

第三者意見書

わらべや日洋食品株式会社のお客様対応プロセスにおけるマネジメントシステムが、ISO 10002 : 2018/JIS Q 10002 : 2019 (以下 ISO 10002 と称す) に準拠して構築され、運用、維持、さらには、継続的改善がなされているか否かを関連文書や関係者へのヒアリング、ならびに活動記録などの内部資料をもとに検証した。

その結果、ご指摘対応プロセスに関する各規程も ISO 10002 に適合していた。また、その運用や要員の認識においても ISO 10002 の要求事項を満たしており、さらに、その先の顧客満足の充実に向けて、PDCAサイクルが回っていることが確認された。特に、以下の項目においては、その表れとして評価できる。

1. トップマネジメントのリーダーシップと強いコミットメントのもとに「お客様の声」収集の推進がなされており、それが顧客満足に活かされていること
2. ご指摘対応体制の確立により、根幹的なご指摘を確実に減少させていること
3. お客様重視の業務運営の充実と発信
4. 社長、製造を含む部門長など、上位層で構成される定期的な会議体で、ご指摘内容やご意見などが共有されていること
5. 教育体制が充実されていること
6. ヒアリングの結果、要員には、規格の趣旨や自身の責務が浸透している

以上のことから、わらべや日洋食品株式会社のお客様対応プロセスにおいては、ISO 10002 に準拠したご指摘対応マネジメントシステムが順調に機能していると判断し、評価した。

しかしながら、順調に進めておられるとはいえ、ご指摘対応プロセスは生きものである。これに甘んじることなく、状況に応じ、さらなる顧客満足の向上に向けて、トップマネジメント以下全要員が、努力されることを期待する。

2024年7月31日

柴田CSマネジメント株式会社

代表取締役

柴田純男

