

NEWS RELEASE

2024 年 12 月 26 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「ISO 10002」の第三者意見書を取得 ～お客様満足度向上への取組み～

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、2024 年 12 月 18 日付で公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）より「ISO 10002（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）」への適合性に関する第三者意見書を取得いたしました。



お客様の苦情に適切に対応するための国際規格が ISO 10002 です。当社では、この規格を活用することで、お客様との信頼関係を深め、組織全体の品質向上を図ることを目的としています。

当社は 2003 年から 20 年間にわたり、手ぶらで入院入所ができる「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、利用者数は年平均成長率 21.6%（2015～2023 年）、直近では月間 44 万人以上（2024 年 9 月）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組みを推進してまいります。

（第三者意見書の URL）

https://www.kkelan.com/pdf/ISO10002_Compliance_Statement_Elan_20241218.pdf

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/>