

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

当社に寄せられる苦情を含めた「お客様の声」については、全件「お客様の声管理システム」に集約した上で、関連する各部署との間で情報連携、共有化を行い、対応策・改善策を検討しています。苦情については苦情を一元管理している「コンプライアンス・リスク管理部」にて「お客様の声」の集約・分析に基づいた部門横断的・全社的課題に関する取組みの推進を図っています。

また、お客様の声を貴重な当社の「経営資源」として捉え、「コンプライアンス委員会」「経営会議」「取締役会」など各重要会議に報告し、業務改善はもちろんのこと、商品企画やお客様サービス施策の充実に活かしてまいります。

【当社に寄せられた苦情件数】

項目	H22年度 第1四半期 (2010年4月～6月)	
	件数 (件)	占率 (%)
新契約関連	3	75
収納関連	1	25
保全関連	0	0
保険金・給付金関連	0	0
その他	0	0
合計	4	100

以上