

スズキ自販香川『お客さま本位の業務運営方針』

私たちは、お客さまの立場になり、お客さまに安心・安全なカーライフを送っていただけますよう、最適な保険運営を心がけ、お客さまや地域から信頼され愛される代理店を目指します。

お客さま本位の業務運営方針

方針 1 お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

お客さまの安心・安全なカーライフを実現するために、自動車に関連するお客様のさまざまなリスクに対して最善な解決策をお届けすることにより、弊社でご加入いただくメリットの最大化をめざします。

方針 2 お客さまにとって最良・最適な保険提案

お客さまのご意向を正確に確認・把握し、そのうえで環境変化を考慮しながら、お客さまにとって最良・最適なお提案を実施します。また長期契約についても1年ごとの内容確認等アフターフォローをしっかりと実施します。

方針 3 わかりやすく、丁寧な説明

取扱う商品の内容やサービス内容をお客さまに分かりやすく説明します。
対面での保険募集を基本として、タブレットやパソコンを使用してわかりやすい保険手続きを行います。

方針 4 利益相反の適切な管理

お客さまとの利益相反のおそれがある取引については、お客さまの利益が不当に害されることがないように適切に対応いたします。

方針 5 お客さまからの声に真摯に耳を傾けた対応と業務改善・社員レベルアップ

お客さまの声に広く耳を傾け、寄せられたお客さまの声に誠意をもって迅速・適切・真摯に対応いたします。またお客さまからいただいたご要望などを継続的に業務改善に活かします。
そして、社員の継続的な教育・研修により保険募集のレベルアップに努めます。

業務運営方針KPI（定着を測る指標）

**ご継続手続き
早期のご案内
85%以上**

お客さまへ早期にご案内し、十分な検討時間と保険開始前に証券を確実にお届けします

**満期時のご継続率
97%以上**

ニーズに沿った保険提案や、事故・故障のアフターフォローをしっかりと行い、安心して保険更新いただけるよう努めてまいります

**定期研修の実施
月1回以上**

当社独自の研修と、取引保険会社による研修、コンプライアンス研修を継続的に実施し、お客さまに信頼される募集人育成を行います