

【お客さま本位の業務運営方針】

弊社は、お客さまに寄り添った保険募集を実施するため以下5つの方針につき宣言致します。

方針1 お客さまがご安心・ご満足いただける商品とサービスを提供します

弊社は、推奨販売方針及び各種法令に基づきお客さまに寄り添い、お客さまに「安心」「安全」を提供しご満足いただけるよう尽力します。

また、お客さまとの利益相反のおそれがある取引について必ず確認・把握し、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・対応するよう努めて参ります。

方針2 お客さまのご意向に応える商品・サービスを提供します

弊社は、お客さまの保険加入状況や加入目的、状況変化を把握しお客さまのご意向に応えられる最適な提案をわかりやすく丁寧に説明します。

方針3 お客さまにとって最適な情報を提供します

弊社は、お客さまに最適な商品・サービスを保険加入状況や加入目的を勘案し、タブレットや各種チラシ、デジタルツールを活用してわかりやすく丁寧に説明します。また、お客さまの実情に応じ親切・丁寧な説明を提供します。

方針4 募集人の適切な保険募集を行うためのスキームを策定します

弊社は、本方針を正しく理解し行動できるよう社内研修を継続的に実施し知識及び業務品質向上に取り組めます。併せて、お客さまの声を真摯に受け止め迅速かつ適切に対応すると共に原因分析、再発防止策及び改善策を検討・実行します。

方針5 コンプライアンスを徹底します

弊社は、コンプライアンスの徹底と募集人による不適切な保険募集行為を防止するため定期的に募集行為の確認を実施しております。

■お客さま本位の業務運営の定着度合いを評価する指標（KPI）

1. 自動車保険の継続率 98%
2. 対面によるタブレット手続率 82.9 → 95%

株式会社ホンダ自販岐阜

改訂日 令和7年3月18日

策定日 令和5年4月17日