

ISO 10002 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「苦情対応プロセス」が、ISO 10002:2018 に準拠して構築され、運用、維持、さらには、継続的改善がなされているか否か、を関連文書や関係者へのヒアリング、ならびに活動記録などの内部資料をもとに検証した。

ジュピターショップチャンネル株式会社の「苦情対応のマネジメントシステム」は、ISO 10002:2018 に適合しつつも、オリジナリティを發揮した自社独自の取り組みとして実際の行動面からも評価される。また、苦情対応プロセスに関する規定も、体系化され、その内容も ISO 10002:2018 に適合している。さらに、その運用や認識においても ISO 10002 の要求事項を満たしており、PDCAサイクルが回っていることが確認された。

特に評価できることとして、ヒアリングや外部監査の結果以下のことが確認された。

1. 役員クラスが中心の会議体である「VOC委員会」が全社的課題や重要性が高い各部の改善に向けて機能している事
2. 企業のトップである社長が、「VOC委員会」のヘッドとなり、社長のリーダーシップのもと常に改善に取り組んでいる体制になっている事。
3. 「VOC委員会」において、常に「お客様本位の業務遂行」上のリスク評価を行い、対応している事。
4. ISO 10002:2018 の序文にも明記されている、「顧客へのサービス」や「顧客の期待」に対して苦情対応規程に明確に記載し、最重要事項として、全社を挙げて取り組んでいる事。
5. 特に、お客様本位の業務運営の充実と発信が行われている事。具体的には、「お客様に出来ること」をテーマに、積極的に実施して行く体制になっている事。
6. 苦情対応における目標の明確化、具体化の充実している事。
7. 教育やミーティングの質の向上（単なる表層的な連絡・確認ではなく、部長・グループ長で実際のコールを細かくモニタリングし、顧客満足への深堀がされている）につとめている事。
8. ヒアリングの結果、要員には、規格の趣旨や自身の責務が浸透している事。
9. 顧客接点を持つ第一線のメンバーが、「苦情対応での心構え」で、そろって「傾聴」をあげ、お客様の意向をくみ取ろうといった姿勢が確認できた事。

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苦情対応プロセスにおいては、ISO 10002 に準拠した苦情対応マネジメントシステムが順調に機能していると判断し、評価した。

2020年3月31日

柴田CSマネジメント株式会社

代表取締役

柴田純男

