



2010年10月29日
株式会社バルク

News Release

ISO10002 : 苦情対応マネジメントシステム構築のための支援コンサルティング開始のお知らせ

プライバシーマークや内部統制・内部監査などをはじめとする各種マネジメントシステムの構築から維持までをトータルに支援する株式会社バルク(本社：東京都中央区、代表取締役社長：谷 洪(たにひろし)、以下バルク)は、『ISO10002:2004(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』をベースとした苦情対応マネジメントシステム構築のためのコンサルティング支援サービスの提供を開始します。

【コンサルティング・サービス開始時期】

2010年11月1日より

ISO10002:2004 : 苦情対応マネジメントシステムとは

『ISO10002:2004 Quality management-Customer satisfaction-Guidelines for complaints handling In organization』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『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』が発行され、国家規格(JIS規格)となっています。

ISO10002は、苦情情報を蓄積、分析、フィードバックして、問題の是正を図ることに加え、計画(PLAN) - 実施(DO) - 確認(CHECK) - 見直し(ACT)のいわゆるPDCAサイクルを廻すことで、商品・サービス及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。

顧客の苦情は、あらゆる組織における共通の課題です。ISO10002は、企業顧客や取引先など、消費者以外からの苦情を取扱う企業、中小企業や行政機関など、業種、業態、規模を問わず、適用が可能です。

ISO10002 取得のメリット

ISO10002 の導入効果は、『商品・サービス(苦情対応を含む)の継続的改善をするための苦情対応の枠組みが構築できることです。

ISO10002 の『苦情対応プロセス』を導入することにより、以下のような効果が得られます。

1. お客様からの信頼獲得と競争力の向上
2. お客様の声をもとにした、商品・サービスの向上
3. 対応基準や責任・権限の明確化などによる苦情対応品質の向上
4. お客様対応部門の地位向上と経営層とのパイプ構築
5. 苦情マネジメントシステムの構築による、社員 CS 意識の向上
6. 定期的な情報公開による顧客志向企業イメージの定着
7. 情報の一元管理によるリスクの早期発見

弊社コンサルティングの特長

バルクでは、プライバシーマーク(JIS-Q-15001)、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS:ISO27001)や内部統制の構築等多くの企業にマネジメントシステムの構築支援サービスを提供してまいりました。又、マネジメントシステムの構築のみならず、これらの継続的改善を支援するための教育、監査、eラーニング等の支援体制も整備しています。

今回の ISO10002：苦情対応マネジメントシステムでは、商品やサービスの継続的な改善を図る枠組みであり、社内の体制のみならず、弊社が得意とする『マーケティング・リサーチ』を組み合わせることで、直接、お客様の声を反映することにより、効果的なマネジメントシステムの構築を図ることが出来ます。

【株式会社バルク概要】

代表取締役社長： 谷 洪(たにひろし)

資本金：150 百万円

所在地：東京都中央区日本橋馬喰町 2-2-6 朝日生命須長ビル

URL：<http://www.vlbank.com>

概要：内部統制・リスクマネジメント、情報セキュリティコンサルティング事業、IT ソリューション事業、マーケティング・リサーチ事業

主要株主：株式会社バルクホールディングス(名証セントレックス市場 証券コード 2467)

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社バルク コンサルティング事業部 営業部 担当：吉田、柏山、佐々木

電話：03-03-5649-2501 FAX：03-5649-2713

Email：info_co@vlbank.co.jp