

取り組み方針
(含む苦情の定義)

【取り組み方針】
アクサダイレクトは、より身近で便利な保険会社でありたいと思っています。お客様がご自分の都合にあわせ、好きな時間にお好きな場所からアクセスできるインターネットによる、コミュニケーションに力を入れているのはその表れのひとつです。常にお客さまのそばにあり (Available)、お客さまの声に耳を傾けながら (Attentive)、最先端の情報技術と心のこもったサービスで、お客さまの立場になって発想する企業としてお役に立っていきたくと考えています。各部門に頂いたお客様の声を社内で共有しているVOC (Voice of Customer) システムに登録し社内各部門の代表者をメンバーとする品質改善会議にて協議・改善を行いお客様に迅速なご回答と誠意を持った対応で解決に向けた連携を行っています。

【お客様の声 (当社の定義)】
お客様の声とは、お客様から寄せられた「ご要望」、「お褒めの言葉」、「苦情」を総称して呼び、その回答と解決にあたっては、迅速かつ誠意をもって対応することに努めることです。「お客様」とは、保険契約者・被保険者、保険金等受取人、事故関係者、保険契約に加入する見込みのある方、契約団体及び取引業者をいい、「苦情」とはお客様からご不満の表明 (不快感・不信感・不利益・誤解や誤認等) があつたものを指します。お客様から頂いた声は、お客様に信頼されるサービスの提供と品質改善向上に活用する重要な情報として活用します。

対応態勢

アクサダイレクトでは、カスタマーサービスセンターや各部門、お客さま相談室等に寄せられたお客さまの声を、業務の改善や新商品開発、サービスの向上に反映させるための取組みを実施しております。お寄せいただいたお客さまの声は、カスタマーサービスセンターや各部門、お客様相談室等のお客さまの声の受付部門にて社内で共有しているVOC (Voice of Customer) システムに登録を行うことにより、関連部門への迅速な報告と適切なお対応・解決に向けた連携を行っております。また、社内各部門の代表者をメンバーとする品質改善会議へも報告され、同会議において具体的な内容の精査・原因分析・改善の検討を行い、関連部門・関連委員会への提言と改善結果のモニター、経営陣への定期的な報告を行っております。お寄せいただいたお客さまの声を活かして、お客さまに信頼をいただける保険会社を目指しております。

