

## 「第2回 ACAP消費者志向活動表彰」の受賞について

日本生命保険相互会社（社長：筒井義信、以下「当社」）は、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）が主催する「第2回 ACAP消費者志向活動表彰」を受賞しました。

当社では、全国で約1,000カ所の消費生活センターを定期的に訪問し、金融サービス等に関する相談内容や当社の消費者関連取組について共有に取り組んでおります。また、ご契約者に経営全般や商品・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」にも消費者問題の専門家として出席いただくなど、消費生活センターとの交流を積極的に行ってまいりました。

あわせて、お客様対応力の向上やお客様視点でのサービス提供に取り組む中で、苦情対応の国際標準規格「ISO10002」に準拠する対応態勢の構築や、お客様視点を企業経営に反映できる人材として消費生活アドバイザーの資格取得を進めてまいりました。現在、一企業としては最多となる464名が資格を保有しており、幅広い分野で活躍しております。

今回の受賞は、こうした全国での消費生活センターとの交流による消費者対応の充実や、企業全体で消費者志向の基盤や風土を築くなど、「お客様の声」を重視した運営が高く評価されたものです。

当社では、消費者志向経営の取組方針として、平成29年1月に「消費者志向自主宣言」を公表いたしました。引き続き、「お客様の声」を経営にいかし、一層信頼・満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

### ■ ACAP＜公益社団法人消費者関連専門家会議＞

企業や団体のお客様関連部門の責任者・担当で構成する組織として1980年の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っている組織。

英文表記の The Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり ACAP（エイキャップ）の名前で親しまれている。

### ■ 消費者志向活動表彰

事業者の消費者志向経営の推進を支援する目的で、消費者庁後援のもと創設された制度。企業、団体等が行う活動で、消費者志向経営の推進またはこれを支援する観点から称賛に値するものが「消費者志向活動章」として表彰される。



以上

【ご参考】

- 「ISO10002（苦情対応の国際標準規格）」への自己適合宣言（平成28年4月1日）

当社は、苦情対応の国際標準規格「ISO10002（品質マネジメントー顧客満足ー組織における苦情対応のための指針）」に適合する「お客様の声」対応態勢を構築し、適切な運営を行っていることを宣言いたしました。

<http://www.nissay.co.jp/news/2016/pdf/20160401b.pdf>

- 「消費者志向自主宣言」の公表（平成29年1月16日）

当社は、消費者庁が推進する「消費者志向経営（消費者を重視した事業活動）」に賛同し、取組方針を公表しています。

[http://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/pdf/s\\_sengen.pdf](http://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/pdf/s_sengen.pdf)