

「お客様の声」対応プロセスの適合性・有効性に関する第三者意見書

アフラック生命保険株式会社

社長 古出 眞敏 様



東京都港区芝公園3丁目1番22号
株式会社日本能率協会コンサルティング

記

株式会社日本能率協会コンサルティングは、貴社の「お客様の声」対応プロセスの ISO10002:2014 への適合性、及び取り組みの有効性に関し第三者評価を行い、適合性・有効性を確認いたしましたので、ここに第三者意見書を発行いたします。

1. 適合性・有効性評価対象

貴社における生命保険業務における「お客様の声」対応プロセス

2. 適合性・有効性評価日

2018年8～9月の3日間

3. 適用文書

『苦情等への適切な対応・管理態勢の構築および確保に係る方針』

『「お客様の声」対応・管理規程』(2018年4月2日制定)

『「お客様の声」対応マネジメント要領』(2018年4月2日制定)

『「お客様の声」運用要領』(2018年5月25日改定)

4. 適合性・有効性評価の目的

苦情等管理態勢(「お客様の声」対応マネジメントシステム)の取り組み状況について、以下の評価視点で確認し、継続的改善を促進する課題を抽出する。

(1) 管理態勢の確認

PDCA 運用(部署方針・目標・課題設定)をしているか、「お客様の声」関連の部署内会議・教育等を実施しているか、代理店・委託先に苦情報告態勢の整備、教育実施を行わせているか

(2) 「お客様の声」の登録・対応・案件管理の状況の確認

「お客様の声」相当事案を適切に判断し適時に漏れなく不備なく登録しているか、登録漏れ検証を適切に実施しているか

(3) 改善推進の取り組みの確認

自部署起因の苦情等を分析・評価しているか、分析・評価結果を業務改善につなげているか、改善の進捗状況・効果等の確認を行っているか

5. 適合性・有効性評価方法

適合性・有効性評価は、以下に示す「書類評価(構築状況)」と「現地評価(運用状況)」の2段階で行った。なお、「現地評価」での運用の実績を確認する際には、サンプリング手法を用いた。

(1) 書類評価 : 前回の「適合性・有効性評価」以降、組織変更等に関する内容以外に、文書の新規制定、改定がないことを確認した。

(2) 現地評価 : 貴社の「お客様の声」対応プロセスの運用状況が、関連文書に準拠して運用、維持され、サービス品質の向上・業務改善などに活かされていることをサンプル部署の「お客様の声」対応責任者などへのインタビュー、関連資料・記録などで確認した。

6. 適合性・有効性評価結果

適合性・有効性評価の結果は、以下の通りである。

(1) 貴社が、ISO10002:2014「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」に準拠した「お客様の声」対応プロセスを構築・運用されていることが確認できた。

(2) 貴社では「お客様の声」を経営に活かす仕組みのもと、お客様重視の会社方針を受けて「苦情削減」「CS向上」等の部署目標を設定し、全社を挙げて(代理店含む)活動推進されていることを確認した。

(3) 「お客様の声」対応プロセスに関しては、漏れのない正確な登録、迅速な対応、適正な回答、早期解決を推進され、苦情削減だけでなく、「お客様の声」に起因する業務効率化や業務品質向上、CS向上にも取り組み、成果を出されていることを確認した。

以上