

株式会社ホンダ自販タナカ

「お客様本位の業務運営方針」

ホンダ自販タナカは「すべてはお客様の笑顔のために」という経営理念のもと、損害保険商品を扱う代理店として「お客様本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の「お客様本位の業務運営方針」を策定しております。

①お客様の最善の利益の追求（原則２）

お客様のご意向とニーズを正確に把握し、一人一人に合ったご提案を実施します。質の高いサービスをご提供することで、お客様の満足度向上に努めてまいります。

②利益相反の適切な管理（原則３）

お客様の利益を守るため、コンプライアンスの遵守を徹底します。コンプライアンス意識向上と弊社の業務運営方針の浸透のため、社内研修を実施します。

③お客様に対して重要な情報をわかりやすく提供（原則５）

保険に関する契約内容、重要事項、その他専門的な内容に関してパンフレット並びにデジタル資料等のツールを活用し、お客様により正確に商品サービスをご選択いただけるよう情報の提供を行います。

④お客様にふさわしいサービスの提供（原則６）

新商品や新サービスに関する情報を正しくご提供し、ご契約後についてもアフターフォローを行います。また、事故発生時においても弊社が窓口となり事故解決に向けたサポートをご提供します。

⑤従業員に対する適切な動機づけの仕組み等（原則７）

方針①～④を実施するために代理店としての役割を自覚し、お客様の利益を追求するための行動が適切な動機付けであり、かつお客様に公平な対応がなされるよう保険業務における従業員研修および基本的なコンプライアンス教育を継続して実施します。

具体的な取組指標（K P I）

自動車保険早期更改率（翌月満期早期更改率）

早期更改率とは自動車保険の契約満了日の28日前までにご継続をいただいた割合です。早期の段階で他社に移ることなく継続をいただけるということは、弊社の保険業務に対する満足度の表れであると考えております。お客様に長きに渡り弊社での保険継続をいただけるよう、納得いただき満足いただけるご提案とアフターフォローを実践していきます。

継続率80%以上を目標に取り組んでまいります。

●2024年度：74.2%

Webによる手続き率

弊社では保険募集時に補償内容を視覚的にわかりやすくお伝えできるよう（情報提供できるよう）、webによる手続きを推奨しております。これにより環境に配慮してペーパーレス化の推進と個人情報紛失のリスクも排除できます。

Webによる手続き率80%以上を目標に取り組んでまいります。

●2024年度：72.7%

社員教育実施実績

弊社ではお客様の利益を追求するための行動が適切な動機付けであり、かつお客様に公平な対応がなされるよう保険業務における従業員研修および基本的なコンプライアンス教育を継続して実施します。

昨年度の社員教育実施実績を明示します。

●2024年度の実施状況

- ・コンプライアンス研修、電話対応研修、保険商品研修、保険販売力研修
- ※社外講師による研修2回