

2014年12月11日

各 位

DAIKYO 大京グループ

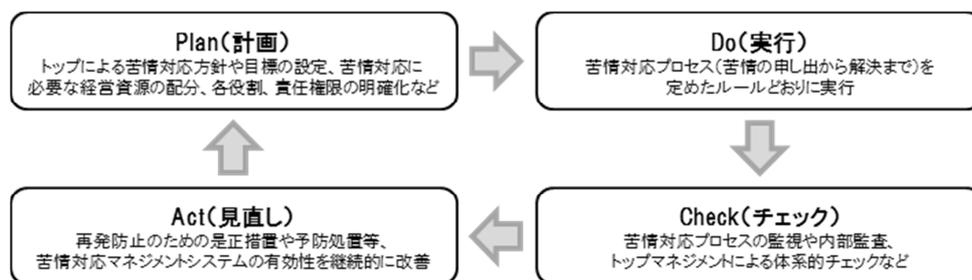
苦情対応マネジメントシステム 「ISO10002/JISQ10002」の適合を宣言 設立50周年を迎え、お客さま満足の更なる向上を誓う

株式会社大京（本社：東京都渋谷区、社長：山口陽）は、設立50周年を迎えた本日、お客さまの声を真摯に受け止め、グループの力をあわせ価値ある商品やサービスを提供し続ける「お客さま価値経営」の実現のために、「苦情対応マネジメントシステムの国際規格（ISO10002）」に準拠した日本語版の標準規格「JISQ10002」に適合する手順およびプロセスを確立し、適切な運用を行っていることを宣言いたしましたのでお知らせします。

1964年の会社設立以来、この50年における当社グループの事業領域は、不動産開発事業にとどまらず、マンション管理事業、工事事業、不動産流通事業、ビル管理事業へと拡充し、グループトータルで新しい「住文化」を創造する企業グループへと成長してまいりました。次の50年に向けて目指すのは、お客さまに選ばれる「新しいDAIKYOグループ」です。その一歩として、「お客さまの声を活かす仕組み（苦情対応マネジメントシステム）」を適切に運用し続けることを社内外に宣言し、お客さま満足度の更なる向上を図ってまいります。

■ 「JISQ10002」の自己適合宣言とは

- JISQ10002の仕組み（PDCAサイクルを重視した継続的改善）



- 自己適合宣言の条件

- 1) JISQ10002の指針規格に適合した手順やプロセスを確立する。

<基本原則> ①公開性、②アクセスの容易性、③応答性、④客観性、⑤料金、⑥機密保持、⑦顧客重視のアプローチ、
⑧説明責任、⑨継続的改善

- 2) 手順やプロセス等はすべて文書化し、文書化した規定どおりに業務を運用する。
- 3) 内部監査によって、規格の項目ごとにすべての箇条に適合し、運用されていることを確認する。
- 4) 自己適合宣言ほか、基本方針、行動指針、体制などをホームページで公表する。

■ 自己適合宣言 —お客さま満足度向上への取り組み—

(参照) <http://www.daikyo.co.jp/company/social/customer.html>

■自己適合宣言に際しての取り組み

①お客さま対応に関する規程類の制定

JISQ10002「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」に適合するための整備として、規程「お客さま対応規程」、基準・要領「お客さま対応業務要領、お客さま対応監視基準、マネジメントレビュー会議運営要領」、マニュアル「お客さまの声対応マニュアル」を新たに制定しました。

②CS (customer satisfaction/顧客満足) 研修の実施



(写真：CS 研修の様子)

CSの重要性を認識し、役割と課題を自覚してコーポレートブランドを高める一翼を担う人材を育成するための研修を2012年より実施しており、課長、部長職（支店長、店長を含む）を中心に選出した500名超が受講予定です。

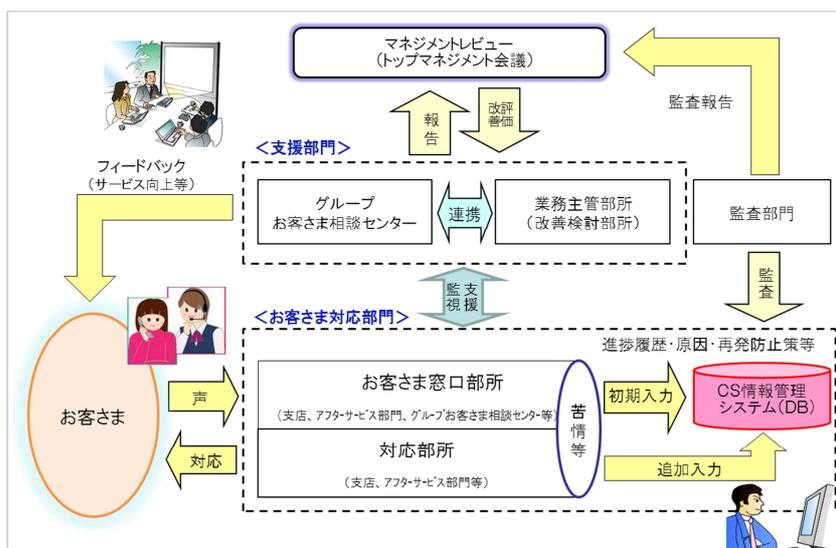
この研修は、単に聴講するだけではなく、お客さまの気持ちを理解してもらうことを重視しており、少人数（2～3名）による意見交換で“気づき”を喚起したり、グループお客さま相談センターに入る電話を直接受け、お客さま対応を行うことなどの体験型カリキュラムを含んでいます。

③CS 情報管理システムの機能を一部追加・変更

「CS 情報管理システム」のPDCAサイクルを効果的に運用し、JISQ10002に適合した仕組みにするため、機能の一部を追加・変更しました（以下、一例）。

- ◆ 対応実施日と次回対応予定内容を新設
- ◆ 対応完了時の自己評価項目（苦情対応プロセスの満足度チェック）を新設
- ◆ 重要度チェック項目から「指定しない」を廃止し、登録時に必ず指定するよう変更
- ◆ 原因と再発防止策の入力の義務付け
- ◆ グループお客さま相談センターのコメント欄を追加し、監視機能強化 など

■体制



■グループお客さま相談センターの概要

- ◆ 発 足：2014年4月1日（グループ各社のお客さま相談機能を統合し、新設）
- ◆ センター長：長友 昭憲
- ◆ スタッフ：10名（男性9名、女性1名）

以上