兵庫日産『お客さま本位の業務運営方針』について

VISION

お客さまに「保険と言えば兵庫日産」と言っていただける様に
自動車販売同水準のサービス、ご提案レベルを目指します。

お客さま本位の業務運営方針

方針1 適正かつわかり易い保険募集で安心と安全をお届けし、お客さまのメリットを最大化します。

①お客さまのニーズの把握とご意向の確認

保険の募集においては感染リスクを極小化した上での対面募集を原則とします。
タブレットやPCによるご説明、お手続き（WEB手続き）を行うことでお客さまのニーズの把握と
ご意向の確認を実施した上で、日産独自の保険プランなど最適な保険提案を行います。

②お客さまのカーライフを守るための保険商品の提案

お客さまのカーライフをお守りすることを第一とした車両保険をはじめとする商品、特約の付帯をご提案します。
複数台お持ちのお客さまにおいては重複した特約の加入がない様保険料節約の観点からも補償をチェックします。

方針2 お客さまの満足度向上を目指す為、ご評価、ご不満の声に耳を傾ける体制を構築します。

①事故・故障時の対応による満足度向上

万一の事故・故障の際は店舗での対応に加え、日産ネットワークを活用することでお客さまを不安や
ご心配から解放することを第一とし、満足度向上に努めます。

②お客さまからの声を活かした対応力強化

日産自動車または引受保険会社から提供されるお客さまアンケート結果に真摯に耳を傾けます。
「保険も兵庫日産に任せて良かった」と言っていただける様にお客さまの声をES向上にも活用し、
店舗一丸となったお客さま対応を目指してまいります。

方針3 保険教育カリキュラム化により全社員の保険募集のレベルアップを図ります。

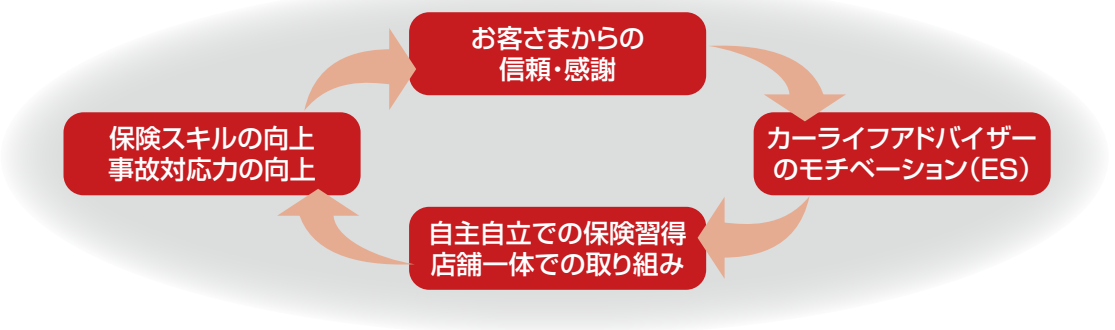
①継続的な保険スキルのレベルアップ

取引損保の協力の下、保険ロープレなどの勉強会およびe-leaningによる自己学習により継続した
保険スキルのレベルアップを図ります。

②自立した保険募集体制の構築に向けて

スキル向上にあわせて保険確認テストも定期的に実施し、自立したPDCAを回せる体制を目指すと共に
外部監査によるチェックを持つことでガバナンスを高めていきます。

『お客さま本位の業務運営方針』による募集レベル向上の好循環サイクルのイメージ



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%】