

# エイチ・エス損害保険株式会社におけるお客様の声への取り組み・対応体制

<p>お客様の声に対する基本方針 (含む苦情の定義)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・エイチ・エス損保は、お客様からの不満足 of 表明を「苦情」として定義します。</li> <li>・苦情とは、お客様の求めるサービスの水準と当社が提供するサービスに差があるために生じたものにとらえ、苦情を業務改善に生かすことにより、同じ苦情が再び生じないように努めます。</li> <li>・「お客様に信頼され、選ばれる損害保険会社」となるために、苦情をはじめご要望、ご照会を含めた「お客様の声」を前向きかつ積極的に受け止め、迅速かつ確に行動することで、お客様サービスの向上に努めます。</li> </ul>
<p>お客様の声に対する取り組み</p>	<p style="text-align: center;">「お客様相談室で一元対応」</p> <p>お客様の声は、事案への対応から原因の分析、是正策の策定までお客様相談室において一元的に対応いたします。</p> <p style="text-align: center;">「お客様の声の集約による分析」</p> <p>エイチ・エス損保では、お客様の声を記録し、集約した情報に基づき分析を行うことにより、お客様サービスや商品の改善に活用しています。</p> <p style="text-align: center;">「経営会議等への報告」</p> <p>当社に頂戴したお客様の声は、毎月の経営会議に定例報告されるほか、緊急に対応すべき事案については逐次、経営陣に報告されます。これにより、当社の経営陣がお客様の声を適切に把握するとともに、必要に応じて迅速に対応できる態勢をとっています。</p>
<p>お客様の声への対応体制図</p>	<pre> graph TD     Customer([お客様]) --&gt; Phone([電話])     Customer --&gt; Document([文書])     Phone --&gt; Consultation[お客様相談室]     Document --&gt; External[社外機関 (損保協会等)]     Consultation --&gt; External     External --&gt; Analysis["「お客様の声」集約・分析"]     Analysis --&gt; Consultation2[お客様相談室]     Analysis --&gt; Dept[該当部門]     Consultation2 -- "課題・改善の提示" --&gt; Dept     Dept -- "改善状況の報告" --&gt; Consultation2     Consultation2 --&gt; Reporting["「お客様の声」報告・協議"]     Reporting --&gt; Board[経営会議]     Board -- "業務改善の指示" --&gt; Dept     Dept -- "是正策" --&gt; Customer     </pre>