

スズキ新茨城 『お客さま本位の業務運営方針』

スズキ新茨城は、保険を通じてお客さまの安心と安全なカーライフを提供できるようお客様の立場になり、最適な保険運営をこころがけ、お客様や地域から信頼され選ば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 お客さまに最適な商品・サービスを提供します

①お客さまに最適な自動車保険の提案

・お客さまのカーライフ、お車の使用状況やお客さまのご意向を正確に把握したうえで、最適な保険をご提案いたします。

②お客さまの安心・安全なカーライフを守るために各補償の提案

・お客さまのカーライフをお守りすることを第一とした、『ちょい得プラン』・『車両保険』の各商品や特約の付帯をご提案いたします。

・複数台お持ちのお客さまには、重複した特約加入による保険料の過払いがないか補償の確認を行います。

③事故・故障時の対応

・万が一の事故や故障の際は、店舗スタッフの対応はもちろんのこと、24時間365日ご利用いただける『事故サポートセンター』をご案内することで、安心・安全をお届けするようにいたします。

方針2 適正且つ、わかりやすい保険募集で安心・安全をお届けします

①早期更改の推進およびアフターフォロー

・満期2ヶ月前からご継続案内を行い、早期更改を推進いたします。また、お車の使用状況や補償内容のご希望などに変更がないかご確認し、アフターフォローを実施いたします。

②説明漏れや不備を防ぐ募集行為

・お客さまにわかりやすい説明を行うために、対面での募集行為を基本とします。

・対面の場合は、基本的にタブレットやパソコンを用いてお手続きを行うことで、説明漏れや確認漏れを防止し最適な保険提案を実施いたします。

③ご高齢のお客さまへの対応

・ご高齢のお客さまに対して保険募集を行う場合は、わかりやすい言葉で丁寧にゆっくり話す、場合によってはご親族等の同席、複数回の募集機会の設定等により正しくご理解いただけるよう努めます。

方針3 社員教育や研修による保険募集の品質向上を図ります

①保険募集のレベルアップ・スキルアップ

・損害保険会社と連携しながら、定期的な勉強会による知識向上と、ロープレやeラーニングを実施し、保険募集のレベルアップとスキルアップを図ってまいります。

②コンプライアンスの徹底

・全社員がコンプライアンスを徹底し、店舗と本社が密に連携、チェック体制を持つことで、ガバナンスを高めていきます。

《お客さま本位の業務運営方針 K P I》

1. タブレット・Web手続きの実施率 90%以上

・お客さまにとって最適な保険提案を行うため、分かり易い説明や説明漏れを防ぐため、タブレット・Web手続きを行ってまいります。

2. 満期時のご継続率 95%以上

・お客さまのニーズに沿った保険提案や、事故・故障時の対応、アフターフォローをしっかりと行うことで、お客さまが安心して保険を更新していただけるよう努めてまいります。

3. ご継続手続きの早期実施率 85%以上

・ご継続の際に、満期月の2ヶ月前からご継続手続きのご案内を行い、丁寧な説明を行いながら内容を十分検討していただいたうえで、早期更改手続きをすすめてまいります。

4. 車両保険付帯率 80%以上

・お客さまの大切なお車に万が一の際、万全の補償が受けられ、安心いただけるよう積極的に車両保険をすすめてまいります。

K P I 実績（2024年3月末時点）

項目	目標	実績
1. タブレット・Web手続きの実施率	90%以上	80.7%
2. 満期時のご継続率	95%以上	98.1%
3. ご継続手続きの早期実施率	85%以上	86.3%
4. 車両保険付帯率	80%以上	70.7%

2024年7月
ススキ新茨城