

2015年10月15日

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

2015年度 工業標準化事業表彰「経済産業大臣表彰(組織)」をACAPが受賞

企業・団体の消費者対応部門の責任者、担当で組織する消費者関連専門家会議(通称・ACAP=エイキャップ、所在地:東京都新宿区)はこのたび、経済産業省が主催する平成27年度「工業標準化事業表彰」において「経済産業大臣表彰(組織)」を受賞し、10月5日(月)に東京・都市センターホテルにおいて表彰されました。

「工業標準化事業表彰」は、国際標準化及び工業標準化の重要性の普及に向け、経済産業省が、工業標準化活動に貢献したと認められる個人及び組織を表彰するもので、10月の「工業標準化推進月間」に合わせて毎年行っています。

ACAPは、消費者志向経営の推進に効果的である『苦情対応マネジメントシステム』の企業での構築・普及啓発について、長年にわたり取り組んでまいりました。今回の受賞は、この一連の活動が認められたものです。

今後も、『苦情対応マネジメントシステム』の普及を通じて、消費者と企業の信頼関係の向上と消費者が安心して購買、消費できる健全な消費社会の実現に向けて、企業行動を促していきます。

◆ACAP の受賞理由

「JIS Q 10002“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”(略称 『苦情対応マネジメントシステム』10002)。以下、10002と略)の導入が、消費者志向経営に有効であると判断し、その普及に向けて、公開講座、解説書の編纂等、社内体制構築のための支援活動を積極的に行っている。

◆ACAP による『苦情対応マネジメントシステム』普及・啓発の取り組み

・1999年	JIS Z 9920 苦情対応マネジメントシステムの指針(以下 9920 と略す)の規格化に参画。
・2000年	9920 導入のための手順書を作成、普及啓発講座等を開催。
・2001年	苦情対応 JIS 普及啓発プロジェクトを発足(現 ACAP 研究所の「消費者関連 JIS 研究会」として活動中)。ACAP編纂・日本規格協会発行「苦情対応マネジメントシステムの指針—解説とマニュアル作成のためのガイド」(単行本)を作成。2000年以降、企業の不祥事件が多く発生したため、JIS Z 9920 を導入・活用し、消費者からの信頼の回復、消費者対応の向上に結び付けるよう対応を喚起した。
・2004年	ISO 10002 に対応する JIS 化に関し、ACAPより会員を原案作成委員会主査として参画させた。10002 の関連規格である ISO 10001 及び ISO 10003 の原案作成 WG (2003~07) へも、会員をエキスパートとして派遣した。当該国際規格の発行(2007)後、日本規格協会 JIS 化 WG の主査としても参画した。
・2005年	JIS Q 10002 の発行に伴い(9920 は廃番となる)、10002 の普及啓発活動を開始。規格解説用テキストや、マニュアル作成のためのガイドブックを編纂。「JIS Q 10002 社内構築実践講座」を東京・大阪で 88 回開講し、2015 年現在 1131 名が受講。この内容は、「逐条理解コース」、「導入準備コース」、「内部監査員養成コース」、「社内規程文書化コース」である。苦情対応は企業の各部署にまたがっているため、「社内規程文書化コース」は社内の文書をまとめるのに非常に役立ったと好評であった。

・2008年	ACAPのホームページに10002に関するFAQを掲載し、一般の方も閲覧できる情報提供活動を実施し、10002の啓発を図った。
・2009年	ACAP編纂・日本規格協会発行「苦情対応マネジメントシステム構築のためのガイドライン」を作成した。
・2012年以降	10002をさらに普及させるため、企業への出張講座を開設し、適合宣言の支援を開始、第三者意見書の発行も実施している。

以上のような普及活動により、2015年9月現在93社が10002の適合宣言を行い、信頼性の高いお客様(苦情)対応体制を確立したことへの効果は大きいと考えます。

◆2015年度工業標準化事業表彰の内容

- ・内閣総理大臣表彰 1名(野間口 有 三菱電機株式会社 相談役)
- ・経済産業大臣表彰 20名、2組織
- ・産業技術環境局長表彰 25名

詳細は、経済産業省ホームページをご参照ください。

<http://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun/hyosyo/>

◆本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

事務局 茨木 彰彦

TEL: 03-3353-4999

E-MAIL: acap@acap.jp

以上

◆参考

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体のお客様相談部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年(昭和55年)の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、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、交流活動等を行っています。

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。

会員数	正会員数 572名(737社)。全会員数858名 (2015年9月16日現在)
理事長	坂倉 忠夫 (さかくら ただお) キリン株式会社
特別顧問	高 巖 (たか いわお) 麗澤大学大学院経済研究科教授
所在地等	<p>【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 http://www.acap.or.jp</p> <p>【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 MIRO 谷町 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900</p>

[表彰式]



山際経済産業副大臣より坂倉ACAP理事長に
表彰状が授与された

