

苦情対応マネジメントシステムの国際規格  
「ISO10001,10002,10003」への適合を宣言します



株式会社アソシエ・インターナショナルあっぴい新橋は、2015年6月15日付けで苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10001,10002,10003※」に適合することを宣言します。（自己適合宣言）

この3つの規格は、相互に連携する規格です。3規格の自己適合宣言は保育業界では先駆的な取り組みです。

※ ISO10001：2007/JIS Q 10001 品質マネジメント - 顧客満足 - 組織における行動規範のための指針

※ ISO10002：2004 /JIS Q 10002 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

<利用者との約束>

あっぴい新橋は、保護者、お子様に安心して施設を利用していただき、多くのステークホルダーに信頼される質の高い子育てひろばのサービスを提供することを目指しています。利用者と事前に交わした約束事項（重要事項説明書）に基づき、誠実・真摯・公正なサービス提供に努めます。

<苦情対応基本方針>

あっぴい新橋は、利用者から寄せられた苦情、ご意見、ご指摘を真摯に受け止め、解決に向けて迅速、誠実、公正に対応をいたします。また、原因を特定し、再発防止策を講じ、よりよい子育てひろばのサービスの提供に役立ててまいります。

<外部紛争解決方針>

利用者は、当施設の苦情対応に問題があり、その問題について第三者を交えて話し合いたいと希望する場合、当施設の下承を得ることなく、外部紛争解決機関（第三者委員会）を利用することが可能です。ただし当施設が第三者委員に苦情解決の付託を行う場合は、事前に苦情申立者の同意を得ます。第三者委員を交えることにより、客観性、公平性などを確保し、苦情申立者および第三者委員から問題提起に対し、当施設は迅速な対応に努め、再発防止策の検討、実施を行います。

あっぴい新橋は「ISO10001,10002,10003」規格に適合する苦情対応マネジメントシステムの構築を新たなスタートとし、苦情対応マネジメントシステムをより強固なものにすることで、さらなるご利用者様の満足向上を目指します。そして、「ご利用者様の声」を改善と再発防止に結びつけ、保育の質の向上につなげていくことで、より一層皆様に信頼していただける施設となるよう努力を続けます。

（自己適合宣言）

「ISO10001,10002,10003」は、第三者審査登録機関による審査登録制度なく、定められた国際規格に準拠する行動規範や苦情対応システムを社内で構築し、自ら適合を判断した上で適合を宣言することができます。