

弊社はSUBARUディーラーの一員として、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。

1. 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、お客様とのコミュニケーションを通して、誠実・公正に把握し、お客様に合わせた最良の保険商品をご提供いたします。

【具体的な取り組み】

- 自動車保険提案の際にはSUBARU自動車保険プランをご案内
- 募集体制の適切な運営のチェックのため毎年事自己点検の実施

2. お客様の立場での利益相反排除について

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。

販売においてはお客様に最適な商品を、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店舗毎に推奨損保を選定し、選定損保商品をご提案いたします。

【具体的な取り組み】

- 店舗ごとに推奨販売の設定

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】

- 対面募集の徹底
- 募集時のパンフレット活用

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、お客様へ安心と楽しさを提供し、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、自動車販売、整備・点検でご来店いただいた際にも、継続的にお車の使用環境の変化がないか確認を行い、情報提供を行うことでお客様へ最適なカーライフをご提供いたします。

【具体的な取り組み】

- 原則、ipadによる契約手続きの実施
- 長期契約への年1回アプローチの実施

5. 従業員に対する適切な動機づけについて

弊社はお客様のニーズに合致した最適な自動車保険を提供し、そのことでお客様に安心をお届けできることに社員がやりがいを感じることができるよう、社員教育に取り組んでまいります。

【具体的な取り組み】

- 年間を通じた継続的な研修の実施
- 保険担当部署による「店舗モニタリング」や監査部署による「店舗監査」の実施

上記方針の検証と見直しについて

定めた方針については、年度ごとに具体的な取り組み状況の確認を行い、都度、見直しを実施します。取り組み状況の確認には、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. 自動車保険加入率：40%
2. 自動車保険継続率：97%
3. ナビゲーションシステム手続き率：100%

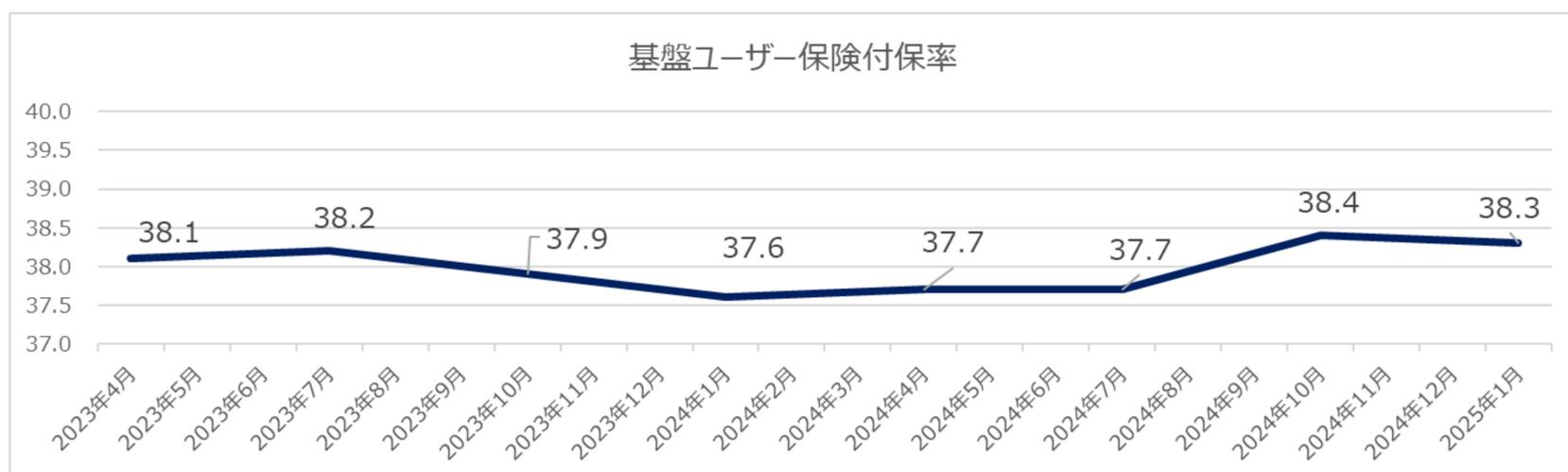
決めましたKPIについて、以下のとおり公表いたします。

1. 自動車保険加入率

自動車保険加入率の推移

※自動車保険加入率：総ユーザー数に占める弊社での自動車保険加入ユーザーの割合

※自動車保険加入率は新たなお客様との接点の拡がり、お客様からの信頼度を表す指標と考えております。



※上記指標は株式会社SUBARUが提供する指標に基づき作成

2. 自動車保険継続率について

自動車保険継続率の推移

※自動車保険継続率：満期到来後、引き続き弊社でご契約いただいた件数の割合

※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ということであり、お客様の満足度を表す指標と考えております。



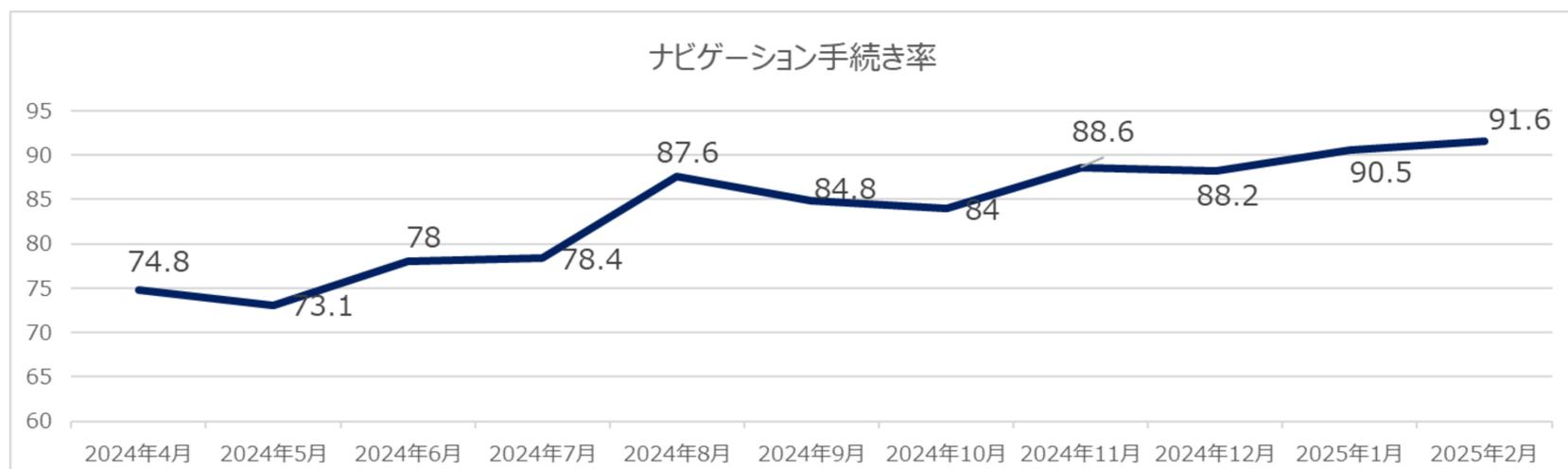
※上記指標は株式会社SUBARUが提供する指標に基づき作成

3. ナビゲーションシステム手続き率について

ナビゲーションシステム手続き率の推移

※ナビゲーションシステム手続き率：P C・タブレットを利用して保険契約手続きを行った件数の割合

※ナビゲーションシステム手続きはお客様の意向把握や適切な情報提供を図る指標と考えております。



※上記指標は損害保険会社が提供する指標に基づき作成