

保険代理店業務における 「お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）」

株式会社スズキ自販山口は、グループ行動指針の「お客さまのために」を念頭に置き、保険商品を扱う代理店として、お客さまの期待を超えるサービスの提供を実現するよう努めて参ります。

1. お客さまの視点に立ってご満足いただけるよう努めます

当社はお客さまに安心してカーライフをお楽しみいただけるよう、すべてのお客さまに自動車保険をご提案いたします。お客さまからのお問い合わせには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。

具体的取組（KPI）⇒「安心してお乗りいただくためのご確認書」：100%（2024年度末：100%）

2. お客さまにふさわしいサービスの提供とご提案を行います

お客さまの信頼と期待にお応えできるよう、商品・サービスを幅広く揃え、お客さまのご意向と実情に沿った商品選定・保険設計・ご提案を行います。ご加入後もお客さまのご契約を適切に管理するとともに、事故など万が一の時にも、お客さまのお役に立てるような対応を目指します。

具体的取組（KPI）⇒車両保険付帯率：85%（2024年度末：78.5%）代車付帯率：70%（68.2%）
代理店事故受付窓口割合：60%

3. お客さまのご意向を正確に把握し、重要な情報をわかりやすく説明します

お客さまへの商品・サービスの説明においては、お客さまの知識・経験・加入目的などを総合的に勘案し、お客さまのご意向と実情に沿った商品の説明および提供を行い、重要事項を正しくご理解いただけるように努めます。

具体的取組（KPI）⇒ペーパーレス手続き率：80%（2024年度末：87.7%）
早期更改率：75%（2024年度末：47.8%）
長期年一確認：全てのお客さまもれなく実施（実施済）

4. お客さまの最善の利益を追求します

お客さまの保険加入に対するご意向の把握・確認・重要事項の説明などの適切な保険募集を行い、お客さまの最善の利益を図ってまいります。

具体的取組（KPI）⇒ペーパーレス手続き率：80%（2024年度末：87.7%）
早期更改率：75%（2024年度末：47.8%）
長期年一確認：全てのお客さまもれなく実施（実施済）

5. 従業員に対する適切な動機づけのため、社員教育および研修に取り組みます

本方針を実現するために代理店としての任務を遂行するため、当社社員が本方針を正しく理解し、行動できるよう保険業務における社員教育およびコンプライアンス研修に取り組みます。

具体的取組（KPI）⇒保険知識向上のため店舗勉強会およびコンプライアンス研修の実施：月1回（2024年度：月1回実施）