

| | |
|-----------------------------|--|
| <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"> (1) 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。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 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。 (5) 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 process of handling customer feedback. It starts with 'Customer Voice' (including complaints and opinions) being received through channels like branches, service centers, and surveys. This information is processed by the 'Customer Voice Response Management System'. The system then routes information to various internal departments: the CX Promotion Committee, the Board of Directors, and various business units. The process includes fact-checking, identifying causes, and implementing corrective measures to prevent recurrence. The final goal is to use customer feedback to improve business operations and product quality.</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> |