

取り組み方針
(含む苦情の定義)

au損害保険株式会社は、経営理念に基づき、苦情をはじめとするお客様からの声に迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様満足度の向上に寄与するため、以下の行動指針に沿って取組を推進していきます。

1. 定義

(1) 「お客様」の定義

本方針における「お客様」の定義は、「au損害保険株式会社のあらゆる活動に関するお客様」をいい、個人・法人等を問いません。

(2) 「お客様の声」の定義

本方針における「お客様の声」の定義は、「お客様からの不満足の表明」とします。

2. 行動指針

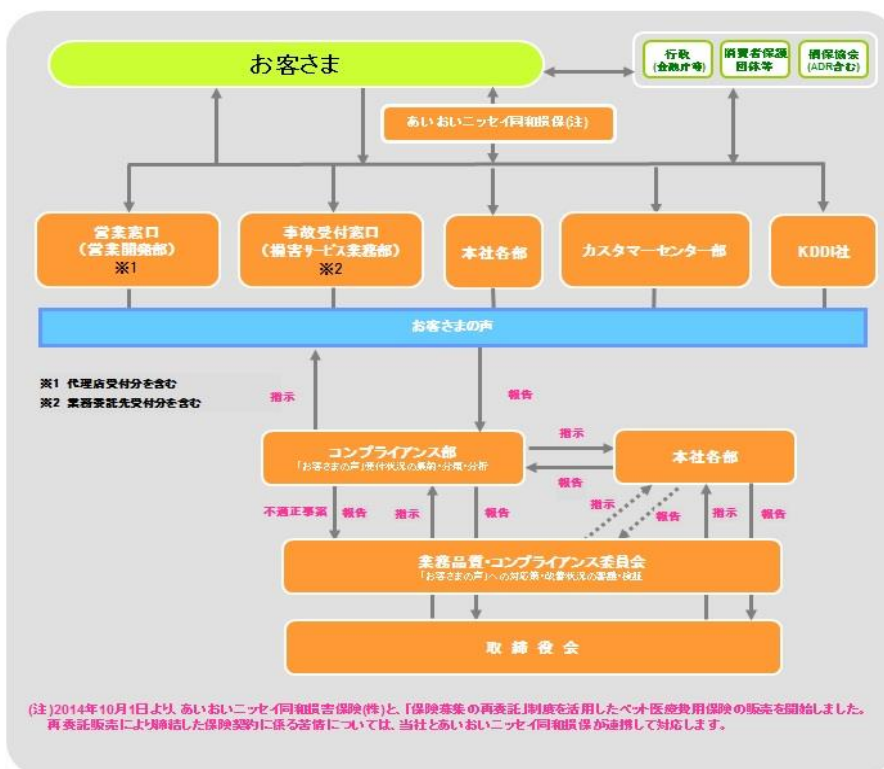
(1) 基本姿勢

- ①全役職員は、お客様から寄せられた「お客様の声」に対して、迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様の立場を踏まえた解決を目指します。
- ②全役職員は、「お客様の声」に関する情報は「お客様の信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するために重要な情報である」と認識します。
- ③全役職員は、「お客様の声」対応に関する情報を収集分析し、「お客様の声」の低減に努めると同時に、品質向上・お客様満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

(2) 「お客様の声」対応管理態勢

- ①「お客様の声」対応に関する態勢を構築し、適切に運営します。
- ②「お客様の声」対応に関する取組みおよび個別具体的な対応については、必要に応じ「お客様の声」対応基本規程および「お客様の声」対応マニュアルに詳細を規定します。

対応態勢



その他特記事項