



お客様本位の保険業務運営方針

1. お客様本位の保険業務運営の実施について

弊社は SUBARU デイラーの一員として、SUBARU の価値である『安心と楽しさを社会に提供する』という経営理念と、『お客様の笑顔をつくる会社』とのビジョンに則り、全てのお客様のカーライフにとって最良の保険・サービスを提供するために、『お客様本位の保険業務運営方針』を策定し、それに基づく具体的な取り組みについて、公表いたします。

2. お客様の最善の利益の追求について

弊社ではすべてのお客様のカーライフに安心と楽しさをご提供できるよう、自動車保険もその重要な1つであると捉えています。お客様に合わせた最良の保険商品をご提供できる様、定期的なコンプライアンス研修の実施や月1回の拠点代表者による会議で好事例、改善点の共有を図っています。

具体的な取り組み内容

保険商品の販売方針について

- ・弊社では損害保険ジャパン、三井住友海上、東京海上日動、あいおいニッセイ同和の4社と代理店委託契約を締結しております。
- ・保険商品の販売においては、お客様に最適な商品を、適切にご提供するための商品知識および事務処理能力を醸成させることを目的とし、保険会社からの手数料高低によらず、拠点毎に推奨損保を選定し、この損保商品をご提案いたします。また、この推奨理由を募集時に株式会社 SUBARU が提供する iPad アプリを用いてお客様へご説明いたします。

募集人の教育体制

- ・弊社ではカーライフアドバイザー(以下 CLA)がお客様に最適な提案ができるよう、毎月商品、提案についての研修を拠点別を実施しております。
- ・委託を受ける損保から指示のあった研修は代表者がすべて受講するとともに、上記拠点での研修時にすべての CLA へ展開、徹底いたします。

募集体制の適切な運営のチェック機能について

- ・弊社では上記の募集体制が適切に運営されているかを、本社部門にて定期的な確認を行います。
- ・上記確認にて、改善が必要と判断された場合には、適切な募集に向けた改善策を早急に構築いたします。

3. お客様への情報提供について

弊社ではお客様によりご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、弊社へ切替えた場合に発生しうる不利益につきましても十分にご説明いたします。

具体的な取り組み内容

お客様へのご提案方針

- ・弊社ではお客様にご加入いただく商品を十分にご理解いただけるよう対面での募集を原則としております。
- ・前述の拠点における研修において、お客様にわかりやすい説明のために、話し方、スピード、内容についてのスキルアップに努めてまいります。

具体的な情報提供

- ・弊社ではお客様の分かりやすさのため、提案する損保のパンフレットを使用し重要事項を説明いたします。
- ・当社へお切替えいただくにあたり、発生しうる不利益(等級進行の遅れ、解約返戻金など)につきましては特に注意を払い、ご説明いたします。

4. お客様のご意向に沿った商品・サービスの提供について

弊社では、お客様のニーズに合致した最適な自動車保険を提供することで、お客様へ安心とゆめを提供し、お客様の笑顔を作り出す為にすべてのCLAが推奨商品の説明とサービスの向上に努めてまいります。また、ご加入いただいた後も本業である自動車販売、整備・点検でご来店いただいた際にも、継続的に使用環境の変化の確認、情報のご提供をし、お客様へ最適なカーライフをご提供してまいります。

具体的な取り組み内容

お客様のニーズに合致した商品を提供するために

- ・弊社では提案損保のiPadアプリを活用し、お客様のニーズの把握を徹底するとともに、ご契約前には申し込みいただく内容と当初のニーズが一致しているかを確認いたします。

継続的なご契約の確認と情報の提供

- ・弊社では保険期間が3年となる契約を主としてご提案しており、年に1度ご契約内容にお変わりがないか確認させていただくことで、お客様にとって常に最適な保険契約となるよう努めてまいります。



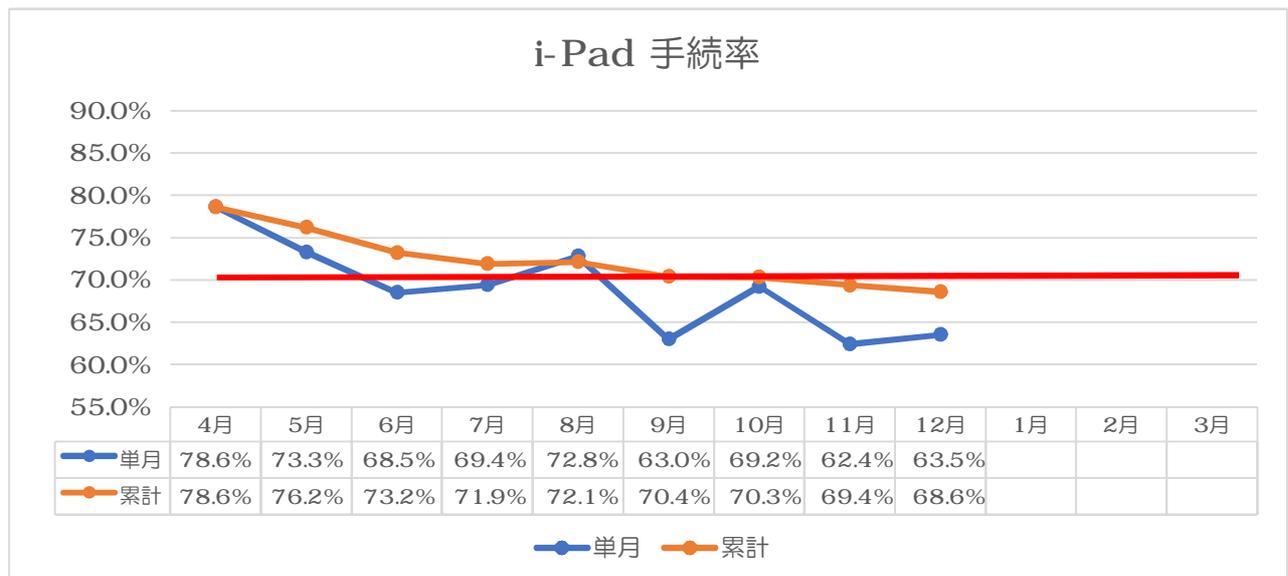
お客様本位の保険業務運営方針 KPI

弊社では、『お客様本位の保険業務運営方針』に基づき、その取り組み状況のKPI(*)を以下のとおり定め、公表いたします。

* KPI : Key Performance Indicator の略で企業の目標達成を図る指標を言います。

1. i-Pad 手続き率 ～KPI70%～

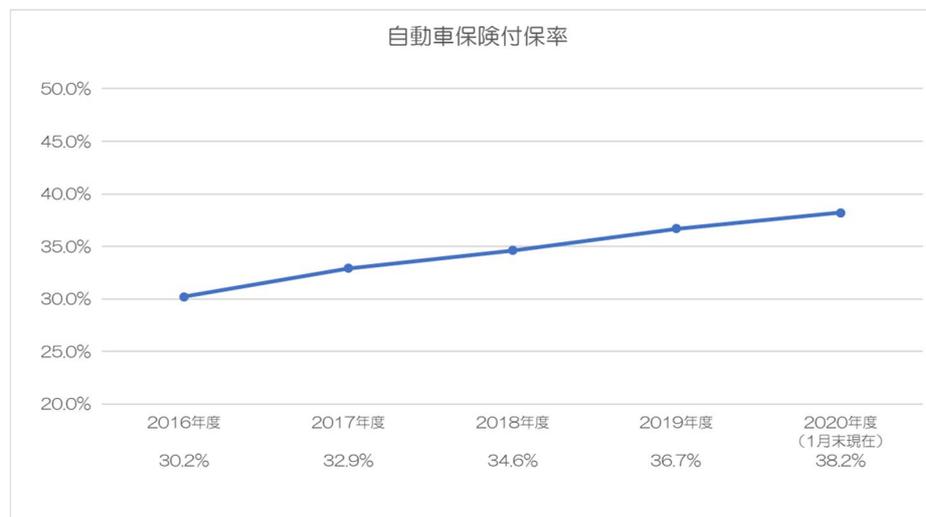
お客様への情報提供および、意向の把握と確認徹底に向けて、弊社ではi-Padでの手続きを原則としており、その定着度合いを公表いたします。



* 本指標は株式会社 SUBARU が提供する指標を採用。I-Pad 手続きの対象可否を問わず、全契約に対するi-Pad 手続き率となります。

2. 保険加入率の推移 ～KPI 40%～

『すべてのお客様のカーライフにとって最良の保険・サービスを提供する』ことの進捗度合いとし、弊社の総ユーザー数に占める、自動車保険加入者の割合を公表いたします。



* 本指標は株式会社 SUBARU が提供する指標を採用。