太陽生命
TAIYO-LIFE
NEWS RELEASE
さあ、保険の新次元へ。
T&D保険グループ

2020年4月10日

各　　位

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

太陽生命、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（社長　副島直樹）は、本年3月31日付で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」を取得しましたのでお知らせいたします。

当社は、2008年3月に、苦情対応に関する国際規格「ＩＳＯ１０００２」に準拠した「苦情対応マネジメントシステム」について、保険業界で初めて第三者認証を取得し(*1)、『お客様の声』を活かした業務品質の維持・改善を図るなど、お客様満足度向上への取組みを積極的に展開してまいりました。

「ＩＳＯ１０００２」への適合性に関する「第三者意見書」は、「苦情マネジメントシステム」の適切性を検証するものであり、今回取得した「第三者意見書」では、「トップのリーダーシップ」「要員への規格の趣旨や自身の責務の浸透」「全社苦情目標の設定による苦情の確実な減少」「お客様本位の業務運営の充実と発信」などが評価され、当社の「苦情マネジメントシステム」が同規格に準拠し順調に機能していることが確認されました。「第三者意見書」の取得は7年連続となります。

当社は、本格的な超高齢社会「人生100歳時代」の到来を見据え、2014年度より「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になる」ことを目指して「ベストシニアサービス（BSS）」をスタートし、シニアのお客様の利便性向上に向け、サービス・商品・制度・帳票・ホスピタリティ等あらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直し、改革・改善に取り組んできました。

社会的に大きな関心が寄せられる認知症のリスクに備えるべく発売した、「ひまわり認知症予防保険」をはじめとする認知症関連商品の累計販売件数が55万件を超えるとともに(*2)、専門知識を有する内務員がお客様やご家族のもとに直接お伺いし、保険金や給付金等のお支払い請求手続きをサポートさせていただく「かけつけ隊サービス」のご利用件数も10万件を超えるなど(*3)、当社の商品・サービスがシニアのお客様をはじめとする多くのお客様に大変ご好評をいただいております。

当社は、これからも『お客様の声』を業務改善に活かし、商品とサービスを一体的にご提供する取組みを進めることにより、サービス品質・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）】
2004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

(*1)　当社調べ（2008年3月時点）。
(*2)「ひまわり認知症治療保険」、「認知症治療保険」、「ひまわり認知症予防保険」「逓増認知症治療終身保険」の合計販売件数（2020年2月末時点）。
(*3)　2020年3月12日時点。

保険組曲 太陽生命の「くみたて自由な保険」 Best
100歳時代シリーズ
ひまわり認知症予防保険
100歳時代年金
かけつけ隊

第三者意見書

太陽生命保険株式会社の苦情対応プロセスにおけるマネジメントシステムが、ISO 10002:2014 に準拠して構築され、運用、維持、さらには、継続的改善なされているか否か、を関連文書や関係者へのヒアリング、ならびに活動記録などの内部資料をもとに、検証した。

その結果、苦情対応プロセスに関する規程も 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、さらに、その先の顧客本位の業務運営の充実に向けて、ＰＤＣＡサイクルが回っていることが確認された。特に、以下の項目に於いては、その表れとして評価できる。

1. トップのリーダーシップのもとに「お客様の声」収集の推進がなされている事。
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. 苦情対応における全社目標の設定により確実に減少させている事。
4. お客様本位の業務運営の充実と発信。
5. 部長クラスがメンバーの会議体である「お客様の声連絡会」が全社的課題や重要性が高い各部の改善に向けて機能している事。
6. 満足度調査の充実。
7. 教育・ミーティングの質の向上（お客様相談室を中心にした本社サイドの支援）。
8. 各部、各支社においても、年々第一線に即した細かな対策を立ており、お客様対応に係るサービス品質向上に対する全社活動がスパイラルアップしてきていることが確認できた。

以上のことからも、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。

２０２０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