

【方針1】

**「個」「仲間」「お客さま」を大切に、あらゆる人の気持ちに寄り添い、「心の豊かさ」を追求することで私たちにしかできない付加価値を提供し「愛される神奈川スバル」になることを目指します。**

（主な取組）

（企業理念の浸透）

・当社の企業理念や目指すべき姿を神奈川スバルのすべての仲間が共有し、お客さま本位の行動に結びつけるため、当社の「ミッション」「ビジョン」「バリュー」を定め、周知するとともにどのように行動に表していくか常に考える機会を提供します。

（教育・支援）

・お客さまのニーズを的確に把握し、正しく、適切なアドバイスや提案ができるよう、階層や経験年数に応じた研修を実施するとともに、自己啓発の推奨・支援を行うことで、一人一人の意識・知識を高めるとともに組織全体の強化を図ります。

（内部統制体制の構築）

・監査部による自動車関連業の内部監査とともに保険担当専門部署による監査を通じて、法令順守並びに保険募集プロセス全般にかかる管理の有効性・適切性を適宜評価、検証し、不備があった場合には再発防止とともに改善策を立案・実行していきます。

【方針2】

**お客さまに「安心」と「ゆしさ」をご提案し、お客さまのニーズを把握し、最適なお提案を目指します。**

（主な取組）

（保険募集プロセスの適切性の確保）

適切な損害保険代理店業務の遂行のため、「代理店業務マニュアル」を策定し、全店舗へ備え付けるとともに内部監査にて順守状況を定期的に確認するとともに、お客さまアンケート等の結果をもとに各プロセスが適切に実施されているか定期的に検証します。

（お客さまのニーズの把握）

・当社はSUBARU自動車保険プランの対象となる「損害保険ジャパン株式会社」・「三井住友海上火災保険株式会社」・「東京海上日動火災保険株式会社」の商品を取り扱えることをお客さまにお伝えし、お客さまのご意向にそった保険会社の商品をご提案します。

・お客さまよりご提案する保険会社について特段の指定がない場合には、当社にて定める推奨販売方針にしたがってご提案をいたします。

・ヒアリングシートを作成し、お客さまの意向やニーズを事前に把握し、それに従った保険設計を行うとともに、内部監査にてそのプロセスの順守状況を確認します。

【方針3】

**お客さまひとりひとりに寄り添い、お客さまの状況に合わせ、わかりやすい言葉と方法にてご説明をいたします。**

（主な取組）

（お客さまの特性に応じた対応と適正な募集プロセスの確保）

・お客さまの特性やご年齢、理解度に応じたご説明を行います。特にご高齢のお客さまに対しては、上記の代理店業務マニュアルに対応ルールを定め、親族の方にご同席いただくなどの対応を通じて、正しくご理解いただけるよう努力します。

・ご説明にあたってはパンフレットやタブレット端末、PCを活用し、わかりやすいご説明に努めます。

【方針4】

**お客さまの「安心」と「ゆしさ」のためのサポートを継続して行います。**

(主な取組)

(お車を通じたお客さまへのアフターサービスの提供)

- ・お車の点検等のアフターサービスを通じて、お車の使用状況の変化に基づいた適切な補償内容の変更をご提案してまいります。
- ・長期契約にてご契約の場合には、年に1回、現在ご契約の補償内容をもとにお客さまのご意向やご契約内容に変更がないかを確認するとともに、必要に応じて変更処理を適切なタイミングで行います。

【方針5】

**お客さまと地域の住民の方々にカーライフを通じて人生を豊かにしていただくべく、社会課題に向き合い、地域社会に貢献できる活動に積極的に取り組みます。**

(主な取組)

(「いのちをまもる」に向けた社会貢献活動)

- ・認知症サポーターの取得を推進し、高齢者にとって暮らしやすい社会の実現に貢献します。
- ・サポカー体験会や神奈川県ライフセービング協会の活動支援などを通じ、「いのちを守る」活動を推進していきます。

当社が定めるお客さま本位の業務運営方針は定着の状況を定期的に確認し、必要に応じて見直しを行います。定着状況の確認は以下の指標（KPI※）を用いて評価するとともに、定期的に公表を行います。

※KPI：「Key Performance Indicator」の略で、企業目標の達成度を評価するための従業業績評価指標を指します。

**（開示指標）**

**・自動車保険保有契約件数**

**・自動車保険継続率**

**・認知症サポーター資格保有者数**

	2024年3月末実績	2024年9月末実績
自動車保険保有契約件数	21,794 件	21,819 件
自動車保険継続率（年度累計）	97.3%	97.3%
認知症サポーター資格保有者数	61 名	