

大同火災海上保険株式会社 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>(1) お客様から、不満足（不平・不満・異議・要望）の表明があった場合、「お客様の声」として真摯に受け止めます。</p> <p>(2) 「お客様の声」を反映させ、保険のご契約から保険金のお支払まで、一環したお客様サービスの向上に努めます。</p> <p>(3) 「お客様の声」を、積極的に業務改善、商品開発等に活かし、経営品質の向上に努めます。</p>
<p>対応態勢</p>	<p>(1) 全課・支社・センター・支店に設置しております「お客様の声」対応窓口において、お客様から、不満足（不平・不満・異議・要望）の表明があった場合、その内容を、主管部署のお客様相談センターへ、速やかに報告します。また、同時に役員及び全部長へも報告します。</p> <p>(2) お客様相談センター（「お客様の声」対応主管部署）は、報告された内容を確認し、直ちに、解決に向けた対応部署を決定、その対応部署は、関連部署と連携を図りながら、迅速、且つ誠意をもって、解決に向けた対応に努めます。</p> <p>(3) お寄せいただいた「お客様の声」の要因分析を行い、それに基づく再発防止策の全社展開を行い、積極的に業務改善、商品開発等に活かし、経営品質の向上に努めます。</p> <p>(4) お寄せいただいた「お客様の声」について、全社員へ情報の共有化を図り、各部署で事例研究として活用し、お客様サービスの向上に努めます。</p>
<p>その他特記事項</p>	<p>お客様の声専用フリーダイヤル・・・0120-331-308</p>