

2016年2月26日

公益社団法人消費者関連専門家会議



第三者意見書

アクサ損害保険株式会社のお客様対応／苦情対応が、ISO 10002/JIS Q 10002 規格
苦情対応マネジメントシステムに適合しているかの確認

アクサ損害保険株式会社は1997年7月に創業し、「ダイレクト」型損害保険ビジネスを推進する起業家精神のもと、「お客さまに選ばれる企業」をめざし、業務を運営しています。

このたび、アクサ損害保険株式会社のお客様対応／苦情対応に関して、ISO 10002/JIS Q 10002「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」規格（以下 ISO/JIS Q 10002 規格または当規格と略す）への自己適合宣言を行うにあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議（以下 ACAP と略す）は当規格への適合性についての第三者意見書発行の要請を受けました。

ACAPはこの要請に対し、アクサ損害保険株式会社のお客様対応／苦情対応マネジメントシステムを対象に、ISO/JIS Q 10002 規格に沿ったトップマネジメントの考え方、社内関連文書、関連部門での業務運営について審査を実施いたしました。

審査結果は下記のとおりです。

【Ⅰ】 審査期間： 2015年10月1日～2016年2月17日

【Ⅱ】 審査内容：

1. トップマネジメントは ISO/JIS Q 10002 規格に基づくお客様対応態勢構築に積極的であり、「お客さま対応基本方針／苦情対応方針」を示し、「お客さまに選ばれる企業」をめざした経営を展開しています。
2. お客様対応／苦情対応に関連する社内規程類は、当規格に準拠しています。
3. お客様対応／苦情対応に関連する業務は、社内規程類どおりに運用されています。
4. 社内のお客様対応／苦情対応の態勢は、品質管理部及び同部お客様相談室を中心に、全社で整っています。
5. 社内の苦情対応に係わる連絡は、滞りなく担当部署に伝えられ、「お客さまの声」の分析を通して、改善が効果的に実施されています。お客様対応／苦情対応に関する教育・訓練が継続的・効果的に実施されています。
6. お客様対応／苦情対応に関して、当規格に適合した顧客満足度調査等の監視や内部監査が十分に実施されています。トップマネジメント主催のマネジメントレビューも確実に実施され、常に改善が図られて、PDCAが回っています。

【Ⅲ】 適合性判定結果：

上記の審査確認により、ACAPはアクサ損害保険株式会社におけるお客様対応／苦情対応マネジメントシステムが ISO/JIS Q 10002 規格に準拠して実行されていることを確認し、当規格に適合していると判断いたします。

以上