

お客様本位の業務運営に関する方針（FD方針）

当社は、自動車保険を中心とした保険代理店として、お客様の最善の利益を追求し、安心と信頼を提供することを目的に、以下の方針を定めます。

1. お客様の最善の利益の追求（原則2）

当社は、お客様一人ひとりの生活環境・家族構成・車両利用状況・リスク実態を的確に把握し、最適な自動車保険商品および補償内容をご提案いたします。

- 意向把握の徹底
- 不必要な補償の排除
- 適切な補償額・特約の提案

常に「自分の家族に勧められる内容か」を基準に行動します。

2. 利益相反の適切な管理（原則3）

当社は、保険会社からの販売手数料やインセンティブに左右されることなく、お客様にとって最適な商品を優先して提案します。

- 推奨販売方針の明確化
- 比較推奨理由の説明
- 手数料水準ではなく補償内容重視

利益相反が生じ得る場合は、適切に管理・開示いたします。

3. 重要事項の分かりやすい説明（原則5）

自動車保険は専門用語が多く複雑であるため、以下を徹底します。

- 補償範囲・免責金額の明確な説明
- 保険金が支払われない主な場合の説明
- 等級制度や事故時の影響の説明
- 書面および口頭での丁寧な説明

高齢のお客様には、より丁寧にゆっくりとした説明を行います。

4. お客様にふさわしいサービスの提供（原則6）

事故対応こそが保険の真価であると考え、迅速かつ誠実に対応します。

- 事故受付後の速やかな連絡
- 進捗状況の定期報告

- レンタカー手配のサポート
- 更新時の補償見直し提案

「加入時よりも事故時に頼られる代理店」を目指します。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み（原則7）

当社は、販売件数や保険料規模のみを評価基準とせず、以下を重視します。

- お客様満足度
- 継続率
- 苦情発生件数
- 適正募集の遵守状況

定期的な研修を実施し、コンプライアンス意識の向上を図ります。

◆お客さま本位の業務運営の定着を図る指標（KPI）

項目	目標	目的	2024年度
ペーパーレス手続き率 （自動車）	95%	お客様の意向確認・商品説明の品質向上	95.4%
満期日7日前証券作成率 （合計）	95%	お客様が安心して次契約を迎えられるよう、確実に満期日前に証券をお客様にお届けする	87.1%
お客さまアンケート総合満足度	10点	お客様に次契約も当店を選んでいただけるよう、満点の満足度を目指す	9.6点

作成日 2026年2月1日
有限会社鈴木モータース