

品質マネジメントにおける顧客満足に関する JIS を改正

- 顧客満足の更なる向上を目指して -

2019年9月20日

組織の目的達成における顧客満足の取組み及び情報管理の重要性の高まりを受け、企業などの組織が顧客満足に対する取組みを行うための指針として制定されている行動規範、苦情対応及び紛争解決に関する三つの JIS が改正されました。

これらの JIS 規格を参照し、組織が構築する品質マネジメントシステムの一要素として、有効かつ効率的に行動規範、苦情対応及び紛争解決プロセスを確立することで、顧客満足及び企業評価の維持・向上に活用されることが期待されます。

1. JIS 改正の目的

組織の目的達成における顧客満足の取組み及び情報管理の重要性の高まりを背景に、組織の顧客満足に関わる取組みのための指針として ISO(国際標準化機構)から発行されている ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 の改正を受け、対応する次の三つの JIS を改正しました。

JIS Q 10001 (品質マネジメント 顧客満足 組織における行動規範のための指針)

JIS Q 10002 (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)

JIS Q 10003 (品質マネジメント 顧客満足 組織の外部における紛争解決のための指針)

この三つの JIS は、図に示すように組織における顧客満足の取組みを構築する上で密接に関連しています。各 JIS の概要は次のとおりです。

JIS Q 10001 : 組織の顧客満足行動規範の計画、設計、開発、実施、維持及び改善のための指針を定めている。

JIS Q 10002 : 組織内部における製品及びサービスに関連する苦情プロセスについての指針を定めている。

JIS Q 10003 : 組織内部で解決されなかった苦情に対する効果的かつ効率的な紛争解決プロセスについての指針を定めている。

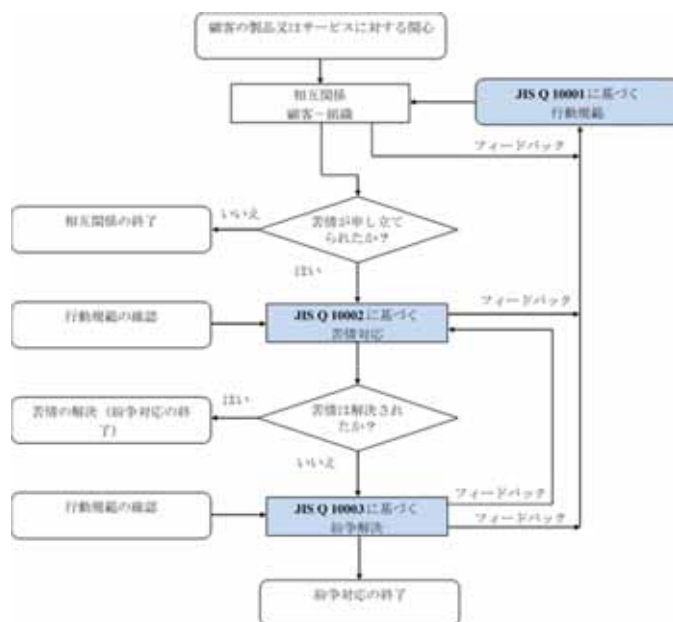


図 1 : JIS Q10001、JIS Q10002 及び JIS Q10003 の相関図

2. JIS 改正の主なポイント

今回の改正のポイントは次の通りです。

基本原則において、“公開性”を“透明性”に、“正確性”を“情報の完全性”に変更しました。

また、三規格間の原則の整合性が見直されました。

枠組みにおいて、“組織の状況”を考慮することが追加されました。また、“リーダーシップ”の重要性をより強調する内容に更新されました。

苦情対応及び紛争解決におけるリスク及び機会への取組みの例や、マネジメントレビューでのその有効性の評価など、リスク及び機会への取組みに関する記述が追加されています。

3. 期待される効果

今回改正した三つの JIS 規格は、行動規範、苦情対応プロセス及び組織内部で解決されなかった苦情に対する紛争解決プロセスの計画、設計、構築、実施、維持及び改善を行う、全ての組織に適用可能な指針です。

現在、国内では約 30,000 の組織が ISO 9001 認証を取得しており、これらの組織が、今回改正した JIS を参照し、品質マネジメントシステムの一要素として、効果的かつ効率的に行動規範、苦情対応及び紛争解決プロセスを確立することで、顧客満足及び企業評価の維持・向上に活用されることが期待されます。

また、最新の国際規格との整合性が確保された今回の JIS 改正により、これらの JIS に基づく組織の取組みが国内外ともに同一の価値として評価されることが期待されます。

日本産業標準調査会 (JISC) の HP (<http://www.jisc.go.jp/>) から、「Q10001」「Q10002」「Q10003」で JIS 検索すると本文を閲覧できます。

[担当]

経済産業省 産業技術環境局 国際標準課 (03-3501-9277、内線 3423)

(課長) 黒田 (担当) 高桑、鳩村、浜崎