

「お客様本位の業務運営に関する方針」策定について  
有限会社須沢自動車商会(以下、「当社」とします。)は、『誠意と感謝の気持ちで販売・サービスを提供し、社会から信頼される地域No.1の企業を目指します。』の企業理念のもと、全社員が私たちの郷土、広島県の皆様から最も信頼していただける企業となる為に、お客様に正しく向き合い皆様から「須沢自動車があって良かった」と言っていただけることを目指し取組んでまいります。  
当社は、保険代理店として、企業理念に基づいた取組みを一層推進するため、お客様一人ひとりを大切に「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表、全社員で実現してまいります。

2025年1月21日制定有限会社須沢自動車商会

## 「お客様本位の業務運営に関する方針」

方針1.常にお客様を第一に考え行動し、最高の「販売・サービス・CS※」を目指します

当社は、『常に自分の仕事がエンドユーザーに結びついていることを意識し、品質第一を心がける』という行動指針を実践し、お客様のために出来ること、必要なことは何か常に考え、お客様に安心と満足をお届けします。 ※CS=顧客満足

方針2.お客様ニーズに合った最新・最適な商品・サービスを提供しわかりやすい説明と適正な募集を実践するために対面によるパソコン手続きを目指します

当社は、社会環境の変化に伴うリスクや多様化するお客様ニーズに迅速かつ柔軟に対応し、「お客様の安心と満足」をお届けするため、お客様との対話をベースに必要なかつ十分な情報提供とお客様の真のニーズ把握を実践し最新・最適な商品・サービスの提供をします。またお客様の理解度や判断力を確認しながら、お客様のご希望に応じて、複数回の説明や、ご家族を交えた説明等を実施します。

主な具体的取組み

- ・お客様には常に最新、最適な補償の提案を実施します。
- ・パソコン手続きの活用によるわかりやすい説明と適正募集を実践します。
- ・パソコン手続き以外のお手続きにおける申込時確認シートを活用徹底します。
- ・長期契約(2年または3年)の2年度目、3年度目に、お客様の意向や契約内容に変更がないかを確認します。

方針3.お客様に安心していただけるお手続きを行います

当社は、ご契約後、保険証券を早くお手元にお届けしご安心いただくために、不備のない申込書でご契約できるよう努めます。やむなく発生した不備については速やかに解決し、正しい内容でのご契約成立ができるよう迅速に対応します。

主な具体的取組み

- ・パソコン手続きの活用による正しい内容でのお手続きの実施

- ・保険会社システムを活用した迅速な不備解決の徹底

方針 4.お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

保有するお客さまに対するていねいなフォローを実践し、自動車 保険早期更改率 UP を目指します。

当社は、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、特に改善が必要と思われる内容は、毎月開催する「経営会議」で討議し、業務の見直しによりお客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

主な具体的取組み

- ・長期自動車保険は満期応答月におけるフォローリストを活用して全数点検を実施します。
- ・お客さまからの苦情、要望、お褒め等あらゆるお声に真摯に耳を傾け、受け付けたお声は起票してお客さまサービスの改善に活用します。
- ・お客さまに「お客様アンケート」の回答の協力を積極的にお願いして、広くお客さまの声やご意見を集めます。

方針 5.社員一人ひとりが高品質なサービスを提供します

「お客様本位の業務運営」のための KPI(評価指標)※の設定

私たち有限会社須沢自動車商会はお客様本位の業務運営を推進するにあたり、その水準、周知度等を検証するため下記のとおり KPI を設定し、定例でその内容をチェックし改善に努めていきます。なお、この検証においてこれらの内容が実態にそぐわないと判断した場合はその都度見直しを図りさらなるお客様本位の業務運営に資する内容に変更してまいります。

★お客様ニーズに合った最新・最適な商品・サービスを提供し、わかりやすい説明と適正な募集を実践するために対面によるパソコン手続きを目指します。

OKPI ・ペーパーレス手続き率 2023 年実績 100% 2024 年現状 100%(2024/4~2024/12)

★お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします。保有のお客さまに対する丁寧なフォローを実践し、自動車保険早期更改率 UP を目指します。

OKPI ・自動車 28 日前早期更改率 2023 年実績 75.4% 2024 年現状 75%(2024/4~2024/12)

・満期 7 日前証券作成率 2024 年現状(2024/4~2024/12)

★社員一人ひとりが『最高の「販売・サービス・CS」』を実践するため、毎月1回以上の保険勉強会、コンプライアンス研修を実施・記録することでレベルアップを図ります。

OKPI ・コンプライアンス研修 実施率 2023 年実績 2024 年現状(2024/4~2024/12)

※KPI(Key Performance Indicator)は「重要業績評価指標」と言われ、目標の達成に向かってプロセスが適切に実行されているかどうかを計測する重要な指標。以上