

苦情対応プロセスの適合性に関する第三者意見書

柴田CSマネジメント株式会社
代表取締役 柴田 純男

柴田 CS マネジメント株式会社は、全国労働者共済生活協同組合連合会の苦情対応プロセスの適合性に関し、規格適合性の第三者評価を行った。以下にその見解を表明する。

1. 評価目的

第三者評価の目的は、全国労働者共済生活協同組合連合会が構築した苦情対応プロセスが、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」の要求事項に適合しているか否かの検証を行い、その内容について第三者の立場から見解を表明することである。

2. 評価日

2010年7月2日

3. 適応文書

全国労働者共済生活協同組合連合会の「全労済苦情対応規程」及び苦情対応プロセスに関連する各マニュアル及び規定集（帳票類を含む）。

4. 評価方法

- (1) 全国労働者共済生活協同組合連合会の苦情対応プロセス関連文書や苦情対応記録、その他根拠となる内部資料を用い、全国労働者共済生活協同組合連合会の苦情対応プロセスが、ISO 10002:2004 (JIS Q 10002:2005) に準拠して構築されているか否かを検討した。
- (2) 全国労働者共済生活協同組合連合会の苦情対応プロセスが、苦情対応プロセス関連文書に準拠して運用され、維持されているか否かを関係者へのヒアリングならびに活動記録などの根拠となる内部資料をもとに検討した。

5. 評価の結論

第三者評価の結果から、以下の通り第三者意見を表明する。

- (1) 全国労働者共済生活協同組合連合会の苦情対応プロセスおよび苦情対応プロセス関連文書は、ISO 10002:2004 (JIS Q 10002:2005) に適合した内容となっていると判断する。
- (2) 全国労働者共済生活協同組合連合会の苦情対応プロセスは、同社の苦情対応プロセス関連文書に準拠して運用され、維持されていると判断する。
- (3) 全国労働者共済生活協同組合連合会は、積極的に継続的改善に取り組んでいると判断する。

以上