

お客さまの声を、組織の力に。 一歩進んだ苦情対応の実現をサポート

「顧客重視」を標榜する組織は多い。だが、顧客からの苦情対応にまで十分配慮しているといえるだろうか。質の高い苦情対応は、顧客満足度の向上につながる。逆に苦情対応を間違えてしまうと、大事に至るケースもある。また、苦情を広くとらえ、顧客の要望や期待の表れと見なせば、新しい製品や事業へのヒントとして活用することも可能だ。もしも、苦情対応の質をさらに高め、顧客満足度を向上させたいと考えるなら、その実現に役立つツールがある。ISO10002を適用規格とするJQAの新しい審査サービスだ。開発に当たったJQA審査技術センター技術開発部の筈川和明参事と江草右二次長に、その概要と意義を聞いた。

質の高い苦情対応で、 顧客満足を向上

ISO10002は、苦情対応マネジメントシステムを構築・運営していくためのガイドライン(指針)。苦情対応の質を高めることで、顧客満足度を向上させたいと考える組織にとっては、ひとつのソリューションとなる。また、このマネジメントシステムは、単に苦情を減らすだけではなく、苦情をお客さまの声として活用することで製品やサービスの開発力アップ、競争力の向上に役立てることも視野に入れている。JQAがスタートさせたのは、このガイドラインへの適合性を評価するサービスである。顧客からの苦情を受ける可能性のある組織であれば、業態や規模の大小を問わず、どのような組織

でも活用することができる。このサービスを受けるには、組織内にすでにISO9001のシステムが構築されていることが望ましいが、ISO10002単独での審査を受けることもできる。

第三者審査で、 より確かな実効性・信頼性を

「ISO10002では、単に窓口を充実させることが目的ではなく、営業部門までも含め、組織全体で取り組むことが求められています。この規格はあくまでもガイドラインなのですが、JQAの新サービスではISO9001やISO14001などの審査と同じ手法で、業務プロセス、現場レベルまでしっかりとチェックします」と、筈川参事は語る。JQAには、マネジメントシステム審査における豊富な実績

【ISO10002】

「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」が規格の名称。消費者保護、顧客満足の視点から顧客の苦情に対して適切、かつ迅速な対応を行うために不可欠な要件を指針として定めたガイドラインである。この規格では、効果的な苦情対応のため、組織が1)公開性、2)アクセスの容易性、3)応答性、4)客観性、5)料金、6)機密保持、7)顧客重視のアプローチ、8)説明責任、9)継続的改善、といった基本原則に則った苦情対応プロセスを持つことが必要であると定めている。また、基本原則を達成するために必要な苦情対応の枠組みも具体的に規定している。



ISO10002英和対訳版(右)と
JIS Q 10002(左)

規格入手先
財団法人日本規格協会
出版サービス第一課
TEL. 03-3583-8002
注文専用FAX. 03-3583-0462

ISO10002
苦情対応マネジメント
システム審査



荻川和明参事



江草右二次長

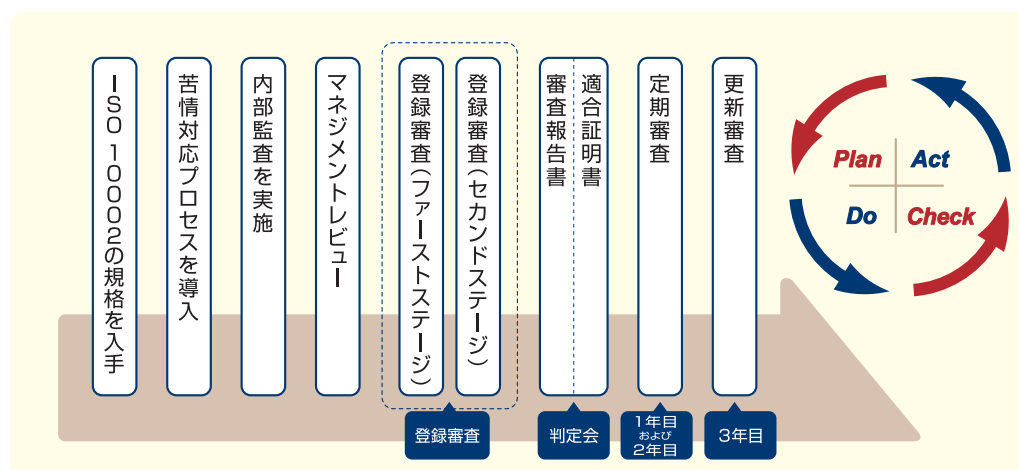
があり、さまざまな業種・業態に精通した審査リソースがある。苦情対応マネジメントシステムを導入するのであれば、JQAの審査サービスを利用することで、その有効性をより確実なものとする事ができるだろう。第三者評価としてJQAから適合を証明されることは、顧客やステークホルダーからのより確かな信頼獲得にもつながるはずだ。

継続的な改善で、
さらに質を高める

「継続的に改善が図れることも、第三者評価のメリットです」と、江草次長は語る。「JQAでは、認証規格と同様に、この

ISO10002についても1年ごとの定期審査に加え、3年ごとの更新を行っていきます。これによって、組織内部からは気づきにくいような外部環境の変化にも対応していくことができるようになるでしょう。また、「システムの一貫性も確保できるようになります」。苦情対応のプロセスも、市場や消費者の変化、テクノロジーのイノベーション、製品やサービスの刷新に応じて進化させ、改善していくことが重要であるという。一度ISO10002への適合を証明されたらそれで終わり、ではない。継続的に改善していくことにより、さらに顧客満足を向上させ、顧客との関係をよりいっそう強固なものとしていくことができるのである。■

苦情対応マネジメントシステムの構築と審査のフロー

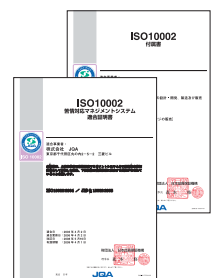


【ガイドライン】

第三者認証を前提に制定された要求事項ではなく、あくまで標準化を支援しているもの。要求事項が英文でshallを用いて「～しなければならない」とするのに対して、shouldを用いて書かれている。これはJISでは「～することが望ましい」と訳されている。

【適合証明書】

適合と評価された組織には、1年ごとの定期審査を条件に適合証明書が発行される。



料金・スケジュールなど、詳しくは下記まで

JQAマネジメントシステム部門
推進センター

03-6212-9555

(月～金曜日・9:00～17:25/
祝祭日を除く)