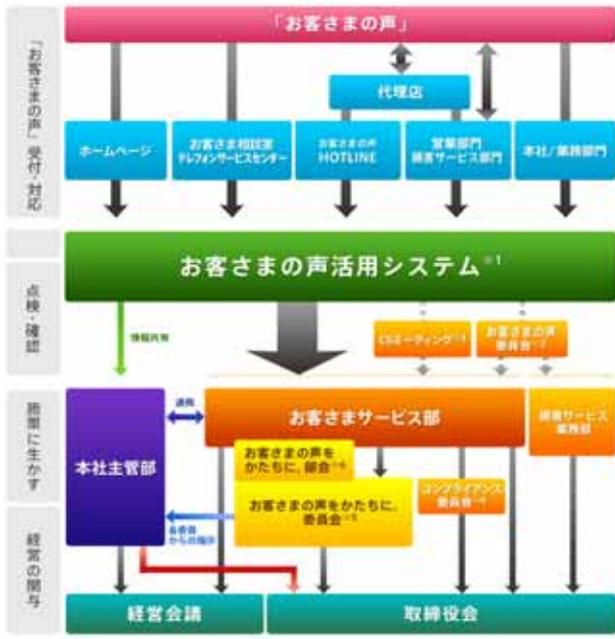


<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p>【基本方針】 「お客様の声」を積極的に受け止め、安心を実感していただける的確で誠実な対応を行うとともに、お客様にとってわかりやすい商品とご満足いただけるサービスの提供に活かします。</p> <p>【苦情の定義】 当社では、「お客様の声」のうち、当社に対する「お客様からの不満足」の表明があったものはすべて苦情とします。</p>
<p>対応態勢</p>	<p>1. 「お客様の声」の受付窓口</p> <p>当社ではお客様のご契約を担当いたします代理店を通じて、また、全国の営業店や損害サービスセンターの各拠点、およびテレホンサービスセンターのお客様相談窓口、またホームページにおいて、お客様の声を承っております。いずれの窓口にご連絡いただきましても専門スタッフが責任をもって対応いたします。</p> <p>2. 「お客様の声」を施策に活かす取り組み</p> <p>お客様からお寄せいただいた苦情やご意見につきましては、社内ネットワーク上の「お客様の声活用システム」に登録し、直ちに社内で情報を共有化して迅速な対応を可能とする体制を取っております。また、「お客様の声」はお客様サービス部において一元管理し、苦情再発防止策を検討するとともに、業務プロセスや商品等の改善など当社の施策に反映させ、お客様に、よりご満足いただけるサービスのご提供ができるよう体制強化に努めております。</p> <p>3. 「お客様の評価」をお聴きする取り組み</p> <p>当社では、積極的にお客様のご意見や評価をお伺いするための取り組みとして、当社及び代理店のお客様対応をお客様に直接評価していただく「お客様の評価」制度、また自動車保険ご契約者の中から無作為抽出した3000名のお客様に対し、「お客様へのアンケート」調査を実施しております。</p> <p>お客様からいただきましたご意見および評価を、業務改善に活かし、対応品質の向上、更なるお客様満足の実現を目指します。</p> <p>「お客様の声をかたちに。委員会」はお客様の声をもとにした業務改善への取り組みを推進するため、2008年4月に設立された委員会です。</p> 
<p>その他特記事項</p>	<p>【経営理念】 「日新火災は、お客様本位の安心と補償をお届けし、最も身近で信頼されるリテール損害保険会社を目指します。」</p> <p>【ホームページ】 http://www.nisshinfire.co.jp</p>