

中日本エクストール名古屋株式会社 御中

2012年12月25日

## 苦情対応プロセスの適合性に関する第三者意見書

〒460-8609 名古屋市中区錦 1-10-20

アーバンネット伏見ビル 3F

富士ゼロックス株式会社



富士ゼロックス株式会社は、中日本エクストール名古屋株式会社の苦情対応プロセスの適合性に関し、第三者評価を行った。以下に、その見解を表明する。

### 1. 評価目的

第三者評価の目的は、中日本エクストール名古屋株式会社が構築した苦情対応プロセスが JISQ10002:2005(ISO10002:2004)「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」の要求事項に適合しているか否かの検証を行い、その内容について第三者の立場から見解を表明することである。

### 2. 評価日

2012年12月10日～12月24日

### 3. 評価方法

- (1) 中日本エクストール名古屋株式会社の苦情対応プロセスに関する社内規程や関連する記録、その他根拠となる内部資料を用いて、中日本エクストール名古屋株式会社の苦情対応プロセスが、JISQ10002:2005(ISO10002:2004)に準拠して構築されているか否かを検討した。
- (2) 中日本エクストール名古屋株式会社の苦情対応プロセスが、苦情対応プロセスに関する社内規程に準拠して運用され、維持されているか否かを関係者及び活動記録などの根拠となる内部資料をもとに検討した。

### 4. 評価の結論

第三者評価の結果から、以下のとおり第三者意見を表明する。

- (1) 中日本エクストール名古屋株式会社の苦情対応プロセス及び関連文書は、JISQ10002:2005(ISO10002:2004)に適合した内容になっていると判断する。
- (2) 中日本エクストール名古屋株式会社の苦情対応プロセスは、同社の苦情対応プロセス関連文書に準拠して運用され、維持されていると判断する。

以上