

- 当社は、独自の保険募集マニュアルを策定し、すべての社員がお客さまに高品質で満足いただける保険募集ができるよう、適正な保険募集のあり方について具体的に定めています。本マニュアルでは管理職（以下店長）、カーライフアドバイザー（以下CA）、事務担当（以下CS）それぞれの役割分担を明文化し、自律的な保険募集体制の構築を図っています。
- 全社員が日産自動車の提供するeラーニングを毎年受講し、毎月各店舗の保険勉強会を通じ、商品やサービス、コンプライアンスに関する知識・意識の強化を図っております。
- 人材育成の取組みとして、経験や実績に合わせたCA向け研修やCS向け研修を定期開催し、お客さまのご意向を正しく把握し的確なアドバイスと保険提案のできる社員の育成に努めております。
- 店長はお客さまアンケートの評価をもとにCAおよびCSを教育し、お客さまアンケートの評価向上に努めます。
- 当社は、代理店手数料の高い商品を優先的に販売することでお客さまが不利益を被ることのないよう、社員の評価制度においては、特定の保険商品の販売に偏らない評価・報奨体系を導入しております。
- 社内規則の遵守状況や社員教育の状況について、毎年の社内監査・代理店自己点検や保険会社点検（3年に1度）を実施することでチェックし、改善点は新たにルールや方法を見直すなど、PDCAを的確に回せる体制を構築してまいります。

「お客さま本位の業務運営」の定着を測るための指標（KPI）

- お客さまアンケートにて、当社の契約手続きや日頃の対応について「大変満足」「満足」とご回答いただいた割合

≪損害保険会社に寄せられた当社の保険募集に関するお客さまアンケート結果≫

2022年度	4～9月	10～3月	年度計
アンケートご回答数	269	267	536
うち「大変満足」「満足」のご回答数	175	161	336
「大変満足」「満足」の割合	65.1%	60.3%	62.7%

2023年度	4～9月	10～3月	年度計
アンケートご回答数	262		262
うち「大変満足」「満足」のご回答数	168		168
「大変満足」「満足」の割合	64.1%		64.1%