

お客さま本位の業務運営方針

《目指す姿》

当社はカーライフサポートのプロ集団として、お客さまの声を真摯に受け止め、最適な商品・サービスの提供を通じて、お客様へ安心・安全なカーライフをお届けします。

方針 1

お客さまのカーライフを守るために、お客さまニーズの把握とご意向を確認し、最適な自動車保険を適正かつわかりやすくお伝えし、安心・安全をお届けすることをお約束します。

具体的な取組

- ① お客さまに最適な自動車保険のご提案
お客さまのお車の使用状況や日常生活を取り巻くリスクを十分に把握し、お客さまのご意向を確認したうえで最適な自動車保険の提案・募集を行います。
- ② クレジット一体型保険のご説明
当社で自動車保険をご契約するメリットであるトヨタならではの「クレジット一体型保険」について、わかりやすくご説明します。
- ③ 重要事項のご説明
自動車保険の重要事項説明書を用い、保険商品に関する告知義務や通知義務、またお客さまにとって不利益となる可能性がある情報について、わかりやすくご説明します。
- ④ 対面デジタル手続き
自動車保険の募集時には、原則お客さまと直接お会いし、積極的にデジタル端末(パソコンやタブレット)を使用しながら視覚的にもわかりやすく商品内容をご説明します。

方針 2

当社で自動車保険をご契約いただくメリットであるワンストップサービスを研鑽し、お客さまのカーライフに万が一のことが起きた際にお役に立てる体制を構築します。

具体的な取組

- ① ワンストップサービスの研鑽
お客さまのカーライフに万が一のことが起きた際、当社へご連絡いただくことで、「顔の知っている担当者」が受付から各種手配、修理、保険金請求まで一気通貫でサポートするワンストップサービスを充実させ、安心をお届けする体制を構築します。
- ② 万が一の際のご連絡先のご説明
お車に事故・故障が起きた際の連絡先である「安心サポートデスク」を確実にお伝えし、お客様の万が一をサポートします。

方針 3

上記の方針について保険教育及び保険募集品質チェック体制の強化により、全店舗・全社員のレベルアップを図ります。

具体的な取組

- ① 継続的な保険スキルのレベルアップ
各種研修や店舗でのロールプレイングなどの勉強会により、継続した保険スキルのレベルアップを図ります。
- ② 自立した保険募集体制の構築
保険募集品質を高いレベルで維持し続けるために、保険業務のチェック体制を強化、PDCAサイクルを自立的に回し、ガバナンスを高めてまいります。