

## お客さま本位の業務運営方針

### 【お客さま本位の業務運営方針】

「日産サティオ千葉から『買ってよかった』といわれるお客さまを一人でも多く作ろう」という経営理念に基づき、保険を通じてお客さまに安心・安全をお届けします。

また保険を通じ多くのお客さまに最適なカーライフを提供できるよう取り組んでいきます。

#### 方針1. お客さまのお言葉を大切にし、お客さまの満足度向上に取り組めます。

- ・お客さまからの「買ってよかった」のお言葉をいただくことを喜びとし、保険の枠に捉われない最適なご提案とサービスを提供し、お客さまの満足度向上に努めてまいります。
- ・「お客さまのお言葉」を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

#### 方針2. お客さまにわかりやすく、十分に内容をご理解いただけるよう取り組めます。

- ・お客さまのカーライフに最適な補償内容を選択いただけるよう、わかりやすく丁寧な説明を心がけます。
- ・またiPad・動画等を使用し、お客さまのご理解を高めることが出来るように努めます。
- ・お客さまが十分に内容をご理解いただけるよう、各種お手続きは余裕を持ったスケジュールをご案内します。

#### 方針3. お客さまに寄り添った、安心・安全なカーライフをお届けするよう取り組めます。

- ・お客さまのご意向やおクルマの使い方を十分に把握し、お客さまのカーライフに最適な補償内容をご案内します。
- ・万一の事故・故障の際はお客さまがご不安にならないよう、店舗での対応のほか、日産ネットワークを活用するなど、お客さまに寄り添った対応を行うことを最優先にします。

#### 方針4. 企業理念の実現に向け、更なるサービス向上に取り組めます。

- ・お客さまの安心・安全なカーライフを保険を通じ常にサポートさせていただき、お客さまからの「買ってよかった」の言葉をいただくため、従業員への教育や研修を継続的に実施し、更なるサービスの向上に努めます。
- ・定期的な社内監査を実施し、安定したサービスの提供に努めます。