

お客さま本位の業務運営方針 (FD宣言)

私たちは、損害保険事業において「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表し、本方針に基づき誠実に行動します。(原則1)

方針1 お客さまの最善の利益を考えます (原則2・6)

- ◆自動車販売・整備で培った知識を活かし、お客さま一人ひとりのライフスタイルに合ったリスクへの備えをご提案します。
- ◆「日産カーライフ保険プラン」をはじめ、お客さまのご希望や状況に応じて適切な保険をお選びいただけるようサポートします。
- ◆事故が発生した際には、保険会社との連携だけでなく、自社工場での修理や代車の手配まで、ディーラーならではの一括対応でお客さまの負担を軽減します。

方針2 お客さまの利益を守ります (原則3)

- ◆代理店の利益よりもお客さまの利益を優先し、最適な商品選びをサポートします。
- ◆利益相反の可能性のある取引は正確に把握し、適切に対応できる体制を維持します。

方針3 保険商品をわかりやすくご説明します (原則5・6)

- ◆お客さまが納得して保険商品を選べるよう、メリットだけでなく注意点や特約の重複も含めて、デジタルツールなどを活用し丁寧に説明します。

方針4 お客さまの声を大切にします (原則2・6)

- ◆お客さまから寄せられたご意見、ご要望、感謝の言葉や不満を「改善のヒント」として捉え、サービスの向上や再発防止に役立てます。

方針5 専門性の高い人財と安心できる体制を整えます (原則7)

- ◆高品質なサービスを継続するため、コンプライアンスを徹底するとともに、専門知識を備えた社員教育と管理体制の整備に努めます。

金融庁が定めた「顧客本位の業務運営に関する原則」については、こちらをご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

※(原則4)について、当社は投資性商品や特定保険(変額保険・外貨建て保険等)を取り扱わないため、対象としておりません。

※受取手数料は、任意保険・自賠責保険とも所属保険会社の規定に従っております。

私たちは「お客さま本位の業務運営」を実現するために、以下の3項目を重点目標（KPI）として取り組んでいきます。

1. 自動車保険の早めのお手続き

【目標】 翌々月継続率 70%

満期2か月前からわかりやすくご案内し、ゆとりをもって内容をご確認いただけるよう努めます。早めにお手続きをいただくことで、更新まで安心してお過ごしいただけるようサポートします。

2. Web（ペーパーレス）手続きのご案内

【目標】 Web手続き率 70%

対面でのコミュニケーションを大切にしながら、タブレットやPCを活用したペーパーレス手続きをご案内します。画面を見ながらご説明することで、内容をわかりやすくお伝えし、ご納得いただいたうえでのお手続きにつなげます。

3. お客さまの声を活かした品質向上

【目標】 回答率30%以上、手続き満足度80%以上

保険会社が実施するご契約後のアンケートを大切なご意見として受け止め、一つひとつの声を今後の改善に活かします。引き続き、安心してご利用いただけるサービスを目指します。

KPIの参考値			
項目		目標値	実績(26年3月時点)
翌々月継続率		70%	64.6%
Web手続き率		70%	51.4%
お客さま アンケート	回収率	30%	—
	手続き満足率	80%	—

2026年5月26日
日産プリンス山口販売株式会社