

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

取組結果（2020年4月～2021年3月）

2021年6月29日



T&Dフィナンシャル生命

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に係る定量的指標（K P I）について	．．．．	3
【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供	．．．．	4
・ 社会・経済環境の変化を踏まえた商品・サービスの開発・提供		
・ お客さまの声を受けて改善を行った主な取り組み		
【方針2】 「お客さま本位」の提案・販売	．．．．	5
・ 「お客さま本位」の提案・販売		
・ 正確でわかりやすい情報の提供		
【方針3】 業務運営の質の向上	．．．．	6
・ 正確・迅速な保険金等のお支払い		
・ 各種お手続きの簡略化		
・ ご請求漏れの防止		
・ ご高齢のお客さまおよび障がいのあるお客さまへの対応		
・ 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み		
・ お客さま満足度向上のための取り組み		
【方針4】 資産運用	．．．．	12
【方針5】 利益相反取引の適切な管理	．．．．	13
【方針6】 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	．．．．	14
・ 人材の育成		
・ 「お客さま本位」の活動を促進する評価体系		
【方針7】 推進態勢	．．．．	16

- 当社は、金融機関や来店型保険ショップ等の代理店を通じた生命保険販売の分野において、確固たる地位を築き、お客さまをはじめとするステークホルダーから厚い信頼を得られる生命保険会社を目指しています。
- お客さまの立場に立った健全な業務運営の実践に取り組むことを目的に、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」を策定、公表しています。
- 当社では、お客さまニーズや社会環境の変化、持続可能な開発目標（SDGs）などを踏まえて、利便性の高いサービスの提供や業務品質の改善に継続して取り組んでまいります。

お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針	(ご参考) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供	【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供
[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売	【原則2】 顧客の最善の利益の追求 【原則4】 手数料等の明確化 【原則5】 重要な情報の分かりやすい提供 【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供
[方針3] 業務運営の質の向上	【原則2】 顧客の最善の利益の追求
[方針4] 資産運用	【原則2】 顧客の最善の利益の追求
[方針5] 利益相反取引の適切な管理	【原則3】 利益相反の適切な管理
[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	【原則2】 顧客の最善の利益の追求 【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供 【原則7】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
[方針7] 推進態勢	【原則1】 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

※当資料は別途策定している「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップを含みます。

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に係る定量的指標（KPI）について

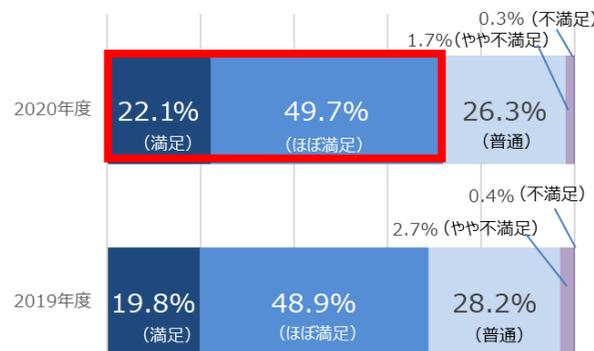
- 当社は、「お客さま本位」を全社共通の価値観として、お客さまの利益に繋がる真摯・誠実かつ公正・適切な企業活動を行うために、「**お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針**」を定め、**2017年6月に公表**いたしました。
- また、当社のお客さま本位の業務運営に係る取り組みが、お客さまからどのように評価されているのかを確認するため、**〈お客さま満足度〉〈商品取扱代理店数〉〈保有契約件数〉**を定量的指標（KPI）として設定し、毎年、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に関する取組状況と併せて公表することとしています。
- 2020年度の〈お客さま満足度〉の【ご契約時満足度】では、「満足」+「ほぼ満足」は前年度から**3.1pt向上**、【保全お手続き時満足度】では、**前年度から2.1pt向上**しました。
- 2020年度の〈商品取扱代理店数〉〈保有契約件数〉は、**前年度から順調に拡大**しました。

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に係る定量的指標（KPI）

〈お客さま満足度〉

【ご契約時満足度】

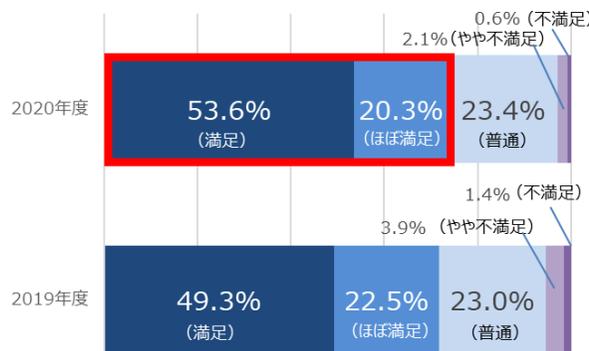
保険商品・商品パンフレット・ご契約のしおり・保険証券などのわかりやすさ、お申込手続きの満足度等についてお聞きし、総合的な満足度の回答結果を表示しています。



* 回答は5段階。
 * 有効回答数
 2019年度：4,143件、2020年度3,792件
 * 対象期間
 2019年度：2019年3月～2020年3月
 2020年度：2020年4月～2021年3月

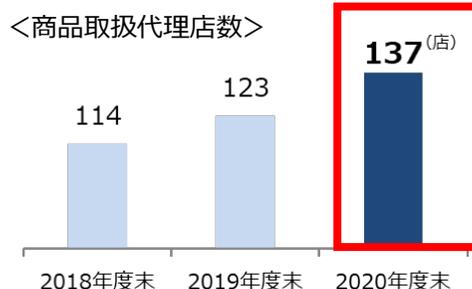
【保全お手続き時満足度】

お手続き書類の記入のしやすさ、お手続き全体の満足度についてお聞きし、総合的な満足度の回答結果を表示しています。

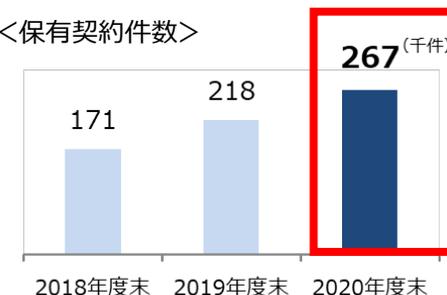


* 回答は5段階。
 * 有効回答数
 2019年度：2,474件、2020年度：2,175件
 * 対象期間
 2019年度：2019年12月～2020年3月
 2020年度：2020年12月～2021年3月

〈商品取扱代理店数〉



〈保有契約件数〉



※金融機関等代理店を通じてご加入いただいたお客さまの満足度、契約件数を記載。

【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供①



1. 社会・経済環境の変化を踏まえた商品・サービスの開発・提供

【家計にやさしい終身医療】



2020年4月より「**家計にやさしい終身医療**」を発売しました。

本商品は、従来商品をリニューアルした、「日帰り入院」から「長期入院」「生活習慣病」「先進医療」への備えまで必要な保障をしっかりとご準備いただける医療保険です。

主契約における入院・手術の選択パターンに加え、お客さまのニーズにあわせてさまざまな特則・特約を自由に組み合わせることができます。

【生涯プレミアムジャパン5】



2020年9月より「**生涯プレミアムジャパン5**」を発売しました。

本商品は、「ご自身でつかうお金」と「ご家族にのこすお金」を準備できる円建の終身保険「生涯プレミアムジャパン」シリーズのリニューアル版です。

介護や認知症に対する保障意識の高まりを受けて、これまでの介護認知症年金支払移行特約に加え、公的介護保険制度「要介護4以上」に認定または「所定の認知症」と診断確定された場合に死亡保険金を前払いする「介護認知症前払特約」を新設しました。

また、これまでご負担いただいていた初期費用を不要とするとともに、「高額割引制度」の取扱いを開始するなどの改定を行いました。

【働くあなたにやさしい保険2】



2021年2月より「**働くあなたにやさしい保険2**」を発売しました。

本商品は、死亡保障をなくし病気やケガによる「収入減少」と「支出増加」にそなえる保険です。

三大疾病やケガによる継続的な収入減少にそなえる「年金コース」と、三大疾病による治療費などの一時的な支出増加にそなえる「一時金コース」の2つのコースからご選択いただくことができます。



2. お客様の声を受けて改善を行った主な取り組み

- 各種金融商品も含めたマーケット環境、法令面、業界動向、募集代理店へのヒアリング等の調査を行い、「お客様本位」の業務運営に資する事務・システム面の改善に取り組んでおり、2020年度は主に以下の改善を行いました。
 - ・お客様がその場で保険の加入可否等が確認できるように、ペーパーレス申込手続に「自動査定システム」を導入しました。
 - ・当社発送物で宛先不明により返送となった際などに、ご登録いただいている携帯電話番号にショートメッセージサービス（SMS）をお送りするサービスを開始いたしました。
 - ・死亡保険金等支払時の必要書類としていた「被保険者の住民票」の提出省略や、指定代理請求特約の対象となる保険金を拡大するなど、手続きの簡素化・取扱基準の緩和を行いました。

<災害時の特別取扱い>

- 当社では、災害で被害にあわれたお客様のご負担を軽減し、大切な保障を継続できるよう、大規模災害発生時に特別取扱いを行っております。
- 2020年度においては、各種災害の被害を受けられたお客様を対象に、以下の特別取扱いを実施しました。

主な取扱い	取扱い概要
保険料払込猶予期間の延長	お申出により、保険料のお払込を猶予する期間を最長6カ月間延長いたします。
保険金・給付金、契約者貸付金の簡易迅速なお支払い	お申出により、お手続きに必要な書類を一部省略するなどにより、簡易迅速なお取扱いをいたします。

- また、新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたお客様には、上記に加え「契約者貸付利率の減免」「契約更新手続き期間の延長」「入院給付金のお支払いに関する特別取扱」「災害死亡保険金等のお支払い対象とするお取扱い」を実施しました。



1. 「お客さま本位」の提案・販売

- 当社は、金融機関や来店型保険ショップといった代理店を通じて保険商品を販売しており、代理店担当者がお客さまに誤認を与えず、分かりやすい商品説明を行えるよう研修等を実施しております。
 - 2020年度は、コロナ禍に伴う代理店訪問等の制限を受け、当社の営業支援担当者が代理店に直接訪問して研修等を実施することが困難な状況となりました。
 - そこで、代理店担当者のスキルアップに資する「研修用動画」を作成し、当社ホームページに代理店専用サイトを設け、研修用動画をはじめ、その他の研修用資料を代理店担当者が自由に視聴し学習できる「web研修サービス」を開始しました。
 - さらに、お客さま利便性の向上に向けて、特定保険契約を除く一部の保険商品ではオンライン面談や郵送による保険申込み手続きを可能としています。
-
- 乗換契約において、乗換後新契約の不担保期間中にがんと診断確定されたことで無効による無保障状態が生じたときの措置として、お客さまからのお申し出を受けて旧契約を復旧し、無保険状態を回避する取扱いを開始しました。



2. 正確でわかりやすい情報の提供

○お客さまにおすすめする商品の内容・仕組みを正しくご理解いただくために、重要な事項が分かりやすく伝わるよう、2020年度に販売開始した商品の募集資料の作成にあたっては、以下のような工夫を行いました。

- ・ご高齢のお客さまに配慮し、文字数を減らし空間を設けるなど、レイアウトを工夫し見やすさを確保しました。
- ・色弱者にやさしいユニバーサルカラーデザインに加え、文字色と背景色のコントラストに留意しました。また、見やすく読み間違いにくいユニバーサルデザインフォントを採用しました。
- ・グラフや表等のレイアウトを見やすく工夫したほか、見やすさや理解しやすさの観点から、文字数の削減を図り、見やすい行間を確保しました。
- ・「生涯プレミアムジャパン5」の契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）兼商品パンフレットにて、第三者機関である一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA協会）の「見やすいデザイン」認証を取得しました。

【UCDA協会「見やすいデザイン」認証】



○当社ホームページ上に「お客さま向け情報」として「介護・認知症の現状」「乳房再建の現状」についての体験者インタビュー動画を掲載し、情報提供を行っています。

【インタビュー動画】

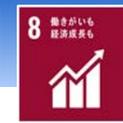


～体験者が語る～
介護・認知症の現状（動画コンテンツ約12分）



～体験者が語る～
乳房再建の現状（動画コンテンツ約15分）

[方針3] 業務運営の質の向上①



1. 正確・迅速な保険金等のお支払い

- 保険金等の支払業務について公平性・健全性に留意しつつ迅速かつ適切に遂行していくことで、お客さまからの生命保険事業に対する信頼を確保し、社会的責任が果たせるよう保険金等支払管理態勢の整備・強化を図るため、支払査定担当者に対し、査定研修会や商品・約款に関する研修会を実施しました。
- 保険金等のお支払いにあたり、公正かつ正確な支払査定を行うことを目的として適時、支払査定審査委員会を開催しました。

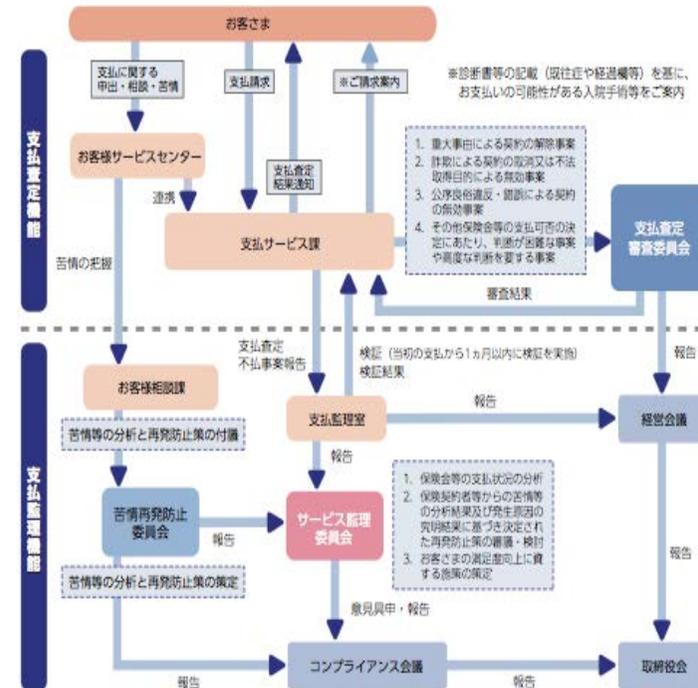
2. 各種お手続きの簡略化

- 満期保険金・年金・介護年金などの請求や、推定相続人による代理請求、指定代理請求人による請求等において、必要な書類の簡略化を行っています。また、各種取扱い基準の緩和にも継続的に取り組んでいます。
- 保険金や給付金の請求に必要な診断書をお客さまが手続きされる際、健康上の理由等により、医療機関を訪問することができない場合でも確実にご請求いただけるよう、当社がお客さまの代わりに診断書を取得する「診断書取得代行サービス」を行っています。

3. ご請求漏れの防止

- 保険金等の請求、お支払いにかかる照会等、保険金等のお支払いに特化した専用のフリーダイヤルを設置するとともに、お客さまが保険金や給付金をご請求される際のお手続きの流れや、保険金・給付金等をお支払いできる場合・お支払いできない場合について、小冊子「保険金・給付金ガイドブック」やホームページ、パンフレット等に掲載しました。
- お客さまの身体上の理由により、自署・記入・捺印が難しいとお申出がある場合、お客さまがご指定される署名代行の方が、お客さまに代わって、ご署名やご記入等を代行できる「署名代行制度」を行っています。

【支払管理態勢図】



※より迅速な支払検証および適切な支払の実施を目的として、2021年4月1日付組織改編にて支払監理室は支払サービス課に統合しております。



4. ご高齢のお客さまおよび障がいのあるお客さまへの対応

○ご高齢のお客さまおよび障がいのあるお客さま向けのサービスの更なる向上に向け、「高齢者および障がい者向け等のサービス向上ワーキンググループ」を設置し、様々な取り組みを検討、推進しています。

<ご家族登録制度の開始>

○現在金融機関は、超高齢社会における金融業務のあり方として、認知判断能力が低下した高齢顧客やその家族等に対して、顧客本位の観点から安心して利便性の高い対応の充実が求められています。

○当社はこれまで

- ・各種書類が届かなかった場合や災害時等で契約者との連絡が困難となった場合に備えた「第二連絡先登録制度」
- ・認知等により意思判断能力が低下した際の受取人本人に代わって請求手続きを可能とするための「指定代理請求制度」や「推定相続人代理請求制度」

等の整備を行ってきました。

○超高齢社会におけるお客さまとご家族様の満足度の更なる向上を推進するため、2021年4月から「ご家族登録制度」を開始します。

事前にご家族を登録いただくことで、登録家族による「契約内容の照会」「請求書類の取り寄せ」「一部請求手続きの代理請求」が可能となります。

ご家族登録制度

ご家族登録制度とは、ご契約者さま*1がご家族の情報を事前に登録することで、登録されたご家族もご契約内容の確認、手続書類のお取り寄せ、住所変更、契約者が受取人の保険金、解約等の所定のお手続き*2を行なえる制度です。また、ご契約者さまとの連絡が困難となった場合にも、当社からすみやかにご連絡を行なえるため、スムーズなお手続きが可能です。

*1 年会費始後の年金受取人も含みます。

*2 ご契約内容によってはお手続きできない場合があります。



ご家族登録制度でできること

ご契約内容の確認	手続書類のお取り寄せ	当社にご契約者さまと連絡が困難な場合の代わりのご連絡	住所変更、契約者が受取人の保険金、解約等のお手続き
○	○	○	○ ※ご契約内容によってはお手続きできない場合があります。

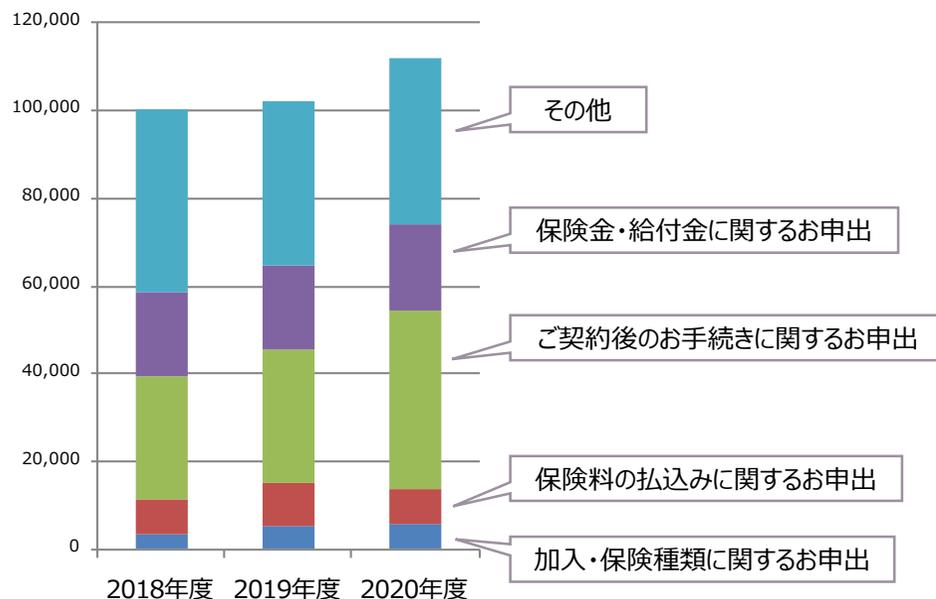
登録可能なご家族の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ①配偶者または3親等内親族 ②同居もしくは同一生計の方(同性パートナーなど) ③保険金等の受取人または指定代理請求人 ※国内にお住まいの方に限ります。
登録可能な人数	ご契約1件につき、1名
登録に必要なご家族情報	氏名/生年月日/性別/住所/電話番号/ご契約者さまとの続柄



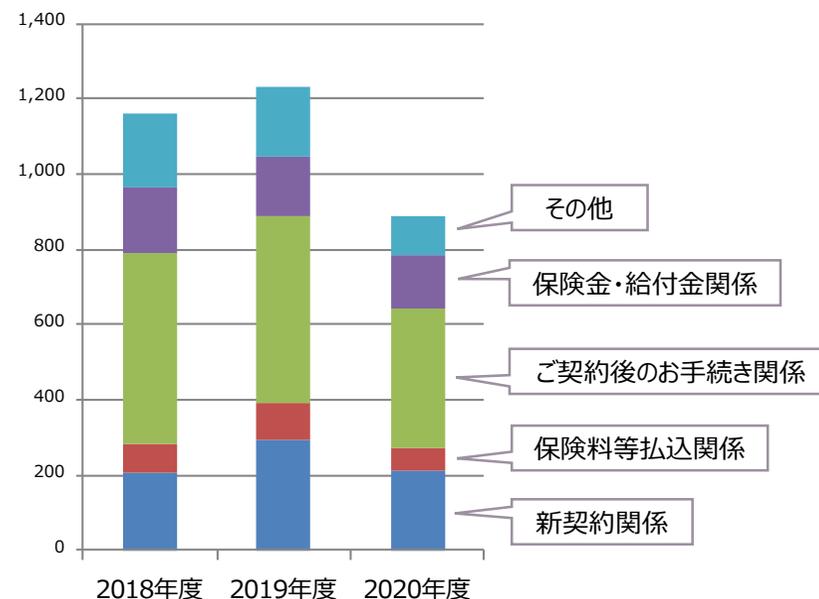
5. 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

- お客様サービスセンターを通じて寄せられたお客さまの声（苦情・ご意見・ご要望）を一つひとつ真摯に受け止め、改善に取り組むことにより、お客さまサービス・業務品質の向上に努めています。
- 2020年度におけるお客さまからのお申出件数は合計112,079件となりました。また、苦情件数は886件となりました。
- お客さまからの相談・苦情について、その内容、発生原因等の分析を行い、その分析結果を基にお客さまサービス向上に向けた業務プロセス改革を推進することにより、お客さま保護に資する適切な業務運営態勢を整備するため、「苦情再発防止委員会」を毎月開催しました。

【お申出件数の推移】



【苦情件数の推移】





6. お客様満足度向上のための取り組み

○ご高齢のお客様の状況に配慮した電話対応品質向上のためのお客様満足度研修を実施しました。

○お客様満足度向上のために、請求書類およびコールセンターの電話対応に関するお客様満足度アンケートおよび新規にご加入いただいたお客様を対象にした満足度アンケートを実施しました。

○保険金等のお支払いに関する適切な態勢の確保、およびお客様の満足度向上に向けた取り組みを包括的に審議することを目的としてサービス監理委員会を4回開催しました。

○エムスリー株式会社が提供する医療サポートサービス「M3 Patient Support Program」を提供しております。スマートフォンやパソコンから、24時間365日医師に相談可能なサービス「Ask Doctors」等、4つの医療サポートサービスを包括的に提供しています。

サポートプログラム
support program

<p>電話やメールで 看護師に相談したい</p> <p>看護師無料相談</p> <p>看護師が、あなたの悩みを親身にサポートします。 ご利用メニューを決める前に、お気軽にご連絡下さい。</p>	<p>スマートフォン・パソコンから 医師に相談したい</p> <p>AskDoctors</p> <p>24時間365日、医師に相談・質問できます。 気になる症状があるときはこちら。</p>
<p>医師が勧める 医療機関を知りたい</p> <p>ベストドクター セレクション</p> <p>病院や医師のことは、医師が一番よく知っています。 後悔のない病院・医師選びはこちら。</p>	<p>現在の治療が正しいか、 医師の意見を聞きたい</p> <p>マルチオピニオン</p> <p>あなたやご家族の治療に何が適切か、他に方法はないか、医師の意見がほしいときはこちら。</p>

○株式会社インターネットインフィニティーが提供する介護・認知症サポートサービス「介護コンシェル」を介護・認知症に関する保障がある保険契約のお客様向けに導入しました。ケアマネジャーの紹介や認知症予防ツールの提供等、個々の事情に応じた最適な介護・認知症サポートサービスを提供しています。

T&Dフィナンシャル生命 介護コンシェル 介護情報サイト
わかるかいごBiz

T&Dフィナンシャル生命の契約者さま・被保険者さま、そのご家族専用のサイトです。

契約者さま・被保険者さまとのご関係を選択、サービス規約の同意をチェックして、ログインください。

契約者さま・被保険者さまご本人
 契約者さま・被保険者さまご家族

サービス利用規約に同意する
サービス利用規約を確認する

ログインする

「わかるかいごBiz」でご提供するコンテンツ/リンクする外部サイトを除くは、T&Dフィナンシャル生命からの提携委託先である株式会社インターネットインフィニティーが開発・運営・管理しております。(T&Dフィナンシャル生命は株式会社インテリジェンティクスの子会社です。)

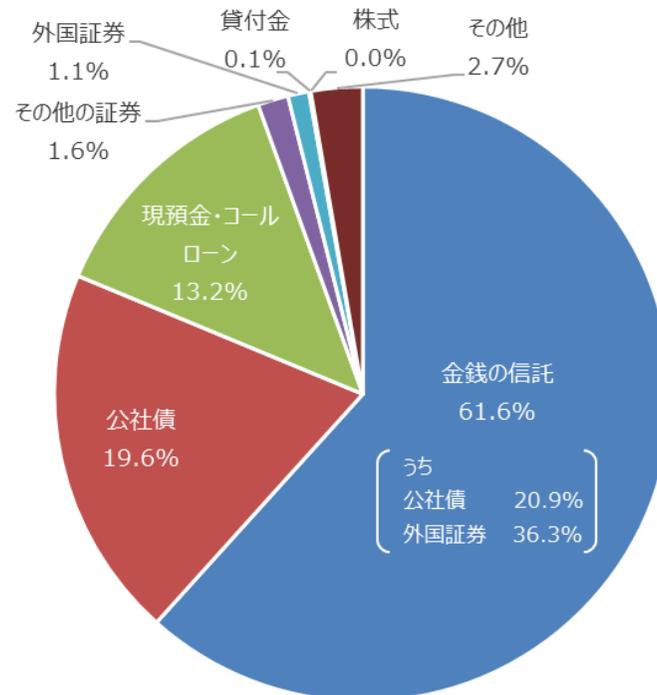


- 当社は、安定的・持続的に企業価値を向上させていくため、収益・リスク・資本を一体的に管理する経営管理態勢（ERM）を推進しており、資産運用に際しては、負債特性やリスク許容度を考慮したALM（資産・負債総合管理）を基本とし、安定した収益と高い健全性の確保に努めています。
 - 2020年度末の一般勘定資産残高は、前年度末から2,050億円増加し、1兆8,384億円となりました。
 - 2020年度は環境・社会企業統治の課題を考慮する「ESG投資」の一環として、国際金融公社（IFC）が発行するソーシャルボンド^(*)への投資を行いました。
- (*) 当債券の発行を通じてIFCが調達した資金は、新型コロナウイルスの影響を受けた国を含む開発途上国において、必要なサービスを受けられない人々を受益者とするプロジェクト、例えばインフラや金融などの重要なサービスへアクセスすることが難しい女性や低所得コミュニティに利益をもたらすプロジェクトなどに充てられます。

【一般勘定資産の構成比】

(単位：百万円、%)

区分	2020年度末	
	金額	構成比
現預金・コールローン	242,751	13.2
金銭の信託	1,132,161	61.6
公社債	360,795	19.6
株式	126	0.0
外国証券	20,962	1.1
その他の証券	28,937	1.6
貸付金	2,475	0.1
その他	50,206	2.7
合計	1,838,413	100.0



- 当社は、当社またはT & D保険グループ内の金融機関等が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定めています。また、営業部門等から独立したコンプライアンス部を利益相反管理統括部門とし、利益相反のおそれのある取引の管理を行っています。
- 当社の役職員は、お客さまとの取引において、対象取引の類型に該当するおそれがあると判断した場合は、速やかに利益相反管理統括部門に報告し、その指示のもとで適切な管理を実施しています。
- なお、利益相反のおそれのある取引の類型^(*)については、ホームページで公表し、お客さまに対する透明性を高めています。

(*) 利益相反のおそれのある取引は、当社又は当社の親金融機関等が行う取引に伴い、当社が保険業法上行うことができる業務に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれのある、以下の類型に示すような取引をいいます。

【利益相反のおそれのある取引の類型】 ※詳細は当社HPをご確認ください。

- ①お客さまが自己の利益を優先させてくれると合理的な期待を抱く場合。
- ②お客さまの犠牲により、当社又は当社の親金融機関等が経済的利益を得るか、又は、経済的損失を避ける可能性がある場合。
- ③お客さまの利益よりも他のお客さまを優先する経済的その他の誘引がある場合。
- ④当社又は当社の親金融機関等がお客さまと同一の業務を行っている場合。
- ⑤お客さま以外の者との取引に関連して、通常の手数料や費用以外の金銭、財貨若しくはサービスの形で誘引を得る場合、又は将来得ることになる場合
- ⑥当該取引に関し、お客さまと他のお客さまの間に競合関係がある場合。
- ⑦お客さま以外の者との取引に関連して、お客さまから得た情報を利用して、当社又は当社の親金融機関等が利益を得る場合。

1. 人材の育成

○当社役職員への「お客さま本位の業務運営」の浸透を図るため、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」や、CSR憲章等の当社方針を掲載した、全役職員に携帯用のカードを配付しています。

○当社役職員の「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に対する理解を深めることを目的として、当社の取組結果や他社の好取組事例について、Eラーニングを実施しました。



○ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまへの対応力を高めていくため、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が主催する「ユニバーサルマナー検定」を導入しています。

○お客さまとの窓口であるお客様サービス本部等の役職員が受講し、2021年3月末時点で119名が3級の資格を取得しています。



○当社は、「全国キャラバン・メイト連絡協議会」が推進する「認知症サポーターキャラバン」のパートナー企業となっています。

○従業員の認知症に関する正しい知識と理解を身に付けることを目的に「認知症サポーター養成講座」を開催しています。

○2021年3月末時点で135名が認知症サポーターとなりました。



T&D フィナンシャル生命保険株式会社

○生命保険・金融・税制等に関する専門知識を習得するためFP技能士資格取得を奨励しており、2021年3月末時点で、170名^(*)がFP技能士資格を取得しています。

(*) 2021年3月末時点の当社従業員数は255名です。

2. 「お客さま本位」の活動を促進する評価体系

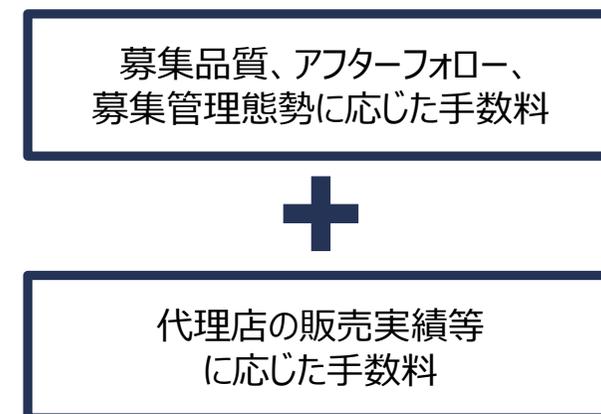
<従業員に向けた取り組み>

- 社内の各部門の事業年度ごとの部門執行計画において、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に係る施策を定め、これを実施することにより、全従業員に対して同方針の意識づけを行いました。
- 全従業員の人事評価において、お客さま志向に関する項目を設け、お客さまのニーズを察知し、それに応えることを評価の対象としています。

<代理店に向けた取り組み>

- 募集代理店に対して当社が支払う手数料の水準について、募集代理店における保険募集の公正の確保に留意しつつ、適切に設定しています。
- また、当社は、保険募集を委託する代理店について、当社の経営ビジョンに沿った募集管理態勢を整備しながら、お客さまのニーズやご意向を反映した最適な商品選定と、アフターフォローを含めた高品質なサービスを提供することを理想としています。
この「理想の代理店像」の実現に向け、代理店におけるお客さま本位の業務運営を一層重視する観点から、現行の代理店手数料体系に「募集品質」、「アフターフォロー」、「募集管理態勢」といった業務品質を反映する手数料体系を導入しています。

【代理店手数料体系のイメージ】



[方針7] 推進態勢

- 「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に基づく取り組み状況について、定期的に確認を行い、その結果について取締役会等に報告し、「お客さま本位」の業務運営のさらなる推進を図っています。
 - また、お客様サービスセンターを通じて寄せられたお客さまの声（苦情^(*)・ご意見・ご要望）を一つひとつ真摯に受け止めるとともに、必要に応じてお客さまサービス・業務品質改善に取り組むことにより、「お客さま満足度」の向上に努めております。
- (*) 苦情とは、お客さま等申出人からの商品やサービスに対する不平や不満、又は不平・不満に基づく「不満足の表明があったもの」を指しております。

