

## NPS調査開始

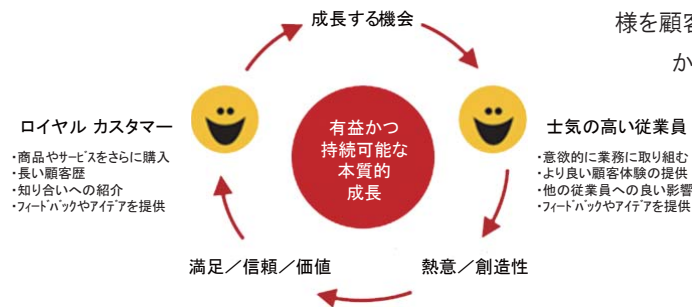
従来より弊社では、審査業務の改善とサービス向上のため、審査後のアンケートをFAXにて頂戴しております。アンケートにいつもご協力をいただき、誠にありがとうございます。

アンケートに加え、この度インターテックグループでは、グローバルな取り組みとして、「ネット プロモーター スコア (NPS)」と呼ばれる電話での聞き取り調査を開始することとなりました。

これは、お客様のロイヤルティを測る指標の一つで、お客様と直接お話しすることで、言葉通りの最新のコメントを共有します。企業側が改善・成長をし、更に良いサービスを提供することで、お客様と企業側がより良い関係となることを目的としております。

現在、初めてインターテックの認証を受けられたお客様を中心に実施させていただいております。ご多忙の折、大変恐縮ですが、調査の電話をかけさせていただいた際は、ご協力のほど、よろしくお願ひ申し上げます。

※アンケートおよび電話調査の内容は弊社にて管理し、公開は致しません。



## 新セミナーのご案内

研修部では、今年度より皆様に様々なセミナーをご提供したいという趣旨から、第一弾として、社員が活き活き働く組織をつくるための「アンガーマネジメントセミナー」、適切なクレーム対応術を学ぶ「クレーム対応向上セミナー」をご案内しております。

アンガーマネジメントは1970年代にアメリカで始まった『アンガー(イライラ怒りの感情)』を、マネジメントする(後悔しないようにする)ための心理教育トレーニングです。「自分のイライラした感情をなんとかしたい」「怒りの感情と上手く付き合って、良い方向に進みたい」と、思っていられっしやる方にお薦めです。

クレーム対応向上セミナーは企業の更なる発展や存続において、大切なお客様を顧客にするために、また、クレームにかかる時間・労力・経費のムダを省き、従業員の精神的ストレスやモチベーション低下、メンタルヘルス問題・労基問題・離職問題の面からも、適切なクレームマネジメントの基本について学ぶセミナーです。

ご興味のある方は、是非当社ホームページ内研修スケジュールをご覧ください。

## 交流会と相談会

弊社では、皆様方のビジネスチャンス拡大、マネジメントシステムに関する情報交換等の場としてお客様交流会を実施しています。中でも大阪事務所では、毎回異なるテーマで様々な講師を迎え、年に約10回開催し(他地区では不定期)、今年で100回を超えました。最近ではISO規格改訂関連のピックが続き、2015年版審査の取り組みについての経験談などをお客様企業に発表していただくこともありました。

また、ISO規格改訂個別無料相談会も大阪事務所です。これまで、「規格が改訂されるとどうなるの?」「実際に何から手を付けたら良いかわからない...」「対応には極力手間もコストもかけたくない!」などの不安やお悩みをお持ちのお客様、約70社にご参加いただきました。

相談会にご興味がありましたら、お気軽にご活用ください。弊社ホームページからお申込みいただけます。

## Q&A

2015年版への移行審査に関するご質問についてご紹介いたします。

### Question

来年2015年版への移行審査を受ける前に、2015年版対応の内部監査が必要と聞きました。2015年版の内部監査をするために、内部監査員はどのような準備をすればいいでしょうか? また、必要とされる知識・力量などについても合わせて教えてください。

### Answer

規格が2015年版に移行しても、内部監査の方法が変わるわけではありません。

- ・内部監査員の方は、弊社ホームページの認証企業様ページにログイン頂き、「規格改訂説明会資料」をご参照頂きたいと思ひます。資料にて2015年版の主な変更点をご確認頂けます。会社の仕組みが2015年版規格に対応しているか、内部監査で確認できると思ひます。
- ・改訂を機に、新たに内部監査員になれる方は、外部の内部監査員研修コースなどに参加されると、規格内容や内部監査についての基本的な知識を効率よく習得できる

かと思ひます。弊社でも「移行対応セミナー」や「内部監査員コース」を開催しておりますので、ご活用頂ければ幸いです。弊社ホームページで、コース情報をご覧ください。

また、規格で求められている力量証拠の一例としては、学習された報告書や、社内資格(2015年内部監査員)一覧表の更新、社内認定書などが挙げられます。

内部監査では、組織の価値観、文化、知識、パフォーマンスなどの内部要因、また、法的、技術的、競合、市場、社会的、経済的などの外部要因を気に留めておくことが大切です。