

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 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>あいおいニッセイ同和損害保険株式会社は、「すべてのお客様に高品質の商品・サービスをお届けし、一人ひとりのお客様からの確かな信頼を基に発展する企業を創造します」との経営理念に基づき、苦情をはじめとするお客様からの声に迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様満足度の向上に寄与するため、以下の基本姿勢に沿って取組を推進してまいります。</p> <p>■基本姿勢</p> <p>①全役職員は、お客様から寄せられた「お客様の声」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。</p> <p>②全役職員は、「お客様の声」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に重要な情報である」と認識します。</p> <p>③全役職員は、「お客様の声」対応に関する情報を収集分析し、「お客様の声」の低減に努めると同時に、品質向上・お客様満足度の向上に向けた諸施策に活かします。</p> <p>「お客様の声」とは 当社では、「お客様の声」とは、「お客様からの不満足の本明の全て」としてあります。また、「お客様」とは、ご契約者、被保険者の方々だけでなく、当社のご契約の事故の相手方や、一般消費者の方々も対象とさせていただきます。</p>
<p>対応態勢</p>	
<p>その他特記事項</p>	