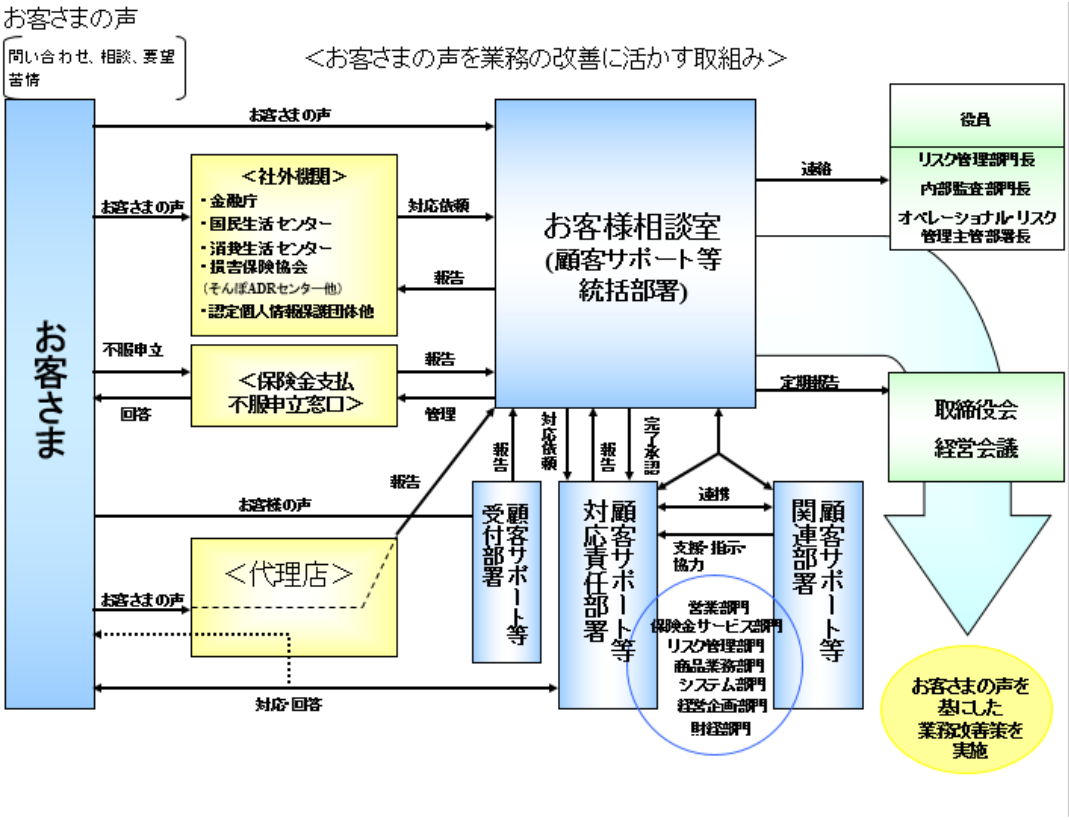
キャピタル損害保険株式会社　　におけるお客様の声への対応態勢

取り組み方針 （含む苦情の定義）	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。 ・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。
対応態勢	
その他特記事項	