

長崎日産「お客さま本位の業務運営方針」

わたしたちは、お客さまに安心と満足を提供し、お客さまのカーライフがより快適なものになるよう、「お客さま第一主義」をスローガンに掲げています。

保険商品の販売にあたり、お客さま本位の業務運営方針を策定、公表し、お客さまに寄り添った保険募集を行います。

方針 1. 安心・安全のための商品・サービスの提供

わたしたちは、お客さま本位の業務運営を目指し、各種法令等に基づき、お客さまの立場に立った保険募集を行います。

お客さまの利益と安心・安全なカーライフを第一に考え、高品質なサービスや日産独自のオリジナルプランを提供することで、お客さまに満足いただけるよう努めます。

方針 2. お客さまのリスク・ご意向に沿った商品・サービスの提供

わたしたちは、お客さまを取り巻くリスクを把握・分析をしたうえで、お客さまのカーライフやご意向に沿った商品・サービスをご提案いたします。

また、契約を適切に管理し、定期的なご契約内容の確認を行い、お客さまのカーライフの変化にもしっかり対応いたします。

方針 3. お客さまへ商品・サービスに関する情報の分かりやすい説明

わたしたちは、お客さまに適切な商品・サービスを選択いただけるよう、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明いたします。募集の際はパンフレットやタブレット等のデジタルツールを活用し、お客さまにとって分かりやすいご提案を行います。

方針 4. お客さまに寄り添った事故対応・事故解決サポート

わたしたちは、事故の被害に遭われたお客さまに寄り添った対応を行います。

スムーズな事故対応・事故解決のために、お客さまに必要な補償を積極的にご提案することにより、お客さまに安心・安全をご提供いたします。

方針 5. 適切なお客さま対応のための社員教育

わたしたちは、お客さまへ最適な保険をご提案するために社員教育を継続的にを行います。

社内研修や勉強会を実施することで保険知識の向上に努め、高品質なサービスをご提供いたします。

< 上記方針実行状況指標（KPI） >

- ペーパーレス手続き率（目標：80%以上）

お客さまにとって分かりやすく適切な保険提案を目指します。

- 早期更改率（目標：60%以上）

契約の満期を迎えるお客さまへ早期にご案内をすることで、十分な検討時間の確保と保険始期日前に保険証券をお届けすることを目指します。

- 自動車保険保有件数増率（目標：前年比 105%以上）

上記に掲げたお客さま本位の業務運営を正しく行い、お客さまから選ばれ続ける代理店を目指します。