元気！長生き！
太陽生命

News Release

2022年４月８日

各　位

太陽生命保険株式会社
代表取締役社長　副島　直樹

太陽生命、苦情対応に関する国際規格「ＩＳＯ１００００２」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18日付で苦情対応に関する国際規格「ＩＳＯ１００００２」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「ＩＳＯ１００００２」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。

「ＩＳＯ１００００２」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活かされている」「全社的な苦情対応の目標設定により苦情を確実に減少させている」「コロナ禍にあっても、積極的なデジタル化とその後のヒューマンケアに重点を置いている」などの点が評価され、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９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受け2020年９月に販売を開始した「感染症プラス入院一時金保険」は、25万件を超えるなど多くのお客様からご支持いただいております。

また、2020年３月より、お客様専用インターネットサービス『太陽生命マイページ』（以下、マイページ）上にて、給付金等のご請求手続きの受付からお支払までを最短10分で実現するなど、お支払いサービスの向上に努めてまいりました。さらに、2021年10月よりマイページの利用対象者の範囲をご契約者様だけでなく被保険者様にも拡大しました。これにより、ご契約者様と被保険者様が異なる場合でも、マイページ上で給付金のご請求手続きを完了いただくことが可能となり、より多くのお客様の多様なニーズにお応えできるようなりました。

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。

【ＩＳＯ１００００２（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

(*)　当社調べ（2008年３月時点）。

さあ、保険の新次元へ。
T&D保険グループ

太陽生命保険株式会社　広報部
東京都中央区日本橋２－７－１

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. 苦情対応における根幹的な全社目標の設定により確実に減少させていること
3. お客様本位の業務運営の充実と発信
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守りではなく、その後の人的ケアに重点を置いている
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。

２０２２年3月１８日

柴田ＣＳマネジメント株式会社
代表取締役
柴田純男