

<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p>お客さまからのお申し出については、お客さまの満足・信頼を得ることができるよう、以下の基本方針に従って対応してまいります。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) お客さまのお申し出事項に関しては、公平性・透明性・迅速性に配慮し、常に誠意を持って取り組む。 (2) お客さまのお申し出事項に関して、正しく内容を理解するよう素直に耳を傾ける。 (3) お客さまのお申し出事項に関する調査・対応結果については速やかに回答し、必要に応じて公表する。 (4) お客さまのお申し出事項に関しては、そのお客さまの満足・信頼を得るように対応するとともに、経営改善に反映させ、お客さまサービスの継続的な向上を実現する。 <p>お客さまからのお申し出のうち、お客さまの「不満足の原因があったもの」を「苦情」と定義し、より重要なものと位置付け、お客さまの不満足を解消するまで改善に努めてまいります。</p>
<p>対応態勢</p>	<p>当社では、ご契約者さま等からのご質問・ご相談にお応えできるよう「お客さま相談室」を設置しております。</p> <p>お受けしたお客さまからの苦情等につきましては、お客さま相談室で一元管理し、重要なものについては、経営会議等に報告するとともに、業務改善課題として商品・サービスの改善に活かすよう努めております。</p> <p>●お客さまの声(苦情等)にお応えする態勢の概要</p> <p>【受付・対応態勢】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①お客さまからの苦情をお受けした場合、受付部署は速やかにお客さま相談室に第一報を行なうとともに、連携してご対応しております。 ②お客さま相談室は、苦情解決まで一元的に管理するとともに、定期的に社内委員会に報告し、原因分析、再発防止策等の検討を進めてまいります。 ③苦情のうち、経営に重大な影響を及ぼす恐れのある事項またはお客さまの利益が著しく阻害される事項については、速やかに取締役会等に報告するなどして、経営改善に活かすべく取り組んでおります。 <p>※当社では、保険金のお支払いに関して、担当部署による説明ではご納得いただけない場合、社外弁護士が社外の第三者の立場で、ご相談をお受けする制度として「保険金支払に関する不服申立制度」を設けております。</p> <p>【原因分析・業務改善】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①お客さま相談室は、苦情内容・原因を分析し、役員および全部長が参画する社内委員会へ、毎月、分析結果を報告するとともに、同委員会において、改善策の立案、お客さま満足度の向上にむけた施策を検討しております。 ②また、当社では、お客さまにとっての当社および当社商品等への満足度、当社帳票類や請求手続きのわかりやすさ、および契約募集時の代理店による説明責任が十分に果たしているかを確認し、業務改善・お客さまサービス向上に資するために「お客さまアンケート」を実施しております。 ③苦情を含む、お客さまからのお申し出の分析結果、ならびに業務改善に向けた取り組みについては、ディスクロージャー資料「明治安田損害保険の現状」およびホームページにて公表しております。
<p>その他特記事項</p>	<p>-</p>