

お客さま本位の業務運営方針

株式会社ホンダカーズ神奈川西(以下、「当社」といいます。)は、保険を取り扱う金融事業者として、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、保険代理店業務における「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定し、公表します。

方針 1.当社は「お客さまの安心と満足」をお届けする使命を果たします

当社は、お客さまのニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供することが、お客さまの最善の利益に繋がるものと考え、お客さまとの対話を通じて、お客さまの抱えるリスクやご意向、ニーズなどを的確に把握し、最適な保険商品・プランをご提案、ご説明します。

また、お客さまにとって重要な情報を分かりやすく提供し、最適な保険提案を実施するために、タブレットを使用した分かりやすい説明を心がけます。

(顧客本位の業務運営に関する原則②)

指標:対面によるタブレット手続率:90%以上

前年度実績 : 61.9%

方針 2.お客さまニーズに応える商品・サービスをお届けします

当社は、お客さまのニーズを十分に把握し、お客さまが必要とされる商品・サービスを確実にお届けします。

また、ご契約後もお客さまへ定期的な情報提供を継続し、お客さまの契約内容の変更や、事故発生時の初期対応・保険金等のご請求から支払までのサポートを「丁寧」かつ「迅速」に行い、お客さまの不安の解消に努めます。また、安心してご利用いただくために継続手続きは保険満了日 2 週間前までに、お客さまの手元でご確認いただける状態を目指します。

(顧客本位の業務運営に関する原則⑥)

指標:満期 1 ヶ月前継続率目標:80%以上

前年度実績 : 84.4%

方針 3.分かりやすい情報の提供とお客さまの理解度に応じた丁寧な説明をおこないます

保険契約に関する重要な内容については、お客さまの立場に立ち、わかりやすく正確に説明するよう努めます。特に、お客さまが保険をお申し込みいただく際には、不利益となる可能性がある事項など、重要な情報について丁寧にご説明いたします。

また、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまに対しては、商品やサービスの説明に誤解が生じることがないように、お客さまのご希望や状況に応じて、お客さまの親族等を交えて説明を行う等、より丁寧な対応を行います

(顧客本位の業務運営に関する原則⑤、⑥)

保険募集時チェックシート記入率 100%

高齢者、障がい者の方への募集時 対応内容記録表記入率 100%

方針 4.お客さまの意向・ニーズに対応できる人財を育成するため従業員の教育を徹底します。

当社は、すべてのお客さまの多様なニーズにお応えし、品質の高いサービスを提供するために、社員の経験や知識に応じた研修プログラム、計画的・継続的な社員教育を実施します

また、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として、さらなる品質の向上に取り組み、お客さまとの信頼関係のもと、持続的な成長を実現していきます。

（顧客本位の業務運営に関する原則⑦）

指標:コンプライアンス研修、商品研修 年 12 回以上

前年度実績：12回

募集人自己点検 年 1 回

25 年 9 月実施済み

作成日：2026 年 2 月 5 日
株式会社ホンダカーズ神奈川西