

【お客さま本位の業務運営に関する方針】

私たちは経営理念の1つである「安心・安全で便利なモビリティ社会の実現に貢献します」を実現する為、保険事業において「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定・公表するとともに、本方針に基づいて行動します。

方針1. お客さまに保険商品をわかりやすく説明します

私たちは、お客さま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うえで、契約のご加入を判断していただく為の重要な情報をわかりやすく提供します。

■K P I : デジタル手続き率 80%

方針2. お客さまに真に満足いただける商品とサービスを提供します

私たちは、お客さまの利益を第一に考え、お客さまの信頼と期待に応える為、高度の専門性と倫理観を持ち、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスの提供に努めます。

■K P I : 車両保険セット率 65%
30日前継続率 60%

方針3. お客さまの利益が不当に害されないよう適切に管理します

私たちは、お客さま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。

方針4. 業務品質の向上に向けた体制の整備を行い従業員の教育を徹底します

私たちは、お客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声をもとに、適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行い、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繋がります。

三重トヨペット株式会社