

元気!長生き!



# News Release

2023年4月7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「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17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<sup>(\*)</sup>、『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活かされている」「コロナ関連のトラブルにあっても守りではなく、その後のシステム構築や人的ケアにチャレンジしている」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10年連続となります。

当社はこれまで、人生100歳時代に備えた商品として「ひまわり認知症予防保険」の発売や、専門知識を持った内務員がお客様を直接訪問して給付金請求手続きのサポートを行う「かけつけ隊」サービスの推進など、充実した商品、サービスの提供に取り組んでまいりました。2019年10月には、インターネット完結型保険「スマ保険」を開始し、これまで当社が培ってきた「人」による丁寧なサービスを融合することで、アフターフォローの充実したインターネット完結型保険という、今までにない新たな保険の提供を行ってまいりました。さらに、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』上にて、給付金等のご請求手続きを開始し、これにより申込み手続きから契約内容の確認、支払手続きまでの一連の流れをペーパーレスで実施できるようになり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

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、ISO10002：2018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。

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. 苦情対応における根幹的な全社目標の設定によりベクトルを合わせていること
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. コロナ関連のトラブルにあっても守りではなく、その後のシステム構築や人的ケアにチャレンジしている点
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点

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。

2023年3月17日

柴田CSマネジメント株式会社

代表取締役

柴田 純男

