

■お客様本位の業務運営に関する方針■

弊社は、「信頼される商品とサービスの提供を通じて、お客さまに喜びを感じていただき、これを社員のやりがいとします」という経営理念に則り、保険商品を販売するうえで顧客本位の良質なサービスの提供を実現するために以下の方針を定めます。また、より良い業務運営を実現するため顧客ニーズの変化に応じて定期的に当該方針を見直します。

1. お客様の安心と満足を提供する責任を果たします。

- ・お客様の安心と安全を活動の原点におき、自動車販売を主業とする兼業代理店として培ってきた豊富な経験とノウハウを活かしながら、主に自動車に関連する保険商品を通じてお客様に満足をお届けします。

2. お客様ニーズに応える商品やサービスを提供します。

- ・お客様の自動車に関するリスクに対応した保険商品を取り揃え、習熟した知識と高い専門性を兼ね備えたスタッフがお客様をサポートする体制を整備します。
- ・全てのお客様へ説明責任を果たし、保険募集に関わる一連のプロセスを着実に実行し品質の高いサービスを提供します。

【意向把握・確認を確実に実行】

- ・説明ツールは見やすく、分かりやすいものを提供します。

3. お客様へ必要な情報を確実に提供します。

【情報提供義務を確実に実行】

- ・ご契約のメリット・デメリットを具体的にお伝えします。
- ・情報提供義務は「比較説明・推奨販売方針」に沿った説明を行います。

【高齢者・障がい者への丁寧な対応】

- ・高齢者・障がい者に対する対応ルールに沿って、丁寧で分かり易い説明を行います。

4. 業務品質の向上に努めます。

- ・保険商品に関する知識を習得するため定期的に教育・研修を実施します。
- ・保険業務監査を定期的に行い、お客様本位の業務運営の確保に努めます。

5. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に生かします。

- ・お客様の声に広く耳を傾け、お客様の期待に応え続ける対応が実践できているかを振り返り、品質向上に繋がります。

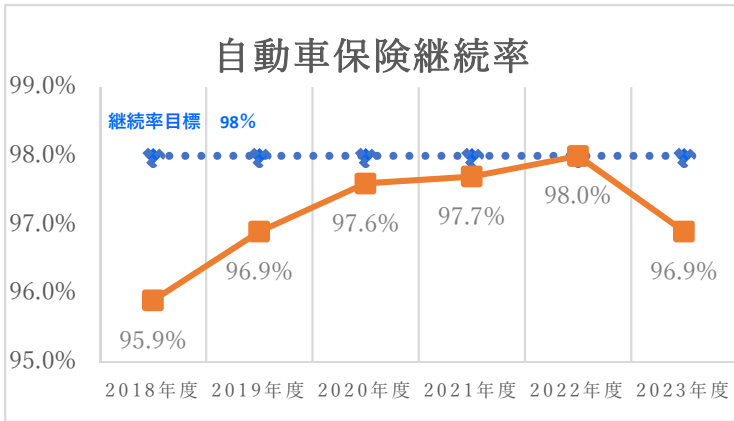
2021年12月1日

2022年4月1日

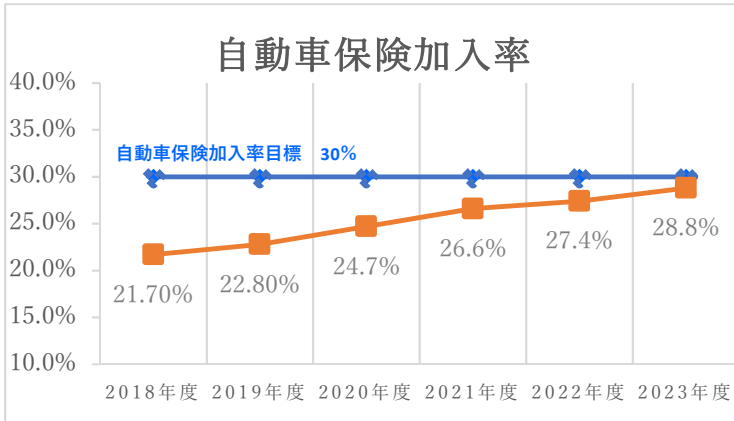
山梨スバル自動車株式会社

代表取締役 森田 司

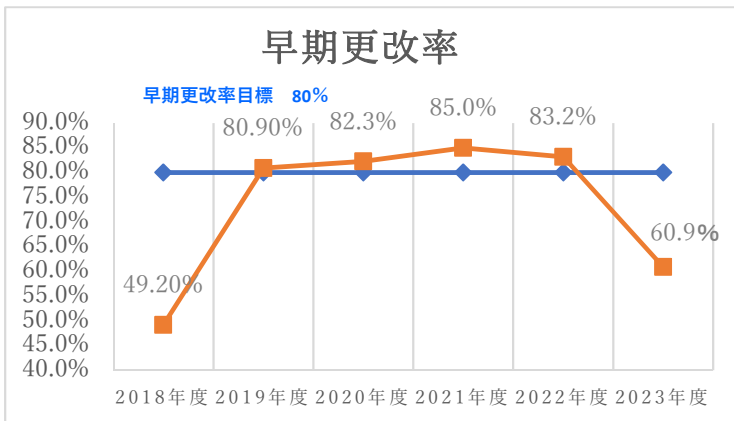
「お客様本位の業務運営に関する方針」に係る、取り組み状況を客観的に評価する成果指標（KPI）として以下の項目を定めます。



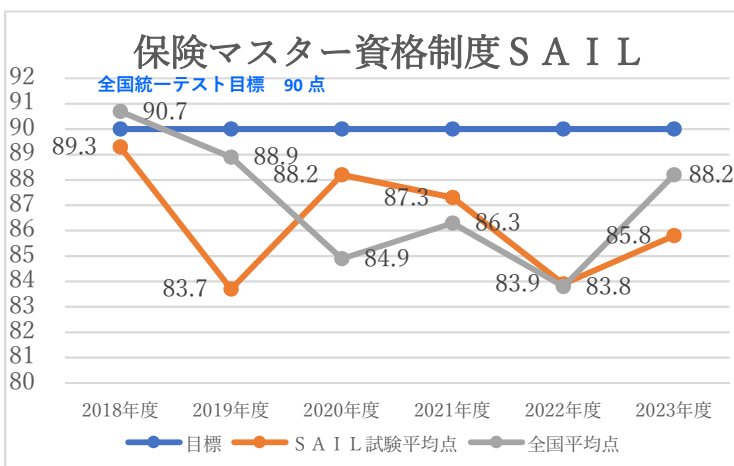
・保険期間満了後も当社にて引き続き更新手続きをいただけることは、お客様の満足を表す指標と考えております。（方針1. 2. 3. 4. 5）



・自動車保険加入率は、新たなお客様との接点の拡がりやお客様からの信頼度を表す指標と考えております。（方針1. 2. 3. 4.）



・自動車保険の満期を迎えるお客様へ早期にご連絡を行うことは、ご継続手続き漏れの防止とともに、余裕をもって内容の検討をいただけると考えております。（方針2. 3. 5）



・スバル自動車保険マスター資格制度（S A I L）は、セールススタッフに対して、販売などの実績をベースに自動車保険商品／スバル保険商品／事故対応／コンプライアンス／話法スキルの5分野の範囲で試験を実施し認定級が決まります。この結果は、お客様のニーズに対応すべくお客様の意向に沿った商品・サービスをご説明・ご提供するため、継続的な教育により成長を図る指標と考えております。（方針2. 4）

2022年度認定級
 グランドマスター0名 プラチナマスター1名 ゴールドマスター2名

お客様へ補償内容を分かりやすくお伝えするため、対面でのタブレット端末手続きを重視し、より丁寧な説明を可能としています。（方針2. 3）

◆対面タブレット端末手続き率 2022年度 45.2% 2023年度 78.3%