お客様本位の保険業務運営に関する方針

トヨタカローラ岡山（以下「当社」といいます）は、お客様に安心で安全、豊かなカーライフを提供することを通じて、お客様に選ばれ続ける会社となることを目指しています。そのためには、保険代理店としての業務においてもお客様本位の業務運営を徹底することが必要です。そこで、「お客様本位の保険業務運営に関する方針」として以下の４つの方針を策定、公表します。また、取組成果や浸透度合いを測る指標（「KPI（Key Performance Indicator)」を定期的に公表します。

１．お客様の利益を追求します（原則２）

当社は、お客様の利益とカーライフの安心・安全を第一に考え、高度な専門性と倫理観を持ち、お客さまに対して誠実･公正に業務を行うよう努めます。

２．お客様に十分で分かりやすい説明と情報提供を行います（原則５）

当社は、取り扱う商品およびサービス内容をお客さまに分かりやすく説明します。
専門用語は分かりやすく説明し、お客様がお申し込みを決断するにあたり必要十分な情報をご提供します。

３．お客様の声に耳を傾け、業務品質の改善・向上に役立てます（原則６）

当社は、お客様からの苦情・要望・ご意見に真摯に耳を傾け、改善策や再発防止策の構築やその周知徹底を行うことで業務品質の改善と更なる向上に役立てます。

４．適切な従業員教育を実施します（原則７）

当社は、お客様の最善の利益を追求するため、従業員が上記１～３に従って業務を行えるよう、社内研修などにより従業員に対する教育を定期的・継続的に実施し、社内ガバナンス体制の構築に努めます。

	目標値（2026 年度）	前年度実績(2025 年度)
タブレット・ＰＣ手続き実施率	８０％以上	８５％
満期時のご継続率	９５％以上	９５％
ご契約手続きの早期実施率	７０％以上	８０％
お手続き（計上）の不備率	３％以下	４％

トヨタカローラ岡山　株式会社

（2025 年 12 月１日）