

2012年4月2日

NKSJひまわり生命、苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」への適合宣言を実施

NKSJひまわり生命保険株式会社（社長：松崎 敏夫）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）に適合したお客さまの声対応の仕組みを構築し、2012年4月2日に同規格への適合宣言を行いましたのでお知らせします。

当社は今後も「お客さまの声」をあらゆる業務の起点とし、お客さま視点に基づく業務品質の向上に取り組んでいきます。

1. 適合宣言に至る経緯

当社は、2011年10月1日、損保ジャパンひまわり生命と日本興亜生命が合併して誕生した会社です。合併前の2008年4月、損保ジャパンひまわり生命は、「ISO10002」の自己適合宣言を行い、すでに規格に適合した苦情対応を実施していました。

合併後、苦情のみならずお客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望などへの対応を含む「お客さま対応基本方針」の策定、お客さま視点での業務品質向上のための「業務品質向上委員会」の発足など、「お客さまの声」を業務品質の向上に反映させる取り組みを充実させてきました。

そして、苦情対応などを含むお客さまの声対応の仕組みについて、新会社として再点検したうえで、改めて自己適合宣言を行うこととしました。

2. 適合宣言の目的

本宣言を契機にお客さまの声対応態勢を更に強化し、これまで以上に「お客さまの声」に真摯に耳を傾けるとともに、頂いた声を事業活動全般に活かし、お客さま満足度の向上を実現していくことを目指します。

3. 規格適合に向けた取り組み

- (1) 当社は、2011年12月にNKSJリスクマネジメント株式会社の支援を得て、「ISO10002」規格適合に向けた取り組みを開始しました。「ISO10002」の要求事項を踏まえた「お客さま対応基本方針」の整備などを行い、「ISO10002」に準拠したお客さまの声対応の仕組みを構築しました。
- (2) 2012年3月23日、規格への適合性を確認するためNKSJリスクマネジメント株式会社の評価を受け、「ISO10002」への適合性を確認しました。
- (3) また、2012年3月26日付けで、「ISO10002」の要求事項に適合している旨の第三者意見書を、柴田CSマネジメント株式会社から取得しました。

【本件に関するお問い合わせ先】

NKSJひまわり生命保険株式会社 〒163-8626 東京都新宿区西新宿 6-13-1 新宿セントラルパークビル
経営企画部 TEL 03(6742)2000 FAX 03(3346)9415

4. 今後の取り組み

お客さま視点ですべての価値判断を行い、お客さまに最高品質の安心とサービスをご提供するため、これまで以上にお客さまの声に真摯に耳を傾けるとともに、頂いた声を当社の事業活動全般の業務品質向上に積極的に活かしていきます。

<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