

日産プリンス兵庫【お客さま本位の業務運営方針】

すべてのお客さまに保険を通じて「安心・安全で快適なカーライフ」を実現して頂くため、地域に根差しお客さまから選ばれ続ける保険代理店を目指します。

【方針1】お客さまに満足頂ける商品とサービスを提供します

- ① お客さまのご意向確認とニーズ把握
保険募集においてはご提案とお客さまからのご意向確認を確実にこなすため、対面募集を原則とします。その際、デジタル端末を使用した説明・お手続きにより視覚的にも分かりやすい保険募集を行ないます。
- ② お客さまのカーライフをお守りする為の保険提案
お客さまのニーズを把握した上でカーライフにおける様々なリスクを保険により回避する事を目的に最適な商品や特約をご提案致します。

【方針2】お客さまからのさらなる満足度向上を目指します

- ① もしもの際の高品質な対応
万一の事故や故障の際の店舗対応に加え、日産自動車及び販売会社ネットワークを活用しお客さまの不安を取り除く対応に努めます。
- ② お客さまの声を活かした対応力強化
日産自動車や引受保険会社等から提供されるお客さまアンケート結果を真摯に受け止め、お客さま満足度向上に努めます。

【方針3】信頼される代理店であり続ける為に募集人のレベルアップに取り組めます

- ① 継続的な教育体制の確立
当社独自カリキュラム及び取引保険会社による定期的な勉強会の実施により保険スキルのレベルアップを図ります。
- ② 保険コンプライアンスの定期的な研修実施と徹底
引受保険会社の協力のもと研修を実施し、実施後のモニタリング含め本部によるチェック体制を整えることで高い専門性と倫理観をもって「誠実でお客さま本位の企業活動」に努めます。

K P I

WEB手続き率 80% (2025年2月現在61.6%)

弊社は環境保全、情報漏洩リスク防止の観点からもデジタル手続きに取り組んでいます