

2021年3月31日

穴吹エンタープライズ株式会社  
公民連携(PPP)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 ヨンデンプル  
TEL: (087) 887-6404

## ISO 10002:2018 (JIS 10002:2019) 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 公民連携(PPP)事業部の「苦情対応マネジメントシステム」の ISO 10002:2018 (JIS 10002:2019)への適合性に関し、以下のとおり、第三者評価を行った。

### 1. 評価目的

今回の第三者評価の目的は、改定された「ISO 10002:2018 (JIS 10002:2019)」(以下、ISO 10002と略す)の要求事項への適合性について検証を行い、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

2021年3月5日

### 3. 評価方法

穴吹エンタープライズ株式会社 公民連携(PPP)事業部の「お客様対応・ご意見対応基本規程」をはじめ規程書類、運用記録などが ISO 10002 に準拠して構築されているか否かの検証を行った。

また、推進責任者へのヒアリングを通じて、「苦情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 公民連携(PPP)事業部の「苦情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 公民連携(PPP)事業部の「苦情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、経営の「統合」「展開」の成熟度を高め、業界最高水準の事業活動が展開されることを期待する。

以上