



2024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

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25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^(※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」「コロナ明けにあっても単に元のやり方に戻るのではなく、新たな人的ケアに重点を置いたアプローチを行っている」点が評価され、当社の「苦情マネジメントシステム」が同規格に準拠し適切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11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、健康状態に不安のあるお客様でも簡単な告知でお申込みいただける商品「保険組曲Best既成緩和」の保障範囲拡大、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、インターネットで保険申込みが完結する「スマ保険」を開始するとともに、2021年1月には、非対面でおお客様にご提案・お申込み手続きを完結できる「リモート申込」を導入する等、お客様のニーズに応じて対面・非対面を融合した保険加入スキームを提供しています。

さらに、2022年4月には、お客様専用インターネットサービス「太陽生命のマイページ」上で、ご契約内容を確認できる新たなサービスとして、「Web 保険証券-デジタル証書-」の取扱いを開始しました。これにより、申込み手続きから保険証券による契約内容の確認までのご加入時の一連の流れでの完全ペーパーレス化を実現し、お客様の多様なご要望にお応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。

(※1)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。

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. コロナ明けにあっても単に元のやり方に戻るのではなく、新たな人的ケアに重点を置いたアプローチを行っている
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。

2024年3月25日

柴田CSマネジメント株式会社

代表取締役

柴田 純男

