

# お客さま目線の自動車保険業務運営方針

## 1. お客さまの声について

当社は、「お客さまの声」を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応するとともに、積極的に企業活動に活かします。

## 2. お客さまのご意向に沿った保険商品の提案

当社は、お客さまの保険加入のご意向を正しく把握し、適切な商品やサービスの提供を行うためにi-Padを活用した保険手続きを推奨し、WEB手続き率100%を目標とし取り組みます。

また、日産カーライフ保険プランを全てのお客さまへ説明します。

## 3. お客さまにわかりやすく、重要な情報を提供します

当社は、お客さまに重要な事項をわかりやすく説明し、お客さまのカーライフにあわせた最適な商品やサービスをご選択いただけるように努めます。

保険募集時には、ご意向の把握、情報提供の漏れがないように対面で手続きを行うように努めます。

## 4. ご高齢者・障がいのある方、外国人へのわかりやすい説明

当社は、お客さまがご高齢の場合、必要に応じてご家族を交えて説明を行うなど、より丁寧な説明を行います。また、障がいをお持ちのお客さま、外国人のお客さまにつきましても、お客さまがどのような対応を望まれているかを確認し対応します。

## 5. 従業員に対する適切な動機付けの枠組

当社は、お客さまの安心で安全なカーライフ実現のため、従業員に対する教育や研修を継続的に実施します。

令和3年10月1日策定  
令和6年1月1日改定