

ソニー損保への第三者意見書

2011年4月1日にソニー損保は、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」（以下「苦情対応マネジメントシステム」と略す）への適合を宣言しました。このシステムの最終目的は、表題に示すように如何にお客様満足度の向上を実現する社内システムを作り上げるかということです。

ソニー損保が ISO10002/JISQ10002「苦情対応マネジメントシステム」への適合宣言してから1年が経過しましたが、ソニー損保ではこの間、その特徴であるお客様との直接のつながりを生かして、より良い苦情対応の実現に向けた努力や、より多くのお客様の声をしっかり聞くことへの努力を重ねていました。

私が第三者意見を述べるにあたり、ソニー損保の苦情対応態勢を再確認した結果、全社的に ISO10002/JISQ10002「苦情対応マネジメントシステム」の規格に合致した態勢が継続されていることを確認しました。



元（公社）消費者関連専門家会議
（ACAP）理事長
鍋嶋 詢三氏

ISO10002/JISQ10002「苦情対応マネジメントシステム」への適合宣言が効果を発揮して業務品質の改良・改善が図られた点

- ・ 更なるお客様満足度の向上に向けた社内全体の苦情対応意識の高揚
全社員に対して行っていた苦情対応に関する e ラーニング研修に加え、お客様相談室の責任者が全国の地方拠点に直接赴き、各拠点の担当者・管理職向けに具体的な事例を用いた研修を実施したことにより苦情対応に対する一層の意識向上が図られました。
- ・ 苦情収集・起票（記録・管理）の一層の徹底
お客様の声を吸い上げることの重要性が社員に認識されたことにより、苦情起票意識が高まりました。また、お客様がソニー損保の外部委託業者等に直接申し立てた苦情についても収集・起票の徹底が図られており、企業として取組まなければならない業務改善のための材料取得力が強化されています。
- ・ 苦情に対する社内連携の強化
各対応部門が、苦情対応に際して全社的なコンプライアンスの立場に立って対応するとともに、更に重要な苦情については関連部門と連携を取りながら対応するよう規定化したことにより、苦情に関する判断・対処が迅速化しました。
- ・ お客様とより多くの接点を持つとする姿勢
これまで、お客様のご意見・苦情をコミュニケーションサイトで公開することにより、お客様との関係をより一層深める努力をしてきましたが、これまで以上にお客様重視の姿勢をお客様に理解して頂くため、ソーシャルメディア（ツイッター、フェイスブック等）を活用して業務改善活動に関する積極的な情報発信を開始しました。

以上、社内外との関係および連携を強化しながらソニー損保がお客様満足・お客様重視の方針のもと、お客様満足度の向上に力を注いでいる点が見られました。ただし、重要なことは今後も継続して「苦情対応マネジメントシステム」を維持・向上し、お客様重視第一主義を企業文化として確立していくということです。毎年の見直しやその過程が進歩に繋がります。ISO10002/JISQ10002「苦情対応マネジメントシステム」に対する継続的な改善努力がソニー損保の存在価値をお客様に示す最大のチャンスと考えて取組んでいただくことを期待し、自己適合宣言の意見書といたします。

2012年3月

鍋嶋 詢三