

損害保険ジャパン株式会社 御中

2021年3月19日

ISO10002規格適合性評価報告書

SOMPOリスクマネジメント株式会社



SOMPOリスクマネジメント株式会社は、損害保険ジャパン株式会社のお客さまの声対応方針に基づく取組について、ISO10002:2018に対する規格適合性評価を実施した。

1. 評価目的

お客さまの声対応プロセスの、ISO10002:2018(JISQ10002:2019)[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]の要求事項に適合しているか否かの検証を行い、その内容について見解を表明することである。

2. 評価日

2021年2月26日

3. 評価方法

- (1) 損害保険ジャパン株式会社の「お客さまの声対応プロセス」の関連文書や対応記録、その他、根拠となる内部資料を用い、損害保険ジャパン株式会社の「お客さまの声対応プロセス」が、ISO10002に準拠して構築されているか否かを検討した。
- (2) 損害保険ジャパン株式会社の「お客さまの声対応プロセス」の実態が、「お客さまの声対応プロセス」の関連文書に準拠して運用され、維持されているか否かを、関係者へのヒアリング、ならびに活動記録などの根拠となる内部資料をもとに検討した。

4. 評価の結論

損害保険ジャパン株式会社は、その「お客さまの声対応プロセス」に関する規定の制定ならびにその運用面において、いずれも規格が求めている活動の実態が確認でき、損害保険ジャパン株式会社のお客さまの声対応方針に基づく「お客さまの声対応プロセス」の取組は、ISO10002の要求事項を満たしており ISO10002 規格に適合していると判断する。

以上