

お客さま本位の業務運営方針

Honda Cars 滋賀北 [株式会社ホンダクリオ三洋] (以下、「当社」といいます) は、「保険のエキスパートとして、お客さまに安心と信頼をお届けします」をはじめとする5項目にわたる企業理念に基づき、「勧誘方針」、「個人情報保護方針」等を遵守するとともに、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定し、公表します。

1. お客さまの最善の利益の追求

(1) お客さまのニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供することが、お客さまの最善の利益に繋がるものと考え、お客さまとの対話を通じて、お客さまの抱えるリスクやご意向、ニーズなどを的確に把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明します。

(2) 募集記録等のモニタリングを定期的に実施することにより、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します。

2. 分かりやすい情報の提供と理解度に応じた丁寧な説明

(1) 取り扱う商品・サービスについて、お客さまに分かりやすくご説明します。また、お客さまが保険のお申込みを行うにあたり、必要な情報を十分にご提供します。お客さまにとって不利益となる事項等の特に重要な情報については、より丁寧にご説明します。

(2) ご高齢のお客さまや障害のあるお客さまなど、特に配慮が必要なお客さまについては、商品・サービスの説明に誤解が生じないように、お客さまに応じて分かりやすく丁寧にご説明します。

3. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

(1) お客さまの年齢、家族構成、資産状況、知識及び取引目的等のご意向をきちんと把握するとともに、そのご意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。

(2) 保険商品販売後のお客さまに対しても、ご意向と実情に応じた新商品・新特約のご案内を適切に行うとともに、保障内容の見直し等のお客様にとって価値のあるご提案を適切に行うことで、お客さまの安心と信頼が得られるよう努めます。

4. お客さまの意向・ニーズに対応できる人財の育成

勉強会や研修、各種専門資格の取得等を通じて、人財の育成に努め、保険のエキスパートとして専門知識やスキルの向上を継続的に図ります。

5. お客さま本位の業務運営態勢の整備

ご要望や苦情等お客さまの声の収集と分析を的確に行い、情報を一元管理し適切な対策を講じることにより、当社の業務品質の向上に努めるとともに、お客さま本位の業務運営態勢の整備に努めます。

私たち HondaCars 滋賀北（株式会社ホンダクリオ三洋）は、お客様本位の業務運営を推進するにあたり、その水準、周知度等を検証するために下記の通り KPI を策定し、定例でその内容をチェックし改善に努めてまいります。

なお、この検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断した場合はその都度見直しを図り、さらなるお客様本位の業務運営に質する内容に変更してまいります。

- ① お客様に対し、誠実・公正に業務を行い、お客様にとって必要な情報をわかりやすく提供し最適な保険提案を実施するために、ペーパーレス手続き率 95%以上を目指します。

（24 年度 4 月～1 月実績：94.2%）

- ② お客様に寄り添った事故対応を実現するために、代理店事故受付窓口割合率 70%以上を目指します。

（24 年度 4 月～12 月実績：62.8%）

- ③ お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします。保有のお客様に対する丁寧なフォローを実施し、満期 7 日前証券作成率 98%以上を目指します。

（24 年度 4 月～1 月実績：96.7%）

- ④ 社員一人一人が「お客様の喜び」に貢献するため、保険会社とは定期的な勉強会、コンプライアンス研修を実施し、レベルアップを図ります。