

## お客様本位の自動車保険業務運営方針(FD 方針)

当社は、お客様の立場に立って行動すること、CS(顧客満足度)の向上を常に心がけ、お客様に、“安全”・“安心”なカーライフをお過ごしいただく様サポートして参ります。また、自動車保険(任意保険)業務においても、お客様視点に基づきお客様本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。また、最適な保険設計をご案内するとともに、“分かりやすく、丁寧に”ご説明、アドバイスすることを心がけます。

\*FIDUCIARY DUTY = 『顧客本位の業務運営』

瀬戸内スズキ販売 株式会社

### 運営方針① お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様の利益・満足度を最優先するサービスの提供を行います。保険代理店として、お客様のご意向を適正に把握し、取扱商品の比較推奨販売、最適な保険商品をお選びいただけるよう、“分かりやすく、丁寧に”に保険商品の提案に努めてまいります。また、お客様の保険加入に対するご意見の把握・確認・重要事項の説明などの適切な保険募集を行い、お客様の最善の利益を図ってまいります。

### 運営方針② お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、それぞれのお客様のお車の使用状況に応じた商品のご提案を行います。また、ご契約後のお車の利用実態に応じて契約内容に変更が生じる際には、適切な処理を行うなど、ご契約後もアフターフォローを実施し、さらなるお客様の利便性の向上に努めます。また『お客様の声』を幅広く収集し、お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動の改善に努めます。

### 運営方針③ SDGs と社会貢献に取り組み、重要な情報のわかりやすい提供

当社は、自然保護、環境行動の一環としてタブレット端末等のデジタルツールの活用を促進し、お客様に最適な保険商品を選択していただけるよう、重要な情報を丁寧に説明していきます。

### 運営方針④ 最適な保険商品の提供のため社内教育・自己点検の実施

当社は、お客様本位の業務運営方針実施のため、保険商品のご提供に係る教育および自己点検を定期的に実施いたします。また、お客様に『安心・安全なカーライフをお過ごしいただく』ための重要な情報、最適な保険商品やサービスを提供することに努めます。