「お客さまの声白書」について

当社は、お客さまから寄せられた当社の事業活動に関するご相談、お問い合わせ、ご要望、ご不満、感謝のお言葉のすべてを「お客さまの声」と捉えています。お客さまの声を起点とした改善内容などについては、2007年度の発行以来、本白書を通してお伝えしてまいりました。今年度は、当社の信頼回復への取組状況につきましても本白書でお知らせいたします。

今後も、さらに多くのお客さまの声をしっかり受け止め、「すべてをお客さまの立場で考える会社」を目指してまいります。

目　次

■トップメッセージ　P.1

■「お客さまの声白書」について　P.2

■第1章　信頼回復への取組み　P.3
行政処分の概要と問題の真因　P.4
業務改善計画の内容と取組状況　P.5
「お客さま信頼品質基準」の策定と浸透・定着に向けた取組み　P.6
「お客さま本位の業務運営方針」の改定　P.7
一連の問題に対して寄せられたお客さまの声　P.8

■第2章　大規模自然災害発生時の対応　P.9
デジタルを活用した当社の広域災害対応体制　P.10
被害を受けられたお客さまからの声　P.11

■第3章　お客さまの声を起点とした取組み　P.12
「お客さまの声」の対応管理態勢　P.13
2023年度に寄せられたお客さまの声　P.14
過去3年間のご不満の声推移　P.15
お客さまから寄せられた実際の声　P.16
「お客さまアンケート」の実施　P.17
お客さまからいただいた声を起点にした改善事例　P.18
みんなの声BOX ／ VOC（Voice of Customer）ミーティングの実施　P.20
社外モニター制度　P.21

■お客さまの声を受け止める各種窓口　P.22