

品質マネジメントー顧客満足ー 組織における行動規範のための指針

JIS Q 10001: 2019

(ISO 10001:2018)

(JSA)

令和元年9月20日 改正

日本産業標準調査会 審議

(日本規格協会 発行)

Q 10001: 2019 (ISO 10001: 2018)

日本産業標準調査会標準第一部会 構成表

					口平准未际毕调且云标毕另一印云 悟风衣
		氏名			所属
(部会長)	酒	井	信	介	横浜国立大学
(委員)	伊	藤		弘	国立研究開発法人建築研究所
	宇	治	公	隆	首都大学東京(公益社団法人土木学会)
	大	石	美烈	条子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
	大	瀧	雅	寬	お茶の水女子大学
	奥	田	慶一	一郎	一般社団法人日本建材・住宅設備産業協会
	奥	野	麻衣子		三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社
	鎌	田		実	東京大学
	木	村	_	弘	国立研究開発法人物質・材料研究機構
	佐	伯		洋	一般社団法人日本鉄道車輌工業会
	椎	名	武	夫	千葉大学
	髙	田	祥	\equiv	早稲田大学
	高	増		潔	東京大学
	千	葉	光	_	関西学院大学
	寺	澤	富	雄	一般社団法人日本鉄鋼連盟
	奈	良	広	_	独立行政法人製品評価技術基盤機構
	西	江	勇	$\vec{-}$	一般財団法人研友社
	福	田	泰	和	一般財団法人日本規格協会
	星	Ш	安	之	公益財団法人共用品推進機構
	槇		徹	雄	東京都市大学
	\equiv	谷	泰	久	一般財団法人日本船舶技術研究協会
	棟	近	雅	彦	早稲田大学
	村	垣	善	浩	東京女子医科大学
	Щ	内	正	剛	国立研究開発法人量子科学技術研究開発機構放射線医学総合研究所
	和	迩	健	$\vec{-}$	一般社団法人日本自動車工業会

主 務 大 臣:経済産業大臣 制定:平成 22.9.21 改正:令和元.9.20

官 報 掲 載 日:令和元.9.20

原 案 作 成 者:一般財団法人日本規格協会

(〒108-0073 東京都港区三田 3-13-12 三田 MT ビル TEL 03-4231-8530)

審 議 部 会:日本産業標準調査会 標準第一部会(部会長 酒井 信介)

この規格についての意見又は質問は、上記原案作成者又は経済産業省産業技術環境局 国際標準課(〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1-3-1)にご連絡ください。

なお、日本産業規格は、産業標準化法の規定によって、少なくとも5年を経過する日までに日本産業標準調査会の審議に付され、速やかに、確認、改正又は廃止されます。

目 次

	^°-	-ジ
0	序文	- 1
0.1	一般	• 1
0.2	JIS Q 9001 及び JIS Q 9004 との関係 ·····	- 1
0.3	JIS Q 10002 及び JIS Q 10003 との関係 ······	. 2
1	適用範囲	. 2
2	引用規格·····	- 3
3	用語及び定義	- 3
4	基本原則	- 4
4.1	一般	- 4
4.2	コミットメント	- 5
4.3	対応能力	- 5
4.4	透明性	- 5
4.5	アクセスの容易性	- 5
4.6	応答性	- 5
4.7	情報の完全性	- 5
4.8	説明責任	- 5
4.9	改善	- 5
4.10	○ 機密保持	- 5
4.11	顧客重視のアプローチ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	. 5
4.12	力量	- 5
4.13	適時性	. 5
5	規範の枠組み	. 6
5.1	組織の状況	. 6
5.2	体制構築	. 6
5.3	他のマネジメントシステムとの統合	. 6
6	計画,設計及び開発・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	. 6
6.1	規範の目標の決定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	. 6
6.2	情報の収集及び評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	- 7
6.3	利害関係者からのインプットの入手及び評価	
6.4		
6.5	パフォーマンス指標の作成	
6.6	規範の実施,維持及び改善のための手順の作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
6.7		
6.8	必要な経営資源の決定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	. 8
7	実施	- 8

Q 10001: 2019 (ISO 10001: 2018) 目次

		ベーシ
8	維持及び改善・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	8
8.1	□ 情報の収集 ······	8
8.2	2 規範のパフォーマンスの評価	9
8.3	3 規範に対する顧客満足度の評価⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯⋯	9
8.4	I 規範及び規範の枠組みのレビュー	9
8.5	5 継続的改善	9
附	属書 A (参考)様々な組織における規範構成要素の単純化した例······	11
附	属書 B(参考)JIS Q 10001,JIS Q 10002 及び JIS Q 10003 の相互関係	12
附	属書 C (参考) 小規模事業者のための手引	13
附	属書 D (参考)アクセスの容易性に関する手引	14
附	属書 ${f E}$ (参考)利害関係者からのインプットに関する手引 \cdots	15
附	属書 F(参考)規範の枠組み	16
附	属書 \mathbf{G} (参考)他の組織によって提供される規範を採用する場合の手引 \cdots	17
附	属書 H (参考)規範の作成の手引	18
附	属書 I(参考)コミュニケーション計画の作成の手引······	19
解	説	21

Q 10001: 2019 (ISO 10001: 2018)

まえがき

この規格は、産業標準化法第 16条において準用する同法第 12条第 1 項の規定に基づき、一般財団法人日本規格協会(JSA)から、産業標準原案を添えて日本産業規格を改正すべきとの申出があり、日本産業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が改正した日本産業規格である。これによって、JIS Q 10001:2010 は改正され、この規格に置き換えられた。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。経済産業大臣及び日本産業標準調査会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

注記 工業標準化法に基づき行われた申出,日本工業標準調査会の審議等の手続は,不正競争防止法等の一部を改正する法律附則第9条により,産業標準化法第12条第1項の申出,日本産業標準調査会の審議等の手続を経たものとみなされる。

Q 10001: 2019 (ISO 10001: 2018)

白 紙

JIS

Q 10001: 2019

(ISO 10001: 2018)

品質マネジメントー顧客満足ー 組織における行動規範のための指針

Quality management—Customer satisfaction— Guidelines for codes of conduct for organizations

0 序文

この規格は,2018年に第2版として発行された**ISO 10001**を基に,技術的内容及び構成を変更することなく作成した日本産業規格である。

なお、この規格で点線の下線を施してある事項は、対応国際規格にはない事項である。

0.1 一般

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。顧客満足行動規範は、例えば、製品及びサービスの提供、返品、顧客の個人情報の取扱い、製品及びサービス固有の特質又はそのパフォーマンスに関する宣伝及び記述などの問題を対象とする約束事項及び関連規定で構成される(例を、附属書 A に示す。)。顧客満足行動規範は、苦情マネジメントに対する効果的なアプローチの一環となり得る。このアプローチは、次の事項を含む。

- a) 適切な顧客満足行動規範を活用した苦情の予防
- b) 組織内での苦情対応 (例えば, 不満足の表明を受けた場合)
- c) 組織内で十分に対処できない苦情についての組織の外部における紛争解決

この規格は、全ての顧客満足行動規範の規定が顧客のニーズ及び期待を満たすものであり、また、規範が正確かつ誤解を招かないものであることを判断する際に、組織を支援する手引を示す。この規格を用いることによって、次の事項が可能になる。

- 組織において、公正な取引慣行を広め、顧客の信頼を高める。
- 製品及びサービスについて、並びに組織と顧客との関係について、組織に何を期待できるかに関する 顧客の理解を高める。これによって、顧客の誤解及び苦情の可能性を低減する。
- 場合によっては、顧客に対する組織の行動を律するための新たな規制の必要性を低減する。

この規格は、公的組織又は私的組織から、製品・サービスを受け取る又はその可能性のある個人又は組織の満足に焦点を当てている。

0.2 JIS Q 9001 及び JIS Q 9004 との関係

この規格は、JIS Q 9001 及び JIS Q 9004 と両立し、顧客満足に関する行動規範を開発及び実施するためのプロセスの効果的かつ効率的な適用を通じて、これら二つの規格の目標を支援する。この規格は、JIS Q 9001 及び JIS Q 9004 から独立して用いることもできる。

JIS Q 9001 は、品質マネジメントシステムの要求事項を規定している。この規格(JIS Q 10001)に従って実施される顧客満足行動規範は、品質マネジメントシステムの一要素として用いることができる。