

エステー株式会社 御中

2024 年 5 月 14 日

公益社団法人 消費者関連専門家会議

理事長 村井 正素



第 三 者 意 見 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

このたび、エステー株式会社（以下、エステーと略す）が、お客様対応/苦情対応に関して、ISO 10002:2018/JIS Q 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」規格（以下、当規格と略す）への自己適合宣言を行うにあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議（以下、ACAP と略す）は、当規格への適合性についての第三者意見書発行の要請を受けました。ACAP はこの要請に対し、エステーのお客様対応/苦情対応マネジメントシステムを対象に、トップマネジメントの考え方、社内関連文書、関連部門での業務運営が当規格に沿ったものであるかについて審査し、以下の審査結果を得ましたので、ご報告いたします。

【Ⅰ】審査期間 : 2023 年 12 月 18 日～2024 年 5 月 8 日

【Ⅱ】審査内容と評価

1. エステーは経営理念に「社会に対する奉仕 (SERVICE) と信頼 (TRUST) を使命とし、顧客に信頼される製品 (SUPERTOP)」の提供を掲げ、社名はその頭文字の ST (エステー) としています。お客様を理解しお客様の声を企業活動に反映するよう経営をしています。
2. トップマネジメントは当規格に基づくお客様対応体制の構築に積極的であり、「お客様対応基本方針」を定め、創業時からの社是「誠実」と「お客様第一」を継続して、社内浸透に努め、企業の成長のための変革への強いリーダーシップを発揮して業務を運営しています。
3. お客様対応/苦情対応に関連する社内規程類は、当規格に準拠しています。
4. お客様対応/苦情対応に関連する業務は、社内規程類どおりに運営されています。
5. お客様相談室を社長直轄として、社長の顧客志向への強い意志を発揮しています。
6. お客様の生の声は、「ひよこ Line」で一元管理され、これらの分析・評価に基づき各関連本部が連携して、改善が実施されています。
7. お客様の意識を理解する教育が全社で実施され、高い意識が醸成されています。
8. お客様対応/苦情対応に関して、当規格が定める監視や内部監査が十分に実施されています。
9. 社長が主催するマネジメントレビューが定期的開催され、社長の的確な指示のもと改善が図られています。当規格が示す PDCA が回っています。

【Ⅲ】適合性判定結果

上記の審査と評価により、ACAP はエステーにおけるお客様対応/苦情対応マネジメントシステムが、当規格に準拠して実行していることを確認し、当規格に適合していると判定いたします。

以上