

社内綱領より

第一項 私達はお客様からの「信用」「信頼」を糧として地域に役立つ企業を目指します。

第二項 私達はお客様の「ニーズ」「満足」に幅広く、的確に応えられる企業を目指します。

第五項 私達は社会と共に幸福と繁栄を追求出来る企業を目指します。

■お客様に相応しいサービスの提供 運営方針.1

- 1.お客様との定期接触の機会を大事にします。お客様の家庭環境の変化や使用状況に応じた保険プランの設計/支払い方法を提供
- 2.更新手続きは保障内容に誤りが無いよう面談での手続きを重視します。
時にはお客様の休日/仕事時間で面談時間が取れない場合は非接触で更新を完了する。

■お客様に安心快適カーライフの提供 運営方針.2

- 1.事故対応におきましては 24 時間受付対応H T C(ホンダトータルケア)への誘導と担当自ら保険会社とユーザーの間に入りアドバイス並びに速やかな事故解決
- 2.更新案内においても『うっかり手続き遅れ』無くす為 早期案内/早期の更新を推進
他社の保険会社に代わる際ものちのちお客様が困らない保障のアドバイスをお伝え

■事故防止/事故被害を抑える情報提供 運営方針.3

- 1.最新の安全性能の高い車の説明(時には乗換の勧め)
実際に遭遇した事故の案件(事実のみ伝える)
- 2.事故に巻き込まれない無い様に『定期点検』/安全の為に消耗品交換の説明

【本方針の推進に向けた具体的・K P I】(※弊社指標のみ)

車両保険の付帯率・・・75%以上 (前年度：75.7%)

ペーパーレス手続き・・・75%以上 (前年度：79.9%)

代理店事故受付窓口割合・・・60%以上 (前年度：58.3%)

28 日前早期更改率・・・70%以上 (前年度：45.4%)

12 ヶ月車両点検の実施・・・55%以上 (前年度：54%)

一月 1 回拠店の勉強会/保険リーダー会議実施 年一回コンプライアンス研修を継続
一本方針の取組状況の公表と本方針の定期的な見直しを行います。