

お客様本位の業務運営方針

マツダオートザム海田は、お客さまのカーライフの1番近くで寄り添い「安心と笑顔」をお届けできるよう「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表し、以下について取り組んでまいります。

方針1. お客様の利益の追求

当社は、お客様による車の使い方や使用頻度、期待される補償内容などにおいて、コミュニケーションを通じ、公正で誠実な対応を実践します。そして「快適」と「安心」を感じていただけるよう最良の商品・サービスを提案し、絆を深めます。

方針2. 分かりやすい説明

当社は、お客様に分かりやすく説明するため、お客様と対面し、タブレット端末を活用した保険手続きを積極的に実施します。

方針3. 従業員教育・業務品質向上

当社は、お客様に最善のご提案をするために、全従業員に対し商品知識習得を目的とした研修を継続的に実施します。また、お客様からの声や店舗の好事例を共有することで、更なる業務品質の向上に努めます。

「お客様本位の業務運営方針」の取組成果を示す指標 (KPI)

お客様ニーズに応える商品
自動車保険長期保険比率
93.6%

お客様の安心と笑顔の提供
早期更改率
87.1%

環境への配慮
ペーパーレス手続き
90.2%

※上記の数値は2022年1月末時点です。

株式会社 マツダオートザム海田
代表取締役 小沢 茂夫