

東芝保険サービス株式会社 御中

2022年1月26日

CMS-2022-TH01

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、東芝保険サービス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. 評価期間

2021年11月～2022年1月

3. 評価方法

- (1) 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」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、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、ISO10002に準拠して構築されているか否かを検討した。
- (2) 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」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

東芝保険サービス株式会社は、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、東芝保険サービス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