

News Release

2012年4月2日

「苦情対応マネジメントシステムの国際規格『ISO10002』 に関する適合宣言

三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長 佐々木 静）は、2012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、お知らせいたします。

旧三井住友海上きらめき生命では、2007年7月より、同規格に関する適合宣言を行っていましたが、2011年10月、旧あいおい生命との合併後、三井住友海上あいおい生命として、苦情対応態勢の整備を進め、今般「ISO10002」への適合を宣言するに至りました。

今後も当社では、苦情対応態勢の一層の強化を図るとともに、苦情を含むお客さまの声を業務改善に活かし、「お客さま満足度の向上」のための取り組みを推進して参ります。

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、当社は、「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」とのMS&ADインシュアランス グループの経営理念およびMS&ADインシュアランス グループのお客さまの声対応基本方針に基づき、苦情等を含むお客さまの声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し、同時に企業品質の向上、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り組み

- (1) 2011年10月三井住友海上あいおい生命創業時に、「ISO10002」の要求事項を踏まえ、合併新会社としての苦情対応態勢の整備を図るために、「お客さまの声対応方針」および「苦情対応マネジメントシステム基本規程」を制定しました。
- (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行い、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. 今後の取り組み

この宣言を機に、全役職員が一層の苦情対応態勢の強化に取り組み、企業品質の向上と、お客さま満足度の向上を実現していきます。

以上

本件に関するお問い合わせ先

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

企画部 企業品質管理グループ 横井・小林 TEL 03-3273-8713

企画部 広報グループ 森井・富吉 TEL 03-3273-8760