

北海道コカ・コーラボトリング株式会社 御中

2018年11月12日

CMS-EA-2018-CC02

## 苦情対応プロセスの適合性に関する第三者意見書



東京海上日動リスクコンサルティング株式会社は、北海道コカ・コーラボトリング株式会社の苦情対応プロセス（ご指摘対応マネジメントシステム、以下同じ）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、北海道コカ・コーラボトリング株式会社が構築した苦情対応プロセスが、JIS Q 10002:2015 (ISO 10002:2014)「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

2018年8月2日

（前回評価：意見書番号CMS-EA-2016-CC01、評価日 2016年7月13日）

### 3. 評価方法

- (1) 北海道コカ・コーラボトリング株式会社の苦情対応プロセス関連文書や苦情対応記録、その他根拠となる内部資料を用い、北海道コカ・コーラボトリング株式会社の苦情対応プロセスが、JIS Q 10002:2015 (ISO 10002:2014)に準拠して構築されているか否かを検討した。
- (2) 北海道コカ・コーラボトリング株式会社の苦情対応プロセスが、苦情対応プロセス関連文書に準拠して運用され、維持されているか否かを、関係者へのヒアリング、ならびに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、以下の通り第三者意見を表明する。

- (1) 北海道コカ・コーラボトリング株式会社の苦情対応プロセスおよび苦情対応プロセス関連文書は、JIS Q 10002:2015 (ISO 10002:2014)に適合した内容となっていると判断する。
- (2) 北海道コカ・コーラボトリング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