

【NEWS RELEASE】

2019年7月22日

SMBC日興証券株式会社

「ISO10002 自己適合宣言」ならびに「お客さま志向自主宣言」について
～両宣言は証券会社で初の事例～

SMBC日興証券株式会社は、「お客さま本位の業務運営」をより一層推進するために、国際標準化機構(ISO)が策定した組織の苦情対応に関する国際規格「ISO10002/JIS Q 10002^{*1}(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)」に適合したお客さまの声への対応の仕組みを構築し、本日付で「ISO10002 自己適合宣言^{*2}」をいたしました。

同時に、消費者庁が推進する、事業者が消費者を重視した「消費者志向経営」の実現に向けた当社の考え方や取り組み方針を表明する「お客さま志向自主宣言(消費者志向自主宣言)」をいたしましたのでお知らせします。

両宣言を実施するのは証券会社で初の事例となります。

「お客さま志向自主宣言」の詳細はこちら

→ <https://www.smbcnikko.co.jp/company/customer/consumers/index.html>

当社では経営理念に定める「お客様を中心に考え、より高い価値を提供する。」「お客様とともに発展し、最高の信頼を得られる会社を目指す。」を踏まえ、この度の両宣言により、この取り組みを更に全社的に浸透・徹底し、「お客さま本位の業務運営」を実践していくことで、お客さま満足度の向上を目指してまいります。

当社は「いっしょに、明日のこと。」をブランドスローガンに、今後も引き続きお客さまを中心に考え、より高い価値を提供し、信頼と安心をお届けしてまいります。

※1 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」は、ISO 10002を技術的内容および構成を変更することなく作成した、ISOとの一致規格としての日本工業規格です。

※2 「ISO10002 自己適合宣言」にあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)から規格への適合性を「第三者意見書」として取得しております。

以上