

お客様本位の業務運営に関する方針

私たちは、お客様に寄り添った“ネットヨタヤサカならではの”の保険商品・サービスの提案活動を通じて、お客様の安心・安全を全力でサポートし、『ネットヨタヤサカで良かった』と思っていただける顧客体験を具現化していきます。そのために、お客様本位の業務運営に関する方針を以下の通り公表すると共に、より良い業務運営の実現に向け、定期的に見直しを行い、品質向上と業務改善に取り組んで参ります。

方針1. お客様の最善の利益を追求します。

私たちは、お客様の最善の利益を最優先で考え、高度の専門性と職業倫理を持ち、お客様に対して誠実・公正に業務を行います。

- <本方針の浸透・定着のための主な取組指標>
- ・自動車保険・継続率(満期到来分)93%以上
 - ・自動車保険・早期更改率(満期1か月前)80%以上

方針2. お客様の利益を害することがないように適切に対応します。

私たちは、お客様と利益相反する可能性がある取引を正確に把握し、適正に管理します。

- <本方針の浸透・定着のための主な取組指標>
- ・利益相反事案の発生件数

方針3. 保険商品・サービスに関する重要な情報のわかりやすい提供に努めます。

私たちは、お客様のニーズやご意向を丁寧に確認したうえで、保険契約のご加入を判断するための重要な情報をわかりやすく提供します。

- <本方針の浸透・定着のための主な取組指標>
- ・ペーパーレス(タブレット端末)手続き80%以上

方針4. お客様のニーズに合った商品・サービスを提案します。

私たちは、お客様の保険商品・サービスに関する知識や加入目的、ニーズ等を把握し、お客様にふさわしい保険商品・サービスをご案内します。

- <本方針の浸透・定着のための主な取組指標>
- 【おけがの補償の充実】人身傷害保険:無制限補償
 - 【お車の補償の充実】車両保険、新車特約、レンタカー費用特約
 - 【お得な加入方法】クレジット一体型保険
 - 【安全運転・事故防止対策】トヨタコネクティッドカー保険

方針5. お客様の声を品質向上・業務改善に活かし、ガバナンス体制の整備と従業員教育を徹底します。

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、適切に対応します。また、お客様の声を品質向上・業務改善に反映させると共に、適切なガバナンス体制の構築と継続的な従業員教育につなげていきます。

- <本方針の浸透・定着のための主な取組>
- ・店舗勉強会の実施(月1回)
 - ・保険コンプライアンス強化期間の実施(毎年1-3月)

【ご参考】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則(以下、原則)」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針(以下、方針)」の関係

原則	原則 2	原則 3	原則 4	原則 5	原則 6	原則 7
方針	方針 1	方針 2	-	方針 3	方針 4	方針 5

<原則4を実施しない理由>

- ・代理店手数料は保険会社から当社に支払われるものであり、お客様から頂く費用ではないことから、原則4を方針に盛り込んでおりません。
- ・当社は代理店手数料率をもとに保険商品を販売することなく、当社が定める推奨販売方針に従い、お客様のご意向に沿った保険商品・サービスを提案して参ります。