

2008年3月31日

株式会社 損害保険ジャパン
損保ジャパンひまわり生命保険株式会社

ISO10002（苦情対応マネジメントシステム）への適合宣言を実施
— 社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）による第三者意見書を取得 —

株式会社損害保険ジャパンおよび損保ジャパンひまわり生命保険株式会社は、苦情対応の国際規格「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）に適合した苦情対応の仕組みを構築したことにより、2008年4月1日に同規格への適合宣言を行いますのでお知らせいたします。

両社は、今後も、『お客様の声』をあらゆる業務の基点とし、お客様第一の実践に取り組んでいきます。

1. 適合宣言に向けた取り組み

- (1) 両社は、2006年7月に規格適合に向けた取り組みを開始しました。両社は適合宣言に向けて、社団法人消費者関連専門家会議*（以下、「ACAP」）のシンクタンクであるACAP研究所および株式会社損害保険ジャパン・リスクマネジメントの支援を得て、「ISO10002」の規格要求事項を踏まえた苦情対応方針および苦情対応規程の見直し、苦情対応関連マニュアル類の整備などを行い、「ISO10002」に準拠した苦情対応の仕組みを構築しました。
- (2) 規格への適合性を確認するためACAPの第三者評価を受け、「ISO10002」への適合性を確認しました。
- (3) これらの取り組みにより、ACAPによる第三者意見書を2008年3月26日付けで取得しました。

2. 適合宣言の目的

本宣言を契機に苦情対応態勢を更に強化し、これまで以上に『お客様の声』に真摯に耳を傾けるとともに、頂いた声を事業活動に活かし、お客様満足の向上を実現していくことを目指します。

3. 苦情対応の仕組み構築

両社は「ISO10002」に準拠した以下の苦情対応の仕組みを構築しました。

- (1) お客様視点に立った、社員の苦情対応スキル向上の仕組み
- (2) 苦情を申し出られたお客様が満足できる、矛盾のない系統的な組織対応の仕組み
- (3) 苦情対応の適切性を検証するとともに、苦情の傾向を明確にし、問題解決を行う仕組み
- (4) 苦情対応態勢全般を継続的に見直し、苦情を業務品質の向上に活かす仕組み

4. 今後の取り組み

お客さま満足の向上に向け、社員ひとりひとりが「お客さま第一」の意識を高めるとともに、『お客さまの声』を業務・商品・サービスの品質向上に活かしていくための各種取り組みを積極的に展開していきます。

- ※ 社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）は、消費者問題に関する専門家の組織として、企業内の消費者関連担当者の専門家としての資質と地位の向上を図り、企業の消費者志向体制の整備に努めるとともに、あわせて消費者、行政、企業相互の理解を深め、信頼感の醸成を図り、もって社会、経済の健全な発展と国民生活の向上に寄与することを目的として設立された団体です。

国際規格「ISO10002」の作成にあたっては、ACAPからもメンバーが参画しています。

<ご参考>

「ISO10002」の概要

「ISO10002」とは、苦情対応の基本原則やその基本原則を達成するために必要な苦情対応の仕組み、苦情対応プロセス手順などを規定している国際規格です。「ISO10002」は、2004年7月に国際標準化機構（ISO）により制定され、2005年6月にはそれに合致した日本規格「JISQ10002」が日本工業標準調査会（JISC）により制定されています。

以上