

香川日産『お客さま本位の業務運営方針』

私たちは、【お客様に満足と感動を与えます】という経営理念のもと、保険販売を通じてお客様のより充実したカーライフの実現に向けた最適な提案・サービスを提供しお客様から信頼される代理店を目指します

お客さま本位の業務運営方針

方針1 お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

お客さまの安心・安全なカーライフを実現するために、自動車に関連するお客様のさまざまなリスクに対して最善な解決策をお届けすることにより、弊社でご加入いただくメリットの最大化をめざします。

方針2 お客さまにとって最良・最適な保険提案

お客さまのご意向を正確に確認・把握し、そのうえで環境の変化を考慮しながら、お客さまにとって最良・最適なお提案を実施します。また長期契約についても1年ごとの内容確認等アフターフォローをしっかりと実施します。

方針3 わかりやすく、丁寧な説明

取扱う商品の内容やサービス内容をお客様に分かりやすく説明します。対面での保険募集を基本として、タブレットやパソコンを使用してわかりやすい保険手続きを行います。

方針4 利益相反の適切な管理

お客さまとの利益相反のおそれがある取引については、お客さまの利益が不当に害されることがないように適切に対応いたします。

方針5 お客さまからの声に真摯に耳を傾けた対応と業務改善・社員レベルアップ

お客さまの声に広く耳を傾け、寄せられたお客さまの声に誠意をもって迅速・適切・真摯に対応いたします。またお客さまからいただいたご要望などを継続的に業務改善に活かします。そして、社員の継続的な教育・研修により保険募集のレベルアップに努めます。

業務運営方針KPI（定着を測る指標）

タブレット端末による
保険手続き
70%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

ご継続手続き
早期のご案内
80%以上

お客さまへ早期にご案内し、
十分な検討時間と
保険開始前に証券を
確実にお届けします

満期時のご継続率
95%以上

コースに沿った保険提案や、
事故・故障のアフターフォロー
をしっかりと行い、安心して
保険更新いただけるよう
努めてまいります