

2018年6月29日
東京海上日動火災保険株式会社

「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況の公表

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長:北沢利文、以下「当社」)は、2017年6月28日に公表した「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況を公表いたしましたので、お知らせいたします。

お客様本位の業務運営に資する取組みとして、「安心品質」(※)の徹底、お客様の声に基づく改善事例、お客様満足度指標(「ご契約手続き」および「保険金のお支払い」におけるお客様アンケートの結果)、その他商品・サービス等に関する個別の取組み等をまとめたうえで、当社ホームページ内の以下ページに公表しております。また、今後も具体的な取組状況に基づき同ページを適宜更新してまいります。

URL: <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/customer/management/shikumi.html>

当社は、今後も、お客様のいざというときにしっかりとお役に立ち、真に必要とされる良い会社“Good Company”を目指して努力してまいります。

(※)当社は、お客様が当たり前を期待することを、“いつでも、どこでも、誰であっても”当たり前
に実現・実行しているレベルのクオリティのことを安心品質と定めています。

(関連ニュースリリース)

2017年6月28日「お客様本位の業務運営方針」について

http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/170628_01.html

(ご参考)

東京海上日動「お客様本位の業務運営方針」

<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/about/policy/gyoumu.html>

以上