

お客さま本位の保険業務運営方針

Company Purpose

人と街が、前に進む為の力になる。

～カーディーラーだからできること、カーディーラーを超えてやるべきこと～

Our Policy

- 1 企業活動を通じて、永続的に社会に貢献していきます
- 2 本質を捉えるため、必要な知識を得る努力を怠りません
- 3 時代の変化を的確につかみ、そのニーズに柔軟に対応していきます
- 4 知恵と工夫でより良いサービスを生み出していきます
- 5 感謝の心を忘れず、お互いを認め、尊重し合います
- 6 高い倫理観に基づき、常に公平であり続けます
- 7 仕事を通じて人生を豊かにしていきます

Proposition

夢のカギを渡す場所

株式会社ホンダカーズ博多（以下「当社」とします）は、上記に掲げる Company Purpose “人と街が、前に進む為の力になる。” を当社の存在意義としております。

当社は、上記に掲げる企業方針に基づき、企業活動を通じて、永続的に地域の皆さまに貢献していくために、当社の企業活動の柱の一つである損害保険業務についての運営方針を策定し、お客さまに公表してまいります。

また、より良い業務運営を実現していくために5つの方針は定期的に見直すものといたします。

お客さま本位の保険業務運営方針

【方針1】 お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまのニーズを的確にとらえ、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さま満足度を向上させていきます。そのため、「お客さまの声」を集約し、社内での共有を図り、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、業務品質向上に活かしていきます。

～主な取組～

集約した「お客さまの声」は、店長会議や拠点での勉強会等で共有し、再発防止等に取り組む、品質の向上に努めます。

【方針2】 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまと利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料にとらわれることなく、お客さまの意向に沿った保険商品を提案していきます。

～主な取組～

お客さまのニーズに反した商品を不当に優先して販売すること等、利益が相反することが無いよう、当社推奨販売ルール、適正募集方法、コンプライアンスの徹底等に努めます。

【方針3】 お客様へのわかりやすい情報提供

お客様のニーズ(ご意向)をしっかりと捉えたうえで、適切な情報の説明を丁寧に行ない、お客様に最適な商品・サービスのご提案ならびにご契約をいただけるように努めます。

～主な取組～

お客さまに重要な情報を分かりやすくお伝えするために、パンフレットやタブレット端末を積極的に活用し、視覚的に分かりやすい保険提案に努めます。特に重要な箇所については、専門用語を多用せず、適切かつ十分な情報提供を行います。また、ご高齢者または特に配慮が必要なお客さまに対して提案・説明する際には当社の募集ルールに則り、よりきめ細やかな説明を行います。

【方針4】 お客さまへの最適なサービスの提供

当社はすべてのお客様に「安心・安全なカーライフ」をお届けする為に、「ホンダあんしんプラン」の販売を通じて、高い品質とサービスを提供していきます。

～主な取組～

当社は、高い品質とサービスの提供を目的に、当社のお客さまには、「ホンダあんしんプラン」のご提案を積極的に行ってまいります。また、手続き時には、お客さまのご意向を適切な反映と個人情報の紛失リスク対策としてタブレット端末等を活用したペーパーレス手続きに取り組めます。

【方針5】 従業員に対する適切な動機付けの仕組み

当社は、本業務運営方針の徹底に向けて、社内に研修制度を設けて従業員に対する教育を継続的に実施していきます。また、併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。

～主な取組～

当社は、適切な業務運営を行うために、年一回コンプライアンス研修および理解度確認テストを受講し、募集人自己点検により自身の保険募集に関するチェックを行います。また、拠点内でも毎月勉強会を実施し、正しい知識の習得に努めます。

お客さま本位の保険業務運営方針についての指標

お客さま本位の業務運営への取組み状況を客観的に示す事が可能な指標として、以下 3 点を当社の K P I (key performance indicator) とします

自動車保険付保率

自動車保険付保率は、当社の提供するサービスに対して、お客さまに一定の評価・信頼をいただいたことの成果を総合的に示す指標とらえており、当面、付保率40%を目標に取り組んでおります。

自動車保険付保率 31.7% (2024年1月末時点)

継続率

継続率とは自動車保険の契約満了日に引き続きご継続いただいた割合です。他社に移ることなくご継続いただくということは、当社の提供するサービスに対して、お客さまに一定の評価・信頼をいただいたことの成果を総合的に示す指標とらえており、目標94.0%を目標に取り組んでおります。

満期到来継続率 92.7% (2024年1月末時点)

ペーパーレス手続き率

当社はわかりやすい説明、最適なサービスの提供の取組の一環として、お客さまのご意向を正確に反映させること、また、お客さまの大切な個人情報の紛失リスクを極小化するために、タブレット（ペーパーレス）手続きを推奨することとしており、タブレット（ペーパーレス）手続き率80%を目標に取り組んでおります。

ペーパーレス手続き率 68.4% (2024年1月末時点)