2024年9月17日

各位

わらべや日洋ホールディングス株式会社

**わらべや日洋食品株式会社が
国際規格「ISO10002」への適合を宣言**

わらべや日洋グループのわらべや日洋食品株式会社は、このたび、顧客満足に関する国際規格である「ISO10002 (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)」の適合を宣言しましたのでお知らせいたします。

わらべや日洋食品株式会社では、お客様相談室を設置し、お客様からのご意見・ご要望に対応しております。このたび、お客様対応の改善や組織対応をより強化するため、業務の基本手順を見直し、ISO10002 に準拠したお客様対応の仕組みを構築し、自己適合宣言を行いました。

今後も、より良い商品やサービスを提供し続けることで、お客様のご期待にお応えし、さらなるご満足と信頼の向上に努めてまいります。

【ISO10002 自己適合宣言概要】

宣言の対象：お客様対応における業務プロセス

制 定 日：2024年9月2日

対象文書：JIS Q 10002:2019 (ISO10002:2018)

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

※規格の適合にあたっては「第三者意見書」を取得した上で自己適合宣言を行っております。

【ISO10002 について】

ISO10002 は顧客満足に関する国際規格であり、苦情対応プロセスを適切に構築し、運用するためのガイドラインを示したものです。環境 ISO14001 や品質 ISO9001 などと同様、世界規模で取り組むべき問題のルール化を進める国際標準化機構 (ISO) によって制定されたものです。

ISO10002 は苦情対応のマネジメントシステムの構築や運用について、当事者が自ら評価し適合を宣言することができる規格です。

以上