

ACAP/N.R.2007-6

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

ACAP研究所クイック調査より

社団法人消費者関連専門家会議(略称 ACAP)は、2007年5月、会員企業に対し、「苦情対応マネジメントシステム(JIS Q 10002)」についての調査を、ACAP研究所により実施しました(回答数 146社)。

『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月に制定されました。

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・拡大を推進しています。

調査の結果、「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ました。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りました。

“社会に貢献する公益法人”であるACAPは、「JIS Q 10002」の認知度向上および普及のために、ACAP研究所の活動等を通じて、社会に対して積極的にPRしていきたいと考えます。

トピックス

「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  
消費者対応部門が主導的立場で、自己適合宣言のための活動を推進  
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  
自己適合宣言をしない理由は、メリットに対する認識の薄さにあり  
「JIS Q 10002」の動向把握は、消費者対応部門が担当

\* 調査結果の詳細は別紙に添付しておりますので、ご参照下さい。

また、機関誌 FORUM2007年7月号(No.190)に、JIS Q 10002の解説、自己適合宣言済み企業の事例研究等が記載されておりますので、併せてご覧下さい。

本件に関するお問い合わせ先

社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)  
事務局次長 兼 ACAP研究所副所長 清水きよみ  
TEL : 03-3353-4999 FAX : 03-3353-5049

## < 参考 >

### 社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

社団法人消費者関連専門家会議は、お客様相談室など企業の消費者関連部門の責任者・担当者等で組織する内閣府の所管団体で、英文表記の The Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。1980年(昭和55年)の設立以来、消費者・行政・企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動を行っています。

会員数：正会員 537 社(629 名) 全会員数 835 名(2007 年 5 月 16 日現在)

会 長：鶴田俊正(専修大学名誉教授) 理事長：蔵本一也(ミズノ株式会社)

連絡先：〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-13-12 中立ビル 4 F

TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049

ホームページ：<http://www.acap.jp>

### 「ACAP研究所」の概要

名 称：ACAP 研究所 (英文表記：ACAP Research Institute)

住 所：〒160-0022 新宿区新宿 1 - 13 - 12 中立ビル 4F (社)消費者関連専門家会議 内

TEL： 03 - 3353 - 4999 FAX： 03 - 3353 - 5049

Eメール：kenkyu@acap.jp

構成員：

所 長 小田 稔

副所長 清水きよみ

主任研究員 5名 他

### ACAP 研究所の主な活動

#### 1. 消費者関連情報の収集・分析・発信

消費者関連、ACAP 関連情報の収集・分析

各種媒体を通じての情報発信・提言 等

#### 2. 調査・研究活動

受託調査、自主調査の実施(企業の消費者対応、リスクマネジメント、CSR、JIS、製品安全、消費者教育 等)

共同研究の実施

研究会の主宰 等(「消費者教育支援研究会」他)

#### 3. 教育、啓発活動

「JIS Q 10002」(消費者対応の国際規格)の普及・啓発活動

シンポジウム、セミナーの開催 等