エクスレイホンダ販売株式会社

2026 年 6月1 日

【保険】 お客様本位の業務運営に関する方針

私たちは、保険業務において「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表するとともに、本方針に基づいて行動してまいります。

方針１　お客さまのニーズに合わせた商品とサービスを提供いたします

［金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則５］

お客さま一人ひとりのライフスタイルやカーライフに合わせて、最適な自動車保険商品をご提案します。

保険内容が複雑にならないよう、わかりやすく説明することに努めます。

方針２　お客様との長期的な信頼関係の構築に努めます

［金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則２］

継続的にお客さまと信頼関係を築くことを重視します。

保険の内容や変更に関しても、お客さまに寄り添いながら説明し、常に最適な保険提案を行うことに努めます。

方針３　お客さまの利益を最優先に考え、お客さまの信頼に応える体制を構築します

［金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則３］

お客さまとの利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、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・対応するよう努めます。 また、社内コンプライアンス研修を定期的に実施し、コンプライアンス意識のさらなる向上に努めます。

方針４　迅速かつお客様に寄り添ったサポートを徹底します

［金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則６］

お客さまが安心できるよう、迅速でかつお客様に寄り添った対応を徹底します。

お客さまが困った時に頼りにできる存在であるよう、寄り添った対応を心がけます。

方針５　高品質な業務運営体制を構築します

［金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則７］

お客さま本位の業務運営体制を構築し、継続的に改善を図ります。

社内教育を通して、全社員がお客様本位の意識を共有します。

お客さまからのご意見・ご要望を参考に、業務プロセスやサービス内容を見直し、改善を図ります。

<主な指標>

・ペーパレス契約手続き率（目標 85%）

2023 年度：81.1%、2024 年度：83.1%　　…方針 1.方針 2 方針 3 方針.5

・継続率（目標 98%）

2023 年度：97.5%、2024 年度：98.2%　　…方針 1.方針 2.方針 4.方針 5

・車両保険の付帯率（目標 85%）

2023 年度：74.9%、2024 年度：70.6%　　…方針 1.方針 2