

お客様第一の基本業務運営方針

私たち東北マツダは、保険商品を販売するうえで、お客様本位の良質なサービス提供を実現するため、以下の方針を定め行動いたします。

- 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いかしながら、主に自動車に関する保険商品を通じてお客様に満足をお届けします。
- お客様ニーズに答える商品や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。
- ご契約へのご理解、ご納得を得られる説明に努めます。
 - 全てのお客様へ説明責任を果たし、品質の高いサービスを提供するために、保険募集に関わる一連のプロセスを着実に実行します。

《意向把握・情報提供義務の確実な実行》

 - 説明ツールはお客様に見やすく、わかりやすいものを提供します。
 - 意向把握・情報提供は「比較説明・推奨販売方針」に沿って説明を行います。

《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。
- 業務品質の向上に努めます。
 - 全てのお客様の多様なニーズにお応えし、品質の高いサービスを提供するために、保険商品に関する知識や周辺知識の習得に努めます。
- 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体制を構築します。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。
- 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)

① 自動車保険継続率	目標 96%
② 自動車保険早期更改率	目標 70%
③ デジタル端末(PC・iPad) 満期更改募集手続き率	目標 75%
④ 長期契約年次確認実施率	目標 <u>90%</u>