

2015年10月8日

CMS-EA-2015-0002

苦情対応プロセスの適合性に関する第三者意見書

〒100-0005
東京都千代田区丸の内1-2-1 東京海上日動ビル新館8階
東京海上日動リスクコンサルティング株式会社



東京海上日動リスクコンサルティング株式会社は、コカ・コーラカスタマーマーケティング株式会社の苦情対応プロセス（ご指摘対応マネジメントシステム、以下同じ）の適合性に関し、第三者評価を行った。以下にその見解を表明する。

1. 評価目的

第三者評価の目的はコカ・コーラカスタマーマーケティング株式会社が構築した苦情対応プロセスが、JIS Q10002:2005 (ISO 10002:2004) 「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」の要求事項に適合しているか否かの検証を行い、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

2015年7月7日

(前回評価 : 意見書番号 CMS-EA-2015-0002、評価日 2011年8月3日)

3. 評価方法

- (1) コカ・コーラカスタマーマーケティング株式会社の苦情対応プロセス関連文書や苦情対応記録、その他根拠となる内部資料を用い、コカ・コーラカスタマーマーケティング株式会社の苦情対応プロセスが、JIS Q 10002:2005 (ISO 10002:2004)に準拠して構築されているか否かを検討した。
- (2) コカ・コーラカスタマーマーケティング株式会社の苦情対応プロセスが、苦情対応プロセス関連文書に準拠して運用され、維持されているか否かを、関係者へのヒアリング、ならびに活動記録などの根拠となる内部資料をもとに検討した。

4. 評価の結論

第三者評価の結果から、以下の通り第三者意見を表明する。

- (1) コカ・コーラカスタマーマーケティング株式会社の苦情対応プロセスおよび苦情対応プロセス関連文書は、JIS Q10002:2005 (ISO 10002:2004)に適合した内容となっていると判断する。
- (2) コカ・コーラカスタマーマーケティング株式会社の苦情対応プロセスは、同社の苦情対応プロセス関連文書に準拠して運用され、維持されていると判断する。

以上