

お客様の満足に関する手順について

株式会社葵総合保険（以下、「会社」という）では、会社のサービス等に関するお客様による苦情の申出に関する処理手順を次のとおりとします。

1. 総論

- ① 会社は、「苦情対応手順書」（以下、「手順書」という）を作成するとともに概略を「お客様の満足に関する手順について」（本紙）に示し、お客様と契約を締結するとき、本紙の写しを交付します。また、営業所において、管理責任者が手順書及び本紙各1部を保管するとともに、全社員が容易に利用できるよう営業所に各1部を備え置きます。
- ② 会社及びお客様対応管理責任者（以下、「管理責任者」という）は、お客様から苦情の申出を受けた場合、できるだけ速やかに、手順書に基づき苦情を処理します。
- ③ 会社及び管理責任者は、苦情を申し出たその他関係する者の秘密を守ります。
- ④ 会社及び管理責任者が、苦情の申出をしたことを理由として、お客様に対し不利益な取扱をすることはございません。
- ⑤ お客様は、本手順書の利用の有無に限らず、苦情を管理責任者、会社、または権限のある機関に直接申し出ることができるものとします。

2. 苦情処理の体制

会社における苦情処理の体制は次のとおりです。

- ① 社長は、お客様窓口として苦情処理の責任者（管理責任者）を指名し、申出があった苦情に関する事項について管理させます。
- ② お客様の苦情を受理する者（苦情受理者）を以下の者とします。
 - A 一次対応者 全社員
 - B 二次対応者 職場責任者
- ③ 管理責任者は、苦情の申出があった場合、社内において当該苦情を調査し、改善策を協議する会議（苦情処理会議）を設置します。なお、苦情処理会議は、次の者で構成するものとします。
 - ・社長、管理責任者、職場責任者（二次対応者）、苦情受理者（一次対応者）

3. 苦情の申出及び受付

お客様の苦情は、以下のお客様窓口で受け付けます。

苦情の申出は、口頭または文書のどちらでも結構です。

お客様の苦情申出先：株式会社葵総合保険 お客様窓口

お客様対応管理責任者 吉田 泰輝

T E L 075-256-2811 F A X 075-256-2141

4. 苦情に関する調査

苦情の申出があった場合、管理責任者は次のとおり事実関係を調査します。

- ① 苦情の申出を受けた苦情受理者は、当該お客様に苦情の事実関係の概略を確認させていただき、速やかに管理責任者に報告します。
- ② 管理責任者が、詳細な調査が必要と判断した場合は、苦情受理者に事実関係についてさらに詳細な調査を行わせます。その場合、再度、お客様に事実関係等をお聴きする場合がございます。
- ③ 管理責任者は、苦情の申出があった日から3日以内に苦情処理会議を開催し、申出のあった苦情の妥当性を判断します。

5. 是正策の検討

苦情処理会議にて、申出のあった苦情に妥当性があると判断した場合には、是正すべき事項を決定します。なお、是正すべき事項の決定に当たっては、苦情を申し出たお客様の意見を十分にお聴きいたします。

6. 是正策の実施

管理責任者は、苦情の内容及び是正すべき事項を苦情処理担当者に速やかに是正措置を実施させます。

7. 苦情処理結果の伝達

前項の内容については、苦情処理受理者は、苦情処理結果を当該お客様にお伝えします。弊社で、苦情が妥当でないと判断した場合にも、その理由、根拠等をお客様に十分説明させていただき、必要に応じて他の苦情申出先の紹介を行わせていただきます。

8. 苦情処理結果に対する不服の申出

苦情を申し出たお客様が、苦情処理結果に不服がある場合、その旨を苦情処理受理者に口頭または文書で通知することができます。管理責任者は、再度、上記4以降の手順に従って処理手続を行います。

9. 苦情処理の記録及び保管

苦情処理受理者は、苦情処理に関する記録をとりまとめて管理責任者に提出します。管理責任者は、苦情処理に関する記録の本紙を本社に保管するとともに、写し1部を苦情処理担当者に送付します。記録の保存期間は5年とします。

10. 関係者連絡先

- ①苦情処理担当者：吉田泰輝（お客様対応管理責任者）TEL 075-256-2811/FAX 075-256-2141
- ②外部機関：そんぽ ADR センター近畿

（大阪市中央区北浜 2-6-26 大阪グリーンビル 9 階/TEL 06-7634-2321）

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

情報セキュリティ方針

当社は損害保険及び生命保険の代理店業務を行っており、それらの業務を通じて「顧客情報」「保険契約情報」「人事情報」「経理情報」を重要情報と考え、適用される法令又は規制の要求事項、並びに契約上のセキュリティ義務を遵守し、適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じる。

また、情報の取扱いが適正に行われるように従業員への教育・指導を徹底し、適正な取扱いが行われるよう取り組むとともに情報の取扱い及び安全管理については、適宜見直し、改善していく。

1. 当社は、顧客の信用向上、更なる業務推進、事業継続中の危機管理のため、重要情報を適切に保護し、セキュリティの向上を図るため、それらに係る情報システムに関連付けた資産を対象範囲とする情報セキュリティマネジメントシステムを導入、維持し、継続的に改善する。
2. 全ての情報資産の取扱いについては、適用される法令又は規制の要求事項、並びに契約上のセキュリティ義務の順守や契約事項を順守すると共に、顧客から預かった情報は、約束した目的にのみ使用する。
3. 情報セキュリティ責任者を任命し、各部門の調整を図りつつ、リスクマネジメントに基づいて、目標を設定し、計画的にリスク低減を行い、情報セキュリティマネジメントシステムの確立と維持を行う。
4. リスク評価は顧客情報の漏洩防止、保険契約情報の可用性の確保に重点を置いたり評価基準を確立する。

2013年7月1日

株式会社葵総合保険
代表取締役 辻本 一三

株式会社葵総合保険 アクセス制御方針

情報サービスにアクセスに関し、業務の職務権限に合致するように以下にアクセス制御方針を定める。

- 1 システム管理者の許可した社員等は、全ての情報資産へのアクセスを可能とする。
- 2 前項以外の社員等については、原則として情報資産へのアクセス権を与えない。
但し、システム管理者が特別に許可した場合には、許可した範囲でのアクセスを可能とする。
- 3 アクセス権については、システム管理者が決定し、社員等に周知する。
- 4 アクセス権については、人事異動及び退職者が発生した場合にシステム管理者が速やかに見直しを行う。
- 5 情報サービスにアクセスするための手順を「安全対策手順書」に定める。
- 6 外部アクセスは営業所及び株式会社葵リスクコンサルティング事務所のみとし、他からのアクセスは禁止する。
- 7 監視カメラシステムは、社長が管理する。

平成25年7月1日

作成者 : システム管理者 吉田 泰輝

承認者 : 代表取締役 辻本 一三

道路交通安全（RTS）理念

当社は、「安全は、すべてに優先する」との考えのもと、道路交通安全の向上を最優先課題として当社で働くすべての従業員にとって安全で快適な職場環境を目指し、運輸関連法令を遵守し、道路交通安全マネジメントシステムを構築・運用し、全社員で事故の削減に取組み、死傷者、重傷者を0にすることを目指す。

道路交通安全（RTS）方針

1. 当社の損害保険及び生命保険の代理店業務の事業活動において生じる交通事故の撲滅のため、道路交通安全マネジメントシステムとして構築・運用し、継続的改善を図り、維持する。
2. 「道路交通安全」を達成するために「目標」を設定し、「取組計画」を策定する。
3. 運輸関連法令及び他の要求事項及び当社が同意するその他の要求事項を順守する。
4. 方針は文書化し、維持する。
5. 方針は当社の管理下で働くすべての人たちに、周知する。
6. 方針は利害関係者が入手できるように配慮する。
7. 当社にとって妥当かつ適切であるように、方針を年に一度見直す。

2013年7月1日

株式会社葵総合保険
代表取締役 辻本 一三