

お客様本位の自動車保険業務運営方針(FD 方針)

私たちは、経営理念である「お客様に喜ばれる仕事を通じて、世の中の発展と繁栄に貢献し、全員の成長と幸せを実現する」に向けて、高品質な保険募集を通じて、お客様に満足される会社を目指します。そこで、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に、5つの方針を宣言します。

【方針1】お客様に喜ばれるサービスを提供します

私たちは、お客様の最善の利益を第一に考え、お客様の信頼と期待に応えるために、高度の専門性と倫理観を持ち、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスの提供に努めます。

【方針2】お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します

私たちは、お客様と利益相反の恐れのある取引について、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・対応するよう努めてまいります。

【方針3】お客様にふさわしいサービスの提供

私たちは、お客様お一人おひとりに適した商品やサービスを使用実態や目的等を総合的に勘案し最適な商品・サービスをお客様自身が選択いただけるようわかりやすい説明を提供いたします。

また、ご契約後もお客様への定期的な情報提供を継続し、お客様の契約内容の変更や保険金の請求手続きを支援する等、トータルカーライフサポートを徹底し、お客様の利便性の向上に努めます。

【方針4】お客様に保険商品をわかりやすく説明します

私たちは、お客様が最適な保険商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きした上で、契約のご加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく提供します。

また、タブレット端末を使用したペーパーレス手続きを活用することでわかりやすくご説明いたします。

【方針5】従業員に対する適切な動機付けの仕組み

私たちは、業務運営方針を正しく理解し行動できるよう、従業員に対する教育や社内研修を継続的に実施していきます。加えて、ガバナンス体制の構築にも努めてまいります。

<お客様本位の業務運営に関する評価指標（KPI）>

私たちが定めるお客様本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）は以下の通りです。

	目標
（1）デジタル手続率	40%
（2）早期更改率	99%（1ヶ月以上前）
（3）ドラレコ特約付帯率	20%

スズキフロンテ福山販売株式会社