

平成 22 年 4 月 1 日

各 位

中央三井トラスト・ホールディングス株式会社
中 央 三 井 信 託 銀 行 株 式 会 社

苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」への適合宣言について

中央三井信託銀行株式会社は、平成 22 年 4 月 1 日付で、苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」に適合した苦情対応態勢を構築し、適切な運用を行っていることを宣言いたします。

ISO10002 とは、国際標準化機構 (ISO : International Organization for Standardization) により定められた苦情対応に関する国際規格であり、苦情対応のプロセスや、そのプロセスを適切に運用していくためのガイドラインを定めたものです。^{※1}

当社は、お客さまからの苦情に対して適切かつ迅速に対応するとともに、苦情や要望等「お客さまの声」を業務改善や商品・サービスの向上につなげていくために、苦情対応態勢の強化に努めております。

こうした取り組みのひとつとして、苦情対応における国際的な基準ともいうべき ISO10002 の要求事項を踏まえ、一層の整備を進めてきた結果^{※2}、今般、当社の苦情対応態勢が ISO10002 に適合していることについて確認したものです。

適合宣言を契機に、あらためて全職員の意識を高め、真にお客さまに信頼される銀行を目指して、より一層のサービス向上に取り組んでまいります。

※1 ISO10002 は、当事者自らが適合状況を評価し自らの責任において適合を宣言することができる規格です。

※2 態勢整備にあたり、有限責任監査法人トーマツに当社の苦情マネジメントシステムに関する現状評価及び課題整理を依頼しました。

以上