

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

<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p>(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。</p> <p>(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、各部署で連携し、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。</p> <p>(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、各部署で連携し、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。</p> <p>「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。</p>
<p>対応態勢</p>	<p>The diagram illustrates the customer feedback response system. At the top is the Board of Directors (取締役会), which issues instructions (指示) and receives reports (報告) from the Executive Meeting (経営会議). The Executive Meeting also issues instructions and receives reports from the Customer Service Department (①カスタマーサービス部). This department is linked to the Compliance Department (②コンプライアンス部) via reports on compliance issues. The Customer Service Department is connected to Agents (代理店) through collaboration (連携) and guidance (指導). Agents receive reports (報告) from the Marketing Department (④マーケティング戦略部) and provide responses (対応) to customers (お客様). Customers provide feedback (お客様の声) to the Customer Service Department and have access (アクセス) to external organizations (外部機関). Other departments like Risk Management (③リスク管理統括部) and Other Related Departments (⑤その他関係各部) also provide reports to the Executive Meeting.</p>
<p>その他特記事項</p>	<p></p>