

# お客様本位の保険業務運営方針について

## お客さまへ

当社は「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」(平成十二年法律第百一号)「改正個人情報保護法」(平成29年5月)に基づき、保険商品の提供等に関する方針を次のとおり定めております。

### 経営理念

当社は、地球環境の保全を最重要課題のひとつと捉え、自動車の販売・整備を通じて、人の健康の維持と地球環境の保全に積極的に努め、お客様や地域社会に喜ばれるグリーンディーラーを目指します。

### 運営方針1 お客様本位の業務運営

当社は、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。

### 運営方針2 お客様の最善の利益の追求

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。また、「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、業務品質の向上に活かしていきます。

### 運営方針3 利益相反の適切な管理/手数料等の明確化

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。定期的に全店舗統一のカリキュラムで「当社推奨販売ルール、適切な保険募集方法、コンプライアンス」などの研修を実施します。

### 運営方針4 重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客さまの状況(知識・経験等)、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報をわかりやすく、丁寧に説明していきます。特に配慮が必要な方(未成年のお客さま、ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さま)への情報提供は、より慎重な対応を心掛けます。ご高齢者に対する提供等に当たっては、ご家族の同席を依頼するなど、お客さまに十分に理解頂けるよう配慮してまいります。具体的には、①複数募集人での募集 ②契約後のフォローコールなど、きめ細やかな対応をおこないます。

### 運営方針5 お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。また、ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

### 運営方針6 募集人(従業員)に対する適切な動機づけについて

当社は、当該、業務運営方針「FD宣言」の徹底に向けて、募集人(従業員)に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また、併せてガバナンス体制の構築にも努めていきます。

### 保険商品

株式会社ホンダカーズ坂戸では下記4社の損害保険商品を取り扱っております。  
・損害保険ジャパン株式会社・東京海上日動火災保険株式会社・三井住友海上火災保険株式会社  
・あいおいニッセイ同和損保

お客様を守る  
自動車保険継続率

95%

十分な意向把握  
環境に配慮した取り組み  
ペーパーレス手続き

85%

適切な情報提供  
コネクト保険付帯率

50%



Honda Cars 坂戸