

2021年4月9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30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^(*)、『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のもと『お客様の声』が顧客本位のビジネスに生かされている」「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」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8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。

新型コロナウイルス感染症の世界的な流行をうけ、2020年9月に不慮の事故による傷害や新型コロナウイルス感染症を含む所定の感染症を保障する「感染症プラス入院一時金保険」を発売し、また11月に本商品のご提供範囲を拡大し、選択緩和型保険でも発売を開始しました。健康状態に不安のある方でもお申込みいただけるため、シニアのお客様をはじめとする幅広い年齢層のニーズにおこたえすることが可能になり、多くのお客様からご支持いただいております。

さらに2019年10月よりインターネット上で保険申込を完結できる「スマ保険」を開始し、2021年1月には、営業職員によるコンサルティングをご希望のお客様には、非対面で「保険のご案内・商品の説明・申込のお手続き」等が可能な「リモート申込」を導入しました。これにより「対面サービス」と「非対面サービス」をご用意し、お客様の多様なご要望におこたえできるようになりました。

太陽生命は、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。

(*) 当社調べ（2008年3月時点）

以上

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 10002:2018 に準拠して構築され、運用、維持、さらには継続的改善が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。

なお、ISO 10002 は、2018 年に改正され第 3 版として発行された。それに伴い ISO 10002 に対応した日本産業規格である JIS Q 10002 が 2019 年 9 月 20 日に改正され、太陽生命保険株式会社も苦情対応プロセスにおける規程やマネジメントシステムを改定されている。今回はこの第 3 版 ISO 10002:2018（以下 ISO 10002 と略す）に適合した苦情対応マネジメントシステムとしての PDCA サイクルが回っているかを評価した。

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、以下の項目においては、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おり、それが顧客本位のビジネスに生かされていること
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こと
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こと
4. 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こと
5. コロナ禍にあっても、苦情の件数を減少させていること
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、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。

2021年3月30日

柴田CSマネジメント株式会社
代表取締役

柴田 純男

