

報道関係者各位

2011年1月14日
BSI グループジャパン株式会社

テレビショッピング業界初！ QVC ジャパンが ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)と ISO9001(品質マネジメントシステム)を BSI ジャパンから 同時に認証取得

BSI グループジャパン株式会社(東京都港区 代表取締役社長 竹尾 直章、以下 BSI ジャパン)は、ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)を、株式会社 QVC ジャパン(千葉県千葉市 代表取締役 CEO クリス・ホロビン、以下 QVC ジャパン)に認証しました。テレビショッピング業界では国内で初めての ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)と ISO9001(品質マネジメントシステム)の同時認証となります。

QVC ジャパンでは、業界一の優れたサービスをお客様に提供しようと常に努力を続け、その一環として品質マネジメントシステム運用への注力と共に、カスタマーコンタクトセンターでの ISO10002 認証を目指すことを 2010 年 9 月に決定しました。当時すでに QVC ジャパンでは独自の顧客問い合わせ対応の管理システムを持ち、これを運用していましたが、さらなる改善を進めることを目的に第三者(外部)認証機関の審査を受け、この度の認証取得となりました。

これを記念して、QVC ジャパンにおいて行われた認証授与式にて、QVC ジャパン 代表取締役 CEO クリス・ホロビン様は「認証プロセスを経ることによって、QVC ジャパンの顧客問い合わせ管理は、最新の状態にアップデートされ、効果的でお客様の視線に立ったものであると、確信を持って言えるようになりました。QVC ではアメリカでの開局から 25 年にわたってお客様との直接的な対話を続けてきました。その中で娯楽性の高い番組を通じて、楽しい時間をお客様に提供し、それによってお客様とつながり、お客様の人生を豊かにしてきたのです。今回の認証機関である BSI グループジャパンは、QVC ジャパンの顧客管理システムを ISO 規格に合わせるにあたり、有用な意見をくださいました。外部機関による認証を受けた今、当社のカスタマーコンタクトセンターの業務の信頼性が増したと言えるでしょう。」とコメントいたしました。

◆ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)について

組織が顧客の苦情を適切に処理することをサポートする目的で 2004 年に発行された。国内では 70 を超える組織が、ISO10002 を構築・導入している。事業者はもちろんのこと、地方自治体や財団法人、社会福祉法人など幅広い業種・業界で注目されているマネジメントシステムである。

<「ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)概要解説セミナー」(参加費無料)>

BSI ジャパンは、下記の日程で、「ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)概要解説セミナー」を実施し、苦情対応の重要性と、ISO10002 構築・運用のメリットについて、具体的な事例を紹介しながら、説明いたします。

【日時】 2011年3月3日(木) 14:00~16:30 (受付 13:30)

【会場】 BSI グループジャパン株式会社(東京都港区北青山 2-12-28 青山ビル 5F)

【詳細・お申込】 <http://www.bsigroup.jp/CS-TYO-10002seminar>

■セミナーに関するお問い合わせ先

BSI グループジャパン株式会社(英国規格協会) マーケティング本部
東京都港区北青山 2-12-28 青山ビル 5 階
TEL: 03-6890-1174
FAX: 03-6890-1181
Email: Japan.Marketing@bsigroup.com

BSI (British Standards Institution) について

英国規格協会は、1901年に英国貿易産業省の支援を受けて設立された世界で最も古い歴史を持つ国家規格協会。1929年に英国王室の認可(Royal Charter)を受け、1942年にはBS規格(British Standard規格:英国国家規格)を策定・発行する英国唯一の機関として英国政府より認可される。現在世界100カ国以上でISOを中心としたマネジメントシステムの認証・各種検証およびトレーニングのサービスを提供し、ISOの認証件数は6万件を超える実績を誇る。ISO9001(品質マネジメントシステム)、ISO14001(環境マネジメントシステム)、ISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム)を始め多くのBS規格がISO規格の原案として採用されており、その実績は世界随一を誇る。BSIグループジャパンはBSIの日本法人である。

URL: <http://www.bsigroup.jp/>

QVC ジャパンについて

株式会社 QVC ジャパンは 2000 年にアメリカ・ペンシルバニア州に本社を置く QVC 社と三井物産株式会社が合併で設立したテレビショッピングを主体としたクロスメディア小売企業。社名の QVC は Quality(品質)、Value(価値)、Convenience(利便性)の頭文字をとったもので、企業理念がそのまま会社名になっている。株式会社 QVC ジャパンは 2001 年 4 月 1 日午前 8 時に放送を開始。2004 年には国内のテレビ会社では初めてとなる 24 時間連続生放送をスタートさせた。現在、QVC の番組はケーブルテレビ、CS、IPTV、携帯電話などを通じて 24 時間いつでもどこでも視聴が可能。また、パートタイム放送では、BS の TwellV と BS 日テレでも放送している。

URL: <http://qvc.jp/>

■ お客様からのお問い合わせ先

BSI グループジャパン株式会社(英国規格協会) マーケティング本部
東京都港区北青山 2-12-28 青山ビル 5 階
TEL: 03-6890-1174
FAX: 03-6890-1181
Email: Japan.Marketing@bsigroup.com

■ 報道機関からのお問い合わせ先:

BSI グループジャパン PR 事務局
担当: 宇野、川野
TEL: 03-3584-7370
FAX: 03-3584-1310
Email: info@ppoint.co.jp