

お客さま本位の業務運営方針

当社は保険商品の販売にあたり、当社のミッションである「モビリティを通じて地域に親しまれ、社会に貢献する会社に」の実現に向けて、「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表し、本方針に基づき保険事業を行ないます。

1. お客さまの安心安全なカーライフを実現するため、最適な自動車保険を提案します。

【お客さまにふさわしいサービスの提供】

お客さまのニーズをしっかりと聞きし、お客さまに最適な商品・サービスを提案することで、お客さまに安心安全なカーライフを提供します。

2. お客さまに分かりやすい説明を行ないます。

【重要な情報の分かりやすい提供】

最適な商品・サービスを選んでいただけるように、専門用語に注意して分かりやすい説明を行ないます。

3. 誠実・公正に業務を行います。

【お客さまの最善の利益の追求】

コンプライアンスを遵守するとともに、専門性と倫理観を持ち、誠実・公正に業務を行うことにより、お客さまにお役立ちし、お客さまから選ばれる町一番のお店になることを目指します。

4. お客さまの利益を最優先に考えて提案します。

【利益相反の適切な管理】

比較推奨販売を遵守し、保険会社からの手数料に関わらず、お客さまの利益を最優先に考えて、商品・サービスを提案します。

5. 従業員の教育を徹底するとともに、ガバナンス体制の構築に努めます。

【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】

本方針を定着するために、従業員の教育を定期的実施し徹底を図るとともに、ガバナンス体制の構築に努めます。

「お客さま本位の業務運営方針」の取組みで目指す指標

①トヨタのお客さま向け商品付帯率※

トヨタのお客さま向け商品である、(1)～(3)の商品メリットを積極的にご案内します。

- (1) クレジット一体型保険
- (2) トヨタコネクティッドカー保険
- (3) 愛車プロテクト

	クレジット一体型保険	コネクティッドカー保険	愛車プロテクト
23年度実績	6%	2%	-
目標	10%	10%	10%

②車両保険付帯率、代車特約付帯率

万一事故にあわれた際、当社に保険を任せて良かったと思っただけのように、車両保険と代車特約の重要性をしっかりとご提案します。

	車両保険	代車特約
23年度実績	68%	60%
目標	90%	80%

③自動車保険 早期継続率（満期1ヶ月前）

安心してお車にお乗りいただくため、満期1ヶ月前までに手続きを完了し、保険始期までにお客さまに証券を確実にお届けすることを目指します。

	早期継続率
23年度実績	51%
目標	80%

④自動車保険 ペーパーレス手続き率【90%】

デジタルツールを活用し対面で手続きすることで、お客さまの意向をしっかりと確認し、高いレベルで募集品質を均一化することを目指します。

	ペーパーレス手続き率
23年度実績	72%
目標	90%

※ トヨタのお客さま向け商品付帯率（対象となる台数のみ分母とします）

- (1) クレジット一体型保険件数 / 新車・中古車登録台数
- (2) トヨタコネクティッドカー保険新規付帯件数 / 新車登録台数
- (3) 愛車PROTECT件数 / 新車登録台数