

# ハンコオート株式会社 『お客さま本位の業務運営方針』

ハンコオート株式会社は、保険を通じてお客さまの安心と安全なカーライフを提供できるようお客様の立場になり、最適な保険運営をこころがけ、お客様や地域から信頼され選ばれる代理店を目指します。

## 〈〈お客さま本位の業務運営方針〉〉

### 方針 1 お客さまに最適な商品・サービスを提供します

#### ①お客さまに最適な自動車保険の提案【原則②】

・お客さまのカーライフ、お車の使用状況やお客さまのご意向を正確に把握したうえで、最適な保険をご提案いたします。

#### ②利益相友の適切な管理【原則③】

・お客さまと利益相反のおそれのある取引について、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する態勢を構築していきます。

#### ③お客さまの安心・安全なカーライフを守るために各補償の提案

・お客さまのカーライフをお守りすることを第一とした、各ブランド毎の『自動車保険プラン』『車両保険』等の各商品や特約の付帯をご提案いたします。

・複数台お持ちのお客さまには、重複した特約加入による保険料の過払いがないか補償の確認を行います。

#### ④事故・故障時の対応

・万が一の事故や故障の際は、店舗スタッフの対応はもちろんのこと、24 時間 365 日ご利用いただける『ジャガー・ランドローバー自動車保険事故サポートデスク』『ブジョー・シトロエン アシスタンス』をご案内することで、安心・安全をお届けするようにいたします。

### 方針 2 適正且つ、わかりやすい保険募集で安心・安全をお届けします

#### ①重要な情報のわかりやすい提供【原則⑤】

お客さまの状況、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報をわかりやすく丁寧に説明していきます。

#### ②お客さまにふさわしいサービスの提供【原則⑥】

・お客さまをとりまくリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況に適した商品やサービスを提供していきます。

#### ③早期更改の推進およびアフターフォロー

・満期 2 ヶ月前からご継続案内を行い、早期更改を推進いたします。また、お車の使用状況や補償内容のご希望などに変更がないかご確認し、アフターフォローを実施いたします。

#### ④説明漏れや不備を防ぐ募集行為

・お客さまにわかりやすい説明を行うために、対面での募集行為を基本とします。

・対面の場合は、基本的にタブレットやパソコンを用いてお手続きを行うことで、説明漏れや確認漏れを防止し最適な保険提案を実施いたします。

### ⑤ご高齢のお客さまへの対応

・ご高齢のお客さまに対して保険募集を行う場合は、わかりやすい言葉で丁寧にゆっくり話す、場合によってはご親族等の同席、複数回の募集機会の設定等により正しくご理解いただけるよう努めてまいります。

## **方針 3** 社員教育や研修による保険募集の品質向上を図ります

### ①保険募集のレベルアップ・スキルアップ [原則⑦]

・損害保険会社と連携しながら、定期的な勉強会による知識向上と、ロールプレイや e ラーニングを実施し、保険募集のレベルアップとスキルアップを図ってまいります。

### ②コンプライアンスの徹底

・全社員がコンプライアンスを徹底し、店舗と本社が密に連携、チェック体制を持つことで、ガバナンスを高めていきます。

2025年5月

ハンコウオート株式会社

# 〈〈お客さま本位の業務運営方針 KPI〉〉

## 1. タブレット・Web 手続きの実施率 75%以上

お客さまにとって最適な保険提案を行うため分かり易い説明や説明漏れを防ぐため、タブレット・Web 手続きを行ってまいります。

## 2. 満期時のご継続率 95%以上

お客さまのニーズに沿った保険提案や、事故・故障時の対応、アフターフォローをしっかりと行うことで、お客さまが安心して保険を更新していただけるよう努めてまいります。

## 3. ご継続手続きの早期実施率 70%以上

ご継続の際に、満期月の2ヶ月前からご継続手続きのご案内を行い、丁寧な説明を行いながら内容を十分検討していただいたうえで、早期更改手続きをすすめてまいります。

## 4. 車両保険付帯率 75%以上

お客さまの大切なお車に万が一の際、万全の補償が受けられ、安心いただけるよう積極的に車両保険をすすめてまいります。

### JLR KPI 実績（東京海上日動火災：2025年3月末時点）

項目	目標	実績
1.タブレット・Web 手続きの実施率	75% 以上	68.7%
2.満期時のご継続率	95% 以上	76.9%
3.ご継続手続きの早期実施率	70% 以上	96.0%
4.車両保険付帯率	75% 以上	89.5%

### PSA KPI 実績（損保ジャパン：2025年3月末時点）

項目	目標	実績
1.タブレット・Web 手続きの実施率	75% 以上	95.4%
2.満期時のご継続率	95% 以上	98.2%
3.ご継続手続きの早期実施率	70% 以上	90.9%
4.車両保険付帯率	75% 以上	88.8%