

株式会社HNGの取り組み

私たちは、人の暮らしと
健康を見つめ、豊かな人生との
コミュニケーションを
お手伝いします。

策定日：2025年12月10日

方針① お客様本位の業務運営のための取り組み

顧客本位の業務運営に関する7つの原則「1.顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等」

弊社はお客様へ持続的で且つ高品質なサービス提供のために、
多角的な視点で常に向上し続け、顧客満足を最大限にする
取り組みをし続けるように努めます。

- ・毎月の営業会議と毎週の事業部会議の際に計画、目標、商品知識、事故対応、コンプライアンスなどの研修を行い、適切な営業の基盤を持続させる。
- ・アンケートの回答数を増やしていき、よりお客様の声を吸い上げることで、改善と強化を同時に行いこれまで以上のサービス提供を持続し続ける。
- ・個人と法人とそれぞれの目標を定め可視化することで、お客様のため、そして地域のためにより良いサービスを提供できるように常に改善を行っていきます。
- ・PDCAサイクルを基に計画、実行、評価、改善を常に行い、現状の課題を把握し改善していくことで、お客様に選ばれる企業になれるように努めます。

方針② 客観的な視点での業務遂行

顧客本位の業務運営に関する7つの原則「2.顧客の最善の利益の追求」

お客様が真に求めているサービス提供を実現するため、
お客様の利益の最大化を目指し、誠実な対応をまいります。

- お客様から頂いた声を収集し、定期的に共有することで、社員全員で改善策を模索し、再発防止やより質の高い業務遂行に努めます。
- お取引先様との情報収集に基づいた業界の時流を常に把握し、より俯瞰的な視点による時代を先駆していく業務遂行に努めます。
- 本方針を基に業務を遂行し、より良い客観的(お客様)な視点による運営の向上を目指し、定期的な方針の見直しを行います。

方針③ 利益相反の適切な管理

顧客本位の業務運営に関する7つの原則「3.利益相反の適切な管理」

弊社はお客様の利益が不当に害されないように、弊社の取り扱いをしているサービス提供に伴うお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、適切な対応をするように努めます。

- サービス提供を行う際に、お客様の意向を最優先に考え、専門の担当者から説明を行い、ご理解を得たうえでのサービスの提供を行います。
- お客様から知りえた情報管理は徹底し、顧客情報の管理を行うことで、お客様の意向にそぐわないサービス提供が行われないように努めます。
- 新規業務、法令の改正などの外的要因にも定期的に企業内で共有することで、適切な対応を行います。

方針④ 手数料の明確化

顧客本位の業務運営に関する7つの原則「4.手数料の明確化」

弊社は、提案を行う保険商品のうち、お客様がご負担する費用が発生する契約(変額保険等)については、提案時に事前に説明を行い、お客様に正しくご理解を得られるよう努めます。

- ・ 保険募集の際に、契約締結前交付書面や注意喚起情報を用いて、ご負担いただく費用の内容や金額等について説明している対応記録簿を用いて、確認できる体制を構築いたします。
- ・ サービスの提供時パンフレット等を使用し、どのようなサービスの対価、費用があるのかをお客様に正しくご理解いただけるように頂くよう努めます。

方針⑤ 分かりやすいサービスの提案

顧客本位の業務運営に関する7つの原則「5.重要な情報の分かりやすいサービス等の提供」

弊社はサービスを提案するにあたり、
お客様が正しく情報をえらるよう最大限努めます。

- 勧誘方針に沿った比較推奨販売を徹底し、正しく情報をお客様が得ることができるように提案を行います。
- 事前の注意点など重要事項説明書等を使用し、お客様に正しい情報理解の前提のもとサービス提供を行います。

方針⑥ お客様のニーズに沿ったサービスの提供

顧客本位の業務運営に関する7つの原則「6.顧客にふさわしいサービスの提供」

弊社はサービスを提供するために、お客様が持つ潜在的なニーズの掘り起こしと、それに伴う解決策をご提供します。

- ニーズの掘り起こしを常に行っていくために、意向把握に努め、改善を求めるお客様に適したサービス提供を行います。
- 事前、事後の担当者による総合的なアプローチを行い、包括的な改善策の提案を行うことで、お客様のニーズに合ったサービス提供に努めます。
- 地域企業、金融機関との連携による、地域に根差した持続的なサービス提供に努めます。

方針⑦ 従業員に対する適切な研修及び評価制度

顧客本位の業務運営に関する7つの原則「7.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」

お客様が求めている課題や要望を解決していくために、
業種を問わず持続的なサービスの質向上に努めます。

- 地域の商工会議所や各団体、企業様のセミナー、講演を通して最新の知識、法律、業界ルールの学習と周知をできるように金額・時間的な部分で弊社として最大限従業員のフォローに努めます。
- 定期会議や事業部ごとの会議を利用し、定期的な知識の共有を行うことで、質の高いサービスの提供を持続的に行えるようにいたします。
- 従業員の実績を反映した評価制度を基に、社員の意欲向上に努め、お客様に最大限還元します。

重要業績評価指標

お客様本位の業務運営の指標については、以下に記す通りです。

- お客様からの信頼を表す指標

法人、個人多種目引受状況

目標 法人50% 個人30%

2025年3月実績 法人 27,6% 個人 8,9%(%は全体に対しての構成比)

2024年3月実績 法人 32,2% 個人 9,7%(%は全体に対しての構成比)

- お客様への早期の情報提供と安心を届けている指標

7日前証券作成 【前指標 自動車保険の早期更改率】

目標 7日前証券作成 100%

※前指標 目標 早期更改率90%

2025年3月実績 7日前証券作成 92,7%

2024年3月実績 更改率86.8%(満期28日前更改 損保ジャパン)

- お客様へ持続的なサービス提供行っている指標

自動車保険継続率

目標 継続率 100%

2025年3月実績 継続率 100%

2024年3月実績 継続率 94,4%