

ISO 10002 自己適合宣言書

1. 発行者の名称	エステー株式会社
2. 発行者の住所	東京都新宿区下落合 1-4-10
3. 宣言の対象	お客様対応、苦情対応における業務プロセス
4. 適合の表明	弊社のお客様対応業務プロセスは ISO 10002 : 2018/JIS Q 10002 : 2019 に適合していることを宣言いたします
5. 対象文書	規格番号 : ISO 10002 : 2018 / JIS Q 10002 : 2019 表題 : 品質マネジメントー顧客満足ー組織における苦情対応のための指針
6. 制定日	2024 年 10 月 2 日
7. 代表者署名	エステー株式会社 代表執行役社長 上月 洋
8. 発行場所・発行日	上記に同じ、 2024 年 10 月 2 日
9. お問い合わせ先	エステー株式会社 お客様相談室 電話 : 0120-145-230
(追加支援情報)	
10. 利用評価機関名称	公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)
11. 同 所在地	東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F
12. 適合の根拠となる試験報告書	エステー株式会社における お客様対応 苦情対応マネジメントシステムが ISO 10002 2018/JIS Q 10002 2019 規格に適合しているかの確認
13. 発行日	2024 年 5 月 14 日
14. 代表者	公益社団法人 消費者関連専門家会議 理事長 村井 正素

この文書は JIS Q 17050-1:2005 に基づき作成された自己適合宣言書である。