

# お客さま本位の業務運営に関する基本方針

## 【目指す姿】

当社は、常に「お客さまを第一優先に考えて行動する」ことを経営理念としております。

日産販売会社として、保険を通じて「より安全・安心」なカーライフを提供し、お客さまに選ばれる代理店として以下の基本方針に基づき、お客さま本位の業務運営を徹底してまいります。

## 【業務運営方針】

### 方針1：お客さまの最善の利益の追求（原則2）

- ・お客さまの安全・安心なカーライフを実現するために、保険業法などの保険取引に関する各種法令を遵守し、お客さまの立場に立った最善・最適な保険募集を行うように努めます。

### 方針2：お客さまにとって最善・最適な保険提案（原則6）

- ・お客さまの意向を正確に確認・把握し、その上で環境変化を考慮しながら、お客さまにとって最善・最適なご提案を実施します。
- ・契約管理を徹底し、定期的なご契約内容の確認を実施するなどアフターフォローをしっかりと実施していきます。

### 方針3：重要な情報のわかりやすい提供（原則5）

- ・お客さまの視点に立って、専門用語などを使用せずわかりやすい言葉で説明を実施します。
- ・保険募集時には、タブレットやパソコンを使用して、丁寧な説明を行うように務めます。

### 方針4：利益相反の適切な管理（原則3）

- ・当社の利益を優先し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう公正かつ適切に管理していきます。

#### 【具体例として】

- ⇒お客さまの保険金請求に関して、修理費を不当に上乗せするような取引
- ⇒お客さまの意向に反して、手数料の高い商品や自社に有利な商品のみを勧めること

### 方針5：お客さまの声に真摯に耳を傾けた対応で業務改善・社員レベルアップを図る（原則7）

- ・お客さまの声に真摯に耳を傾け、寄せられたお客さまの声に誠意をもって迅速・適切に対応いたします。
- ・社員の継続的な教育・研修により保険募集スキルのレベルアップに努めます。
- ・全社員がコンプライアンスを遵守するための研修を定期的実施し、本社と店舗が連携しチェック体制を強化することで、ガバナンスを高め、質の高い保険募集業務を実現します。

## 方針の(KPI)について

### WEB手続き率 90%以上

- ⇒お客さまにとって最善・最適な保険提案を行うため、対面でのWEB手続きの実施に努めます。

### お客様アンケート 回収率10%以上

- ⇒新規・更改手続き後に、保険会社からお客さまに配信されるアンケートへの協力をお願いしてまいります。  
お客さまの声に真摯に耳を傾けることで、業務改善・社員のレベルアップにつなげていきます。

