【「お客さまの声」の定義】 「お客さまの声」とは、当社の受付窓口で受け付けたお客さまからの「苦情」お よび「お問い合わせ・ご意見・ご要望」をいいます。 「苦情」とは、手段や媒体を問わず、当社の受付窓口で受け付けたお客さまから の当社の業務に対する不満足の表明としております。 【「お客さまの声」に対する基本方針】 SBI損保は、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、常にお客さまにとって 身近で信頼される保険会社を目指します。 取り組み方針 (含む苦情の定義) 【「お客さまの声」に対する取り組み】 (1)「お客さまの声」に対して、お客さまの立場に立ち、誠意をもって適切かつ迅 速に対応し、問題解決に努めます。 (2) お客さまからいただく声は有益な経営情報源として原因分析を行い、再発防 止、商品改良・開発、接遇改善など業務改善につなげ、お客さまの利便性向上、 消費者保護に努めます。 お客さま インターネット 本社 SBI損保サポートデスク 損害サービスセンター 改善事例を 公式Webサイト SBI損保メディカルセンター SBI損保安心ホットライン にて紹介 お見積りセンター 業務委託先 (媒介代理店等) お客様相談室 外部機関 (そんぽADRセンター等) 対応態勢 課題・改善の提示 お客様相談室 所轄部門 分析・検証 苦情 お問い合わせ等 の ● 発生原因の究明と 再発防止に向けた取り組みの報告 「お客さまの声」を集約 業務改善 「お客さまの声」対応委員会 の指示 「お客さまの声」の協議・検証 取締役会 会社として取り組むべき課題について検討 その他特記事項