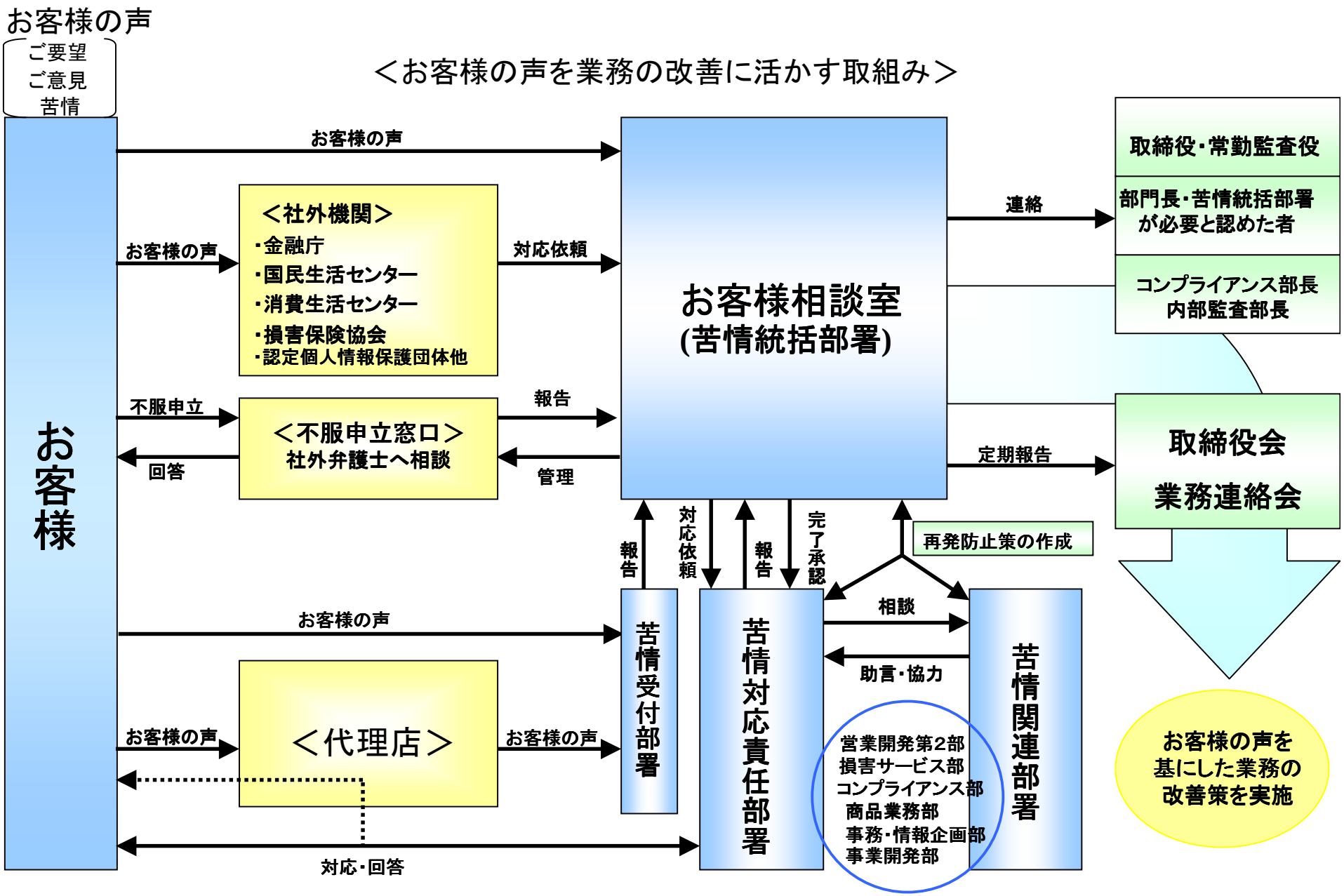
お客様の声
ご要望
ご意見
苦情
＜お客様の声を業務の改善に活かす取組み＞
お客様
お客様の声
お客様の声
＜社外機関＞
・金融庁
・国民生活センター
・消費生活センター
・損害保険協会
・認定個人情報保護団体他
対応依頼
お客様相談室
(苦情統括部署)
連絡
取締役・常勤監査役
部門長・苦情統括部署
が必要と認めた者
コンプライアンス部長
内部監査部長
不服申立
回答
＜不服申立窓口＞
社外弁護士へ相談
報告
管理
定期報告
取締役会
業務連絡会
報告
対応依頼
報告
完了承認
再発防止策の作成
相談
助言・協力
お客様の声
苦情受付部署
苦情対応責任部署
苦情関連部署
お客様の声
＜代理店＞
お客様の声
営業開発第2部
損害サービス部
コンプライアンス部
商品業務部
事務・情報企画部
事業開発部
お客様の声を
基にした業務の
改善策を実施
対応・回答