

## お客様本位の業務運営方針

当社は「スズキグループ行動指針※」(<https://www.suzuki.co.jp/corporate/message/conduct.html>)に則り、「お客様第一主義」を事業活動の基本とし、過去からの経験・知識を活かし、より多くのお客様により高い満足を得けるよう取り組みを行って参ります。

(※「スズキグループ行動指針」の内、特に下線部分をカッコ内に置換え、取り組みを行って参ります。)

### 方針1 価値ある製品・サービスの実現

スズキグループ(当社保険事業部)は、社是の第一に掲げる「消費者の立場になって価値ある製品を作ろう」の精神に則り、お客様の期待を超える製品とサービス(保険商品と保険サービス)を提供します。

・私たちは常にお客様の立場になってお客様に喜んで頂ける製品やサービス(保険商品や保険サービス)とは何かを考え、これを提供することに努めます。

### 方針2 品質への取り組み

スズキグループ(当社保険事業部)は、お客様の安全・安心を最優先に考え、高品質でお客様に安心して使っていただける製品の開発・生産(保険提案・手続き)を行い、そのアフターサービスを提供します。スズキグループ(当社保険事業部)は、万が一品質(募集品質)に関わる問題が発生した場合においても、お客様の声に真摯に対応し、問題を早期に把握して、徹底的な原因究明に基づく措置を講じ、お客様が引き続き安心して製品(当社保険事業部・保険商品)をお使いいただけるように全力を尽くします。

・私たちは、製品の設計・生産(保険設計・手続き)・アフターサービスの過程でお客様の安全・安心に関わるような品質(募集品質)の問題に気付いていながら、そのまま放置しません。  
・私たちは、お客様からの品質(募集品質)に関するご指摘を自分に都合よく判断して片付けません。  
・私たちは、これらの品質(募集品質)の問題やご指摘に真摯に向き合っており、お客様の信頼を損なわないように全力を尽くします。

### 方針3 改善活動の推進と仕事の基本ルール遵守

スズキグループ(当社保険事業部)は、社員による職場改善のための創意工夫を奨励します。社員からの改善提案は、評価して有効なものは採択し、横展開してグループ全体の発展に繋がります。スズキグループ(当社保険事業部)は、仕事の基本ルールを策定し、社員に徹底します。

- ・私たちは、日頃から自らの業務について真剣に考え、率先して行動するとともに、改善点に気付いた時には、会社に提案します。
- ・私たちは、職場での意思の疎通を徹底し、確実に相手に伝わるまで繰り返しコミュニケーションを図ります。
- ・私たちは、常に全体最適を意識して部門/会社間での情報共有に努めます。
- ・私たちは、職場毎に定められた仕事のルールも遵守します。

### 方針4 法令等の遵守(コンプライアンス)

スズキグループ(当社保険事業部)は、独占禁止法等の競争関係法令、その他公正な商取引に関する法令(保険業法、金融商品の販売等に関する法律、その他の関係法令)、社会規範が国や地域によって異なる可能性があることを認識しつつ、それらを把握した上で、スズキグループ(当社保険事業部)の社員がそれぞれの国や地域の法令、社会規範を遵守するよう教育を徹底します。

- ・私たちは、法令・社会規範に関する会社の指導および教育の内容を遵守します。
- ・私たちは、自分以外の社員によるコンプライアンス違反又はその疑いがある行為に気付いた場合は、直ちに上司に相談します。上司に相談することが適当でないと思う場合は、自社又はスズキ株式会社の通報受付部門・相談窓口ご連絡します。

## 「お客様本位の業務運営方針」に係る重要業績評価指標(KPI)

当社保険事業部の重要業績評価指標(KPI)とその状況についてご報告いたします。

### 1.自動車保険継続率

当店はお客様から選ばれ続ける代理店を目指し、その指標として「自動車保険継続率 95%以上の維持」を目標に掲げ、取り組みを行っております。

年度	更新率
2018年度	96.3%
2019年度	96.2%
2020年度	97.0%

### 2.お客様アンケート 受付状況

当店はお客様の声を事業活動に活かすため、事故対応のアンケートを独自に実施しており、返信率 25%以上を目標とし、改善につながる取組を行っております。

年度	返送件数	発送件数	返送率
2018年度	281件	1,142件	24.6%
2019年度	247件	1,102件	22.4%
2020年度	204件	852件	23.9%