

## お客様本位の業務運営方針

株式会社スズキ自販群馬

### 【顧客の最善の利益の追求】

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていただきます。

また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応すると共に、業務品質向上に活かしていきます。

### 【重要な情報のわかりやすい提供】

お客様に最適な保険商品・サービスを選択して頂けるよう、当社は、重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。

具体的には、対面でタブレット端末を使った保険説明を行い、分かりやすい説明を心がけます。

### 【顧客にふさわしいサービスの提供】

お客様に安心したカーライフを送って頂けるよう、当社は、お客様の意向や状況に適した保険商品・サービスを提供していきます。

ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローをおこなっていきます。

### 【KPIの設定】

上記の方針を達成するため、3つのKPIを設定し進捗を管理します。

設定するKPI	目標値と内容
早期更改率	目標値は90%、早期のご案内により、補償の見直しを含め、安心を提供します。
対面Navi率	目標値は80%、タブレット端末を活用し、契約内容をひとつひとつ確認していきます。
お客様の声獲得件数	いただいた「お客様の声」を記録簿で管理し、業務品質向上に活かしていきます