

お客様本位の自動車保険業務運営方針（FD方針）



お客様の
視点に立った
保険募集を行います。

【1】

ご意向を把握し、お客様のカーライフに最適な自動車保険をご提案いたします。

【2】

ご契約満期を迎えるお客様には、満期の2か月前に現在のご使用状況に合わせた更新プランをご提案します。

【3】

長期契約は1年ごとにお客様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。

具体的取組（KPI）

- ・ペーパーレス手続き比率 85%
(2025年1月末72.6%)
- ・早期更改率 50%
(2025年1月末28.9%)



お客様へ
分かりやすく、
重要な情報を提供します。

【1】

お客様に分かりやすい説明を行うため、対面での保険募集を基本とします。

【2】

スズキ自動車のオリジナルサービスをプラスした「ちょい得プラン」*をご提案します。

【3】

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様に分かりやすい保険手続きを行います。

具体的取組（KPI）

- ・ペーパーレス手続き比率 85%
(2025年1月末72.6%)



適正な保険商品の
提供のための
社内教育の実施

【1】

お客様に正確な提案ができるよう、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。

【2】

保険の知識について自己点検を定期的の実施し、分かりやすい保険の説明に努めます。

【3】

コンプライアンス研修を、年4回実施します。

具体的取組（KPI）

- ・保険知識向上のため自主点検
- ・社員研修の実施

※ちょい得プランは、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。