

JSA規格

JSA-S8477:2020

顧客サービスの実施規範

2020年7月31日 発行

ICS 03.080.30, 03.100.99

この規格は、原文発行者（**BSI**：British Standards Institution，英国規格協会）との合意に基づいて一般財団法人日本規格協会が発行するものであり、原文及び翻訳文の著作権は**BSI**が保有しています。本著作物及び翻訳物は著作権で保護されており、無断での複製、転載等は固く禁止されています。

また、翻訳に際しては専門家による委員会において技術的内容を考慮して作成しましたが、翻訳文に疑義がある場合には、原文に準拠してください。

なお、翻訳文中、点線の下線を施してある参考事項は、原文にはない事項です。

This translation of **BS 8477** is reproduced with the permission of the British Standards Institution under licence number 2019JK0014. In any cases of dispute the English language original version shall be taken as authoritative.

一般財団法人日本規格協会は上記を除く本書の知的財産に関する権利を有します。

購入者といえども、如何なる形態においても、また書面であると電子的記録物（インターネット等）であるとを問わず、本書の記載の一部あるいは全部を、複製、改変、展示、送信、頒布、譲渡、転載、翻訳等の対象とすることはできません。

一般財団法人日本規格協会は、本書に記載された情報・ノウハウ等の購入者の使用に関与せず、これらの使用によって生じる結果ないし製造された製品等に関する責任も一切負いません。また、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については最終的に使用者が判断すべきであり、一般財団法人日本規格協会は、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も責任を持ちません。

本書を使用する者は、本書に記載された情報・ノウハウ等が一般的な情報に過ぎないことを認識しかつこれを自己の責任において使用、実施する事を保証すると共に、自らの使用ないし自己を介して第三者に使用させることによって生じた全ての結果に関し一般財団法人日本規格協会を免責させるものとします。

目 次

	ページ
序文	1
1 適用範囲	2
2 用語及び定義	2
3 顧客サービスの原則	4
3.1 一般	4
3.2 一貫した顧客サービスの実現	4
4 顧客サービスの戦略及び文化	5
4.0A 一般	5
4.1 戦略	5
4.2 文化	6
5 資源、人及び技術	6
5.1 資源計画	6
5.2 人	6
5.3 技術	11
6 顧客サービスプロセス	14
6.1 一般	14
6.2 サービスへのアクセス	14
6.3 顧客期待の管理	15
6.4 是正処置又は予防処置	20
7 パフォーマンス評価及び改善	20
7.1 一般	21
7.2 フィードバック源	21
7.3 顧客からのフィードバック	21
7.4 従業員及びボランティアからのフィードバック	22
7.5 監査	22
7.6 ベンチマーク及び革新	22
7.7 苦情	22
参考文献	23

まえがき

この規格は、British Standards Institution が 2014 年に発行した **BS 8477**, Code of practice for customer service 及び 2020 年に発行した Amendment 1 の内容を変更することなく翻訳し、一般財団法人日本規格協会が事務局を務める **JSA-S8477** 規格作成委員会で案を作成し、**JSA** 規格開発制度に基づく作成過程等の確認を経て、2020 年 7 月 31 日付で発行した **JSA** 規格である。

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。日本規格協会は、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。

この規格の情報を用いて利用者が行う一切の行為について、また、当該行為に起因して生じる一切の損害について、日本規格協会は何ら責任をもたない。

この規格は、発行の日から 3 年を経過する日までに見直しを行う。見直しの結果によって、改正又は廃止することがある。また、この **JSA** 規格が将来、**JIS** 又は国際規格として発行された場合、又はこれらの規格に取り込まれた場合には、この **JSA** 規格は廃止する。これらによるほか、この **JSA** 規格は予告なしに改正又は廃止することがある。

なお、同じくサービス全般に関わる規格として、日本発の **JSA-S1002:2019** (エクセレントサービスのための規格開発の指針) がある。**JSA-S1002** は、エクセレントサービスの実現に向けた対人サービス規格を開発するための一般的な指針のため、一義的にはサービス規格開発者が対象であるが、サービス提供者、顧客等にも役立つ内容になっている。比較的詳細に規定されたこの **JSA** 規格と併せて、体系的で簡潔に規定された **JSA-S1002** も適宜参照されたい。

顧客サービスの実施規範

Code of practice for customer service

序文

この日本規格協会規格（以下、JSA 規格という）は、BS 8477:2014 及びその Amendment 1:2020 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 JSA 規格である。なお、この JSA 規格で点線の下線を施してある参考事項は、対応英国規格（BS 8477）にはない事項である。

いかなる分野においても、顧客の期待を満足するか、又は上回るかは、成功した組織の運営における最も重要な寄与要素の一つである。

この JSA 規格は、組織が自らを評価することも、顧客から評価されることも可能な手段を提供する。これは、グッドプラクティスに対して明確に特定可能かつ検証可能なベンチマークを提供するものである。したがって、この手法による影響を受けにくい、顧客満足に極めて重要な“よりソフトな”側面の一部を詳細に扱うものではない。

ある組織が現在成功して成長を遂げているのは、信頼できる上質のサービスを従来の外部顧客に提供することだけに頼っているのではなく、全ての組織が顧客の期待のレベル及び認識を理解する必要性にもよる。

この JSA 規格の推奨事項の多くは、対応力が高い顧客サービスの文化がある組織においては、既にありきたりのものとなっている。しかしながら、そうではない組織の場合には、この規格を適用することによって次の事項が可能となる。

- a) 少なくとも顧客のニーズ及び合理的期待を満足する顧客サービスのレベルを保証する仕組みの定着
- b) 市場における競争力をもつこと
- c) 革新的顧客サービスの提供及び継続を通じた、競争相手に対するサービスの差別化
- d) ある組織のサービスに対して好感を覚える顧客体感の増大並びにこれを通じた顧客のロイヤリティの構築及び維持
- e) 顧客維持の増加
- f) 肯定的な口コミによる新規顧客の獲得
- g) マーケティングコストの低減
- h) サービス効率の向上
- i) 問題発生率の低減並びに、その結果としての顧客が体験した問題及び対処が必要となり得る関連苦情の是正に要する時間及びコストの低減
- j) 公共サービス組織に対するサービス及び説明責任の維持及び向上
- k) 上質なサービスの開発及び維持に対する全組織的な顧客を中心としたアプローチの創出
- l) 顧客の組織対応能力の向上
- m) 全ての顧客の公平な取扱いを確実にするのに役立つ透明性のある慣行の採用