

お客様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.お客様の最善の利益の追求 〈原則2〉

お客様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、お客様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。

〈主な取組み〉

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、お客様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。

〈主な取組み〉

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〉

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

〈主な取組み〉

ご契約の際はパフレット・重要事項説明書を使用して判り易い説明に努めます。

4.お客様にふさわしいサービスの提供 〈原則6〉

お客様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。

〈主な取組み〉

年1回以上の契約内容のご確認連絡をいたします。

5.従業員に対する適切な動機づけの仕組み等 〈原則7〉

「お客様重視・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。

〈主な取組み〉

定期的なコンプライアンス研修の実施／自己点検の実施を行います。

【お客様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)】

① スバル自動車保険マスター資格(SAIL)取得

2024 年度上位資格取得実績 プラチナマスター 1名 ゴールドマスター 2名
(株SUBARU 提供実績)

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)

2024 年度実績 34.2%

③ コンプライアンスおよびお客さま対応品質の向上を目的とした各種研修実施

2024 年度実績 実施回数 12回 延べ受講者数 114名

2025年5月1日改訂
南信スバル株式会社