

お客さま本位の損害保険業務運営方針について FD宣言

【お客さま本位の損害保険業務運営方針(FD方針)】

株式会社スズキ自販宮崎(以下、当社)は、保険代理店業務における、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の損害保険業務運営方針-FD宣言-」を以下の通り策定し、公表いたします。

方針1 お客さまにとって最善な商品と高品質なサービスの提供 [原則2]

当社は、保険代理店としてお客さまのニーズを十分に把握し、お客さまのメリットを最優先したご提案を徹底いたします。

- ・早期のご案内により、補償の見直し、最適なお提案、お客様へ安心を提供いたします。
- ・スズキ自動車オリジナルサービス「ちょい得プラン」のご提案をします。
- ・併有車のまとめ割を積極的に提案します。

方針2 お客さまの利益を不当に害さないための適切な業務運営 [原則3]

当社は損害保険代理店であり、保険商品の募集・販売などを行う対価として保険会社より代理店手数料を受領しますが、お客さまのニーズに反して高い手数料を得られる商品を不当に優先して販売するなど、利益が相反する可能性を適切に管理する態勢を整備します。

- ・定期的なコンプライアンス研修、利益相反の対応に関する研修を実施します。

方針3 重要な情報のわかりやすい提供 [原則5]

当社は重要な情報をわかりやすくお伝えするため、お客さまの状況(知識・経験等)、保険の加入目的等を総合的に勘案し、タブレット端末を積極活用し、重要な情報を視覚的にわかりやすい保険募集に努めます。

- ・対面での保険手続きを基本とし、タブレット端末を活用した、より丁寧でわかりやすい募集に努めます。

方針4 お客さまにふさわしいサービスの提供 [原則6]

お客様のおクルマの使用状況やご家族の情報を十分に把握し、ニーズを踏まえたうえで、ご意向に沿った最適なお商品・サービスを提供します。

- ・お客様の意向や状況にマッチした最適なお商品を提案し、ご契約後も適切な契約管理とアフターフォローを行います。

方針5 すべての保険募集人への本方針の定着化 [原則7]

当社のすべての保険募集人が方針を理解し、実践できるよう、継続した社員教育を実施して参ります。

- ・各店舗にて、コンプライアンス研修(年4回以上)、店舗勉強会(月1回)、自己点検(年1回)を実施し、保険商品知識の向上、募集品質の向上に努めます。

※FD宣言に記載の「原則番号」は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応する番号です。

[原則2]: 顧客の最善の利益の追求

[原則3]: 利益相反の適切な管理

[原則5]: 重要な情報の分かりやすい提供

[原則6]: 顧客にふさわしいサービスの提供

[原則7]: 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

【本方針の推進に向けた具体的取組み(KPI)】

・タブレット手続き率…対面によるタブレット手続きにより、お客様の意向確認、契約内容のご説明、最適なお提案をすることで、分かりやすい手続きを行います。(原則2.5.6)

【東京海上:目標96% 2024年実績95.9%】【損保ジャパン:目標96% 2024年実績94.9%】

・早期更改率…早期のご案内を行うことで、補償の見直し、最適なお提案を含め、お客様へ安心を提供いたします。(原則2.6)

【東京海上:目標96% 2024年実績95.1%】【損保ジャパン:目標86% 2024年実績84.6%】

・コンプライアンス研修【目標年4回以上 2024年実績年4回】(原則3.7)

・店舗勉強会【目標月1回 2024年実績月1回】(原則3.7)

・自己点検【目標年1回 2024年実績年1回】(原則3.7)