

この度は、苦情対応マニュアルのダウンロードありがとうございます。

また、内部監査チェックリストもございますので、ご利用ください。

配付番号

苦情対応マニュアル
(ISO10002:2004/JIS Q10002:2005)

見本

アイエスオー株式会社

制定・改訂日	承認	審査	作成
制定 年 月 日			
改訂 年 月 日			

分類番号： CM-01	文書名： 苦情マニュアル	版： 1.0	頁： 1/17
章番号： 1～3	標題： 適用範囲、適用規格、定義		

1. 適用範囲

1.1 一般

(1)目的

本苦情マニュアルの目的は、アイエスオー株式会社（以下当社と記す）の苦情対応マネジメントシステムに関する一貫した情報を、当社の内外に対して明らかにすることである。

(2)責任

本苦情対応マネジメントシステムの最高責任者は社長にある。

1.2 適用範囲

本苦情対応マニュアルは、当社の契約関係者ならびに一般消費者（以下、顧客等という）からよせられるすべての「苦情」に関する対応プロセスを対象とし、当社のすべての部門に適用する。

2. 適用規格

2.1 国際規格

ISO 9000:2008 - 苦情対応マネジメントシステム - 基本及び用語集

ISO 10002:2004 - 苦情対応マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針 - 要求事項

2.2 国内規格

JIS Q 9000:2008 - 苦情対応マネジメントシステム - 基本及び用語集

JIS Q 10002:2005 - 苦情対応マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針 - 要求事項

2.3 法規制

本苦情対応マネジメントシステムに適用される法規制は法規制一覧表に定める。

3. 定義

この苦情対応マニュアルで使用される言葉の定義は、上記国際規格、国内規格にて規定される定義を適用する。

分類番号： CM-01	文書名： 苦情対応マニュアル	版： 1.0	頁： 2/17
章番号： 4	標題： 基本原則		

4 基本原則

4.1 一般

当社は、効果的な苦情対応を行うため、以下の4.2~4.10に示す苦情対応の基本原則を遵守するものとする。

4.2 公開性

苦情申し出方法及び申し出先についての情報は、顧客、要員及びその他の利害関係者に広く公開すること。

4.3 アクセスの容易性

苦情対応プロセスは、すべての苦情申出者が容易にアクセスできることが望ましい。苦情の申し出及び解決の詳細についての情報を入手できるようにすること。

4.4 応答性

苦情の受理は、その旨を直ちに苦情申出者に通知すること。苦情は、その緊急度に応じて迅速に対処すること。苦情申出者には、丁寧な対応をし、苦情対応プロセスにおける苦情対応の進捗状況を、適時知らせること。

4.5 客観性

苦情はそれぞれ、苦情対応プロセス全体を通じて、公平で、客観的、かつ、偏見のない態度で対応すること。

4.6 料金

苦情申出者に対して、苦情対応プロセスへアクセスの料金は請求しない。

4.7 機密保持

苦情申出者個人を特定できる情報は、組織内での苦情対応の目的に限り、必要なところで利用可能とすること。また、顧客又は苦情申出者が、その公開について明確に同意していない限り、この情報を公開しないように、積極的に保護すること。

4.8 顧客重視のアプローチ

苦情対応に関しては、常に顧客の権利・利益を考慮し、顧客重視の行動をとること。顧客等からの苦情を含めたフィードバックを積極的に受け入れること。

4.9 説明責任

苦情申出者に対して、苦情の対応結果だけでなく、経緯、理由なども明確に説明すること。

4.10 継続的改善

当社の苦情対応プロセス、及び製品品質の継続的改善は、当社の永続的な目的として取り組んでいくこと。

分類番号： CM-01	文書名： 苦情対応マニュアル	版： 1.0	頁： 3/17
章番号： 5	標題： 苦情対応の枠組み		

5 苦情対応の枠組み

5.1 コミットメント

社長は、次の事項を実施することによって苦情対応マネジメントシステムの構築及び実施並びにその有効性を継続的に改善することに対するコミットメントの証拠を示す。

- a) 本苦情対応マニュアル 5.3 章及び「苦情対応方針管理規定 (PR-04)」の定めにより、当社の全社員に対し、法規制一覧表に定める法令・規制要求事項を満たすことは当然のこととして、顧客重視の重要性を周知する。
- b) 本苦情対応マニュアル 5.2 章及び、「苦情対応方針管理規定 (PR-04)」の定めにより、当社苦情対応方針を設定し、全ての階層の社員に対して周知し、徹底を図る。
- c) 本苦情対応マニュアル 6.2 章及び「苦情対応方針管理規定 (PR-04)」の定めにより、当社全体の「苦情対応目標」及び各部門別に設定する「部門苦情対応目標」を策定させ、これを実行させる。
- d) 本苦情対応マニュアル 8.6 章及び「苦情対応マネジメントシステム見直し規定 (PR-03)」の定めにより、年一度マネジメントレビューを実施する。
- e) 本苦情対応マニュアル 6.4 章及び各規定の定めにより、人的資源、物的資源及び経営上のその他資源を適切に供給する。

見本

分類番号： CM-01	文書名： 苦情対応マニュアル	版： 1.0	頁： 4 / 17
章番号： 5	標題： 苦情対応の枠組み		

5.2 苦情対応方針

社長は、執行責任を持つ当社のトップマネジメントとして社会環境及び顧客ニーズと期待を考慮し、経営理念と経営方針に基づいた次の苦情対応方針を定め、文書化する。

「法規制の遵守は当然のこととして、顧客の期待と要求に的確にこたえる品質の工作機械を提供する。

そのために我々は当社苦情対応マネジメントシステムの有効性の継続的改善を怠らない」

苦情対応方針の制定及び見直しにあたり、社長は次の事項を考慮し、確実にする。

- a) 当社の目的に対して適切なものであった。
- b) 要求事項への適合及び苦情対応マネジメントシステムの有効性の継続的改善に対するコミットメントを含むこと。
- c) 関連法令及び法規制の要求事項を遵守すること。
- d) 顧客、要員及びその他の利害関係者からのインプットを積極的に取り入れること。

社長は、策定した苦情対応方針の運用にあたり、「苦情対応方針管理規定 (PR-04)」に基づき、毎年度初めにこの苦情対応方針を全社および各部門別の苦情対応目標に展開して、年度末にそのレビューを行うことによって、苦情対応方針が、当社組織全体に伝達され、理解されることを確実にする。

また、社長は「苦情対応マネジメントシステム見直し規定 (PR-03)」により、毎年度のマネジメントレビューにおいて、苦情対応方針が継続して適切であるかをレビューし、必要に応じて新しい苦情対応方針を策定する。

分類番号： CM-01	文書名： 苦情対応マニュアル	版： 1.0	頁： 5 / 17
章番号： 5	標題： 苦情対応の枠組み		

5.3 責任及び権限

社長は、当社苦情対応マネジメントシステムの運営にあたって必要な責任及び権限を、次の組織図及び「組織規定（PR-01）」、「業務分掌規定（PR-02）」のとおり定める

また、本苦情対応マニュアルに明記することで、この内容を当社内に周知する。

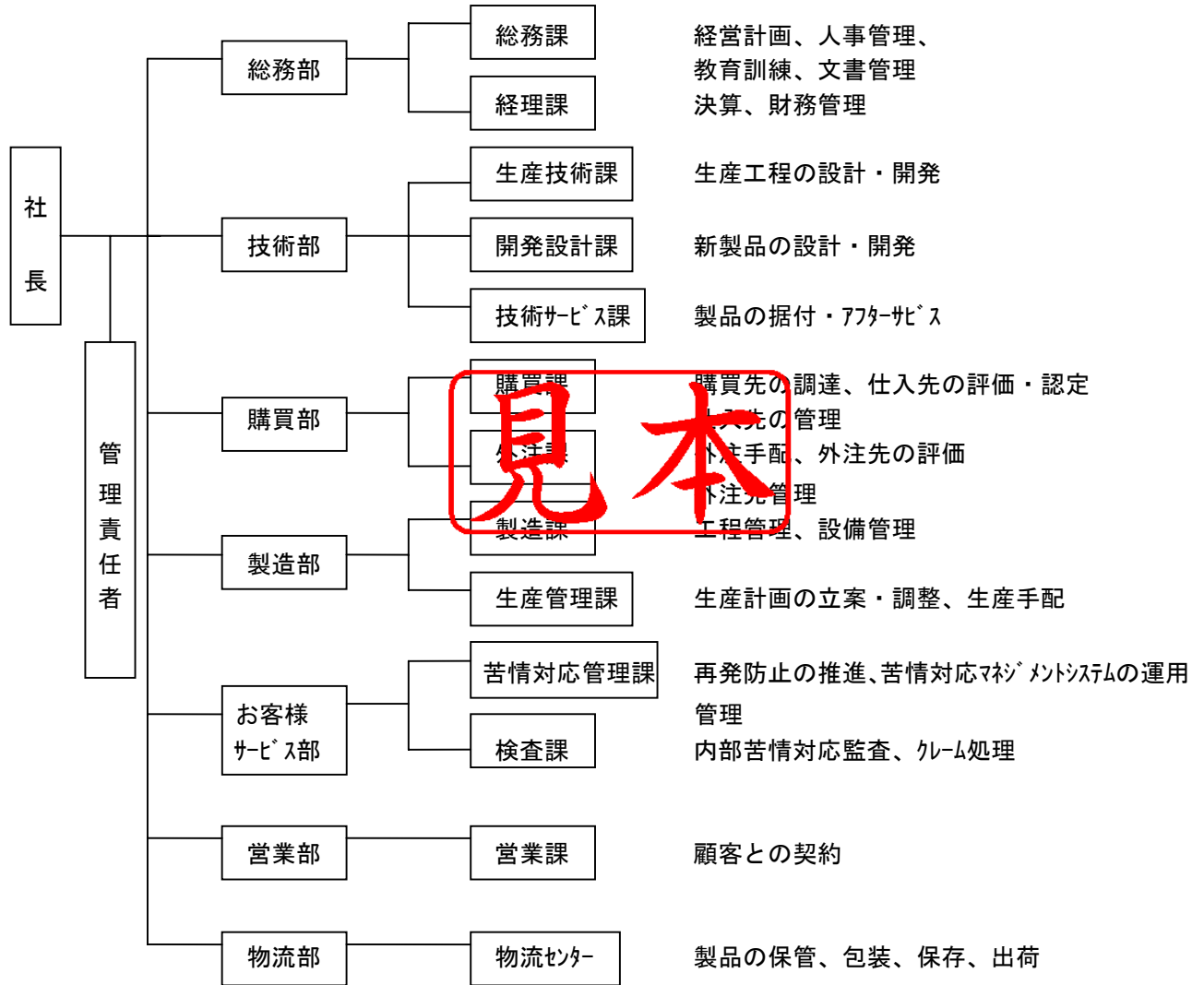


図-1 アイエスオー株式会社の組織と主たる業務内容