

2011年にソニー損害保険株式会社（以下ソニー損保という）は、「ISO10002/JISQ10002「品質マネジメントー顧客満足 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」という）適合を宣言いたしました。その宣言から5年が経過しましたが、この間、ソニー損保は企業理念で述べる『この違いが、保険を変えていく』に沿った苦情対応業務を遂行してきました。今もなお、更なる苦情対応向上を目指し、努力を続けています。

私が第三者意見を述べるに当たり、ソニー損保の苦情対応態勢をあらためて検証しましたが、その結果、全社レベルで「苦情対応マネジメントシステム」規格に合致した態勢及び品質が維持されていることを確認しました。

<「苦情対応マネジメントシステム」に関し、今回確認した点>

- ・お客様からの相談等に対応する部門（以下お客様相談室という）が、顧客対応部門の社員を対象として、具体事例に基づく研修（ケーススタディー）を繰返し実施したことにより、顧客満足を向上させるとともに、顧客対応部門とお客様相談室の信頼関係を相互に向上させていた。
- ・ソニー損保では、金融庁「保険会社向けの総合的な監督指針（平成26年11月）」記載の「顧客からの相談・苦情、紛争等（苦情等）に迅速かつ適切に対応し、顧客の理解を得ようとすることは、顧客に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つである。」を念頭に、苦情発生時の適切な対応の取組みを推進することで、顧客対応力を一層強化していることが確認できた。
- ・最初に自己適合宣言を行ってから5年間、毎年更新を行い、更新内容をウェブサイトに掲載している。これは、苦情対応マネジメントシステムを常に意識し活動していることに他ならず、苦情への改善取組みを継続的に推進することで、業務品質の向上に寄与していた。
- ・苦情対応マネジメントシステム導入後の効果として、「お客様の声」を業務品質改善やお客様満足向上に生かす取組みを体系化して全社で進めていることがあげられる。導入時に一部見られた一時的な取組みから、常に「お客様の声」を拝聴し、真摯に受け止めて改善するという継続的な取組みに進化させていることがうかがえた。
- ・コミュニケーションサイトでは、投稿に対して素早くタイムリーに的確な回答していた。また、改善事例を月次でサイトに開示しており、改善に向けた取組みを社外に広く周知していた。これらの活動は、お客様満足の向上につながるとともに、ソニー損保への信頼の獲得にも大きく貢献していると考えられる。

ソニー損保は、「企業理念」「苦情対応に関する取り組み方針」に則り、「お客様の声」に対して耳を澄ますとともに改善に向けて適切に対応し、お客様の信頼およびお客様満足を高めています。これは、「苦情対応マネジメントシステム」宣言後、お客様相談室だけでなく顧客対応部門をはじめとする多くの社内関連部門において「理念」と「方針」が徹底されるよう努力されてきたことの成果と考えられます。規格適合宣言後5年が経過しましたが、これからも社内でこの規格を維持・継続することにより、お客様を大切にすることを企業文化として定着させ、今まで以上にお客様から信頼される企業に発展することを望みます。



2015年3月

元（公社）消費者関連専門家会議(ACAP)理事長

鍋嶋 詢