

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

お客様対応のPDCAサイクルとは？

Plan（計画及び設計）

1. 組織トップの意志を反映した顧客対応方針を公開しています。
2. 顧客満足の維持向上の目標が設定され、顧客対応業務を計画的に遂行しています。
3. 顧客対応窓口があり、必要な人員、設備、予算などが確保されています。

苦情対応マネジメントシステムでは、お客様対応／苦情対応のPDCAサイクルは次のように説明されます。

Plan : 顧客の期待及び組織の方針に沿った苦情対応プロセスを構築するために、必要な目標設定、苦情対応プロセスの計画及び設計を行う。

Do : 構築した苦情対応プロセスを実施する。

Check : 方針、目標及び顧客の期待に照らして、苦情対応プロセス及び苦情解決の内容を監視及び測定し、その結果を報告する。

Act : 苦情対応プロセスの結果（苦情対応結果）を含むプロセスの実施状況を、継続的に改善するための処置をとる。

Do（苦情対応プロセスの実施）

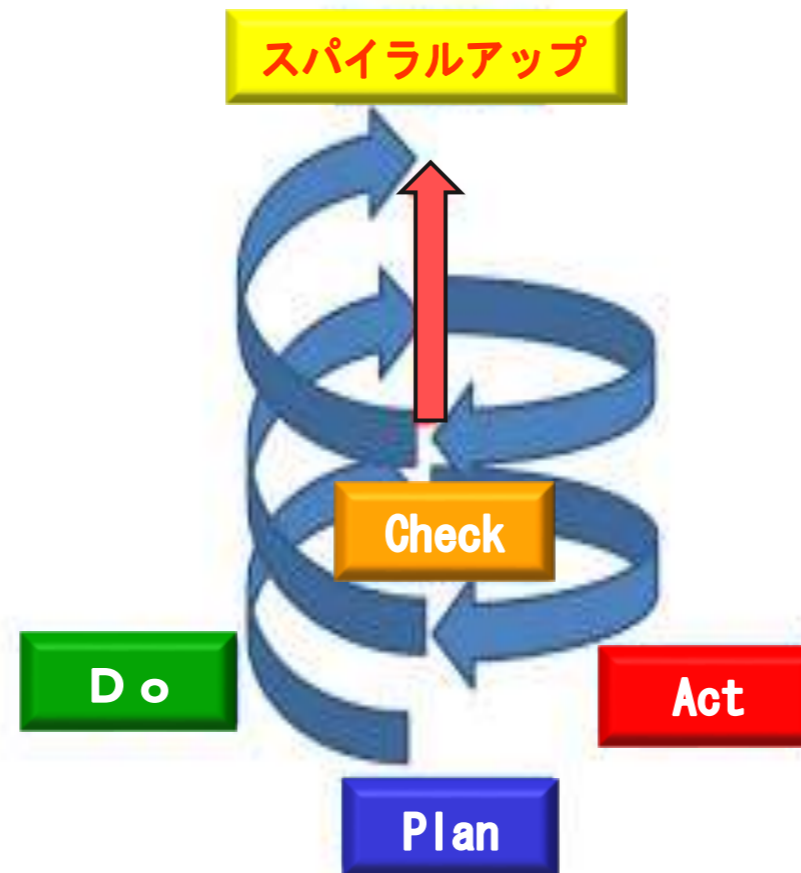
4. 顧客窓口は一般公開され、誰でもアクセスでき、わかりやすい言葉で対応しています。
5. 顧客窓口および関連部署の責任者の役割が規定されています。
6. 顧客対応する要員は、対応の教育・訓練を受け、組織が定めた業務を遂行しています。
7. 個人情報を含め、記録の利用および管理について、手順を規定しています。
8. 受付は丁寧に行い、重大な問題に対して直ちに対応しています。
9. 相手の態度や身分などに惑わされることなく、偏った不公平な対応をしていません。
10. 組織側の都合だけでなく、顧客側の事情を十分に考慮して、課題解決を図っています。
11. 対応の経過・結論について、顧客の納得を得られる説明ができています。
12. 受付された時点から終了まで、申出内容や対応状況などを個別に記録し管理しています。

Check（維持及び改善）

13. 課題の根本的原因を除去するために、申出内容の傾向を明確にして分類・分析しています。
14. 申出者の満足度を定期的に調査しています。
15. 顧客対応の内容と記録を継続的に監視しています。
16. 顧客対応について、定期的に内部監査を実施しています。

Act（維持及び改善）

17. 顧客対応および製品品質について見直しを図る仕組みがあり、組織トップに定期的に報告しています。
18. 組織トップは、顧客対応が適切に実施されていることを定期的に評価し、問題があれば是正しています。



(注)

ここに掲げた18項目は、規格の要点を分かりやすく紹介する目的で、規格の中で特に重要な項目を抽出したものです。規格の全体を説明するものではありません。詳細についてはACAPのホームページをご覧ください。

自社でどの程度できているかを自己評価してはいかがでしょうか。
(できている：○、できていない：×)

Plan			Do						Check				Act				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

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・改革に繋げます。

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

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。

対応レベル向上、安定化、
均一化が進んだ。

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 （1日コース：年2回開催）
- ② 導入準備コース （1日コース：年2回開催）
- ③ 内部監査員養成コース （1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.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