お客様本位の業務運営方針

マツダアンフィニ横浜西は以下の通り、適切な保険商品の販売活動に努めてまいります。

①お客様ニーズに応える最良・最適な保険提案の提供

当社は、お客様のご意向やお車の使用状況など正確に確認・把握し、社会環境の変化(自然災害など)を考慮しながら、お客様にとって最良・最適なご提案を実施いたします。わかりやすいご説明を行うために各種手続きは余裕を持ったスケジュールでご案内するよう努めます。

②お客様の声を経営に活かす取組み

当社は、お客様の声を定期的に確認し、前向きにかつ積極的に受け止め、迅速かつ適切な対応を行うとともに、お客様の視点で適切な業務運営を行うよう努めます。

③重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客様のご意向に沿った保険商品を選択いただけるようお客様目線に立った分かりやすい 募集ツールを使用し、丁寧なご説明を行うよう努めます。

④利益相反の適切な管理

当社はお客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反の恐れがある取引の把握及び管理に努めます。

⑤従業員に対するお客様本位の動機付けに向けた取り組み

当社はお客様最善の利益を追求するため、従業員に対して研修や教育を継続的に実施し、ガバナンス強化に努めます。

KPI

自動車保険継続率 95% (方針 1.2.3.4.5)

車販時付保率 30% (方針 1.2.3.4)

デジタル手続き実施率 80% (方針 1.3.4)

早期更新率 80% (方針 1.3.4.5)

株式会社マツダアンフィニ横浜西