お客様本位の業務運営方針

弊社は、「走り続ける挑戦、届け続ける届け続ける感動」を経営理念としており、弊社とお取引のあるお客様満足の最大化を図る目的で、お客様本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たすべく本方針を定めます。

1. お客さまからの声に真摯に耳を傾けた対応

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タブレットを活用した保険手続きを推奨し、最良・最適なご提案を実施します。
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い説明と重要な情報を提供

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原則、対面で手続きを行うように努めます。
また、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。

4. 利益相反の適切な管理

当社はお客さまとの利益相反のおそれがある取引については、お客様の利益が不当に害されることがないよう適切に対応します。

5. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み

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。

【業務運営方針KPI】

項目	KPI	2026年9月時点	（参考）2025年度実績
Web手続き率	90.0%	82.4%	86.8%
翌々月継続率	75.0%	48.6%	53.9%

2023年10月1日策定
2026年10月1日改定
日産プリンス三重販売株式会社