

ソニー損害保険株式会社第三者意見書

ソニー損害保険株式会社が、ISO10002/JISQ10002「品質マネジメントー顧客満足ー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)への適合を宣言してから2年が経過しました。

今回、適合宣言後の活動状況を再評価することになりましたが、その過程において、ソニー損保が通販型保険販売の特徴である、お客様との直接のつながりを大切にしていることがあらためて確認されました。また、お客様とともに歩み続けるために、お客様から寄せられたご質問やご意見・ご要望をウェブサイト(お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト)で広く社外に公開し、ひとつひとつのご質問等にわかりやすい説明を尽くしながら、商品やサービスの内容などについてしっかりご理解していただけるよう努力する姿勢も確認することができました。

私が第三者意見を述べるに当たって、ソニー損保の苦情対応態勢を吟味した結果、自己適合宣言後も継続して取組みが進められており、全社的に「苦情対応マネジメントシステム」規格に合致した態勢および苦情対応マネジメントの品質が維持されていることを確認いたしました。

“苦情対応マネジメントシステム”に関し、この1年で改良・改善が実施された点

- ・ウェブサイトからの苦情受付を開始し、その対応結果を社外開示しました。
コミュニケーションサイトをリニューアルし、ウェブサイトから苦情受付ができるようにしたことで、今まで以上に多くのお客様の声がソニー損保に届けられるようになりました。
- ・お客様の「安心感」「信頼感」「満足感」を高めるために「ソニー損保の品質方針」を制定し、ウェブサイトで開示しました。
日々の業務品質改善活動において、常に、お客様に感動していただけるよう改善の努力をしています。
- ・「管理態勢の改善対応が必要となる苦情等」の検出力向上に取り組んでいます。
苦情等を起点として、これまでに定めたルールやオペレーションに問題がないか、様々な角度から「管理態勢の改善対応が必要となる苦情等」を適切に検出できるよう取り組んでいます。
常にお客様視点に立って改善に努めることで、苦情申立人がソニー損保の固定客(リピーター)となっただけできるよう、取組みを進めています。
- ・経営陣の「顧客満足」に関する意識はより向上し、社内においても「顧客満足」が重要視されてきています。

“苦情対応マネジメントシステム”の目的は、表題に記載してあるように「顧客満足」を目標とした社内システムを作り上げることです。その目的のために今後もこのシステムの維持向上に努め、お客様重視、お客様第一主義を企業文化として確立していくことが重要です。

多くの通販型保険会社が参入する中、ソニー損保は顧客対応力を向上することで、確固たる地位を築けるよう努力しております。「顧客満足」「業務品質でのNo.1」をキーワードに、今まで以上に社員がお客様の声を大切にすることを望みます。

2013年3月

元(公社)消費者関連専門家会議(ACAP)理事長

鍋島 詢