

<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p>1. 基本的な姿勢 (1)全役職員は、お客さまから寄せられたすべての「お客さまの声」に対し誠意をもって、公平、公正な対応をします。 (2)全役職員は、「お客さまの声」に対し、迅速・適切・真摯な対応を行います。 (3)全役職員は、「お客さまの声」に関する情報を収集分析し、苦情の低減に努めると同時に、品質の向上、お客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かします。</p> <p>2. お客さまの定義 本方針におけるお客さまの定義は、「当社のあらゆる活動にかかわるお客さま」をいい、個人・法人を問いません。</p> <p>3. お客さまの声の定義 本方針におけるお客さまの声の定義は、「お客さまから寄せられたすべての声（問合せ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝等）」とします。 このうち、苦情の定義は「お客さまからの不満足の表明」とします。</p>
<p>対応態勢</p>	<pre> graph TD Customer[お客さま] <--> External[社外機関 ・行政・損保協会 ・消費者関連団体等] Customer --> ServiceWindows[営業窓口 損害サービス窓口 本社窓口 (お客さまサービス部、本社各部)] External --> ServiceWindows ServiceWindows -- 集約 --> Analysis[お客さまサービス部 分析] Analysis -- 付議 --> Committee[お客さまの声 対応委員会] Committee -- 報告 --> Board[経営会議・取締役会] Board -- 指示 --> Committee Board -- 指示 --> Divisions[本社各部] Divisions -- 報告 --> Analysis Divisions -- 指示・提言 --> Analysis Analysis -- 報告 --> Board </pre> <p>お客さまの声を活かした 業務品質向上</p>
<p>その他特記事項</p>	