

アスクル株式会社 御中

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

アスクル株式会社のお客様対応／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、アスクル株式会社（以下、アスクルと略す）が、お客様対応／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、アスクルのお客様対応／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 : 2021年10月1日～2022年3月3日

【Ⅱ】審査確認内容と評価

1. アスクルは「お客様のために進化する」（アスクルDNA）を企業理念として、『ASKUL WAY』を定め、「パーパス」：仕事場と暮らしと地球の明日に「うれしい」を届け続ける、「バリューズ」：変革と最速、多様性と共創、誠実と誇り、を策定して経営にあたっています。
2. トップマネジメントは当規格に基づくお客様対応体制の構築に積極的であり、「お客様対応基本方針」を定め、「お客様のために進化する。品質を重視する。」との創業理念を堅持、社内外に周知し、アスクルの自己変革の指標を示し、業務を運営しています。
3. お客様対応/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. お客様対応/苦情対応に関連する業務は、社内規程類どおりに運営されています。
5. お客様対応/苦情対応に関連する社内体制は、カスタマーサービス本部と同本部お客様相談室を中心に、全社で整っています。
6. お客様からの直接の声は、コールセンターやホームページでの問合せフォーム、配送部門等を通じて「セールスフォースシステム」に一元管理されています。これらのデータ分析・評価結果に基づき、各関連本部が連携して改善が実施されています。
7. 全従業員に対する教育が継続的に実施されており、「お客様に約束通りお届けする」との高い意識が醸成されています。
8. お客様対応/苦情対応に関して、当規格が定める監視や内部監査が十分に実施されています。
9. 社長が主催する当規格に対応したマネジメントレビューが定期的の実施され、常に改善が図られており、当規格が示すPDCAが回っています。

【Ⅲ】適合性判定結果

上記の審査と評価により、ACAPはアスクルにおけるお客様対応/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