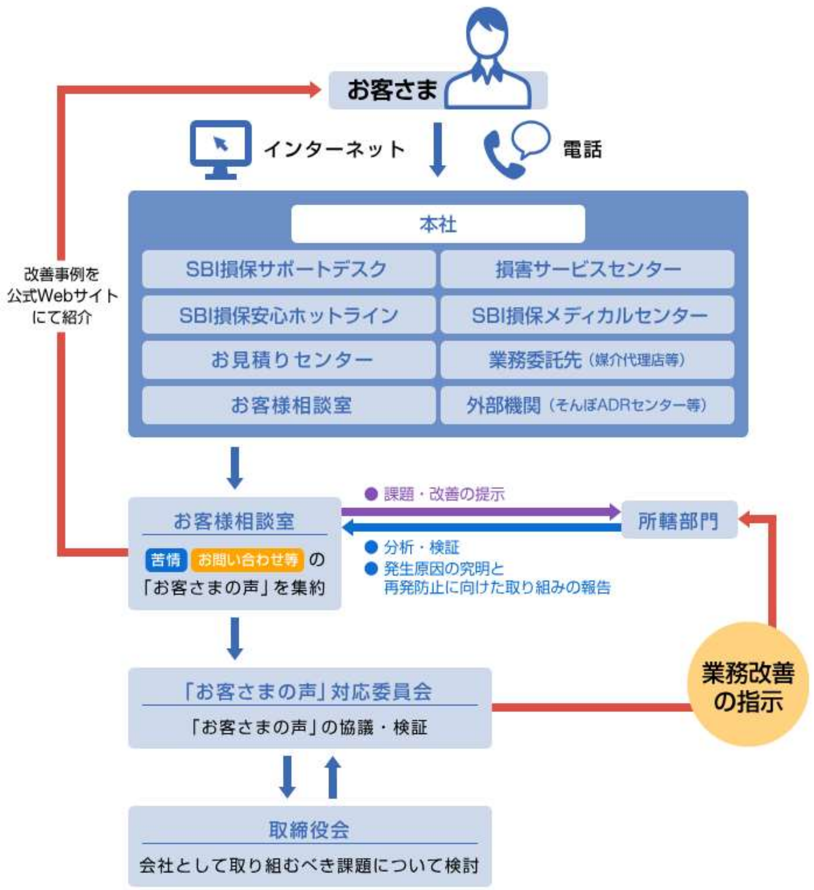
# ＳＢＩ損害保険株式会社　　　におけるお客様の声への対応態勢

| | |
|---|---|
| 取り組み方針<br>（含む苦情の定義） | 【「お客さまの声」の定義】<br>「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。<br><br>「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。<br><br>【「お客さまの声」に対する基本方針】<br>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。<br><br>【「お客さまの声」に対する取り組み】<br>(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。<br>(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。 |
| 対応態勢 |  |
| その他特記事項 | |