


トヨタカローラ香川株式会社
 豊かなモビリティライフ
 安全・安心・信頼でお客さまのニーズに答える
 地域への貢献心



ネットヨタ高松株式会社
 安心・安全・豊かなカーライフ
 信頼される企業
 地域社会の持続的な発展に貢献



【お客様本位の業務運営に関する方針】

私たちは「お客様の安心・安全で豊かなモビリティライフ」の実現に向け、保険事業において「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、本方針に基づいて行動します。また、策定した内容を定期的に見直しを行い、より質の高い募集をし続けます。

宣 言	行 動 指 針
<p>方針 1. 私たちは「お客様本位の業務運営」を徹底します</p> <p>保険勧誘方針、推奨販売方針、各種法令に基づき、お客様の立場に立った保険募集をおこない、お客様から信頼される企業を目指します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルツールを活用しての権限明示・意向把握・意向確認の徹底 ・継続的社員教育（コンプライアンス研修等）を通じた募集人の 法令理解、不正の撲滅
<p>方針 2. 私たちは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</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・意向把握確認書の活用
<p>方針 3. 私たちはお客様に保険商品をわかりやすく説明します</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・トヨタ販売店ならではの商品やお客さまの環境にあった保険加入方法のご案内 ・併有自動車の保険加入内容のご確認や適切な払込方法の選択
<p>方針 4. 私たちは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</p> <p>お客様のニーズ（ご意向）、商品に関する知識、加入状況等を正確に確認・把握し、お客様のライフスタイルに合わせた商品のご提案に努めます。またご契約後も、お客様への定期的な情報提供を継続し、アフターフォローを迅速、かつ適切に行い、お客様に豊かなモビリティライフを提供し続けます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご契約のお客様への「年 1 回の保険内容確認」の徹底 ・お客さまアンケートの実施 ・デジタルツールを活用したお客さま専用ページの登録推進
<p>方針 5. 私たちは安心・安全で豊かな地域社会の発展に貢献します</p> <p>企業活動を通じて、自動車事故を防止するための交通安全対策や安全装置付きのお車の普及に努めます。また無保険車を減らすために全てのお客様に自動車保険をおすすめします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保険加入状況の確認とアドバイスの実施
<p>方針 6. 私たちは業務品質の向上に向けた企業体制の整備を行い従業員の教育を徹底します</p> <p>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、お客様により良い提案をするために、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年間の研修スケジュールに基づいた研修実施

意向把握・確認の徹底
 ペーパーレス手続き
90%
 2025年9月末時点
 83.5%

2024年 4月 1日 初版
 2025年 4月 1日 改定
 2026年 4月 1日 改定
 トヨタカローラ香川株式会社
 ネットヨタ高松株式会社