

ジュピターショップチャンネル株式会社 御中

## **「顧客満足行動規範」の適合性に関する第三者意見書**

柴田CSマネジメント株式会社は、ジュピターショップチャンネル株式会社の「顧客満足行動規範」の適合性に関し、規格適合性及び同社の「苦情対応プロセス」との統合についての第三者評価を行った。以下にその見解を表明する。

### **1. 評価目的**

第三者評価の目的は、ジュピターショップチャンネル株式会社が構築した「顧客満足行動規範」が、ISO 10001:2007 (JIS Q 10001:2010)「品質マネジメント—顧客満足—組織における行動規範のための指針」の要求事項に適合しているか否かの検証を行い、同社がすでに構築している ISO 10002:2004 (JIS Q 10002:2005)「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」に準拠した「苦情対応プロセス」と統合できているかについて第三者の立場から見解を表明することである。

### **2. 評価日**

2012年3月8日～3月26日

### **3. 適応文書**

- ① ジュピターショップチャンネル株式会社の「顧客満足行動規範」及び「顧客満足行動規範導入及び実施等に関する規定」、その他顧客満足行動規範に関連する各マニュアル及び規定集（記録、帳票類を含む）。
- ② ジュピターショップチャンネル株式会社の苦情対応プロセスに関連する全ての規定類（記録、帳票類を含む）。

### **4. 評価方法**

- (1) ジュピターショップチャンネル株式会社の「顧客満足行動規範」の関連文書や対応記録、その他根拠となる内部資料を用い、ジュピターショップチャンネル株式会社の「顧客満足行動規範」が、ISO 10001:2007 (JIS Q 10001:2010)に準拠して構築されているか否かを検討した。
- (2) ジュピターショップチャンネル株式会社の「顧客満足行動規範」の実態が、「顧客満足行動規範」の関連文書に準拠して運用され、維持されているか否かを、関係者へのヒアリング、ならびに活動記録などの根拠となる内部資料をもとに検討した。

- (3) ジュピターショップチャンネル株式会社の「顧客満足行動規範」が同社の「苦情対応プロセス」と矛盾なく統合できているかを、規定面及び実態面から検討した。

## 5. 評価の結論

第三者評価の結果から、以下の通り第三者意見を表明する。

- (1) ジュピターショップチャンネル株式会社の「顧客満足行動規範」が、ISO 10001:2007 (JIS Q 10001:2010)に準拠して構築されていると判断する。
- (2) ジュピターショップチャンネル株式会社の顧客対応は、「顧客満足行動規範」の関連文書に準拠して運用され、維持されていると判断する。
- (3) ジュピターショップチャンネル株式会社の「顧客満足行動規範」は同社の「苦情対応プロセス」と矛盾なく統合できていると判断する。

2012年3月28日

柴田CSマネジメント株式会社

代表取締役

柴田純男

