

お客様本位の業務運営に関する方針

マツダエース株式会社

当社は「信頼されるサービスと商品を提供し、お客様と地域社会に貢献する総合サービス企業をめざします」の経営理念のもと、お客様の喜びを第一に考え商品・サービスを提供しています。

当社では保険代理店としてコンプライアンスを重視するとともに、経営理念に基づいた「お客様本位」の保険代理事業をより徹底していくために、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定しました。本方針のもと、より一層の「お客様本位の業務運営」に取り組み、本方針を定期的に見直し、公表していきます。

方針 1. お客様本位の業務運営の実践

(対応する原則 7)

当社は保険代理事業において以下のビジョン、行動指針を掲げ、社員教育においてお客様視点での行動を徹底し、お客様本位の業務運営を実践します。

【保険代理事業に関するビジョン】

お客様に寄り添い お客様の期待を超えるサービスを提供することで お客様に「安心・安全」をお届けし マツダおよびマツダに関わる企業・人々の未来を支える存在となる

【保険代理事業に関する行動指針】

- 私たちは、お客様の「積極的なコンシェルジュ」を目指します
- 私たちは、失敗を恐れずチャレンジし、前向きな失敗を称賛します
- 私たちは、自分発で声を出し自分発で行動します
- 私たちは、自分発で声を出し自分発で行動した者を称賛し、独りにはしません
- 私たちは、ビジョン達成に向けチーム一丸で取り組みます
- 「何かあったらマツダエースに行ってみよう、聞いてみよう」「マツダエースに行ったら良かった、聞いて良かった」と思ってもらえる人を、一人でも多く増やしていきます

方針 2. お客様の最善の利益の追求

(対応する原則 2・7)

(1) 「お客様の声」を活かした業務品質の向上

「苦情」「要望」「意見」「お褒め」などあらゆるお客様の声を受け止め、記録、共有し、業務品質の向上を図ります。特に改善が必要と思われる内容は、毎月開催する「募集管理委員会」で討議し、業務の見直し、対応策の徹底を図ります。

(2) 「アンケート」を活かした業務品質の向上

「顧客対応アンケート」「事故対応アンケート」により、お客様の「不満足」「要望」「満足」を確認し、「不満足」の回答があった場合には原因分析を行い、再発防止策を立案・実行し、業務品質の向上を図ります。

(3) お客様のご意向の確認

お客様のご意向を確実に把握し最善の提案を行うことで、お客様に「安心・安全」をお届けします。

お客様対応状況のモニタリングを行い、毎月開催する「募集管理委員会」で共有、確認し、業務品質の向上を図ります。

方針 3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底

(対応する原則 2・3・5・6)

(1) 重要な情報の分かりやすい提供

お客様に最善、最適な選択をしていただけるよう、重要な情報をパンフレットやパソコンなどのツールを活用し、わかりやすく丁寧に提供します。

(2) お客様にとって最善、最適な提案

お客様に「安心・安全」を提供し、お客様の未来を支える存在となるために、積極的なコンシェルジュの行動指針のもと、自社取扱商品にとらわれることなく、お客様にとって最善、最適と思われる提案を積極的に行います。

(3) お客様への情報提供のための体制構築

業務知識、商品知識習得のための研修、情報提供スキルアップのためのロープレ教育を行い、お客様にわかりやすく丁寧な情報提供ができる体制を構築します。

(4) お客様の特性に応じた対応

ご高齢のお客様に対しては、対応ルールを定め、複数回のご説明や必要に応じてご親族に同席いただくなど、正しくご理解いただけるよう丁寧な対応に努めます。

また、障がいのあるお客様に対しては、合理的な配慮を行いながら柔軟かつ丁寧に対応します。

方針 4. お客様に寄り添ったサービスの提供

(対応する原則 2・6)

(1) 事故対応サービス

当社内に事故サポートセンターを設置し、自動車事故、団体保険制度、生命保険の請求など、様々なご相談に対応します。また、当社取扱い契約以外のご相談にも対応します。

集中豪雨など大規模自然災害が発生した際には、被災されたお客さまからの連絡をお待ちするだけでなく、当社から被災地域のお客さまへ連絡し、被害状況の確認や保険金請求のサポートを行います。

(2) 交通安全推進活動

交通安全に関する情報提供、交通安全講習会の実施など、交通安全推進活動を行います。

(3) 各種セミナーの開催

保険に関するもの、周辺知識に関するもの、企業運営に関するものなど、お客様のお役に立てるセミナーの企画、運営を行います。

(4) イベントによる情報提供

イベントの開催により、交通安全に関する知識、健康や病気に関する知識など、お客様のお役に立てる情報を提供します。

方針5. 適切な募集管理体制の構築

(対応する原則 2・7)

(1) 募集状況のモニタリング

募集状況、顧客対応状況のモニタリングを行います。モニタリング結果および、認識された課題は、毎月開催する「募集管理委員会」で討議し、業務の見直し、対応策の徹底を図ります。

(2) 適切な事務管理体制

保険会社からの保険手続きに関する連絡事項に確実に対応し、適切な事務管理を行います。

(3) 募集管理委員会

毎月「募集管理委員会」を開催し、お客様の声の受付状況、比較推奨販売、意向確認などの顧客説明の状況を共有し、課題の確認、改善策の検討、社員研修、ルール化など対応策の徹底を行います。

< お客様本位の業務運営に関する評価指標 (KPI) >

当社が定めるお客様本位の業務運営の定着状況を評価するための指標 (K P I) は以下のとおりです。

- (1) お客様の声受付件数
- (2) 顧客対応アンケート満足度、NPS
- (3) 事故対応アンケート満足度、NPS

※ K P I (Key Performance Indicator)

組織目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

※ N P S (Net Promoter Score / ネット・プロモーター・スコア)

顧客ロイヤルティを数値化して図る指標のひとつです。

推奨度を 0～10 点で表し、10・9 を推奨者、7・8 を中立者、6～0 を批判者とし、推奨者の割合から批判者の割合を引いて計算します。

<参考> 金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係

原則	対応する方針
原則 1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します
原則 2 顧客の最善の利益の追求	方針 2・方針 3・方針 4・方針 5
原則 3 利益相反の適切な管理	方針 3
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	方針 3
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 3・方針 4
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 1・方針 2・方針 5

※原則 4、原則 6 注 3、および投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした注（原則 5 注 2・注 4、原則 6 注 1・注 2・注 4）については、当社の取り扱う金融商品・サービス等に該当しないため、方針の対象としておりません。

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

(2017 年 3 月 30 日公表 2021 年 1 月 15 日改訂)

<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>

以上

2021 年 1 月 1 日制定
2021 年 9 月 30 日改訂
2023 年 6 月 30 日改訂

当社は「信頼されるサービスと商品を提供し、お客様と地域社会に貢献する総合サービス企業をめざします」の経営理念のもと、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定し、お客様の喜びを第一に考え業務に取り組んでいます。

方針1. お客様本位の業務運営の実践

(1) ビジョン・行動指針の徹底

ビジョンの見直しを行い、「ビジョン」「行動指針」を職場に掲示し徹底を図っています。

(2) 教育の実施

2021年度教育計画に基づき教育を行い、お客様視点での行動、お客様本位の業務運営を徹底しています。

教育実施回数	20回
--------	-----

(3) お客様の喜び（お褒め）の声の共有

他の社員の行動を参考にして、より一層お客様視点での行動ができるように喜びの声を共有しています。

喜び（お褒め）の声の件数	271件
--------------	------

方針2. お客様の最善の利益の追求

(1) 「お客様の声」を活かした業務品質の向上

日常業務の中でいただいたお客様の声を記録、共有し、お客様視点での行動を徹底しています。

「募集管理委員会」を毎月開催し、お客様からいただいた「苦情」「要望」をもとに討議し、改善すべき業務の見直しを行い、対応策を徹底しています。また、特筆すべき「喜び（お褒め）」の声を共有し、お客様対応品質の向上を図っています。

<お客様の声の件数>

苦情	要望	喜び（お褒め）	その他	合計
67件	35件	271件	274件	647件

(2) 「アンケート」を活かした業務品質の向上

① 顧客対応アンケート

来店されたお客様からいただいたアンケートを集計、分析結果、記載されたコメントをもとに業務の見直しを行っています。本店から遠く来店が難しいというコメントから、お客様サービス向上のために、新店舗を出店いたしました。

配布枚数	回答数	満足度	NPS
480枚	162件	78%	41

② 事故対応アンケート

回答いただいたアンケートを集計、分析結果を事故サポートセンターで討議し、お客様対応品質の向上を図っています。満足度、NPS値向上のために、お客様対応方法を見直し、実践しています。

配布枚数	回答数	満足度	NPS
566枚	218件	45%	33

(3) お客様のご意向の確認

推奨方針を説明、お客様のご意向を確認し、最善の提案を行っています。お客様対応状況は、推奨販売記録をもとに日常のモニタリングを行っています。募集管理委員会を毎月開催し、モニタリング結果を共有、確認し、お客様のご意向を確実に把握するように徹底しています。ご提案に対する「喜び（お褒め）の声」もたくさんいただいています（前述）。

種目	推奨方針でご契約	お客様の意向でご契約	合計モニタリング件数
損害保険	1,149件	127件	1,276件
生命保険	422件	26件	448件

方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底

(1) 重要な情報の分かりやすい提供

保険会社提供パンフレット、当社独自パンフレット、チラシ、説明資料などを活用し、親切丁寧な説明を行っています。

<当社独自作成ツール作成件数>

パンフレット	チラシ	案内文書	ポスター	Web掲載資料	合計
25件	56件	29件	22件	2件	134件

(2) お客様にとって最善、最適な提案

お客様が既にお入りの保険契約を活かした提案など、当社商品にとらわれないお客様に最善、最適な提案を行っています。

(3) お客様への情報提供のための体制構築

保険会社社員による研修、当社独自の研修、情報提供スキルアップのためのロープレ研修を行い、お客様に分かりやすい説明ができるように教育を行っています。

知識研修	ロープレ研修
20回	45回

(4) お客様の特性に応じた対応

ご高齢のお客様に対しては、複数回のご説明、ゆっくり丁寧なご説明など、正しくご理解いただけるように対応しています。車いすの方でも入りやすい店舗を整備し、ipadの音声入力機能を活用した筆談を行うなど、お客様に配慮をしながら対応しています。

方針4. お客様に寄り添ったサービスの提供

(1) 事故対応サービス

事故サポートセンターでは、自動車事故に遭われたお客様にケアサポートを行い、不安を和らげるようお客様に寄り添った対応を行っています。おケガをされた場合などは、当社契約はもちろん、お客様が加入されている他の保険でも請求ができないかアドバイスを行い、保険金請求のサポートを行っています。

自動車事故対応件数	火災新種請求対応件数	生命保険請求対応件数
2,965件	846件	172件

(2) 交通安全推進活動

交通安全に関するメルマガの配信、交通安全講習会を行い、交通安全推進を行っています。

交通安全講習会開催回数
30回

(3) 各種セミナーの開催

個人顧客向けの介護セミナー、金融リテラシーセミナー、法人顧客向けの労働災害防衛セミナーなど、お客様のお役に立てるセミナーを開催しています。

個人向けセミナー開催数	法人向けセミナー開催数
14回	10回

(4) イベントによる情報提供

コロナ禍のため、イベントは開催できませんでした。

方針5. 適切な募集管理体制の構築

(1) 募集状況のモニタリング

推奨販売記録をもとに日常のモニタリングを行い、結果を募集管理委員会で毎月共有、確認しています。同様にお客様の声を募集管理委員会で共有、確認しています。確認された課題を討議し、業務の見直しを行い、対策を講じています。

(2) 適切な事務管理体制

保険会社からのToDoリストを管理し、確実に対応を行っています。

(3) 募集管理委員会

毎月募集管理委員会を開催し、お客様の声、募集状況のモニタリング結果を共有、確認し、課題の抽出および対策を討議し、業務の見直しを行っています。

委員会開催回数	課題討議件数
12回	12件

※原則4、原則6注3、および投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした注（原則5注2・注4、原則6注1・注2・注4）については、当社の取り扱う金融商品・サービス等に該当しないため、方針の対象としておりません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称		マツダエース株式会社		
■取組方針掲載ページのURL :		https://www.mazdaace.co.jp/online/FD_KPI.pdf		
■取組状況掲載ページのURL :		https://www.mazdaace.co.jp/online/FD_KPI.pdf		
原則		実施・不実施 ※6	取組方針の該当箇所 ※6	取組状況の該当箇所 ※6
原則 2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	方針2. お客様の最善の利益の追求、方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底、方針4. お客様に寄り添ったサービスの提供、方針5. 適切な募集管理体制の構築	方針2. お客様の最善の利益の追求、方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底、方針4. お客様に寄り添ったサービスの提供、方針5. 適切な募集管理体制の構築
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	方針2. お客様の最善の利益の追求、方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底、方針4. お客様に寄り添ったサービスの提供、方針5. 適切な募集管理体制の構築	方針2. お客様の最善の利益の追求、方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底、方針4. お客様に寄り添ったサービスの提供、方針5. 適切な募集管理体制の構築
原則 3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底
	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底
原則 4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	非該当	<参考>金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係 の下の注釈(※)	<参考>当社取組状況 方針5. 適切な募集管理体制の構築 の下の注釈(※)
原則 5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) ・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的な内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底
	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)~(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	非該当	<参考>金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係 の下の注釈(※)	<参考>当社取組状況 方針5. 適切な募集管理体制の構築 の下の注釈(※)
	(注3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底
	(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	非該当	<参考>金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係 の下の注釈(※)	<参考>当社取組状況に公表する方針5. 「適切な募集管理体制の構築」の下の注釈(※)
	(注5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底

原則 6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底 方針4. お客様に寄り添ったサービスの提供	方針3. (1)重要な情報の分かりやすい提供(2)お客様にとって最善、最適な提案(3)お客様への情報提供のための体制構築(4)お客様の特性に応じた対応
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	非該当	<参考>金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係 下の注釈(※)	<参考>当社取組状況 方針5. 適切な募集管理体制の構築 下の注釈(※)
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	<参考>金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係 下の注釈(※)	<参考>当社取組状況 方針5. 適切な募集管理体制の構築 下の注釈(※)
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	<参考>金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係 下の注釈(※)	<参考>当社取組状況 方針5. 適切な募集管理体制の構築 下の注釈(※)
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	非該当	<参考>金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係 下の注釈(※)	<参考>当社取組状況 方針5. 適切な募集管理体制の構築 下の注釈(※)
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底 方針4. お客様に寄り添ったサービスの提供	方針3. (1)重要な情報の分かりやすい提供(2)お客様にとって最善、最適な提案(3)お客様への情報提供のための体制構築(4)お客様の特性に応じた対応
原則 7	【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの仕組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	方針1. お客様本位の業務運営の実践 方針2. お客様の最善の利益の追求 方針5. 適切な募集管理体制の構築	方針1. お客様本位の業務運営の実践 方針2. お客様の最善の利益の追求 方針5. 適切な募集管理体制の構築
	(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	方針1. お客様本位の業務運営の実践 方針2. お客様の最善の利益の追求 方針5. 適切な募集管理体制の構築	方針1. お客様本位の業務運営の実践 方針2. お客様の最善の利益の追求 方針5. 適切な募集管理体制の構築
【照会先】					
部署			マツダエース(株) ライフサポート事業部 保険サービス部		
連絡先			E-mail: hoken@mazdaACE.co.jp		

※6「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2~7(これらに付されている注を含む)毎に、「実施」、「一部実施」、「不実施」、「非該当」を選択し、取組方針・取組状況の該当箇所(項目名、見出し、ページなど)を記載してください。

金融事業者のウェブサイトに掲載されている対応関係表と本報告フォーマットとに不一致があれば、金融事業者リストへは掲載されません。

お客様本位の業務運営の評価指標（K P I）

2023年5月1日
マツダエース株式会社

1. お客様の声受付件数

	2020年度			2021年度			2022年度		
	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計
苦情	27件	30件	57件	24件	36件	60件	30件	37件	67件
ご要望	32件	26件	58件	25件	52件	77件	17件	18件	35件
お褒め	127件	145件	272件	116件	140件	256件	134件	137件	271件
その他	161件	135件	296件	120件	136件	256件	132件	142件	274件
合計	347件	336件	683件	285件	364件	649件	313件	334件	647件

2. 顧客対応満足度・N P S（ネット・プロモーター・スコア／推奨度）

	2020年度			2021年度			2022年度		
	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計
満足度	78%	76%	77%	79%	73%	76%	81%	76%	78%
N P S	57 P	36 P	51 P	35 P	24 P	31 P	53 P	29 P	41 P

3. 事故対応満足度・N P S（ネット・プロモーター・スコア／推奨度）

	2020年度			2021年度			2022年度		
	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計	上期合計	下期合計	通期合計
満足度	45%	37%	41%	52%	37%	44%	45%	45%	45%
N P S	43 P	36 P	40 P	53 P	24 P	38 P	34 P	32 P	33 P