スズキ新茨城

保険事業における「お客様本位の業務運営方針（FD 方針）」

2025 年度

基本方針

スズキ新茨城は、保険代理店業務を行うにあたり、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」に則り、地域社会に密着したサービスを提供し、お客様一人ひとりの安心と信頼を最優先に考えた業務運営を徹底してまいります。

【原則 1】お客様本位の業務運営方針

- ・全社員が「お客様の最善の利益」を追求する意識を持ち、企業文化として定着させます。
- ・経営層を中心に方針の定期見直し・社内周知を行い、持続的な改善を図ります。

【原則 2】顧客の最善の利益の追求

- ・お客様一人ひとりのニーズ・目的・状況に合わせた最適な保険商品・サービスを提供します。
- ・お客様の立場に立った提案を心がけ、短期的な利益ではなく長期的な信頼関係を重視します。

【原則 3】利益相反の適切な管理

- ・当社と保険会社、または当社とお客様の間における利益相反の可能性を明確に把握し、必要に応じて説明・管理を徹底します。
- ・保険募集において特定商品への偏りが生じないように、選定理由を明確に記録・開示します。

【原則 4】（該当なし）

- ・当社は投資性商品および特定保険契約を取り扱っておらず、「手数料当の明確化」に関する方針は定めておりません。

【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供

- ・補償内容、免責事項、契約条件などの重要事項を明確かつ平易に説明します。
- ・書面による説明に加え、必要に応じて図表・口頭説明も活用し、情報の非対称性を解消します。

【原則 6】お客様にふさわしいサービスの提供

- ・お客様の年齢、家族構成、車の使用状況などを十分に把握し、それぞれに適した保険提案を行います。
- ・無理な勧誘や過剰な補償提案を避け、常にお客様目線でのサービス提供を心がけます。

【原則 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・保険募集人に対して定期的にコンプライアンス・商品知識研修を実施し、高い倫理観と提案力の両立を図ります。
- ・インセンティブは販売実績のみならず、顧客満足度や継続率、クレーム件数なども指標に加味します。
- ・年度ごとに KPI（重要業績指標）を定め、進捗と成果を定期的にモニタリングします。
- ・アンケートやお客様の声を業務改善に反映し、次年度方針へフィードバックします。

2025 年度 KPI（重要業績評価指標）

指標項目	目標値	2024 年度 実績
Web 手続き率	90%以上	91.5%
保険契約継続率	95%以上	97.0%
継続手続きの早期実施率	85%以上	59.1%
車両保険付帯率	80%以上	68.9%

公表・見直し

本方針は当社ホームページおよび店舗にて公開し、業績評価とお客様のご意見を踏まえ、毎年度見直しを実施します。改定内容は社内研修を通じて速やかに従業員へ周知徹底します。

制定日：2025 年 4 月 1 日

スズキ新茨城