

セコム損害保険株式会社 におけるお客様の声への対応態勢

<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p>当社では、損害保険業務に関する当社ならびに代理店の対応等に対するお客さまからの不満足の原因を「苦情」と定義しております。保険契約者、被保険者、保険金請求権者などから寄せられる「苦情」のほか、保険相談、ご意見・ご要望を含めた「お客さまの声」をお客さまの「生の声」として真摯に受け止め、速やかに誠意を持って対応いたします。</p>
<p>対応態勢</p>	<p>「お客さまの声」として寄せられた苦情・相談等につきまして、「お客さまの正当な権利の保護」、「お客さま第一主義」に則り、適正かつ迅速に対応いたします。また、「お客さまの声」にお応えして業務改善を行うことにより、お客さま満足度の質的向上と当社の信頼性の向上を図る取組みを行っています。</p>
<p>その他特記事項</p>	