

お客さま本位の業務運営方針について

当社は保険販売を通じて、すべてのお客さまに「安心と安全なカーライフ」をお届けするため、以下「お客さま本位の業務運営方針」を策定いたします。

お客さま本位の業務運営方針

1. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

お客さまのニーズを十分に把握し、ライフスタイルに合った最適な提案を行い、お客さま満足度を高めるよう努めて参ります。

お客さまにふさわしいサービスを提供する日産カーライフ保険をご提案するとともに、24時間365日ご利用いただける日産カーライフ保険総合センターをご案内することで、安心と安全をお届けするようにいたします。

2. 利益相反の適切な管理

お客さまのニーズに反する商品を優先して販売すること等、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に対応いたします。

3. お客さまにとってわかりやすい情報提供

お客さまのニーズやご意向を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択していただけるよう、わかりやすく、丁寧にご説明いたします。

保険募集を対面で行う場合は、タブレットやPCによるご説明・お手続き（WEB手続き）により、最適な保険提案をいたします。

ご高齢者または特に配慮が必要なお客さまに対する情報提供は、当社募集ルールに則り、親族等に同席を頂いたうえでのご説明や、ご説明の回数を増やすなど、きめ細やかに対応いたします。

4. お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまを取り巻く環境の変化に伴うリスクや、多様化するお客さまのニーズにマッチした適切な商品・サービスを提供いたします。

日産自動車または引受保険会社から提供されるお客さまアンケートを集約し、全社で共有を図ります。お客さまの声を真摯に受け止め、誠実・迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質の改善・向上に努めて参ります。

ご契約後も、1年ごとのご契約内容の確認等、最適な補償内容となるように対応いたします。

5. 従業員の教育と保険募集体制の構築

従業員に対する教育や研修を、継続的に実施して参ります。年1回、全店舗を対象とした社内監査を実施し、保険募集体制の構築に努めて参ります。

<お客さま本位の業務運営に関する評価指標（KPI）>

当社が定めるお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）は、以下のとおりです。

- (1) 自動車保険契約件数増加率
- (2) 自動車保険継続率
- (3) WEB手続き実施率

2022年3月末指標

(1) 自動車保険契約件数増加率	102.8%
(2) 自動車保険継続率	97.4%
(3) WEB手続き実施率	52.1%

以上