

日産プリンス広島 お客様本位の自動車保険業務運営方針

日産プリンス広島は、お客さまに安心・安全なカーライフをご提供できますよう、お客さまの立場になり、最適な保険運営を心がけ、お客さまや地域から信頼され選ばれる代理店を目指します。

日産プリンス広島は、お客さまに感謝され、地域社会に貢献し、かつ従業員に愛される会社を目指しています。

方針1 お客様本位の業務運営の徹底

当社は、損害保険代理店として高い職業倫理の保持に努め、保険提案の際にはお客さまのメリットを最優先に考え保険の説明・提案を行ってまいります。

具体的な取り組み

①お客さまに最適な自動車保険の提案

お客さまのカーライフ、お車の使用状況やご意向を正確に把握したうえで、最適な自動車保険をご提案致します。

②損害保険会社と連携した事故対応

万が一の際、事故の早期解決や保険金早期お支払いを実現できるよう、損害保険会社と連携し対応します。

③早期継続

満期2か月前からの更新案内、ご継続案内を行い早期更改を推進し、継続漏れを防ぎます。

方針2 お客さまのニーズにこたえ最適な商品、サービスを提供します

お客さまのご意向を正確に確認・把握し、環境変化も考慮し、お客さまにとって最良・最適なお提案を実施します。情報提供や意向確認には、タブレットを使用し、お客さまに分かりやすい説明を心がけます。

具体的な取り組み

①日産カーライフ保険プラン等のご提案

日産グループの総合力を活かした保険プラン「日産カーライフ保険プラン」をはじめ、車両保険や各種特約を適切にご案内致します。

②タブレットの活用

自動車保険の募集時にはタブレットを活用し、視覚的にもわかりやすく、説明漏れ、確認漏れを防ぐことで最適な保険提案を実施致します。

③ご高齢のお客さまへの対応

ご高齢のお客さまへ保険募集を行う際は、ご親族等の同席、複数回の募集機会の設定等により正しくご理解いただくよう努めて参ります。

方針3 社員教育や研修により保険募集の品質向上に努めます

具体的な取り組み

①保険募集のレベルアップ・スキルアップ

損害保険会社と連携し、定期的な勉強会や研修を通じて保険募集のスキルアップを図っていきます。

②コンプライアンスの遵守

全社員がコンプライアンスを遵守し、店舗と本社が密に連携し、チェック体制を持つことでガバナンスを高めます。

お客様本位の業務運営方針の定着を図るための指標（KPI）

①早期継続率60%以上

満期2か月前からご継続手続きの案内を行い、丁寧な説明を行うとともに、十分にご検討いただく時間を確保した上で手続きを行ってまいります。

②WEB手続き率80%以上

お客さまにとって最適な保険提案を行うため、わかりやすいWEB手続きを行ってまいります。

③お手続きの不備率3%以下

タブレットで手続きを行い、書類不備となる原因を最小限に留めます。お客さまの手間や負担を減らし、お客さま満足度向上に努めます。

KPI実績

項目	目標	実績	23年度実績
①早期継続率	60%以上	56.4% (9月末時点)	49.5%
②WEB手続き率	80%以上	77.8% (9月末時点)	77.3%
③お手続き不備率	3%以下	1.5% (8月末時点)	3.7%