

お客さま本位の業務運営方針

当社は、すべてのお客さまに「安心・安全で快適なカーライフ」を実現していただくため、お客さまのカーライフをお守りする保険事業につきましても、真摯に取り組んでまいります。実現に向けた具体的な行動指針として、「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表し実践しております。

方針
1

お客さま本位の業務運営の徹底

- 当社は、損害保険代理店として高い職業倫理の保持に努め、研修等を通じ社員に対して「日産グローバル行動規範」に基づく誠実で公正な判断・行動により、お客さま本位の業務運営の強化を図っています。
- お客さまの多様なニーズに対応できる社員の育成に向け、本部主体の研修とOJTによる人材育成に力を入れております。例えば年間を通じ、保険証券診断フェアを開催、経験や職層に応じた様々な研修を開催するなど、商品・サービスやお客さまとの丁寧なコミュニケーションに関する知識・スキルの強化を図り、専門性を高めています。
- お客さまの最善の利益を図るため、お客さまの声をアンケート形式でいただき、誠実で適切な対応と改善策を実施することで、業務の品質向上とお客さまの満足度向上に取り組んでまいります。

方針
2

お客さまニーズに応える商品・サービスの提供

- お客さまのカーライフや保険のご加入目的などに応じ、お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう幅広く高品質な商品ラインアップを取り揃えております。
- 当社は「日産カーライフ保険プラン」を取り扱っており、すべてのお客さまに日産グループの総合力を活かしたご提案をしております。本保険プランをご案内することで、お客さまの多様なニーズにお応えしてまいります。
- 法人のお客さま向けに、損害保険会社と連携しお客さまの事故防止や事故削減等に資するサービスをご提供いたします。
- お客さまとの対話を大切にし、お客さまのご意向に沿った適切な商品・サービスをご提案し、最適な保険プランをお客さまと一緒に作り上げてまいります。
- 保険期間が2年以上となる長期の自動車保険にご加入されているお客さまには、毎年の始期応答月頃にご連絡のうえ、お車の使用状況や補償内容のご希望等に変化はないかご確認し、ご契約内容の変更漏れを防止いたします。
- 事故・故障時にはお客さまの立場に立ったアドバイスと事故対応を心掛け、事故の解決まで実施します。

方針
3

お客さまにとって丁寧でわかりやすい情報提供

- お客さまに商品のご理解をより深めていただくため、原則ご来店いただき対面での商品説明をさせていただいております。
- 自動車保険のご提案にはパンフレットやタブレット端末等を活用し、お客さまのご意向やご要望に沿った様々な保険プランをスピーディに提示し、図表等を用いて分かりやすい表現でご説明するよう取り組んでまいります。
- パンフレットの重要な情報は蛍光ペン等で目立つように表示したり手書きで補足説明したりするなどし、必要な情報を十分にご提供してまいります。
- ご高齢や特に配慮が必要なお客さまには、ご親族等に同席いただくなど、より丁寧な情報提供をしてまいります。