

静岡スバル お客様本位の業務運営

静岡スバルの使命

静岡スバルの使命は、「高品質なクルマと質の高いサービスを通じて、お客さまに安全・安心と満足をお届けし、快適なカーライフを支援すること」です。**SUBARU**車に初めてお乗りいただく方や長年お乗りいただいている方だけでなく、**SUBARU**車を卒業された方まで、弊社にご縁をいただいたすべての方を生涯のお客さまと捉え、お客さまの豊かな人生に寄り添うパートナーのような存在でありたいと考えています。

方針1 お客様の最善の利益の追求（原則2に対応している）

私たちは、高品質な商品と質の高いサービスの提供を通じて、お客さまに安全・安心と満足をお届けし、快適なカーライフを支援します。

【具体的な取組み】

- ▶ お客さまのカーライフにひとつ上の“安心とゆしさ”を提供する「SUBARU自動車保険プラン」がセットされた自動車保険への加入をお勧めします。
- ▶ おクルマを販売したお客さまには保険証券診断を行い、補償内容に過不足がないことを確認します。

方針2 利益相反の適切な管理（原則3に対応している）

私たちは、公正で誠実な企業活動を行うことがお客さまや社会に対する貢献の第一歩であると考えます。お客さまの声を尊重し、誠実にお応えすることで、より社会に必要とされる会社をめざします。
私たちは、一人ひとりのお客さまのリスク・ニーズに沿って最適な保険提案が出来るよう保険募集のルールを定め、すべてのお客さまに適切なご説明を行い、安全と安心をお届けします。

【具体的な取組み】

- ▶ 弊社は、4社の取扱い保険会社（東京海上日動火災、損害保険ジャパン、三井住友海上火災保険、共栄火災）の中から、毎週勉強会を実施し、商品や事故対応、事務手続きに精通している推奨保険会社を各店舗ごと定め、お客さまに分かりやすい提案を行います。
- ▶ 推奨する自動車保険は、「推奨販売方針」に記載の商品を基本としますが、お客さまのご意向を確認した上で、取扱い保険会社の中から最適な商品を選定します。弊社の都合でお客さまの意向に反する商品を販売することがないように定期的なモニタリングを実施します。

方針3 重要な情報の分かりやすい提供（原則5に対応している）

私たちは、法令順守はもとより、倫理・道徳に基づく企業活動を行い社会から信頼される会社をめざします。また適切かつ迅速な情報開示を約束します。

【具体的な取組み】

- ▶ 弊社は、保険アプリ（タブレット端末）を用いて、お客さまと手続きを行うことを基本ルールとします。保険アプリを使用することで、適切な意向把握・商品説明・情報提供を行います。
- ▶ 情報提供にかかる時間に異常がないか（極端に短時間など）、保険手続き時間をモニタリングし状況詳細を確認します。

方針4 お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6に対応している）

公正で誠実な対応と、感謝の気持ちでお客さまに接し、お客さまの真のニーズにお応えできるサービスを提供します。

【具体的な取組み】

- ▶ 長期契約（2または3年）でご加入の場合、2年目・3年目のタイミングでお客さまのニーズや保険内容の変更有無を確認をします。
- ▶ 保険始期までに保険証券をお届けするために、1ヶ月前には継続のご案内とお手続をします。
- ▶ 弊社で自動車保険にご加入いただいたお客さまに「SUBARU自動車保険プラン」のメリットをご案内いたします。

方針5 社員に対する適切な動機付けと教育（原則7に対応している）

弊社は仕事を通じて社員一人ひとりの成長をめざします。そのために会社と従業員が協調し、安全で快適な職場づくりをおこなうとともに将来に向けて希望の持てる働きがいのある会社をめざします。

【具体的な取組み】

- ▶ お客さまに高品質な商品・サービスを提供するため、「静岡スバル保険募集スタンダード」を定め、年間研修計画を通じて社員への浸透を図ります。
- ▶ 毎年自己点検を実施することで、募集人一人ひとりが適切な保険手続きが出来ているかモニタリングを行います。
- ▶ お客さまアンケートを活用し、課題や好取組があった場合には、社内に共有します。

方針の検証と見直し

私たちは、お客さまの本位の業務運営の実現に向けて、以下の項目について、目標値を設定し取組の実行度合いや定着状況を確認しています。定期的に振り返りを行いながら、必要に応じて取組みの見直しを行います。

■ 早期継続率

保険始期までに保険証券をお届けするために、1ヶ月前までに継続のご案内とお手続きできるように取り組んでいます。

年度	2023年度	2024年度
早期継続率	76.9%	73.8%

■ 長期コール率

長期契約2年目・3年目など年度のタイミングで保険内容の変更有無を電話等で確認しています。

年度	2023年度	2024年度
長期コール率	87.8%	94.0%

■ タブレット手続き率

タブレットの保険アプリを使用することで、適切な意向把握確認・商品説明・情報提供を行います。

年度	2023年度	2024年度
タブレット手続き率	89.0%	87.0%

■ 社員研修

お客さまに、最適な提案を行うため、当社では週に一回店舗勉強会や階層別の研修を実施しています。社内研修スケジュールは以下のとおりです。

月	店舗勉強会	新人セールス研修	2年目セールス研修	サービス・フロア研修	コンプライアンス研修	保険推進 リーダー会議		
4月	↑ 毎週1回 ↓	募集人試験 研修				↑ ◎第1回 ◎第2回 ◎第3回 ◎第4回 ↓		
5月		募集人試験自主学習						
6月		ZOOM研修 毎月一回	ZOOM研修 偶数月開催	SAIL (保険知識) E-learning研修①				
7月					SAIL (保険知識) E-learning研修②			
8月				ZOOM研修 偶数月開催				
9月							コンプライアンス研修①テスト	
10月			本社集合研修	ZOOM研修 偶数月開催			◎第3回	
11月								
12月				ZOOM研修 偶数月開催				
1月					SAIL (保険知識) 全国統一テスト			◎第4回
2月				本社集合研修				
3月							コンプライアンス研修②テスト	