

2019年6月26日

公益社団法人消費者関連専門家会議  
理事長 村井 正素



### 第三者意見書

SMBC 日興証券株式会社のお客さま対応／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

このたび、SMBC 日興証券株式会社（以下 SMBC 日興証券と略す）がお客さま対応／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、SMBC 日興証券のお客さま対応／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、社内関連文書、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。

審査結果は以下の通りです。

【Ⅰ】 審査期間 : 2018年10月1日～2019年6月26日

【Ⅱ】 審査確認内容と評価

1. SMBC 日興証券は、経営理念の冒頭に「お客さまを中心に考え、より高い価値を提供する。お客さまと共に発展し、最高の信頼を得られる会社を目指す。」を掲げ、「お客さま本位の業務運営」を念頭に、「いっしょに、明日のこと。」をスローガンとして経営にあたっています。
2. 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、「お客さまの声への対応方針」と「お客さま本位の業務運営方針」を示し、「質の高いサービスの提供」を目的に業務を運営しています。
3. お客さま対応／苦情対応に関連する社内規程類は、当規格に準拠しています。
4. お客さま対応／苦情対応に関連する業務は、社内規程どおりに運営されています。
5. 社内のお客さま対応／苦情対応の体制は、CS 推進部を中心に、全社で整っています。
6. 様々な経路から集められたお客さまの声は、CS 推進部を中心に一元管理され、分析・評価結果に基づく改善が効果的に実施されています。また、全社員に対する「お客さま本位」に関する教育が継続的・効果的に実施されています。中でも、経営トップ層が現場に出向いて継続的に実施している「タウンホールミーティング」では、社員の職業倫理の醸成を図るとともに、会社やお客さまの状況認識が共有されています。
7. 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。
8. 社長が主催する、経営会議と一体のものとして開催される CS 会議で定期的にマネジメントレビューが実施され、常に改善が図られており、PDCA が回っています。
9. 審査期間中に社員による不祥事が発覚しました。これに対しては、即座に外部有識者による調査委員会を立ち上げ、その提言を含む実効性のある再発防止策を不退転の決意で実行に移していることを確認しました。

【Ⅲ】 適合性判定結果 :

上記の審査と評価により、ACAP は SMBC 日興証券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