

# お客様本位の業務運営に関する方針

## 【私たちの誓い】お客様の信頼を地域No.1へ

株式会社ニチエイ・カーマックスは、「信頼と感謝」を胸に、お客様一人ひとりに寄り添い、お客様に合ったサービスを提供することをお約束します。お客様の「ニチエイ・カーマックスがあって良かった」という言葉を、私たちの最大の目標として、全社員が一丸となって行動します。

## 私たちの5つのお約束

### 1 お客様の「もしも」に寄り添う、最適な保険プランをご提案します

お客様一人ひとりのカーライフを丁寧にヒアリングし、本当に必要な補償だけを厳選します。メリット・デメリットを分かりやすくご説明し、お客様の「安心」を最優先にしたご提案を徹底します。

### 2 保険の難しい言葉は使いません! 大切な情報を、しっかり丁寧にお伝えします

パンフレットやタブレット端末を活用し、図やイラストを交えて分かりやすくご説明します。お客様が納得できるまで、何度でも丁寧にご説明します。

### 3 お客様に安心していただけるお手続きを行います

当社は、ご契約後、保険証券を早くお手元にお届けしご安心いただくために、不備のない申込書でご契約できるよう努めます。やむなく発生した不備については速やかに解決し、正しい内容でのご契約成立ができるよう迅速に対応します。

### 4 保険の手続きから事故の対応まで、 お客様のカーライフをトータルサポートします

万が一の事故の際は、お客様の不安な気持ちに寄り添い、親身に対応します。保険のプロとして、お客様のカーライフを生涯にわたってサポートします。

### 5 対面デジタル手続きで、お客様の時間を大切にします

原則、お客様と直接お会いし、デジタル端末を活用することで、スピーディーで正確な手続きを実現します。お客様の貴重な時間を無駄にしません。

## お客様へのメッセージ

私たちは、お客様のカーライフに寄り添い、安心と安全をお届けすることを第一に考えています。保険に関するご不安や疑問があれば、どんなことでもお気軽にご相談ください。お客様の「安心」と「笑顔」のために、全力でサポートいたします。

## 目標達成のためのKPI

私たちは、お客様のカーライフに寄り添い、安心と安全をお届けすることを第一に考えています。保険に関するご不安や疑問があれば、どんなことでもお気軽にご相談ください。お客様の「安心」と「笑顔」のために、全力でサポートいたします。

**デジタル手続き率  
40%以上**

わかりやすい説明と効率化を  
両立します。

**昨年実績16.1%以上**

**自動車保険早期更改率  
90%以上**

お客様への丁寧なフォローを  
徹底します。

**昨年実績85.8%以上**

**毎月1回以上の  
研修実施**

社員のプロフェッショナル  
意識を高めます。

## 継続的改善への取り組み

私たちは、お客様の声を真摯に受け止め、常に改善を続けます。KPIの定期的な見直しを行い、お客様にとって最良のサービスを提供できるよう努めます。

## お客様へ

私たちニチエイ・カーマックスは、常にお客様の視点に立ち、お客様個々のニーズに合うサービスを提供することをお約束します。お客様の信頼と満足を第一に考え、地域No.1の企業を目指してまいります。