

お客様の声・苦情等管理方針

弊社は、「お客様本位の業務運営」を経営の基本とし、お客様からいただくご意見・ご要望・お褒め・苦情等を真摯に受け止め、業務品質およびサービス向上に活かすため、以下のとおり「お客様の声・苦情等管理方針」を定めます。

1. お客様の声を大切にします

弊社は、お客様からいただくご意見・ご要望・お褒め・ご相談・苦情等を、業務改善およびサービス向上のための重要な情報と考え、誠実かつ適切に対応いたします。

2. 迅速かつ丁寧な対応

弊社は、お客様からのお申し出に対し、迅速かつ丁寧な対応に努めます。

また、事実関係を十分に確認し、お客様の立場に立った分かりやすい説明を行います。

3. 苦情等への適切な対応

弊社は、苦情等を受け付けた場合には、内容を正確に記録し、必要に応じて社内責任者へ報告のうえ、適切な対応を実施いたします。

また、長期未解決案件が発生しないよう、進捗管理を行います。

4. 再発防止および業務改善

弊社は、お客様の声や苦情等の内容を分析し、原因の把握および再発防止に努めます。

必要に応じて、社内教育・研修・業務手続き・管理態勢等の見直しを行い、継続的な業務改善に取り組みます。

5. 保険会社および外部機関との連携

弊社は、必要に応じて委託保険会社と連携し、適切な対応を行います。

また、苦情対応が長期化した場合や第三者機関による解決をご希望される場合には、ADR（裁判外紛争解決制度）等をご案内いたします。

6. 役職員教育の実施

弊社は、お客様対応品質の向上を目的として、役職員に対する教育・研修を継続的に実施し、お客様対応力の向上に努めます。

7. 反社会的勢力への対応

弊社は、反社会的勢力による不当要求等に対しては、「反社会的勢力に対する基本方針」に基づき、警察・弁護士等の外部専門機関と連携のうえ、組織的に対応します。

8. 継続的な見直し

本方針は、法令改正、社会環境の変化、お客さまの声等を踏まえ、継続的に見直しおよび改善を行います。

以上