

お客様本位の業務運営方針

私たちは、「人々の幸福な生活に寄与するために活動する会社」という企業理念のもと、クルマを通じてお客様に「安心とゆしさ」に満ちたカーライフを提供し、責任を持ってサポートを行っております。

1 お客様の安心・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、「安心で楽しいカーライフ」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。

私たちは、お客様がより良い自動車保険に加入され、**【安心で楽しいカーライフ】**をお送りいただく事を願っています。

2 お客様の最善の利益の追求について

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。

- ◆ 自動車保険提案の際にはSUBARU自動車保険プランをご案内
- ◆ 保険募集体制の適切な運営のチェック
四半期に1回、保険業務点検の実施
年に1回、自己点検の実施
年2回以上のコンプライアンス研修の実施

3 利益相反の適切な管理について

私たちは、複数ある損保会社の中から店舗ごとに推奨損害保険会社を選定し、定めた「推奨販売方針」に従って、商品・サービスを提案できるよう、商品・業務知識やお客様対応などの向上に努めます。

- ◆ 推奨損害保険会社を4社にすることで、お客様のニーズにお応えできるよう対応いたします。
東京海上日動火災保険株式会社
三井住友海上火災保険株式会社
損害保険ジャパン株式会社
共栄火災海上保険株式会社
- ◆ 推奨する自動車保険は、「推奨販売方針」に記載の損害保険会社商品を基本とします。弊社の都合等で、お客様の意向に反した損害保険会社商品をお勧めすることはありません。
- ◆ 「推奨販売方針」に沿って日々自動車保険の提案が行われているか、各店舗に対して定期的に「保険業務点検」を実施いたします。

4 お客様への情報提供について

私たちは、お客様により安心してお車をお使いいただくために、自動車保険をご提案する際にも重要な情報を分かりやすくご説明するとともに、契約を切替えた際に発生しうる不利益についても十分にご説明いたします。

- ◆ 各種パンフレットや重要事項説明書を使用した対面による契約手続きの実施
- ◆ ご高齢のお客様（満70歳以上）に対しては、お客様のご要望に沿いながらより丁寧な対応（必要に応じてご家族の同席などの対応）を行います。

5 お客様のご意向に沿った商品・サービスの提供

私たちは、研修会・勉強会を定期的実施し、お客様のご意向に沿った最新の商品・サービス内容を常にお客様にご提案いたします。

また、ご加入頂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。

- ◆ 原則、対面による iPad を用いた契約手続きの実施
- ◆ 長期契約のお客様へ年一回、意向や契約内容の変更がないか確認を行います。

6 従業員に対する適切な動機付けについて

私たちは、お客様の安心安全のために最適な自動車保険を提供し、お客様に安心と愉しさをお届け出来る事、カーライフ全般をお任せいただける満足感、お役立ちの心がやりがいを感じる事が出来るよう社員教育に取り組んでまいります。

- ◆ 年間教育計画を元に、商品やお客様対応・コンプライアンスに対する継続的な教育・研修を実施します。
- ◆ お客様の声を活用した社内への好事例の共有・業務改善を行います。
- ◆ 定期的な「保険業務点検」を行います。

	金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	弊社の「お客様本位の業務運営方針」
原則1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	業務運営方針の策定・公表(HP)
原則2	顧客の最善の利益の追求	②お客様の最善の利益の追求について
原則3	利益相反の適切な管理	③利益相反の適切な管理について
原則4	手数料等の明確化	※投資信託や外貨建て保険の取扱いなし=対象外
原則5	重要な情報の分かりやすい提供	④お客様への情報提供について
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	⑤お客様のご意向に沿った商品・サービスの提供
原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	⑥従業員に対する適切な動機付けについて

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

購入時保険加入率 目標値：40.0%

購入時保険加入率『納車時保険加入件数（保険新規加入＋弊社保険加入）／納車数』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。

2024年度実績 29.2%

自動車保険防衛率 目標値：92.0%

自動車保険防衛率は『満期継続件数／（満期到来件数＋期中解約件数）』で算出した数値です。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。

2024年度実績 91.1%

ペーパーレス(iPadよる手続き)実施率 目標値100%

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。

2024年度ペーパーレス実施率 91.1%

SUBARU自動車保険マスター資格制度(SAIL) 目標：全CLA 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 ゴールド以上

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。

2024年度実績 グランドマスター 0名
プラチナマスター 4名
ゴールドマスター 14名