

2018年4月2日

苦情対応の国際標準規格 「ISO10002」への適合宣言について

三井生命保険株式会社（代表取締役社長 吉村 俊哉）は、2018年4月2日付で、苦情対応の国際標準規格「ISO10002（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態勢を構築したことを宣言します。

当社では、従来、お客さまからお寄せいただいた苦情・ご意見・ご要望等の「お客さまの声」を、役員や部長層をメンバーとする「お客さまの声による業務品質向上会議」や経営会議等において定期的に共有し、お客さまサービスの改善に努めてまいりました。

本国際規格の適合宣言を機に、全役職員が国際規格に適合する苦情対応態勢を維持していくとともに、「お客さまの声」から学ぶ業務運営の改善に取り組み、今後もより一層お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

■ ISO10002適合宣言*の目的

国際標準規格に沿った「苦情マネジメントシステム」の適切な運用の継続を社内外に宣言することにより、お客さま対応のあらゆる場面における全役職員の正確・迅速な対応を再確認するとともに、引続き「お客さまの声」を経営にいかし、お客さまサービスの継続的改善につなげてまいります。

■ ISO10002について

組織における苦情対応の国際標準規格として、2004年に国際標準化機構（ISO）によって発行されました。本規格は、PDCAサイクルによる商品・サービスおよび苦情対応プロセス自体の継続的な改善を目指し、お客さま満足度向上のための枠組みを示しています。

※適合宣言にあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）より適合性評価についての第三者意見書が発行されています。

以上