

平成30年4月10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、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、平成20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」「苦情件数の大幅な減少」「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5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、平成26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。さらに、社会的に大きな関心が寄せられている認知症のリスクに備えるべく、平成28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32万件を超えるなど大変ご好評をいただいております^(※2)。

また、こうした取組みが高く評価され、当社は本年2月に、公益財団法人消費者関連専門家会議（ACAP）が主催する「第3回ACAP消費者志向活動表彰」において、「消費者志向活動章」を受賞しました。

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）】

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

(※1) 当社調べ（平成20年3月時点）。

(※2) 平成30年3月末時点の販売実績。



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、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. 苦情件数が大幅に減少（前年同期比で 71.8%）している事。
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「お客様の声協議会」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（実態により近づけた調査項目の増加）
7. 苦情対応における各部の目標の明確化、具体化の充実
8. 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）
9. 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。

2018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

