

お客様本位の業務運営に関する方針

2021年4月1日
スバルファイナンス株式会社
代表取締役社長 岡田 稔明

スバルファイナンス株式会社はグループ内保険代理店として保険商品の提案・販売を通じ、主たるお客様であるグループ企業にはリスクマネージメントサービスを提供し、その従業員には福利厚生面でのサポート的役割を担う、保険事業活動を展開しております。今回、当社企業理念である「質の高いサービスによりお客様に信頼される企業を目指す」取組み活動の一環として、継続性を以って本方針を定めます。

1. お客様に最適となる商品提供のための取組み

お客様への販売・推奨等を行う際には、ご提案の保険がお客様のニーズや意向を踏まえ、保険契約による利益とリスクを説明し、お客様に最適な保険商品の提供が出来るよう努めてまいります。

①保険業法に則った保険募集の実践

お客様の利益を第一に考え、適切な保険商品を誠実に提供していく為には、募集活動の入り口であるご要望の把握と確認を重視し、統一した募集プロセスの策定、付随する募集ツール強化に取り組めます。

②意向把握、比較推奨に基づいた提案

グループ企業に対しては、抱えている事業リスクの実態を十分に把握し、事業の継続に繋がる提案に努めてまいります。個人については、「意向把握・確認シート」を活用し、必要な情報とご要望の正確な把握に努め、適切な商品の比較・推奨を行い、最適な提案につなげてまいります。

2. お客様への分かりやすい説明のための取組み

お客様に対して、これから契約する保険に安心、満足してご加入頂けるよう、明確で誤解を招くことの無いご提案に努めてまいります。

①お客様への提案力の向上

保険会社による商品説明や研修等の受講から適正な保険知識を取得し、ロールプレイングによる訓練を通して専門用語を避け、分かり易い提案ができるスキルを取得する様、努めてまいります。

②具体的な説明を重視

契約頂く保険商品のメリット・デメリットを的確にお伝えし、その他のリスクと合わせて、推奨するポイントに絞って、必要に応じてITツールを活用しながら具体的な説明に努めてまいります。

3. お客様本位の活動につなげる教育&研修の取組み

お客様本位の適正な業務運営が図れるよう、当社保険部では部員に対し以下の社内教育・研修の充実を図ってまいります。

①コンプライアンス・個人情報保護に関する研修の受講

保険契約の取扱い、お客様の大切な資産と個人情報をお取り扱いするため、各保険会社ならびに社内独自のコンプライアンス・個人情報保護に関する研修の受講を通じ、これらの意識向上に向けた指導・教育を継続的に実施してまいります。

②資格取得の推進

お客様に常に最適な保険商品のご説明ができる様、各保険会社が運営するセミナーの受講等を通して社員個々のスキルアップを図り、ファイナンシャル・プランニング技能士、損害保険トータルプランナーなどの資格取得を奨励し、取得にあたっては、会社が費用を負担する等の支援を行ってまいります。

③お客様からの声を活かす運営

お客様から頂いた感謝の声、ご不満やご意見などについては、「お客様の声シート」を活用して、情報の共有化を進め、更なるお客様の満足度向上と業務品質の向上に繋げてまいります。

4. お客様本位の業務運営のための態勢整備への取組み

方針に定めたお客様本位の業務運営が形骸化することなく、継続的に行われるための態勢整備と定期的な確認・監査体制の整備に努めてまいります。

①社内監査部門による業務監査の実施

保険会社からの定期的な監査のほか、保険部とは独立した社内監査部による定期的な監査を受けることにより、適正な業務運営を確保する態勢を整備しております。

②成果指標（KPI）の設定

お客様本位の業務運営の方針が定着しているかを確認するために、成果指標（KPI）を設定します。成果指標については実績確認を行い、より良い実現に向けて適時見直しを図ってまいります。