

コカ・コーラシステム お客様対応プロセスの適合性に関する第三者意見書

〒100-0005
東京都千代田区丸の内1-2-1 東京海上日動ビル新館8階
東京海上日動リスクコンサルティング株式会社



東京海上日動リスクコンサルティング株式会社は、コカ・コーラシステムにおけるお客様対応プロセスの ISO 10002 に対する適合性に関し、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、コカ・コーラシステムのお客様対応プロセスが、JIS Q 10002:2005 (ISO 10002:2004) 「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. 評価期間

2012年7月4日～2015年3月27日

(前回評価 : 意見書番号 CMS-EA-2011-00011、評価期間 2008年9月2日～2011年8月23日)

3. 評価対象

コカ・コーラシステム各社(以下参照)に対して評価を実施した。

- 日本コカ・コーラ株式会社
- 北海道コカ・コーラボトリング株式会社
- みちのくコカ・コーラボトリング株式会社
- 仙台コカ・コーラボトリング株式会社
- コカ・コーライーストジャパン株式会社
- 北陸コカ・コーラボトリング株式会社
- 四国コカ・コーラボトリング株式会社
- コカ・コーラウエスト株式会社
- 沖縄コカ・コーラボトリング株式会社
- コカ・コーラ カスタマー マーケティング株式会社

4. 評価方法

- (1) コカ・コーラシステム各社のご指摘対応マネジメントシステムの関連文書、プロセス運用記録、その他根拠となる内部資料の調査および関係者や外部委託先へのヒアリングを行い、各社のご指摘対応マネジメントシステムが、JIS Q 10002:2005 (ISO 10002:2004)に準拠して構築されているか否かを検討した。
- (2) コカ・コーラシステムに寄せられるお客様の声に対し、各社のご指摘対応マネジメントシステムが適切に機能し、コカ・コーラシステムとしてのお客様対応プロセスが、JIS Q 10002:2005 (ISO 10002:2004)に適合しているかを検討した。

5. 評価の結論

第三者評価の結果から、以下の通り第三者意見を表明する。

- (1) コカ・コーラシステム各社のご指摘対応マネジメントシステムおよび関連文書は、JIS Q 10002:2005 (ISO 10002:2004)に適合した内容となっていると判断する。
- (2) コカ・コーラシステム各社のご指摘対応マネジメントシステムを通じ、コカ・コーラシステムとして JIS Q 10002:2005 (ISO 10002:2004)に適合したお客様対応プロセスが運用され、維持されていると判断する。

以上