

お客様本位の業務運営に関する方針

FD 宣言

私たちは、「お客様第一主義」という信念に基づき、お客様に安心・安全なカーライフを送っていただくために、かつお客様のカーライフを豊かにするために、お客様に真に満足いただける優れた商品とサービスの提供に努めてまいります。保険業務においても、お客様本位の提案を心掛け、的確かつ正確な契約手続きを行い、法令を遵守することでお客様のカーライフをサポートする役割を果たすことをここに宣言します。

1. 安心・最適な保険提案の実現に向けて、保険の知識をより深め、お客様に最適なご提案を行います。

- (1) 定期的な店舗内での勉強会・研修会などを実施することで、商品・業務の維持・向上を図り、お客様にも正しい保険の知識をお伝えし、ニーズに合った内容をご提案します。
- (2) よりわかりやすい丁寧なご説明のため、パンフレットやタブレット等を使用しながら、ひとつひとつの項目についてお客様にご確認いただきます。
- (3) 弊社で保険加入のお客様には、安心してご継続いただくため、少なくとも満期の一ヶ月前までにお手続きが完了するようご案内します。

2. 弊社での保険加入の有無に関わらず、保険内容の点検や事故時のフォローを行います。

- (1) お客様の状況（ご家族構成やお車の使用実態など）を確認し、補償内容の過不足がないかの点検に加え、具体的なシチュエーションを例にわかりやすくご説明を行います。
- (2) トヨタ販売店でしか加入できない商品（クレジット一体型保険やトヨタコネクティッドカー保険）について情報提供を行います。
- (3) 弊社で自動車保険加入のお客様には、少なくとも年に一度は補償内容のもれがないかの確認を行います。
- (4) お客様に事故時にもご安心いただくため、社内で事故対応研修等を実施し、万が一の事故発生時の受付から完了までをしっかりサポートします。

3. 各種ツールを活用し、お客様の利便性向上を図ります。

- (1) ご契約内容の最新状態が確認できる「eco 保険証券」をご案内します。
- (2) 各種防災アラートの受信、ご契約内容の確認および変更、事故報告等が可能な「ご契約者様専用ページ」のログインから使用方法までをサポートします。
- (3) 「お客様アンケート」を活用し、お客様からのご意見やご要望などを「お客様の声」として把握し、弊社内共有の上、業務の改善や推進につなげてまいります。

お客様本位の業務方針 定着を図る指標 (KPI)

1. 安心・最適な保険提案の実現に向けて、保険の知識をより深め、お客様に最適なお提案を行います。

- デジタル手続率 目標 90%
- 早期更改率 目標 80%
- 店舗内勉強会実施状況 目標 1回/月

2. 弊社での保険加入の有無に関わらず、保険内容の点検や事故時のフォローを行います。

- 長期契約年一確認実施率 目標 100%

3. 各種ツールを活用し、お客様の利便性向上を図ります。

- eco 証券選択率 目標 60%
- ご契約者様専用ページログイン率 目標 60%
- お客様の声アンケート満足度 目標 60%

10段階評価のうち、10~9の評価をいただいた割合