
顧客本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

株式会社ホンダカーズ北九州およびホンダカーズ北九州グループは、お客さま第一の取組を一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「顧客本位の業務運営に関する方針」（FD 宣言=フィデューシャリデューティ宣言）を策定いたしました。

当社は、「お客様と地域のために」という経営理念のもと、全力で取組んでまいります。

スタッフ全員で日々研鑽し、以下の方針定めます。

方針 1 顧客本位の業務運営に関する方針を策定・公表します

当社は、あらゆるお客様の接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様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。ホームページにて掲載と更新をしていきます。

方針 2 お客様や地域の未来を想像し、その未来を応援できる提案をいたします。

保険商品の提案の前にお客様の現在の立場から未来に起こりうるリスクをしっかりとお伝えすることにより、お客様を守り切れる提案をしていきます。

方針 3 『お客様の声』の収集と『対応記録』の活用を行います

お客様からの声を幅広く収集します。特に苦情や不満足に関しては、誠心誠意対応した後、再発防止策を直ちに検討します。また、対応記録から日々の気づきを社員全員で共有し業務品質の向上に努めてまいります。

方針4 重要な情報を分かりやすくご案内いたします

当社は、お客様の知識、保険の加入目的等を総合的に検討し、ご提案する商品・リスクやご提案する理由等の情報について、お客様に良くご理解いただけるよう、わかりやすい言葉を使い、誤解を招かぬように工夫して説明をいたします。特に70歳以上の高齢者及び障害のあるお客様には、より留意して対応いたします。また、情報を重要度に応じて区別し、より重要度の高い情報については特に強調して注意喚起いたします。

方針5 お客様の立場に立った保険サービスを提供します

万が一の事故やケガ、ご病気などお客様の困りごとが起きた際にしっかりと寄り添い、保険金請求手続きの支援や各種事故の状況報告など保険金をお届けするまでの支援を徹底します。

方針6 社員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上を目指します

各種研修会への参加、周辺知識の習得、お客様情報整理などを積極的に行い、全社員が迅速かつ安定的で丁寧な説明、お客様に寄り添うご案内ができるよう改善と成長を目指します。

2024年4月1日策定

ホンダカーズ北九州グループ

お客様第一の業務運営の定着度合いを 客観的に評価できる評価指標（KPI※1）

株式会社ホンダカーズ北九州グループは社内の目標を達成するための重要な業績評価の指標を策定し、達成状況を定点観測することで、目標達成に向けた組織のパフォーマンスの動向を把握します。

指標 1 長期お付き合い意向率 目標：55%

指標 2 自動車保険付保率 目標：44%

指標 3 自動車保険付保件数 目標：16,000 件

指標 4 ペーパーレス手続き 目標：80%

指標 5 早期更改率 目標：85%

指標 6 自動車保険新規 営業 1.0 件/月

※1. K P I とは、Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。