

ソニー損害保険株式会社第三者意見書

ソニー損害保険株式会社（以下ソニー損保と略す）は、1999年に開業して以来ダイレクト損保として、日本国内の多くのお客様に支持されています。このような実績の背景には、お客様の納得感を大切に、お客様との信頼関係をしっかり構築してきた活動があります。



ソニー損保は、ISO10002/JISQ10002「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」（以下「苦情対応マネジメントシステム」と略す）への取組みがお客様の信頼感を一層高め、更なる企業の発展に繋がると考え、2011年4月に自己適合宣言をしました。その後毎年、お客様との信頼関係をより良い形で維持継続するために「苦情対応マネジメントシステム」への適合に関する再評価を実施しています。今年で自己適合宣言から3年が経過しますが、私が第三者意見を述べるのに当たり、ソニー損保の苦情対応態勢を検証した結果、全社レベルで「苦情対応マネジメントシステム」規格に合致した態勢及び品質が維持されていることを確認しました。

<「苦情対応マネジメントシステム」に関し、今回確認した点>

- ・私は2011年の自己適合宣言時の第三者意見書に、「今回の規格への適合はゴールではなく（その後の取組みの進化に向けた）スタートです」と述べました。その後もソニー損保は「苦情対応マネジメントシステム」規格に合致すべく継続した取組みを鋭意進め、品質が維持されていることを確認しました。
- ・苦情の一元管理に関し、記録管理の徹底が一層図られました。
苦情やお客様の声を一元的に管理する新たなシステムを導入し、担当者が苦情をシステムに登録することで、苦情対応に関する経過管理ができるようになりました。
- ・昨年度、お客様の「安心感」「信頼感」「満足感」を高めるために「ソニー損保の品質方針」を制定しました。この品質方針に沿った「苦情対応マネジメントシステム」を構築し、苦情対応態勢の整備・確立に、なお一層の努力が見られました。
- ・ウェブサイトのコミュニケーションサイトに、お客様の声に対する改善状況等を掲載するなど、お客様の声をさらに活かそうとする努力が見られました。
コミュニケーションサイトに寄せられたお客様からの種々のご意見・ご投稿に可能な限り回答し、「コエキク改善レポート」「コエキク質問箱」に改善事例等を月次で開示しています。
- ・お客様対応に関する社内研修を強化して推進しており、受講者に「苦情対応は当事者（お客様）に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動である」ことを明確に伝え指導しています。苦情発生時、受講者が前述の内容を踏まえ対応することにより、お客様対応力の強化が図られています。

ソニー損保では、コミュニケーションサイトの他にも多くの手法を活用し、お客様との接点を数多く持つよう努力しています。企業としてお客様の意見を拝聴しようとする姿勢が随所に窺え、お客様第一主義というソニー損保の会社理念が理解できました。

今後も「苦情対応マネジメントシステム」への取組みを一層強化していくことで、お客様第一主義を企業文化として確立し、企業の発展につなげていただきたいと考えています。期待しています。

2014 年3 月

元（公社）消費者関連専門家会議(ACAP)理事長

鍋島 詢