

保険代理店業務における 「お客様本位の業務運営方針（FD宣言）」

株式会社スズキ自販静岡は、グループ方針の「お客様のために」を念頭に置き、保険商品を扱う代理店として、お客様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。

お客様の視点に立ってご満足いただけるよう努めます	当社はお客様が安心してカーライフをお過ごしいただくために最適な自動車保険をご提案いたします。 お客様の視点に立って、ご満足いただけるよう、最適提案、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
お客様の最善の利益を追求します	当社はお客様のご意向や情報を適切に把握し、充実した補償や補償の重複、必要な割引などの最適な提案を行います。 具体的取組(KPI) 代車特約率 60% 2023年度 代車特約付帯率 59.9%
お客様のご意向を正確に把握し、重要な情報を分かりやすく説明します	当社はお客様に適切な自動車保険商品やサービスを提供できるよう、ご意向と情報に沿った商品説明を行います。また、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明するために、対面によるペーパーレス手続きを基本とします。 具体的取組(KPI) ペーパーレス手続き率80% 2023年度 ペーパーレス手続き率81.2%
お客様にふさわしいサービスの提供とご提案を行います	お客様の信頼と期待を超えるサービスの提供ができるよう、ご意向と情報に沿った商品選定・保険設計・ご提案を行います。ご加入後も、契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行って参ります。 具体的取組(KPI) 継続率98% 2023年度 継続率91%
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を計画的に実施します	お客様に最適なお提案ができるよう、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) 店舗勉強会の実施：月1回