お客さま本位の保険業務運営方針

弊社は、「カーライフに関わるすべてのモノ・サービスを提供し、お客様の理想のライフスタイルを実現する」ことをミッションとし、自動車保険においても、お客様一人ひとりの声に耳を傾け、以下の方針にて業務に取り組んでまいります。

方針1.お客様の最善の利益の追求
お客様のご意向やライフスタイルに寄り添い、お客様にとって最善・最適な保険商品とサービスを提供することで、安心・安全なカーライフを継続的に支援いたします。
・金融庁　原則2に準ずる

方針2.利益相反の適切な管理
お客様の利益が不当に害されることのないよう、保険募集における利益相反の可能性を正確に把握し、適切に管理・対応いたします。
・金融庁　原則3に準ずる

方針3.お客様にふさわしいサービスの提供
お客様の知識・経験・目的を踏まえ、ご意向や現在の契約状況、ライフスタイルに添った商品・サービスをご提案いたします。ご契約後も、定期的な情報提供を行い、長期的な信頼関係を築き、お客様に安心・安全なサービスを継続してご提供できるよう努めます。
・金融庁　原則6に準ずる

方針4.分かりやすい情報提供
お客様が最適な商品・サービスをお選びいただけるよう、情報をわかりやすく丁寧に説明し、ご理解、ご納得いただいたうえでご契約いただけるよう努めます
・金融庁　原則5に準ずる

方針5.従業員への適切な動機付けと教育
従業員が本方針を理解し実践できるよう、継続的な社員教育を実施します。お客様の声をもとに原因分析と改善策を講じることで、業務運営の改善や業務品質の向上につなげてまいります。
・金融庁　原則7に準ずる

2026年6月30日 制定
株式会社 多紀ホンダモーター

お客さま本位の業務運営のためのKPI(重要業績評価指標)

お客さま本位の業務運営を実現するため、以下のKPI(重要業績評価指標)を設定し、定期的な確認・推進・改善に努めてまいります。
なお、各項目については、お客さま本位の業務運営方針の実現に向けて必要な事項を随時検証し、見直しが適切と判断される場合には柔軟に対応し、さらなる品質向上を目指します。

1.自動車保険継続率(自動車保険の契約満了時に、弊社で継続契約いただいた割合)
お客さまに対して適切な保険商品のご案内と質の高いサービスを提供することで、満足度の向上を図り、結果として継続的に弊社を選んでいただけるよう努めます。
2026年度目標
95%
(2025年度実績:91.5%)

2.デジタル端末手続き率(自動車保険手続きにおいて、デジタル端末を活用した割合)
保証内容を視覚的にわかりやすくお伝えすることで、お客様の理解を深め、漏れのない適切な手続きを提供をいたします。また、ペーパーレス化の取り組みにより、個人情報の紛失リスクを排除し、お客様情報を適切に管理いたします。
2026年度目標
90%
(2025年度実績:85.6%)

3.計画的な社員教育の実施(本社主催の研修開催)
本社主催による、保険商品に関する知識およびコンプライアンスに関する研修を計画的に実施し、適正な募集活動と質の高いサービス提供を通じて、お客さま本位の業務運営を支えます。

2026年度計画
8回
(2025年度実績:8回)

2026年6月30日 制定
株式会社 多紀ホンダモーター