

お客様本位の業務運営方針

私どもは、「地域で最も信頼される保険代理店として、『あんしん』と『安全』の提供という使命感をもって、豊かで快適な暮らしとお客様やそのご家族をお守りする最善のサービスを提供します。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、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. 保険商品全般、および重要情報について分かりやすい、丁寧な説明を行います。

当社は取り扱う商品、サービス内容、重要情報について分かりやすく説明いたします。専門用語に注意し、PC 等も使用しながらお客様がお申込みを決断するための真に必要な情報を提供いたします。

2. 利益相反の適切な管理、お客様のご意向に沿う安心・適切な保険提案を行います。

当社は、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商品とサービスの提供に努めて参ります。お客様のカーライフが充実したものとなるために、お客様のご意向・ニーズを適切に確認し、自然災害等の環境変化も考慮の上、お客様に安心・最適な保険提案を行うことで利益相反の適切な管理に努めてまいります。

3. お客様の声を業務に活かしてまいります。

お客様にご回答頂いたアンケート結果を社内で共有し、募集人ごとや拠点ごとの傾向を分析するなどして業務品質の向上に取り組むとともに、お客様お一人お一人の立場に立った提案やサービス提供等に繋げています。保険会社からメールやSMSで配信されるアンケートにひとりでも多くのお客様がご回答いただけるよう、お客様のメールアドレスや携帯電話番号のご契約情報への登録に取り組んでいます。

4. 適正な保険募集体制を整えます。

保険の募集を行うにあたり、法令で定められた財務局への代理店登録、募集人登録が正しい内容で手続きされ、代理店登録・募集人登録された者のみが保険募集を行うようにしています。また募集人が保険の募集を行うために必要な資格の取得状況を管理しています。これらが正しく行われるための態勢を整えます。

お客様本位の業務方針 定着を図る指標(KPI)

・ 自動車保険継続率

目標:95.0%

保険満期日以降も当社にて更新手続きをいただけることは、お客様に満足いただいた評価の表れであると考えております。引き続きより一層の提案品質、サービスの向上に努めてまいります。

- **自動車保険早期更新率(満期 1 ヶ月前)**

目標:90.0%

お客様へ早期に更新のご連絡を行い、十分な検討時間を持って更新手続きを行うことでお客様が望まれる安心・最適な保険を選択いただけるものと考えております。

- **ペーパーレス手続き率**

目標:70.0%

お客様と面談の上、PC 等を使用してお客様のご意向を適切に把握し、丁寧で分かりやすい保険提案を行うことに努めてまいります。

株式会社トヨペットステーション山科
代表取締役 大西 篤紀