

# お客さま本位の業務運営方針

## ホンダさつまの目指す姿

- ・全国の皆様に愛される店作りを心がける
- ・誠意あるサービス
- ・お客様に満足を売る

### 方針1.お客様利益の最優先

ホンダさつまは、お客様のニーズを把握し、お客様にとって最もメリットがあるご提案を行います。

<取り組み>

他社で加入中のお客様が解約してホンダさつまに切り替えていただく場合、等級進行について不利益が発生する可能性があることについて丁寧な説明を行います。

### 方針2.お客様への分かりやすい情報提供

- ・ホンダさつまはお客さまに重要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。

<取り組み>

- ・タブレット等を活用して、視覚的にも分かりやすい説明をお客様と指差し・読み上げ確認をしながら行います。

- ・継続手続きに関しては、余裕をもってご案内するために早期のご案内をします。

### 方針3.お客様に合った適切な提案

- ・ホンダさつまはおお客様の意向を把握し、最適で無駄のない提案を行います。

<取り組み>

- ・お客様のお車の使用状況・ご家族の情報、お客様の意向を把握。場合によっては他社契約についても補償の重複がないか確認を行います。

- ・長期契約のお客様に対しては、お客さまとの接点強化をし、環境変化に対する手続き漏れを防止するため1年に1回、始期月を迎える契約に長期契約の確認を実施します。

### 方針4.利益相反の適切な管理

ホンダさつまは、お客さまとの利益相反のおそれがある取引については、お客さまの利益が不当に侵害されることがないように適切に対応してまいります。

<取り組み>

店舗ごとに推奨損害保険会社を選定。

### 方針5.従業員への方針定着

ホンダさつまでは、上記の方針が定着・実践できるよう全従業員に対して教育を行います。

<取り組み>

年間の研修スケジュールを策定し、当該方針が定着するよう教育をしてまいります。

## KPI 1.自動車保険の新規件数、継続率

目標：新規営業一人当たり1.4件／月

目標：継続率95.0%

ホンダさつまでご契約いただく＝お客様がホンダさつまに満足していただいていると考えております。お客様に選ばれ続ける会社であり続けるために頑張ります。

(参考)

2024年度実績 新規：0.9件／月 継続率：90.8%

## KPI 2.早期更改率

目標：80%

早期更改率とは

継続手続きをした契約のうち、保険始期日より1カ月前に契約手続きが完了した契約の率のこと。

余裕をもってご案内することで、お客様のご意向を丁寧に確認し、提案・説明を行います。  
また、早期手続きを行うことで保険証券を早期にお届け＝お客様の安心感につながると考えます。

(参考)

2024年度実績：71.0%

## KPI 3.対面によるデジタル手続率

目標：60%

デジタル手続率とは

新規・継続手続きを行った契約のうち、手続き方法が対面でタブレット（パソコン）等を利用し手続きをおこなった契約の率のこと。

タブレット等を用いて、補償内容をわかりやすくお伝えします。同じ画面を指差し確認・読み確認を行いながら誤りのない内容での契約手続きをおこなうことで、お客様に寄り添った手続きができると考えます。

2024年度実績：－