

三井住友海上火災保険株式会社 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>三井住友海上は、お客様の信頼を獲得するため、お客様の声をもとに、商品・サービスの品質向上に取り組んでいます。</p> <p>当社では、お客様の声を「お客様から寄せられたすべての声（問い合わせ・相談・要望・苦情・紛争・おほめ・感謝など）」としており、そのうち、お客様の声（苦情）は「お客様からの不満足の説明」と定義しています。</p> <p>【お客様の声（苦情）についての基本姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) お客様から寄せられたすべてのお客様の声（苦情）に対して、迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様の立場を踏まえた解決を目指します。 (2) お客様の声（苦情）に関する情報は「お客様の信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するための重要な情報である」と認識します。 (3) お客様の声（苦情）対応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・お客様満足度の向上に向けた諸施策に活かします。
<p>対応態勢</p>	<p>最高品質の商品とサービスを提供し続けるという「お客様への責任」のもとに、お客様をはじめとした多くの方々からのご意見をしっかりと受け止め、その一つひとつを業務に反映させる態勢を構築しています。</p> <div data-bbox="406 869 1353 1317" style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">苦情対応のPDCAマネジメントサイクル</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> (1) お客様デスク 商品や契約手続に関する一般的なお問い合わせ、ご相談や苦情に、迅速かつ的確に対応しています。 また、東京・神戸・札幌の3拠点にお客様デスクを設置し、災害等いずれかの拠点での機能が停止した場合にも、相互にバックアップできる体制としています。 (2) 保険金支払相談デスク 保険金のお支払いに関する一般的なお問い合わせやご相談、苦情を承る窓口であり、専門のスタッフが親切・丁寧に対応しています。 (3) お客様へのアンケート お客様の期待やニーズを積極的に把握し、品質向上につなげるため、ご契約いただいたお客様や保険金をお支払いしたお客様を対象に「お客様アンケート」を実施しています。 当社および当社代理店を周囲の方へご紹介いただける「推奨度」や当社の事故対応全般に対する「満足度」等を指標として定め、お客様の声を基点とした商品・サービスの品質向上を通じ、信頼の獲得に取り組んでいます。 (4) 社外専門家の意見の聴取・活用（社外有識者とのミーティング） 社外専門家から、お客様の保護やお客様の利便性向上に関するアドバイスを受けています。専門家の意見は経営にも報告され、品質の向上に活かしています。
<p>その他特記事項</p>	

