

平成28年4月1日  
日本生命保険相互会社

## 「ISO10002（苦情対応の国際標準規格）」への適合宣言について

日本生命保険相互会社（社長：筒井義信、以下「当社」）は、本日、苦情対応の国際標準規格「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）」に適合する苦情対応態勢を構築したことを宣言します。

当社では全国の支社・営業部、ニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンター等の窓口へ、苦情を含む多くの「お客様の声」が寄せられています。また、当社の事業活動を説明し、経営全般や商品・サービス等に関するご意見・ご要望をお伺いする「ニッセイ懇話会」を全国の支社等で開催する等、様々な機会を通じ、当社から積極的に「お客様の声」をお伺いする取組みを行っています。

「お客様の声」は大切な財産として、役員や部長層をメンバーとする「お客様サービス向上委員会」や取締役会、経営会議において定期的に共有し、お客様サービスの改善に努めています。また、お客様を訪問し、ご契約内容の説明や支払事由が発生していないか等を確認する「ご契約内容確認活動」に取り組んでいます。こうした取組みの結果、当社の商品や事務・サービスに関するお客様満足度調査では、大層のお客様に満足と評価いただいています。なお、平成26年からは、「お客様の声」への取組み内容をまとめた「お客様の声白書」を作成し、具体内容を紹介しています。

当社は、企業メッセージである「“大切な人を想う”のいちばん近くで。」に込めた親しみやすく、最も身近な生命保険会社を目指し、お客様サービスの更なる向上に努めてまいります。

### ■ ISO10002自己適合宣言※の目的

国際標準規格に沿った「苦情マネジメントシステム」の適切な運用の継続を社内外に宣言することにより、お客様対応のあらゆる場面における全役職員の正確・迅速な対応を再確認するとともに、引続き「お客様の声」を経営にいかし、お客様サービスの継続的改善につなげてまいります。

### ■ ISO10002について

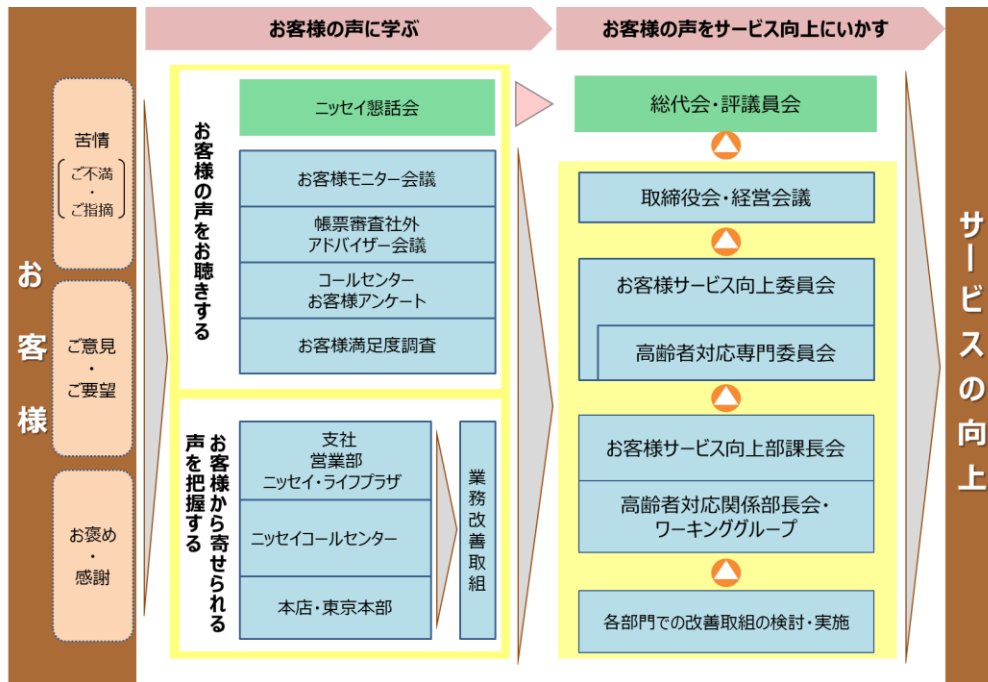
組織における苦情対応の国際標準規格として、平成16年に国際標準化機構（ISO）によって発行されました。本規格は、PDCAサイクルによる商品・サービスおよび苦情対応プロセス自体の継続的な改善を目指し、お客様満足度向上のための枠組みを示しています。

※ 自己適合宣言にあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）に社内規程類の規格への適合性を評価いただいています。

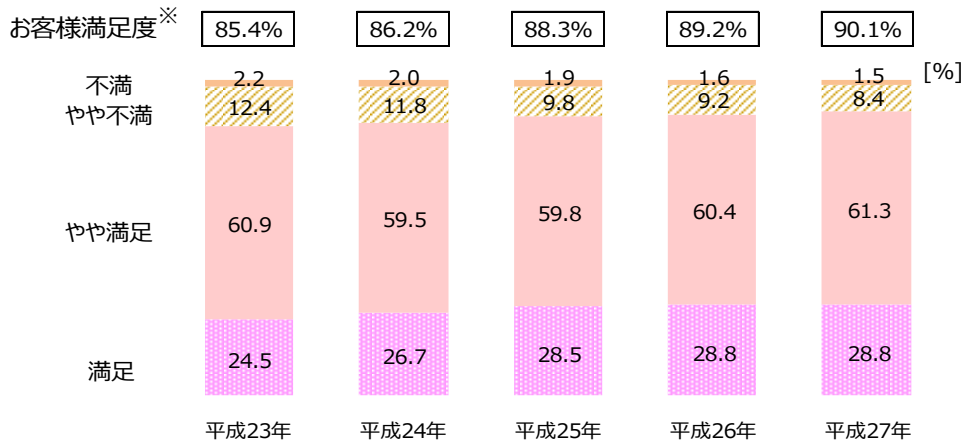
以 上

【ご参考】

○当社の「お客様の声」をサービス向上にいかす体制



○「お客様満足度調査」結果



※年1回、社外機関を通じて行うアンケート形式の「お客様満足度調査」において、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答されたお客様の占率です。

○「お客様の声」による具体的な改善事例（「お客様の声白書2015」）

[http://www.nissay.co.jp/kaisha/annai/gyoseki/koe/koehakusho/pdf/koehakusho\\_2015.pdf](http://www.nissay.co.jp/kaisha/annai/gyoseki/koe/koehakusho/pdf/koehakusho_2015.pdf)

<改善事例>

【お客様の声】

「契約者が高齢のため、代わりに家族に契約内容を教えてほしい」

【改善内容】

ご契約者自身によるお手続き等のお問合せが困難になった場合に備え、ご契約者にサポートいただくご家族を登録いただき、ご家族にも契約情報をお知らせする「ご契約情報家族連絡サービス」を平成27年10月から開始しました。