函館スズキ販売株式会社

お客さま本位の業務運営方針

方針１　お客さまの最善の利益の追求＜原則２＞

弊社は、お客さまのご意向やニーズを積極的に把握することで、高品質の保険商品をご提供することが出来るものと考えており、お客さまの最善の利益につながる最適なご提案ができるよう努めます。

方針２　利益相反の適切な管理＜原則３＞

弊社は、保険商品のご提供にあたり、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反のおそれがある取引の把握および適切な運営に努めます。

方針３　重要な情報の分かりやすい提供＜原則5＞

弊社は、お客さまに最適な保険商品をご選択していただけるよう、保険商品の特性など、お客さまがご判断される上で必要な情報を、ご理解の状況を確認しながら、専門用語に注意し分かりやすい説明に努めます。

方針４　お客さまにふさわしい保険商品の提供＜原則６＞

弊社は、お客さまの保険商品に対する知識やご意向、ニーズを把握しながら、お客さまのご年齢や家族構成等をふまえた上で、最適なご提案、アドバイスを行うことに努めます。

方針５　従業員に対する人材育成と組織体制の整備＜原則７＞

弊社は、「お客さま本位の業務運営方針」を実践するため、掲げた方針を従業員が正しく理解し、具体的な行動ができるよう、教育および研修を通した人材育成に努めます。

上記方針を達成するため、以下のKPIを設定し管理しております。	
早期更改率（25年度実績値：84.6%）	**ペーパーレス手続率（25年度実績値：50.3%）**
目標値を９０%に設定し取組むことで、余裕のある補償の見直しと安心・安全のご提供に努めます。	目標値を８０%に設定し取組むことで、補償内容をしっかりと確認し手続きをすることに努めます。