

報道関係者各位

2010年12月15日
BSI グループジャパン株式会社

**結婚情報サービス業として国内初！
パートナーエージェントが ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)を
BSI ジャパンから認証取得**

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、本日、ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)を、株式会社パートナーエージェント(東京都品川区 代表取締役社長 佐藤 茂、以下パートナーエージェント)に認証しました。結婚情報サービス業では国内で初めての ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)の認証となります。

結婚情報サービス提供企業は、顧客からの要望に沿った相手のご紹介が求められます。しかし、これまでは業界全体として、顧客である会員から「要望通りの結婚相手に出会えない」などの苦情やクレームが発生しやすく、的確な対応をとることが求められてきました。

パートナーエージェントでは ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)の認証を取得する前から、早期に「苦情」を「見える化」できる仕組みを構築し、継続的に改善をはかることで顧客からの信頼獲得を目指してきました。そして、今回の ISO10002 の構築・認証取得は、パートナーエージェントの理念である「業務におけるいかなる判断も、その最上位基準はお客様である」という考えに基づき、お客様から「不満足の実態」をいただいた際にはそれを真摯に受け止め、最優先の課題と認識してご不満を解消し、その原因を改善するような取り組みを更に進めるものです。

パートナーエージェントは設立当初から、業界全体の信頼獲得に向けて、ISO9001(品質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 BSI ジャパンから取得しています。ISO という国際規格に準じたマネジメントシステムを社内を導入し、そのサイクルを通じて社内のパフォーマンスを上げていくことの意義を十分に理解し、また、実効を上げて行くことを目標としています。

**株式会社パートナーエージェント 代表取締役社長 佐藤茂 様からの、
「ISO10002」認証取得についてのコメント**

当社は、お客様からお預かりした情報を ISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム)による手順で管理し、役務の提供は ISO9001(品質マネジメントシステム)による手順で運用し、その結果業界の中でも、非常に高いサービス品質を構築できたと自負しております。

今回、「顧客の不満の実態」である苦情を適切に管理するための ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)を構築し、第三者認証を取得いたしました。一般的に「苦情の多い業界」と言われている結婚情報サービス業界において、ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)の構築は、顧客に安心と信頼を提供し、利用会社を選択するシーンにおいても重要な基準となるものと考えます。

今後も、当社は高い成婚率と、高い顧客満足度を追求してまいります。

BSI ジャパンもまた、既に教育・保育業界や介護・福祉業界などに国内初の認証を授与している実績を掲げ、今後もサービス業を中心に ISO10002 の認知拡大とともに認証取得を進めてまいります。

◆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/>

株式会社パートナーエージェントについて

株式会社パートナーエージェントは、2006 年 9 月に事業を開始した。事業内容は、結婚相手の紹介・相談がメイン。一人一人に専門のコンシェルジュがつくなど、会員との対話を大切にし、親身にサポートできる体制を整えていることが特徴であり、そのサービスの満足度の高さから人気の結婚相談所である。URL: <http://www.p-a.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