

お客様本位の業務運営方針

弊社は、自動車販売業を通じて地域に貢献し、社会から信頼され、期待される存在を目指すという経営理念の実現に向け、保険の販売におきましても、すべてのお客様に「安心・安全なカーライフ」をお届けするため、以下のとおり「お客様本位の業務運営方針」を制定いたします。

お客様の最善利益の追求

弊社で自動車保険をご加入いただく最大のメリットの一つである「Honda 自動車保険あんしんプラン」について、分かりやすく説明し、「安心・安全なカーライフ」を提供いたします。

お客様それぞれのニーズを十分に把握した上で、最適な補償内容を提案し、万が一の際にも「ホンダカーズ中央愛媛で保険に加入していて良かった」とご満足いただけるよう努めてまいります。

利益相反の適切な管理

お客様との利益相反や、利益が損なわれる可能性がある事案に関しては、適切に管理する体制を整えてまいります。

重要な情報の分かりやすい提供

取り扱う商品において、特に重要な箇所は専門用語を避けつつ、お客様の注意が必要なポイントを分かりやすくお伝えいたします。

また、高齢のお客様（70 歳以上）におかれましては、想定されるリスクについて分かりやすい表現で説明し、お客様のご意向を正確に把握・確認いたします。

お客様にふさわしいサービスの提供

お客様からのご意見を真摯に受け止め、誠実かつ迅速に対応させていただきます。社内で課題を共有し、業務品質の向上に反映いたします。

他社でご契約されている自動車保険についても、補償内容や契約条件がご意向に沿っているか、証券診断を実施いたします。

従業員に対する適切な動機付けと研修

継続的な募集人研修や勉強会を実施し、業務運営の改善とサービス品質の向上に努めてまいります。

【お客様本位の業務運営方針 KPI】

◆自動車保険 28 日前早期更改率 75%以上

ご継続の際に、満期月の 2 か月前からご継続手続きのご案内を行い、丁寧な説明を行いながら内容を十分検討して頂いたうえで、早期に手続きを完結いたします。

（2023 年度実績 71.0%）

◆ペーパーレス手続き率 75%以上

デジタル端末によるご契約のお手続きで、正確で分かりやすく環境に配慮した募集を行います。

（2023 年度実績 64.3%）