

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。

【原則2】お客様の最善利益の追求

私たちは、高度な専門性と職業倫理に基づき、お客様の最善の利益を追求することをお約束します。お客様からの信頼を最高の価値とし、最適な商品・サービスの提供を通じて、安心・安全なカーライフを生涯にわたりサポートしてまいります。

<具体的な取組>

弊社で自動車保険にご加入いただく最大のメリットの1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。

<具体的な取組指標（KPI）>

（KPI）Honda 自動車保険あんしんプラン付保率 23%（2024 年度実績 22.5%）

【原則3】利益相反の適切な管理

私たちは、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正確に把握し、適切に管理・対応する態勢を構築・維持します。例えば、特定の商品を優先して推奨するような、お客様の利益を損なう行為は一切行いません。

<具体的な取組>

お客様との利益相反や、お客様の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。

<具体的な取組指標（KPI）>利益相反に関するコンプライアンス研修（2025 年実績 1 回）

【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供

私たちは、お客様にとって有益な情報の提供に努め、お客様に分かりやすい表現を用いて、ご理解いただくまで丁寧な説明を行います。

<具体的な取組>

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わ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。

<具体的な取組指標（KPI）> ペーパーレス手続き率 75%以上（2024 年度実績損保ジャパン 73.2%、東京海上 41.9%）

【原則 6】お客様にふさわしいサービスの提供

お客さまがご自身に最適な商品をご選択いただけるように、ご意向や要望の把握を十分に行った上で、お客さまのご意向に沿った適切な商品・サービスを提供します。

<具体的な取組>

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。

また、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。

<具体的な取組指標（KPI）> 継続率 93%以上（2024 年度実績損保ジャパン 96.5%、東京海上 95.3%）

【原則 7】従業員に対する適切な動機付けと研修

私たちは、お客さまに対して高品質なサービスを提供し続けるために、従業員教育を徹底いたします。

<具体的な取組>

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。

<具体的な取組指標（KPI）> 社内でコンプライアンス研修（2025 年度実績 4 回）

2026 年 2 月 26 日