

損害保険ジャパン日本興亜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>【お客様の声対応の基本理念】 お客様の声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客様第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。</p> <p>【お客様の声対応方針】</p> <ol style="list-style-type: none"> お客様の声を感謝と誠意をもって積極的に受け止め、全ての部門において最優先の課題と認識して、公平・公正・迅速・適切かつ誠実にお客様の声に対応します。 お客様にとって負担のかからない、利用しやすいお客様の声受付窓口を設置し、窓口の連絡先、ご利用方法などを広く周知し、お客様の声の受付および対応の充実に努めます。 お客様の声を通じて得られた個人情報、機密情報等の情報の機密保持を徹底します。 お客様の声に関する情報を適宜、適切に集計・分析し、広く開示し、透明性のあるお客様の声対応を実施します。 お客様の声を商品・サービス・業務運営の向上へ積極的に活かし、お客様の声対応管理態勢を継続的に向上します。 <p>損保ジャパン日本興亜では、業務品質の向上につなげるために、損保ジャパン日本興亜の事業活動に関して「お客様」から寄せられたお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情のすべてを「お客様の声」といいます。 また、「苦情」とは、お客様の声のうち、お客様から「不満足の説明」がなされた申し出をいいます。なお、「お客様」には、損保ジャパン日本興亜との保険契約の有無を問わず、将来のご契約者も含め、個人・法人・団体等、すべての方々を含みます。</p>
<p>対応態勢</p>	<p>営業店・代理店、保険金サービス拠点、お客様相談室、コールセンターなどを通して寄せられる「お客様の声」を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧に対応することに努めています。そして、これらの声の背景にある課題やお客様のニーズを分析し、問題・課題を解決するとともに、商品・サービス・業務運営の向上など積極的に会社経営に活かしています。</p> <p>また、「お客様の声」を経営に活かす態勢を構築・強化するため、「業務品質部」を設置し、お客様からの苦情の背景や原因分析を行い、商品開発・販売・保険金支払いなどさまざまな場面で発生している問題を本社関連部署と共有しています。特に重要な事項については所管する本社関連部署に「再発防止・品質向上」を指示・提言することで、苦情の根本的な再発防止と業務改善・品質向上に取り組んでいます。</p> <pre> graph TD Customer[お客様] -- "お客様の声" --> PointsOfContact[お客様の声との接点 代理店 営業店 保険金サービス拠点 お客様相談室 コールセンター (カスタマーセンター等) ウェブサイト アンケート] PointsOfContact -- "お客様の声" --> BusinessQuality[業務品質部・ お客様相談室 分析] BusinessQuality -- "分析結果の共有" --> InternalDept[本社部門] BusinessQuality -- "報告" --> Board[取締役会 経営会議] Board -- "指示" --> InternalDept Board -- "報告" --> BusinessQuality BusinessQuality -- "報告" --> Committee[業務品質・ コンプライアンス委員会] Committee -- "助言" --> BusinessQuality Board -.-> Improvement[お客様の声を活かした 業務改善・品質向上] </pre>
<p>その他特記事項</p>	