

お客様本位の業務運営方針

株式会社中国ホンダ販売(以下、「当社」といいます。)は、「お客様が喜びで感動してくれることにより、社員の成長と幸せの実現ができるよう」をグループ理念とし、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

1. 「お客様本位」の追求
当社は真の「お客様本位」の保険代理店を目指すべく、より良質な取り組みを常に追求し続けます。
2. 保険サービスの提供を通じてお客様のご満足を追求いたします。
「お客様に信頼される、誠実な企業」を目指すことを普遍的な理念とし、真にお客様の立場に立った価値ある保険サービスのご提供を通じてお客様にご満足いただけるよう、不断の努力を継続してまいります。
3. 保険商品についてわかりやすい説明に努めます。
お客様にふさわしい保険商品を正しくご理解いただき、ご自身に適した保険商品をお選びいただけるよう、保険商品のご説明にあたり、説明内容や説明方法を創意工夫し親切でわかりやすい説明に努めます。
5. お客様の声を業務に活かします。
お客様からのご意見やご要望を「お客様の声」とし把握し、関係各部と共有するとともに、その声を業務改善および推進につなげてまいります。
6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
事業発展の基礎は“人”であると認識のもと、お客様から信頼を得るべく、専門的知識の習得のための教育制度の充実及び現場力向上のための人材育成を継続して推進してまいります。また、従業員とその家族の愛と夢の実現を目指すべく、従業員のやりがいの醸成に拘り、日常的な対話を怠らず、職場環境や人事制度の充実を図ってまいります。

<基本品質指標(KPI)>

- ・始期日前証券作成率:80%
- ・お客様アンケート総合満足度:9以上
- ・自動車28日前早期更改率:90%以上