

「ISO10002(苦情対応の国際規格)」への適合宣言の実施

2014年4月1日

MS&ADインシュアランス グループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社(社長：鈴木 久仁、本社：東京都渋谷区恵比寿1丁目28番1号)は、2014年4月1日付で、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態勢を構築し、適切な運用を行っていることを宣言しました。

MS&ADインシュアランス グループの中核事業会社として、当社経営ビジョンに掲げる「すべてのお客さまに高品質の商品・サービスをお届けし、一人ひとりのお客さまからの確かな信頼を基に発展する企業」の実現に向け、これまでも苦情対応態勢の構築・運用を進めてきました。今般の適合宣言を契機として、「全力サポート宣言※」のもと、さらなるお客さま接点における品質向上に向けた取り組みを推進していきます。

1. ISO10002 自己適合宣言の目的

- (1) 国際規格に沿って、お客さま満足度向上に向け「全力サポート宣言※」のもと、迅速・優しい・頼れる対応を実現し続けることを社内外へ明示します。
- (2) MS&ADインシュアランス グループの経営理念(「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます」)に基づき、苦情対応のあらゆる局面において、迅速・優しい・頼れる対応を行うことを再確認し、周知徹底を図ります。
- (3) これらにより、苦情対応態勢を一層強化し、企業品質の向上、お客さま満足度の向上を実現していきます。

「ISO10002」の概要

「ISO10002」は「苦情対応」に関する国際規格で、苦情対応プロセスを適切に構築し、運用するためのガイドラインを示したものです。

正式には「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」といい、2004年7月に制定されました。

「ISO10002」は、苦情対応のマネジメントシステムの構築や運用について、当事者が自ら評価し、適合を宣言することのできる規格です。

2. 自己適合宣言に際しての取り組み

- (1) ISO10002の要求事項を踏まえ、苦情対応態勢の一層の強化を図るために、「苦情対応基本規程」を改定しました。
- (2) リスクマネジメント専門のグループ会社、株式会社インターリスク総研に協力を依頼し、苦情対応態勢に関する、現状評価、課題整理、改善実施に取り組み、今般、ISO10002の要求事項を満たすことを確認しました。

3. 今後の取り組み

「自己適合宣言」を契機として、今後も苦情対応態勢をより一層強化し、いただいた「お客様の声」を真摯に受け止め、お客さまに安心と満足をお届けし、「お客さまにとってNo. 1の保険会社」を目指し、成長し続けていきます。

※「全力サポート宣言」とは

当社では、お客さまに安心と満足をお届けするために、「全力サポート宣言」を全役職員の行動規範としています。

- 宣言1  **私たちは、
お客さまをお待たせしません**
- 宣言2  **私たちは、すべてのお客さまへ
親身な対応を行います**
- 宣言3  **私たちは、「プロフェッショナルの安心」で
お客さまをしっかり支えます**