

お客様満足のための基本方針

私たちは、お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様に信頼され、喜んでいただけるサービス、情報の提供を行うとともに、苦情等を含むお客様の声に迅速・適切・真摯な対応を行い、事業活動に反映させ、お客さま満足の向上に取り組んでいくことを目指します。

1. お客様からのお問い合わせ・ご指摘・苦情等に対して、迅速かつ適切に、真摯に対応します。また、公平、公正であるように努めます。
2. お客様からのお問い合わせ・ご指摘・苦情等を収集分析し、苦情の低減に努めるとともに、品質及びお客さま満足度の向上に向けた施策を社内に適切に反映させ、お客さまサポート等管理態勢を継続的に見直し、改善していきます。
3. お客様の権利を保護するため、消費者保護に関する法規等の法令、規制および社内の自主基準を遵守します。
4. お客さまの個人情報、機密情報等の情報の機密保持を徹底します。

2013年7月1日

株式会社葵総合保険
代表取締役 辻本 一三