

## ●顧客本位の業務運営に関する原則

株式会社吹上ホンダ（以下「当社」）は、地域に根ざしたホンダ正規ディーラーとして、お客様のカーライフを安心・安全・快適にサポートすることを使命とし、以下の通り「顧客本位の業務運営に関する原則」を定め、実践してまいります。

### 方針1. お客様本位の姿勢と企業文化の醸成（顧客本位の業務運営に関する原則2）

当社は、すべての役職員が「お客様第一」の視点に立ち、お客様に寄り添い、信頼される存在であり続けるための意識と行動を徹底します。

### 方針2. お客様にふさわしいサービスの提供（顧客本位の業務運営に関する原則6）

お客様に最適なサービスの提供、おクルマの購入、保険、点検・整備、カーライフ全般に関して、お客様一人ひとりのニーズやライフステージに応じた最適な提案を行い、長期的な満足を目指します。

### 方針3. わかりやすく誠実な情報提供（顧客本位の業務運営に関する原則5）

商品の仕組みや費用、リスクについては、専門用語を避け、分かりやすい言葉で丁寧に説明します。また、誤解や過度な期待を招かないよう、誠実な対応を心がけます。

### 方針4. 利益相反の適切な管理（顧客本位の業務運営に関する原則3）

当社の利益がお客様の利益に優先しないよう、常に公平・中立な立場でご提案を行い、利益相反の可能性がある場合には、適切に管理・開示します。

### 方針5. 顧客満足と品質向上への継続的な取り組み（顧客本位の業務運営に関する原則2・7）

お客様の声を真摯に受け止め、アンケートや相談内容を活かして業務改善に努めます。また、社員教育を継続的に実施し、接客力・提案力・商品知識の向上を図ります。

### 方針6. 保険・金融商品に関する適正な販売（顧客本位の業務運営に関する原則7）

自動車保険などの金融商品については、募集人資格を有する社員が、法令とガイドラインを遵守し、適正な説明・募集を行います。無理な提案や誤認を与えるような勧誘は行いません。

### 方針7. 地域社会との共生

地域のお客様に信頼される店舗づくりを行い、交通安全活動や地域貢献イベントを通じて、社会的責任を果たしてまいります。

### 実施・見直しについて

本原則に基づく取り組みは定期的に点検・見直しを行い、より良い業務運営を継続的に推進いたします。

## ●重要業績評価指標

- ・迅速かつ正確なお手続き  
対面ペーパーレス手続率95% (2025年10月実績:92.8% 2024年度:80.3%)
- ・質の高い継続的なサポート  
保険継続率98% (2025年10月実績:97.5% 2024年度:97.9%)

公表日:2025年12月1日  
株式会社 吹上ホンダ  
代表取締役 関口 正幸