

## お客さま本位の業務運営方針について

私たちは、社是である「地域社会の発展とともに成長し、安心、信頼構築のもと、全てのお客様のカーライフをサポートする」を実現に向け、保険事業において「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定・公表するとともに、本方針に基づいて行動します。

### 方針1 お客様に真に満足いただける商品とサービスを提供します（原則2、3※）

私たちは、お客様の最善の利益を第一に考え、質の高いサービスを提供することを通じ、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のある取引について、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・対応するよう努めます。

### 方針2 お客様ニーズに応える商品・サービスをお届けします（原則2※）

私たちは、お一人おひとりに寄り添った商品やサービスを使用実態や目的等を正確に把握し、最適な商品・サービスの説明に務めます。またご契約後もお客様の立場に立ち、「安心」できる契約の適切な管理とお客様の状況に応じた最適なアフターフォローを行ってまいります。

### 方針3 お客様に保険商品をわかりやすく説明します（原則2、5※）

私たちは、お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きした上で、ご契約の加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく説明いたします。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わかりやすくご説明いたします。

### 方針4 業務品質の向上に向けたガバナンス体制の整備を行い従業員の教育を徹底します（原則6※）

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応致します。また、お客様の声を基に、適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行い、従業員に対する教育や社内研修を継続的に実施していきます。

## <ホンダカーズ埼玉西 保険品質重点項目>

### ■デジタル対面手続き率 80%以上 2024年度実績(79.1%)

お客様と対面のお手続きで自動車保険の丁寧なご説明を心がけます。

### ■ご契約者様専用サイトログイン率 60%以上

緊急時、災害時にお客さまがお困りにならないよう保険専用サイトの活用をサポートいたします。

### ■お客様アンケート代理店満足度 50%以上

お客様からのご評価・お声を今後の代理店品質向上に向けて活用させていただきます。

※金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』 <https://www.fsa.go.jp/news/r6/20240926/02.pdf>