



第三者意見書

東京海上アシスタンス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

このたび、東京海上アシスタンス株式会社（以下東京海上アシスタンスと略す）がお客様対応／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、東京海上アシスタンスのお客様対応／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。

審査結果は以下の通りです。

【Ⅰ】審査期間 : 2018年3月～2018年5月

【Ⅱ】審査確認内容と評価 :

1. 東京海上アシスタンスは、経営理念に「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、アシスタンスサービスを通じて、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献します」を掲げ、「お客様に感動いただけるアシスタンスサービスを通じて、安心と安全を提供」する取り組みを推進しています。
2. 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、「お客様が遭遇される様々なトラブルに際し、『東京海上グループでよかった』と言ってもらえるレベルの高いアシスタンスサービスを提供し、お客様の役に立ちたい」思いで、事業を運営しています。
3. 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。
4. 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。
5. 社内のお客様対応／苦情対応の体制は、ネットワークCS部と同部カスタマーサービス課及びオペレーション部門を中心に、全社で整っています。
6. 社内の苦情対応に関わる連絡は、カスタマーサービス課及びオペレーション部門他との連携が十分できており、分析・審議を通して、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様対応に関する教育が継続的・効果的に実施されています。
7. お客様対応／苦情対応に関して、当規格に適合したKPI目標値の監視や内部監査が十分に実施されています。
8. 社長が主催する経営会議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は東京海上アシスタンス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