

# セゾン自動車火災保険株式会社 におけるお客様の声への対応態勢

<p>取り組み方針 (含む苦情の定義)</p>	<p><b>【お客様の声対応の基本理念】</b>                  お客様の声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客様第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。</p> <p><b>【お客様の声対応方針】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) お客様の声を感謝と誠意をもって積極的に受け止め、全ての部門において最優先の課題と認識して、公平・公正・迅速・適切かつ誠実にお客様の声に対応します。</li> <li>(2) お客様にとって負担のかからない、利用しやすいお客様の声受付窓口を設置し、窓口の連絡先、ご利用方法などを広く周知し、お客様の声の受付および対応の充実に努めます。</li> <li>(3) お客様の声を通じて得られた個人情報、機密情報等の情報の機密保持を徹底します。</li> <li>(4) お客様の声に関する情報を適宜、適切に集計・分析し、広く開示し、透明性のあるお客様の声対応を実施します。</li> <li>(5) お客様の声を商品・サービス・業務運営の向上へ積極的に活かし、お客様の声対応管理態勢を継続的に向上します。</li> </ol> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>「お客様の声」とは、当社の事業活動に関して、「お客様」から寄せられたお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情の総称をいいます。また、「苦情」とは、お客様の声のうち、お客様から「不満足の表明」がなされた申し出をいいます。</p> </div>
<p>対応態勢</p>	<p style="text-align: center;"><b>「お客様の声」を業務改善に活かす仕組み</b></p> <p>「お客様の声」(お客様からの苦情やご意見等)</p> <p>受付: コールセンター, 代理店, サービスセンター(事故対応拠点), お客様相談室, アンケート</p> <p>データベース: ホットボイスデータベース (社内共有)</p> <p>対応: 業務品質部 お客様相談室, 業務品質小委員会, 業務品質・コンプライアンス委員会</p> <p>分析: 経営会議 取締役会, 定期報告(分析・提言), 改善取組の指示</p> <p>実施: 再発防止策 策定, 再発防止策実施</p> <p>最終目標: お客様の声を活かした業務改善・品質の向上</p> <p>縦向きフロー: お客様の声受付 → お客様の声対応責任部署 → 事実確認 → 原因特定 → お客様の声対応 → 再発防止策 策定 → 再発防止策実施</p>
<p>その他特記事項</p>	<p>詳細については当社HP (<a href="http://www.ins-saison.co.jp">http://www.ins-saison.co.jp</a>)を参照ください</p>