

お客様本位の業務運営に関する基本方針

スバル九州株式会社（以下、「当社」といいます。）は、お客様に「安心とゆしき」をお届けするために、お客様のカーライフに潜むリスクに対し、安心な保険商品・サービスを提供することに取り組んでいます。

この度、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、「お客様本位」がより一層企業文化として定着・浸透するよう、業務運営を進めて参ります。

【方針1】 お客様本位の業務運営を推進します。

当社は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、高い倫理観のもとに行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、その実現に努めます。また、実現するための前提となるコンプライアンスを遵守するために、定期的な教育・研修を実施します。（原則1）

【方針2】 お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスをご提供します。

当社は、お客様の家族構成やご意向等を踏まえ、お客様が豊かなカーライフを実現するために最適な商品・サービスの提供に努めてまいります。また、保険会社からの手数料に捉われることなく、当社が定めた推奨販売方針を遵守していきます。ご高齢のお客様には、ご意向の把握、商品内容等のご説明につき、独自ルールを定め、よりきめ細やかな対応に努めてまいります。（原則5）

【方針3】 お客様の声を経営に活かします。

お客様からのご意見やご要望を「お客様の声」として広く把握し、幹部会議で取り上げるとともに、業務改善に努めてまいります。（原則2）

【方針4】 お客様のアフターフォローの充実に努めます。

長期契約のお客様に対し、定期的に保険契約内容のご確認や、見直しのために有益な情報の提供に取り組みます。（原則6）

【方針5】 安心品質チェックを実施し、募集品質の向上に努めます。

お客様本位の業務運営の確保に向け、当社の保険募集人が安心な品質を提供出来ているか定期的に確認し、改善に努めます。また、監査部による保険業務監査を定期的に行い、ガバナンス体制の構築に努めます。（原則7）

【方針6】利益相反の適切な管理に努めます

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。（原則3）

令和2年10月1日制定

令和8年4月1日改訂

スバル九州株式会社

代表取締役社長 石川 篤

お客様本位の業務運営方針の取り組みに状況に関する指標

お客様本位の業務運営への取り組み状況を客観的に示すことが可能な指標として、以下の3点を当社のKPI（Key Performance Indicator）とします。

①自動車保険契約件数

自動車保険契約件数は当社の事業に対してお客様からの評価・信頼をいただいたことの結果を総合的に示す指標です。

※2024年度実績 32,099件（株式会社SUBARU提供実績）

②保険アプリ利用率

お客様への意向確認や情報提供を適切に行うために、契約手続きは原則保険アプリを利用します。

アプリを利用する事で、個人情報紛失リスクも極小化できます。

※2024年度実績 65.5%（企画本部集約実績）

③スバル自動車保険マスター資格制度（SAIL）上位資格※取得者数

※上位資格とは、グランドマスター資格、プラチナマスター資格、ゴールドマスター資格を指す。

当該資格制度は、親会社である株式会社SUBARUが全国の特約店向けに展開している保険の資格制度であり、上位資格に認定されるためには、ある一定以上の保険実績はもちろん、知識テストについても高得点を獲得する必要があります。

※2024年度実績（株式会社SUBARU提供実績）

グランドマスター1名、プラチナマスター1名、ゴールドマスター52名