

埼玉日産「お客さま本位の業務運営方針」

当社はお客さまとの繋がりを強め地域に必要とされるべく、「全てはお客さまの立場に立って」という行動指針のもと、お客さまに安心・安全なカーライフを過ごしていただくため、最適な商品・サービスをご提案して、お客さまから選ばれる企業を目指します。

方針 1（原則 2・3・5）

お客さまの最適な自動車保険を適正かつわかりやすくお伝えし、安心・安全をお届けします。

1. お客さまに最適な自動車保険のご提案

お客さまのおクルマの使用状況や日常生活を取り巻くリスクを十分に把握し、お客さまのご意向を確認したうえで、最適な自動車保険の提案・募集を行います。

2. 重要事項のご説明

自動車保険の重要事項説明書を用い、保険商品に関する告知義務や通知義務、またお客さまにとって不利益となる可能性がある情報について、わかりやすくご説明します。

3. 対面デジタル手続き

自動車保険募集時には、原則お客さまと直接お会いし、積極的にタブレットなどを使用しながら、視覚的にもわかりやすく商品内容のご説明とお手続きをします。

方針 2（原則 2・3・6）

お客さまのカーライフに万が一のことが起きた際にお役に立てる体制を構築します。

1. 事故・故障時の対応

お客さまが事故・故障の際は店舗でのサポート対応に加え、日産ネットワークを活用することで、お客さまへ安心をお届けする体制を構築します。

方針 3（原則 6・7）

保険教育カリキュラムで全社員の保険募集のレベルアップを図ります。

1. 継続的な保険スキルのレベルアップ

取引損害保険会社の協力のもと、各種研修や勉強会を開催することにより、継続した保険スキルのレベルアップを図ります。

2. 自立した保険募集体制の構築

スキル向上にあわせて保険確認テストを定期的を実施して、自立した体制を目指すと共に、監査によるチェックをすることでガバナンスを高めていきます。

K P I

お客さま本位の業務運営方針の取組状況に関する指数。

1. 自動車保険満期到来継続率 目標 95%以上

日頃よりお客さまから安心して自動車保険をお任せいただいている評価の表れとして、高い継続率を目指しています。

2025 年度	92.7%
---------	-------

2024 年度	91.3%
---------	-------

2. 対面Web手続き率 目標 80%以上

お客さまと対面し、最適でわかりやすい保険提案ができるように、デジタル端末を利用した保険手続きの高い実施率を目指しています。

2025 年度	69.4%
---------	-------

2024 年度	70.8%
---------	-------

埼玉日産自動車株式会社

2026 年 4 月 1 日