

# お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

私たちは、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、ようお客様の立場になり最適な保険運営を心がけ、お客様や地域から信頼され愛される保険代理店を目指します。

## 1. お客様の視点に立った保険募集を行います

- ・お客さまのご意向を把握し、お客さまのカーライフに最適な自動車保険をご提案いたします。
- ・ご契約満期を迎えるお客さまには、ご契約満期の2か月前に、現在のお客さまのカーライフに寄り添った最新の保険プランをご提案します。
- ・長期契約は1年ごとにお客さまのご意向やご契約内容に変更がないかを確認するなどアフターフォローを適切に実施してまいります。

## 2. お客様へわかりやすく、重要な情報を提供します。

- ・スズキ自動車のオリジナルサービスをプラスした「ちょい得プラン」をご提案します。  
※ブランド保険はあくまでも、メーカー補償の付帯サービスであり、自動車保険の特約ではありません
- ・お客さまに分かりやすい説明を行うために、対面での保険募集を基本とします。
- ・対面での手続きの際は、タブレットやパソコンを使用してお客さまにわかりやすい保険手続きを行います。

## 3. 正確で最新の保険知識の習得に努めます。

- ・お客様に正確な提案ができるよう、取引保険会社とともに保険勉強会を実施し、募集品質の向上に努めます。

## 4. 適正な保険商品の提供のための社内教育の実施

- ・店舗毎に推奨損害保険会社を選定し、弊社が定めた「推奨販売方針」に沿った、商品・サービスをご提案できるよう商品知識の向上はもちろんのこと、自己点検を定期的実施し、わかりやすい保険の説明に日々努めてまいります。

## 5. KPI（重要業績評価指標：Key Performance Indicator）

- ・ペーパーレス手続き比率 85%（2025年1月末75.0%）  
保険契約の新規ご加入および継続更改手続きについてお客様に保険の補償内容を分かりやすくお伝えするために、対面でモバイル端末によるペーパーレス手続きを推進しています。
- ・車両保険付帯率 80%（2024年12月末74.4%）  
万が一の際、継続してお客様に安心してお乗りいただけるよう車両保険の付帯をお勧めしています。
- ・早期更改率 70%（2025年1月末57.6%）  
早期のご案内により、補償の見直し、最適なお提案を含め、お客様への安心を提供します。