

ソニー損保は、ダイレクト保険会社として 1999 年秋に営業を開始し、2019 年には創業 20 周年を迎えました。また、社内で 2004 年に制定されたスローガン“Feel the Difference”～この違いが、保険を変えていく。～のもとお客様に対して多くのサービスを提供し、顧客対応品質の向上に努力してまいりました。

2011 年に、JIS Q10002:2005(ISO10002:2004)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たことを宣言し、現在も取組みを継続しております。

今回、私が第三者意見書を提出するにあたり、ソニー損保の苦情対応体制を JIS Q 10002:2019(ISO10002:2018)（以下「苦情対応マネジメントシステム」と略す）において確認した結果、本規格に合致した体制が確認できました。

<今回「苦情対応マネジメントシステム」への適合に関して、確認した点>

- ・前回の自己適合宣言更新後も、規格「苦情対応マネジメントシステム」に合致する取組みが継続され、本規格の品質を維持していた。
- ・苦情対応体制が JIS Q 10002:2019 に沿った方向に向かって進められており、顧客対応業務の品質も向上し、より良い方向に向かっていると感じられた。
- ・「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」ことを念頭に顧客対応部門への研修、体制整備など苦情発生時の適切な対処、取組みを推進し、顧客対応力の強化を継続的に図っていることが認められた。
- ・お客様の声を一元的に集中分析して、改善提案に結び付ける枠組みを継続的に強化していることが理解できた。
- ・「コエキク改善レポート」を長年継続し、本レポートを web 上に公開することより、お客様より信頼され顧客満足度の向上となっている。
- ・2017 年から始まった「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組みは、方針の各項において継続され、お客様から信頼される要因となっている。

以上



2020年3月

元(公社)消費者関連専門家会議(ACAP)理事長

鍋島 詢