

生命保険会社のコールセンター部門初！ 「ISO 9001:2000 年版」の認証取得



た や ま やすゆき

損保ジャパンひまわり生命保険株式会社（本社：新宿区西新宿2-1-1 社長：田山 泰之）は、お客様のご契約に関する総合窓口「カスタマーセンター」にて、生命保険会社のコールセンター部門では国内で初めて、品質マネジメントシステムの国際規格「ISO 9001:2000 年版」の認証を財団法人日本品質保証機構（JQA）から取得いたしました。（取得日2005年3月22日）

（）財団法人 日本適合性認定協会（JAB）に認定された審査登録機関が認証した組織として、2005年4月1日現在、財団法人 日本適合性認定協会（JAB）のホームページに公表されているデータから推定。

1. カスタマーセンター

当社は、お客様のご契約に関する「お問い合わせ」「各種お手続き」の総合窓口として2002年4月にカスタマーセンターを開設いたしました。現在では、ご契約内容の変更手続き、給付金・保険金のご請求等「各種お手続き」の約8割を受付けています。お客様にご満足いただくためには、お客様の満足度を測る仕組み、サービス品質を継続的に向上させる仕組みが必要と考え、2004年6月よりマネジメントシステムの重要性を打ち出した「ISO 9001:2000 年版」の認証取得を目指してまいりました。このたびの当社の認証取得は「カスタマーセンター」を対象としたもので、生命保険会社のコールセンター部門としては国内で初めてとなります。

2. 認証取得の効果

認証取得への取り組みを通じて、ケースごとに細かくマニュアル化されたお客様へのサービス提供に加え、定期的なアンケートの実施によるお客様満足度に関する情報収集の仕組み、モニタリングを通じて問題点の発見・検討・改善をはかる仕組みの運用等により、継続的に品質の高いサービスをお客様へ提供することを目指します。

3. 今後の取り組み

当社は「保険商品」を提供するだけでなく、お客様サービスを提供することが、サービス業である生命保険会社の原点であると考えています。これらお客様サービスの品質向上に取り組むことこそが、お客様に信頼いただける近道であるという信念のもと、お客様サービスの品質向上を目指した全社運動を実施しています。カスタマーセンターでは、「親切・丁寧」で「わかりやすい」対応を「すばやく」「正確に」行うことを基本方針として、認証取得を通じて構築された品質マネジメントシステムによるサービス品質の向上に引き続き取り組んでまいります。

【本件に関するお問い合わせ先】

損保ジャパンひまわり生命保険株式会社 〒163-0435 東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル35F
経営企画部 TEL 03-3344-6704 FAX 03-3346-9415

別紙

認証を受けた規格：ISO 9001:2000 / JIS Q 9001:2000

登録証番号 : JQA-QMA12045

登録事業者 : 損保ジャパンひまわり生命保険株式会社 お客様サービス部
東京都渋谷区恵比寿1-18-18 恵比寿東急ビル7階

登録活動範囲 : カスタマーセンターにおける生命保険契約者への以下のサービスの企画及び提供
・ 収納・保全・保険金に関する各種問合せの回答
・ 収納・保全・保険金に関する各種請求書類発送
・ 収納・保全・保険金に関する変更・請求受付

登録日 : 2005年3月18日

有効期限 : 2008年3月17日

審査登録機関 : 財団法人 日本品質保証機構 (JQA)