

# 日本財産保険(中国)有限公司 保険消費者權益保護案内

## 誠実性

会社が設立以来、お客さまに高品質な保険サービスを提供するように務めました。同時に、会社の持続可能な発展が実現するため、CSRの引き受けは顧客に高品質な保険サービスの提供などあらゆる取組みに繋がってまいります。当社のHPIにアクセス頂き、<http://www.sompo-japanchina.com/index.aspx> 当社の「3・15保険サービス承諾」及び「2011企業CSRレポート」を御覧になってください。

## 専門性

現代企業のリスク管理における先進理念を以て、中国市場におけるサービス品質ベンチマークを樹立する企業使命として、専門的で高品質な各種サービスを常にご提供できる体制で、企業活動のスムーズな運営への万全なサポートを行います。当社のHPにアクセス頂き、<http://www.sompo-japanchina.com/index.aspx> 当社の保険商品及びリスク管理をご御覧になってください。CIRCのHPIにアクセス頂き、<http://www.circ.gov.cn/web/site47/>「保険知識教室」を御覧になることで、保険知識の勉強ができます。

## 高効率

当社は全面的な理賠サービスプラットフォームを持ち、各拠点では専門的な理賠部門を設けています。24時間事故受付のフリーダイヤルを導入し、日本語及び中国語の両言語で対応が可能です。厳格な事故対応サービスの流れを制定し、事故対応の手続を簡素化にして、顧客に事故対応サービスの流れ及び関連保険知識の説明を提供します。顧客に事故対応のすべての流れを十分に理解いただき、最短時間内に保険賠償をもらえるようにします。具体的な事故対応サービスの流れを当社のHPにアクセス頂き、<http://www.sompo-japanchina.com/Service.aspx?CateID=376>を御覧になってください。

## 便民性

お客さまの声受付窓口と受付メールアドレスを設立し、お客さまの声に迅速・適切且つ誠実に対応します。

- 1、お客さまの声受付窓口：  
大連本社：  
0411-39663188  
上海支店：  
021-54076281  
広東支店：  
020-85271997  
江蘇支店：  
0512-62969959  
北京支店：  
010-59817600
- 2、受付メールアドレス：  
[voc@sompojapanchina.com](mailto:voc@sompojapanchina.com)
- 3、大連本社及び上海・広東・江蘇支店に別々に総経理のお客さまの声受付日を設置した。
- 4、CIRCの全国で公開された苦情受付専用線[12378]を通じて、社会各界よりの監督を受け取って、さらに当社の保険商品を改善し、お客さまサービス品質をアップさせる。

## NAVIGATION

## FOR THE BEST

