

アクサ生命保険株式会社 御中

2017年11月30日
公益社団法人消費者関連専門家会議
理事長 島谷 克史



第三者意見書

アクサ生命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

アクサ生命保険株式会社（以下アクサ生命と略す）は、経営方針に「最も信頼されるパートナーとなる」を掲げ、カスタマーファーストに注力し、つねに「お客さま視点」で品質向上に努め、事業を運営しています。

このたび、アクサ生命のお客様対応／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、アクサ生命のお客様対応／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。

審査結果は下記の通りです。

【Ⅰ】審査期間 : 2017年5月～2017年11月

【Ⅱ】審査内容と評価 :

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体制構築に積極的であり、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を示し、お客さま満足向上と「お客さま第一」の徹底により、事業を運営しています。
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営されています。
4. 社内のお客様対応／苦情対応の体制は、カスタマーサービス本部及び同本部お客様相談室を中心に、全社で整っています。
5. 社内の苦情対応に関わる情報は、「お客様の声ワーキンググループ」での分析を通して、改善が効果的に実施されています。全従業員に対する「お客さま本位」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、当規格に適合した満足度等の監視や内部監査が十分に実施されています。
7. 社長が出席するCAC（カスタマー アジリティ コミットィ）で定期的にマネジメントレビューが実施され、常に改善が図られており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はアクサ生命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定いたします。

以上