

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10回目になります。

その間、ソニー損保は2004年に制定した「スローガン“Feel the Difference～この違いが、保険を変えていく。～”のもと、多くのサービスを提供しながら、お客様からの信頼を積み重ねてきました。

一方、ダイレクト保険会社として、お客様と直接コミュニケーションを行うビジネスモデルは、お客様がご不満をお伝えしやすい環境とも換言でき、企業としてはご不満の表明を受ける機会が多くなる可能性も考えられます。

ソニー損保は、このような事業環境のもとお客様対応を真摯に遂行し、いただいたご不満・ご意見を素早く社内で共有し、業務の改善に努めてきました。私はこれらの業務改善には、2004年に制定されたISO 10002の運用が役立っているものと考えております。

ISO（国際標準化機構）では各規格を数年に一度見直しています。その一環として2019年に「ISO10002」は大幅に改定され、「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」ISO10002/JISQ10002:2019（以下ISO 10002と略す）となりました。

改定のポイントは、規格の中でマネジメントシステムをより明確に構築し、苦情対応に関するトップの責任をより重視するようにした点です。

自己適合宣言を行う企業は最新の規格で対応することと、その規格を社員に浸透させることが求められます。ソニー損保は2021年のISO10002定期チェックの際に2019年版での見直しを行い、2019年版に沿った自己適合宣言を実施いたしました。

今回の意見書作成において私が重要視したのは、マネジメントシステムが社員にきちんと浸透し、継続させているかという点です。それには、トップの自覚と社員の自覚、双方が必要となります。

同観点からソニー損保のISO10002チェックを行った結果、今回、以下の3点が確認できました。

- ① トップがこの規格を十分に理解しており、規格の実行に大変協力的であること
- ② カスタマーサービス部門、損害サービス部門等のお客様対応部署に限らず、全社員に対しISO10002に関する教育を毎年実施しており、社内にISO10002を浸透させていること
- ③ この規格継続と業務品質改善の努力により苦情件数の減少が明確に見られていること

今回、ソニー損保のお客様対応業務がISO10002に沿って行われ、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、積極的に企業活動に活かしていくというソニー損保の方針に沿っていることを確認いたしました。

今後もこの規格を継続・維持し、お客様重視第一を企業文化として確立していくことを望みます。

2024年3月 元（公社）消費者関連専門家会議(ACAP)理事長

鍋島 詢