

お客様本位の業務運営方針

はじめに

弊社では、あらゆる行動の指針に「クルマを介してお客様のお役に立つ」を据え、社是である「信」を柱にお客様の満足度100%を目指し、日々最良の商品・サービスの提供に努めています。そのためには、社業の一環である保険業務においても、お客様本位での取り組みが重要と考えます。そこで、以下の5つの方針とそれに基づく具体的な取り組みを公表いたします。

1. お客様の最善の利益の追求

弊社は、お客様のニーズに沿った商品やサービスのご提案を行い、お客様の豊かなカーライフと安心安全をサポートしてまいります。

<具体的な取り組み>

●お客様アンケートを集計し、お客様の声を真摯に受け止め対応します。また、分析した結果を一層のお客様満足のために活かしていきます。

2. 利益相反の適切な管理

弊社は「推奨販売方針」に従って、商品やサービスを提案できるよう、商品・業務知識やお客様対応の向上に努めてまいります。

<具体的な取り組み>

社是にある「お客様の信頼を得られる行動」に沿って自動車保険の提案が行われているかどうかチェックするため、定期的な社内モニタリングを実施します。

3. 重要な情報のわかりやすい提供

弊社は、ご案内する補償内容がお客様のご意向と合致するように、お客様に重要な情報を丁寧でわかりやすく説明することを心がけます。

<具体的な取り組み>

ナビゲーションシステムによるペーパーレス手続きを効果的に活用することで、全てのお客様のご意向をきちんと把握いたします。

また、なるべく平易な言葉で分かり易くご説明し、お客様に安心して保険を任せていただけるよう努めます。

4. お客様にふさわしいサービスの提供

弊社は、万が一の事故の際お客様をお守りできるよう、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の生活実態に沿った最適な自動車保険の提案を行うよう努めます。

<具体的な取り組み>

当社が扱うブランド保険「スズキのちょい得プラン」のご提案を積極的に行います。

また、事故が発生した際は保険会社と協働しお客様をサポートします。

5. 社員に対する適切な動機づけの枠組み等

弊社は、当該業務運営方針-FD宣言-の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。

<具体的な取り組み>

社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、定期的な社内監査によって、宣言をきちんと守れる環境・体制を整備します。