

Date: 13 January 2016

日付: 2016年1月13日

初版: 2009年4月21日

ISO 9001 Auditing Practices Group

ISO 9001審査実務グループ

Guidance on:

指針:

Customer Complaints

顧客苦情

1. Introduction

1. 序

The effective management of customer complaints is an essential part of a quality management system, in order to provide feedback when the outputs of a QMS have not achieved the objective of providing "consistently conforming products".

顧客苦情の効果的なマネジメントは、ある QMS のアウトプットが「一貫した適合製品」を提供するという目的を達成していない場合にフィードバックを提供するために、品質マネジメントシステムにとって欠くことのできない部分である。

While there is no single clause in ISO 9001 that is dedicated to customer complaints handling, it is important for auditors to be aware of the various clauses of the standard which relate to this topic and which enable them to evaluate an organization's complaints handling process.

ISO9001 は、顧客苦情の取扱いに絞って述べている条項は一つもないので、この顧客苦情という話題に関係があり、組織の顧客苦情の処理を審査員が評価できるようにする規格条項がいろいろあることを審査員が認識しておくことは、重要なことである。

The ISO 9001 clauses which directly or indirectly require the effective management of customer complaints (often as part of the requirements on "customer feedback"), include:

顧客苦情の有効なマネジメントを直接、間接に要求している ISO9001 の条項（しばしば「顧客フィードバック」についての要求事項の部分として）としては次の条項がある。

- 箇条 **5.1.2** はトップマネジメントに、「顧客(...)要求事項が決定され、

<ul style="list-style-type: none"> • Clause 5.1.2 requires top management to ensure that “customer (...) requirements are determined, understood and consistently met” • Clause 8.2.1 c) requires the organization to obtain “customer feedback relating to products and services, including customer complaints” • Clause 9.1.2 requires the organization to “monitor customers’ perceptions of the degree to which their needs and expectations have been fulfilled.” This is actually more demanding than just responding to customer complaints, as when properly implemented, it requires the organization to proactively seek customer feedback rather than just sitting back and reacting to “formal complaints” which are often few and far between, because the “customer” can’t be bothered or feels they are wasting their time. • Clause 9.1.3 requires the organization to analyse and evaluate appropriate data relating to the degree of customer satisfaction - again, this should actually be more demanding than just responding to complaints • Clause 9.3 requires management review inputs to include “customer feedback”, which necessarily includes customer complaints 	<p>理解され、一貫して満たされている」ことを確実にすることを要求している。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 箇条 8.2.1c) は組織に「顧客苦情を含む、製品及びサービスに関連する顧客フィードバック」を得ることを要求している。 • 箇条 9.1.2 は「顧客のニーズと期待を満たしている程度の顧客の認識について「顧客を監視する」ことを組織に要求している。これを適切に実施する時には、顧客苦情に単に対応するよりも多くのことが、実際には、要求されている。「顧客」は手数をかけたくない、又は時間を無駄にしたと感じたくないなので、極めてまれな「公式の苦情」をただ黙って座して対応するよりむしろ、積極的に顧客フィードバックを求めることを、組織に求めている。 • 箇条 9.1.3 は顧客満足に関係する適切なデータを分析し評価することを組織に求めている。これもまた、苦情に対応しているだけに比べて実はより多くを求めているはずである。 • 箇条 9.3 はマネジメントレビューのインプットに「顧客フィードバック」（これは必然的に顧客苦情を含む）を含めることを要求している。 • 箇条 10.2.1 は、顧客苦情から生じるものすべてを含む不適合をレビュー
--	---

- Clause **10.2.1** defines requirements for reviewing nonconformities, including any arising from customer complaints, and subsequently acting on those NC's to determine cause, implement corrections and corrective actions, and verify effectiveness, etc.

Throughout an audit the auditor should be alert for indications that may suggest customer dissatisfaction and which should have been addressed by the organization as part of the customer complaints handling process. Good sources of such

information may include, for example:

- Goods returned by the customer;
- Warranty claims;
- Revised invoices;
- Credit notes;
- Articles in the media;
- Consumer websites;
- Direct observation of, or communication with the customer (for example in a service organization).

Auditors also need to be aware of the existence of ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations and to encourage their clients to make use of this guidance in developing their

一し、不適合に関する原因の特定、修正と是正処置の実施、有効性の検証等々のためにその後に活動するための**要求事項を定義決定することである。**

審査を通じて、審査員は、顧客不満足を示唆しているかも知れず、そして組織が顧客苦情処理プロセスの一部として取り組んできているべき兆候の数々に注意を怠りなく払っているべきである。このような情報の良い出所には、例えば次を含む。

- 顧客から返却された商品
- 補償要求
- 変更された請求書
- 無償交換要求書
- メディアの記事
- 消費者対応のウェブサイト
- 顧客の直接の観察、又は話し合い(例えばサービス組織における)

審査員はまた、ISO10002:2004 (JIS Q10002:2005) 品質マネジメントシステム—顧客苦情—組織における苦情処理の指針の存在を知っていることが必要であり、また、依頼者が苦情処理プロセスを開発するに当たってこの指針を利用するように仕向ける必要がある。

complaints handling process.

The Introduction to ISO 10002 states:

“This International Standard provides guidance for the design and implementation of an effective and efficient complaints-handling process for all types of commercial or non-commercial activities, including those related to electronic commerce.”

The process for complaints handling described in ISO10002 can be used as an element of a quality management system.

The information obtained through the complaints-handling process can lead to improvements in products and processes and, where the complaints are properly handled, can **protect and** improve the reputation of the organization (regardless of its size, location and sector).

An effective and efficient complaints-handling process reflects the needs of both the organizations supplying products and those which are the recipients of those products.

The Introduction to ISO 10002 further states:

“Implementation of the process described in this International Standard can

- provide a complainant with access to an open and responsive complaintshandling process,
- enhance the ability of the organization to resolve complaints in a consistent, systematic and responsive manner, to the satisfaction of the complainant and the organization,

ISO10002の序文には次の記述がある。

「この国際規格は、電子的商取引に関係するものも含めた全ての形式の商業的あるいは非商業的取引のための、効果的で効率的な苦情処理プロセスの設計及び実行のための指針を提供する。」

ISO10002の中に記述されている苦情処理のためのプロセスは品質マネジメントシステムの一要素として使うことができる。

苦情処理プロセスを通して得られる情報は、製品とプロセスにおける**保護及び**改善となる可能性があり、苦情が適切に処理された場合には、組織の評判を改善する(規模、場所及びセクターに関係なく)可能性がある。

効果的で効率的な顧客苦情処理プロセスは、製品を供給している組織とそれらの製品の受け手である組織の両方のニーズを反映する。

ISO10002の序文はさらに次の記述をしている。

「この国際規格に記述されているプロセスを実行によって実現しうるものは次の事項を含む。

- 苦情があった際に開かれた責任のある苦情処理プロセスを利用可能にする
- 苦情提供者と組織の満足のために、一貫した、体系的で、責任のある態度で苦情を解決する組織の能力を向上する
- 苦情の傾向を特定し、原因を除去し、組織の運営を改善する組織の能

<ul style="list-style-type: none"> • enhance the ability of an organization to identify trends and eliminate causes of complaints, and improve the organization's operations, • help an organization create a customer-focused approach to resolving complaints, and encourage personnel to improve their skills in working with customers, and • provide a basis for continual review and analysis of the complaintshandling process, the resolution of complaints, and process improvements made” <p>It is very important that auditors have knowledge of ISO 10002 and its guidelines, and that they use that knowledge during audits. However, ISO 10002 does not specify any requirements, but just gives guidelines; consequently it is not possible for an auditor to raise any nonconformities against its recommendations.</p> <p>2. Outline of ISO 10002</p> <p>ISO 10002 addresses the following topics:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guiding principles <ul style="list-style-type: none"> - Visibility - Accessibility - Responsiveness - Objectivity - Charges 	<p>力を向上する</p> <ul style="list-style-type: none"> • 組織が苦情の解決へ向かって顧客重視のアプローチを創造し、職員に働きかけて顧客と作業する技能を改善する手助けをする • 苦情処理プロセス、苦情の解決、及び行われたプロセス改善の継続的レビューと分析の基礎を与える <p>審査員がISO10002とその指針の知識を有していること、および、審査の期間中にその知識を使うと言うことは大変重要なことである。しかしながら、ISO10002は何ら要求事項を規定しているものではなく、単なる指針を与えているだけである。従って、その推薦事項に反するという事で審査員が不適合を指摘することはできない。</p> <p>2. ISO10002の概要</p> <p>ISO10002は次の話題に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 指針原則 <ul style="list-style-type: none"> - 公開性 - アクセスの容易性 - 応答性 - 客観性 - 料金 - 機密保持
---	--

<ul style="list-style-type: none"> - Confidentiality - Customer-focused approach - Accountability - Continual improvement • Complaints-handling framework <ul style="list-style-type: none"> - Commitment - Policy - Responsibility and authority • Planning and design <ul style="list-style-type: none"> - Objectives - Activities - Resources • Operation of complaints-handling process <ul style="list-style-type: none"> - Communication - Receipt of complaint - Tracking of complaint - Acknowledgement of complaint - Initial assessment of complaint - Investigation of complaints 	<ul style="list-style-type: none"> - 顧客重視のアプローチ - 説明責任 - 継続的改善 • 苦情対応の枠組み <ul style="list-style-type: none"> - コミットメント - 方針 - 責任と権限 • 計画策定と設計 <ul style="list-style-type: none"> - 客観性 - 活動 - 資源 • 苦情対応プロセスの運用 <ul style="list-style-type: none"> - コミュニケーション - 苦情の受理 - 苦情の追跡 - 苦情の受理通知 - 苦情の初期調査 - 苦情の調査 - 苦情への対応
--	--

<ul style="list-style-type: none"> - Response to complaints - Communicating the decision - Closing the complaint • Maintenance and improvement <ul style="list-style-type: none"> - Collection of information - Analysis and evaluation of complaints - Satisfaction with the complaints-handling process - Monitoring of the complaints-handling process - Auditing of the complaints-handling process - Management review of the complaints-handling process - Continual improvement <p>It also includes the following informative annexes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guidance for small businesses - Form for complainant - Objectivity - Complaint follow-up form - Responses - Escalation flowchart - Continual monitoring 	<ul style="list-style-type: none"> - 決定事項の伝達 - 苦情対応の終了 • 維持と改善 <ul style="list-style-type: none"> - 情報の収集 - 苦情類の分析と評価 - 苦情対応プロセスに対する満足度 - 苦情対応プロセスの監視 - 苦情対応プロセスの監査 - 苦情対応プロセスのマネジメントレビュー - 継続的改善 <p>ISO10002は次の情報としての付属書もまたを含んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 小企業のための指針 - 苦情受付様式 - 客観性 - 苦情フォローアップ様式 - 苦情への対応 - エスカレーション・フローチャート - 継続的な監視 - 監査
--	--

- Audit

3. Auditing of the complaints-handling process

Auditors should be able to verify that an organization has established an effective documented complaint management process.

ISO 10002 recommends that when examining the performance of the complaints handling process, the auditor should assess:

- the conformity of complaints-handling processes with the organization's policy and objectives
- the extent to which the complaints-handling process is being followed
- the ability of the existing complaints-handling process to achieve objectives,
- strengths and weaknesses of the complaints-handling process
- outcomes of internal audits of the complaints-handling process
- opportunities for improvement in the complaints-handling process and its outcomes
- outputs from management review should include
 - decisions and actions related to improvement of the effectiveness and efficiency of the complaints-handling process
 - proposals on product and service improvement decisions

3. 苦情処理プロセスの監査

審査員は、組織が何らかの有効な文書化された苦情マネジメントプロセスを確立してきていることを検証することができなければならない。

ISO10002は、苦情処理プロセスのパフォーマンスを調べるに当たって、審査員が次のことを評価すべきだと言うことを薦めている。

- 苦情対応の手順の、組織の方針及び目的に対する適合性
- 苦情対応の手順が順守されている程度
- 既存の苦情対応プロセスの目的を達成する能力
- 苦情対応プロセスの長所と短所
- 苦情処理プロセスの内部監査で得られたもの
- 苦情対応プロセスの改善の機会とその成果
- マネジメントレビューからのアウトプットは次の事項を含むべきである。
 - 苦情対応プロセスの有効性及び効率の改善に関する決定及び処置
 - 製品の改善の意思決定に関する提案
 - 改善の機会を特定するために使用する経営資源のニーズ(例え

<p>- actions related to identified resource needs (e.g. training programmes) used to identify opportunities for improvement.</p> <p>Note: The ISO 9001 Auditing Practices Group has published a paper on auditing "Customer Feedback" which also includes some guidance on customer complaints.</p>	<p>ば、教育・訓練プログラム)の特定に関する処置</p> <p>注:ISO9001審査実務グループは、顧客苦情に関するいくつかの指針も含む「顧客フィードバック」を審査することに関する文書を既に発行している。</p>
<p>For further information on the ISO 9001 Auditing Practices Group, please refer to the paper: Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group</p> <p>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.</p> <p>Comments on the papers or presentations can be sent to the following email address: charles.corrie@bsigroup.com.</p> <p>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</p> <p>Disclaimer This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee</p>	<p>ISO 9001 Auditing Practices Group についての詳細は、次の文書を参照されたい。- Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group</p> <p>ユーザーからのフィードバック情報は、ISO 9001 Auditing Practices Group が、追加の指針文書を作成するべきか、又は、現行の指針を改訂するべきかの判断に使用する。</p> <p>文書又は発表内容についてのコメントは、次の電子メールアドレスに送信されたい。 charles.corrie@bsigroup.com</p> <p>その他のISO 9001 Auditing Practices Group の文書及び発表内容は、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</p> <p>免責条項</p> <p>この文書は、国際標準化機構(ISO)、ISO 専門委員会176、又は国際認定フォーラム(IAF)による承認手続きの対象となっていない。</p>

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.

この文書に入っている情報は、教育及び情報伝達を目的として提供されたものである。ISO 9001 Auditing Practices Group は、間違い、遺漏、又はその他、その情報提供又はその後に情報を利用したことによって生じるかもしれない賠償責任についてはその責任を負わない。