

<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p>「お客様の声」への対応方針</p> <p><グループ経営方針> アニコムグループは、常にお客様の視点に立って、新しい価値の創造に努めます。 アニコムグループは、真にお客様の視点に立ち、お客様の求めるサービスを創り出す、マーケットアウト（お客様の真のニーズにお応えすること）を意識することで、常に柔軟な経営を徹底し、お客様の願いを実現し新しい価値を創造することに努めます。</p> <p><「お客様の声」への取り組み指針> 私たちは、お客様からいただいた苦情やご意見、ご要望等に対し「お客様の声」として次のとおり対応することとしております。このうち、苦情については「天使の涙」と呼び、さらに大切にしています。</p> <ol style="list-style-type: none"> 「お客様の声」を寄せていただいたことに対し、感謝と誠意の気持ちを持って対応させていただきます。 「お客様の声」を寄せていただいた方々の「立場に立つ」以上に、更に一步踏み込み、「立場になりきらせて」いただいた上で、その原因を思考します。 苦情（天使の涙）で得た情報は全社員で共有し、その原因を分析し、再発防止に全社を挙げて取り組むことにより、よりよいサービス・商品の開発へ活かしていきます。 当社ホームページにおいて、24時間365日、どなたでも書き込み可能なオープンな「掲示板」を公開し、お客様の声に対して、誠実、かつ速やかにお答えし、全てのお客様に公開していきます。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><苦情の定義> 苦情（天使の涙）とは、当社（以下代理店等を含む）に寄せられるお客様の声のうち、当社対応に対する不平・不満・異議の表明があったもの、と定義します。</p> </div>
<p>対応態勢</p>	<p>「お客様の声」への対応態勢</p> <p>The diagram illustrates the response process. At the top is 'Customer'. Arrows show 'Customer Response' (green) and 'Customer Voice' (blue) flowing to the 'Customer Contact Center' (which includes call centers, consultation centers, sales, and delivery surveys). From the contact center, 'Response/Reliance' (green) and 'Angel's Tears Collection/Analysis' (pink) flow to the 'Improvement Proposal' and 'Regular Reporting' section. This section includes the 'Market Out Committee', 'Business Quality Improvement Committee', 'Compliance/Risk Management Committee', and 'Product Development Committee'. It also shows 'Regular Reporting' to the 'Board of Directors'. A feedback loop labeled 'Response/Reliance' (green) goes from the improvement section back to the contact center. A vertical box on the left indicates 'Improvement Policy Check/Implementation'.</p>
<p>その他特記事項</p>	<p></p>