

日産部品茨城販売 『お客様本位の業務運営方針』

当社は、以下「会社理念」及び「取組施策」のもと、お客様視点に基づく「お客様本位の業務運営」を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たすべく、本方針を定めます。

<会社理念>

- お客様本位の精神で、地域とともに生きよう
- 誇りと喜びを持って、行動しよう
- 販売を通じて、豊かな生活に貢献しよう

<取組施策>

お客さま対応の基本方針

■保険商品等の販売に際し、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他の各種法令等を遵守し、適正な保険商品の販売・管理に努めます。

お客様の最善の利益の追求

- お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。
- ご高齢のお客様に対して保険募集を行う場合は、わかりやすい言葉で丁寧にゆっくり話す、場合によってはご親族等の同席、複数回の募集機会の設定等により正しくご理解いただけるよう努めてまいります。

重要な情報のわかりやすい提供

- お客様にご提案する商品やサービスの説明に際しては、お客様の特性、知識、経験、ご加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるようお客様に重要な情報をわかりやすく、丁寧に説明していきます。
- お客様が余裕をもって継続手続きのスケジュール調整ができるよう満期の2ヶ月前からご案内するとともに、より丁寧にわかりやすく補償内容を説明いたします。

お客様にふさわしいサービスの提供

- お客様を取りまくリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。また、ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。
- 申込時に携帯電話番号を入力いただくことで、万が一の保険事故時や広域災害時に、素早く保険金請求のご案内ができるように努めます。

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- 当該業務運営方針の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また、併せてコンプライアンス体制の構築にも努めます。
- 保険推奨販売方針を開示し、店舗スタッフと損害保険会社との連携を密にとり、保険商品知識の習得に向けた教育・研修および基盤となるコンプライアンス研修、業務運営に関する点検を定期的に行ってまいります。

《 お客様本位の業務運営方針 KPI 》

1. 満期時のご継続率

98%以上

・お客様のニーズに沿った保険提案や、事故・故障時の対応、アフターフォローをしっかりと行うことで、お客様が安心して保険を更新していただけるよう努めてまいります。

2. ご継続手続きの早期実施率

96%以上

・ご継続の際に、満期月2ヶ月前からご継続手続きのご案内を行い、丁寧な説明を行いながら内容を十分検討していただいたうえで、早期更改手続きをすすめてまいります。

K P I 実績 (2024年3月末時点)

項目	目標	実績
1. 満期時のご継続率	98%以上	97.2%
2. ご継続手続きの早期実施率	96%以上	95.2%

2024年9月
日産部品茨城販売