

2007.7 ACAP 研究所クイック調査

企業における苦情対応マネジメントシステム（JIS Q 10002）の取り組み

近年、一部の企業による不祥事や、製品や表示等への不具合、偽装などが多発し、消費者から企業に対する信頼感は大きく揺らいでいる。消費者からの信頼を獲得するためには、製品・サービスの質を高めるだけでなく、コンプライアンス経営や消費者志向の社内体制の強化、各種マネジメントシステムの導入などが必要となる。そして、適切な情報開示により、消費者との双方向のコミュニケーションを深めることも重要である。

「品質マネジメント - 顧客満足 - 組織における苦情対応のための指針（JIS Q 10002）」は、国際標準化機構（ISO）の消費者政策委員会により、消費者保護を目的として2004年に発効された「ISO 10002」の日本語版であり、2005年6月に制定されたものである。

消費者関連専門家会議（ACAP）では、企業の消費者志向経営を強化するために、「JIS Q 10002」の導入、普及拡大を推進しているが、2007年5月に、会員企業に対し、「JIS Q 10002」の取り組み状況に関する調査を実施した。

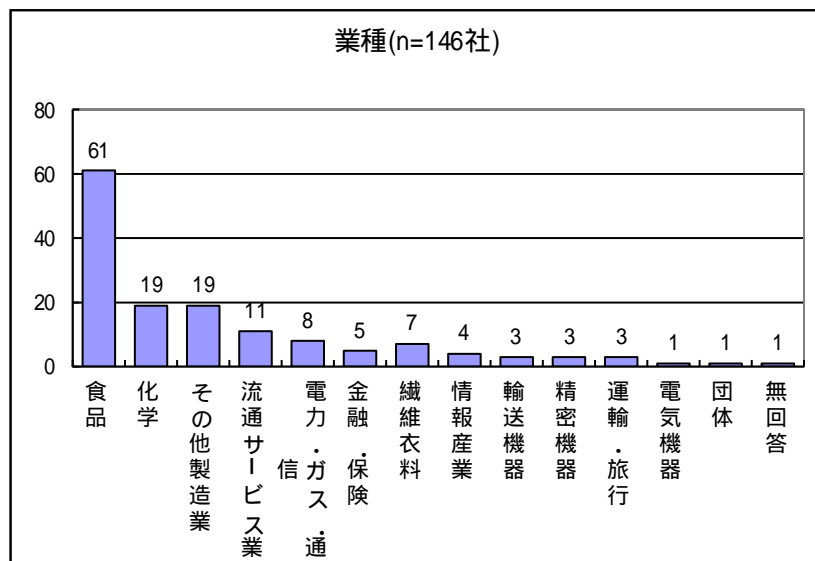
調査対象：ACAP 会員企業 537 社

調査時期：2007 年 5 月

調査方法：電子メールで依頼し、調査票への記入

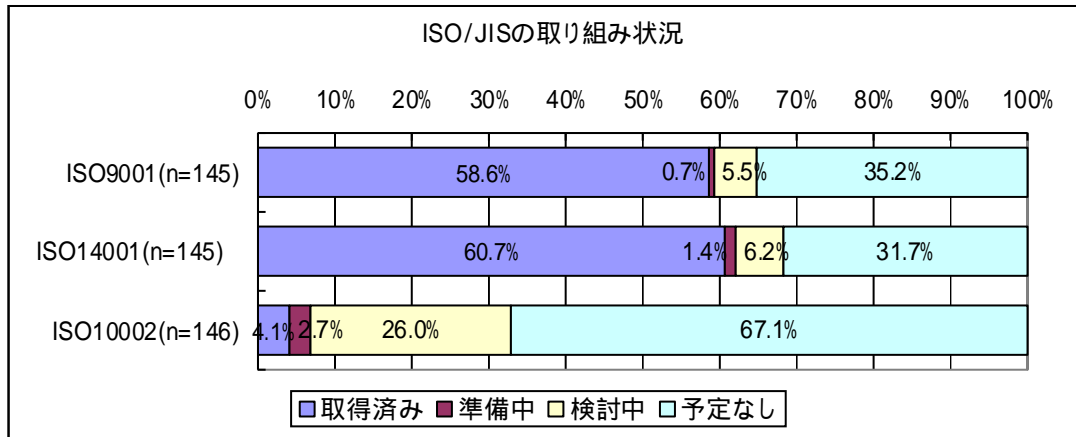
有効回答数：146 社（回収率 27.2%）

回答者の業種：



JIS Q 10002 の自己適合宣言済み企業は4%で、普及拡大はこれから

ISO/JIS Q 9001 は 58.6%、ISO/JIS Q 14001 は、60.7% が取得済みであるのに比べ、ISO/ JIS Q 10002 への取り組み度合いは低い。自己適合宣言済み企業は、4.1%で、「準備中」「検討中」を合わせても3分の1程度で、普及はこれからであることがわかる。

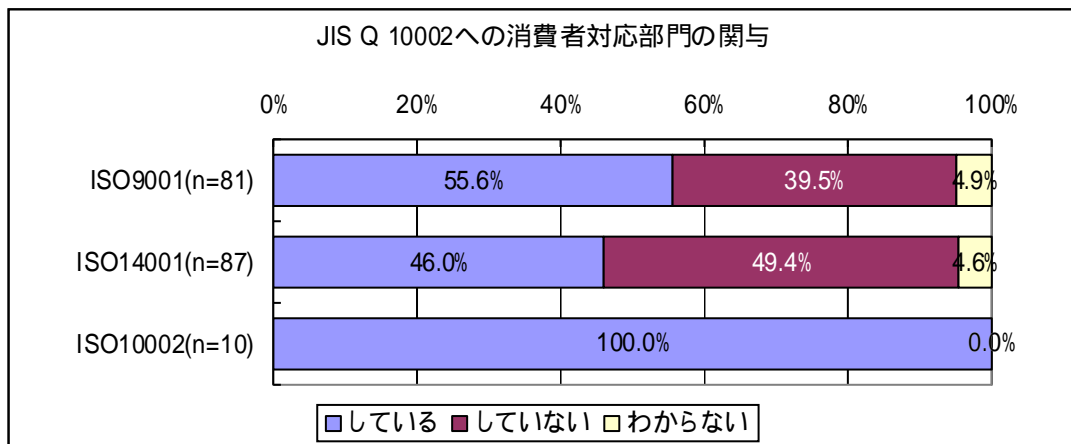


注1：ISO/JIS Q 9001: 品質マネジメントシステム、ISO/JIS Q 14001：環境マネジメントシステム

JIS Q 10002 は、消費者対応部門が主導して、自己適合宣言

それぞれのマネジメントシステムを取得(自己適合宣言)済み、または準備中の企業に、社内システムの構築に消費者対応部門が関与したかどうかを尋ねた。JIS Q 10002 では、消費者対応部門が、100% (10社) 関与しているとの結果であった。規格の制定後、間もなく、導入事例数が少ない現時点で率先して JIS Q 10002 によるマネジメントシステムを導入している企業は、消費者対応部門が主導して、社内構築を進めていることがわかる。

「自己適合宣言済み」企業へのヒアリングからも、消費者対応部門長や品質保証部長の発案により、社内準備を進めたという企業が多かった。



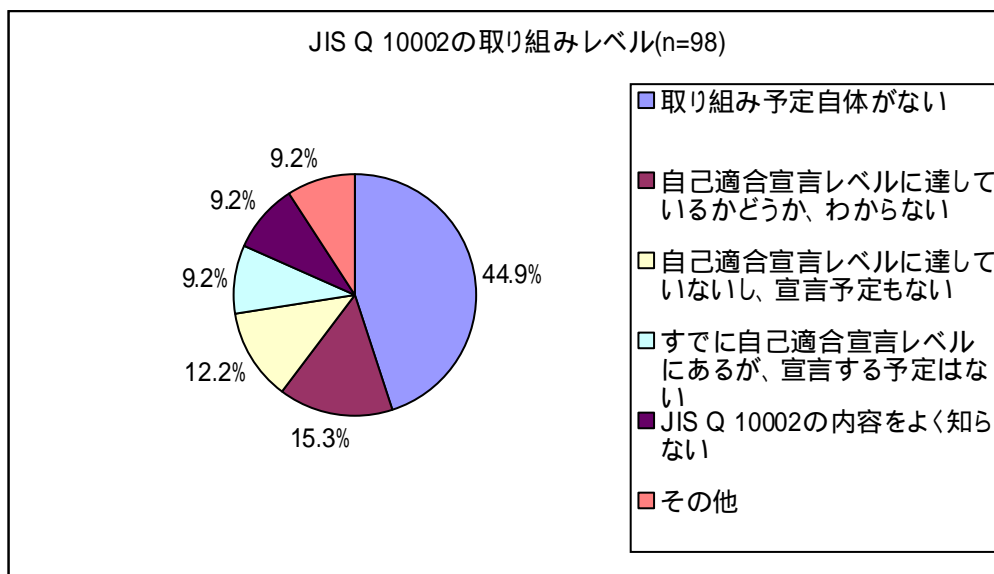
自己適合宣言後のメリットは、社内の消費者志向の高まりと、体制の強化など

既に自己適合宣言をしたという 6 社に、宣言後のメリットを尋ねたところ、「社内の消費者志向の意識が高まった (5 社)」「社内の消費者志向体制が強化された (3 社)」「対外的な反応・評価がよくなった (2 社)」との回答が得られた (複数回答)。

宣言レベルにあっても宣言する予定がない企業が 9 %、内容をよく知らないも 9 %

JIS Q 10002 の「自己適合宣言をする予定がない」と答えた人に、自社の取り組みレベルを尋ねた。「取り組み予定自体がない (44.9%)」「内容をよく知らない (9.2%)」等で半数を超えるが、「すでに自己適合宣言レベルにあるが、宣言する予定はない (9.2%)」との回答もあった。

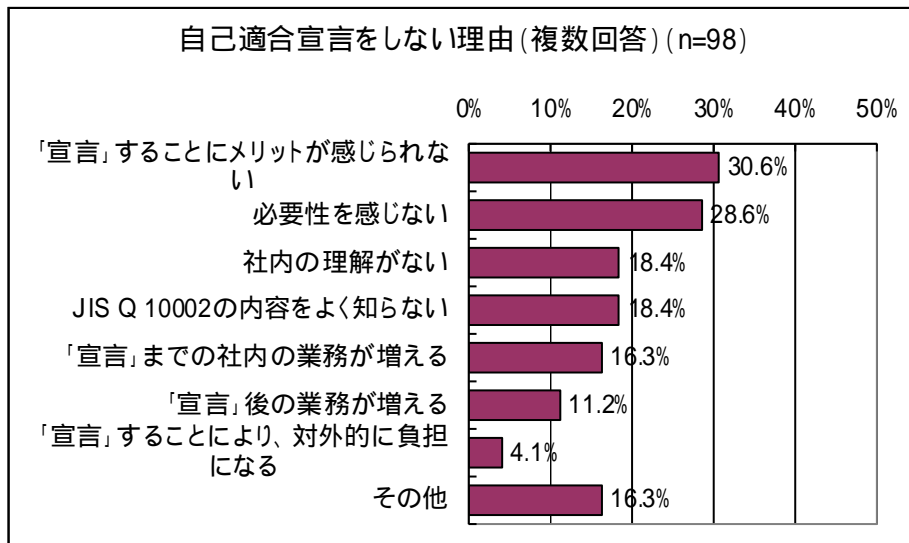
その他としては、「独自のグローバル・スタンダード基準で構築している」「現在、取得した場合のメリット・デメリットを検討中」等の回答があった。



自己適合宣言をしない理由

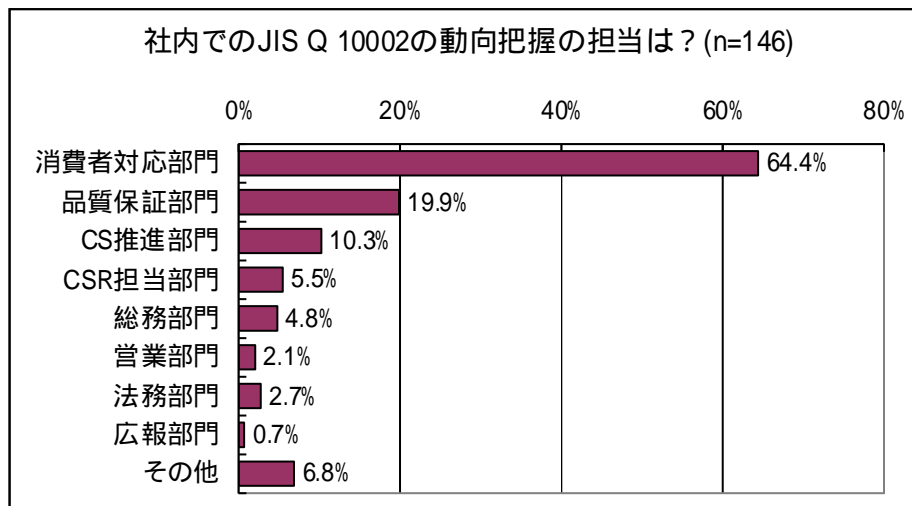
「自己適合宣言をする予定がない」と答えた企業に理由を尋ねると、「宣言することにメリットを感じられない (30.6%)」、「必要性を感じない (28.6%)」、「社内の理解がない (18.4%)」、「内容をよく知らない (18.4%)」などの回答が多かった。

その他の理由には、「親会社の指導がないので、独自にできない」等の声もあった。



JIS Q 10002 の動向把握は、消費者対応部門が担当

社内で、JIS Q 10002の動向把握を誰が担当しているか尋ねたところ、「消費者対応部門」が64.4%と圧倒的に多かった。以下、「品質保証部門(19.9%)」、「CS担当部門(10.3%)」と続く。



まとめ

「苦情対応マネジメントシステム(JIS Q 10002)」は、企業が消費者志向の経営を推進する上で重要なツールであり、顧客対応業務の質の向上や社外からの好評価、消費者対応部門の社内での地位を高める、などの効果が認められた。しかし、一方で、「JIS Q 10002」の認知度が社内外でまだまだ低く、それに付随して、自己適合宣言のメリットを認識していない企業も多いことが明らかになった。