

盛岡日産モーター【お客様本位の業務運営方針について】

盛岡日産モーターは、当社が大切にしている価値観、ビジョンを定め、お客様にとって最善の利益を追求してまいりました。これまでの取り組みを更に発展させるため、PDCAを仕組化し、より一層の「お客様本位の業務運営」に繋げてまいります。

方針 1 お客様の声に真摯に耳を傾け、日々のご対応の改善に活かします

①お客様満足向上に向けた取り組み

・当社ではお客様アンケートを実施することで、お客様の声を積極的に収集します。

②お客様の声を品質向上に活かす取り組み

・ご評価やご不満のお声に対しては、スピーディーかつ適切に連携・管理しています。

案件の解決だけで終わらせることなく、全社での再発防止徹底に繋げ、品質向上に努めます。

方針 2 お客様一人ひとりにとって最適なサービスを、適正かつ分かりやすい保険募集で提案します。

①お客様のニーズに基づく商品・サービスのご提案

・お客様のニーズを把握し、これらを踏まえた商品やサービスをご提案します。

②保険募集プロセスの確立

・お客様のご意向把握、比較推奨販売方針・重要事項のご説明などを適切に実施し、保険商品のご提案にあたっては、パンフレット等を活用し分かりやすいご説明に努めます。

方針 3 お客様の暮らしに寄り添い、ご契約後も末永くサポートいたします。

①お客様の暮らしに寄り添ったサポート

・お客様ご自身やご家族の環境変化に伴い、補償内容のご確認および見直しを行います。

②お客様をお守りするための態勢構築

・店舗ネットワークを活かし、お引越し等で環境が変わられた際も。お近くの店舗でも変わらぬサービスをご提供する態勢を整えています。

2026年2月

盛岡日産モーター

【お客様本位の業務運営方針 K P I】

◇PC等ペーパーレス手続きの実施率

85%以上

お客様にとって最適な保険提案を行うため、分かり易い説明や説明漏れを防ぐためにタブレットやPC(ペーパーレス化)手続きを行ってまいります。

◇ご継続手続きの早期更改率

50%以上

ご継続の際に、満期月の2か月前からご継続手続きのご案内を行い、丁寧な説明を行いながら内容を十分検討して頂いたうえで、早期に手続きを完結いたします。

KPIの参考値		
項目	目標値	前年度実績
◇PC等ペーパーレス手続きの実施率	85%以上	85.3%
◇ご継続手続きの早期更改率	50%以上	35.1%

2026年2月

盛岡日産モーター