

顧客満足 (苦情) 対応 と ISO規格・ 企業マニュアル

インターテック
品質・環境・労働安全衛生主任審査員
美濃 英雄

0

はじめに

インターテック・サーティフィケーションでは、定期的に審査員会議を行っており、本年最初の審査員会議で2024年の審査方針として「お客様とともに～WORKING WITH CUSTOMERS～」が発表されました。社員一同気持ちを新たに「顧客満足・優れた審査品質」に向けて、取り組んでまいり所存です。

顧客満足は全ての組織に共通することです。弊社をはじめ、全ての組織では、顧客(利害関係者)に満足してもらうような取り組みをされていることと思います。昨今の情報社会では、インターネットを含め様々な媒体で口コミや評価など、お客様やユーザーの声がタイムリーに届きます。これらの情報は、組織の気付きや励み、改善につながることもある一方で、誤解や不正確な情報による混乱や攻撃被害などのトラブルに発展するケースも聞かれ、担当者への負担やストレス増大になっている組織もあるかもしれません。ここでは、顧客満足対応の中でも「苦情」に注目し、関連する品質シリーズ規格と企業マニュアルについてご紹介いたします。

1

顧客満足対応とISO規格

(1) ISO 9001:2015 品質マネジメントシステム

ISO 9001:2015は、顧客満足を向上させるためのマネジメントシステム規格で、品質マネジメント7原則の1つ目

近年、クレームに対する企業の姿勢がより一層問われるようになり、苦情対応は、顧客満足を左右する重要な要素となっています。顧客のニーズの多様化に伴いクレームも複雑化してきている中、組織全体の課題としての取り組みが求められます。今号では、苦情対応に強い組織づくりにお役立ただけよう、関連する規格情報等をご紹介します。アプローチの一つとしてご参考にしていただけましたら幸いです。(編集部)

が「顧客重視」です。ISO 9001規格を意識して読み返すと、「顧客」という言葉が、想定以上に多く出てくることが再認識できます。代表的な顧客関連の規格要求事項としては、以下2つがあげられます。

・箇条8.2.1「顧客とのコミュニケーション」:顧客とのコミュニケーションに必要な5項目(a～e)があげられています。その内の8.2.1eでは、「不測の事態への対応に関する特定の要求事項の確立」が、求められています。

→例えば、製品リコールや欠品、通信障害や天災、また、主要メンバーの突然の退職など、自社の製品・サービスにおいてどのような不測の事態が発生しうるかを想定し、その事態での顧客とのコミュニケーションの初期対応を誤らないよう明確にしておくことで(場合によってはマニュアル化し)、さらなるトラブルを防止することが重要です。

・箇条9.1.2「顧客満足」:顧客満足度情報の入手、監視、レビューの方法を、決めておくことが必要です。

→顧客の不満足情報も、水平展開、未然防止対応することで、再発防止につながります。例えば弊社では、審査終了後、メールでのアンケート調査にご協力いただいております。また、サンプリング調査として、「弊社をお知り合いに推奨いただける程度」についても個別に電話でお伺いしております。調査結果など審査先からのフィードバックは、審査員会議で顧客名を伏せて紹介するほか、その情報を審査員に共有し、よりよい審査のために役立てています。

(2) ISO 9000:2015 品質マネジメントシステム-基本及び用語

QMS規格の基礎になる規格です。同3.9.2「顧客満足」注記2では、「苦情は顧客満足が低いことの一般的な指標であるが、苦情が無いことが必ずしも顧客満足が高いことを意味するわけではない」があります。例えば、トラックに書いてある会社名やドライバー名、弁当の割り箸袋の連絡先を消したら苦情が減った、電話対応に

自動音声ガイダンスによる番号選択を導入したら苦情が減った、などは当注記に該当する例になるでしょう。

(3) ISO 10001:2019 品質マネジメント-顧客満足-組織における行動規範のための指針

ISO 10001は、審査機関が認証するものではなく、自組織で参照されたり、適用を宣言できるガイダンス(指針)規格です。序文0.1では、「高いレベルの顧客満足を維持することは、多くの組織にとって重要な課題である。この課題を満たす一つの方法は、顧客満足行動規範を導入及び実施することである」と、珍しく断定的に表現されています。ここで言う「顧客満足行動規範」の例が、附属書Aに約束事項として、業種別(ピザ宅配、診療所、小売店、ホテル、鉄道)に記載されています。例えば、ピザ宅配業例として、「熱々のピザを30分以内に配達できない場合はピザは無料」とあり、実際に、「満足できなければ返金する」などの事例はよくあるかと思えます。

当規格は「顧客向けに約束、達成して、顧客満足を得るためのマネジメントシステム」のように感じられます。

(4) ISO 10002:2019 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

同規格の冒頭の箇条1適用範囲aでは、「苦情を含むフィードバックを積極的に受け入れる顧客重視の風土を作り、受け取った様々な苦情を解決し、組織が、顧客サービスを含む、製品及びサービスを改善する能力を高めることによって、顧客満足を高める」とあります。また、基本原則箇条4.5「アクセスの容易性」では、「苦情対応プロセスは、全ての苦情申出者が容易にアクセスできることが望ましい」と、定められています。つまり、この規格は、「苦情は改善の種であるから、多くの苦情を拾い集め、改善につなげるための、苦情対応マネジメントシステム」になります。但し、性善説に基づく規格のようで、昨今の悪質なクレマーなどは想定されていないため、物足りなさが残ります。

2

苦情対応と企業マニュアル

近年、特に職場環境に悪影響を及ぼすことがある、カスタマーハラスメント(以下カスハラ)の対策企業マニュアル

が、2022年に厚生労働省(以下厚労省)から発行されています。(https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer_hara_index)

カスハラの定義は、「顧客等からのクレーム・言動のうち(一部略)当該要求を実現するための手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」になっています。また、カスハラの判断基準として、①顧客等の要求事項の妥当性、②社会通念上の相当性があげられ、妥当であっても「顧客等の言動が、暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的、性的な場合、カスハラに該当し得る」と、規定されています。

令和2年厚労省告示第5号からの抜粋として、組織が行うことが望ましいカスハラ対策として、以下が示されています。

- 1) 相談に応じ、適切に対応する為に必要な体制の整備
- 2) カスハラ被害者への配慮のための取組(1人で対応させないなど)
- 3) カスハラなどを防止する取組(マニュアル作成や、研修実施など)

また、カスハラに伴う法改正として、昨年12月、旅館業法が改正されました。カスハラは、宿泊業に限らず深刻化しており、これを契機として他業種へも抑止・抑制の展開が期待されています。

3

おわりに

苦情対応は、顧客満足向上には欠かせないものです。ISO 9001に、ISO 10001(行動規範指針)やISO 10002(苦情対応指針)などのガイダンス規格を併用して有効活用し、さらに状況に応じてカスハラ対策マニュアルも取り入れて事前に備えておくことが、リスク管理としても効果的でしょう。ISOを活用した苦情・クレーム対応への取り組みや体制づくりをご検討いただければと思います。

筆者紹介

美濃 英雄 (みの ひでお)

大手外食チェーン店にて新規4店を含む8店の店長経験。2001年入社。現在年間200日以上の審査業務に従事。長崎大学大学院生産科学研究科環境科学専攻博士課程修了。公害防止管理者、建築物環境衛生管理技術者、産業カウンセラー。

