お客さま本位の保険業務運営方針

【企業理念】

自分の会社と仕事に誇りを持ち、お客様を幸せにします

【運営方針】

1.お客さまの最善の利益の追求 〈原則 2〉

お客さまからのご要望に対し、迅速・適確に対応するとともに、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客さまにとっての最善の保険商品の設計・サービスを提供します。

≪具体的な取組み≫

最善のご提案が出来るよう定期的な研修を行い、保険知識の向上に努めます。

2.利益相反の適切な管理 〈原則 3〉

法令等に従って適切に業務を遂行し、お客さまの利益を不当に損なうことの無いように、適切に管理・対応するよう努めます。

≪具体的な取組み≫

修理費が適正であることを利益相反管理責任者が確認いたします。

3.重要な情報のわかりやすい提供 〈原則 5〉

お客さまに対して、重要な事項を判り易く、丁寧に説明します。高齢者のお客さまに対しては、より時間をかけて説明するように心掛けます。

≪具体的な取組み≫

ご説明・お手続きの際はパフレット・重要事項説明書を使用して判り易い説明を行い、安心してお手続きしていただけるように努めます。

4.お客さまにふさわしいサービスの提供 〈原則6〉

お客さまの家族構成やご意向等を踏まえ、最適な商品・サービスの提供に努めます。

定期的に保険契約内容のご確認や、見直しの為に有益な情報の提供に努めます。

≪具体的な取組み≫

年 1 回以上お客様へ契約内容のご確認連絡を実施します。

5.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 〈原則7〉

「お客さま重視・法令等遵守」の視点を持ち続けていくため、教育研修、コンプライアンス研修、品質自己点検などを実施し、ガバナンスの構築に努めます。

≪具体的な取組み≫

定期的なコンプライアンス研修と自己点検を実施します。

本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応しています。

【お客さま本位の保険業務運営方針に関する取り組みの評価指標(KPI)】
本方針の取組みについて定着状況を確認し必要に応じて見直しを行います。

① 自動車保険継続率（満期日到来件数に対する継続手続き件数割合）
2025 年度実績　97.3%
2026 年度目標　97.5%
2026 年度実績　95.9%　（9 月 30 日時点）

② 自動車保険加入率（総ユーザー数に占める当社での保険加入ユーザー割合）
2025 年度実績　33.2%
2026 年度目標　33.5%
2026 年度実績　32.0%　（9 月 30 日時点）

③ コンプライアンス及びお客さま対応品質の向上を目的とした各種研修実施
2025 年度実績　実施回数 13 回　　延べ受講者数 128 名
2026 年度目標　実施回数 12 回以上
2026 年度実績　実施回数　7 回　　延べ受講者数 63 名　（9 月 30 日時点）

2026 年 10 月 10 日改訂
南信スバル株式会社