

## お客様本位の保険業務運営方針

### 【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。

(主な取り組み)

弊社にて自動車保険に加入いただいたお客様には、保険会社によるアンケートの回答へ協力をいただき、回答内容の分析等を行ってまいります。

### 【重要な情報の分かりやすい提供】

当社は、お客様の状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。

(主な取り組み)

お客様に最適な保険商品・サービスを選択していただけるよう丁寧な説明を行います。

お客様とタブレット端末を使った保険説明を行い、わ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いただけるよう、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行ってまいります。

(主な取り組み)

弊社にて自動車保険に加入いただいているお客様が、安心してお車に乗れるように満期を迎えるお客様には早期に連絡し、補償内容の見直し等を図り、安心を提供します。

KPI の設定	目標	2024 年度
早期更改率	90%	62.1%
ペーパーレス手続率	90%	80.7%
お客様アンケート件数	年間 200 件	117 件

※早期更改とは満期の 28 日前までに継続のお手続きを行うことです。



株式会社スズキ自販群馬