

<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p>「お客様の声」の定義 第一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「お客様の声」と定義し、そのうち、お客さまからの不満足表明を「苦情」としています。 また、当社における「お客様の声」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>「お客様の声」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、お客様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、お客様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>「お客様の声」への対応態勢</p>
<p>その他特記事項</p>	<p></p>