

NEWS RELEASE

2023年11月24日
株式会社エラン

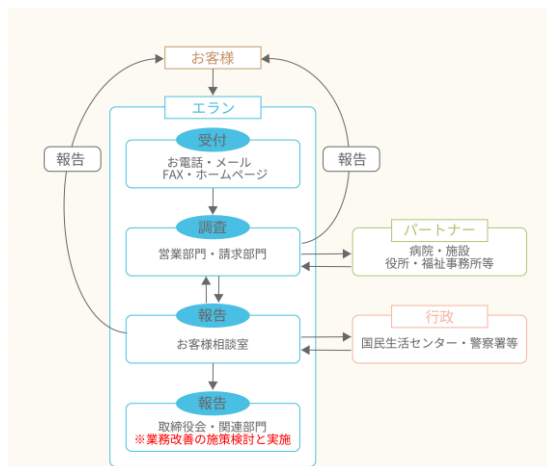
顧客満足マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」への適合を宣言 ～お客様満足度向上への取り組み～

株式会社エラン（本社：長野県松本市 代表取締役社長 峯崎友宏）は、本日11月24日、顧客満足マネジメントシステムの国際規格である「ISO10002（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）」に適合することを宣言いたしました。

本規格で規定する苦情対応プロセスを実施することにより、お客様がより満足していただけるよう、苦情の報告をスムーズにし、問題解決の能力を向上させ、組織の運営を改善する効果があります。また、お客様を中心に置いたアプローチを強化し、スタッフのスキル向上を奨励しています。お客様に苦情の処理プロセスや改善策の基盤を提供し、結果と信頼の向上を目指しています。

当社は2003年から20年間にわたり、介護医療関連事業「CSセット」サービスを提供してまいりました。日本全国の医療機関や介護施設との契約数が順調に増加し、直近では月間42万人以上と、非常に多くの入院患者様や介護施設ご利用者様に当社のお客様になっていただいております。今後も私たちはお客様の声に耳を傾け、想いに寄り添い、お客様満足の向上に向けた取り組みを推進してまいります。

【お客様対応の流れ】



以上

【本件に関するお問合せ】

株式会社エラン（証券コード：6099）

IR室担当： 原、窪田

TEL：0263-41-0760

MAIL：mailto:ir-info@kkelan.com

URL：<https://www.kkelan.com/>