

# お客様本位の業務運営方針

株式会社ホンダクリオ滋賀は、経営方針である『お客様との絆づくりに熱意を持ち、常に“安心・安全”を提供する企業であり続ける。』の実現に向け、損害保険代理店業務においても、すべてのお客様に「安心と安全なカーライフ」をお届けすることを目指し、以下「お客様本位の保険業務運営方針」を策定、公表いたします。

## 方針１．お客様の最善の利益の追求（原則２）

当社は、お客様のニーズを的確に把握し、質の高いサービスを提供することを通じて、お客様の満足度を向上させていきます。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質の向上に努めます。

## 方針２．利益相反の適切な管理（原則３）

当社は、お客様の「安心と安全なカーライフ」と最善の利益を第一に考えます。また、お客様のニーズに反する商品を優先して販売すること等、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切に対応します。

## 方針３．重要な情報のわかりやすい情報提供（原則５）

当社は、お客様のニーズやご意向を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択していただけるよう、わかりやすく丁寧にご説明いたします。保険募集を対面で行う場合は、タブレットやPCを使用したペーパレス手続きを効果的に活用することで、最適な保険提案をいたします。

特に配慮が必要な高齢者等への情報提供は、より慎重な対応を心がけます。

## 方針４.お客様にふさわしいサービスの提供（原則６）

当社は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況に最適な商品やサービスを提供していきます。また、ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローを行っていきます。

## 方針５.適切なお客様対応のための従業員教育（原則７）

当社は、当該業務運営方針を正しく理解し行動できるよう、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また、保険募集体制の構築に努めていきます。

ペーパレス手続き率

(4-11月)

**78.9%**

(2024年度実績69.0%)

28日前早期更改率

(4-11月)

**73.1%**

(2024年度実績72.4%)

自動車保険継続率

(4-11月)

**94.5%**

(2024年度実績98.1%)

更新日：2025.12.26

株式会社ホンダクリオ滋賀