

# 三井ダイレクト損害保険株式会社 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>【お客様の声対応方針】 三井ダイレクト損保は「お客さまから選ばれ、喜ばれ、信頼される保険会社」となることを目指し、「お客様の声」に迅速・適切・真摯に対応してまいります。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当社にいただくお問合せ、ご相談、ご要望、苦情、おほめ、感謝等を「お客様の声」として誠実に受け止め、改善の取組みを推進することによって、業務品質の向上を実現します。</li> <li>2. 「お客さまからの不満足の原因」を「苦情」として定義し、迅速な初期対応、早期の解決と再発防止の徹底に努めます。</li> </ol>
<p>対応態勢</p>	<p>・「お客さま相談デスク」、「お客さまセンター（コンタクトセンター）」や「安心センター（事故対応サービスセンター）」等にいただいた苦情（お客さまからの不満足の原因）は、速やかに所管部門へ発生報告し、迅速・適切・真摯に対応するとともに原因の分析や再発防止策の策定を行います。</p> <p>・いただいたお客様の声（苦情・ご意見・ご要望等）については、集約・分析を行い、それを業務改善につなげるサイクルを構築、運営しています。</p>
<p>その他特記事項</p>	<p>事故対応サービスについてのご評価とご要望をお伺いするため、事故解決・保険金お支払い後にアンケートへの協力をお願いしております。アンケートの結果は、商品やサービスの改善に反映し、より大きな安心と高い満足をご提供できるよう努力してまいります。</p>