

JIS Q 10002 の重要ポイント

経営（組織）トップは、顧客重視のお客様対応／苦情対応に積極的に取り組む意思を示します。

経営（組織）トップは、その意思に基づいたお客様対応／苦情対応の方針を設定し社内外に公表します。

JIS Q 10002 にそって、トップ方針にしたがった社内体制を整備します。その活動のために必要な規程類を制定します。

お客様対応／苦情対応業務をすみやかに実施したら、お申出・苦情と解決の内容を分析し、改善・改革に繋がります。

定期的に顧客満足度調査や内部監査を実施し、トップに報告します。

経営（組織）トップが、お客様対応／苦情対応に関する社内委員会等を定期的に主催し、継続的改善を図ります。

お客様対応／苦情対応マネジメントシステム導入企業が語る導入効果

社員のお客様志向の意識が向上した

お客様対応部門の社内でのポジションが向上した

対応レベル向上、安定化、均一化が進んだ。

内部監査やトップ報告等「しくみ」ができ、業務の継続性、効率化、安定化が実現した。

お客様や取引先からの評価と信頼性が向上した

お客様の声にトップの関心が高まり、トップへの説明機会が増えた。

お客様の声を品質改善につなげる「しくみ」ができ、品質改善活動が活発になった。

ACAPが実施する支援事業

・公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）は、JIS Q 10002 規格に基づく苦情対応マネジメントシステムの構築と運営が、顧客志向経営の最も有効な手法であると考え、積極的に推奨しています。

・ACAPは以下の支援事業を行っています。

(1) 「JIS Q 10002 に準拠した苦情対応マネジメントシステム構築講座」

- ① 逐条理解コース（半日コース：年2回開催）
- ② 導入準備コース（半日コース：年2回開催）
- ③ 内部監査員養成コース（半日コース：年2回開催）
- ④ 社内規程文書化コース（半日コース：年2回開催）

(2) 「適合性評価報告書および第三者意見書」発行事業

(3) 個別企業向け社内構築支援事業

- ① 個別企業への社内規程整備支援やトップへの説明などご要望に対応
- ② 個別企業への「出前講座」

・詳細はACAPのホームページをご覧ください。

・お問合せ先：ACAP事務局 TEL 03-3353-4999 E-mail acapjis@acap.or.jp

JIS Q 10002 へのお誘い

—顧客志向経営につながるお客様対応／苦情対応マネジメントシステム—

発行 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F

©公益社団法人消費者関連専門家会議

JIS Q 10002 へのお誘い

—顧客志向経営につながるお客様対応／苦情対応マネジメントシステム—

今なぜ顧客志向経営が必要か

- 経済社会の発展とグローバル化により、製品・サービスが世界市場で幅広く取引される時代です。取引の拡大とともに、顧客関連のトラブルも国内・国外ともに多発し、かつ多様化・複雑化し、深刻な事件や不祥事も多くなっています。
- 企業にとって持続的発展を図るには、製品・サービスの向上と顧客満足度のさらなる向上が重要です。顧客の視点に立ち、顧客の権利・利益の向上を図り、安全や公正な取引、顧客対応体制の整備を通じて顧客の信頼を得ることが、企業に求められています。

顧客志向経営実現のツール・苦情対応マネジメントシステムとは？

- JIS Q 10002 は、国際規格 ISO 10002 を基に内容を変更することなく作成した日本産業規格で、顧客満足向上を目的とする苦情対応マネジメントシステムに関する指針を提供します。
- 企業に寄せられる苦情について、申出者に解決策を提示して個別対応するだけでは不十分です。
- この規格で規定されたプロセスを通じて苦情対応を行うことにより、製品・サービスの品質向上、顧客満足度の向上、企業の社会的責任が実現できます。
- この規格に規定される苦情対応プロセスは、ISO 9001/JIS Q 9001 で規定される品質マネジメントシステムの一要素として用いることができます。
- また、ISO 26000/JIS Z 26000 社会的責任の手引では、組織の社会的責任の中核主題の一つとして「消費者課題」が挙げられ、消費者紛争の解決に関して JIS Q 10001、JIS Q 10002、JIS Q 10003 の有効性が提示されています。



公益社団法人 消費者関連専門家会議

