

お客様本位の業務運営方針

1

お客様に安心・安全なカーライフを実現します

私たちはすべてのお客様に、「安心して楽しいカーライフ」をお送りいただくために自動車保険の内容確認とアドバイスを行います。

2

お客様のご意向を正確に把握し、わかりやすい説明を実施します

- ◆ 私たちは、お客様のご意向を正確に把握し、お客様それぞれのカーライフに合わせた最適な自動車保険をご提案いたします。
- ◆ 私たちは、研修会・勉強会を定期的の実施し、最新の商品・サービス内容を常にお客様にご提案いたします。
- ◆ 私たちは、ご加入いただいた後も継続的にお客様のカーライフの変化の確認や保険情報のご提供・ご提案をいたします。

3

各種法令を遵守し、適切な業務運営を行います

- ◆ 私たちは、保険代理店として保険業法をはじめとする各種法令を遵守します。
- ◆ 私たちは、年間を通してコンプライアンス研修を継続的に実施し、社員のコンプライアンスに対する意識の醸成を図っていきます。
- ◆ 私たちは、「お客様の声」を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応し、業務品質向上に活かしていきます。

2024年12月1日

茨城スバル自動車株式会社

お客様本位の業務運営方針の 取組み状況に関する指標

弊社では、お客様本位の業務運営への取組み状況を客観的に示す指標として、以下の4点をKPIとします。

※KPI：Key Performance Indicator

自動車保険契約件数

自動車保険契約件数は弊社の保険募集に対してお客様からの評価・信頼をいただいたことの成果を総合的に示す指標です。

2023年度実績 5,924件

自動車保険継続率

自動車保険継続率は満期到来後、再び弊社をお選びいただいた事で、お客様の満足度を表す指標です。

2023年度実績 96.9%

ペーパーレス(iPadよる手続き)実施率

お客様への意向確認や情報提供を適切に行うために、契約手続きは原則iPadによるペーパーレス手続きを行います。

2023年度ペーパーレス実施率 83.4%

SUBARU自動車保険マスター資格制度(SAIL) 上位資格取得者数

※上位資格とはグランドマスター資格・プラチナマスター資格・ゴールドマスター資格

株式会社SUBARUの資格制度、上位資格に認定されるためには一定以上の新規保険獲得実績・付保件数、さらに知識のテストでも高得点を獲得する必要があります。

2023年度実績

グランドマスター	0名
プラチナマスター	3名
ゴールドマスター	8名