

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

ボディーショップハマナは、お客さまに安心・安全なカーライフを提供するとともに、お客さまにとって最適な保険商品・サービスを提供することに取り組んでいます。信頼される保険代理店を目指して以下の方針を策定し、業務運営を進めて参ります。

【方針1】お客さま本位の業務運営に努めます

当社は「お客様の安全と安心を最優先に」を基本理念とし、自動車整備・車両販売・保険サービスを通じて、一人ひとりのカーライフに寄り添った最適なサポートを提供します。法令を遵守し、公正・誠実・透明な業務運営を徹底するとともに、お客様の信頼に応える企業であり続けます。

<原則1対応>

【方針2】お客さまの立場に立った提案をします

整備・修理・保険提案など、すべての業務においてお客様の最善の利益を最優先に考えます。短期的な利益よりも、長期的な安全性・信頼性・経済的合理性を重視し、常に誠実な提案を心がけます。

<原則2対応>

【方針3】お客さまにとってわかりやすい説明を行います

整備内容・修理費用・保険補償内容などについて、専門用語を避け、お客様に理解しやすい言葉で丁寧に説明します。ご不明点やご要望には迅速に対応し、納得のいくご判断を支援します。

<原則3対応>

【方針4】お客さまのリスク・ご意向に沿った商品・サービスを提供します

当社ではお客様の環境や状況を丁寧に伺いし、お客様の心配事やリスクを解決することに努めます。内容を口頭説明と書面の両面で明示し、ご訪問やご家族様への共有、外国籍のお客様にも配慮し、納得のいくまでご説明いたします。

<原則5対応>

【方針5】お客さまの不安を解決するために、迅速な対応を行います

保険会社との連携により、修理・保険金請求・代車手配などをスムーズに行い、お客様の不安を最小限にします。

<原則6対応>

【方針6】お客さま対応向上のための従業員教育を実施します

お客様へのサービスを向上できるよう、保険・接客に関する資格取得や講習への参加を支援します。新入社員・中堅社員・管理職それぞれに応じた教育プログラムを提案し実施しています。法令・コンプライアンス・安全・顧客対応に関する定期集会を行い、スキルアップに努める人材を育成します。

<原則7対応>

お客さま本位の業務運営方針の取組状況に関する指標

当社の事業に対してお客さまからの評価・信頼をいただいたことの成果を総合的に示す指標です。前年以上の数値を目標とし、進捗を確認して参ります。

2024年度実績

①継続率	97件
②自動車保険ノンフリート保有件数	2009件
③7日前証券作成率	94%

2025年 10月作成

比較説明・推奨販売方針

株式会社ボディショップハマナ

当社は、複数保険会社の各種商品を取扱う乗合代理店として、以下の**経営方針**にもとづき推奨募集を行います。ただし、お客さまが特定の保険会社・特定の商品を指定されるなど推奨販売を希望しない場合や、更改契約で既契約の更新(同一保険会社)を希望される場合は、この限りではありません。

1. 当社が取り扱う損害保険会社 2社

・損害保険ジャパン株式会社

・三井住友海上火災保険株式会社

2. 新たに当社でご契約いただくお客さまへの推奨方針

- 当社は上記取扱保険会社の各商品を取扱っておりますが、**経営方針および取扱実績から**、推奨する損害保険会社を定め、お客さまにおすすめします。
- 三井住友海上火災保険株式会社の商品を希望される場合は、当社が提携している代理店を紹介させていただきます。**

- | | |
|------------|--------------|
| (1)自動車保険 | 損害保険ジャパン株式会社 |
| (2)火災保険 | 損害保険ジャパン株式会社 |
| (3)その他損害保険 | 損害保険ジャパン株式会社 |

4. 既に当社でご契約いただいているお客さまへの推奨方針

- お客さまのご意向を確認したうえで、現在加入している損害保険会社と当社が推奨する損害保険会社の何れかの商品をおすすめします。

以上