

# 保険業務に関するお客さま本位の業務運営方針

お客さまに「クルマのある暮らしにワクワクを」を存分に感じて頂ける、自動車保険でもそんなお手伝いができる販売会社となることを目指します

## 方針1 お客さまのカーライフをお守りするために、最適な保険をわかりやすくご提案します

### 【具体的行動】

#### ● お客さまにとって最適な自動車保険のご提案

お客さまのご意向やお車の使用状況などを正確に確認・把握し、お客さまにとって最適な自動車保険をご提案します。

また、わかりやすいご説明を実施するために、各種手続きは余裕をもったスケジュールでご案内するよう努めます。

#### ● 日産カーライフ保険プランのご説明

当社で自動車保険をご契約いただくメリットの1つである「日産カーライフ保険プラン」について、丁寧にわかりやすくご説明します。

#### ● デジタルツールを活用したわかりやすいご説明

自動車保険募集の際、原則お客さまとお会いして、パソコン・タブレット端末を活用した視覚的にもわかりやすく丁寧な説明を行います。

## 方針2 万が一の際にもお客さまにご安心いただけるよう、迅速なサポートをご提供します

### 【具体的行動】

#### ● ワンストップサービスのご提供

お客さまのカーライフにおける万が一の際、当社にご連絡いただくことで、受付・各種手配・修理などお車に関するトータルサポートを実施し、お客さまに安心いただけるサービスをご提供します。

#### ● 万が一の際のご連絡先のご説明

日産カーライフ保険プランの「困ったときに“ホッ”とブック」をお渡しし、お車に事故・故障が起きた際のご連絡先の確実な伝達を実施します。

## 方針3 お客さまに信頼いただける保険業務体制の品質向上に努めます

### 【具体的行動】

#### ● 保険取扱い業務における継続的なスキルアップ

取引損害保険会社の協力のもと、本部主催の各種研修や、店舗における勉強会により、保険知識の継続的なレベルアップを図ります。

#### ● コンプライアンス遵守に基づいた保険募集体制の構築

保険募集品質を高いレベルで維持し続けるために、全社員がコンプライアンスを遵守し、店舗と本社が連携してチェック体制を持つことで、ガバナンスを高めます。

## お客さま本位の業務運営における定着を図る指標（KPI）について

### 早期継続率

40%以上

満期2か月前からご継続手続きの案内を行い、十分にご検討いただく時間を確保したうえで手続きを行います。

### 対面Web手続き率

75%以上

お客さまにとって最適な保険提案を行うため、対面にてわかりやすいWeb手続きを行います。

25年度実績

36.7% (9月末時点)

24年度実績

34.8%

25年度実績

69.9% (9月末時点)

24年度実績

69.6%