

ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on:

Customer Communication

1. Introduction

An effective customer communication process contributes to the success of any organization's quality management system and ultimately to the success of the organization itself.

Conversely, many problems that an organization experiences with its customers can often be traced back to poor communication.

2. Requirements and Guidance

2.1 ISO 9001 clause 8.2.1 Customer communication states as follows:

<<Communication with customers shall include:

- a) providing information relating to products and services;
- b) handling enquiries, contracts or orders, including changes;
- c) obtaining customer feedback relating to products and services, including customer complaints;
- d) handling or controlling customer property;
- e) establishing specific requirements for contingency actions, when relevant.>>

ISO 9001 審査実務グループ 指針:

顧客とのコミュニケーション

1. 序文

効果的な顧客コミュニケーションプロセスは、すべての組織の品質マネジメントシステムの成功に寄与し、ひいては組織自体の成功に寄与する。

他方、組織がその顧客と経験する多くの問題はコミュニケーションの悪さに基因することが多い。

2. 要求事項及び指針

2.1 ISO 9001の8.2.1項顧客とのコミュニケーションでは、以下の規定がある。

『顧客とのコミュニケーションには、次の事項を含めなければならない。』

- a) 製品及びサービスに関する情報の提供
- b) 引合い、契約又は注文の処理。これらの変更を含む。
- c) 苦情を含む、製品及びサービスに関する顧客からのフィード、バックの取得
- d) 顧客の所有物の取扱い又は管理
- e) 関連する場合には、不測の事態への対応に関する特定の要求事項の確立

2.2 「顧客からのフィードバック」と「顧客からの苦情」についてAGPの文書が

<p>2.2 ISO 9001 Auditing Practices Group papers on “Customer feedback” and “Customer complaints” are available..</p> <p>2.3 There are a number of other requirements in ISO 9001 where reference is made directly, or indirectly, to customer communication.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Top management shall ensure that customer requirements are determined and are met with the aim of enhancing customer satisfaction ▪ The organization’s review of the requirements related to the product conducted prior to the organization’s commitment to supply a product to the customer (e.g. submission of tenders, acceptance of contracts or orders, acceptance of changes to contracts or orders). ▪ Where the customer provides no documented statement of requirement, the customer requirements shall be confirmed by the organization before acceptance; the organization needs to have a system in place to obtain those requirements. ▪ Authorizing the use of nonconforming product by release or acceptance <p>2.4 Guidance from ISO 9004:2009:</p> <p>5.4 Strategy and policy communication</p> <p>The effective communication of the strategy and policies is essential to the sustained success of the organization.</p> <p>Such communication should be meaningful, timely and continual. Communication should also include a feedback mechanism, a review cycle and should incorporate provisions to proactively address changes in the organization’s environment</p> <p>6.7.3 Information</p> <p>The organization should establish and maintain processes to gather reliable and useful data and for converting such data into the information necessary for decision making.</p>	<p>利用できる。</p> <p>2.3 ISO 9001 には、顧客コミュニケーションについて直接、間接に言及している要求事項が、これ以外にも多くある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 顧客満足の向上を目指して、トップマネジメントは、顧客要求事項が決定され、満たされていることを確実にしなければならない ▪ 組織は、製品に関連する要求事項をレビューしなければならない。このレビューは、組織が顧客に製品を提供することに対するコミットメント（例 提案書の提出、契約又は注文の受諾、契約又は注文への変更の受諾）をする前に実施しなければならない。 ▪ 顧客がその要求事項を書面で示さない場合には、組織は顧客要求事項を受諾する前に確認しなければならない。組織は、その要求事項を入手するためのシステムが定着している必要がある。 ▪ 不適合製品のリリース、又は合格による使用を許可する。 <p>2.4 ISO 9004:2009からの指針</p> <p>5.4 戦略及び方針に関するコミュニケーション</p> <p>戦略及び方針に関する効果的なコミュニケーションは、組織の持続的成功にとって不可欠である。</p> <p>このようなコミュニケーションは、有意義で、時宜を得て、継続的に行われることが望ましい。戦略及び方針に関するコミュニケーションには、フィードバックの仕組み、レビューのサイクルも含めることが望ましく、組織環境における変化に積極的に対処する備えを取り入れることが望ましい。</p> <p>6.7.3 情報</p> <p>組織は、信頼性のある有益なデータを収集するためのプロセス、およびそのデータを意思決定のために必要な情報に変換するためのプロセスを確立し、維持することが望ましい。</p>
--	--

This includes the processes needed for the storage, security, protection, communication and distribution of data and information to all relevant parties. The organization's information and communication systems need to be robust and accessible, to ensure their capabilities. The organization should ensure the integrity, confidentiality and availability of information relating to its performance, process improvements, and on progress towards the achievement of sustained success.

3. Verifying the effectiveness of customer communications

Verifying the effectiveness of customer communication is a critical component for achieving customer satisfaction. Although there is no specific requirement in ISO 9001 for documented information, depending on the size, complexity and culture of the organization, it may be necessary to have relevant documentation in order to ensure effective implementation of the customer communication process.

ISO 9000 defines the term “customer” as the recipient of a product or a service. It further gives examples of customers including the “end user”.

Many organizations sell their products and services through dealers and retailers and may not be receiving orders directly from the end users. It is important for the auditor to verify how the organization communicates about the quality of its products **and services** to the end users and also the mechanism for obtaining feedback (besides complaints) from the end users **and other relevant interested parties**. It should be recognized that the needs of the dealers / retailers may at times be different from those of the end users.

4. The auditor's approach

4.1 Customer communication falls into three general categories:

- An organization's general communication to existing or potential customers – such as
- advertisements or marketing information,

これには、すべての該当する関係者に向けたデータ及び情報の保管、セキュリティ、保護、コミュニケーション及び配信に必要なプロセスを含む。組織の情報システム及びコミュニケーションシステムは、その能力を確実に発揮できるように、頑健で、容易に利用可能なものである必要がある。組織は、組織のパフォーマンス、プロセス改善、及び持続的成功の達成に向けての進捗状況に関する情報の完整(integrity)、機密性及び利用可能性を確実にすることが望ましい。

3. 顧客コミュニケーションの有効性の検証

顧客コミュニケーションの有効性を検証することは、それゆえ、顧客満足を達成するための最重要要素である。ISO 9001には文書化された手順に関する具体的な要求事項がないが、組織の規模、複雑度、及び風土によっては、要求事項を設け、顧客コミュニケーションプロセスの効果的な実施を確実にすることが必要かもしれない。

ISO 9000 では、“顧客”という用語を、製品もしくはサービスの受取人と定義している。そしてさらに“エンドユーザー”を含む顧客の例を挙げている。

多くの組織は、その製品及びサービスを代理店及び小売店を通して販売し、エンドユーザーから直接注文を受けていないかもしれない。審査員は、組織が、そのエンドユーザーに対する製品及びサービスの品質についてどのようにしてコミュニケーションを図っているか、また、エンドユーザー及びその他関連する利害関係者からのフィードバック(苦情以外に)をどんな仕組みで入手するのかを検証することは重要なことである。代理店/小売商のニーズはときにエンドユーザーのニーズとは異なることを認識しておきたい。

4. 審査員のアプローチ

4.1 顧客コミュニケーションは、次の3つの一般カテゴリーに分類される。

- 既存又は潜在的顧客に対する組織による一般的コミュニケーション。例えば、宣伝又は市場情報。

<ul style="list-style-type: none"> • Specific information relating to a customer enquiry, requirement or order, and • Communication in response to customer feedback and complaints <p>4.2 Some or all of the following means of an organization's general customer communication may be observed by the auditor:</p> <p>Product information, which includes</p> <ul style="list-style-type: none"> • advertising material • web sites • product catalogues <p>Where the organization receives orders from dealers and not the end users, the auditor should establish that the product information available to the end users (pamphlets, brochures, web sites etc.) describes the products and services adequately and accurately. The auditor should also try to establish how the customer needs have been identified and product specifications arrived at.</p> <p>4.3 The auditor would verify the product information to confirm that it is readily available to customers or potential customers and provides information that is up-to-date and accurate. The auditor could also query, for example, how often advertising material, web sites and product catalogues are reviewed to reflect the organizations current product offerings and services and what measures are taken if a particular product is modified, discontinued or no longer available.</p> <p>4.4 Some or all of the following means of an organization's specific customer communication may be observed by the auditor:</p> <p>a) Enquiries, contracts or order handling, including amendments</p> <ul style="list-style-type: none"> • quotations • order forms • confirmation of order • amendment to order 	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客の問い合わせ、要求や発注に関連する特定の情報。 • 顧客フィードバック及び苦情に対応するためのコミュニケーション <p>4.2 組織の一般的な顧客コミュニケーション手段のうち、次に示す幾つか又は全部を審査員が観察できる。</p> <p>以下を含む製品情報。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 宣伝資料 • ウェブサイト • 製品カタログ <p>組織が、エンドユーザーではなく代理店から注文を受ける場合は、審査員は、エンドユーザーが入手可能な製品情報(パンフレット、小冊子、ウェブサイトなど)に製品・サービスについての十分かつ正確な情報があることを確認することが望ましい。審査員は、その他にも、顧客ニーズがどのようにして把握され、製品仕様が決まったのかを確認する努力をすることが望ましい。</p> <p>4.3 審査員は、製品情報を検証し、顧客又は潜在的顧客がそれをすぐに入手できるか、また、それが最新情報であり、正確であるかを確認することになる。審査員は、その他にも、例えば、宣伝資料、ウェブサイト及び製品カタログがどのような頻度で見直しされ、組織のその時点での製品及びサービスを伝えているか、また、特定の製品が改良、生産停止、又は入手不可能になった場合は、どのような対策を講じたかの質問ができるだろう。</p> <p>4.4 組織の次に示す特定顧客コミュニケーション手段のうちの幾つか又は全部を審査員が観察できる。</p> <p>a) 引合い、契約、又は注文の取扱。これには変更を含む。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 見積書 • 注文書式 • 注文確認 • 注文変更
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • delivery documentation • invoices • credit notes • e-mail & general correspondence • visit reports or notes to/from customer <p>b) Customer feedback and complaints management process</p> <ul style="list-style-type: none"> • Letters in response to complaints • handling enquiries Acknowledgments <p>4.5 There are also further instances where the auditor will experience the organization's communication with the customer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • During the ordering process where the customer provides no documented statement of requirements, the organization needs to have a system in place to obtain or confirm these customer requirements before the organization accepts the order. • During the design and development process there may be considerable communication between the organization and the customer. • During the process of authorizing the use of nonconforming product by release or acceptance under concession by a relevant authority and, where applicable, by the customer. <p>4.6 The auditor would use normal trace methods to verify compliance with the customer communications requirements of ISO 9001 and whether the organization communicated effectively with the customer in the execution of the enquiry, contract or order.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 納入文書 • 請求書 • 売掛照会 • 電子メール及び一般通信 • 訪問報告書又は顧客から及び顧客へのメモ <p>b)顧客フィードバック及び苦情管理プロセス</p> <ul style="list-style-type: none"> • 苦情に対応した書状 • 受取り確認書の問合せの処理 <p>4.5 その他にも、顧客と組織が行ったコミュニケーション内容に審査員が触れる事例がある</p> <ul style="list-style-type: none"> • 顧客が要求事項を文書化したものを出さない注文プロセスにおいては、組織がその注文を受け付ける前に、その顧客要求事項を入手又は確認するシステムが定着している必要がある。 • 設計／開発プロセスにおいては、組織と顧客の間に大量のコミュニケーションがある可能性がある。 • 不適合製品の使用許可を与えるプロセスにおいては、権限のある人及び、該当する場合は、顧客の特別採用により出荷又は許可する。 <p>4.6 審査員は、ISO 9001の顧客コミュニケーション要求事項順守を検証するため、及び組織が、問い合わせ、契約又は注文の実行において、効果的に通信連絡を行ったか否かを検証するための手段として通常の追跡方法を使用するだろう。</p>
--	--

For further information on the ISO 9001 Auditing Practices Group, please refer to the paper:

Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group

Feedback from users will be used by the *ISO 9001 Auditing Practices Group* to determine whether additional guidance documents should be developed, or if these current ones should be revised.

Comments on the papers or presentations can be sent to the following email address: charles.corrie@bsigroup.com.

The other ISO 9001 Auditing Practices Group papers and presentations may be downloaded from the web sites:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Disclaimer

This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).

The information contained within it is available for educational and communication purposes.

The *ISO 9001 Auditing Practices Group* does not take responsibility for any errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.

ISO 9001 審査実務グループの詳細情報については、次の論文を読みたい。
ISO 9001 審査実務グループの紹介

ユーザーからのフィードバック情報は、*ISO 9001 審査実務グループ*が、追加の指針文書を作成すべきか、これらの現行文書改定をすることがよいのかを決定するために利用する。

論文又は発表内容についてのコメントがあれば、次の電子メールアドレスに送られたい。charles.corrie@bsigroup.com.

その他の ISO 9001 審査実務グループの論文及び発表内容は、次のウェブサイトからダウンロードできる。

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

免責事項

この文書は国際標準化機構 (ISO)、ISO 技術委員会176、または国際認証機関フォーラム (IAF) による承認プロセスの対象とされてこなかった。

この文書に含まれた情報は、教育及びコミュニケーション目的に利用可能である。

ISO9001 Auditing Practices Group はいかなるエラー、脱落、又は、そのような情報の提供及びその後の使用から起こるかもしれないいかなる債務に対しても責任を負わない。