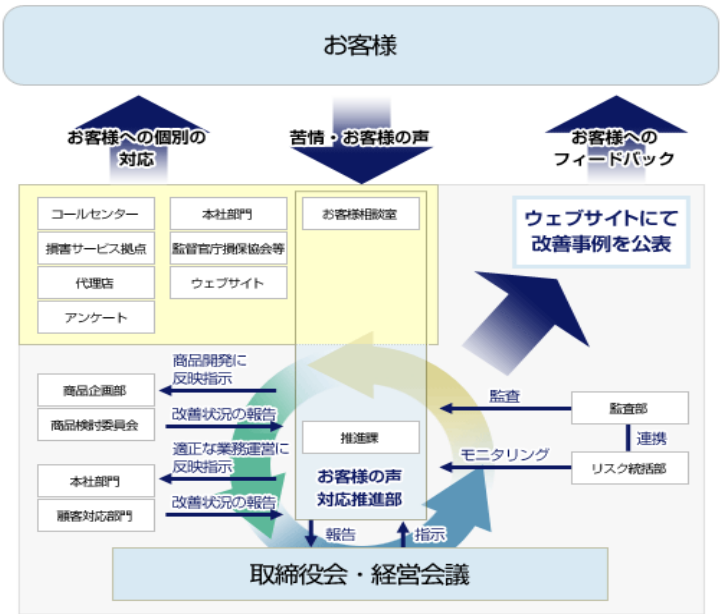
ソニー損害保険株式会社　　におけるお客様の声への対応態勢

<table>
<tr><td>取り組み方針
（含む苦情の定義）</td><td>

1. 基本方針
ソニー損保は、保険事業の運営に関してお客様からいただく「不満足の表明」を真摯に受け止めるとともに、会社の健全な発展と成長にとって重要なメッセージであることを十分認識し、ご不満の解消とその原因となった事項の改善に向けて、適切に対応しお客様の信頼およびお客様満足度を高めます。
2. 「苦情」に関する取組み
ソニー損保は、お客様の不満足の表明である「苦情」に関して、次のことに取組んでまいります。
(1) お客様からいただいた「苦情」については、定期的に当社経営陣に報告するとともに、全社的な情報共有化を推進いたします。
(2) お客様からいただいた「苦情」への対応にあたっては、お客様の感情やお気持ちへの配慮を忘れずに、できるだけお客様にご理解・ご納得いただけるような対応ができるように努めてまいります。
(3) お客様からの「苦情」については、その目的と真意をくみ取ることに努め、当社に改めるべきことがある場合には、迅速かつ適切な解決・改善を目指して対応いたします。
(4) お客様からいただいた「苦情」については、その受理・応対・フィードバック・社内共有・改善活動などの苦情対応プロセスにおいて継続的な改善を実施します。
(5) お客様からいただいた「苦情」への対応にあたっては、必要な要員を適切に配置するとともに、十分な教育を実施するなど、経営資源の継続的、効果的かつ効率的な活用・配置をお約束します。
(6) お客様からの「苦情」への対応にあたっては、関連する各種法令に従って適切に実施します。
3. 「苦情」以外のお客様の声に関する取組み
ソニー損保は、お客様からいただく「苦情」以外の「ご意見・ご要望」に関しても、貴重なご提案として受け止め、全社的な情報共有化を推進するとともに、その内容を適切に把握した上で、当社がご提供する商品やサービスの改善に活かし、お客様にとって価値のあるものに発展させてまいります。

</td></tr>
<tr><td>対応態勢</td><td>

ソニー損保では、下図のような態勢でお客様からの声を真摯に受け止め、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に努めています。



</td></tr>
<tr><td>その他特記事項</td><td></td></tr>
</table>