

平成 28 年 4 月 13 日

各 位

太陽生命保険株式会社  
代表取締役社長 田中 勝英  
東京都中央区日本橋 2 丁目 7 番 1 号

## 苦情対応に関する国際規格「ISO10002」への 適合性に関する「第三者意見書」を取得 ～【お客様の声】をお客様満足度向上に活かすために～

T&D保険グループの太陽生命保険株式会社（代表取締役社長：田中勝英）は、苦情対応に関する国際規格「ISO10002」に関する「第三者意見書」を平成28年3月31日付で取得いたしました。この評価書において、ISO10002に準拠した当社「苦情対応マネジメントシステム」が順調に機能しているとの評価を受けましたので、国際規格「ISO10002」への適合性を維持していることを宣言いたします。

太陽生命はISO10002に関して平成20年3月に導入の宣言を行い、「お客様の声」を起点としたPDCAサイクルを継続して実行することで、業務品質の効果的効率的な維持・改善を図るなど「お客様満足度向上」に向けた取組みを積極的に展開してまいりました。

今回の「第三者意見書」の取得は3回目であり、特に「1. トップのリーダーシップ」「2. 要員への規格の趣旨や自身の責務の浸透」「3. 『お客様の声』を活かす積極的な取り組み」「4. 業界に先駆けた『認知症治療保険』の販売」などの点において、PDCAサイクルによるスパイラルアップが図られた結果として大きく評価されました。

太陽生命は「最優の生活保障をご家庭にお届けする生命保険会社」を目指し、改革・改善を進めております。特に、この3月に新発売した「ひまわり認知症治療保険」や、4月からの「かけつけ隊サービス」など、シニアのお客様の声を活かした新しい商品の提供とサービスを開始しました。

今後も太陽生命は「お客様の声」を業務改善に活かすことで、サービス品質の継続的向上に努め、お客様満足度の一層の向上に努めてまいります。

### 【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）】

平成16年7月に国際標準化機構（ISO）により制定された苦情対応に関する国際規格であり、消費者保護と顧客満足実現のために必要とされる様々な要件を指針（ガイドライン）として定めたものです。

以 上



認知症治療保険 働けなくなったときの保険



### 第三者意見書

太陽生命保険株式会社は2008年3月31日にISO 10002:2004 / JIS Q 10002:2005「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」の導入の宣言を行った。ISO 10002 は2014年に改訂版（ISO 10002:2014 / JIS Q 10002:2015：以下この規格をISO 10002 と略す）が発行されたが、それにも準拠した体制で、現在まで毎年、効果的効率的な苦情対応プロセスの持続性を維持し、改善につとめてきた。

本年も各規程の適合性及びその運用において、ISO 10002 の根幹である継続的改善に向け、苦情対応マネジメントシステムとしてのPDCAサイクルにのっとり、さらなるスパイラルアップが図られたかについて検証した。

その結果、苦情対応プロセスに関する規程も、より効果的効率的に改定され、その内容もISO 10002 に適合していた。また、その運用や要員の認識においてもISO 10002 の要求事項を満たしており、PDCAサイクルが回っていることが確認された。特に、以下の「お客様の声」からの取り組みや改善策に関しては、まさにスパイラルアップが図られた結果として評価できる。

1. トップのリーダーシップのもと、取り組みを実現している事。
2. ヒアリングの結果、要員には、規格の趣旨や自身の責務が浸透している事。
3. 『お客様の声』を共有し、改善にむすびつけていくとの意識が定着してきている事。さらに、この入力された『お客様の声』情報を積極的に活かそうと働きかけている事。
4. 業界に先駆けた「認知症治療保険」が販売されるなど、シニア層の苦情を参考にしたマーケティングが商品に結びつく最適な事例と評価できる。
5. 全社統一目標をもって対応している。内容的にも「説明不足」をテーマに、2016年5月の改正保険業法の施行に当を得たテーマであり、保険業務におけるお客さま対応の基盤システムとしての意義と目的が一層明確となり、機能を発揮していく事。
6. 内部検証や目標設定において、単なるISO10002の逐条をなぞった表面的な活動ではなく、苦情対応の実態に鑑み、より実践的、効果的な活動を行っている事。

以上のことから、太陽生命保険株式会社の苦情対応プロセスにおいては、ISO 10002 に準拠した苦情対応マネジメントシステムが順調に機能していると判断し、評価した。

2016年3月31日

柴田CSマネジメント株式会社  
代表取締役

柴田 純男

