

# お客様本位の保険業務運営方針

当社は地域の皆様に向き合いながら、企業価値の向上に努めてまいります。また、質の高いサービスを提供し続けることでお客様に信頼され、必要とされ続ける販売会社を目指してまいります。

## 方針 1. 顧客の最善の利益の追求（原則 2）

お客様のニーズを的確に捉え、現在および未来を見据えて、起こり得るリスク等を お伝えしお客様を守る提案を実施してまいります。また、質の高いサービス提供を通じ、お客様の満足度を向上させてまいります。

## 方針 2. 利益相反の適切な管理（原則 3）

お客様との利益相反のおそれのある取引につきましては、お客様の利益が不当に 害されることのないよう、適切に管理する体制を構築してまいります。

## 方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

当社はお客様に重要な情報を分かりやすくお伝えするため、タブレットやパンフレット等を積極的に活用いたします。すべての方にご理解いただけるよう重要な点につきましては協調しながら丁寧にご説明してまいります。

## 方針 4. 顧客にふさわしいサービスの提供（原則 6）

お客様のおクルマの使用状況やご家族の情報、自動車保険に関するご意向を十分に把握した上で、ふさわしい補償内容の提案を行ってまいります。万が一の事故や、困りごと、年次更新も踏まえ、ご契約後も適切な管理と適切なアフターフォローを行ってまいります。

## 方針 5. すべての保険募集人への本方針定着化（原則 7）

本業務方針の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施して、定着するよう努めてまいります。

株式会社西明石Hondaは、「お客様本位の業務運営方針」を実現するために、以下を重点項目として活動してまいります。

重点項目 1. 保険継続率 98% (2024 年度 96%) (2025 年 1 月末時点 96.6%)

自動車保険の契約満了の際、引き続きご継続していただいた割合であり、お客様にご満足していただいた評価であると捉え、更なるサービス向上に努めてまいります。

重点項目 2. 早期更新 80% (2024 年度 54%) (2025 年 1 月末時点 45.5%)

当社にて自動車保険にご加入いただいているお客様に対し、早期の継続案内を行い、より一層のご安心を提供できるよう努めてまいります。

重点項目 3. ペーパーレス手続 90% (2024 年度 86%) (2025 年 1 月末時点 88.6%)

PC やタブレットを活用し、お客様のご意向を把握し丁寧に分かりやすい保険提案を行えるよう努めてまいります。

策定日：2024 年 10 月 1 日

更新日：2026 年 2 月 12 日