

平成 29 年 4 月 12 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（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 29 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、「ISO10002」への適合性を維持していることを宣言いたします。

当社は、平成 20 年 3 月に「ISO10002」の導入を宣言し、「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 4 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組み」「4. 業界に先駆けた『認知症治療保険』の販売」などについて、PDCA サイクルによるスパイラルアップが図られているとして大きく評価されました。

当社は、「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。昨年 3 月に販売を開始した「ひまわり認知症治療保険」「認知症治療保険」の合計販売件数は 1 年あまりで 18 万件を超え、同年 4 月から開始した「かけつけ隊サービス」のご利用件数は 2 万件を超えるなど、シニアのお客様の声を活かした取組みを推進しています。

太陽生命は、これからも「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

### 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、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、様々な取り組みを実現している。
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年々浸透している。
3. 各要員が『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。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。
4. 業界に先駆けた「認知症治療保険」や「テレビ電話機能を活用した契約内容の意向確認」、「高齢者に見やすいデザインルール」、さらには「家族登録制度」など、シニア層からの『お客様の声』を活かした対応が効果を出している。
5. 内部監査（太陽生命保険株式会社では「内部検証」と称している）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。
6. 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昨年度に比して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。

2017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

