

【お客様本位の業務運営に関する方針】

私たちは、企業理念である社業を通して「誠実・信用・和をモットーに心のこもったおもてなしを提供」ならびに「市民の生活文化の向上に貢献する」の実現に向け、
保険事業において「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に、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。

私たちは、お客様の最善の利益を第一に考え、（お客様の信頼と期待に応えるため、）高度の専門性と倫理観を持ち、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスの提供に努めます。

方針２．お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します。

私たちは、お客様との利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、
お客さま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３．お客様ニーズに応える商品・サービスをお届けします。

私たちは、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客様のニーズに対応すべく、
お客様の商品に関する知識、加入状況、加入目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。
またご契約後も、お客様への定期的な情報提供を継続し、お客様の契約内容の変更や保険金の請求お手続きを支援する等、
アフターフォローを迅速、かつ適切に行い、お客様の利便性の向上に努めます。

方針４．お客様に保険商品をわかりやすく説明します。

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、
契約のご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提供します。

方針５．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。

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します。また、お客様の声をもとに、
適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行い、継続的な社員教育を通じて業務運営の改善や業務品質の向上につなげて参ります。

お客様本位の業務運営に関する方針　ＫＰＩ（管理指標）

- デジタル手続きの実施率　**８５％以上（２０２４年３月末時点７１．５％）**
お客様にとって最適な保険提案を行うため、タブレット端末を使用し分かり易く説明し、確認漏れ防止とペーパーレスでの手続きを行います。
- ご契約満期時のご継続率　**９５％以上（２０２４年３月末時点９３．４％）**
お客様のニーズに沿った保険提案と事故・故障等のトラブル時の確実な対応や、アフターフォローをしっかりと行うことで
お客様が安心して保険の更新をしていただけるよう努めて参ります。
- ご継続手続きの早期実施率　**８５％以上（２０２４年３月末時点８０．３％）**
ご継続の際に契約満期日の２ヶ月前からご案内を行い、丁寧な説明を行いながら内容を十分に検討いただけるように早期に手続きを完了致します。

株式会社ホンダ北徳島
代表取締役　久岡　英彰