

【スズキ自販関東】お客様本位の保険業務運営方針(F D宣言)

当社は、お客様視点に基づきお客様本位の保険業務運営を実現していきます。

※本方針は、金融庁が公表する【顧客本位の業務運営に関する原則】(表1)に対応したものととなります。

1.お客様が求める利益の追求

お客様の利益・満足度を求めるサービスを行います。保険代理店として、お客様のご意向を適正に把握し、最適な保険商品をお選び頂けるよう、保険商品の提案に努めます。

(原則②に対応)

2. 利益相反の適切な管理

お客様の利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理する体制を構築します。

(原則③に対応)

3.お客様に丁寧な説明を実践

お客様に最適な保険商品をお選び頂けるよう、重要な情報を丁寧に説明していきます。

ご来店頂いた際は、パンフレットやタブレット端末を活用し、丁寧に説明していきます。

(原則⑤に対応)

4.お客様に適切なサービスの提供

お客様の状況に応じた商品のご提案を行います。また、ご契約後の実態に応じて契約内容に変更が生じる際は、適切な変更処理を行うなど、ご契約後もアフターフォローを実施していきます。

(原則⑥に対応)

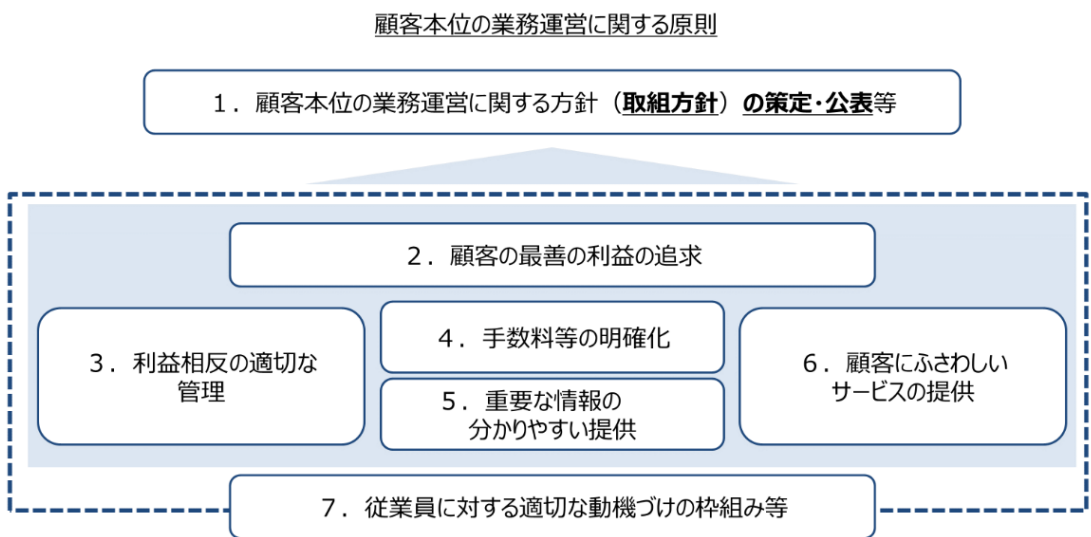
5.社内教育・自己点検の実施

お客様本位の保険業務運営方針を実現する為に、保険商品のご提供に関わる教育を定期的に実施していきます。

また、定期的な社内点検によって宣言を守れる環境体制を整備していきます。

(原則⑦に対応)

(表 1) 金融庁が公表する【顧客本位の業務運営に関する原則】



【上記の方針を徹底する為、下記の取り組みと K P I を設定し実施に取り組んでいきます。】

■ K P I 項目

- ・ 早期更改手続き率 目標値 80%(2025 年度 72.8%)
- ・ ペーパーレス手続き率 目標値 85%(2025 年度 81.5%)
- ・ ドラレコ特約付帯率 目標値 18%(2025 年度 16.5%)
- ・ 社内教育の実施
コンプライアンス研修(1 回/月)、商品知識研修.(1 回/月)、ロープレ研修(1 回/月)
- ・ 自己点検の実施
自己点検(1 回/年)、自主点検(1 回/年)