

「お客様の声白書2012」の発行

株式会社損害保険ジャパン（社長：櫻田 謙悟、以下「損保ジャパン」）は、2011年度にお寄せいただいたお客様の声やこれらの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2012」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、最重要の経営戦略目標である「お客様評価日本一」を実現していきます。

1. 「お客様の声白書2012」について

(1) 「お客様の声白書」発行の目的

「お客様の声白書」は、お客さまからお寄せいただいたさまざまな声を真摯に受け止め、会社経営に活かす損保ジャパンの取り組みを広くお客さまに知っていただくとともに、お客さまサービス品質の一層の向上につな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2012」の概要

2011年度にお客さまからお寄せいただいた声の概要やこれらの貴重な声に対する取り組み、ご契約時と保険金お支払い時の損保ジャパンおよび代理店の対応に関する「お客様満足度調査」の結果について紹介しています。

なお、今年度は本白書の発行が6年目を迎えることから、過去5年間のお客さまの声に対する取り組みを振り返る特集ページを掲載しています。特集ページでは、日頃から消費者と接する機会が多い弁護士や公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長への識者インタビューを掲載し、これまでの損保ジャパンの取り組みや今後期待することなどについてご意見をいただいています。

2. 本白書の入手方法

損保ジャパン オフィシャルホームページに、PDFを掲載予定です。

以上