

# 顧客サポート等管理基本方針

当社は、経営理念に基づき苦情等を含むお客さまの声への対応のあらゆる局面において迅速・適切・真摯な対応を行い、お客さま満足度の向上に寄与するため、本方針を定め、下記の行動指針に沿って取組を推進する。

## 1. 定義

- (1) 顧客サポート等: 苦情のみならず、お客さまからの声に適切に対処することをいう。
- (2) お客さま: 「当社のあらゆる活動に関わるお客さま」をいい、個人・法人等を問わない。
- (3) 苦情: 当社の事業活動に対するお客さまからの不満足の表明であり、お客さまへの対応(説明・回答)が必要となるものをいう。
- (4) 紛争: 苦情のうち、当事者間では解決を図ることができず、そんぽADRセンター、生命保険相談所で紛争解決手続を実施するもの、裁判所における調停・訴訟手続き等を実施するものをいう。
- (5) 意見・要望: お客さまの声のうち、当社の事業活動に対して改善を求めるものであり、お客さまへの対応(説明・回答)までは必要ないものをいう。
- (6) その他の声: お礼や感謝、お褒めの言葉など、「苦情」及び「意見・要望」以外のお客さまの声をいう。
- (7) お客さまの声: 「苦情」、「意見・要望」及び「その他の声」を合わせたものをいう。

## 2. 行動指針

### (1) 基本姿勢

- ① 役職員は、お客さまから寄せられたすべてのお客さまの声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行う。
- ② 役職員は、お客さまの声は、「お客さまの信頼の確保、事業の成長、さらなる品質向上の実現のための重要な情報である」と認識する。
- ③ 役職員は、お客さまの声に関する情報を収集・分析し、苦情の低減に努めると同時に、品質の向上・お客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かす。

### (2) 顧客サポート等管理態勢

- ① 顧客サポート等管理に関する態勢を構築し、適切に運営する。
- ② 顧客サポート等管理に関する取組および個別具体的な対応については、顧客サポート等管理規定およびマニュアルに詳細を規定する。

## 3. 組織体制

- (1) 顧客サポート等管理に関する高度な意思決定については、社長が行う。
- (2) 顧客サポート等管理の責任者(以下「顧客サポート等管理責任者」という。)を任命し、適正な顧客サポート等管理態勢の構築に取り組む。

## 4. 取組方針・計画の立案と実践

経営計画等において、顧客サポート等管理に関する取組方針・計画を定め、同方針・計画に従って取組みを進める。

## 5. 情報共有・記録保存

顧客サポート等管理責任者、その他の関係部署は、顧客サポート等管理に関する情報を適時適切に共有し、記録・保存する。

## 6. 社長への報告

顧客サポート等管理に関する情報のうち、経営に重大な影響を与える事項については、顧客サポート等管理責任者が直ちに社長に報告する。

## 7. お客さまの声の分析と活用

- (1)顧客サポート等管理責任者は、集約したお客さまの声を分析し、契約者保護、契約者利便に資する諸施策について、社長報告を行う。
- (2)顧客サポート等管理責任者は、顧客サポート等管理に関する取組みや業務全般に関する改善施策について、定期的に社長に報告するとともに、関係部署に改善の指示を行う。
- (3)全部署が、お客さまの声を収集・分析し、苦情の低減に努めると同時に、品質の向上・お客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かす。

## 8. 是正措置等の検討と実施

顧客サポート等管理態勢、およびこれに関連する業務において不具合が発見された場合は、速やかに是正措置を講じる。

### <変更・廃止手続>

本方針の変更および廃止は、社長権限により行う。

### <附則>

本方針は、2025年4月1日から適用する。