

お客様本位の業務運営方針

当社は「トータルカーサポート」(※1)のご提供を通じてお客様の安全・安心で豊かなカーライフをサポートすることで地域社会に貢献致します。
当社の中核事業のひとつである保険事業においてもお客様本位の業務運営を実現する為に以下のとおり「お客様本位の業務運営方針」ならびにKPI(※2)を制定致します。

※1 トータルカーサポートとは？

車両販売(新車・未使用車・中古車)・オートローン・カーリース・整備・レンタカー・板金/塗装・買取などお車に関するあらゆるサービスをワンストップで提供致します。

お車に関する窓口を1本化することでカーライフがより便利になります。

※2 KPIとは？

「Key Performance Indicator(重要業績評価指標)」の略称であり、目標に対する各プロセスの達成度合いを評価するための指標です。

1.お客様の最善な利益の追求

当社は自動車販売、整備、修理等の業務を本業としており、これらの業務で得たお客様の情報や特性を勘案した保険提案を行なって参ります。

お客様へのご提案にあたってはお客様を自分自身に置き換え、「自分(自社)ならどの保険に加入するか」もしくは「自分の家族ならどう勧めていたか」を判断基準とします。

- (1) お客様に最適な保険商品を提供するため、ヒアリングを十分に実施し、ニーズに合わせた商品・サービスの提供に努めます。
- (2) 保険販売に際して、お客様の意向を正確に把握したうえで、その意向に沿った保険商品を的確かつ迅速に行ってまいります。
- (3) 比較・推奨販売を行なう場合は分かりやすい説明と的確な情報提供に努めます。
- (4) お客様から寄せられたご相談・ご要望・苦情・お褒めの言葉を「お客様の声」として全役職員で共有し、業務運営に反映して参ります。また、苦情については保険会社とも共有し、再発防止に組織的に取り組んで参ります。

★KPI 📌 「お客様の声」収集50件を達成します。

お客様のご要望、ご不満といったお声を起点とした課題の把握に努め、改善を図ることでより高いお客様の満足度を実現します。

2.重要な情報のわかりやすい提供

- (1) 当社は保険商品が複雑でわかりづらい特殊性があることを踏まえ、商品内容などを正しくご理解いただく為にお客様の商品に関する知識、ご経験、ご購入目的などに留意し、商品内容やリスクなど重要な情報を簡単な言葉でわかりやすくご説明させていただきます。
- (2) ご高齢のお客様、特に配慮が必要なお客様については、商品の内容や仕組みについて誤解が生じる事がないよう、お客様の特性に応じて分かりやすく丁寧に説明を行なって参ります。

★KPI 📌 ペーパーレス手続き率：85%を達成します。

パソコンやタブレット端末上にてご契約手続きをしていただくと画面上の図などを用いた分かりやすく漏れの無い説明により補償条件などを正しくご理解いただくことが出来ます。

3.従業員に対する適切な教育とガバナンス体制(※3)の整備

当社は年間を通じた社員の研修計画を策定の上、小グループによる効果的な研修を行い、専門性の高度化とコンプライアンス体制の維持・向上により、お客様対応品質の向上に努めます。これを実現する為に定期的な自己点検を行い改善に向けた適切な募集体制を整備いたします。

★KPI 📌 業務品質・募集スキル向上のため、従業員向けの研修を毎月1回(年間12回)実施します。

※3 ガバナンスとは？

企業自身が企業を管理することです。

株式会社くるま村

(2024..4)