

お客様第一の基本業務運営方針

私たち関西マツダは、経営理念である「関西マツダに関わるすべての人を『笑顔』にし、地域社会に貢献し、愛される企業を目指します。」の実現に向け、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・情報提供義務を果たすため、「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・障がい者に対する対応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、品質向上に繋がめます。

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 実現のための指標(KPI)

■自動車保険継続率	目標 96%
■自動車保険早期更改率	目標 80%
■デジタル端末(PC・iPad) 募集手続き率(満期継続時)	目標 70%
■長期契約期中確認実施率	目標 90%