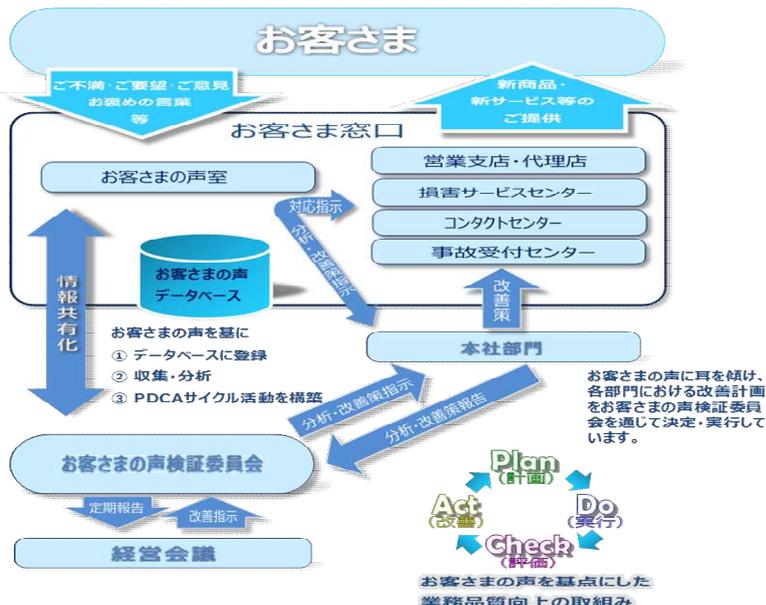


<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p>当社では、お客さま中心主義を基本理念とする【「お客さまの声」対応方針】を定めています。具体的には下記の対応指針と基本行動を全社員が常に意識し、お客さまの声をしっかりと受けとめます。また、お客さまの声のうち苦情を「当社の提供する商品およびサービスならびに当社の業務に対する不満足の表明」と定め、苦情の再発を防止するため、苦情対応プロセスならびに当社の保険商品およびサービスを継続的に改善します。</p> <p>「対応指針」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの声が私達の仕事に対する貴重な忠告・助言であることを認識します。 ・お客さまの声に対し、常に迅速、的確かつ誠実に対応します。 ・お客さまの声を、お客さま満足度の向上に活かします。 <p>「基本行動」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの声に対しては、常に感謝の気持ちを持って行動します。 ・お客さまの声に対し、常に会社として最優先で取り組みます。 定められた対応手順に則り、公平な対応を行います。 不当な要求に対しては、毅然とした対応を行います。 ・お客さまの声を、新たな商品・サービスの開発、業務の改善に活かし、お客さまの期待に応えられるよう行動します。
<p>対応態勢</p>	<p>当社ではお客さまサービス向上のために、お客さまの声をお聴きし、商品・サービスに反映させることが特に重要と考えています。そのため、お客さまからお客さまの声室、全国の支店・損害サービスセンターおよび当社代理店等にいただいたご意見等は「お客さまの声データベース」に登録し、関係社員が誠実、的確かつ迅速に対応すると共に、お客さまからいただいたご意見等の集計・分析を行い業務改善に活かしています。</p> <p>データベースに登録されたお客さまの声は、募集コンプライアンス統括部・商品管理部・お客さまの声室で日々チェックを行い、社内関連部門へ内容を提供します。</p> <p>また、取締役・執行役員を中心としたメンバーで構成するお客さまの声検証委員会を毎月開催し、登録されたお客さまの声を検証し、会社の業務改善、商品の充実、サービスの向上に役立てると共に、その内容を定期的に経営会議に報告しています。</p> 
<p>その他特記事項</p>	