# 愛媛日産『お客様本位の業務運営方針』について

**＜弊社の目指す姿＞**
**信頼と感動で人々の生活を豊かに！**

## お客様本位の業務運営方針

「愛媛日産で保険加入して良かった！」と言っていただけるように、お客様の立場で考え正しく仕事をし、選ばれる代理店を目指します。

### 方針1 すべての代理店事業はコンプライアンスのうえに成り立つことをベースに業務を遂行します。

①お客様を第一に考えた保険募集法令等はもとより保険会社の規定やルール、社会規範を遵守したうえで、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。お客様の声には誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます

②保険内部監査の実施臨店での保険内部監査をより進化させて実施しPDCAサイクルを回していくことで、業務遂行状況をより高いレベルに追求し、また代理店体制整備の構築および高度化に努めます。

### 方針2 募集人の教育を継続的かつ定期的に行い、代理店として業務品質向上に努めます。

①継続的な募集人教育の実施保険に関する勉強会、ロープレ等の実施により、募集人のレベルアップを図ります。募集人のレベル、適性に応じた教育プログラムを担当保険会社と協力して実施します。

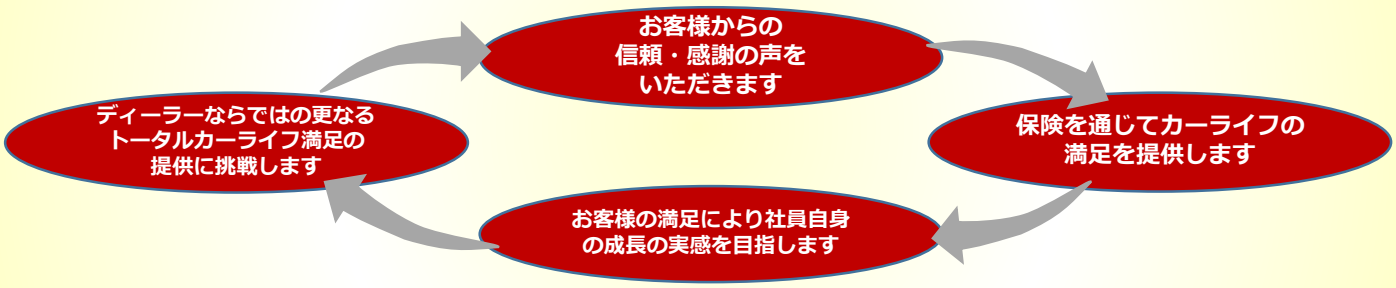
②わかりやすく丁寧な説明、デジタルツールを活用し、原則対面による募集を前提にWEB（ペーパーレス）手続きを行います。

### 方針3 お客様に安心して車にお乗りいただくために、保険の補償内容確認と適切なアドバイスを行います。

①保険証券確認と最善の保険プランのご提示
当社に保険加入いただくか否かは別として、すべてのお客様に現在の保険契約内容の確認サービスをご案内の上、希望者には補償内容に過不足がないか点検し、最善のプランをご提示する活動を行います。

②保険契約内容確認を通じたお客様サービスの向上
整備点検入庫、保険の継続手続き等お客様と接する際に保険契約の点検を行い、長期自動車保険は、年1回の定期点検を実施し、お客様に適合した保険契約が維持、ブラッシュアップされるように努めます。

**「お客様本位の業務運営方針」による保険品質向上のイメージ**




**KPI** 保険ご契約者向けアンケート「大変満足」をお選びいただける割合【目標:60%】

2025年12月　愛媛日産自動車