であると理

解することができます。

組織の規模が大きな場合は4500ドル、小さな場合は1500ドルの申込金に対し、8人のビジネスと品質管理の専門家の300時間にわたるレビューを行います。

6. 1991年には、10以下の国しかこのようなプログラムを持っていませんでした。しかしながら、今では40以上の国で同様の賞を設立しています。国際的には、25の品質賞があります。
7. 1999年から、非営利と営利の教育と医療組織の申し込みが可能となりました。
8. ボルドリッジ賞とISO9000の基本的な目的は同じです。それは、品質業績の承認を促進して、品質改良の重要性と技術の認識を普及させるためです。しかしながら、ボルドリッジ賞は、より結果とサービスに焦点を合わせ、多くの専門家の関与と情報の共有化についての重要性を強調します。
9. NISTは商務省から独立した政府機関です。NISTは、4つの組織とともにアメリカ経済と生活に質を改善します。測定標準研究所、先端技術プログラム、拡張された製造組合とボルドリッジ国家品質プログラムです。
10. NISTを支援する組織としてASQ (the American Society for Quality)があり、賞の準備や公法などを支援しています。ASQは、専門家の非営利組織で、アメリカとその他62カ国にわたり80,000人以上の個人と、700以上の企業のメンバーから構成されています。

(しらい よしお 本学助教授)