

自動車保険の取扱いに関する お客様本位の業務運営方針-FD 宣言-

1. 基本理念

- (ア) お客様の安心・安全で快適なカーライフを支えるため、最適な保険商品とサービスを提供いたします。
- (イ) お客様の満足度向上を追求し、長期的な信頼関係の構築を目指します。

2. 業務運営の基本方針

原則番号	方針	取り組み
2	お客様の最善の利益の追求	当社は、お客様の最善の利益を第一に考えた保険募集を行います。お客様の多様なニーズや状況を的確に把握し、それぞれのお客様にとって最適な商品・サービスの提案に努めます。また、お客様からいただくご意見・ご指摘を真摯に受け止め、誠実かつ迅速、適切に対応いたします。これらの声を業務改善に活かし、より高いサービス品質の実現を目指します。
3	利益相反の適切な管理	当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反の可能性を適切に管理する体制を整備します。お客様本位の業務運営を徹底し、公正で透明性の高い保険募集を行います。
5	重要な情報の分かりやすい提供	当社は、お客様が保険商品やサービスの内容を正しく理解し、適切に選択できるよう、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明します。また、タブレット端末を活用した手続きを推進し、視覚的に分かりやすい説明とスムーズな手続きを実現することで、お客様の利便性向上を図ります。
6	お客様にふさわしいサービスの提供	当社は、お客様の年齢、家族構成、ライフステージ、加入目的などを踏まえ、お客様の状況や意向に沿った最適な商品・サービスを提供します。また、ご契約後も継続的なアフターフォローを行い、安心して保険をご利用いただける体制を整えます。
7	従業員教育の充実	当社は、従業員に対する継続的な教育・研修を実施し、保険商品に関する知識の向上とお客様対応力の強化に努めます。これにより、お客様本位の業務運営を実践できる人材の育成を推進します。

3. KPI（重要業績評価指標）

内容	目標（2026年度）	結果（2025年度）
自動車保険継続率	90%	81.5%
満期7日前証券作成率	90%	94.0%
ペーパーレス手続き率	85%	92.3%

この業務運営方針を定期的に見直し、継続的な改善を行うことで、お客様にとってより良いサービスの提供を目指してまいります。

2026年2月
スバル東愛知販売株式会社
代表取締役社長 西川洋輔