

一正蒲鉾株式会社 御中

2023年3月15日
公益社団法人消費者関連専門家会議
理事長 村井 正典



第三者意見書

一正蒲鉾株式会社におけるお客さま対応／苦情対応マネジメントシステムが
ISO 10002：2018/JIS Q 10002：2019 規格に適合しているかの確認

このたび、一正蒲鉾株式会社（以下、一正蒲鉾㈱と略す）が、お客さま対応／苦情対応に関して、ISO 10002：2018/JIS Q 10002：2019「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」規格（以下、当規格と略す）への自己適合宣言を行うにあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議（以下、ACAPと略す）は当規格への適合性についての第三者意見書発行の要請を受けました。

ACAPはこの要請に対し、一正蒲鉾㈱のお客さま対応／苦情対応マネジメントシステムを対象に、トップマネジメントの考え方、社内関連文書、関連部門での業務運営が当規格に沿ったものであるかについて審査し、以下の審査結果を得ましたので、ご報告いたします。

【Ⅰ】審査期間：2022年5月～2023年3月

【Ⅱ】審査内容と評価

1. 一正蒲鉾㈱は「人生はやまびこである 正しきことは正しく報われる」という創業者の信念を受け継ぎ、「誠実」「謙虚」「感謝」の心ですべての方に幸せと喜びをお届けすることを使命と考え、蒲鉾をはじめとした食品製造事業を運営しています。
2. トップマネジメントは当規格に基づくお客さま対応体制構築に積極的であり、お客さま対応を最優先とする「お客さま対応基本方針・行動指針」を示し、お客さまの声を積極的に経営に反映させ、お客さま満足向上を目指す事業を運営しています。
3. お客さま対応／苦情対応に関連する社内規程類は、当規格に準拠しています。
4. お客さま対応／苦情対応に関連する業務は、社内規程類に則り運営されています。
5. 社内のお客さま対応／苦情対応の体制は、品質保証部を中心に、全社で整えられています。
6. 社内の苦情対応に関わる情報は、品質保証部での分析を通して改善に向け効果的に活用されています。
7. お客さま対応／苦情対応に関して、当規格に適合した監視や内部監査が実施されています。
8. 社長が出席するマネジメントレビューが年1回定期的に行われ、常に改善が図られておりPDCAサイクルが機能しています。

【Ⅲ】適合性判定結果

上記の審査と評価により、ACAPは一正蒲鉾㈱のお客さま対応／苦情対応マネジメントシステムが当規格に準拠して実行されていることを確認し、当規格に適合していると判定いたします。

以上