

2024年12月18日

公益社団法人消費者関連専門家会議

理事長 坂田 祥治



第 三 者 意 見 書

株式会社エランにおけるお客様対応／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、株式会社エラン（以下、エラン社と略す）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、エラン社のお客様対応／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 : 2024年10月～2024年12月

【Ⅱ】審査内容と評価

1. エラン社は、「ヘルスケア領域の困ったを『笑顔』に」を使命とし、「心豊かな生活環境の実現」をテーマに、入院・入所時必需品レンタルシステム・CSセットを中心としたヘルスケア事業を経営しています。
2. 社長は当規格に基づくお客様対応体制構築に積極的であり、お客様対応を最優先とする「CS（お客様満足のための）基本方針」「お客様対応の行動指針」を示し、お客様の声を積極的に経営に反映させ、お客様満足向上を目指す事業を運営しています。
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、社内規程類に則り運営されています。
5. 社内のお客様対応／苦情対応の体制は、お客様相談室を中心に、全社で整えられています。
6. 社内のお客様対応／苦情対応に関わる情報は、お客様相談室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. お客様対応／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. 社長が主催するマネジメントレビューが年1回定期的に実施され、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はエラン社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