

イーデザイン損害保険株式会社 におけるお客様の声への対応態勢

| | |
|-----------------------------|--|
| <p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p> | <p>【取り組み方針】 「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、損害保険事業を通じて、お客様の豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献します。」という経営理念のもと、「あなたにぴったりの確かな安心・安全を、リーズナブルに。」というお客様へのお約束を果たすべく、当社はお客様からいただいた声を、お客様サービスの向上および業務改善に活かしていきます。</p> <p>【お客様の声の定義】 契約者、被保険者、事故の被害者や修理工場などの関係者および見込み客からのご不満(苦情)、要望・提案、およびお褒めを全て「お客様の声」と定義しております。</p> |
| <p>対応態勢</p> | <p>(注) 受付業務はお客様サポートセンターにて実施。</p> <p>お客様からの声は、コーポレート部で集約後、役員と関係部で改善、取り組みに活かすべく共有しております。また、取締役会には四半期に一度報告を行い、対応策等を審議することとしております。</p> |