

「お客様の声白書2011」の発行

株式会社損害保険ジャパン（以下「損保ジャパン」、社長 櫻田 謙悟）は、2010年度にお客さまからお寄せいただいたお問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情などの現状や、これらの貴重な声を会社経営に活かすための取り組みをまとめた「お客様の声白書2011」を作成し、オフィシャルホームページに掲載します。

損保ジャパンは、お客様の声を広く受け止め、会社経営に活かしていくことにより、最重要戦略である「お客様評価日本一」を実現していきます。

「お客様の声白書2011」について

1. 「お客様の声白書」発行の目的

本書を通じて、お客様の声を会社経営に活かす損保ジャパンの取り組みをお客さまにご理解いただくこと、そして、お客さまからより多くの声をお寄せいただき、商品・サービスの一層の改善に繋げていくことを目的として、2007年度から毎年発行しています。

2. 「お客様の声白書2011」の概要

2010年度にお客さまからお寄せいただいた声の概要や過去5年間の件数の推移、これらの貴重な声を商品・サービスの改善につなげた事例などを紹介しています。

なお、今年度はお客さまへお届けする案内文書や保険証券などの帳票類をお客さまの視点から見直し、わかりやすさの向上を目指した取り組みや、ご契約時と保険金お支払時の損保ジャパン・代理店の対応に関する「お客様満足度調査」の結果についても紹介しています。

本レポートの入手方法

オフィシャルホームページに、PDFを掲載しています。

掲載URL：<http://www.sompo-japan.co.jp/about/reconf/voice/whitepaper/index.html>

※要点をまとめた「ダイジェスト版」も掲載していますので、あわせてご覧ください。

以上