

お客様対応基本方針と行動指針

1, はじめに

株式会社 中川は、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『JISQ10002』[JISQ10002:2019 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 \(kikakurui.com\)](#)に則り、「お客様対応基本方針」ならびに「行動指針」を定めております。この指針に基づき、継続してお客様対応の標準化、お客様対応の PDCA による改善、当社商品・サービスの品質向上、定期的監査、トップマネジメントによるレビューを行い、お客様対応と商品・サービスの品質向上に積極的に取組んでまいります。

お客様対応基本方針

私たち一人ひとは、お客様一人ひとりの声に耳を傾け、「迅速」「誠実」「公平」「適切」に対応することにより、お客様とのより良いコミュニケーションを確立します。そして、「お客様の声」の社内共有化を図り、商品・サービスの開発・改善に反映させることにより、お客様の満足と信頼を得られるように努めます。

お客様対応行動指針

1. 私たちは、お客様の気持ちを理解するため「傾聴」の姿勢で、「迅速」「誠実」「公平」「適切」に対応するように努めます。
2. 私たちは、お客様に企業姿勢や商品・サービスに関する正しい情報をわかりやすくお伝えするように努めます。
3. 私たちは、「お客様の声」を的確に把握し、商品・サービスの開発・改善に努めます。
4. 私たちは、不測の事態が発生しても、常にお客様とのコミュニケーションをとれる体制をつくり、お客様の信頼回復に努めます。
5. 私たちは、お客様の権利を保護するため、関連する法令および社内の自主基準を遵守します。

6.

2024年8月1日

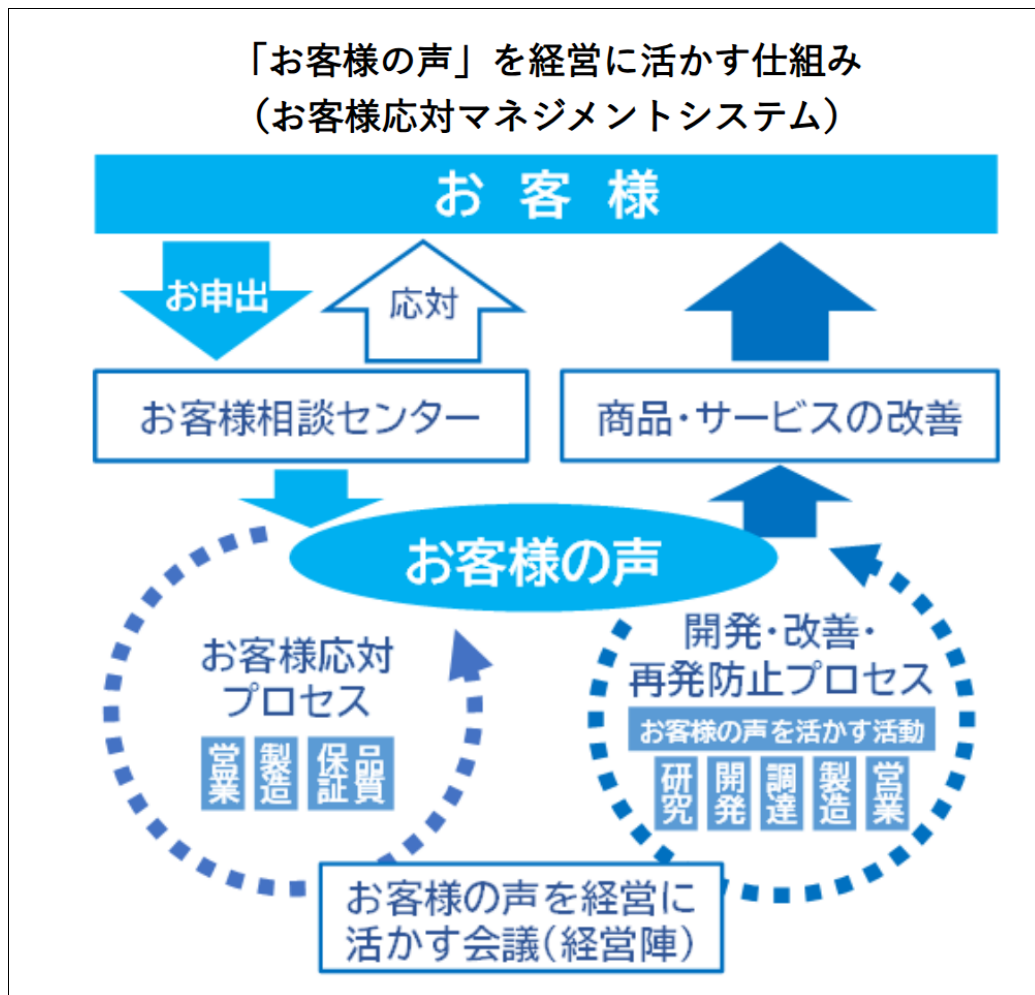
2, 「お客様の声」を経営に活かす仕組み

(お客様対応マネジメントシステム)

グラフ: 「お客様の声」を経営に活かす仕組み(お客様対応マネジメントシステム)のグラフ画像

「お客様の声」を経営に活かす仕組み

お客様からの様々なお申出(お客様の声)は、スマイルシステムに入力され、社内で情報共有が図られます。その情報等を商品・サービスの開発改善に継続して活かしていく仕組みを構築しています。



3, お客様対応プロセス

お客様からのお申出に対する、受付から問題解決に至るまでの対応全体の流れとお客様対応品質の向上にむけて取り組んでいます。

4, 開発・改善・再発防止プロセス

お客様対応プロセスから抽出された「お客様の声」を経営資源とし、商品・サービスの開発・改善・再発防止を促進する一連の流れを構築しています。

5, スマイルシステム

スマイルシステムは、お客様からのお申出にお応えするための商品データベースであると同時に、お客様からのお申出内容を記録、閲覧、保存、統計処理する当社独自のシステムです。

6, VOC 会議

VOC 会議はお客様相談センターが主催し、各商品部門毎(必要に応じて対象テーマ毎)で定期的に行っています。その会議では開発・販売・品質保証・生産等の関係部署が集まり、「お客様の声」の分析・検討、商品・サービスの開発・改善、お申出に至る原因となる事象の再発防止などへの取り組みについて協議をしています。

※VOC=Voice Of Customer お客様の声

7, お客様の声拡大会議

お客様の声拡大会議は、経営層を主体とし、お客様対応全般に関してお客様の満足度を向上させるための取り組み・方針・監査等の報告や見直し(マネジメントレビュー)について報告・協議をしています。