

## お客様の声対応プロセスに関する規格適合性評価報告書



東京海上ディーアール株式会社は、東京海上日動火災保険株式会社のお客様の声対応プロセスの適合性に関し、2021年度規格適合性評価を行った。以下にその見解を表明する。

### 1. 評価目的

規格適合性評価の目的は、東京海上日動火災保険株式会社が構築したお客様の声対応プロセスが、ISO 10002:2018 (JIS Q 10002:2019)「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、その評価日時点の内容について見解を表明することである。

### 2. 評価日

2022年3月3日

( 前回評価 : 意見書番号 CMS-EA-2021-TM01 、 評価日 2021年2月9日 )

### 3. 評価方法

- (1) 東京海上日動火災保険株式会社のお客様の声対応プロセス関連文書や、その他根拠となる内部資料を用い、東京海上日動火災保険株式会社のお客様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ているか否かを検討した。
- (2) 東京海上日動火災保険株式会社のお客様の声対応プロセスが、お客様の声対応プロセス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

規格適合性評価の結果から、以下の通り意見を表明する。

- (1) 東京海上日動火災保険株式会社のお客様の声対応プロセスおよびお客様の声対応プロセス関連文書は、ISO 10002:2018 (JIS Q 10002:2019)に適合した内容となっていると判断する。
- (2) 東京海上日動火災保険株式会社のお客様の声対応プロセスは、同社のお客様の声対応プロセス関連文書に準拠して運用され、維持されていると判断する。

以上