

ジュピターショップチャンネル株式会社 御中

ISO 10001 の適合性に関する第三者意見書

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 : 2018 (JIS Q 10001:2019) に準拠して構築され、「顧客満足行動規範」の関連文書に基づき、運用、維持、さらには、継続的改善がなされているか否かを関連文書などの内部資料をもとに検証した。

また、トップマネジメントをはじめ、担当役員、顧客対応部門等の関係者へのヒアリングならびに活動記録などをもとに検討した。

さらに、これらの検証により、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 ISO 10002 : 2018 (JIS Q 10002:2019) に準拠して構築された「苦情対応プロセス」とも矛盾なく統合できており、高い顧客満足度のレベルにあることが実証された。

特に、本年度において評価できることとして以下のことが確認された。

1. トップマネジメントのリーダーシップのもとに、「心おどる、瞬間を。」をカンパニータグラインとして、明確なビジョンの基に、的確な「パーパス経営」が出来ている。
2. 「顧客満足度の高い企業」を目指したトップクラスのメンバーでの「VOC委員会」が機能して好結果を出している。
3. 顧客満足度調査においても、「良い — 悪い」、「売れている — 売っていない」といった単なる集計でなく、VOCから、顧客満足に向けた細かな分析が出来ている。
4. コンタクトセンターでの細かな、お客様に視点を置いたお客様対応が、顧客満足を高めている。

以上のことから、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 : 2018 (JIS Q 10001:2019) に準拠して構築されていると評価する。

2025年2月20日

柴田CSマネジメント株式会社

代表取締役

柴田 純男

