

## 【お客様本位の業務運営に関する方針】

私たちは、経営理念である『お客様に喜んで頂ける仕事の実現』に向け、損害保険業務において高品質な募集を通じ、お客様に満足される会社を目指しています。については、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に、以下の6つの方針を宣言します。

### 方針1．お客様に真に満足いただける商品とサービスを提供します<原則2に対応>

私たちは、お客様の最善の利益を第一に考え、（お客様の信頼と期待に応えるため、）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。

#### 【当社の取組】

- ・お客様に最善の利益をご提供差し上げるために、ご継続のお客様に対して、早期に更新のご案内を差し上げ、丁寧に保険の補償内容を説明いたします。

### 方針2．お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します <原則3に対応>

私たちは、お客様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、お客様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。

#### 【当社の取組】

- ・お客様のご意向とライフスタイルに沿った適切な保険募集をするために、対面でパソコン等の画面を活用した分かりやすい説明を実施致します。

### 方針3．お客様ニーズに応える商品・サービスをお届けします <原則6に対応>

私たちは、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客様のニーズに対応すべく、お客様の商品に関する知識、加入状況、加入目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。

またご契約後も、お客様への定期的な情報提供および契約内容の変更や 保険金の請求を支援する等、アフターフォローを迅速、かつ適切に行い、お客様の利便性向上に努めます。

#### 【当社の取組】

- ・お客様ニーズにこだえるため、補償重複している特約(弁護士特約等)がないか、確認致します。

### 方針4．お客様に保険商品をわかりやすく説明します<原則5に対応>

私たちは、お客様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上で、契約のご加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく提供します。

【当社の取組】

- ・ご提案に必要な情報を、適切にヒアリングさせていただき、パンフレット等を用いて、丁寧にわかりやすい説明に努めます。

**方針5．業務品質の向上に向けたガバナンス体制の整備を行い従業員の教育を徹底します**

**<原則7に対応>**

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声をもとに、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つなげて参ります。

【当社の取組】

- ・保険勉強会等を、積極的に実施することで、コンプライアンスの遵守をはじめ、保険代理店としての品質向上となる取組を実施いたします。

**方針6．お客様の期待に応え、安心・安全なカーライフをご提供するために、以下項目を  
重点取組指標（KPI）とし、全社で管理・推進して参ります。**

**〈山口トヨペット：自動車保険・重点取組指標〉**

1. 対面ペーパーレス手続きによる、正確な意向確認

〈2026年度対面ペーパーレス目標〉 70.0%

〈2023年度実績〉 61.3%

〈2024年度実績〉 63.1%

〈2025年度実績〉 65.9%

2. 早期継続手続きによる、お客様への体験価値向上

〈2026年度継続率目標〉 95.0%

〈2023年度実績〉 92.0%

〈2024年度実績〉 92.5%

<2025 年度実績> 92.9%

<2026 年度早期継続率目標> 77.0%

<2023 年度実績> 76.6%

<2024 年度実績> 79.2%

<2025 年度実績> 77.6%

3. 長期契約における、年度毎の補償内容点検

4. 車両保険のご提案徹底による、お客様の補償内容充実

制定日：令和 6 年 10 月 1 日

更新日：令和 8 年 1 月 1 日

山口トヨペット 株式会社  
代表取締役社長 中野 文夫