

2012年5月1日（火）

ジュピターショップチャンネル株式会社

## ショップチャンネル 国内流通業界に先駆けて 顧客対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10001」導入

日本最大、24時間365日生放送のショッピング専門チャンネル「ショップチャンネル」（ジュピターショップチャンネル株式会社、代表取締役社長：篠原淳史、所在地：東京都中央区）では、国内の流通業界に先駆けて、国際規格ISO10001（品質マネジメント—顧客満足—組織における行動規範のための指針）を導入しました。

ショップチャンネルは、本日から始まる「消費者月間」（消費者庁主催、1998年から毎年5月に開催）に参加しており、今回のISO10001も、お客様に安全・安心にショッピングを楽しんでいただける会社づくりをさらに前進させるための取り組みの一環です。ショップチャンネルは、これからも、お客様の声を積極的に活用し、より良い商品や番組、サービスをご提供するため、新たなステージを目指してまいります。

### ●国際規格 ISO10001とは

消費者保護・苦情対応・顧客満足の分野におけるISO（国際規格）のうちの1つです。事業者の行動規範・顧客との約束事項（コミットメント）を示すことにより、法規制に頼ることなく高いレベルの消費者保護を実現させ、顧客満足度を向上させることで、苦情が発生する可能性を低減させることが目的です。

#### ◆◆◆ ISO 10001導入によるショップチャンネルの行動規範 ◆◆◆（詳細は添付参照）

- ・規範の目的：お客様の期待に合った品質の商品・番組・サービスの提供
- ・規範の課題：テレビショッピングの特性上、お客様の期待と提供商品との間にギャップが発生する場合があります
- ・行動規範（約束）：商品がお客様の期待に合わなかった場合、お客様からの返品を受け付ける。  
その申し出期間は、お客様に配慮し、30日に設定する。
- ・規範の制限：返品により著しく販売価値が毀損される一部の商品（詳細は添付資料参照）については適用範囲外とする。

### ●ISO10001とISO10002との関係

ショップチャンネルは、2008年6月に、国内流通業界に先駆けてISO10002（組織における苦情対応のための指針）への自己適合宣言を行いました（※）。ISO10002は、苦情対応の基本原則やその基本原則を達成するために必要な苦情対応の基本的な枠組み及びプロセスを規定している国際規格です。ISO10002の導入に伴い、ショップチャンネルでは、お客様の声を収集し、それを商品や番組、サービスに反映させる仕組みを構築しました。

今回、ISO10001の規格に則り、お客様との約束事項である返品規程を行動規範として示しました。さらに、行動規範に則った対応にご満足いただけなかった場合は、ISO10002にて定めた体制と組み合わせることで、これまで以上に高度な顧客満足度の維持・向上を目指します。

ショップチャンネルは、国内の通信販売業界のリーディングカンパニーとして、国際規格に適合した顧客対応体制を整備し、さらにそれを社内外に広く告知することにより、当社および通信販売業界全体の信頼性の向上に努めて参ります。

（※）ISO10001、10002は認証制度はなく、自己適合宣言

ISO10001および10002は、審査登録制度はなく、定められた国際規格に準拠する行動規範や苦情対応システムを社内で構築し、自らその適合を確認した上で、第三者評価を取得し、自己適合宣言書を作成・公開することで導入となります。

以上

お客様からのお問い合わせ先：ショップチャンネル コールセンター 0120-000123

リリースに関するお問合せ先：ジュピターショップチャンネル(株) 広報担当 竹野下、勝賀瀬、上田

TEL：03-6667-2316 FAX：03-6667-2342 e-mail：SHOP-PR@shopchannel.co.jp

2012年5月1日（火）

ジュピターショップチャンネル株式会社

<添付資料>

◆◆◆ ショップチャンネルの顧客満足行動規範 ◆◆◆

商品到着日から30日以内に発送された商品は、返品を受付ける。

ただし、下記を除く。

- ① お客様の責任により、汚損または破損した商品  
（タバコ・香水等の匂い移り、ファンデーション・ペット毛等の付着、洗濯・クリーニング等を行なった衣料品を含む）
- ② 商品タグ・ラベルを外した商品、付属品不足の商品
- ③ 1度使用された靴・履物
- ④ 販売時に返品不可と表示した商品  
（オーダーメイド商品／食料品（サプリメントは除く）・植物／チケット類／CD・DVD・書籍・雑誌／靴下・肌着・下着類・その他 地肌に直接着用する衣料品／ウィッグ／家電製品／大型家具・組み立て家具／一部セール品 等）

以 上