

アイペット損害保険株式会社 におけるお客さまの声への対応態勢

<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p>「お客さまの声」への対応方針 アイペット損害保険株式会社は、お客さまから寄せられる様々な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、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>「お客さまの声」の定義 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、広く一般の消費者を指し「お客さまの声」とは、「お客さまから不満足の原因があったもの」と定義しています。</p>
<p>対応態勢</p>	<p>「お客さまの声」への対応態勢 当社は、いただいた「お客さまの声」を一元管理し、ダイレクトに経営へ報告、反映される仕組みととなっています。</p> <pre> graph TD A[お客さまの声] -- 直接 --> B[事務部門等] A -- 直接 --> C[営業部門] A -- 直接 --> D[コンタクトセンター] A -- 直接 --> E[お取引先] E -- 経由 --> D D -- 登録 --> F["「お客さまの声」データベース"] C -- 登録 --> F B -- 登録 --> F F -- 集約 --> G[お客さま相談グループ] G -- 報告 --> H["〈社内共有〉日次お客さまの声会議"] H -- 報告 --> I[事務委員会 (お客さまの声実現会議)] H -- 報告 --> J[各所管部門 業務改善策・サービス向上施策の検討] I -- 報告 --> K["〈経営への反映〉取締役会・経営会議"] J -- 報告 --> K K -- 指示 --> I K -- 指示 --> J K -- 指示 --> L["お客さま対応・商品サービスの向上"] L -- 改善施策の実行 --> M[お取引先] L -- 改善施策の実行 --> N[社員] M --> O[お客さま] N --> O O -- 主な取組み事例の発信 --> P[お客さま] </pre>