

スズキ自販長崎「お客さま本位の業務運営方針」

当社は、常にお客様の立場に立ち、お客様満足度の向上を追求し、お客様に安心・安全なカーライフをお過ごしいただけるよう、きめ細やかなサポートを提供してまいります。保険業務においては、お客様本位の業務運営方針を策定・公表し、その実現に向けて全社一丸となって取り組んでまいります。

方針 1. お客さまの最善の利益の追求（原則 2）

当社は、お客様の利益と安心・安全なカーライフを最優先に考え、質の高いサービスを提供することで、お客様にご満足いただけるよう努めます。お客様のニーズを的確に捉え、最適な保険設計をご案内するとともに、分かりやすく丁寧なご説明・アドバイスを心がけます。

- ドラレコ特約のご案内
事故の未然防止や万が一の事故解決までをトータルでサポートするドライブレコーダー付保険商品の提案を強化し、お客様の安心・安全なカーライフを支援します。

方針 2. 利益相反の適切な管理（原則 3）

当社は、お客様との取引における利益相反の可能性を正確に把握し、お客様の利益が不当に害されることのないよう、常に適切な対応を行います。

方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

当社は、お客様が適切な商品・サービスを選択できるよう、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明いたします。募集の際はタブレットやパソコン等を活用し、お客様にとって分かりやすい保険手続きを行います。

- 重要事項のご説明
- タブレット・パソコンを活用した保険手続き
タブレット端末を活用したペーパーレス手続きや WEB 証券の推進により、お客様への情報提供の迅速化と手続きの簡便化を図ります。

方針 4. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供（原則 6）

当社は、お客様を取り巻くリスクを正確に把握・分析した上で、お客様のカーライフやご意向に沿った最適な商品・サービスをご提案いたします。また、長期契約についても毎年ご契約内容の確認を行い、適切な契約管理とアフターフォローを実施し、お客様の安心を継続的にサポートします。

方針 5. 適切なお客さま対応のための社員教育（原則 7）

当社は、お客様満足度の向上を目指し、お客様の声に真摯に耳を傾けます。お客様から選ばれ続ける企業となるため、社員一人ひとりがお客様本位の意識を高く持ち、専門知識と対応能力を向上させるための教育・研修を継続的に実施します。

- 定期的な社員教育の実施
- 毎月保険会議の実施

2025 年 12 月 5 日策定

< お客さま本位の業務運営方針実行状況指標（KPI） >

- ドラレコ特約セット率（目標：10%以上） 前年5・7%
- デジタル手続き率（目標：80%以上） 前年62.9%
- WEB証券率（目標：30%以上） 前年15.2%

【26年1月反映時点】									
取扱保険会社(2社)合計									
FD項目	単月			累計			昨年度計		
	分子	分母	率	分子	分母	率	分子	分母	率
ドラレコ	253	2679	9.4%	374	4740	7.9%	338	5,873	5.8%
デジタル手続き	192	233	93.4%	1804	2128	92.4%	1,908	3,032	62.9%
WEB証券	108	895	12.1%	357	2141	16.7%	462	2,943	15.7%