

お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

私たちは、お客さまに安心・安全なカーライフを送っていただけます、ようお客様の立場になり最適な保険運営を心がけ、お客様や地域から信頼され愛される保険代理店を目指します。

1. お客様の視点に立った保険募集を行います

（顧客本位の業務運営に関する原則 6 にもとづく）

- ・お客さまのご意向を把握し、お客さまのカーライフに最適な自動車保険をご提案いたします。
- ・ご契約満期を迎えるお客さまには、ご契約満期の2か月前に、現在のお客さまのカーライフに寄り添った最新の保険プランをご提案します。
- ・長期契約は1年ごとにお客さまのご意向やご契約内容に変更がないかを確認するなどアフターフォローを適切に実施してまいります。
- ・K P I：早期更改率60%（2026年1月末：46.2%）車両保険付帯率80%（2026年1月末78.7%）

2. お客様へわかりやすく、重要な情報を提供します

（顧客本位の業務運営に関する原則 5 にもとづく）

- ・スズキ自動車のオリジナルサービスをプラスした「ちよい得プラン」をご提案します。
※ブランド保険はあくまでも、メーカー補償の付帯サービスであり、自動車保険の特約ではありません
- ・K P I：ちよい得提案100%
- ・お客さまに分かりやすい説明を行うために、対面での保険募集を基本とします。
- ・対面での手続きの際は、タブレットやパソコンを使用してお客さまにわかりやすい保険手続きを行います。
- ・K P I：ペーパーレス率80%（2025年1月末76.7%）

3. 利益相反の適切な管理

（顧客本位の業務運営に関する原則 3 にもとづく）

- ・お客さまとの利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、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・対応するように努めます。
- ・K P I：利益相反に関する研修 毎年実施

4. 適正な保険商品の提供のための社内教育の実施

（顧客本位の業務運営に関する原則2・7にもとづく）

- ・店舗毎に推奨損害保険会社を選定し、弊社が定めた「推奨販売方針」に沿った、商品・サービスをご提案できるよう商品知識の向上はもちろんこと、自己点検を定期的実施し、わかりやすい保険の説明に日々努めてまいります。
- ・お客様に正確で最新の提案ができるよう、取引保険会社とともに保険勉強会を実施し、募集品質の向上に努めます。
- ・K P I：保険研修の実施 月1回（集合研修 新人研修 WEB研修）

2026年2月27日更新
2025年3月7日策定