エクスレイホンダ販売株式会社(HondaCars西京都/北兵庫)
お客さま本位の保険業務運営方針

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。なお、お客様(顧客)本位の業務運営方針は2017年3月に金融庁から公表されたものであり、7つの原則から構成されています。当社の運営方針には該当する原則を付記しております。また、より良い業務運営を実現していくために5つの方針は定期的に見直すものといたします。

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(原則2, 5, 6)

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。

【具体的な行動(例)】
- ご契約時や更新時に、お客様のご意向を丁寧にヒアリングし、補償の重複や漏れ、割引の適用漏れがないかを確認した上で、最適なプランをご提案します。
- 顧客情報漏えい事故防止および契約内容のスピーディーなオンラインへの反映を実現させるため、ペーパーレスでの手続きを推進いたします。

方針2:お客様との長期的な信頼関係の構築に努めます(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。

【具体的な行動(例)】
- お車の買い替えやご売却に伴う保険手続き(車両入替・解約など)を、迅速かつ丁寧に行います。
- お客様のライフスタイルの変化に合わせ、定期的に保険内容の見直しをご提案します。

方針3:利益相反の適切な管理を行います(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。

【具体的な行動(例)】
- 全従業員を対象としたコンプライアンス研修を年1回以上実施し、利益相反に関する理解と意識の向上を図ります。

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(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。また、お客様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。

【具体的な行動(例)】
- 事故のご連絡をいただいた際は、初期対応(レッカーや代車の手配など)を迅速に行い、お客様の不安解消に努めます。
- 事故の進捗状況を定期的にお客様にご報告し、保険金のお支払いに至るまで責任をもってサポートします。

方針5:高品質な業務運営体制を構築します(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。お客様さまからのご意見・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。

【具体的な行動(例)】
- 保険知識や提案スキル向上のため、資格取得(損保トータルプランナーなど)を推進し、専門性を高めます。
- お客さまからのご意見やご不満(いわゆる「お客様の声」)を真摯に受け止め、原因を分析し、業務改善に活かす仕組みを構築します。

主な指標

【方針1.2・原則2.5に対するKPI①】

顧客情報漏えい防止に努め、契約内容のスピーディーな反映、また、わかりやすい情報提供を行うことを目的にペーパーレス手続き率を重要指標としてとらえており、85%を目標に取り組んでおります。

ペーパーレス手続き率(目標85%) :92.4% (2026年8月末時点)
※前年度末時点:85.6%

【方針1.2・原則2.5に対するKPI②】

継続率とは自動車保険の契約満了日に引き続きご継続いただいた割合です。他社に移ることなくご継続いただくということは、当社の提供するサービスに対して、お客さまに一定の評価・信頼をいただいたことの成果を総合的に示す指標ととらえており、目標を94.0%として取り組んでおります。

継続率(目標94%) :97.0% (2026年8月末時点)
※前年度末時点:97.1%

【方針4・原則6に対するKPI】

お客さまへの安心を提供するにあたり、迅速かつお客さまに寄り添った対応としてデジタル経路事故連絡割合を重要指標としてとらえ、目標を60%として取り組んでおります。
また、適切な事故対応が可能となるよう必要な知識習得にむけ、事故対応力認定制度のe-learningの受講率100%を目標として取り組みます

デジタル経路事故連絡割合(目標60%) :43.4%(2026年8月末時点)
※前年度指標なし
事故対応力認定制度 e-learning受講率 (目標100%) : ー
※前年度指標なし

【方針5・原則3・原則7に対するKPI】

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な業務運営を行うために、年一回コンプライアンス研修および理解度確認テストを受講し、募集人自己点検により自身の保険募集に関するチェックを行います。
また、拠点内でも定期的にに勉強会を実施し、正しい知識の習得に努めます。

コンプライアンス研修受講率(目標100%) : 受講率 ー% (2026年8月末時点)
※前年度末時点:受講率100%