消費者志向自主宣言

2017 年 11 月 21 日
日本コカ･コーラ株式会社
代表取締役社長 ホルヘ・ガルドゥニョ

＜理念＞
私たちは、コカ･コーラブランドに触れる全ての人々に「さわやかさ」と「満足」を提供し、あらゆる企業活動を通じて信頼され選択される企業を目指してまいります。

＜取組方針＞
1.コミットメント
- 私たちは、お客様からの声を真摯に受け止め、公正、公平で透明性の高い対応を心掛け、迅速、適切に行動します。
- 私たちは、お客様との対話を大切にし、積極的に情報提供を行うとともにお客様の声を企業活動に活かします。
- 私たちは、社会に対する責任を自覚し、関連する法的・倫理的な要求事項および自主的基準を遵守します。
- 私たちは、常にお客様満足の本質を見つめ、最善を尽くします。

2.コーポレートガバナンスの確保と他部門との連携
自社で受け付けたすべての消費者データは一つのデータベースに集められ、社内関連部署が分析・トラッキングすることが可能です。特にお客様のご意見や課題、ご指摘に関しては消費者情報・コミュニケーション部（以下 CIC）にて初期評価されその内容に応じて迅速に責任部署に情報提供されます。また、製品回収など緊急事態発生時は、ザ コカ･コーラ カンパニーの提供する世界共通の危機管理プログラム IMCR（Incident Management & Crisis Resolution）に基づき徹底した対応を行います。
http://www.cocacola.co.jp/sustainability/gri_report/management

3.従業員の活動と意識の醸成
CIC ではインフォメーションシェアリングシステムである「お客様の声ポータル」を活用し、お客様からの貴重なご意見・ご要望を経営幹部含む全社員にダイレクトに共有しています。すべての社員がお客様一人ひとりの声を閲覧できる仕組みを整えることで、お客様の視点を様々な企業活動に活かしています。

4.お客様への積極的な情報発信

CIC では、あらゆるお客様対応チャネルを統合・最適化し、正しい情報を、正しいタイミングで、正しいチャネルを通して提供する「統合型消費者ケアモデル（Integrated Consumer Care model）という独自フレームワークにてお客様へ価値を提供しています。この考えに基づき CIC ではコカ･コーラ社製品に関する疑問にお答えするため、電話、e メール、手紙のほか、Twitter 上のお客様相談室「コカ･コーラケア（CocaColaCare）」でもコミュニケーションチャネルの変化に合わせて積極的なコミュニケーションを行っています。さらに、お寄せいただいたお問い合わせをお客様相談室サイト「よくあるご質問」に反映し、検索エンジン最適化による積極的な情報発信を実現することで、お客様がいつでもどこでも知りたい情報を得ることができる体制を整えています。

https://secure-j.cocacola.co.jp/info/

5.お客様の声を経営に活かす仕組み

私たちは、2006 年、国際規格「ISO10002（JISQ10002）※1」の適合宣言を行いました。この 10002 マネジメントシステムを通じて PDCA サイクルを構築しお客様の声を積極的に企業経営に活かす取り組みを行っており、お客様へ安全で安心できる製品・サービスを安定して提供し続けるための継続的改善を実現しています。

https://secure-j.cocacola.co.jp/info/improve/

※1 IS010002（JISQ10002）とは、お客様満足の向上のために、製品・サービス品質やご指摘（苦情）対応プロセスの継続的な改善を図ることを目的とした国際規格で、PDCA サイクル《Plan（計画）→ Do（実施）→ Check（監視・監査）→ Action（見直し）》によるマネジメントシステムの運用を規定しています。