

<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p>「お客さまの声」の定義 アイペット損害保険株式会社は、お客さまから当社へ寄せられるご意見・ご要望、苦情、感謝の表明を総称して「お客さまの声」と定義し、そのうち、お客さまからの不満足の表明を「苦情」としています。 また、当社における「お客さまの声」には、当社にお客さまから直接いただいたものだけでなく、金融庁、財務局、損害保険協会、国民生活センター等の外部機関や代理店、動物病院等を経由して当社にいただいたものも含まれます。</p> <p>「お客さまの声」への対応方針 当社において「お客さま」とは、当社との保険契約の有無を問わず、広く一般の消費者および法人・団体等を指します。 当社は、お客さまの声を前向きかつ積極的に受け止めるとともに、迅速かつ的確に行動し、お客さまサービスの向上を図ることが重要であると考えています。お客さまからのご意見・ご要望、苦情は、お客さまが要求するサービスのレベルと当社が提供するサービスのレベルの差が具体的に表面化したものであると認識しており、お客さまの声を貴重な声として当社の施策や業務改善に反映させるとともに、より一層、お客さまにご満足いただけるサービスが提供できるよう、対策を講じています。</p>
<p>対応態勢</p>	<p>「お客さまの声」への対応態勢</p> <pre> graph TD A[お客さまの声] -- 直接 --> B[事務部門等] A -- お取引先 経由 --> C[コンタクトセンター] C -- 登録 --> D[「お客さまの声」データベース] B -- 登録 --> D D -- 集約 --> E[お客さま相談グループ] E -- 報告 --> F[事務委員会] E -- 報告 --> G[各企画部門 業務改善策・サービス向上施策の検討] F -- 指示 --> G G -- 報告 --> F F -- 報告 --> H[経営への反映 取締役会・経営会議] G -- 報告 --> H H -- 改善施策の指示 --> I[コンタクトセンター・営業部門・事務部門等] I -- 主な取組み事例の発信 --> J[お客さま] I -- お取引先 --> J </pre>