

2017年3月16日

公益社団法人消費者関連専門家会議



第三者意見書

株式会社三井住友銀行のお客さま対応／苦情対応が、ISO 10002/JIS Q 10002 規格
苦情対応マネジメントシステムに適合しているかの確認

株式会社三井住友銀行（以下三井住友銀行と略す）は、経営理念の第1に「お客さまにより一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する」を掲げて事業を運営しています。

このたび、三井住友銀行のお客さま対応／苦情対応に関して、ISO 10002/JIS Q 10002「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」規格（以下ISO/JIS Q 10002規格または当規格と略す）への自己適合宣言を行うにあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議（以下ACAPと略す）は当規格への適合性についての第三者意見書発行の要請を受けました。

ACAPはこの要請に対し、三井住友銀行のお客さま対応／苦情対応マネジメントシステムを対象に、ISO/JIS Q 10002規格に沿ったトップマネジメントの考え方、行内関連文書、関連部門での業務運営について審査を実施いたしました。

審査結果は下記の通りです。

【Ⅰ】審査期間 : 2016年12月～2017年3月

【Ⅱ】審査内容と評価 :

1. トップマネジメントはISO/JIS Q 10002規格に基づくお客さま対応体制構築に積極的であり、「お客さま対応方針」を示し、お客さま満足向上に向けた取り組みと「お客さま本位」の徹底により、事業を運営しています。
2. お客さま対応／苦情対応に関連する行内規程類は、当規格に準拠しています。
3. お客さま対応／苦情対応に関連する業務は、行内規程類どおりに運営されています。
4. 行内のお客さま対応／苦情対応の体制は、品質管理部及び同部内お客さま相談室を中心に、全行で整っています。
5. 行内の苦情対応に関わる連絡は、滞りなく担当部署に伝えられ、「お客さまの声」の分析を通して、改善が効果的に実施されています。全従業員に対する「お客さま本位」に関する教育・訓練が継続的・効果的に実施されています。
6. お客さま対応／苦情対応に関して、当規格に適合した満足度等の監視や内部監査が十分に実施されています。頭取が委員長を務める「CS・品質向上委員会」が定期的実施され、常に改善が図られており、PDCAが回っています。

【Ⅲ】適合性判定結果 :

上記の審査確認により、ACAPは三井住友銀行におけるお客さま対応／苦情対応マネジメントシステムがISO/JIS Q 10002規格に準拠して実行されていることを確認し、当規格に適合していると判定いたします。

以上