



和歌山日産「お客様本位の業務運営方針」

◆お客様のカーライフにおける「安心」と「安全」を支えます・お客様一人ひとりのニーズと状況を理解し、最善の保険商品とサービスを提供し「ありがとう」をいただけるよう誠実に行動します。

◆お客様への具体的な取り組み

①お客様のニーズに基づいた最適な保険提案

・お客様の家族構成、ライフスタイル、車両の使用状況、将来設計などを伺い、お客様にとって必要な補償内容を提案いたします。

②保険スキルの継続的な向上

・保険商品、関連法規、コンプライアンスに関する最新情報の習得を目的とした研修を定期的を実施します。

③定期的な見直しと改善

・お客様からのご意見、ご要望、苦情などを真摯に受け止め、業務運営の改善に活かします。

本方針の取組みに関する指標（KPI）

項目	目標	前年度実績
①対面募集率	70%	57%
②社員研修の実施回数	12回/年	12回
③お客さまの声	下記お客さまの声参照	

2025年度に頂いたお客さまのお言葉（抜粋）

ご回答日	コメント
2025年12月	良い点は、説明がわかりやすい。悪い点は、わかりません。
	説明が丁寧。
	説明がよくわかり、知り合いにも勧めたい。
2026年1月	担当者の対応が良い。
	日産の担当者を信頼している。
2026年2月	色々相談にのってくれる
	電話1つで対応体制になってくれる。
	担当者の説明がわかりやすく、不明点にも親切に答えてくれる。
	良い点は、契約更新時の説明が丁寧。悪い点は、ありません。 契約内容を分かりやすく説明してくれた
2026年3月	担当の方向人が変わったけどみなさん説明もわかりやすい。