

9章 パフォーマンス評価 9.1 監視、測定、分析及び評価



9.1.2 顧客満足

会社は、製品やサービスが結果として、顧客のニーズや期待に応えるものであったか、顧客の受け止めかたを監視(調査)してください

これには、次の方法を決めてください

- * 情報の入手方法 【入手】
- * 情報をチェックする方法 【監視】
- * 情報の内容を評価する方法 【レビュー】

注記 顧客の受け止め方の監視には、例えば次のようなものがあります

- 顧客のアンケート調査
- 顧客との会合、打ち合わせ等を通じた情報
- 市場シェアの分析結果
- 顧客から誉められたことの情報
- 顧客からの補償請求された際の情報
- 商社、販売店からの情報



顧客満足の定義が以前の「顧客の要求事項が満たされている程度に関する顧客の受け止め方」から「顧客の期待が満たされている程度に関する顧客の受け止め方」に変更されている。顧客の期待は、製品・サービスが提供されるまでは組織、更には顧客自身もそれを知らないことがありうる。そしてたとえ顧客の期待が明示されていたり、一般的に暗黙の内に意図されていたり、又は義務的に要求されたりしていなかったとしても、それを満たすことが高い顧客満足を達成するために必要であることがある、ということが追加されていることに注意が必要です

Copyright ISO-image

Q40.5-4

[JIS Q 9001:2015]

組織は、顧客のニーズ及び期待が満たされている程度について、顧客がどのように受け止めているかを監視しなければならない。

組織は、この情報の入手、監視及びレビューの方法を決定しなければならない。

注記 顧客の受け止め方の監視には、例えば、顧客調査、提供した製品及びサービスに関する顧客からのフィードバック、顧客との会合、市場シェアの分析、顧客からの賛辞、補償請求及びディール報告が含まれ得る。