

# お客様本位の業務運営に関する方針

## 企業理念

お客様第一主義をモットーに、クルマを通じた安心と信頼をお届けし、いつでも気軽に立ち寄っていただける親しみやすいお店づくりを目指します。

### 1. お客様本位の業務運営

三次スズキ自動車株式会社（以下、当社）は、企業理念のもと常にお客様本位で考え、行動し、全社員が一丸となって業務を遂行してまいります。

「お客様本位の業務運営」方針の定着度合を客観的に評価するための成果指標（KPI※）として以下の指標を設定します。※KPI：Key Performance Indicator の略 企業活動の達成度を評価するための重要業績指標

#### 1 自動車保険の補償の充実指標（車両付帯率）

自然災害が多発する中、自動車保険の更改、新規提案の際に車両保険を中心に最適提案を行いお客様の大切な財産をお守りします。

#### 2 お客様の携帯電話番号の把握（携帯電話番号入力率）

事故や自然災害発生時に、迅速に連絡が取れるようお客様の携帯番号の把握を徹底していきます。

### 2. 丁寧な説明、情報提供

当社は、お客様の不明点などにいつでもお答えし、補償内容を十分にご理解いただくよう、丁寧かつ親切な説明を徹底します。またお客様へ有益な情報の提供に努めます。

### 3. 最適提案

当社は、契約手続きに際し、お客様から情報・要望をお伺いし、意向把握・確認を十分に行いお客様の求める最適プランを提供します。

### 4. 高品質な事故対応の提供

当社は、事故の対応状況を定期的にご連絡しお客様の不安解消に努め、保険金請求手続きに際し、ご契約の補償内容やお支払いまでの流れについて、お客様にわかりやすい説明を行います。

これからも多くのお客様から指示を得られるよう、引き続き「お客様本位の業務運営」方針を推進していくとともに、お客様の満足と信頼を得られるよう努めます。