

2003 年 3 月 12 日

ＪＲ東日本「カード事業部」での ＩＳＯ９００１の２０００年版認証取得について

ＪＲ 東日本 本社 カード事業部では、３月７日運輸系事業者が運営するクレジットカードとして初めて品質マネジメントシステムの最新の国際規格であるＩＳＯ９００１の２０００年版の認証を取得しました。

「お客さまの期待に応え、駅周りのあらゆる場面での顧客サービスを提供する」ことを目的に、２００２年４月の認証取得活動のキックオフ以降、カード事業部で行われている業務全般（クレジットカード事業、代行ビジネス事業、商品券事業）を対象としてＩＳＯ９００１：２０００規格に基づいた品質マネジメントシステムの構築を進め、２月２５日～２８日に行われた審査登録機関（（財）日本品質保証機構（ＪＱＡ））による登録審査を経て、３月７日認証を受けました。

今後はこのシステムを基に、サービスと信頼性の一層の向上と顧客満足度の向上を目指していきます。

１、認証取得の目的

ISO9001:2000 版の最新システムを用いてカード事業の業務全般をリフレッシュし、“顧客志向”の達成、サービスの信頼性向上、ノウハウの蓄積、業務の効率化を図ることを目的として取り組んできました。

２、登録活動範囲と対象人員

- （１） クレジットカード事業におけるカード発行業務と顧客対応業務
- （２） 代行ビジネス事業における決済代行ビジネス業務と融資代行ビジネス業務
- （３） 商品券事業における商品券業務

対象人員 １４０名

３、登録証授与式

日 時 ２００３年３月１８日（火曜日） １３時～

場 所 財団法人 日本品質保証機構

東京都港区赤坂２－１７－２２赤坂ツインタワー４階

出席者 （財）日本品質保証機構：理事長 佐久間謙治、他 事業推進担当、事務局

東日本旅客鉄道（株）：常務取締役 白川保友、カード事業部長 江川健太郎、

企画担当課長 木原久隆、他 事務局