



★HELLO KITTY★

©1976,2014 SANRIO CO.,LTD. APPROVAL NO.G543759

「/©1976,2014 SANRIO CO.,LTD. APPROVAL No. G551735

「ハローキティ」は、フコク生命のイメージキャラクターです。

News Release

すてきな未来応援します

フコク生命

平成 27 年 9 月 1 日

苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格 「ISO10002」の自己適合宣言について －苦情対応をきっかけとしたお客さま満足の向上に向けて－

富国生命保険相互会社（社長：米山好映、以下、「フコク生命」）は、平成 27 年 9 月 1 日付で苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格である「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マネジメントシステムが構築されていることを宣言いたします。

フコク生命では役職員一人ひとりが「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら行動する“お客さま基点”を実践し、お客さまから最も評価される会社となるよう努めております。

今後とも、「ISO10002」への適合性を維持し、お客さまの「声」を経営改善に活かしていくことにより、“お客さま基点”で最優のサービスを提供し、お客さまのさらなる満足と信頼につながる活動を実践してまいります。

【ISO10002 について】

平成 16 年 7 月に国際標準化機構（ISO）により発行された苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格です。お申出を受けた際、組織として、どのような姿勢で、どのように対応していくのかを示したものです。

「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）では下記 4 点を中心に、苦情対応における組織の指針が定められています。

- ①経営トップの消費者志向についての強い意志
- ②その意志に基づいた苦情対応プロセスの運営
- ③消費者対応に関する経営トップのコミットメント
- ④経営トップの意志を反映したマネジメントシステムの運用

【規格適合に向けた取組み】

平成 17 年度	<ul style="list-style-type: none"> ●『フコク生命ご契約者アンケート』の開始 お客様の声を社内に展開し、経営に活かすために『フコク生命ご契約者アンケート』を開始
平成 18 年度	<ul style="list-style-type: none"> ●『クイック 24』を開始・『苦情管理システム』の導入 お客様に安心いただけるよう、お申出を承った場合は 24 時間以内に直接お客様対応者が『お申出を承った』旨の連絡をお客様にする制度を開始 ●『お客様センター（コールセンター）』の設置 お客様からのお申出に対して、迅速かつ適正に対応を行うことを目的
平成 19 年度	<ul style="list-style-type: none"> ●『苦情等処理態勢の構築に係る基本方針』を制定 苦情をお客様からの貴重な声として受け止め、業務改善・再発防止に努めることにより、お客様サービスの向上を図ることを目的に導入
平成 20 年度	<ul style="list-style-type: none"> ●“お客様基点”を共有の価値観とする 「もし自分がお客様だったら」を常に想像しながら行動する“お客様基点”の実践
平成 23 年度	<ul style="list-style-type: none"> ●『お客様基点推進会議（現：お客様の声対策委員会）』を全国各支社で開始 「お客様の声を大切にする」意識を共有するため全国で『お客様基点推進会議』を開始
平成 25 年度	<ul style="list-style-type: none"> ●『お客様データベース』リニューアル 苦情対応の一元管理・お客様対応の強化を図り、“お客様基点”にたった最優のサービス提供を目指す
平成 27 年度	<ul style="list-style-type: none"> ●ISO10002 適合性に関する内部監査を実施 ●『富国生命苦情対応基本方針』を制定（平成 27 年 7 月 1 日付）※別紙① 「ISO10002」の定める苦情対応における組織の指針に準拠した基本方針として制定 ●公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）より ISO10002 適合性に関する第三者意見書取得（平成 27 年 7 月 24 日付）※別紙②

以上

富国生命苦情対応基本方針

私たちは、「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら行動する“お客さま基点”を実践し、「お客さまから最も評価される会社」を実現することを目的として、国際規格ISO10002に準拠した規程を定め、富国生命苦情対応基本方針を以下のとおり定めます。

1. 私たちは、お客さまからの苦情に対して誠実な態度で臨み、迅速かつ適正に対応及び手続きをすることでお客さまの不満を解消します。
2. 私たちは、お客さまからの苦情を貴重な声として受け止め、当社の企業改善に反映させると同時に、再発防止に努めます。
3. 私たちは、苦情対応にあたって公正性、公平性を守ります。
4. 私たちは、苦情対応態勢の維持及び改善のために社内の整備や役職員の研修等の充実を図ります。
5. 私たちは、苦情対応の過程において知り得た個人情報の保管・管理は別途定める「個人情報の取扱いに関する規程」に従って厳正に取扱います。
6. 私たちは、苦情の解決に向けて必要に応じて金融ADR（裁判外紛争解決手続）を紹介し、迅速、公平な解決に向けた協力態勢の構築を行います。
7. 私たちは、富国生命苦情対応基本方針を、当社のすべての役職員に周知徹底するとともに、ホームページなどを通じてお客さまに公開します。

平成27年7月1日
富国生命保険相互会社
代表取締役社長 米山 好映

富国生命保険相互会社 御中

2015年7月24日
公益社団法人消費者関連専門家会議



第三者意見書

富国生命保険相互会社のお客さま対応／苦情対応が ISO 10002/JIS Q 10002 の苦情対応マネジメントシステムに合致しているかの確認

富国生命保険相互会社は、1923年創業以来、相互扶助の精神にもとづく公共性の高い生命保険事業を相互会社形態で行うことで、経営理念「ご契約者利益擁護」を掲げて事業を運営している。

今回、富国生命保険相互会社のお客さま対応／苦情対応に関して、ISO 10002/JIS Q 10002(以下 ISO/JIS Q 10002 と略す)「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の要請を受けた。ACAPはこの要請に対し、富国生命保険相互会社のお客さま対応／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確認を行った。

その結果は下記の通りであった。

1. お客さま対応／苦情対応に関してトップマネジメントが ISO/JIS Q 10002 規格の認識を持っており、特に「お客さま基点」の価値観をあらゆる企業活動の「原点」として運営している。
2. お客さま対応／苦情対応に関連する社内規程集等が ISO/JIS Q 10002 規格に合致している。
お客さま対応／苦情対応に関連する規程が、社内の関連規程と相反する点はない。
3. お客さま対応／苦情対応に関連する業務は、社内規程どおり運用されている。
4. 社内のお客さま対応／苦情対応体制は、お客さまサービス本部を中心に、全社で整っている。
5. 社内のお客さま対応に係わる連絡は滞りなく担当部署に連絡され、お客さま対応／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る。
6. お客さま対応／苦情対応に関して ISO/JIS Q 10002 規格に合致した監視・内部監査が実施されており、マネジメントレビューの仕組みがあり、PDCAが回って、常に改善が図られている。

以上のことにより、ACAPは第三者として、富国生命保険相互会社におけるお客さま対応／苦情対応マネジメントシステムが、ISO/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」規格に準拠して実行されていることを確認した。

以上