

第三者意見書

東芝保険サービス株式会社の「お客さまの声対応プロセス」が、ISO 10002:2018 (JIS Q 10002:2019) に準拠して構築され、運用、維持、さらには、継続的改善がなされているか否かを関連文書や関係者へのヒアリング、ならびに活動記録などの内部資料をもとに検証した。

東芝保険サービス株式会社の「お客さまの声対応のマネジメントシステム」における顧客満足 (CS) 向上の根本活動である「CS-UP 10002」は、宣言当初から、ISO 10002 に適合しつつも、オリジナリティを發揮した自社独自の取り組みとして実際の行動面からも評価される。

特に、本年度において評価できることとして以下のことが確認された。

1. 社長へのヒアリングを通じて、ISO10002 : 2018 (JISQ10002:2019) の重要点である「トップマネジメントのリーダーシップ」が強く發揮されていることが確認された。
2. 苦情対応体制において、ISO と FD (顧客本位の業務運営) を連動させて運営している。特に、従業員の気づきから PDCA が廻されていることや、ISO と FD の双方における取組が実現できている。
3. 東芝保険サービス株式会社のホームページに掲載されている取組を見ると、その量の多さ、アクションプランや振り返り等の取組の質的レベルはかなりの水準にある。
4. 品質管理グループの「お客さまの声に関する内部監査」と企画業務グループの「保険募集コンプライアンスに関する内部監査」が連動した実査になっており、その結果、各現場の置かれている状況や取り組むべき課題が見えてきている。また、組織変更により、本来の監査と「お客さまの声に関する内部監査」の役割を整理し、それぞれの独立性を明確にしている。
5. それぞれの担当者がメインになって「お客さまからの声」を起点とした「改善」活動のプロジェクトが動き出している。まさに、「相互啓発型組織」への表れと言える。
6. その他、顧客満足 (CS) に対する意識の定着化、苦情件数の減少化、従業員の「気づき」を業務に活かすシステムの効果の高まり等が、これまでと同様評価できるレベルになっている。

以上のことから、東芝保険サービス株式会社の苦情対応プロセスにおいては、ISO 10002:2018 (JIS Q 10002:2019) に準拠した苦情対応マネジメントシステムが順調に機能していると判断し、評価した。なお、積極的な先見性の中でも、CS-UP 10002 が行ってきた基本的な品質管理と募集コンプライアンスの体制は今後もしっかりと維持していただきたい。

なお、苦情対応マネジメントシステムの適合においては、仕組みやルール構築だけが目的ではない。苦情対応プロセスの根底にある顧客の不満 (complaints) は常に変化する心理的なものである。状況に応じ、さらなる顧客満足の向上に向けて、全要員が、努力されることを期待する。

2024年2月1日

柴田CSマネジメント株式会社

代表取締役

柴田純男

