

## お客様第一の基本業務運営方針

私たちは、企業理念である三方良しの経営を実践すると共に、人の幸せと社会の発展に貢献します。マツダ車を通じ、お客様に安心・安全・快適で豊かなカーライフを提供し続ける為に、保険事業において「お客様第一の基本業務運営に関する方針」を以下の通り定め行動いたします。

### 1. お客様の安心と満足を提供する責任を果たします。

- お客様の安心と安全を活動の原点におき、自動車販売を主業とする兼業代理店として培ってきた豊富な経験とノウハウを活かしながら、主に自動車に関連する保険商品を通じてお客様に満足をお届けします。

### 2. お客様ニーズに応える商品、サービスを提供します。

- お客様の自動車に関するリスクに応じた保険商品を取り揃え、習熟した知識と高い専門性を兼ね備えたスタッフがお客様をサポートする体制を整備します。
- 全てのお客様へ説明責任を果たし、保険募集に関わる一連のプロセスを着実に実行し、品質の高いサービスを提供します。

### 3. ご契約へのご理解、ご納得を得られる説明に努めます。

【意向把握・情報提供義務を確実に実行】

- 説明ツールは見やすく、わかりやすいものを提供します。
- 意向把握・情報提供義務は「比較説明・推奨販売方針」「重要事項説明」に沿った説明を行います。

【高齢者・障がい者への丁寧な対応】

- 高齢者・障がい者に対する応対ルールに沿って対応します。
- 同ルール「高齢者に対する募集時の留意点」に従ってより丁寧に説明します。
- 同ルール「障がい者に対する募集時の留意点」に従ってわかりやすく説明します。

### 4. 業務品質の向上に努めます。

- 保険商品に関する知識の習得に努めます。
- 幅広いニーズにお応えできるよう周辺知識の習得に努めます。

### 5. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に生かします。

- お客様の声を定期的に確認し、業務品質の向上に活用する態勢を構築します。
- お客様の期待に応え続ける対応が実践できているかを振り返り、品質向上に繋がります。

### 6. お客様に寄り添った事故サービスに努めます。

- 事故発生時の初期対応、事故報告、保険金等のご請求から保険金等の支払までのサポートを丁寧かつ迅速に行い、お客様の不安の解消に努めます。
- 事故等の早期解決に向け、保険会社と定期的に対応状況を共有し、保険金支払いまで責任を持って丁寧にサポートします。

## お客様第一の基本業務運営方針 定着を図る指標(KPI)

### ■自動車保険継続率 目標 96.5%

当社で更新いただけることはお客様にご満足頂いている評価の表れであると考えております。より一層お客様に安心・安全な保険内容を提供できるよう、全社員一丸となって努めてまいります。

### ■自動車保険更改時早期更改率 目標 70%

約1ヶ月前までに更新手続きを完了させていただくことで、ご継続の手続き漏れを防止し、保険証券を保険の開始日前までにお客様のお手元へお届けすることができ、お客様へ安心・安全の提供とともに信頼向上に繋がると考えております。

### ■端末募集手続き率 目標 85.0%

自動車保険の手続きは、原則お客様と直接お会いして、デジタル端末(パソコンやタブレット)を使用しながらわかりやすい説明をおこないます。保険募集に際しては、お客様の意向を把握し、その内容に沿った商品の提案、説明をおこない、お客様自身が自らの意向に沿っていることを認識した上で保険加入できるよう取り組んでまいります。

### ■長期契約年次確認実施率 目標 100%

長期契約の場合は、現在の保険内容がお客様のおクルマの使い方にあっているか、契約期間中(年1回)の確認をおこないます。お客様が安心しておクルマを使用できるよう寄り添った対応を実施することが、お客様満足の向上につながっていくと考えております。

株式会社 関東マツダ