

東京海上日動火災保険株式会社 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>基本理念 東京海上日動は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受け止め、積極的に企業活動に活かします。</p> <p>基本方針 「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。 「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任をもって対応します。 「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。 「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします。</p>
<p>対応態勢</p>	<p>お客様の声部 「お客様の声」に基づく分析、全社的業務改善策の立案・推進・関係部署への改善提言・フォローを実施します。</p> <p>業務品質改善委員会 適正な業務運営に向けて、会社全体でスピーディーな課題解決に取り組むために、社長を委員長として2006年9月1日付けで設置いたしました。</p> <p>消費者アドバイザー制度 消費者代表、消費者アドバイザーに適宜ご意見をいただきます。 毎月約5,000件寄せられる「お客様の声」を全件分析し、「お客様の声」に基づく商品・サービスなどの開発・改善につなげる取り組みを行っています。2007年7月より、消費者代表・消費者アドバイザーの皆さまとの定例ミーティングをスタートし、消費者の視点からのアドバイスをいただくことで、本取り組みをさらに強化することを目指しています。</p> <p>代理店モニター制度 モニター代理店に届いているお客様の声を収集いたします。 2007年7月より、従来の30店から203店に代理店モニター制度対象代理店を拡大して、モニター代理店に届いている「お客様の声」の収集に努めています。ここに寄せられた「お客様の声」を全件分析し、商品・サービスなどの開発・改善に活用する取り組みを行っています。</p> <p>リスク管理委員会 業務の健全性と適正性を確保・維持するため、リスク管理全般を推進いたします。</p> <p>コンプライアンス委員会 社外委員を過半数とする委員会であり、コンプライアンスに関する基本方針・年次計画の立案、実施状況の点検・確認を行います。</p>
<p>その他特記事項</p>	