

自己適合宣言書

この文書はJIS Q 17050-1:2005に基づき作成された自己適合宣言書である。

項目	内容
発行者の名称	資生堂ジャパン株式会社
発行者の住所	東京都港区浜松町2-3-1 日本生命浜松町クレアタワー
宣言の対象	苦情対応における業務プロセス
適合の表明	弊社の苦情対応プロセスは、ISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019 に適合していることを宣言いたします
対象文書	規格番号： ISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019 表題： 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
制定日	2026年7月19日
代表者	資生堂ジャパン株式会社 代表取締役 社長 CEO 中田 幸治
発行場所・発行日	上記に同じ 2026年7月19日
問合せ先	資生堂ジャパン株式会社 コンシューマーセンター
追加支援情報	
項目	内容
利用評価機関名称	公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)
同 所在地	東京都新宿区新宿1-14-12 玉屋ビル5F
適合の根拠となる試験報告書	表題： 資生堂ジャパン株式会社におけるお客さま対応/苦情対応 マネジメントシステムがISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019 規格に適合しているかの確認 第三者意見書 発行日： 2026年5月20日
代表者	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) 理事長 坂田祥治



第 三 者 意 見 書

資生堂ジャパン株式会社におけるお客さま対応/苦情対応マネジメントシステムが
ISO 10002 : 2018/JIS Q 10002 : 2019 規格に適合しているかの確認

このたび、資生堂ジャパン株式会社（以下資生堂ジャパンと略す）が、お客さま対応/苦情対応に関して、ISO 10002 : 2018/JIS Q 10002 : 2019「品質マネジメントー顧客満足一組織における苦情対応のための指針」規格（以下、当規格と略す）への自己適合宣言を行うにあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議（以下、ACAP と略す）は、当規格への適合性についての第三者意見書発行の要請をいただきました。ACAP はこの要請に対し、資生堂ジャパンのお客さま対応/苦情対応マネジメントシステムを対象に、トップマネジメントの考え方、社内関連文書、関連部門での業務運営が当規格に沿ったものであるかについて審査し、以下の審査結果を得ましたので、ご報告いたします。

【Ⅰ】審査期間 : 2025 年 8 月 1 日～2026 年 5 月 20 日

【Ⅱ】審査内容と評価

1. 資生堂グループは、企業理念の中の OUR MISSION として「BEAUTY INNOVATIONS FOR A BETTER WORLD」を定め、経営の透明性・公正性・迅速性の維持・向上とステークホルダーとの対話を通じて、企業価値の最大化に努めています。お客さまの信頼につながる喜びや美の感動をもたらす「魅力品質」を追求しています。資生堂ジャパンは資生堂グループの日本地域本社として、日本国内のマーケティング及び販売を統括しています。
2. 社長は当規格に基づくお客さま対応体制構築に積極的であり、「お客さま対応基本方針」を定め、お客さまの声を積極的に経営に反映させ、お客さま満足向上を目指す事業を運営しています。
3. お客さま対応/苦情対応に関連する社内規程類は当規格に準拠しています。特に「お客さま対応マニュアル」類は極めて充実しています。
4. お客さま対応/苦情対応に関連する業務は、社内規程類に則り運営されています。
5. 社内のお客さま対応/苦情対応の体制は、コンシューマーセンターを中心に整っています。
6. お客さまの国内外からの声やパーソナルビューティパートナーを通しての声は「CHORD システム」で一元管理され、コンシューマーセンターと㈱資生堂の品質保証部が連携して、分析・改善・報告・周知等がなされ、効果的・効率的な利活用ができています。
7. 創業以来のお客さまを第一にする経営理念が全社に浸透し、高い意識の企業風土が醸成されています。
8. お客さま対応/苦情対応に関して、当規格に適合した監視や内部監査が実施されています。
9. 社長が主催するマネジメントレビューが年 1 回定期的に開催され、常に改善が図られており、当規格が示す PDCA が機能しています。

【Ⅲ】適合性判定結果

上記の審査と評価により、ACAP は資生堂ジャパンにおけるお客さま対応/苦情対応マネジメントシステムが、当規格に準拠して実行されていることを確認し、当規格に適合していると判定いたします。

以上