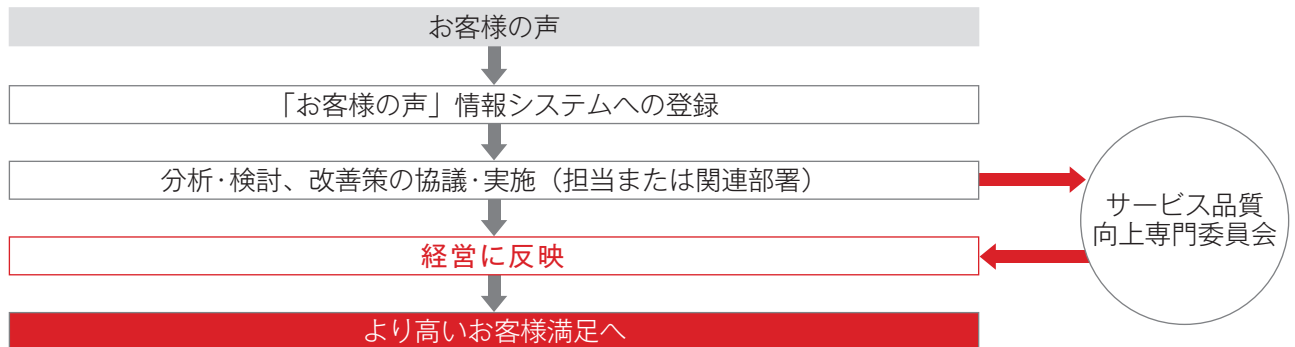


## お客様の声

### ●お客様の声を活かす仕組み

お客様サービスセンターや、営業職員をはじめとする役職員は、お客様と接するさまざまな機会に「お客様の声」を積極的にお伺いしています。お申し出内容は「お客様の声」情報システムに登録し、これを関連部署が分析し、改善策を検討・実施することにより、当社の業務やサービスの改善につなげています。



### ●「サービス品質向上専門委員会」での社外委員との意見交換

「お客様の声」を経営に反映させるため、社外委員と当社役職員で構成する「サービス品質向上専門委員会」を四半期ごとに開催しています。委員会では、「お客様の声」に基づく業務改善の状況や保険金等支払業務の適切性について報告し、社外委員からはお客様の視点に立ったご意見をいただき、業務改善に活かしています。



### ●「ISO10002」への取組み

「お客様の声（苦情等）」をもとに「お客様の視点に立った業務改善」を継続していくため、2008年3月に苦情対応に関する国際規格「ISO10002」に準拠した規程を定め、その適切な運用と定着に努めてまいりました。

2023年3月、現在の取組みについて第三者に検証・評価を依頼し、当社の「苦情対応マネジメントシステム」が順調に機能しているとの評価を受けた「第三者意見書」を取得し、2023年4月、国際規格「ISO10002」への適合性を維持していることを宣言いたしました。

### ●お客様懇談会の開催

お客様に当社や生命保険に対する一層のご理解と信頼を深めていただくこと、また、ご意見・ご要望をお伺いすることを目的にお客様懇談会を開催しています。

