

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

方針 1. お客様最善利益の追求（利益相反の適切な管理）

弊社は、お客様の最適を的確に捉え、質の高いサービスを提供する事を通じ、お客様の満足度を向上させていきます。また、お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。

方針 2. お客様に対するわかりやすい情報提供

弊社は、お客様お一人おひとりに適した商品やサービスを使用実態や目的等を総合的に勘案し最適な商品・サービスをお客様自身が選択いただけるようわかりやすい説明を提供いたします。また、タブレット端末を使用したペーパーレス手続きを効果的に活用する事でわかりやすくご説明いたします。

方針 3. お客様にご満足いただけるサービスの提供

弊社は、お客様の立場に立ち、期待を上回る「安全」「安心」「楽しさ」を提供しご満足いただけるよう全力を尽くします。「安心」できる契約の適切な管理とお客様の状況に応じた最適なご提案・アフターフォローを行ってまいります。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、社内で課題を共有し、業務品質の向上に活かしてまいります。

方針 4. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み

弊社は、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社内研修を継続的に実施していきます。加えて、ガバナンス体制の構築にも努めてまいります。

お客さま本位の業務運営に関する取組を測る指標（KPI）の策定について

以下を重点項目として公表、活動することで、「お客様本位の業務運営方針」にかかげる方針を実現します。

◆ペーパーレス手続き率：90%以上

ペーパーレスで手続きすることで、より確実にお客様の個人情報を守る。

◆28 日前早期更改率：85%以上

早期に満期継続の連絡を行うことで、未然に契約更改漏れを防ぐとともに、お客様にしっかりと時間の余裕をもってご検討いただく。

2025 年 3 月 13 日

関東ホンダモーター販売株式会社