

お客様目線の自動車保険業務運営方針

三重日産自動車株式会社

1. お客様第一主義

すべての保険業務において品質の向上に取り組み
お客様第一主義の精神に則って
常に、お客様の需要に合った提案・提供することによって
お客様に安心と快適、満足をしていただけるよう行動いたします。
その為に、「お客様の声」を集約し、記録簿に記帳し
月に一回、店舗と本部が内容を共有し、本部より
全店舗に発信します。

2. 透明性の高い業務運営

保険代理店として、社会的責任と公共性を認識し
透明性の高い業務運営をいたします。
その為に、リスク管理とコンプライアンスの徹底に努めます。

3. 情報の分かりやすい提案と提供

お客様の保険に対する要望(ニーズ)を把握し
お客様にあった商品を提案・提供いたします。
その為に、月一回以上の勉強会や研修会を実施いたします。

4. 保険提案のデジタル化

お客様に分かりやすい商品提案をする為に、
「デジタル」を活用し、利便性の向上に努めます。

三重日産自動車株式会社は、「お客様目線の自動車保険
業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるように
するための成果指標(KPI)として、以下の項目を設定いたします。

◆iPadを活用した保険手続き率 2021年度目標値:80%