

# お客様本位の保険業務運営宣言

ホンダカーズ宮崎南では、経営理念の「お客様のモビリティライフに全力で応える」に向け、お客様に満足される会社を目指しています。そのためには保険業務においても、お客様本位での業務への取り組みが必要です。そのために、募集・事故対応において、以下の3つの方針を宣言します。

①デジタルツールを活用し、対面でのナビゲーションシステムを使ったわかりやすい説明を基本とします。

KPI: 対面Navi率100% (※2023年度: 31.1%)

②更改のご案内はがき到着後の着実なフォロー・早期更改を実施します。

KPI: 早期更改率80%\* (※2023年度: 90.9%) \*昨年度と指標定義変更のため

③お客様の事故時の安心感向上のため、事故対応に積極的に関与します。

KPI: 代理店事故時受付窓口割合70% (※2023年度: 63.0%)

KPI…当社が定めるお客様本位の業務運営の定着状況を評価するための指標