お客様の声に関する当社の基本方針は以下のとおりです。 お客様の利便性向上のため、苦情対応体制の整備に努めます。 ・お客様に対する迅速かつ適確な対応を行うため、社内ルールを徹底し、社員の 能力向上に努めます。 ・お客様にご納得いただける質の高い対応を行うため、苦情対応を会社全体の 問題として捉え、部門間での連携した対応を行うように努めます。 お客様との信頼関係の向上のため、苦情対応の終了後、原因を分析し、 対策を立案・実行することにより再発防止に努めます。 取り組み方針 ・苦情が全社に共通する問題を含むような場合は、「社内規則・事務処理ルール (含む苦情の定義) の改定」、「商品・サービスの開発」等に反映させるように努めます。 当社における苦情とは、当社に対してお客様が不満の意を表明してお申立に なった事項をいいます。 お客さまの声 問い合わせ、相談、要望 <お客さまの声を業務の改善に活かす取組み> お客さまの声 役員 リスク管理部門長 連絡 <社外機関> 内部監查部門長 · 金融庁 対応依頼 お客さまの声 オベレーショナル・リスク ・国民生活センター お客様相談室 管理主管部署長 消費生活センター損害保険協会 (顧客サポート等 報告 (そんぽADRセンター他) 統括部署) ・認定個人情報保護団体他 お客さま 不服申立 報告 <保険金支払 定期提供 不服申立窓口> 取締役会 対応態勢 回答 494理 経営会議 報告 報告 诗株 受付部署で お客様の声 関顧 対顧 応責任部の客サポート 連客部サ 支援 指示 協力 <代理店> 署ポ お客さまの声 **学生4項**目 幸 署上 零 リスク管理部門 商品業務部門 システム部門 お客さまの声を 付你回答 经关个面部門 基また 財経練門 業務改善策を 実施 その他特記事項