

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

熊本スバル自動車株式会社（以下、「当社」といいます。）は、お客さまに「安心と愉しさ」をお届けするためには、お客さま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、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、「お客さま本位」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】 お客さま本位の業務運営を推進します。

当社はお客さま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。

### 【方針 2】 お客さま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、お客さまの家族構成やご意向等を踏まえ、お客さま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。

ご高齢のお客さまには、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。

### 【方針 3】 お客さまの声を経営に活かします。

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」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。

### 【方針 4】 お客さまのアフターフォローの充実に努めます。

長期契約のお客さまに対し、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。

### 【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。

お客さま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。

令和2年10月1日制定

令和7年4月1日改訂

熊本スバル自動車株式会社

代表取締役社長 松井 賢次

## お客さま本位の業務運営方針の取組み状況に関する指標

お客さま本位の業務運営への取組み状況を客観的に示す事が可能な指標として、以下 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さまからの評価・信頼をいただいたことの成果を総合的に示す指標です。

※2024 年度実績 5,068 件 (SBR 提供実績)

### ②保険アプリ利用率

お客さま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 56.4% (福岡スバル・営業統括部集約実績)

### 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 (SBR 提供実績)

プラチナマスター 1 名 ゴールドマスター 8 名