

お客さま本位の業務運営方針

私たち鹿児島日産は、お客さまが安心・安全にカーライフを送っていただけるよう最適な保険の販売を心がけ、地域No.1の自動車販売会社を目指します。

鹿児島日産自動車株式会社 活動方針

方針1. お客さまに最善の利益の提供

万が一の際にお客さまをお守りできるよう、お客さまに最適な保険提案を行います。

<具体的な取組み>

- ・日産自動車のオリジナルサービスをプラスした「日産カーライフ保険プラン」をご提案します。
- ・ご契約満期を迎えるお客さまには、ご契約満期の2か月前に、現在のお客さまのカーライフに寄り添った最新の保険プランをご提案します。

方針2. 利益相反の適切な管理

お客さまとの利益相反のおそれがある取引については、お客さまの利益が不当に侵害されないことがないように適切に対応してまいります。

<具体的な取組み>

- ・店舗毎に推奨損害保険会社を選定し、弊社が定めた「推奨販売方針」に沿った、商品・サービスをご提案できるような商品知識の向上はもちろんのこと、わかりやすい保険の説明に日々努めてまいります。

方針3. 重要な情報の分かりやすい提供

取り扱う商品の内容やサービス内容をお客さまにわかりやすく説明します。

<具体的な取組み>

- ・お客さまに分かりやすい説明を行うために、対面での保険募集を基本とします。
- ・対面での手続きの際は、タブレットやパソコンを使用してお客さまにわかりやすい保険手続きを行います。

方針4. お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまのご意向を正確に確認・把握し、お客さまのご意向に沿った最良の商品・サービスの提供を行います。

<具体的な取組み>

- ・お客さまのご意向を把握し、お客さまのカーライフに最適な自動車保険をご提案いたします。
- ・長期契約は1年ごとにお客さまのご意向やご契約内容に変更がないかを確認するなどアフターフォローを適切に実施してまいります。

お客さま本位の業務運営方針 KPI

◆対面WEB手続き率：目標80%

お客さまにとって最適な保険提案を行うため、わかりやすい保険提案ができる対面でのWEB手続きを行ってまいります。

◆車両保険付帯率:目標80%・代車付帯率:目標70%

万が一の時にお客さまをお守りできるよう、車両保険および代車特約の付帯をおすすめしてまいります。

◆自動車保険継続率：目標96%

お客さまにわかりやすい説明を行っていくことで、お客さまが安心してご契約いただけるよう努めてまいります。

◆翌々月早期更改率：目標60%

ご継続のお客さまには満期月の前々月に継続手続きのご案内を行い、丁寧な説明を行うとともに十分に検討していただく時間を確保したうえで手続きを行ってまいります。

KPIの進捗状況（2023年度）

◆対面WEB手続き率：75.0%

◆車両保険付帯率：73.7%

◆代車付帯率：54.9%

◆自動車保険継続率：96.6%(10月～3月)

◆翌々月早期更改率：49.6%(10月～3月)