

2013年4月1日

苦情対応マネジメントシステムの国際規格『ISO10002』への自己適合宣言について

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社(社長 北川鉄夫)は、2013年4月1日付で、国際規格「ISO10002」(品質マネジメントー顧客満足ー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マネジメントシステムを構築し、適切な運用を行っていることを宣言いたしましたので、お知らせします。

当社は、今後とも苦情等を含むお客さまの声をしっかりと受け止め、迅速・適切・真摯に対応していくとともに、お客さまの声を業務改善に活かし、企業品質とお客さま満足度の向上のための取組みを推進していきます。

1. 「ISO10002」自己適合宣言の目的

- (1) 今後とも、国際規格に沿った「苦情対応マネジメントシステム」を適切に運用し続けることを、社内外に明示します。
- (2) 適合宣言を機に、「お客さまの声対応方針」に基づき、苦情等を含むお客さまの声への対応のあらゆる局面において迅速・適切・真摯な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、苦情対応態勢をより一層強化することで、企業品質とお客さま満足度の更なる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あり、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規格です。「環境 ISO14001」「品質 ISO9001」などと同様、世界規模で取り組むべき問題のルール化を進める国際標準化機構 (ISO) によって、2004年7月に制定されました。
- ISO10002 (苦情対応マネジメントシステム) は、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よる第三者評価を実施し、苦情対応マネジメントシステムに関する、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. 今後の取組み

今回の自己適合宣言は、当社が新たなスタート地点に立ったことを示すものと捉え、この宣言を機に、全役職員が苦情対応態勢の一層の強化に取り組み、企業品質とお客さま満足度の更なる向上を実現していきます。