

「顧客本位の業務運営方針」

トヨタインシュアランスサービス株式会社（以下「当社」）は、経営理念「正直でお客様に信頼されること」「地域社会に貢献すること」を基本として、「顧客本位の業務運営」の取組みを推進します。

1. 【顧客本位の業務運営】

当社は、経営理念に則り、お客様一人ひとりの最善の利益が図れるよう「顧客本位の業務運営」に努めてまいります。

2. 【お客様のご要望に合った保険提案とサービスの提供】

当社は、複数の保険会社の商品を取扱う乗合代理店として、お客様への保険募集にあたり、分かりやすい情報提供とお客様一人ひとりのご意向に沿った保険商品を選択できるような適切なサービスの提供に努めてまいります。

3. 【お客様の声を経営に活かす取組み】

当社、お客様から寄せられたご意見・要望・ご不満等のお声は真摯に受け止め社内で共有し、業務運営や経営改善に活かしてまいります。

4. 【利益相反の適切な管理】

当社は、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善します。

5. 【顧客本位の業務運営方針の浸透】

当社は、従業員の教育体制や評価制度の整備により、顧客本位の業務運営の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

2022年7月1日改定

トヨタインシュアランスサービス株式会社 従業員一同
代表取締役 久松 博之

「顧客本位の業務運営方針」に基づく主な取組み

1. 【顧客本位の業務運営】

当社は、経営理念に則り、お客様一人ひとりの最善の利益が図れるよう「顧客本位の業務運営」に努めてまいります。

【経営理念の追求】

- ① 「正直でお客様に信頼されること」
 - ✓ 私達はどんな時でも正直に本当のことを話します。
 - ✓ 問題解決に誠実に取り組みます。
- ② 「地域社会に貢献すること」
 - ✓ 私達は世の中でお役に立てる人材に成長するため日々研鑽に努めます。
 - ✓ 私達はお仕事や組織を通じて世の中のお役に立てることはないかいつも考え、実践していきます。

【具体的な取組み】

- ① お客様は、将来起こりえる経済的リスクに対して保険加入を通じて長きにわたり安心を手に入れることで精神的な余裕が生まれます。
当社は、お客様に対して常に適切なアドバイスを提供し、頼れるパートナーであり続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動をするよう努めてまいります。

2. 【お客様のご要望に合った保険提案とサービスの提供】

当社は、複数の保険会社の商品を取扱う乗合代理店として、お客様への保険募集にあたり、分かりやすい情報提供とお客様一人ひとりのご意向に沿った保険商品を選択できるような適切なサービスの提供に努めてまいります。

【具体的な取組み】

- ① お客様一人ひとりの生活設計（ライフプラン）をもとに専門のコンサルタントが、分かりづらいと言われている生命保険を、分かりやすく図示したシートにまとめて説明し、数多くの保険商品のなかから、お客様のご意向に沿った保険選びをサポートします。

② お客様のご意向に沿った保険商品の選定が行えるよう、保険クリニック店舗では、『保険 IQ システム』による保険相談を提供しています。また、お客様が最適な保険商品を選択する上で、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明し提供することに努めています。

- ✓ お客様のご意向に沿った保険商品を選定いただけるよう、多くの保険会社の商品を取り揃え、提案しています。
- ✓ 『保険 IQ システム』による保険相談は、お客様の年齢や家族構成、各保険商品の仕組みや公的制度（社会保障制度等）も踏まえ、商品を選定いただくための情報を確認しながら進めています。
- ✓ 具体的な保険商品のご提案にあたっては、お客様のご意向に沿った商品を一覧で提示し、比較検討しながら選定いただけるよう分かりやすくご説明します。
- ✓ 変額保険、外貨建保険等の市場リスクが伴う商品の提案にあたっては、お客様の投資経験等を確認し、商品の仕組み、リスク等について十分ご理解いただけるよう適切な説明を行います。
- ✓ ご高齢のお客様に保険商品を提案する場合は、複数の面談やご家族の同席をお願いする等、丁寧かつ分かりやすい説明に努めています。

③ お客様には、「契約概要」で保険料・保険金額・支払事由などを、「注意喚起情報」で保障の開始時期や保険金・給付金をお支払いできない場合などを丁寧に説明するよう努めています。

- ✓ ご契約後のアフターフォローとして、迅速かつ丁寧な対応に努めています。
- ✓ ご住所や口座の変更、保険金・給付金の請求等の手続きは、『保険クリニック』の窓口でお手伝いしています。また、「子どもが産まれた」「家を買った」などのお客様の状況の変化に合わせた相談は、いつでも行っています。
- ✓ ご契約後、保険料の未納などで、お客様の大切な保障が途切れることのないように、保険会社との連携し、該当のお客様にはお電話させていただくなど、会社として万全な対応を行っています。

3. 【お客様の声を経営に活かす取組み】

当社、お客様から寄せられたご意見・要望・ご不満等のお声は真摯に受け止め社内で共有し、業務運営や経営改善に活かしてまいります。

【お客様の声管理システムによる一元管理】

- ① 当社は、苦情等を含む「お客様の声」をお客様の大きな期待の現われであり、且つ課題や改善点を気づかせていただく貴重な情報源と捉えています。
お客様から寄せられた「お客様の声」は、あらゆる場面において迅速・適切・真摯な対応を行い、単に『解決のための処理』に終わらせず、再発防止徹底に努めるとともに『不満足を満足に変える』を目標にした対応を通してお客様から選ばれる代理店を目指します。

4. 【利益相反の適切な管理】

当社は、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善します。

【保険会社との適正な連携】

- ① 当社は、お客様のご意向に沿った最適な保険商品をご提供するために、複数の保険会社と保険募集代理店委託契約を締結しております。多数の保険会社商品を取り揃える『保険IQシステム』による保険提案により、募集手数料などの水準に偏ることなく、システム化された情報を基本として募集販売プロセスを標準化しております。
- ② 変額保険・外貨建保険等のリスク性商品については、リスクに関する事項に加えて、お客様が負担することとなる手数料に関する事項について丁寧に説明します。

5. 【お客様本位の業務運営方針の浸透】

当社は、従業員の教育体制や評価制度の整備により、顧客本位の業務運営の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。

【教育体制の充実】

- ① 当社は、全従業員が保険商品の内容・仕組み等の理解を更に深めるとともに、経済・金融・税務等に関する幅広い知識と豊富な経験をもつ保険のプロフェッショナルとして、知識向上のためにスキルアップ研修等を行ってまいります。
- ✓ 『保険IQシステム』を駆使し、お客様に保険を「より分かりやすく・より身近に」感じていただけるよう、ロールプレイングを組み入れるなど、実践的な研修を行ってまいります。

- ✓ 比較推奨募集プロセスをより適正化させるために、コンサルタントプロセスの研修を受講し、保険コンサルタントが公正なサービス提供を行えるよう努めています。

[評価制度]

- ① 当社社員は定量評価のみならず、定性面も含めた総合的な人事評価を行っています。

[業務品質の評価・改善]

- ① 当社は、顧客本位の業務運営が推進されているか、実施状況について定期的に検証を行い改善取組みを推進してまいります。

- ✓ 全店舗の自主点検を定期的を実施し、業務改善を推進しています。
- ✓ 全店舗ならびに当社に寄せられたお客様の声を分析し、経営改善に活かしています。

2022年7月1日

トヨタインシュアランスサービス株式会社

「顧客本位の業務運営方針」の取組指標（KPI）

1. 【取扱保険会社数】

取扱保険会社数	生命保険会社	14社
	損害保険会社	6社
	少額短期保険会社	0社

(2022年7月現在)

2. 【『保険IQシステム』登録保険商品数】

登録保険商品数	93種類
---------	------

(2022年7月現在)

※『保険IQシステム』に登録されている商品数（各保険種類の主契約数）

3. 【FP資格保有者占率】

保有者占率	20%
-------	-----

(2022年7月現在)

※保険募集に従事している社員のうち、「FP資格保有者」（AFP・CFP・FP技能検定1～3級のいずれか）の占率

○新契約取扱件数

生命保険：1381件
損害保険：266件

お預かりする契約の数は、新たなお客様との接点の拡がり、お客様からいただいた信頼の表れと考えております。提案品質の向上とともに、より多くのお客様への提案を目指してまいります。

※2021年4月～2022年3月契約

○生命保険継続率

24ヶ月目継続率：94%

ご案内した生命保険を長く継続頂く事は、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。引き続き、より一層の提案品質向上に努めてまいります。

※2021年4月～2022年3月契約

○お客様の声件数

お褒め：1件
ご意見：5件
ご不満：5件

お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止め、お客様サービスに関する制度・体制等の改善に取り組んでまいります。

※2021年4月～2022年3月来店