

【お客様本位の業務運営に関する方針】

私たちは、経営理念である『①顧客の利益 ②社員の利益 ③会社の利益』の実現に向け、高品質な保険募集を通じて、お客様に満足される会社を目指しています。そこで、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に、以下の6つの方針を宣言します。

方針1. お客様に真に満足いただける商品とサービスを提供します

私たちは、お客様の最善の利益を第一に考え、(お客様の信頼と期待に応えるため) 高度の専門性と倫理観を持ち、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスの提供に努めます。

方針2. お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します

私たちは、お客様との利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理・対応するよう努めます。

方針3. お客様ニーズに応える商品・サービスをお届けします

私たちは、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客様のニーズに対応すべく、お客様の商品に関する知識、加入状況、加入目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。

またご契約後も、お客様への定期的な情報提供を継続し、お客様の契約内容の変更や保険金の請求お手続きを支援する等、アフターフォローを迅速、かつ適切に行い、お客様の利便性の向上に努めます。

方針4. お客様に保険商品をわかりやすく説明します

私たちは、お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きした上で、契約のご加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく提供します。

方針5. 業務品質の向上に向けたガバナンス体制の整備を行い、従業員の教育を徹底します

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声をもとに、適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行い、継続的な社員教育を通じて業務運営の改善や業務品質の向上につなげて参ります。

方針6. コンプライアンス（法令遵守）を徹底します

私たちは、お客様本位の業務運営を最優先とするため、コンプライアンスの徹底と、募集人自身の不適切な募集行為を防ぐ為、定期的に募集行為の確認を行っております。

「お客様本位の保険業務運営」取組成果を示す指標（KPI）

1. 自動車保険継続率【目標 95%】

2021年	88.0%
2020年	95.3%
2019年	96.4%

ご契約満了日に引き続きご契約を継続いただける事は、日頃よりお客様から安心してお任せいただいている評価の表れであると考え、高い継続率を目指しております。

2. 自動車保険早期（満期1ヶ月前）継続率【目標 80%】

2021年	74.5%
2020年	68.1%
2019年	61.0%

ご契約満了日前には早期のご案内を実施し、十分な検討時間を持ってご継続をいただく事でお客様が真に望まれる適切な商品を選択いただけるように目指しております。

3. ペーパーレス（タブレット端末による手続き）率【目標 83%】

2021年	83.1%
2020年	69.1%
2019年	18.4%

お客様にとって最適な保険提案が出来る様、対面でわかりやすい保険提案が出来るように目指しております。

4. 意向把握確認シート取付率【目標 100%】

2021年	100%
2020年	100%
2019年	100%

全てのお客様に安心して保険にご加入いただけるよう、意向把握を充分に実施するため、当社独自の確認シートを用いて適切な募集を行うよう努めております。

制定日： 令和4年7月1日
広島トヨペット株式会社
代表取締役社長 古谷 英明