

## 「ISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019

### 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と手順」を発行

-顧客満足/苦情対応に関する唯一の国家規格の最新版に対応-

公益社団法人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、理事長：村井正素）では、このたび、JIS Q 10002の2019年改正(第3版)に対応した解説本

### 「ISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019

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と手順」を発行しました。

ISO 10002は顧客満足/苦情対応に関する唯一の国際規格で、JIS Q 10002はその一致規格であり、日本の国家規格です。本規格に準拠したマネジメントシステムの導入は、自社のお客様対応機能の強化につながります。顧客満足と顧客志向経営を目指す企業や、既に自己適合宣言をされていて2019年改正に対応した見直しを検討中の企業の方々に役立つ内容となっています。

書籍の詳細は、ACAPホームページ下記URLよりご覧ください。

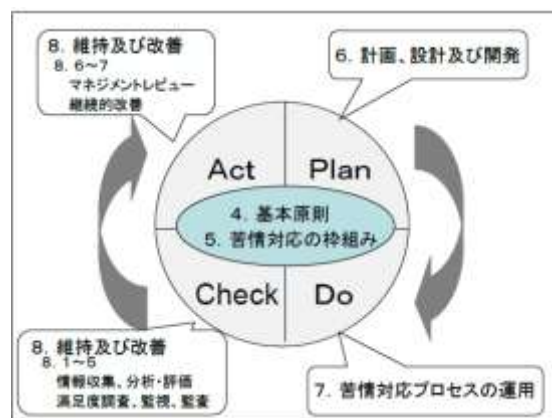
<https://www.acap.or.jp/activity/iso10002/isobook/>

## 1. ISO 10002/JIS Q 10002 について

ISO 10002:2018 規格は、ISO(国際標準化機構)が発行した顧客満足/苦情対応に関する唯一の国際標準規格で、JIS Q 10002:2019 規格はその一致規格になります。

本規格は苦情対応を迅速に、客観性を持って、顧客重視のアプローチで実施し、継続的な改善を行うために PDCA サイクルを回すマネジメントシステムです。主な内容として、「基本原則」、「苦情対応の枠組み」、「計画、設計及び開発」、「苦情対応プロセスの運用」、「維持及び改善」などが規定されています。

ACAP は、本規格の原案作成に深くかわり、企業の消費者志向経営の推進とお客様対応の質的向上を支援するために、本規格の導入、普及のための支援事業に取り組んでいます。



苦情対応 PDCA サイクル(数字は規格の箇条番号)

## 2. 書籍発行の経緯

ACAP は、2009年に、「ISO 10002/JIS Q 10002 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」(日本規格協会発行)を発行しました。

発行から 12 年が経過し、その間、ISO マネジメントシステムや関連する分野で大きな改正や動きがあったことから、最新の JIS Q 10002:2019 の規格改正(第 3 版)に対応して、2009年発行の上記書籍を全面改訂し、内容を充実させて発行することとしました。

### 3. 書籍の概要

●タイトル :「ISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019

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と手順」

●著者名 :公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)ISO10002事業グループ【編著】

●発行・制作:発行 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

制作 一般財団法人日本規格協会

●発売日 :2021年9月30日

●仕様 :A4 版、96ページ、本文モノクロ

●販売価格 :3,960 円(消費税込み、送料別)

●注文方法 :ACAP ホームページ(以下)掲載の申込書に記入後、メール添付か FAX で申し込み

<https://www.acap.or.jp/activity/iso10002/isobook/>

(申込書送付先 メールアドレス:[acapjis@acap.jp](mailto:acapjis@acap.jp) FAX:03-3353-5049)

※書店でのお取り扱いはありません



#### 【主な改訂ポイント】

- ①JIS Q 10002:2019の全箇条を詳細な解説とともに掲載。適合性の条件と運用上のポイントを全面改訂
- ②苦情対応マネジメントシステム構築のための手順について、詳細な解説を新たに掲載
- ③上記手順に沿った導入に役立つ ACAP 開発の資料を、巻末に添付

#### 【内容】

第1章 :当規格の制定経緯や導入の意義及び関連する国際的な動向の解説

第2、3章 :当規格の全箇条を転載し、詳細に解説。「適合性の条件」と「運用上の Point」を具体的に提示

第4章 :社内構築の手順についてトップへの説明、社内規程の作成、自己適合宣言の方法まで具体的に解説

巻末 添付:「消費者対応部門進化度合いマトリックス」、「JIS Q 10002 導入にあたってのトップへの説明資料」他

以上

#### ◆本件に関するお問い合わせ先

※書籍の表紙をご掲載いただける場合には画像をお送りいたします。下記までご一報願います。

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

ACAP 事務局 担当:曾良(かつら)、竹内 メールアドレス:[acap@acap.jp](mailto:acap@acap.jp) 電話:03-3353-4999

#### 公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当者で構成する組織として、1980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 666 名(526 社)。全会員数794 名 (2021年10月20日現在)
理事長	村井 正素 (むらい まさし) 住友生命保険相互会社
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  <a href="https://www.acap.or.jp">https://www.acap.or.jp</a></p> <p>【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F  TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900</p>