

ISO10002 規格要求事項に対する適合性評価報告書

MS&ADインターリスク総研株式会社



MS & ADインターリスク総研株式会社は、三井住友海上火災保険株式会社が構築した「お客様の声への対応」の、ISO 10002:2014 (JIS Q 10002:2015)「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」の規格要求事項への適合性評価を実施した。

1. 目的

三井住友海上火災保険株式会社が構築したお客様の声対応態勢(*)の、下記評価日時点における ISO 10002:2014 (JIS Q 10002:2015) の規格要求事項への適合状況を検討し、客観的評価をすること。

(*) 2007年7月1日に適合を宣言

2. 評価日

2019年3月15日

3. 評価の実施方法

- ・三井住友海上火災保険株式会社が実施した、苦情をはじめとしたお客様の声対応の関連文書および文書に準拠した運用の ISO 10002:2014 (JIS Q 10002:2015) 規格要求事項への適合性チェックについて、客観的な事実認定と評価を行った。
- ・評価に際しては、関係者へのヒアリングおよび運用実態に関する記録等の根拠資料を用い、ISO 10002:2014 (JIS Q 10002:2015) に準拠したお客様の声対応態勢が構築されているか検討した。

4. 適合性評価の結果

上記評価に基づき、以下の通り見解を表明する。

三井住友海上火災保険株式会社のお客様の声対応態勢は、ISO 10002:2014 (JIS Q 10002:2015) に準拠して構築されており、規格要求事項に適合しているものと判断する。

[判断の根拠]

- ・苦情をはじめとしたお客様の声対応の関連文書は、規格要求事項を満たした内容となっている。
- ・苦情をはじめとしたお客様の声対応に関連する業務は、上記関連文書に基づき適切に運用されている。

以上