

ソニー損害保険株式会社（以下ソニー損保と略す）は、ダイレクト損保の先駆け企業として起業し、さまざまな活動を通して業界をリードすることにより、日本のダイレクト損保会社の発展に寄与してまいりました。この発展は、2004年に制定された“Feel the Difference ～この違いが、保険を変えていく。～”というスローガン(以下、スローガンと略す)が大きく働いています。社内は勿論、お客様に対してもウェブサイトにおいてスローガンを公にしていることによりお客様の「安心感・信頼感・満足感」を高め、最終目的である「業務品質でNo.1の保険会社」を目指していることが理解できます。

今回 ISO10002/JISQ10002「品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応ための指針」（以下ISO/JIS Q 10002規格と略す）第三者意見書の発行に当たり、ソニー損保の苦情等対応管理態勢について、ISO/JIS Q 10002規格との適合性に関して審査をいたしました。その主な結果を以下に述べます。

＜「苦情対応マネジメントシステム」への適合に関して、今回確認した点＞

- ・全体時系列的にお客様からの苦情が減り、「対応が良くなった」等のお褒めの言葉件数が増加している傾向があった。
- ・苦情等対応・管理態勢の一層の強化のために2013年度より新しい苦情・VOC管理システムを稼働し、2017年度より検索機能を強化するなど顧客対応サービス向上に役立てている。
- ・eラーニングによる全社員研修の他、顧客対応部門に対して業務改善活動の進化を目的に業務に密着した質の高い研修を定期的に行っている。
- ・2017年に「お客さま本位の業務運営方針」を定めた。その主な内容は、1. 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み 2. お客さまに価値を感じていただける商品・サービスの提供 3. ご契約時のお客さまへの情報提供の充実 4. 事故解決サービス・保険金等のお支払など、ISO/JIS Q 10002規格にも関連し、記載されている内容もISO/JIS Q 10002規格と合致している。

以上、ソニー損保では、①自己適合宣言後もISO/JIS Q 10002規格に合致し、継続した取り組みを進め、ISO/JIS Q 10002規格の品質を維持していること。②「苦情対応は、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」ことを念頭に置いて、苦情発生時の適切な対処についての取り組みを推進していること。③お客様の声を一元的に集約分析時化、改善提案に結びつける枠組みを継続的に強化していること。

上記の審査確認により、ソニー損保の苦情対応マネジメントシステムがISO/JIS Q 10002規格に準拠して実行されていることを確認し、当規格に適合していると判定いたします。



2018年3月

元（公社）消費者関連専門家会議(ACAP)理事長

鍋島 尚之