

## 保険業務運営方針

福井南スバル自動車株式会社は、自動車の販売や整備だけが使命でなく、自動車保険も含めたカーライフをトータルに提供する会社として、主に自動車保険の取り扱いによりお客さまに安心を提供します。取り扱いに際しては以下の方針に基づきお客様本位の運営方針とすることを宣言致します。

1. 当社は自動車保険提案に際しお客様のニーズを的確に捉え、タブレット端末やパンフレット等を用いお客様にわかりやすい説明に努め、最適なプランを提案致します。
2. 当社はお客様に最適な情報提案が出来るよう、現在他社にて加入のお客様にもご意向を伺ったうえで SUBARU 自動車保険プランを提案致します。
3. 当社はお客様との信頼を優先し、重要な事項はしっかり伝え、お客様にとって有利な点だけでなく不利益となる点も説明致します。また説明に際し配慮が必要なご高齢のお客様や障害をお持ちのお客様などへの情報提供は、ご家族を交えた説明等を実施致します。
4. 当社はお客様の補償内容が既に契約されている内容と重複する可能性がないか確認し、その場合にはお客様のご意向と照らし合わせながら最適なプランを提案致します。
5. 当社は保険契約内容についての理解度と検討期間確保の為、更新手続き案内を満了日約2ヵ月前にはご案内し、約1ヵ月前には完了するようご案内致します。
6. 当社は契約完了後お客様に評価いただくため保険会社作成のアンケートをお客様に依頼します。頂いたお客様の声を反映し、お客様本位の運営に努めます。
7. 当社は上記運営方針を実施するため、従業員に対する定期的な社内研修や教育を実施し、最適なご提案が均一にできる体制を整えます。

以上の運営方針を評価できる成果指標(KPI)として  
更新満了日 28 日前更改を目標とし、  
更改率 85%(75.5% 2020 年 3 月実績)を目標設定致します。

2021 年 1 月 25 日  
福井南スバル自動車株式会社