長野日産自動車株式会社
2026年11月策定

お客様本位の保険業務運営方針について

弊社は自動車保険の販売を通して、全てのお客様に「あんしん、安全なカーライフ」を
お届けするために、以下「お客様本位の業務運営方針」を策定します。

お客様本位の業務運営方針

顧客の最善の利益の追求
方針１　お客様にとって最適な保険商品、サービスの提供をします

自動車保険のプロとして高い意識を持ち、今までのお客様対応から経験した
事故時のお困りごとに対する知見を活かして保険提案を行います。
その中で個々のお客様のニーズをお聞きしながら、最適な自動車保険の提案を行い
お客様の万一の際に、お役に立てるよう努めてまいります。

重要な情報の分かりやすい提供
方針2　お客様にとってわかりやすい情報提供をします

保険募集を行う際は可能な限りお客様と対面でタブレットを使い
わかりやすいご説明や契約のお手続きを実施します。継続のお客様には余裕を持った
手続きが出来るように、早期に満期のご案内とお手続きを実施いたします。
また、長期契約でご加入のお客様へは一年に一回、補償内容がお客様の現在の
状況に合っているかを確認し最適な補償内容となるように対応してまいります。

弊社が定めるお客様本位の業務運用の定着状況を評価するための指標（KPI）を
以下のように定め保険募集品質の向上に取り組みます。

方針1：指標　車両保険付帯率80%以上
弊社は２０１９年に発生した台風１９号によりもたらされた甚大な被害を
決して忘れません。そして大切なお客様が被災された際に我々が
おすすめした自動車保険がお客様のお役に立てたことを次の世代に伝えて
いく必要があります。長野県で自動車を失うということは生活の基盤を
失うことと同義です。そんな状況を回避するための補償をしっかりと
お客様におすすめしてまいります。

方針2：WEB手続き率80%以上
お客様に丁寧でわかりやすい商品説明を行います。
紙を使った保険手続きからタブレットを使ったペーパーレス手続きに
移行することにより環境に配慮した保険募集を進めてまいります。

方針2：早期更新率（翌月継続率前月末までに95%以上翌々月継続率70%以上）
お客様に更新のご案内を早期に実施して
・無保険自動車を発生させないため　・最適な補償内容をご提案し十分に検討して頂くため
早期更新を推進します。