

【山口スズキ】お客さま本位の業務運営方針 (FD宣言)

当社では、ミッションである「Quality of Life」の実現に向け、「一番古く一番新しいディーラー」であり続けるために常にお客さま視点で進化を目指しています。

そのため社員一人一人がバランスよく成長するために、以下の4つの行動指針に基づき各種事業に取り組んでまいりました。

- ◆「お客さま・会社に主体的に価値ある提案をします」
- ◆「全てのお客さまに真摯な対応をします」
- ◆「計画を立て、最後までやり抜きます」
- ◆「仲間へのサポートと気遣い・感謝をします」

保険事業においても「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定・公表するとともに、本方針に基づいて行動することをお約束いたします。

方針1

■お客さまにとって最適な保険商品とサービスを提供します。

- ◆当社は、全てのお客さまに対して、ニーズを的確に把握することを心掛け、お客さまに最適な内容の自動車保険の提案を実施します。
- ◆当社は、保険継続手続きに際し早期のご案内を実施することにより、お客さまの十分な検討時間を確保し、最適な保険商品を選択いただくことを目指します。
- ◆当社は、長期契約にご加入のお客さまに対して、お車の使用に関する環境変化やお客さまニーズに的確に対応できるように、年1回の応答月確認を全件実施します。

方針2

■お客さまに分かり易い保険提案を心掛けます。

- ◆当社は、お客様に最適な保険提案を実施するため、デジタルツールを活用し、対面でわかりやすい保険提案を実施します。

方針3

■お客さまの利益が不当に害されないよう適切な管理を行います。

- ◆当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されないよう、適切に管理します。

方針4

■「お客さまの声」を保険業務運営の改善に活かします。

- ◆当社は、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、迅速かつ丁寧に対応します。
- ◆当社は、「お客さまの声」の対応履歴を社内研修を通じて全社で共有し保険業務運営の改善に活用します。

方針5

■ガバナンス体制の強化と、継続的な社員教育を実施します。

- ◆当社はコンプライアンスの遵守し、定期的な内部監査の実施を通じガバナンス体制の強化を図ります。
- ◆当社は、継続的な従業員教育を通じて業務品質の向上・維持を目指します。

＜公表するKPI＞	2024年度	2023年度実績	2022年度実績
アンケート総合満足度（平均点） ※取引保険会社から提供される指標	9.7P	7.6P	8.6P

※アンケート総合満足度（平均点）

お客さまへのアンケート（契約募集・管理）における設問

「Q 1：代理店の手続きや日頃の対応の満足度としてあてはまる数字（10～0）を1つお選びください」

の回答（評価）の平均点 ※小数点第二位を四捨五入

＜分母＞ 総合満足度の有効回答件数

＜分子＞ 総合満足度「10」～「0」の各スコア×各回答件数