

2024年4月1日

苦情対応の国際規格「ISO10002」への自己適合宣言について

第一フロンティア生命保険株式会社(代表取締役社長:明石 衛)は、2024年4月1日付で苦情対応の国際規格「ISO10002」に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築し、苦情などのお客さまの声への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。

当社では、お客さまの声に真摯に対応することで、お客さま満足の向上や業務の改善に向けて取り組んでおりますが、「ISO10002」に適合した態勢の構築により、これまで以上にお客さまの声に耳を傾けるとともに、お客さま満足の向上や業務の改善に活かす活動をより一層推進してまいります。

【「ISO10002」の概要】

「ISO10002」とは、苦情対応に関する国際規格です。お客さま満足の向上のために、商品・サービスやお客さまの声対応プロセスの継続的な改善を図ることを目的とした規格です。PDCA サイクル(Plan(計画)→Do(実施)→Check(監視・監査)→Action(見直し))により、継続的な改善を目指すマネジメントシステムの運用を規定しています。

お申出(苦情)対応プロセスでは、会社組織全体でお申出(苦情)を受け止め、組織の役割を明確にしたうえで、関連する全ての組織で継続的に改善を図っていくことが求められています。

【「ISO10002」自己適合宣言の目的】

国際規格に沿った「苦情対応マネジメントシステム」への適合宣言を社内外に行うことで、全役職員一人ひとりが、お客さまの声に対する意識の更なる向上に取り組んでまいります。

これを機に、従来から取り組んできた、お客さまの声を真摯に受けとめてお客さま満足の向上や業務の改善に活かす活動をより一層推進してまいります。

自己適合宣言書

- | | |
|----------|---|
| 1. 発行者 | 第一フロンティア生命保険株式会社 |
| 2. 発行者住所 | 東京都港区西新橋一丁目1番1号 日比谷フォートタワー |
| 3. 宣言対象 | 国内業務におけるお客さまの声対応業務プロセス |
| 4. 適合の表明 | 当社のお客さまの声対応業務プロセスは、ISO10002:2018(JISQ10002:2019)の要求事項に準拠していることを宣言する。 |
| 5. 対象文書 | 規格番号:ISO10002:2018(JISQ10002:2019)
表題:「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」 |
| 6. 発行日 | 2024年4月1日 |

※自己適合宣言にあたり、SOMPOリスクマネジメント株式会社に規格への適合性の評価を依頼し、規格に適合した態勢が構築され、運用が行われていることを「第三者意見書」として頂きました。

以上