

# 「日産大阪」お客さま本位の業務運営方針

当社は「お客さまの喜びの為、自ら考えて行動する」という経営理念のもと、保険を通じてお客さまに安心・安全なカーライフを提供し、お客さまから選ばれ続ける企業を目指します。

## 方針 1

当社は全てのお客さまに対し、安心・安全なカーライフを提供する為、保険を通じて情報提供や意向把握についてタブレットを用い、よりわかりやすい説明を心がけ、一人ひとりに最適なご提案を行います。

## 方針 2

当社はお客さまのさらなる満足度向上を目指す為、日産自動車や取引保険会社から提供されるお客さまアンケート（お客さまからの評価や不満の声）を真摯に受け止め、PDCA サイクルが実施できる体制を構築します。

## 方針 3

当社はお客さまの立場で適切な募集ができ、お客さまから信頼される募集人育成を行います。

- ・取引保険会社による定期的な保険勉強会の実施
- ・当社社内における定期的な独自ロープレ試験の実施
- ・保険コンプライアンスの定期的な研修実施

## KPI

### 1. 取引保険会社から提供される NPS

NPS（ネットプロモータースコア）＝推奨者比率（％）－批判者比率（％）

### 2. 日産自動車からのお客さまアンケート結果

商談時に担当セールススタッフから「自動車保険の提案はありましたか？」という設問に対して、お客さまより「はい」と回答頂いた率

（2023 年度データ：全国 44.0%、近畿 46.9%、日産大阪 51.2%）