

## ジェイアイ傷害火災保険株式会社 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><b>【お客様の声に関する基本方針】</b></p> <p>弊社は、お客様の声に対して、経営理念に基づき、次のとおり対応します。          お客様の声を真摯に受け止め、誠実かつ迅速な対応を行います。          お客様の声を商品・サービスの改善に活かし、経営品質の向上に努めます。          お客様の声を踏まえ、お客様満足度向上のための取組みを、積極的に推進します。</p> <p><b>【苦情の定義】</b></p> <p>弊社の提供する商品、サービスおよび弊社の業務に対するお客様からのご不満の表明（満足いただいていない状態、ご不平・ご不満・異議）</p>
<p>対応態勢</p>	<p><b>【お客様の声に対する弊社の取り組み】</b></p> <p>お客様からのご不満・ご要望に対するご相談を、お客様の声相談室を窓口とし、お電話によるご相談を受け付けております。</p> <p><b>【お客様の声データベースによる分析・検証】</b></p> <p>お客様からいただいたご不満・ご要望は、お客様の声データベースに登録し、毎月集約のうえ分析を行い、商品・サービスの改善に取り組んでおります。</p> <p><b>【お客様の声検討委員会による検証】</b></p> <p>お客様の声を踏まえた商品・サービスの改善については、常勤取締役をメンバーに含めた、お客様の声検討委員会を毎月開催し、改善策の有効性および実効性を検証するとともに、定期的に改善状況を確認し、その内容を常務会に報告する態勢を整え、企業の品質改善に取り組むことにより、お客様満足度の向上に努めています。</p>
<p>その他特記事項</p>	