

| | |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p> | <p>「お客様の声」対応方針</p> <p>〈基本理念〉</p> <p>当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠実かつ迅速な対応を行うとともに、常にお客様の声を商品・サービスの改善など業務品質の向上に活かしていくことにより、お客様から真に信頼される保険会社を目指します。</p> <p>〈基本方針〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. お客様の声への対応を当社のすべての部門において最優先課題として取り組みます。 2. 常にお客様の権利を尊重した対応を行います。 3. お客様の声は当社全体に向けられたものと理解し、組織をあげて責任ある対応を行います。 4. すべてのお客様の声に対し公平な対応を行います。 5. 不当な要求に対しては毅然とした対応を行います。 6. お客様の声を真摯に受け止め、より良い商品・サービスを提供するための貴重な情報源とします。 7. お客様の個人情報は厳重に保護します。 <p>※苦情の定義 苦情とは『お客様等から不満足の表明があったもの』をいいます。</p> |
| <p>対応態勢</p> | <p>お客様からいただいたご意見・ご要望・苦情等のお客様の声は、品質向上推進室に集約されます。品質向上推進室ではその声を分析し、本社関連部への商品やサービスなどの改善提言や業務改善策の検証を行っています。これらの内容は、経営による「コンプライアンス・品質向上統括会議」に報告され、お客様の声に着実に経営に反映されるよう万全な態勢を構築しています。</p> <pre> graph LR subgraph Channels [お客様の声窓口] direction TB C1[カスタマーセンター] C2[代理店] C3[営業店] C4[損害サービス拠点] C5[ホームページ] C6[アンケート] end subgraph Collection [集約] C7[品質向上推進室] end subgraph Analysis [お客様の声分析、改善策の指示・検討] C8[経営] C9[コンプライアンス・品質向上統括会議] C10[本社関連部] end subgraph Feedback [改善策の実施・公表] C11[品質向上推進室] end Channels -- "お客様の声" --> C7 C7 -- "報告" --> C8 C7 -- "報告" --> C9 C9 -- "改善指示" --> C10 C10 -- "改善提言" --> C11 C11 -- "改善策の実施・公表" --> Channels </pre> |
| <p>その他特記事項</p> | |