

お客様第一の基本業務運営方針

当社は、保険商品を販売するうえで、顧客本位の良質なサービスの提供を実現するため、以下の方針を定める。

1. 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活かしながら、主に自動車に関連する保険商品を通じてお客様に満足をお届けします。

2. お客様ニーズに応える商品・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、習熟した知識と高い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。

3. 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、品質の高いサービスを提供します。

【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・情報提供義務は「比較説明・推奨販売方針」に沿った説明を行います。

【高齢のお客様・障がいのあるお客様への丁寧な対応】

- 高齢者・障がい者に対する対応ルールに沿って、より丁寧に説明します。

4. 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、社員の経験や知識に応じた研修プログラム、計画的・継続的な社員教育を実施し、保険商品に関する知識習得に努めます。
幅広いニーズにお応えできるよう周辺知識の習得に努めます。

5. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします。

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、品質向上に繋がります。

6. 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(事故報告等)、保険金等のご請求から、保険金等のお支払い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処状況を共有し、保険金のお支払いまで責任を持って丁寧にサポートします。



函館マツダ