

<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p>【お客様の声対応の基本理念】 お客様の声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客様第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。</p> <p>【お客様の声対応方針】</p> <ol style="list-style-type: none"> お客様の声を感謝と誠意をもって積極的に受け止め、全ての部門において最優先の課題と認識して、公平・公正・迅速・適切かつ誠実にお客様の声に対応します。 お客様にとって負担のかからない、利用しやすいお客様の声受付窓口を設置し、窓口の連絡先、ご利用方法などを広く周知し、お客様の声の受付および対応の充実に努めます。 お客様の声を通じて得られた個人情報、機密情報等の情報の機密保持を徹底します。 お客様の声に関する情報を適宜、適切に集計・分析し、広く開示し、透明性のあるお客様の声対応を実施します。 お客様の声を商品・サービス・業務運営の向上へ積極的に活かし、お客様の声対応管理態勢を継続的に向上します。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>「お客様の声」とは、当社の事業活動に関して、「お客様」から寄せられたお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情の総称をいいます。また、「苦情」とは、お客様の声のうち、お客様から「不満足の説明」がなされた申し出をいいます。</p> </div>
<p>対応態勢</p>	<p>The flowchart illustrates the 'Customer Voice Response System'. It starts with 'Customer Voice' (including complaints and opinions) being received through channels like branches, service centers, consultation rooms, support centers, and surveys. These inputs feed into a central 'Customer Voice Response Management System'. From this system, information is shared internally and processed through the CX Promotion Committee, Board of Directors, and Executive Management. This leads to analysis and implementation of improvement measures across various departments and points of contact, including learning sessions. A detailed process on the right shows the flow from voice reception to fact-checking, cause identification, response, and implementation of countermeasures to prevent recurrence, ultimately leading to business improvement and quality enhancement.</p>
<p>その他特記事項</p>	<p>詳細については当社HP (https://www.sompo-direct.co.jp/) を参照ください</p>