お客様本位の業務運営に関する方針

2024 年 4 月 6 日

私たちは、私たちの企業理念である“花一面蝶自来”の実現に向けて

保険事業においても「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表するとともに、本方針に基づいて行動します。

方針①　お客様の最善の利益の追求

私たちは、お客様の最善の利益を第一に考え、高い倫理観を持ち、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスを提供します。

具体的な取り組み

お客様のカーライフにひとつ上の安心を提供する「ホンダあんしんプラン」がセットされた自動車保険への加入をお勧めします。

方針②　利益相反の適切な管理

私たちは、お客様のニーズに反して高い手数料を得られる商品を不当に優先する、過剰な特約を付帯して販売すること等、利益が相反するおそれのある取引について把握し、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切に管理・対応します。

具体的な取り組み

推奨損害保険会社を３社（損害保険ジャパン株式会社・三井住友海上火災保険株式会社・東京海上日動火災保険株式会社）とすることでお客様のニーズにお応えできるよう対応します。

方針③　重要な情報のわかりやすい提供

私たちは、お客様に重要な情報をわかりやすくお伝えするため、視覚的にわかりやすい保険募集を行います。

具体的な取り組み

タブレット端末などを積極的に活用した保険募集を行います。

「各種パンフレット」や「重要事項説明書」等を活用し、お客様にも注意を促しながら適切かつ十分な情報提供を行います。

ご高齢者または特に配慮が必要なお客様に対して提案・説明する際には、親族等のご同席・複数回の募集機会の設定・複数募集人での募集等の方法できめ細やかな対応を行います。

方針④　一人一人のお客様にふさわしいサービスの提供

私たちは、社会環境の変化や多様化するお客様のニーズに対応すべく、お客様のご意向に沿った商品の説明および提供を行います。

具体的な取り組み

弊社以外でご加入の自動車保険について、補償内容・契約条件などがお客様の意向に沿っているか保険診断（証券診断）の実施を行います。

お客様との継続手続きの際、タブレット端末等を積極的に活用し、お客様のご意向やニーズの確認を行います。

長期契約については、その期中においてお客様の意向や契約内容に変更がないか等の確認を行います。

方針⑤　従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

私たちは、業務品質の向上に向け従業員の教育を徹底して行います。

具体的な取り組み

お客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ丁寧に対応します。また、適切な原因分析と再発防止策・改善策等の検討を行います。

保険見直しに十分な時間を確保するため継続手続きにおいては満期一か月以上前からのご案内を基本として行います。

継続的な募集人研修や勉強会を通じて、業務運営の改善や業務品質の向上につなげて参ります。

「お客様本位の業務運営に関する方針①～⑤」を実現するための重点取組指標を以下と致します。

重点 KPI		※ 2023 年度実績数値 ※	
自動車保険継続率	９８％（方針①～⑤）	９８．０％	
車両販売時付保率	４０％（方針①～⑤）	３３．５％	
対面ナビ手続き実施率	８０％（方針③　④）	８２．１％	
早期更改実施率	９０％（方針③　④）	９０．７％	2024 年４月６日　作成
保険委員会開催	毎月一回（方針③～⑤）	毎月１回　12 回開催	2025 年３月９日　追記