

お客さま本位の業務運営方針

日産青森販売（以下弊社）は、保険業務におけるお客さま本位の業務運営を実現するための2つの基本方針を公表し、「安心・安全をお届けできる会社」を目指します。

方針1

お客さまのカーライフを守るためにお客さまニーズの把握とご意向を確認し、最適な自動車保険を適正かつわかりやすくお伝えし安心・安全をお届けすることをお約束します。

1.お客さまに最適な自動車保険のご提案

お客さまのお車の使用状況やご意向を確認したうえで、最適な自動車保険の提案、募集を行います。

当社で自動車保険をご契約する最大のメリットの1つである「日産カーライフ保険プラン」について動画でわかりやすくご説明します。

2.対面での募集

自動車保険の募集時には、原則お客さまと直接お会いし、積極的にデジタル端末（パソコンやタブレット）を使用しながら、視覚的にもわかりやすく商品内容をご説明します。説明漏れや確認漏れを防止し最適な保険提案を実施します。

3.重要事項のご説明

自動車保険の重要事項等説明書を用い、保険商品に関する告知義務や通知義務、お客さまにとって不利益となる可能性のある情報についてわかりやすくご説明します。

4.万が一の際のご連絡先の説明

日産カーライフ保険プランの「困った時に“ホッ”とブック」を手交し、事故・故障が発生した場合のご連絡先の確実な伝達を実施します。

方針2

当社はお客さまからの更なる満足度向上を目指すため、日産自動車から提供される「お客さまアンケート」（お客さまからの評価や不満の声）を真摯に受け止め改善活動を行い、PDCAサイクルが実施できる体制を構築します。

KPI：重要業績指標

●WEB手続率：目標 70%

⇒2025年1月実績 72.2%

●日産カーライフ保険動画再生回数：目標 月募集人1名当たり5回

⇒2025年1月実績 1.4回

●保険提案率：目標 50%

⇒2024年10月～12月実績 40%