

「お客様本位の業務運営方針」

HondaCars 長浜（以下：当社）は、「お客様満足の観点に立ち誠意と情熱を持った信頼される営業活動を通じて快適なカーライフを提供します」という社是のもと、「モビリティを通してお客様からの信頼を勝ち取る会社にする」ことを目的に、保険代理店業務においても、「勧誘方針」「個人情報保護方針」等を遵守するとともにすべての業務運営において、お客様本位で行動するよう努めてまいります。

当社の「お客様本位の業務運営方針」は以下の通りです。

1.お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様が求める商品とサービスを提供するためにお客様との対話を通じてニーズや環境を的確に把握し、お客様の最善の利益となるように適切な保険商品・プランをご提案・ご説明します。

2.利益相反の適切な管理

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険代理店として、法令等を遵守し、お客様の利益を不当に害することのないよう適切な取引管理を実行してまいります。

3.お客様にとって分かりやすい丁寧な説明と情報提供の実施

当社は、初めて保険に加入されるお客様やご高齢のお客様など特に配慮が必要なお客様についてはお客様に誤解が生じないように商品やサービスのご説明を分かりやすくご説明するとともにお客様にとって不利益となる事項などの特に重要な情報については、より丁寧なご説明をします。

4.お客様の声を業務運営に生かす取り組み

当社は、定期的なお客様アンケートを実施やインターネットでの口コミ情報を確認することでお客様の声を収集し、その結果を把握・分析することにより業務の改善に生かしてまいります。また、いただいた苦情・ご意見に対しても真摯に向き合い、迅速に原因を分析し対策を講じることで、再発防止に努めてまいります。

5.お客様の意向・ニーズに対応できる教育体制

当社は、お客様のご要望にしっかりとご対応・ご説明するための十分な知識と理解を得られるよう継続的な勉強会や研修を行い保険のエキスパートになるための教育を行ってまいります。

HondaCars 長浜ではお客様本位の業務運営を推進するにあたり、その水準を検証するために KPI を設定し、その内容を定期的にチェックすることで改善に努めていきます。なお、この検証において水準を満たさない場合はその都度内容の見直しを図り更なるお客様本位の業務運営に資する内容に変更してまいります。

1、「モビリティを通してお客様からの信頼を勝ち取る会社にする」ことを目的とし、お客様満足度アンケートを行い収集率 15%以上、大変満足度 40%以上を目指します。

【前期実績 収集率 10.7% 大変満足度 44.6%】

2、お客様にとって重要な情報をわかりやすくご説明し最善の提案を実施するために対面でのペーパーレス手続き率 80%以上を目指します。

【前期実績 ペーパーレス手続き 48.2%】

3、もしもの時にお客様の手元に保険証券が届いていない等によりお客様にご迷惑がかからないように保有のお客様に対する丁寧なフォローを実施し保険証券未着率が 5%以下を目指します。

【前期実績 満期日前証券未着率 10.7%】

H o n d a C a r s 長 浜

長浜インター店：滋賀県長浜市山階町 2 8 1 - 1

米原店 ：滋賀県米原市高溝 3 4 4 - 3