



このマークは、お客さま (Customer) とコミュニケーション (Communication) の2つの「C」をモチーフに、ロゴマークとしたものです。

苦情対応マネジメントシステム 「ISO10002」への適合宣言について

全労済 (全国労働者共済生活協同組合連合会) は、苦情対応の国際規格「ISO10002 (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) に適合した苦情対応システムを構築したことを宣言いたします。

全労済では、今回の「ISO10002」自己適合宣言を新たなスタートと位置づけ、これからも「お客さまの声」を大切に、業務改善や業務品質の向上に生かす活動をすすめてまいります。

宣言日 2010年8月26日

全労済 (全国労働者共済生活協同組合連合会)
理事長 石川 太茂津

1. 自己適合宣言の目的

全労済は本宣言を契機に、これまで以上に「お客さまの声」を大切に、お客さまからの苦情を最優先課題として捉え、常に共済商品・事業運営の改善および業務品質の向上をはかり、「お客さま満足」の向上をめざしてまいります。

2. これまでの取り組み

(1) 全労済は2006年1月、苦情対応の強化と再発防止や業務改善をはかるため、「全労済苦情対応・再発防止計画」を策定し、組織的な苦情対応をすすめてまいりました。

2009年6月より、「ISO10002」の規格適合に向けた準備を開始しました。コンサルティング会社の支援を得て、「全労済苦情対応方針」の改定や「全労済苦情対応規程」の新設、および各種マニュアルの整備を行い、規格要求に準拠した苦情対応システムを構築しました。

(2) 「ISO10002」規格への適合性を自ら確認するとともに、2010年7月、社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP) 研究所所長等を歴任された柴田CSマネジメント(株) 代表取

締役の柴田純男氏より「ISO10002」の要求事項に適合している旨の第三者意見書を取得しました。

3. 今後の取り組み

「ISO10002」自己適合宣言のもとに、苦情対応に関する役職員の意識の更なる向上をはかり、適切な対応を実践します。お客さまからの苦情への誠実かつ迅速な対応を心がけ、「お客さまの声」にもとづく業務改善や業務品質の向上に努め、「信頼され、選ばれる、組合員の全労済」をめざした活動をすすめます。

「ISO10002」の概要

- ◎「ISO10002」は、2004年にISO (国際標準化機構) によって策定された、組織が備えるべき苦情対応プロセス (= マネジメントシステム) を定めた国際規格です。
- ◎日本では2005年に「ISO10002」の完全翻訳版として日本工業標準化調査会によりJIS規格における「JIS Q 10002:2005」として制定されました。
- ◎「ISO10002」は、PDCAサイクルをまわすことで、商品・サービスおよび苦情対応プロセス自体の継続的な改善を行うことを目指す、顧客満足の向上のためのマネジメントシステムの枠組みを示した規格です。
- ◎「ISO10002」は、審査登録機関による第三者認証ではなく、自らが同規格への適合状況を評価し、自らの責任において適合宣言をすることができます。