



平成27年3月31日

穴吹エンタープライズ株式会社
指定管理者事業部 御中

四国生産性本部



香川県高松市丸の内2番5号
ヨンテンビル TEL: (087) 887-6404

苦情対応マネジメントシステムの適合性に関する 「第三者意見書」

四国生産性本部は、穴吹エンタープライズ株式会社 指定管理者事業部の「ご意見対応マネジメントシステム」(苦情対応マネジメントシステム)の適合性に関し、以下のおとり第三者評価を行った。

1. 評価目的

第三者評価の目的は、穴吹エンタープライズ株式会社 指定管理者事業部が構築した「ご意見対応マネジメントシステム」が、ISO 10002:2004(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」(以下、ISO 10002 と略す)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

平成26年12月12日

3. 評価方法

(1) 書類審査

穴吹エンタープライズ株式会社 指定管理者事業部の「お客様対応・ご意見対応基本規定」をはじめ関連書類、活動記録などが ISO 10002 に準拠して構築されているか否かの検証を行った。

(2) 現地審査

トップインタビュー、関係者ヒアリング、施設の環境把握などを通じて、「ご意見対応マネジメントシステム」が、ISO 10002 に準拠して運用され、維持されているか否かの検証を行った。

4. 評価結果

第三者評価の結果から、次のとおり第三者意見を表明する。

- (1) 穴吹エンタープライズ株式会社 指定管理者事業部の「ご意見対応マネジメントシステム」関連文書は、ISO 10002 要求事項に適合した内容と判断する。
- (2) 穴吹エンタープライズ株式会社 指定管理者事業部の「ご意見対応マネジメントシステム」は、ISO 10002 に適合して構築・運用され、維持されていると判断する。

今後、同マネジメントシステムの運用を通じて、貴社が取り組まれている顧客志向を軸とした経営品質向上活動に活かされることを期待する。

以上