

2019年7月22日
三井住友海上あいおい生命保険株式会社

2018年度「お客様の声」に対する取組みを掲載しました

当社は、お客様の安心と満足を実現するために、全社員がお客様の声（ご意見・ご要望）を真摯に受け止め、商品・サービスの開発・改善に活かす仕組みを整えています。

2018年度のお客さまからの苦情受付状況および2018年度に実施したお客さまからの声を活かした改善例をオフィシャルサイトに掲載しました。

■お客さまからの苦情受付状況

当社では、「お客様の声対応方針」を定め、そのなかで、苦情を「お客さまからの不満足の説明」と定義しています。全国のお客さまから寄せられた苦情を、社内イントラネット上に構築したシステムに登録・管理し、迅速・適切・真摯な苦情対応を行う仕組みを整えています。

お客さまからの苦情の受付状況と概要は、四半期ごとにオフィシャルサイトで公表しています。

【当社オフィシャルサイト】 <https://www.msa-life.co.jp/cs/complaint.html>

■お客様の声を活かした改善例

お客さまからの声に積極的かつ真摯に耳を傾け、品質向上、商品・サービスの開発・改善に活かしています。

全社的な品質向上を推進するために、役員・本社部門の部長により構成される「品質向上・サステナビリティ委員会」を設置しています。同委員会では、本社部門の改善策の検討結果や全社的なお客さま満足度向上の取組状況について確認し、部門横断的・全社的な課題の検討や改善の指示を行い、継続的な品質向上の取組みを進めています。

【当社オフィシャルサイト】 <https://www.msa-life.co.jp/cs/complaint.html#pl>

以上