

お客様本位の保険業務運営方針

当社は、お客様に安心と信頼をお届けする保険代理店として、お客様本位の業務運営を徹底するため、以下の業務運営方針を策定し、公表いたします。また、より良い業務運営を実現するため、方針は定期的に見直すものといたします。

方針 1. お客様の最善の利益の追求（利益相反の適切な管理）

当社は、お客様の最適を的確に捉え、質の高いサービスを提供する事を通じ、お客様の満足度を向上させていきます。また、お客様との利益相反のおそれがある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。

方針 2. お客様に対するわかりやすい情報提供

当社は、お客様お一人おひとりに適した商品やサービスを使用実態や目的を総合的に勘案し最適な商品・サービスをお客様が選択いただけるようわかりやすい説明を提供いたします。また、タブレット端末を使用したペーパーレス手続きを効果的に活用することで分かりやすくご説明いたします。

方針 3. お客様にご満足いただけるサービスの提供

当社は、お客様の立場に立ち、質の高いサービスを提供します、お客様の声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、社内での課題を共有し、業務品質の向上に努めてまいります。

方針 4. 従業員に対する適切な動機付けの仕組み

当社は、当該、業務運営方針の徹底に向けて、社員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。加えてガバナンス体制の構築にも努めてまいります。

お客様本位の業務運営に関する取り組みを実現するために以下を重点項目として公表してまいります。

(2023 年度実績)

1.自動車保険の継続率

99.3%

2.お客様アンケート満足度(満点 10P)

9.5P

3.車両保険付帯率、レック-特約付帯率

70.2% 58.6%

4.対面ナビ・電話ナビ契約率

97.1%

2025 年 1 月

株式会社ホンダオート熊本

代表取締役 森田 康夫