

私たちはお客様の立場で保険業務を行います

私たちは常にお客様の立場になって、最高にご満足いただけるサービスとは何かを考え、これを提供するためにお客様の立場に立った保険業務を通じて、お客様からの「安心」と「信頼」を「満足」につなげる活動・行動を行います。

私たちは金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則 1～7」を採択した事業者として、その「**原則 1**」に則り、お客様本位の業務運営方針を策定し、ここに公表いたします。

1. コンプライアンスを遵守し、最高なご満足をご提供いたします「**原則 2**」

私たちはスズキグループ行動指針に則りコンプライアンスを遵守し、保険業務を通じて誠実で公正な活動から、お客様が安心したカーライフを満喫できる商品やサービスとは何かを考え、これを提供することに努めます。

2. お客様の意向を把握し、最適なお提案を致します「**原則 2・5・6**」

私たちはお客様のご意向を適切に把握し、お客様の特性に配慮し、丁寧できめ細やかな対応に努めます。また、お客様個別のライフスタイルと想定されるリスクに応じた提案内容を、正しくご理解・適切なお判断をしていただけるよう、わかりやすい説明を心がけます。そのために、契約にあたっては対面でタブレット端末を用いた契約手続きを推進します。

3. お客様立場に立って価値ある業務運営を行うため、自動車に関する専門知識を学び続けます「**原則 7**」

当社は、お客様に喜んでいただけるサービスの提供を目指し、従業員の商品知識を高めるための教育・研修や、何事においてもお客様目線で学ぶことにより、従業員個々のレベルUPに励みます。合わせて、定期的な社内並びに外部チェックにより、組織としての管理・ガバナンス体制の整備に努めます。

4. お客様との利益相反について、適切な管理を行います「**原則 3**」

当社の自動車修理業は保険金の使途となるような財・サービスを提供する事業に該当します。よって、お客様との間で利益が相反するおそれがあるため、当社は自らの利益を得るために保険会社に対して過剰な修理費を請求する行為等により、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。

そのためには、当社は保険金に繋がる修理費等の費用が適正であることを確認し、お客様の希望に反する修理等、不正行為は行いません。

【本方針の取組みに関わる指標（KPI）】

- ① 自動車保険付保率 … 目標 19%（2025 年度実績 16.9%）
- ② 車両保険付帯率 … 目標 85%（2025 年度実績 82.3%）
- ③ 対面タブレット手続き率 … 目標 90%（2025 年度実績 89.03%）