

苦情対応方針

作成日：2007/12/25

全人類の生活の営みのために本質的に中小企業経営に資する「企業の IT ドクター」としての社会貢献を目的とし、創業当時から事業経営を通じて企業価値を高めながら企業付加価値を創造する組織経済活動に於いて当社の企業宣言（別紙参照）に照らし顧客満足度追求を最大限重視した各種経営資源・保険の利活用を含む最高水準のリスクマネジメントの実現をリエンジニアリング的に約束します。

その為には当社の経営環境に存在する全方位からのあらゆる問い合わせ（苦情、質問、疑問、説明、提案、意見、挨拶その他）に対し、単純且つ形式的ではない独自主体的発想と付加価値と相乗効果が期待できる治療より予防を重要視した合理的確な苦情処理に繋がる対応技術の研究開発と創意工夫を心掛けます。

【法令遵守】環境経営、情報保護、個人情報保護、品質管理、労働安全衛生方針に準ずる経営理念、企業理念、倫理綱領、行動基準などと併せて全ての苦情対応管理に関する法令や社内で合意されたルールを遵守し、所定の規格要求事項に準拠します。

【問合せの特定・分類】情報保護、労働安全衛生方針に準ずる理想的な苦情対応管理を徹底するために、品質管理責任者や品質管理担当者が経営層と適宜協議しながら適用範囲に存在する要素項目その他を特定し事故及び事故誘因を識別するなど予防対策に必要な判断材料を可能な限り抽出し分類するために、理想的なプロセスマネジメントとプラス志向の評価基準を確立します。

【社会的責任管理】情報保護、労働安全衛生方針に準ずる当社の全従業員のみならず顧客や資本及び業務提携先（利害関係者）に対し、直接的間接的に健全なコミュニケーションを図り「企業の IT ドクター」として中小企業経営の下支えになるだけでなく IT 業界全体の継続的改善に貢献します。

【全方位型啓発活動】環境方針に準ずる当社の全従業員と利害関係者に対し、苦情対応管理に関する情報交換と啓発活動を実施し意識向上・改革に努め全方位複合複眼的に活動効率のスケールメリットを追求します。

【情報公開と会話】環境方針に準ずる苦情対応管理に関する一切の情報はその都度全従業員に周知すると共に、状況に応じて全ての利害関係者のみならず一般にも広く正確且つ迅速に継続的に更新しながら公開します。



【事業継続管理】情報保護、労働安全衛生方針に準ずる

会社経営責任及び義務として、あらゆる想定内外の天変地異や緊急事態に際し、冷静沈着且つ迅速に適切な対応が可能なように別途に定める「消防計画」「防災マニュアル」と併せて理想的な苦情対応管理を徹底し不転の決意で事業の継続を図ります。

株式会社シンカーミクセル

代表取締役

櫻井 孝志

