

2011年に私がソニー損保のISO10002/JISQ10002「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」を評価し、第三者意見書を担当してから評価回数は9回目になります。

ソニー損保は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。～”のもとにお客様に対して多くのサービスを提供し、改善を行い「苦情対応マネジメントシステム」の向上を図ってきました。

この間のソニー損保の苦情対応システムの進展を見て、再評価のたびに関連する担当者、皆様の努力がよく見えました。2020年には改定されたJIS Q 10002:2019（以下“規格”と略す）による評価を実施し、今回も“規格”に基づいて再評価した結果、“規格”に合致した体制が確認できました。

第三者として、今回社内の苦情対応に関する全体意識として感じたことを述べます。

- 今までの“規格”導入による社内効果として、良くなった点
 - ・お客様の声をきちんと集める仕組みが整ってきた。
 - ・お客様の声を大切にするという意識が年々社内に醸成されてきた。
- 今まで実施していた方策を継続し、お客様からの信頼を得るようになっている。
 - ・ホームページ「コエキク改善レポート」においてお客様からの声と回答を載せ、お客様理解を得る努力を継続している。
 - ・お客様からのアンケートのフリーコメント部分を点検し、対応を考え回答することで、お客様満足度向上につなげている。
- 社内へのきめの細かい情報提供により、理解が深まり、社内のモラルも上がった
 - ・社内においてお客様対応自体が定着してきている。苦情事例だけでなく「対応の好事例」もオープンにすることにより、社内のモラルも上がった。

<今回の再評価において、確認した点>

- 苦情発生を未然に防止し、対応品質を向上させるために新たに実行された施策（規格的には、“規格 7.1 コミュニケーション”対応する施策）の実行。
 - ・音声による情報伝達を可能とする取組みについて検討を開始している、先行して2021年5月より医療保険の封筒への音声コード（ユニボイス）掲載を開始した。
 - ・「耳や言葉の不自由なお客様へ」と題したウェブページを作成し、ウェブやFAX・Eメールを利用した手続や、ロードサービス利用のためのスマホ向けアプリを案内している。
 - ・日本語が理解できない事故当事者へ「外国語事故対応サービス」の提供を開始している。
- 前回の自己適合宣言更新後も、“規格”に合致する取り組みが継続され、“規格”の品質を維持している。
- 苦情対応体制が“規格”に沿った方向に向かって進めており、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く。
- 「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」ことを念頭に全社員に対する研修、体制整備など苦情発生時の適切な対処、取組を推進し、顧客対応力の強化を継続的に図っている。
- お客様の声を一元的に集中分析して、社内におい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。
- 2017年から始まった「お客様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。



2022年3月 元(公社)消費者関連専門家会議(ACAP)理事長

鍋島 詢