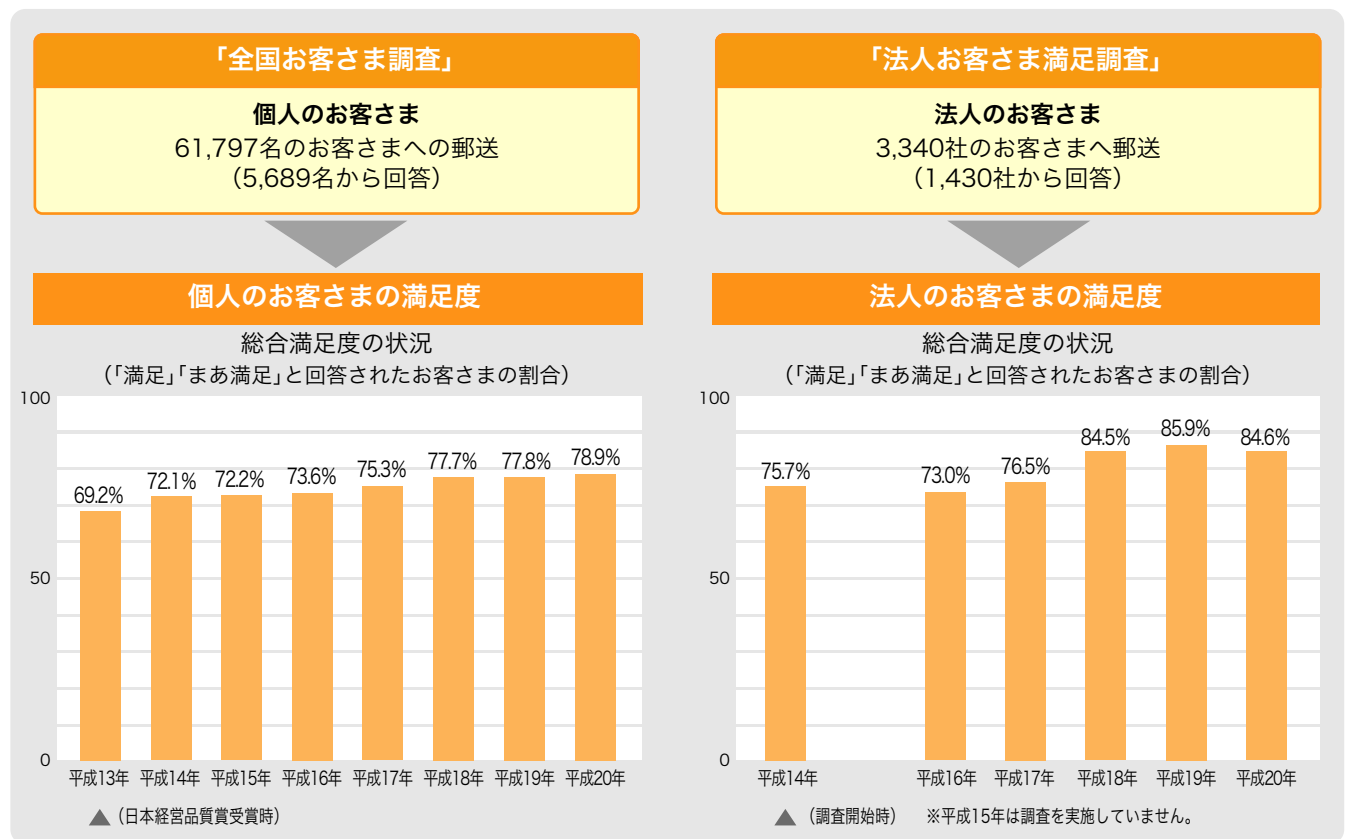


お客様満足度の把握

経営基本方針に掲げる「最大のお客様満足の創造」の達成度を測る指標として、お客様満足度を毎年把握し、課題を明確にしています。

お客様満足度は、個人のお客様(ご契約者)および法人のお客様を対象とし、外部機関によるアンケート方式の調査により、客観的に把握しています。調査によって把握するお客様の総合満足度を「中期経営計画」の目標値のひとつとし、本社各部の取組みに反映させるとともに、品質保証推進専門委員会を中心としたお客様満足度向上の取組みに役立てています。また、CSR推進委員会や経営会議でフォロー・検証し、経営に反映させています。平成19年の全国お客様調査の結果、窓口対応の項目では「窓口業務の対応時間帯(平日9:00~15:30)」について前の年より満足度が低下しました。これに対して、平成20年10月より一部本社窓口にて対応時間を延長(9:00~17:00)することとしました。

【お客様満足度の把握のためのアンケート調査】



【「全国お客様調査」の活用】

