

《はじめに》

弊社は、自動車販売会社として「常にお客様の立場になって、最高にご満足いただけるクルマをお届けすることを基本」と考えています。自動車にとって必要不可欠な自動車保険についても同様です。一人でも多くのお客様に自動車を通じ笑顔になって頂けるよう、最良の商品・サービスの提供に努めてまいります。

弊社が担う損害保険代理店業務につきましては、お客様に安心・安全で快適なカーライフを送っていただくため、ここに「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表し、その実現に向けて取り組んでまいります。

### 【方針1】「安心・安全で快適なカーライフの為、お客様にとっての最善を目指す」

弊社は、多くのお客様による様々なお車の使用方法・使用頻度・必要とされるであろう保険の補償内容などについて、お客様と向き合い、対話させていただくことにより、そのお客様にとって最良な商品の提案を目指してまいります。

＜具体的な取組み＞

お客様の万が一の事故に備え、安心・安全で快適なカーライフの実現の第一歩とし「スズキちょい得プラン」（スズキ車限定）がセットされた弊社で取り扱うスズキ自動車保険への加入をお勧めいたします。提案内容はお客様のニーズにお応えすることを第一とし、常にお客様の声に耳を傾けながら最適な商品の提案を行うことを目指します。

〈顧客本位の業務運営に関する原則「2. 顧客の最善の利益の追求」〉

### 【方針2】「利益相反の適切な管理」

弊社は、店舗ごと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」に従ってお客様へ適切な商品・サービスのご提案ができる様、商品・業務知識、事故時の対応などお客様対応力の向上に日々努めてまいります。

＜具体的な取組み＞

推奨損害保険会社を2社（東京海上日動火災保険株式会社、損害保険ジャパン株式会社）とし、お客様のニーズにお応えしてまいります。

推奨する自動車保険は、「推奨販売方針」に記載の商品を基本とします。弊社の一方的な都合等でお客様のご意向に反する商品をお勧めする行為などはいたしません。

「推奨販売方針」に沿い自動車保険の提案が適切に行われているかを確認する為、店舗のモニタリング調査を定期的の実施してまいります。

〈顧客本位の業務運営に関する原則「3. 利益相反の適切な管理」〉

### 【方針3】「重要な情報のわかりやすい提供」

弊社では、「形のない商品」である自動車保険の商品・サービス内容について、お客様にとって分かりやすく適切な商品を選択いただけるようなお客様目線の説明を行うようにしてまいります。

#### <具体的な取組み>

「保険会社・スズキ保険」を説明するわかりやすい各種パンフレット、弊社オリジナルシートである「スズキで保険に入る4つのメリットシート」、重要事項等説明書などを使用し、そのお客様に最適な保険のご提案が出来る様、情報提供を行ってまいります。

また、ご高齢のお客様（満70歳以上）、初めて自動車を取得されるようなお客様に対しては、お客様のご要望に沿いながらより丁寧な説明を行い、必要に応じて親族の方の同席を促すなどの対応をしてまいります。新規契約、変更、更新問わず対応致します。

〈顧客本位の業務運営に関する原則「5. 重要な情報のわかりやすい提供」〉

### 【方針4】「お客様にとって最良なサービスの提供」

弊社はお客様とコミュニケーションを図ることで、自動車をお使いになられる様々な環境やリスクを把握・想定することで、そのお客様のご意向に沿った最良の商品・サービスの提供に努めてまいります。

#### <具体的な取組み>

・お客様に対し「スズキちょい得プラン」を含めたスズキ自動車保険のメリットをご案内致します。

・現在他社の自動車保険会社にてご加入中の自動車保険については、補償内容や条件などがお客様のご意向に沿ったものであるか、保険証券診断を行います。

・お客様との対面手続きの際、タブレット端末を主に使用し、補償内容や条件を画面でチェックいただくことでお客様のご意向について確認を致します。

・長期契約（2・3年契約）の2年度目、3年度目の時期に、お客様の使用目的・補償内容等について変更がないかの確認を実施致します。

〈顧客本位の業務運営に関する原則「6. 顧客にふさわしいサービスの提供」〉

### 【方針5】「従業員に対する適切な動機づけの仕組み等」

弊社は、お客様の立場になった最良の自動車保険をご提案することにより、

「お客様が安心・安全なカーライフをお過ごしいただくことで、弊社と末永くお付き合いをさせていただくこと」、「お客様との信頼関係から生まれるお客様の笑顔」に、やりがいを感じ成長していけるよう従業員への意識付けを行います。

#### <具体的な取組み>

- ・ 保険の商品知識、業務に関する知識、お客様対応の仕方、コンプライアンスに対する意識の醸成など、年間を通して継続的に教育・研修を実施してまいります。
  - ・ 研修内容はロールプレイング、動画の活用、集合・個別研修などの手法を用います。
  - ・ 保険業務を含めた各種業務への取組みや成果に基づき、公平に功績を称える仕組みを採用し、従業員の意欲向上を図ります。
  - ・ 定期的に情報を共有する会議を実施し、上記取組みに対しての意識共有を図ります。
- 〈顧客本位の業務運営に関する原則「7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等」〉

#### 【上記方針の検証と見直しについて】

年度ごとに上記方針の具体的な取組みの実行や定着の状況を確認し、必要に応じて見直しを実施致します。状況の確認には、以下の成果指標＝K P I※を参考にしています。

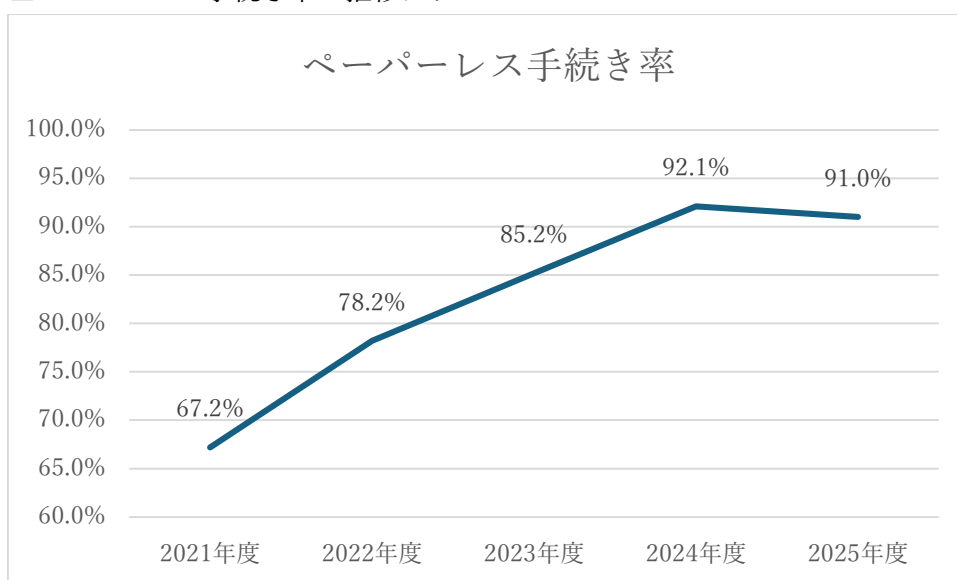
※ K P I : 「Key Performance Indicator」の略「企業の目標達成を図る成果指標」を指す。

#### ○「ペーパーレス手続き」の推移

「自動車保険契約時のペーパーレス手続き率」：保険契約時のペーパーレス手続きの割合

- ・ お客様にご契約内容をしっかりと画面上でご確認いただきながら手続きを行う「ペーパーレス手続き」での保険契約を推奨しております。全体の目標値を90%として、お客様のニーズに完全に対応したものであるかどうかを確認してまいります。

#### ■ペーパーレス手続き率の推移グラフ



### ○「通信型 保険ドライブレコーダー特約付帯率」の推移

- ・東京海上日動火災保険株式会社：「DAP（ドライブエージェントパーソナル）」
- ・損害保険ジャパン株式会社：「つながるドラレコ.Driving!」

【ともに 2026 年 1 月時の名称】

弊社でご契約いただいたお客様の保険における、「通信型ドライブレコーダー特約」の付帯率の割合

保険会社（東京海上日動火災保険株式会社、損害保険ジャパン株式会社）の、通信型ドライブレコーダーの特約をお客様へ推奨してまいります。

弊社の休業日や営業時間外であっても、お客様の万が一の際に対応できる通信型ドライブレコーダーは、お客様の「運転時の安心・安全」に大きく寄与するものと考えております。目標値を 20%として、お客様へご提案を行ってまいります。

### ■通信型保険ドライブレコーダー付帯率の推移グラフ

