

# News Release

2019年6月28日

## 三井住友海上あいおい生命保険株式会社の 苦情対応マネジメントシステムについて ～国際規格ISO10002への適合性を確認～

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長 丹保 人重）は、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2012年4月1日に宣言いたしました。

このたび、2012年4月の宣言から7年が経過したことから、MS&ADホールディングスのグループ企業であるリスク管理専門会社のMS&ADインターリスク総研株式会社とともに、規格要求事項の見直しを踏まえた自己検証項目の整備に取り組み、適合について問題ないことを確認しましたのでお知らせいたします。

添付：「ISO10002」規格要求事項に対する適合性評価報告書

今後も、当該苦情マネジメントシステムに基づき、全社員が苦情を含めたお客さまの声に対して、迅速・適切・真摯な対応を実践し、苦情を含むお客さまの声からの業務改善を進め、品質の向上・お客さま満足度の向上に取り組んでまいります。

### 「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。

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

経営企画部

広報グループ

小林・原

TEL 03-5539-8309

企業品質管理部

お客さまの声グループ

中郡・徳永

TEL 03-5539-8218

ISO10002 規格要求事項に対する適合性評価報告書

MS&ADインターリスク総研株式会社



MS & ADインターリスク総研株式会社は、三井住友海上あいおい生命保険株式会社が構築した「お客様の声への対応」の、ISO 10002:2014 (JIS Q 10002:2015)「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」の規格要求事項への適合性評価を実施した。

1. 目的

三井住友海上あいおい生命保険株式会社が構築したお客様の声対応態勢(\*)の、下記評価日時点におけるISO 10002:2014 (JIS Q 10002:2015)の規格要求事項への適合状況を検討し、客観的評価をすること。

(\*) 2012年4月1日に適合を宣言

2. 評価日

2019年3月15日

3. 評価の実施方法

- ・三井住友海上あいおい生命保険株式会社が実施した、苦情をはじめとしたお客様の声対応の関連文書および文書に準拠した運用のISO 10002:2014 (JIS Q 10002:2015)規格要求事項への適合性チェックについて、客観的な事実認定と評価を行った。
- ・評価に際しては、関係者へのヒアリングおよび運用実態に関する記録等の根拠資料を用い、ISO 10002:2014 (JIS Q 10002:2015)に準拠したお客様の声対応態勢が構築されているか検討した。

4. 適合性評価の結果

上記評価に基づき、以下の通り見解を表明する。

三井住友海上あいおい生命保険株式会社のお客様の声対応態勢は、ISO 10002:2014 (JIS Q 10002:2015)に準拠して構築されており、規格要求事項に適合しているものと判断する。

[判断の根拠]

- ・苦情をはじめとしたお客様の声対応の関連文書は、規格要求事項を満たした内容となっている。
- ・苦情をはじめとしたお客様の声対応に関連する業務は、上記関連文書に基づき適切に運用されている。

以上