

APG 3. Auditing to ISO 9001:2015	顧客とのコミュニケーション Customer Communication
-------------------------------------	---

今回は APG「顧客とのコミュニケーション」について、研究会としての一つの考え方を紹介します。
APG「顧客とのコミュニケーション」の原文は次の URL で参照することができます。

<https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html>

1. APG「顧客とのコミュニケーション」の概要

効果的な顧客コミュニケーションプロセスは、組織の品質マネジメントシステムの成功に貢献し、最終的には組織自体の成功に貢献すると述べています。その実現に向けて組織が考慮すべき事項（ISO の要求事項、他）と審査員のアプローチ（審査員がチェックすべき事項）の概要が述べられています。

（全体概要は次ページを参照下さい）

■組織が考慮すべき規格要求等

1. ISO 9001 箇条 8.2.1 からの要求
2. ISO 9001 で直接、間接に言及している要求事項
3. ISO 9004:2009 からの指針

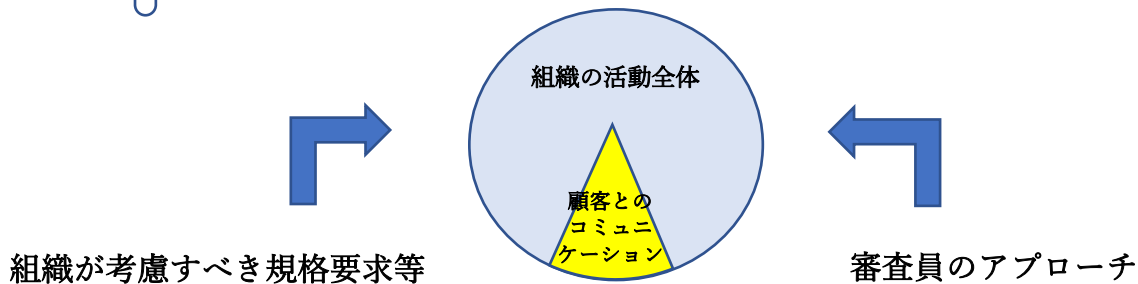
注：ISO 9004 は 2018 年に改訂版が発行されている。この APG は 2016 年に書かれているため、ここではその時の最新版である 2009 年版が引用されている。

■審査員のアプローチ

1. 顧客コミュニケーションのカテゴリーを分類する
2. 組織の一般的なコミュニケーション手段を観察する
3. 組織の特定顧客コミュニケーション手段を観察する
4. 組織と顧客が行ったコミュニケーション内容に触れる必要が有る

APG の概要

効果的なコミュニケーションプロセスはすべての組織の品質マネジメントシステムの成功に寄与し、ひいては組織自体の成功に寄与する



ISO 9001 要求事項

8.2.1 の要求事項

- a) 製品およびサービスに関連する情報 b) 変更を含む、問い合わせ、契約、または注文の処理
- c) 顧客の苦情を含む、製品およびサービスに関連する顧客フィードバックの取得
- d) 顧客の所有物の取り扱いまたは管理
- e) 不測の事態への対応に関する特定の要求事項の確立

ISO 9001 で直接、間接に言及している要求事項

- ・ トップマネジメントは顧客の要求事項が決定され、満たされていることを確実にする。
- ・ 組織は製品に関する要求事項をレビューしなければならない。
- ・ 顧客が要求事項を書面で示さない場合は、受諾する前に確認しなければならない。
- ・ リリースまたは承認による不適合製品の使用の許可

ISO 9004:2009 からの指針

5.4 戦略及び方針に関するコミュニケーション

- ・ 戦略及び方針に関する効果的なコミュニケーションは組織の持続的成功にとって不可欠である。
- ・ コミュニケーションは有意義で、時宜を得て、継続的に行われることが望ましい。

6.7.3 情報

- ・ 組織は信頼性のある有益なデータを収集するためのプロセス、及びそのデータを意思決定のために必要な情報に変換するためのプロセスを確立し、維持することが望ましい。
- ・ 組織は、組織のパフォーマンス、プロセス改善、及び持続的成功の達成に向けての進捗状況に関する情報の完整 (integrity)、機密性及び利用可能性を確実にすることが望ましい。

顧客コミュニケーションのカテゴリー

- ・ 既存または潜在的な顧客への組織の一般的なコミュニケーション (広告またはマーケティング情報)
- ・ 顧客からの問い合わせ、要件または注文に関連する特定の情報
- ・ 顧客のフィードバックや苦情に応じたコミュニケーション

一般的な顧客コミュニケーション手段を観察する

- ・ 広告材料 / Web サイト / 製品カタログ
- ・ エンドユーザではなく、代理店から注文を受ける場合は、エンドユーザが入手可能な情報 (パンフレット、小冊子、ウェブサイト) に十分かつ正確な情報があることを確認することが望ましい。

審査員が確認すべき事項

- ・ 審査員は製品情報を検証し、顧客又は潜在的顧客が入手可能か、最新情報であり正確か、確認する。
- ・ 審査員は宣伝資料、ウェブサイト及び製品カタログの見直し頻度を確認し、その時点での製品、サービスを伝えているか確認する。
- ・ 特定の製品の改良、生産停止、入手不能になった場合の対策を質問する。

特定顧客コミュニケーション手段を観察する

- ・ 引合い、契約又は注文の取り扱い。これには変更を含む。
見積書、注文様式、注文確認、注文変更、納入文書、請求書、
売掛照会、電子メール及び一般通信、訪問報告書又は訪問メモ
- ・ 顧客フィードバック及び苦情管理プロセス
苦情に対応した書状、問い合わせの処理謝辞

その他

- ・ 顧客の要求事項を文書化した物が出されない注文プロセスでは、組織が注文を受け取る前に確認するシステムが定着しているか。
- ・ 設計開発プロセスで組織と顧客の間に大量のコミュニケーションが有る可能性が有る。
- ・ 不適合製品の許可を与える場合、権限者又は顧客の許可が有るか。

2. 研究会としての考え方

APG は審査側の立場で書かれていますので、研究会としては組織の立場で自らが確認すべきポイントを明確にし、顧客コミュニケーションが有効に機能しているかの検証に主眼に置き議論しました。

■ 先ずは顧客とのコミュニケーションについて、規格が要求する活動（8.2.1 の（a～e））を満足する活動が出来ているかを確認する

a) 製品及びサービスに関する情報提供は出来ているか

- Web、カタログ、仕様書等を通じて適切な情報が提供出来ているか（代理店販売時は代理店のツールに適切な情報が展開されているか）

b) 引合い、契約又は注文の処理（これらの変更を含む）活動の確認

- 引合い、契約時にはドキュメント化された情報でルール通りの確実な運用が実施されているか

c) 苦情を含む顧客からのフィードバックの取得は出来ているか

- 顧客から苦情があった場合、迅速かつ適切な対応が取れているか（8.2.1）
- 新製品、新技術への要望があった場合、技術・開発部門への伝達・連携が取れているか（8.3、7.4）

d) 顧客の所有物の取り扱い

- 支給材料（ラベルや包装資材も含む）、組込み部品などの適切な管理が出来ているか（8.5.3）
- 個人情報、新製品情報等の機密保持が確実に運用されているか（8.5.3）

e) 不測の事態への対応に関する特定の要求事項

- 故障対応体制は円滑に運用できているか（8.5.5）
- 自社商品の法規制への対応は適切にできているか（8.5.5）

■ ISO 9001 で直接・間接に要求されている事項、及び ISO 9004 からの指針への適合をチェックする

- 顧客が要求事項を書面で示さない場合、受託する前に確認されているか
- 製品に関する要求事項が提供する前にレビューされているか
- 不適合製品を使用する場合、顧客の承認が得られているか

■ 顧客とのコミュニケーションが円滑に出来ており、その結果が顧客満足の繋がっているかをチェックする（9.1.2）

- 品質、価格、納期に関する顧客評価の質問が展開されているか
- 新製品、新技術に関する要望もキャッチアップできる質問も含まれているか
- 問い合わせ対応や変更対応等の事務作業の確実性、迅速性に不満はないか
- アフターサービス、修理等の引渡し後の活動も適切に出来ているか
- 顧客不満足を把握できる様式の質問が含まれているか
- 顧客から賛美や苦情の実態を検証する
- 代理店販売等の場合はディーラー報告等で、正確な情報が取得できているかを検証する

■ マネジメントレビュー等でこれらの情報が全社で共有され、継続的改善が図られているかをチェックする（9.3）

- 経営者は顧客重視へのリーダーシップを発揮しているか（5.1.2）
- 顧客とのコミュニケーションを図る資源（担当者）が明確になっているか（8.1 c）
- 顧客満足及び密接に関連する利害関係者からのフィードバックが適切にインプットされているか（9.3.2）
- 抽出された顧客不満足に対して改善活動が確実に展開されているか（10.3）
- 新製品、新技術への要望が組織の戦略や方針策定に活用できているか（6.1.1、8.3） 以上