

取り組み方針 (含む苦情の定義)	<p>弊社では、お客様から寄せられた弊社および代理店の対応等に対する不満足の申し出を「苦情」と定義し、それらの「苦情」および苦情以外のご意見・ご要望なども含めて「お客様の声」として真摯に受け止め、以下の方針で対応しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>お客様からの「苦情」に対して責任をもって親身な対応を行い、公正、誠実、迅速かつ適正な解決に努めます。</li> <li>お客様からの「苦情」は原因調査して再発防止に努めます。</li> <li>お客様からの「苦情」は宝物と位置づけして、当社の業務改善、お客様サービスに活かし、一層の業務品質の向上に努めます。</li> </ol>
対応態勢	<p>弊社では、お客様からの「苦情」をお客様相談センターにて一元管理し、関連部署および各種委員会等で改善策を講じ、業務改善およびお客様サービスの向上を行っています。</p> <pre> graph TD     OS[お客様] -- "申立、要望" --&gt; ANK[アンケート・電話・文書・ホームページ]     ANK --&gt; CS[お客様相談センター]     SO[社外機関] --&gt; CS     CS -- "対応" --&gt; A[代理店]     CS -- "対応" --&gt; SO     CS -- "報告" --&gt; RA[原因分析・報告]     RA -- "指示" --&gt; EC[取締役会]     RA -- "指示" --&gt; RM[リスク管理委員会]     RA -- "指示" --&gt; IP[保険金等支払管理委員会]     RA -- "指示" --&gt; BD[本社各部門]     RA -- "報告" --&gt; CS     EC -- "指示" --&gt; O[お客様サービスの向上]     RM -- "指示" --&gt; O     IP -- "指示" --&gt; O     BD -- "指示" --&gt; O     O -- "改善具体策の実施" --&gt; RA </pre> <p>お客様の声情報等の公表</p>
その他特記事項	<p>弊社では、お客様によりご満足いただける業務を実施するために、電話等による「お客様の声」の受付のみならず、ご契約者を対象にしたアンケートを実施しています。詳細は弊社ホームページをご覧下さい。</p>