

「お客様本位の業務運営に関する方針」策定について

当社は、企業理念である「夢・感動・笑顔ともに創ります」をもとに、マツダグループの一員として、「楽しさ」と「つながり」を提供し、お客様の「もっと」をカタチにし続けます。その中で、保険という商品を通じて、お客様への安心感の提供と地域・社会の発展への貢献を目指し、以下、「お客様本位の業務運営に関する方針」を制定いたします。

「お客様本位の業務運営に関する方針」

1. お客様の「もっと＝ニーズ」に合った最良・最適な提案による安心感の提供

当社は、お客様の「もっと＝ニーズ」を十分に把握し、お客様一人一人のライフスタイルに合った、裁量・サイ適な提案を行います。その中で、単なる商品説明や保険料案内ではなく、「何のために、保険に加入するのか」、「どのような補償に保険料を支払うのか」という目的や意味をご理解いただき、安心して加入いただくことを目指します。

2. 適切な手続による安心感の提供

当社は、お客様のニーズに対する最適な提案を、より分かりやすく、丁寧に伝えるために、お客様と対面での手続を行う場合、デジタル計上（PCもしくはiPadを使用した手続）を実施し、ご契約時の安心感の提供を目指します。また、他社契約を解約し、当社で新たにご契約をいただく際には、解約漏れ防止独自ツールを活用し、他社契約の解約手続をサポートすることにより、よりスムーズな契約切替による安心感の提供を目指します。

3. お客様に寄り添った事故対応による安心感の提供

当社は、お客様が真にお困りになられた時、すなわち、事故に遭われた際に、お客様の助けになれる存在を目指し、まず事故現場でのご不安を和らげるべく、初動対応を行います。また、適正かつ迅速な、納得感のある保険金支払を受けられるよう、保険金請求のお手伝いを行うとともに、経過状況の報告、専門的立場でのアドバイスを通して、お客様に寄り添った事故対応を実践します。

4. 事故に遭われない時でもお客様に貢献出来る保険による安心感の提供

当社は、お客様が事故に遭われた時だけでなく、事故に遭われていない時でも、カーライフに貢献することが出来る保険を目指し、「ドライブレコーダー付き自動車保険」の提案および、携帯電話への「お客様専用webサービス」の登録という、「つながる保険」の推進を図り、デジタルサービスによる安心感の提供を目指します。

5. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かす取組

当社は、寄せられたすべてのお客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、そのお客様の声を、募集品質の向上に向けた諸施策に活かすことにより、お客様へのさらなる安心感の提供を目指します。

6. お客様への安心感の提供を実現するための研鑽・育成

当社は、全ての社員が、お客様本位の業務運営および、お客様への安心感の提供を実現するため、毎月の定例勉強会による最新の商品知識の習得や、ロールプレイング研修によるお客様へ確実に伝わる話法の習得に、全社を挙げて励み、お客様へと安心感をお届け出来る人財の育成を目指します。

7. 定期的な社内監査によるコンプライアンス意識の醸成

当社は、半期に1回、全店舗を対象とした社内監査を実施し、現状把握・課題認識・対策実行のPDCAサイクルを実践することで、お客様からの確実な意向把握、正確かつ十分な情報提供、全社で継続するための体制整備を確実に実践し、コンプライアンスレベルの高さによる、お客様への安心感の提供を目指します。

「お客様本位の業務運営」のためのKPI設定について

当社は、お客様本位の業務運営を推進するにあたり、その進捗度、浸透度等を検証するため、下記の通り、KPIを設定し、定期的にチェックし、改善に努めます。

なお、この検証の中で、実態にそぐわないと判断した場合は、その都度見直しを図り、さらなるお客様本位の業務運営に資する内容に変更してまいります。

「お客様本位の業務運営」のためのKPI

1. 取引保険会社のお客様アンケート満足度80%以上
2. デジタル計上率80%以上
(PCもしくはiPadを含む電子手続率)
3. 他社から切替時の他社契約解約漏れ0件
4. 早期継続率70%以上
5. 車両保険付帯率80%以上
6. レンタカー特約付帯率70%以上
7. ドライブレコーダー付き自動車保険加入率10%以上
8. お客様専用webサービス登録率50%以上
9. 年1回の保険ロールプレイング大会の開催
10. 半期1回（年間2回）の社内監査の全店舗実施