

株式会社ヤマップネイチャランス損害保険 におけるお客様の声への対応態勢

取り組み方針 (含む苦情の定義)	(基本理念) 第1条 当社は、お客様の声を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧・適切な対応を行うとともに、そのお声を積極的に企業活動に活かすこととする。 (基本方針) 第2条 お客様の声を、感謝と誠意を持って積極的に受け止める。 2 お客様の声に対して、各部で連携し、迅速かつ丁寧に対応する。 3 お客様の声を、商品およびサービスの改善など、全社で業務品質向上に活かす。 4 お客さまの声を通じて得られた個人情報、機密情報等の機密保持を徹底する。 (行動指針) 第3条 お客様の声を、感謝と誠意を持って積極的に受け止める。 お客様から寄せられる全てのお声を、感謝の気持ちを持って、積極的に受け止める。 2 お客様の声に対して、各部で連携し、迅速かつ丁寧に対応する。 お客様の声は会社全体の課題と捉え、受付部署のみならず、各部署間の連携を密にして、最優先事項として対応する。 3 お客様の声を、商品およびサービスの改善など、全社で業務品質向上に活用。 いただいたお客様の声を分析し、会社全体で共有することで、お客様により良い商品とサービスをお届けできるよう業務品質の向上を図る。 4 お客さまの声を通じて得られた個人情報等の機密保持を徹底する。 お客様よりお預かりした個人情報や機密情報等は適切に管理し、お客様から信頼される企業を目指す。 「お客様の声」とは、当社の事業活動に関して「お客様」から寄せられた問合せ、相談、要望、苦情、紛争、お褒め、感謝の言葉の総称とする。
対応態勢	
その他特記事項	